

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



**Ofimática en la administración educativa; una nueva herramienta para mejorar la efectividad en el registro y control del rendimiento académico en la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, jornada vespertina**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Julio Cesar Morales Marroquín

Guatemala, mayo 2014

**Ofimática en la administración educativa; una nueva herramienta para mejorar la efectividad en el registro y control del rendimiento académico en la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, jornada vespertina**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Julio Cesar Morales Marroquín

M.A. Liliana Ventura (Asesora)  
M. Sc. Julbia Maricela Ramos de Lezama (Revisora)

Guatemala, mayo 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

**M. Sc. Claudia Ruiz Casasola de Estrada**

Coordinadora de Sede

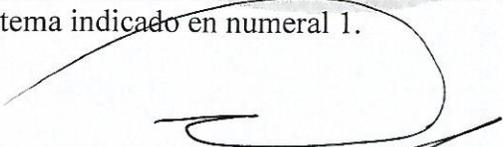
**DICTAMEN DE APROBACIÓN**  
**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**ASUNTO: Julio Cesar Morales Marroquín**  
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 08/2013

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: **Ofimática en la administración educativa; una nueva herramienta para mejorar la efectividad en el registro y control del rendimiento académico en la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, jornada vespertina.** 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 **Julio Cesar Morales Marroquín**, 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 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
Guatemala treinta de enero del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Ofimática en la administración educativa; una nueva herramienta para mejorar la efectividad en el registro y control del rendimiento académico en la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, jornada vespertina”**. Presentado por el estudiante: **Julio Cesar Morales Marroquín**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



**M.A. Liliانا Ventura**  
Asesora

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

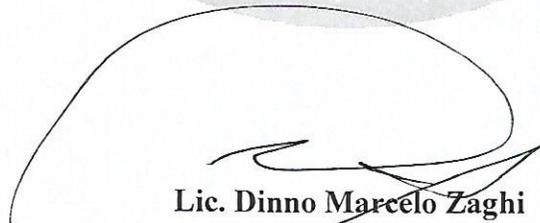
En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Ofimática en la Administración Educativa; una nueva Herramienta para Mejorar la Efectividad en el Registro y Control del Rendimiento Académico en la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, Jornada Vespertina”** Presentado por el estudiante: *Julio César Morales Marroquín*, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

*Julia Ramos Campos de Lezana*  
M.Sc *Julia Maricela Ramos Campos de Lezana*

*Revisora*

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

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Ofimática en la administración educativa; una nueva herramienta para mejorar la efectividad en el registro y control del rendimiento académico en la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, jornada vespertina”**. Presentado por el estudiante: **Julio Cesar Morales Marroquín**, 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	1
Marco contextual	1
1.1 Reseña historia de la institución	1
1.1.1 Visión	3
1.1.2 Misión	4
1.1.3 Filosofía	4
1.1.4 Personal	4
1.1.5 Personal presupuestado	4
1.1.6 Personal de contrato	5
1.1.7 Atención al público	5
1.2 Organigrama de la institución educativa	6
1.3 Observación física de la institución educativa	7
1.4 Descripción del establecimiento educativo	8
1.4.1 Archivo	8
1.4.2 Cuenta con un manual de funciones	8
1.4.3 Procesos administrativos	9
1.4.4 Marco legal vigente	9
1.4.5 Comunicación efectiva con el personal	9
1.4.6 Procesos administrativos eficientes	9
1.5 Croquis de la institución educativa	11
1.6 Plano de la oficina	13
Capítulo 2	14
Marco teórico	14
2.1 Gestión administrativa	14
2.2 Elementos fundamentales en la gestión administrativa	14
2.2.1 Planeación	14
2.2.2 Organización	15

2.2.3 Dirección	15
2.2.4 Control	15
2.3 Áreas de gestión en la administración	15
2.3.1 Recursos humanos	15
2.3.2 Recursos económicos	16
2.3.3 Recursos tecnológicos	16
2.3.4 Previsión	16
2.3.5 Atención al cliente	16
2.3.6 Financiero	17
2.3.7 Marketing y publicidad	17
2.3.8 Informática	18
2.3.9 Formación	18
2.2 Referente teórico de la propuesta	19
2.2.1 Ofimática	19
2.2.2 Herramientas de la ofimática	19
2.2.2.1 Procesador de texto	20
2.2.2.2 Hojas de cálculo	20
2.2.2.3 Sistema de gestión de base de datos	20
2.2.2.4 Ofimática en línea	21
2.2.2.5 Correo electrónico	21
2.2.2.6 Suite ofimática o suite de oficina	22
2.2.2.7 Sistemas de procesamiento de transacciones	22
2.2.2.8 Sistemas de automatización de la oficina y sistemas de trabajo de conocimiento	23
Capítulo 3	24
Marco metodológico	24
3.1 Descripción de la metodología aplicada	24
3.2 Diagnóstico FODA	25
3.2.1 Cuadro de análisis FODA	26
3.2.2 Identificación del problema	27
3.2.3 Árbol de problemas	27

3.2.4	Árbol de objetivos	29
3.2.5	Análisis de viabilidad	31
3.2.6	Análisis de participantes y recursos	32
3.2.7	Selección del proyecto	32
3.3	Diseño del proyecto	32
3.4	Matriz de marco lógico	34
3.5	Plan de ejecución	36
3.5.1	Cronograma de actividades	36
3.5.2	Interpretación del proyecto	37
3.5.3	Evaluación de resultados	37
	Capítulo 4	38
	Informe del proyecto educativo	38
4.1	Descripción del proyecto	38
4.2	Justificación	39
4.3	Objetivos	40
4.4	Objetivo general	40
4.5	Objetivos específicos	40
4.6	Ejecución del proyecto	40
4.7	Descripción del trabajo de campo	41
4.8	Recursos	41
4.8.1	Recursos humanos	41
4.8.2	Recursos materiales	42
4.8.3	Recursos financieros	42
4.9	Incorporación de mejoras a la propuesta como resultado de la implementación o validación del proyecto	43
	Capítulo 5	44
	Sistematización del proceso de la práctica	44
	Conclusiones	45
	Recomendaciones	46
	Referencias	47
	Anexos	48

Anexo 1 Carta de solicitud de práctica administrativa	48
Anexo 2 Carta de autorización de la práctica administrativa	49
Anexo 3 Constancia de autorización de la práctica administrativa	50
Anexo 4 Ficha informática del estudiante	51
Anexo 5 Control de asistencia de la práctica administrativa	52
Anexo 6 Constancia de temporalidad de práctica y ejecución del proyecto	53
Anexo 7 Sistema ofimático de control del rendimiento académico	54

## Índice de Tablas

Tabla 1 Observación	7
Tabla 2 FODA	26
Tabla 3 Sistematización	44

## **Resumen**

El proyecto de Ofimática en la Administración Educativa; una nueva Herramienta para Mejorar la Efectividad del Registro y Control del Rendimiento Académico, surgió de la necesidad de fortalecer la organización de la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, Jornada Vespertina.

En el primer capítulo se encuentra una reseña histórica del establecimiento educativo, así como la representación gráfica de su estructura orgánica, su ubicación geográfica, el análisis del estado físico actual y la descripción del establecimiento contenido en la Visión, Misión y Filosofía que se maneja internamente.

En el capítulo dos, se puede apreciar un aporte de la investigación que se ha realizado del vínculo que puede existir entre la tecnología y las gestiones administrativas, para ello fue necesario consultar la información actual de las diferentes áreas que funcionan dentro de la institución educativa.

En el capítulo tres se hace referencia a la metodología utilizada para la realización e implementación del proyecto, comenzando con el diagnóstico FODA, se partió en establecer la problemática de la gestión del rendimiento académico, en base al diagrama de causa y efecto o árbol de problemas y por los medios y fines se seleccionó el proyecto adecuado, realizándose su respectivo diseño, plan de ejecución y la implementación, se evaluaron los resultados obteniendo la factibilidad del proyecto.

En el capítulo cuatro, se justifica la razón por la cual fue seleccionado el proyecto para la brindar una mejora en el proceso de gestión del control del rendimiento académico, se plantean los objetivos y la ejecución del proyecto en conjunto a la duración y los diferentes recursos que fueron utilizados para alcanzar los resultados, dando paso a la sistematización y las lecciones aprendidas ubicadas en el capítulo cinco, dando a conocer los avances alcanzados y proyecciones futuras como conclusiones y recomendaciones a este informe.

## **Introducción**

Este informe da a conocer el proyecto de la aplicación de la Ofimática en la Administración Educativa como una nueva Herramienta para Mejorar la Efectividad en el Registro y Control del Rendimiento Académico, ejercicio que se realizó durante la Práctica Profesional Dirigida para la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, J.V. que está ubicada en la 10ª av. 9-42 de la zona 1 en la ciudad capital de Guatemala, institución educativa del sector público.

En la mayoría de los casos el proceso y la gestión de los registros académicos de este centro educativo se realizan de forma manual, aunque sin precisión ni exactitud, las notas de los estudiantes pueden llegar a ser manipuladas de tal manera que se puedan cometer errores y en algunos casos dañar el proceso de formación del estudiante.

Si es de bien tener el conocimiento que dentro cada proceso administrativo lo que se necesita es que todo proceso se realice con efectividad y eficacia; una posible solución para ésta problemática podría ser el implementar un sistema tecnológico donde fluya la información de forma segura y que éstos programas sean amigables para cualquier usuario.

Entonces el objetivo de este proyecto es de mejorar el proceso de la gestión del control de notas por medio de la implementación de un sistema tecnológico estructurado, para el uso de la información del rendimiento académico de la institución, pues gracias a la intervención de algunos conocedores de tecnología se ha comprobado el aumento de mejoras en el manejo de la información por medio de estas herramientas, innovando la estructura administrativa en el campo educativo del sector público.

El conocimiento y el manejo adecuado de la Ofimática dentro de las gestiones administrativas del sistema educativo son imprescindibles y unifica los procesos que son ejecutados manualmente a una forma eficiente por medio de las diferentes herramientas tecnológicas que están al alcance de nuestros recursos.

# Capítulo 1

## Marco Contextual

### 1.1 Reseña historia de la institución

La Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales sección Diurna, llamada comúnmente Escuela de Comercio, fue fundada el 18 de junio de 1942, pero antes de esta fecha funcionó desde 1920 aproximadamente en la Escuela de Comercio Nocturno, a la cual asistían muchas personas adultas y en su mayor parte, empleados de oficina; de manera que para algunos alumnos, especialmente señoritas, era muy difícil hacer sus estudios comerciales en esta escuela, que en ese entonces impartía planes de estudio correspondiente a Teneduría de Libros, y algunos cursos libres, principalmente de idiomas. Por lo tanto, el título otorgado en dicho tiempo era el de tenedor de libros, que más tarde fue cambiado por el de perito contador.

Su primera sede fue el edificio situado en la 11 avenida entre 9ª. Y 10ª. Calles hoy marcada con el número 9-27 de la zona 1, donde nació el prócer de la independencia doctor Pedro Molina, habiéndose trasladado al lugar que hoy ocupa en la 10ª avenida 9-42, en el año 1947, edificio que fue construido más tarde, pues al principio era una casa antigua.

Su fundación trajo consigo el nombramiento de varios directores, quienes hasta la fecha han sido los maestros siguientes: Profesor Abraham Cintora Funes, cuando aún estaba esta escuela anexa a la Nocturna; profesora María Luisa Samayoa Lanuza, hasta el 2 de diciembre de 1946, habiendo pasado a ocupar la dirección la profesora Concha Ávila de Grajeda, quien permaneció hasta el 23 de agosto de 1954, regresando nuevamente a la dirección del establecimiento la profesora María Luisa Samayoa Lanuza hasta el 14 de mayo de 1958, en que tuvo que retirarse por motivo de enfermedad.

Al iniciarse las labores educativas de este centro de estudios comerciales en 1942, la inscripción de alumnas fue de 50 en la carrera de Perito Contador y 28 en la Secretariado y Taquimecanógrafas, pero en los años de 1945 y 1946 el alumnado aumentó en un total de 303.

En 1960 las promociones egresadas fueron de 12 graduados de Peritos Contadores y 10 de Secretarías y Oficinistas; pero en 1961 el alumnado de Pre vocacional aumentó a 1,500 alumnas (señoritas) y la sección Mixta de Vocacional a 317, razón por la cual hubo necesidad de reorganizar este plantel en dos jornadas: la matutina para las alumnas del ciclo Pre vocacional, llamado actualmente de Cultura Básica, y la Vocacional o de Ciclo Diversificado, en la jornada vespertina, donde se imparten hasta la fecha los estudios comerciales de Perito Contador y Secretaria Oficinista.

Dicha reorganización se hizo con base en la resolución ministerial número 320 del 18 de enero de 1961, quedando la jornada matutina como una sección anexa a la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales; pero en septiembre de 1963, esta jornada se separó totalmente de la anterior, para constituir el instituto de Cultura Básica para señoritas “María Luisa Samayoa Lanuza”, que hasta la fecha funciona en el mismo edificio.

En 1962 la inscripción de los alumnos de la sección Vocacional aumentó a 460, de los cuales 296 correspondían a Perito Contador y 164 a Secretariado, con un total de 11 secciones, y los egresados al final del ciclo escolar fueron: 46 peritos contadores y 53 secretarias.

En 1963 los cursantes de estudios comerciales fueron 525, de ellos 335 correspondían a Perito y 190 a secretariado, habiéndose graduado 44 contadores y 50 secretarias; y gradualmente fue aumentado el alumnado, observándose también que crecía el número de varones cursantes, pues en 1964, de 608 inscritos, 207 eran varones; en 1965 llegó el número de 879, con 338 varones, y así sucesivamente hasta en la actualidad que el plantel cuenta con 1,658 alumnos, de los cuales 724 son varones cursantes de los estudios de Perito Contador y la organización es de 20 secciones.

En la actualidad el plantel es utilizado para tres jornadas el instituto de Cultura Básica para Señoritas "María Luisa Samayoa Lanuza" Jornada Matutina, La Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales Jornada Vespertina y la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales Jornada Nocturna.

La Escuela de Comercio jornada Vespertina cuenta con 1,552 alumnos, entre hombres y mujeres ambos cursantes de los estudios de Perito Contador siendo organizados en 34 secciones distribuidas cuartos de la sección (A a la Ñ), quintos de la sección de (A a la M) y sextos de la sección (A a la F), los alumnos son guiados por los tres principales valores que se inculcan en el plantel Ciencia, Cultura y Trabajo.

La Escuela jornada vespertina fue autorizada para su funcionamiento según Acuerdo Gubernativo No. 34 de fecha 17 de abril de 1942 es administrada por su Director el Licenciado Hugo Valdemar Rivas Morales que es ex- alumno de dicho establecimiento, la Licenciada Silvia Patricia Colón Rodríguez, Subdirectora y el Profesor Domingo Salvador López, Secretario Contador.

En 2010 por primera vez en la historia la Escuela de Comercio se ha visto en la necesidad de prestar otro edificio educativo debido a la Gratuidad de la Educación impulsado por el Gobierno de Álvaro Colom el mismo es utilizado como anexo albergando así a su sobre población que con afán es atendido por dicha administración; en el Instituto Nacional Central para Varones situada frente al Palacio Legislativo en la 9na. avenida entre 9na. y 10ma. calles de la zona 1

### 1.1.1 Visión

Ser una institución pública líder en la transformación de Peritos Contadores con nuevos enfoques y herramientas educativas, que permitan brindar una educación de calidad con base científica y tecnológica de acuerdo con el momento socioeconómico, cultural y educativo de nuestro país.

## 1.1.2 Misión

Preparar personas competitivas que puedan incorporarse en el mercado laboral con valores que les permitan vivir en democracia y que ejerzan su ciudadanía con responsabilidad contribuyendo al desarrollo social, cultural y económico de nuestro país.

## 1.1.3 Filosofía

Trabajo con disciplina, orden y responsabilidad.

## 1.1.4 Personal

La selección adecuada del personal recae sobre el Jefe Superior, por ello en la Escuela de Comercio o en cualquier centro educativo público tan solo se reportan las plazas vacantes; entonces los encargados de elegir y reclutar son las autoridades del Ministerio de Educación, por medio de convocatorias administrativas llevadas a cabo en las diferentes supervisiones del país para docentes de nivel medio, personal administrativo y operativo en donde los renglones de presupuesto y contrato legalmente se justifican en el Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el sector público de Guatemala, Acuerdo Ministerial 215-2004 de fecha 30-12-04 del Ministerio de Finanzas Publicas aplicables por la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC), quien vela por la eficiente operación de los servicios públicos, para afirmar y proteger la dignidad de los trabajadores del Estado.

## 1.1.5 Personal presupuestado

La Escuela de comercio cuenta con 43 personas presupuestadas en el reglón 011 hasta el momento; repartidas de la siguiente manera 01 en Dirección, 01 en Sub-director, 06 en Administración, 05 Auxiliares, 24 Docentes, 01 Bibliotecaria y 05 Operativos. Siendo entonces

trabajadores del Estado que se encuentran dentro de los renglones presupuestarios establecidos en el Manual de Clasificación Presupuestaria para el Sector Público de Guatemala, Acuerdo Ministerial 215-2004 del 30 de diciembre de 2004.

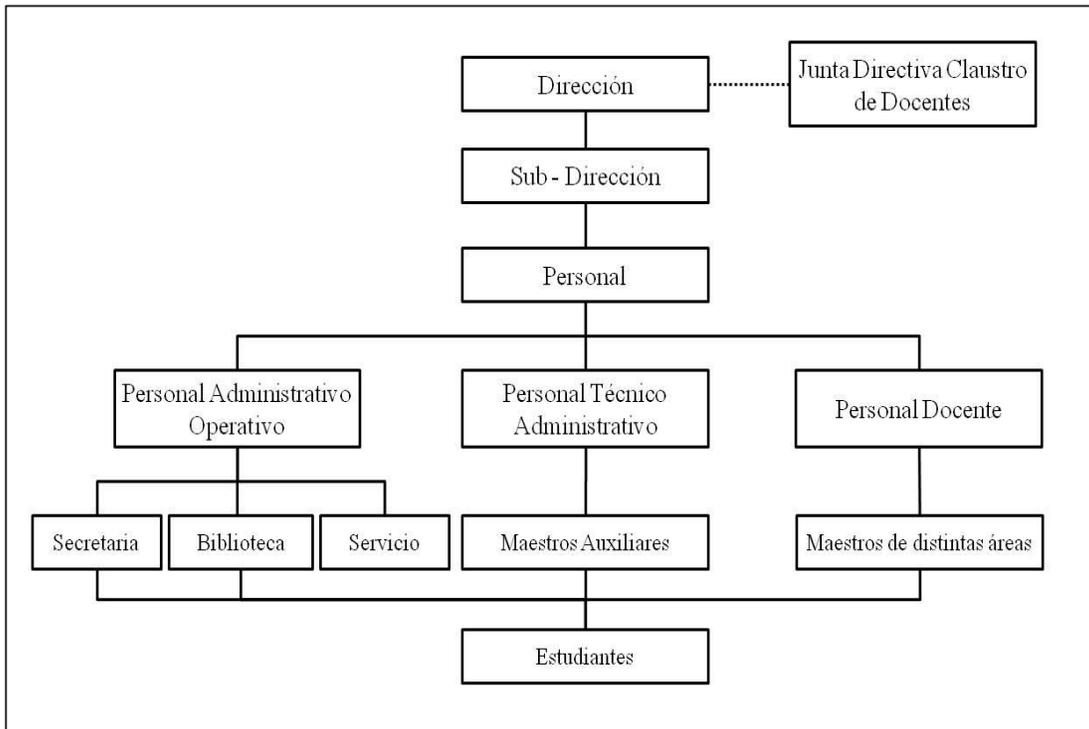
#### 1.1.6 Personal de contrato

La Escuela de Comercio cuenta con 09 plazas ocupadas de docencia pertenecientes al renglón 021; el cual se encuentra en teoría en el Manual de Clasificación Presupuestaria para el Sector Público de Guatemala, Acuerdo Ministerial 215-2004 del 30 de diciembre de 2004; personal temporal, este subgrupo de retribuciones comprende las erogaciones, que por concepto de retribuciones al puesto, se haga al personal que ocupa puestos temporales en el sector público, para trabajos especiales y transitorios, por lo tanto se les es aplicado el Reglamento para la Contratación de Servicios Directivos personal con cargo de renglón presupuestario temporal calificado como personal por contrato Acuerdo Decreto 628-2007.

#### 1.1.7 Atención al público

La Dirección del establecimiento atiende al público los días miércoles de cada semana en horarios de 14:00 a 17:00 horas aunque en casos especiales se les da prioridad. No obstante a los estudiantes se les brinda atención durante la semana de lunes a viernes en la hora del recreo; tiempo en el cual los alumnos aprovechan para solicitar constancias de estudios, recepción de documentos faltantes, diálogos con el director; dicha acción se realiza estratégicamente con el fin de no interrumpir el horario de clase; a no ser que se trate de un caso de suma urgencia en donde se necesite asistencia médica.

## 1.2 Organigrama de la institución educativa



Fuente: Elaboración Propia, 2013

### 1.3 Observación física de la institución educativa

Nombre de la Institución: Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, J.V.

Tabla 1 Observación

No.	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o Comentarios
1	Dimensiones promedio de la oficina	11 mts. de largo 09 mts. de ancho	Según el plano arquitectónico que esta borroso.
2	Ubicación	Muy buena <b>Buena</b> Regular Mala	Esta accesible y visible, pero no cuenta con rutas de evacuación y salidas de emergencia.
6	Ventilación :	Suficiente Aceptable <b>No aceptable</b>	No cuenta con ventilación dentro de la oficina y existe la plaga de mosquitos.
7	Iluminación	Suficiente <b>Aceptable</b> No aceptable	Dentro de la jornada se cuenta con suficiente iluminación para la atención necesaria.
8	Sala de estar	<b>Si</b> No	Únicamente es un sillón ubicado en la entrada de la oficina.
9	Cuenta con servicio de internet	<b>Si</b> No	Todas las computadoras tienen un sistema de red.
10	Cuenta con servicios de ayudas audiovisuales	<b>Si</b> No Estado	Ubicado en el segundo nivel.
11	Tiene suficiente agua entubada	<b>Si</b> No	En las instalaciones de la 9na. avenida es insuficiente.
12	El edificio es	<b>Oficial</b> Privado Municipal	
13	Otros aspectos que no se consideraron en esta guía de observación.		Dentro del Edificio hay tres Direcciones y la ubicada en la 9na. avenida es la más pequeña.

Fuente: Elaboración Propia, 2013

## 1.4 Descripción del establecimiento educativo

### 1.4.1 Archivo

Se dispone un archivo que permite la documentación de cada una de las actividades que se realizan dentro de la institución educativa, brindando un sentido de orden que puede consultarse.

Este archivo tiene como objetivo clasificar los expedientes de los estudiantes, ordenarlos en grado y sección, así como de registrar su rendimiento académico y su rendimiento afectivo, estos datos son archivados bajo los principios universalmente aceptados que hacen fácil su preservación y consulta.

Se cuenta también con un archivo para el personal docente y administrativo, el cual contiene la hoja de vida de cada uno, en el se colocan los datos destacados de cada uno, así como el registro de permisos y sanciones que puedan ocurrir, en el resultado de las evaluaciones de desempeño.

También se posee un archivo contable y administrativo que registra los ingresos y egresos de las diferentes comisiones que maneja la institución.

### 1.4.2 Cuenta con un manual de funciones

Se reconoce que la Escuela de Comercio posee un manual administrativo general para la descripción de cada una de las funciones que se realizan, este se encuentra desactualizado y no ha evolucionado en cuanto a los cambios de los diferentes acuerdos ministeriales como lo es en Convivencia Pacífica y Evaluación, pero ha sido objeto de ejemplo hacia otras instituciones públicas debido a que ha brindado la oportunidad de estudiar y gestionar nuevos manuales que logren el cumplimiento de los objetivos plasmados en la misión y visión.

### 1.4.3 Procesos administrativos

La escuela de comercio es una entidad en pro del cambio administrativo, constantemente ha realizado gestiones nuevas en cuanto a las exigencias de los avances en la organización del Ministerio de Educación, es por tal razón que su planeación, organización, coordinación y control se aplican en un contexto de integración, dando paso a búsqueda de la eficiencia de los resultados en cuanto a los cambios esperados.

### 1.4.4 Marco legal vigente

La escuela de comercio aplica el marco legal vigente, pues siendo una institución educativa pública al servicio de la comunidad guatemalteca toma como base la Constitución política de la República de Guatemala,, la Ley de Servicio Civil, la Ley de Educación y el Reglamento de Educación, decretos, acuerdos ministeriales, resoluciones, circulares del Ministerio de Educación y su reglamento interno y junto al trabajo de las diferentes comisiones integradas por la comunidad educativa velan por el cumplimiento de estas leyes.

### 1.4.5 Comunicación efectiva con el personal

Existe poca comunicación entre el personal docente y administrativo en cuanto a los procesos, proyectos y actualizaciones de los procesos y gestiones administrativas, una solución resultaría ser el de crear una cultura organización activa y efectiva entre todo el personal para que todos estén enterados de la importancia de la ejecución y lograr una participación propositiva.

### 1.4.6 Procesos administrativos eficientes

No existe fluidez de comunicación en cuanto a la línea jerárquica de la organización del establecimiento, ya que hay instrucciones dadas a los subordinados pero no se les da seguimiento

a ellas, una solución planteada es el de implementar la estrategia del acompañamiento durante el proceso que se esté realizando para garantizar resultados efectivos.

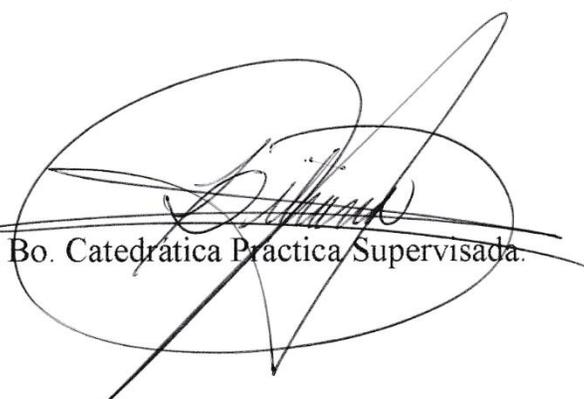
Existe un desconocimiento de las responsabilidades de los procesos por parte de los docentes dificultando las funciones eficaces y resultados eficientes, una solución planteada es dar a conocer las estructuras de la organización y promover la participación activa de los docentes para encontrar soluciones y no observar solo deficiencias.

**ESCUELA NACIONAL CENTRAL DE  
CIENCIAS COMERCIALES**  
JORNADA VESPERTINA  
*Licda. Silvia Patricia Colón Rodríguez*  
**SUBDIRECTORA**



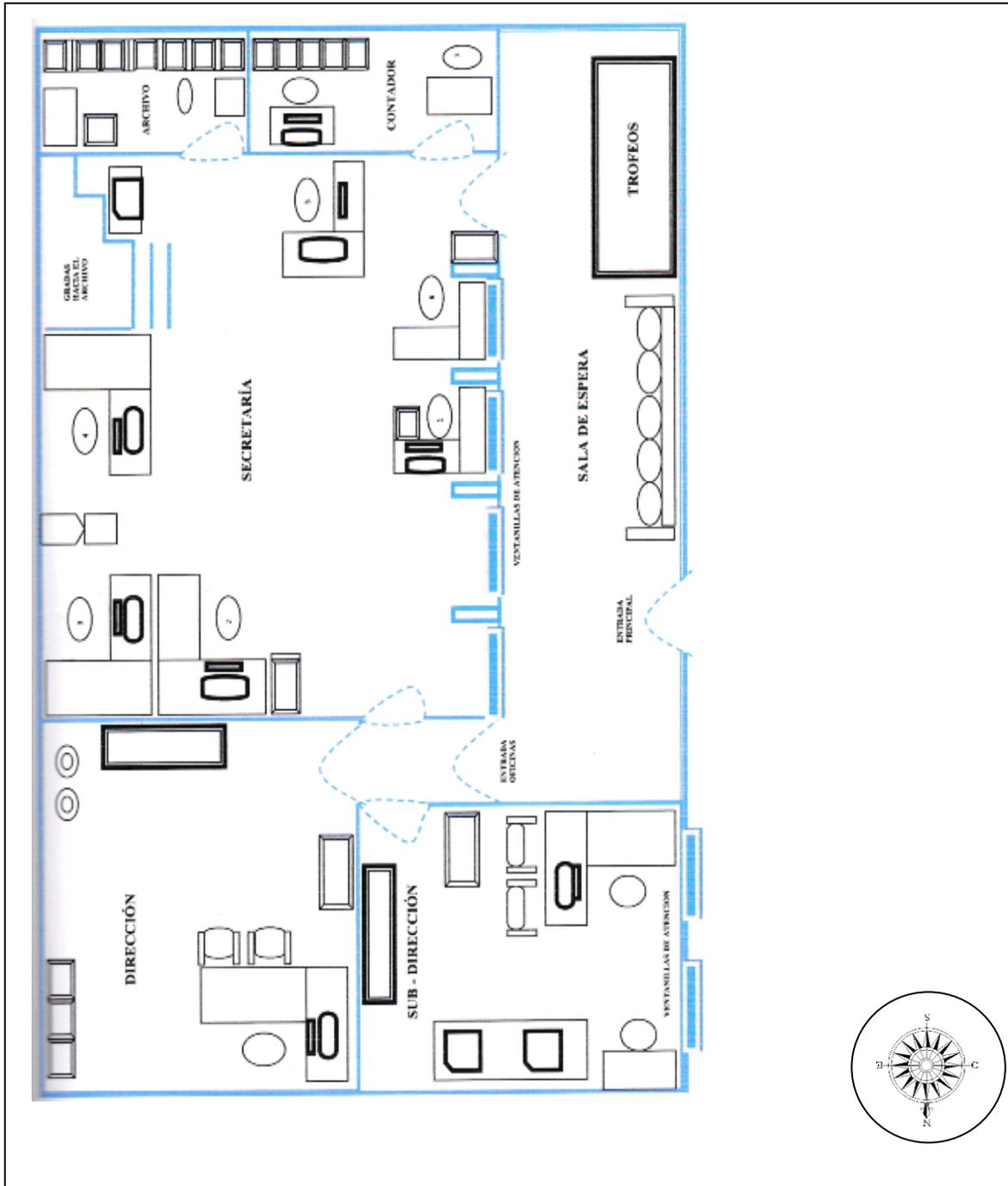
---

Nombre Firma y sello de autoridad de la institución educativa



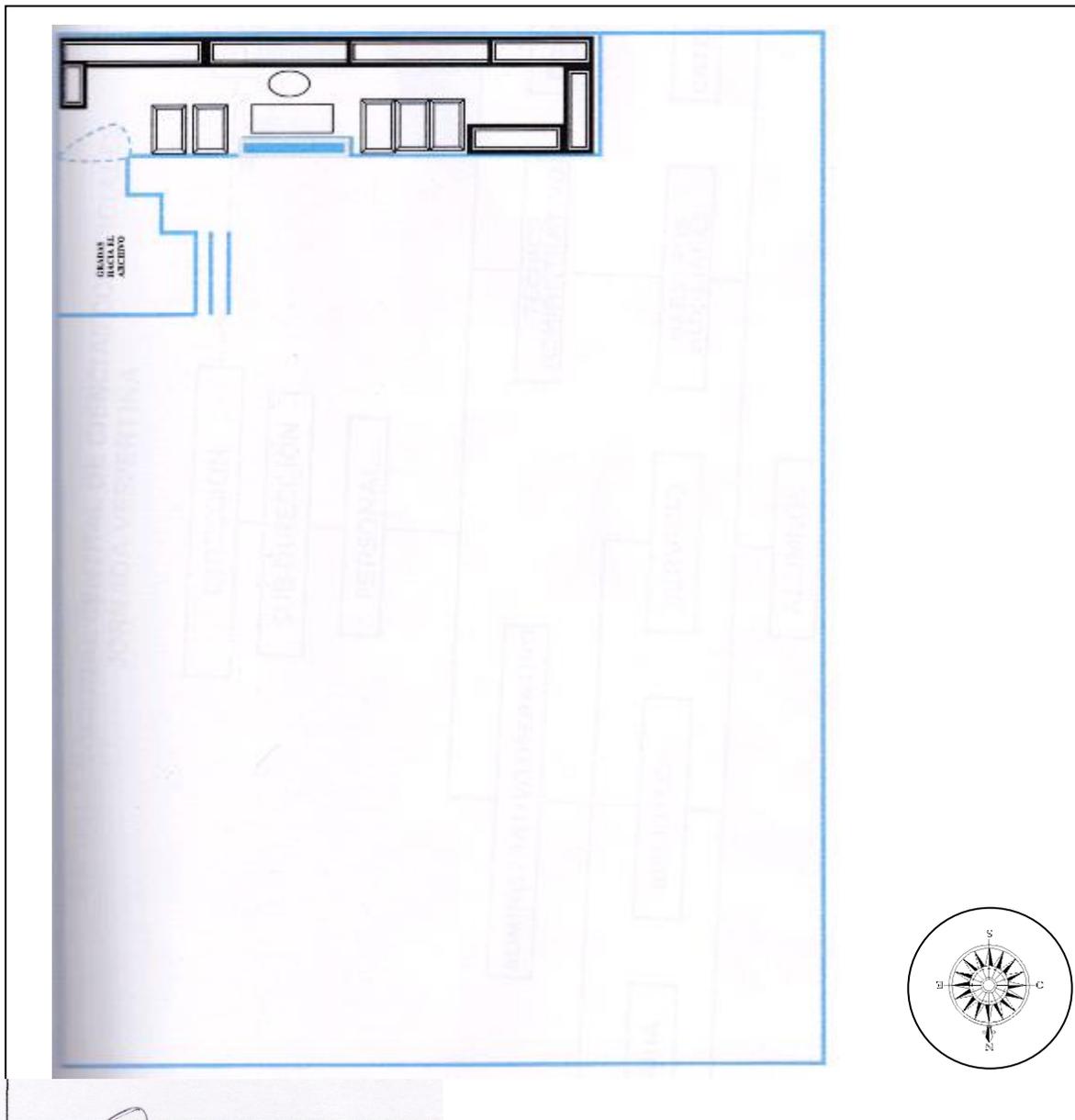
Vo. Bo. Catedrática Práctica Supervisada.

## 1.5 Croquis de la institución educativa



Fuente: Elaboración Propia, 2013

Oficinas ubicadas en el nivel 2

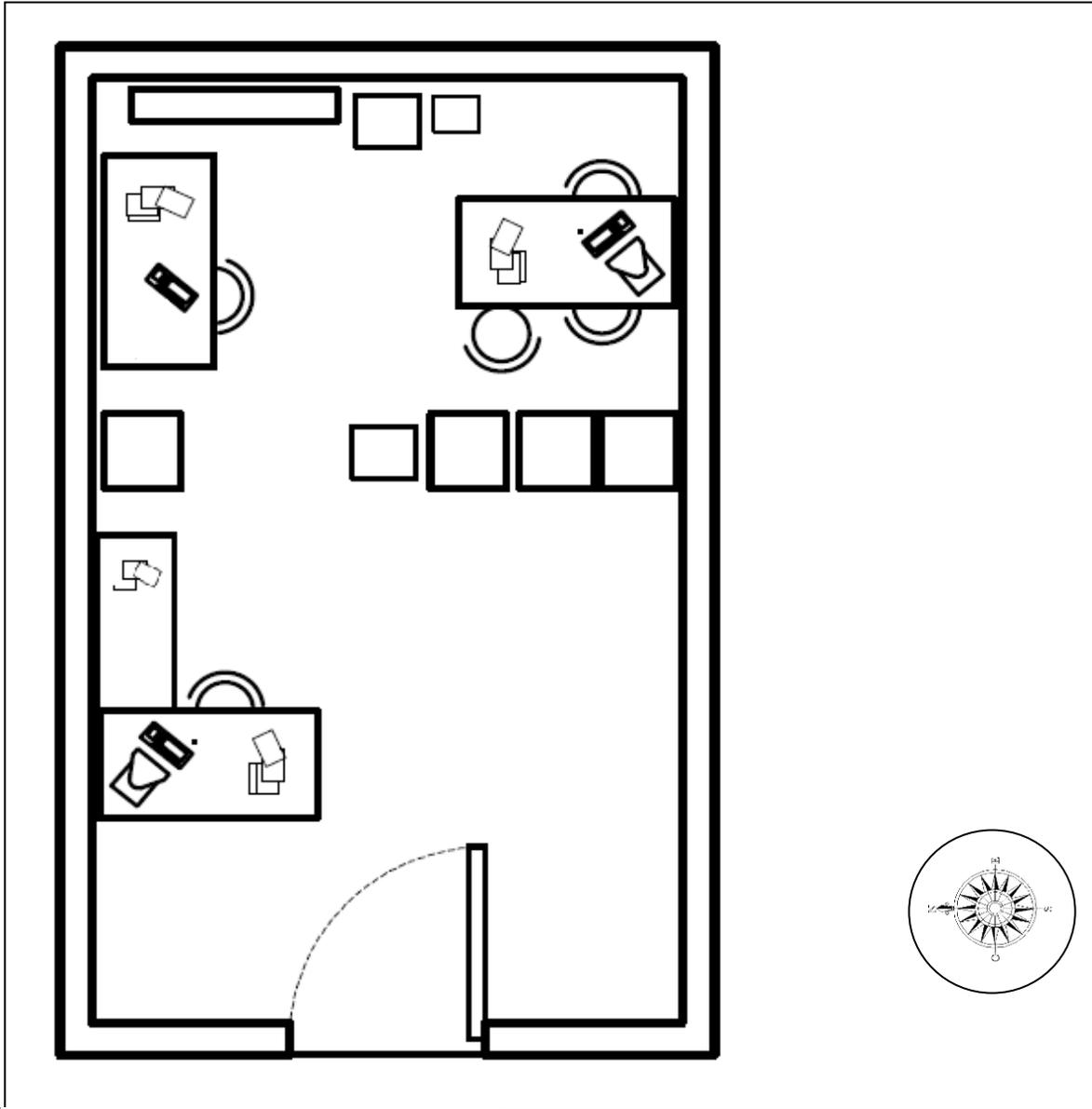


Fuente: Elaboración Propia, 2013

Firma del/la estudiante-practicante

Vo. Bo. Catedrática-Supervisora UPANA

## 1.6 Plano de la oficina



Fuente: Elaboración Propia, 2013

Firma de ~~la~~ estudiante-practicante

Vo. Bo. Catedrática-Supervisora UPANA

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Gestión administrativa**

La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos, entonces la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

#### **2.2 Elementos fundamentales en la gestión administrativa**

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: planeación, organización, dirección y control.

##### **2.2.1 Planeación**

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

## 2.2.2 Organización

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

## 2.2.3 Dirección

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

## 2.2.4 Control

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

## 2.3 Áreas de gestión en la administración

El área de gestión se basa en la colaboración y confianza en las personas, en la autonomía y capacidad de la autogestión de los involucrados en el proceso administrativo, pero hay otras gestiones, las cuales se encargan del manejo funcional dentro de una empresa, entre estas están los recursos humanos, los recursos económicos, los recursos tecnológicos, previsión, atención al cliente, formación, marketing y publicidad e informática.

### 2.3.1 Recursos humanos

Es el conjunto de actividades dirigidas a obtener, desarrollar, evaluar, conservar y coordinar los recursos humanos de que dispone una organización para realizar sus objetivos.

### 2.3.2 Recursos económicos

Manejar los recursos económicos se refiere a la actividad de la administración que se ocupa de la provisión de fondos monetarios y de su atribución y distribución entre las diversas actividades educativas y dependencias administrativas. El eje central de esta sección es el presupuesto dado que es la expresión económica de la política de la administración local durante un ejercicio.

### 2.3.3 Recursos tecnológicos

Este recurso se consigue mediante la innovación tecnológica. Lo que significa que la organización debe ser capaz de diseñar y utilizar eficientemente estrategias basadas en el conocimiento de un conjunto de instrumentos de gestión de los recursos tecnológicos, propios o adquiridos, que le permitan conocer con la mayor exactitud posible cuáles son los avances tecnológicos de sus competidores para posicionarse de la mejor manera posible, mediante la incorporación de nuevas tecnologías a sus procesos.

### 2.3.4 Previsión

El proceso de supervisar y controlar el trabajo del proyecto se realiza para supervisar los procesos del proyecto relacionados con el inicio, la planificación, la ejecución y el cierre, se adoptan acciones correctivas o preventivas para controlar el rendimiento del proyecto.

### 2.3.5 Atención al cliente

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes externos y en la forma de atender a los Clientes Internos, para diversas áreas de nuestra propia empresa.

### 2.3.6 Financiero

La gestión financiera tiene por objeto la ejecución propiamente dicha del presupuesto de gastos aprobados. Esta ejecución se realiza a través de distintas fases, iniciándose con la autorización del gasto y terminando con su pago material.

Los procedimientos de gestión para llevarlo a cabo, son los pagos por caja fija, los pagos a justificar, la contratación administrativa. No obstante también veremos en este apartado cómo los convenios de colaboración cuando tienen contenido económico pueden dar lugar a gastos de diferentes tipos. A la contratación administrativa, por su importancia se le dedica un apartado propio.

### 2.3.7 Marketing y publicidad

El marketing es una función organizacional y un conjunto de procesos para crear, comunicar y distribuir valor a los consumidores y para gestionar las relaciones con los clientes de forma que beneficie a la organización y a sus grupos de interés.

Marketing es la actividad, conjunto de instituciones y procesos para crear, comunicar, distribuir e intercambiar ofertas que tengan valor para los consumidores, clientes, socios y la sociedad en general.

El objetivo principal de la mercadotecnia es llevar al cliente hasta el límite de la decisión de compra. Además la mercadotecnia tiene también como objetivo favorecer el intercambio de valor entre dos partes (comprador y vendedor), de manera que ambas resulten beneficiadas.

### 2.3.8 Informática

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

El Centro de Gestión Informática incluye lo que hasta ahora se denominaba Centro de Cómputo, como característica está el esfuerzo de mejorar los sistemas y servicios informáticos institucionales, implementando políticas y estrategias para el desarrollo y utilización de las personas involucradas con el proceso administrativo.

### 2.3.9 Formación

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones (incluida la capacitación) interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación.

## 2.2 Referente teórico de la propuesta

### 2.2.1 Ofimática

Ofimática al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir, almacenar o parar la información necesaria en una oficina. Actualmente es fundamental que estas estén conectadas a una red local y/o a Internet.

Cualquier actividad que pueda hacerse manualmente en una oficina puede ser automatizada o ayudada por herramientas ofimáticas: un dictado, mecanografía, fax, gestión de archivos y documentos, la ofimática o la automatización de la oficina moderna, comienza con la máquina de escribir y con la fotocopidora, que permitieron mecanizar tareas que antes eran mecánicas.

Más cerca en el tiempo, la automatización de la oficina también comenzó a incluir el traspaso de información hacia medios electrónicos.

La ofimática básicamente se originó para la gestión de datos (gracias al poder de cálculo y procesamiento de las computadoras), luego para el almacenamiento de información (dado que la capacidad de almacenamiento crecía y se hacía más barato) y finalmente el intercambio de datos (gracias a las facilidades de las redes, la conexión a internet, entre otras).

### 2.2.2 Herramientas de la ofimática

- Procesamiento de textos
- Hojas de cálculo
- Herramientas de presentación multimedia
- Base de datos
- Programas de correo electrónico, correo de voz, mensajeros
- Suite ofimática: paquete de múltiples herramientas ofimáticas

### 2.2.2.1 Procesador de texto

Es una aplicación informática destinada a la creación o modificación de documentos escritos por medio de una computadora. Representa una alternativa moderna a la antigua máquina de escribir, siendo mucho más potente y versátil que ésta.

Los procesadores de textos brindan una amplia gama de funcionalidades, ya sean tipográficas, idiomáticas u organizativas, con algunas variantes según el programa de que se disponga. Como regla general, todos pueden trabajar con distintos tipos y tamaños de letra, formato de párrafo y efectos artísticos; además de brindar la posibilidad de intercalar o superponer imágenes u otros objetos gráficos dentro del texto.

### 2.2.2.2 Hojas de cálculo

Una hoja de cálculo es un tipo de documento, que permite manipular datos numéricos y alfanuméricos dispuestos en forma de tablas compuestas por celdas (las cuales se suelen organizar en una matriz bidimensional de filas y columnas).

La celda es la unidad básica de información en la hoja de cálculo, donde se insertan los valores y las fórmulas que realizan los cálculos. Habitualmente es posible realizar cálculos complejos con fórmulas funciones y dibujar distintos tipos de gráficas.

### 2.2.2.3 Sistema de gestión de base de datos

Un sistema de gestión de bases de datos es un conjunto de programas que permiten el almacenamiento, modificación y extracción de la información en una base de datos, además de proporcionar herramientas para añadir, borrar, modificar y analizar los datos.

Los usuarios pueden acceder a la información usando herramientas específicas de interrogación y de generación de informes, o bien mediante aplicaciones al efecto los sistemas de bases de datos también proporcionan métodos para mantener la integridad de los datos, para administrar el

acceso de usuarios a los datos y para recuperar la información si el sistema se corrompe. Permite presentar la información de la base de datos en variados formatos.

#### 2.2.2.4 Ofimática en línea

La Ofimática en Línea es una alternativa de solución para muchas empresas que adquiriendo el software de acuerdo a sus necesidades, pueden agilizar, organizar, gestionar, administrar y controlar sus procesos de producción. Estos programas están al alcance de todos a través de Internet.

Este tipo de aplicaciones permiten crear y compartir el trabajo en línea. Los documentos se pueden crear desde cero o importarlos a partir de archivos de texto, presentaciones y hojas de cálculo existentes. Una de las principales aportaciones de estas herramientas es que permiten compartir o editar documentos entre varios usuarios (o simplemente visualizarlos) en tiempo real.

#### 2.2.2.5 Correo electrónico

Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet.

Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales dependiendo del sistema que se use. Su eficiencia, conveniencia y bajo coste están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.

### 2.2.2.6 Suite ofimática o suite de oficina

Es una recopilación de aplicaciones, las cuales son utilizadas en oficinas y sirve para diferentes funciones como crear, modificar, organizar, escanear, imprimir, etc. archivos y documentos. Son ampliamente usados en varios lugares, ya que al ser eso (una recopilación), hace que sea asequible adquirir toda la suite, que programa por programa, lo cual es más complejo, al tener que conseguir programa por programa, y en caso del software pagado, más caro.

Generalmente en las suites ofimáticas, al incluir los programas en estas, no hay un estándar sobre los programas a incluir; pero la gran mayoría incluyen al menos un procesador de texto y una hoja de cálculo. Adicionalmente, la suite puede contener un programa de presentación, un sistema de gestión de bases de datos, herramientas menores de gráficos y comunicaciones, un gestor de información personal y un navegador web.

### 2.2.2.7 Sistemas de procesamiento de transacciones

Los sistemas de procesamiento de transacciones son sistemas de información computarizada creados para procesar grandes cantidades de datos relacionadas con transacciones rutinarias, como las nóminas o el registro de rendimiento académico, un TPS elimina el fastidio que representa la realización de transacciones operativas necesarias y reduce el tiempo que una vez fue requerido para llevarlas a cabo de manera manual, aunque los usuarios tendrán que capturar los datos por pedio de un sistema computarizado.

Los sistemas de procesamiento de transacciones expanden los límites de la organización dado que le permiten interactuar con entornos externos, es importante para las operaciones cotidianas de un establecimiento educativo, que estos sistemas funcionen sin ningún tipo de interrupción, puesto que los administradores recurren a los datos producidos por los sistemas de procesamiento de transacciones con el propósito de obtener información actualizada sobre el funcionamiento y resultado de este proceso.

### 2.2.2.8 Sistemas de automatización de la oficina y sistemas de trabajo de conocimiento

Existen dos clases de sistemas en el nivel del conocimiento de una organización, los sistemas de automatización de oficinas quienes apoyan a los encargados del proceso de control de rendimiento académico, quienes por lo general no generan conocimientos nuevos, sino mas bien analizan la información con el propósito de transformar los datos o manipularlos de alguna manera antes de compartirlos o, en su caso, distribuirlos formalmente con el resto de los actores del proceso.

Entre los componentes más comunes de un sistema de automatización de oficina están el procesamiento de texto, las hojas de cálculo, la autoedición, la calendarización electrónica y las comunicaciones mediante correo de voz, electrónico o simplemente un memo.

Los sistemas de trabajo del conocimiento sirven de apoyo a los encargados técnicos del proceso de control de rendimiento académico, como los docentes de informática, ingenieros en sistemas, en su esfuerzo de mejorar los procesos y crear nuevos conocimientos para ser compartidos por el resto de los actores del proceso.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Descripción de la metodología aplicada**

Durante el proceso de la Práctica Profesional Dirigida, que se realizó en la Escuela de Comercio ubicada en la zona uno de la ciudad de Guatemala, se observaron los procesos administrativos que realizan, se analizaron mediante el cuadro de análisis FODA, el cual permitió identificar fortalezas, debilidades y amenazas que tiene la institución para así poder intervenir en la problemática del desarrollo de la gestión del control del rendimiento académico.

Con la ayuda del personal responsable de este proceso se acordó que era necesario abrir brechas tecnológicas, pues con ello podrían mejorarse los resultados y lograr eficiencia en cada una de las funciones que les son asignadas, con esta intervención se reducirían los errores y se maximizaría el tiempo de entrega de resultados finales a la dirección del plantel.

Para lograr que se fortaleciera este proceso se hizo necesario plantear un proyecto el cual se dio por medio de la metodología del marco lógico, se analizaron las causas y los efectos que este problema puede mostrar, se construyó un árbol de problemas, dando paso a un árbol de objetivos, encontrando por medio de este los medios y los fines que se requieren para su elaboración e implementación, también se aplicaron de forma paralela conocimientos del análisis y diseño de sistemas tecnológicos que dieron una mejor alternativa de solución a la gestión del control de rendimiento académico.

Se construyó una matriz de marco lógico, que permitió visualizar fácilmente el problema, identificar el objetivo principal y los objetivos específicos, para determinar el área de intervención y proponer la mejor solución a este problema, se analizaron diferentes opciones y se evaluó la viabilidad del proyecto, se plantearon resultados a corto y mediano plazo y se obtuvo

una proyección de futuras actualizaciones del proyecto para dar continuidad y mantenimiento a este.

Así mismo se determinaron las actividades planificadas para la elaboración del proyecto y se calcularon los insumos y costos que permitieron sufragarlo, se tomaron en cuenta las condiciones previas y se analizaron las posibles amenazas que podrían encontrarse durante su ejecución e implementación, se evaluaron los resultados y se observaron las lecciones aprendidas al finalizar la intervención.

### 3.2 Diagnóstico FODA

Fase de observación realizada en las instalaciones de la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, J.V. ; se realizaron entrevistas no estructuradas y consultas sobre las diferentes funciones de cada actor de este proceso, se encontraron necesidades vinculadas a crear un cuadro de análisis donde se detectaron fortalezas, oportunidades y debilidades que generan deficiencia en el manejo, registro y control del proceso de rendimiento académico creando posibles amenazas que pueden llegar a perjudicar a la institución educativa.

En esta fase fue aplicada la herramienta de análisis de situación FODA, se identificó dentro de las debilidades la falta de un adecuado uso de las funciones administrativas, los docentes no reconocen la cadena escalar ni la jerarquía de mando, carencia efectiva de la comunicación efectiva en la ejecución de órdenes superiores y un ineficiente manejo de notas causa de la desactualización en el registro del rendimiento académico, entre otras debilidades. Así mismo la necesidad de crear un sistema de procesamiento de transacción de información fue identificada para mejorar los resultados al final del ciclo escolar.

### 3.2.1 Cuadro de análisis FODA

Tabla 2 FODA

Áreas de Gestión Significativas	F	O	D	A
ORGANIZACIÓN	Docentes capacitados en sus áreas	Crecimiento por demanda estudiantil	Inadecuado uso de las funciones administrativas en el establecimiento.	Deserción escolar por falta de recursos
	Docentes atienden a los estudiantes en dudas sobre sus notas y encuentran soluciones	Acceso a la actualización de información relacionada con la educación	Docentes no reconocen la cadena escalar ni la jerarquía de mando	Estudiantes desmotivados por recibir las mismas metodologías de estudio
	Procesos se cumplen en un tiempo determinado	Involucrar a profesionales y especialistas como invitados en los proyectos planificados	Insuficiente personal para la distribución de funciones administrativas	Movimientos y modas escolares de otros países que influyen negativamente en el rendimiento de los alumnos
		Participación activa del personal docente y administrativo	Existe duplicidad de mando entre las personas responsables de la administración del establecimiento	Comunicación del personal docente y administrativo sin seguimiento
		Mejora en la comunicación y jerarquización de funciones	Carencia de comunicación efectiva al ejecutar órdenes superiores	Inseguridad en la comunicación y especificación de funciones
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Conocimiento de los reglamentos básicos para el cumplimiento de los procesos educativos	Realización de reglamentos internos para los procesos del establecimiento	Se desconoce si existe algún reglamento de funciones administrativas adecuadas para realizar procesos dentro del establecimiento	Poca participación en la elaboración de los reglamentos internos del establecimiento
	Atención a casos especiales en base a la educación integral de los estudiantes  Mejoramiento en el rendimiento, atención y orientación durante cada unidad de estudio	Planificación y ejecución de capacitaciones para la actualización en Acuerdos Ministeriales	Carencia de actualizaciones de los reglamentos y Acuerdos Ministeriales que ayudan a mantener la efectividad del ciclo escolar  Personal sin capacidad de orientar casos de evaluación de aprendizajes según el reglamento establecido por el Ministerio de Educación	Ausencia de participantes en las capacitaciones planificadas
	RECURSOS TECNOLÓGICOS	Adecuada atención en la revisión de notas en los cinco días hábiles después de la entrega	Sostenimiento de un flujo directo de información para el registro académico de cada estudiante	Ineficiente manejo de notas causa desactualización en registro académico
Creación de un sistema de control de notas para el mantenimiento del registro académico de cada estudiante			Las modificaciones de notas de los estudiantes del establecimiento no son modificadas en su temporalidad asignada	Equipo inadecuado para implementar el sistema de control de notas
Planificación de capacitaciones tecnológicas para agilizar el proceso de registro de notas			Ausencia de recursos tecnológicos en la actualización y registro de notas	Resistencia a la profesionalización tecnológica
Se maneja un consolidado individual de notas por cada docente		Se implementa un software o sistema adecuado a la necesidad del registro y control de notas	Inexistencia y falta de unidad en el uso del software para el manejo de las notas	Falta de mantenimiento, uso inadecuado, malware y personal incapacitado para el uso del software o sistema crea que se retrase el proceso de control de notas
Cumplimiento en la calendarización del proceso de registro de notas			Persistencia de errores en la entrega de notas a los estudiantes	

Fuente: Elaboración Propia, 2013

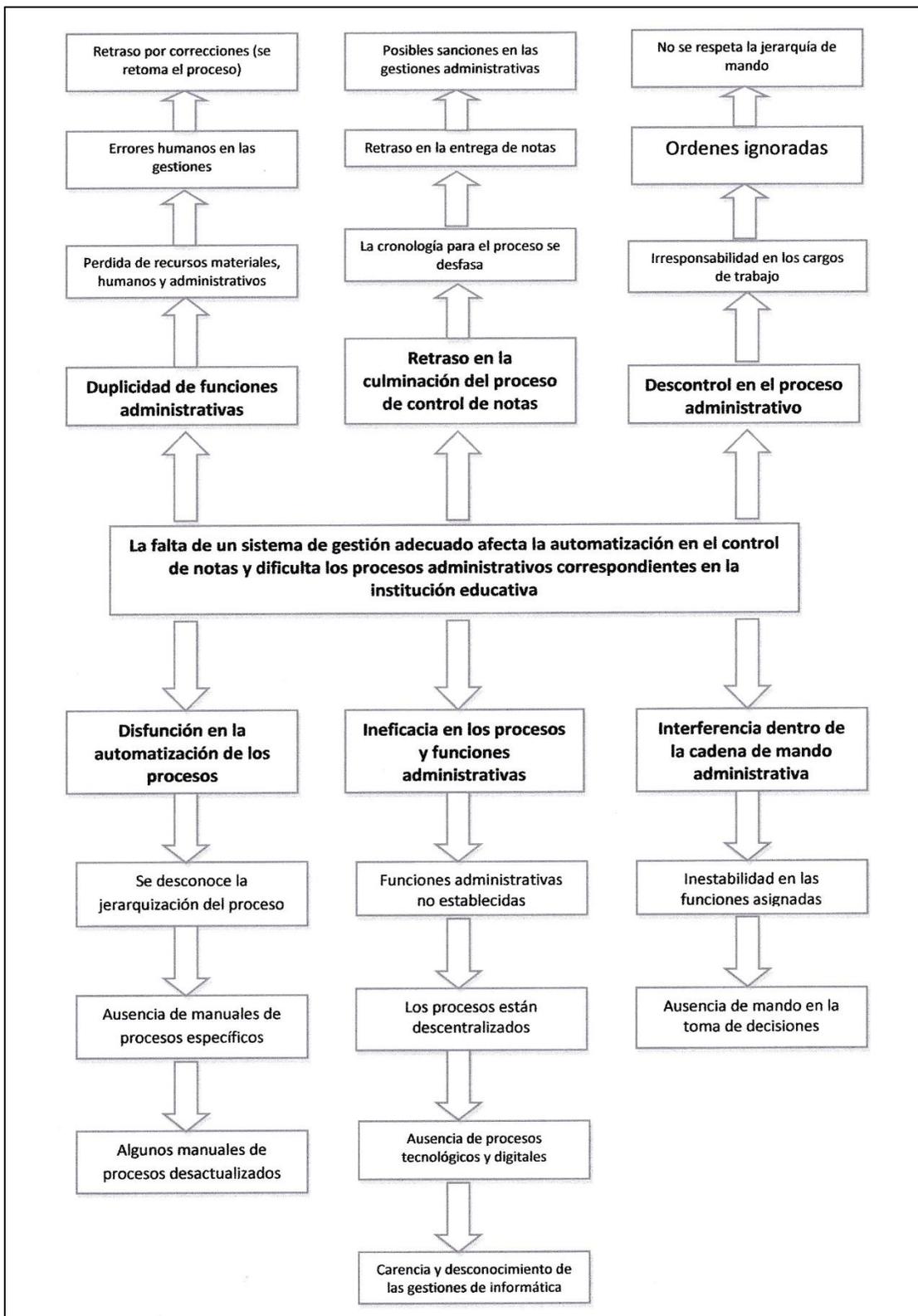
### 3.2.2 Identificación del problema

Al encontrar la necesidad de crear un sistema digital que contribuya al mejoramiento del proceso del rendimiento académico dentro de la gestión organizativa de la institución educativa, se estructuró el marco lógico que, con ayuda del ciclo de desarrollo de sistemas se estructuró la problemática que presenta esta necesidad, para la mejora del registro del control académico se establecieron objetivos, procediendo a evaluar la viabilidad de solventar cada uno de los objetivos, priorizándolos de manera que se pudiera analizar la factibilidad de los elementos necesarios que harían que este proyecto fuera ejecutado de forma eficaz, seleccionando de entre varias opciones de software el más adecuado para el personal de la institución educativa.

### 3.2.3 Árbol de problemas

Esta herramienta fue utilizada con el objetivo de estructurar y ordenar las diferentes debilidades, partiendo de un problema central que es la falta de un sistema de gestión adecuado que afecta la automatización en el control de notas y dificulta los procesos administrativos correspondientes en la institución educativa y enfocándolas en causas como la disfunción en la automatización de los procesos, la ineficacia en los procesos y funciones administrativas y la interferencia dentro de la cadena de mando.

Consecuencias como la duplicidad de funciones administrativas puede causar un retraso en la culminación del proceso de control de rendimiento académico, estas pueden perjudicar a la organización de la institución educativa si no son atendidas en el momento adecuado dándole una solución efectiva dentro del proceso de registro del rendimiento académico y mejorando sus resultados.

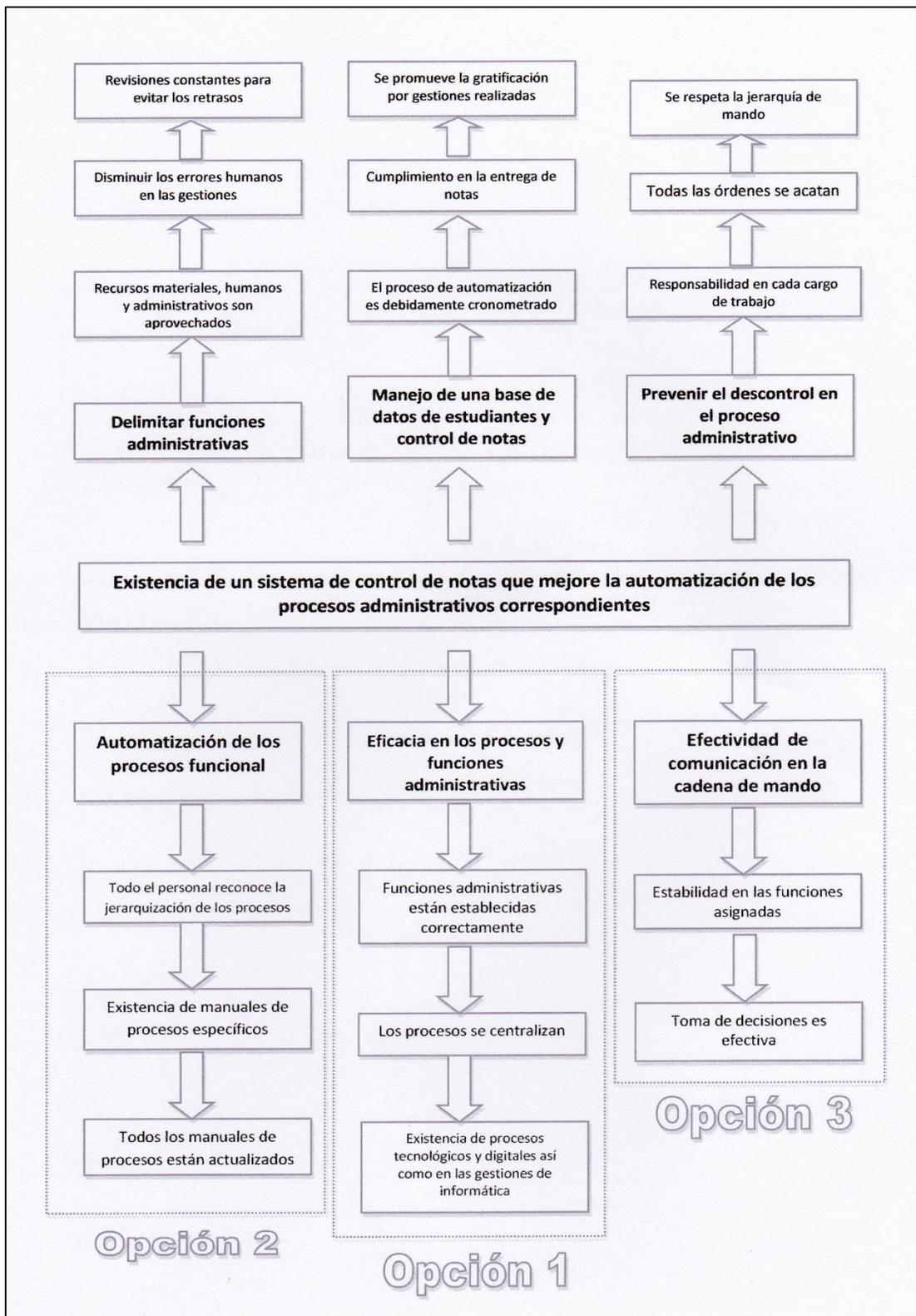


Fuente: Elaboración Propia, 2013

### 3.2.4 Árbol de objetivos

Esta herramienta fue utilizada con el objetivo de estructurar los posibles objetivos que están vinculados a las causas y efectos del árbol de problemas, estableciendo un objetivo general el cual es el de implementar un sistema de control de notas que mejore la automatización de los procesos administrativos correspondientes en la institución educativa, partiendo de medios como la automatización de los procesos para hacerlos funcionales, el lograr eficacia en los procesos y funciones administrativas para llegar a la efectividad de comunicación en la cadena de mando.

Al momento de definir los medios también se podrá obtener fines para la mejora del proceso de control del rendimiento académico, delimitar funciones administrativas adecuadas, el manejo de una base de datos de estudiantes y control de notas ayudarán a prevenir problemas y evitar el descontrol en dicho proceso, con ello se podrá beneficiar a la organización de la institución educativa ya que al ser aplicado este sistema brindará una solución efectiva dentro del proceso de registro del rendimiento académico y mejorando sus resultados.



Fuente: Elaboración Propia, 2013

### 3.2.5 Análisis de viabilidad

Se utilizó la herramienta de análisis de viabilidad con ayuda de un cuadro de lista de cotejo donde se establecieron criterios para obtener priorizaciones de opción sobre los medios y fines mencionados en el árbol de objetivos, de acuerdo al análisis realizado se priorizó como primera opción el mejoramiento de los procesos y funciones administrativas con ayuda de la creación de una base de datos y sistema de control del rendimiento académico, para dar seguimiento a esta solución viable se aconseja crear un manual administrativo para el proceso y crear capacitaciones para los actores del proceso.

- Opción 1: manual administrativo para el proceso de control de notas.
- Opción 2: base de datos de control de notas.
- Opción 3: capacitación de administración, manejo de manuales administrativos.

Criterios para priorización de opciones	Opción 1		Opción 2		Opción 3	
	si	no	si	no	si	No
¿Se enmarca dentro del proceso de control de notas?	X		X			X
¿Puede obtener el visto bueno de la dirección del establecimiento?	X		X		X	
¿Cuenta con la aprobación del Director del establecimiento?		X		X		X
¿Tendrá alta prioridad dentro de los proyectos del establecimiento?		X	X			X
¿Se mantendrá, la ejecución del proyecto si hay cambio de autoridades?	X		X			X
¿Cuenta con experiencia para administrar los recursos humanos, físicos y financieros del proyecto?	X		X			X
¿Cuenta con algunos recursos humanos, físicos y financieros propios para la ejecución de proyectos?	X		X			X
¿Podrá coordinar con otras funciones la ejecución del proyecto?		X	X			X
¿Las y los beneficiarios aceptan el proyecto?	X		X			X
¿Está preparada la comunidad educativa (docentes y personal administrativo) para el proyecto?		X	X			X
¿El proyecto cuenta con un plan de sostenibilidad?	X		X			X
¿Favorece el proyecto el desarrollo educativo del establecimiento?	X		X		X	
¿Afecta positivamente los patrones de cultura organizacional del establecimiento?	X		X		X	
¿Cuenta el proyecto con apoyo administrativo y docente dentro del establecimiento?	X		X			X
¿Es urgente para la administración la realización del Proyecto?		X	X			X
¿Beneficia a la mayoría de personas de la organización en el establecimiento?		X	X			X
¿Ofrece facilidades en su ejecución?	X		X		X	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>PRORIDAD</b>	<b>2</b>		<b>1</b>		<b>3</b>	

Fuente: Elaboración Propia, 2013

### 3.2.6 Análisis de participantes y recursos

Ya esclarecida la secuencia lógica de la solución viable se procedió a analizar qué participantes y qué recursos se tomaran en cuenta para la ejecución del proyecto, para ello se tomó en cuenta las actividades a realizar, que insumos podrían ser utilizados, el recurso humano, el material y el financiero, determinando los objetivos verificables para medir el avance y los resultados que se van obteniendo durante el desarrollo del proyecto.

También se contemplaron algunos factores externos o situaciones que pudieron afectar la temporalidad y el flujo de fases del proyecto, tomando en cuenta las condiciones previas y caracterizando la lógica encadenada a todos los factores de realidad y posibles resultados hipotéticos que podrían dar pie a desfasar o encausar correctamente los objetivos y los resultados esperados.

### 3.2.7 Selección del proyecto

Un sistema de procesamiento de transacciones de información que controle los resultados del rendimiento académico, es la herramienta seleccionada para la realización de este proyecto; ya que de esta manera las gestiones deficientes afectan a la organización de la institución educativa en materia, por tal razón este sistema podrá ejecutar procedimientos relacionados entre sí para alcanzar los objetivos establecidos y fortalecer la estructura administrativa.

### 3.3 Diseño del proyecto

El proyecto fue elaborado en un sistema de base de datos adecuado para el personal administrativo del establecimiento, el software seleccionado es el de Microsoft Excel, el cual facilitará el manejo de los campos y registros de datos en el control del rendimiento académico, teniendo las siguientes fases de ejecución:

- Fase 1: registro de los listados de estudiantes, verificación de datos generales de cada estudiante incluyendo código personal, clave, apellidos, nombres, cursos por grado, docentes asignados y auxiliar responsable del registro. Para ello se llevara a cabo una verificación de datos previa.
- Fase 2: entrega del sistema digital (registro para docentes) para todos los docentes, el cual estará bajo su responsabilidad en cada bimestre, registrando el avance y los resultados del rendimiento académico de cada estudiante signado, este registro será actualizado antes y después de cada entrega de informes de rendimiento bimestral.
- Fase 3: revisión de notas por el equipo de control de rendimiento académico, de acuerdo a lo establecido por este equipo si se encuentran con modificaciones o errores se verificara con el docente donde se detectó el error o la modificación regresando a la Fase 2.
- Fase 4: si la revisión del registro de rendimiento académico es exitosa se procederá a la emisión e impresión de boletas que se encuentra en el sistema digital (registro para auxiliares) para todos los auxiliares de acuerdo a sus diferentes asignaciones de grados y secciones.
- Fase 5: entrega de informes de rendimiento académico de estudiantes a padres de familia, estos a su vez tendrán 5 días hábiles (según el reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, Acuerdo Ministerial 1171-2010, artículo No. 15) para solicitar revisiones y modificaciones respectivas.
- Fase 6: los estudiantes son los encargados de gestionar la modificación de sus resultados académicos, el docente de cada curso asignado deberá de llenar una boleta digital para registrar la fecha, alumno, bimestre, nota a modificar y nota modificada, así como el auxiliar responsable de llevar el registro. Si la modificación es permitida se regresará a la Fase 2, de lo contrario se continuará con el flujo del sistema.
- Fase 7: el auxiliar responsable llevara un registro general imprimiendo en cada bimestre la “sabana de notas” para posibles consultas y archivo de la escuela.

### 3.4 Matriz de marco lógico

Esta herramienta de análisis de objetivos y estrategias de implementación de proyectos específicamente para el control del rendimiento académico de la Escuela de Comercio hizo posible que se determinaran factores necesarios que intervinieron en la ejecución de principio a fin, indicando todas las fuentes necesarias para poder alcanzar resultados que se plantean en la tabla de factores.

La matriz de datos ofrece una variedad de aspectos en los que fue posible complementar el desarrollo total del proyecto, en donde se detallan objetivos, viabilidad, recursos, resultados y todas las actividades a realizar, así mismo los medios en los cuales se pueden medir avances y cambios, también se puede suponer resultados comparables con las acciones a tomar.

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	FUENTES O MEDIOS DE VERIFICACIÓN	HIPÓTESIS O SUPUESTOS																																																																						
<b>OBJETIVO GENERAL</b> Mejorar el proceso de la gestión del control de notas por medio de la implementación de un sistema tecnológico estructurado, para el uso de la información del rendimiento académico en la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales J.V.	100% de docentes actualizados en el manejo de ofimática para el proceso de control de notas 90% de personal administrativo para la modificación de notas.	Informes mensuales cada bimestre y al final del ciclo escolar. Mapeo del sistema en un rango de 5 pasos. Retroalimentación del sistema. Evaluación constante del manejo del sistema.	Actitud positiva del personal docente y administrativo, se mejora el proceso de control de notas.  No surgen imprevistos ni retrasos.																																																																						
<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Impulsar la creación de un sistema digital para el manejo de información de los estudiantes, notas y estadística de rendimiento académico.</li><li>Implementar el ciclo de desarrollo del sistema digital, con una base de datos que actualice el proceso de control del rendimiento académico.</li><li>Capacitar al personal a cargo del control del rendimiento académico sobre el uso y el manejo de un sistema ofimático.</li></ul>	Establecer al 100% el sistema digital para el manejo de datos de los estudiantes, notas y estadísticas de rendimiento académico	Monitoreo y evaluación al personal administrativo asignado del conocimiento del proceso de notas por medio del sistema de base de datos.	Se mantiene una actitud positiva y adaptación óptima al uso de un nuevo sistema de control de notas.																																																																						
<b>RESULTADOS</b> <ol style="list-style-type: none"><li>Sesión con personal administrativo, maestros auxiliares, director y profesores de computación</li><li>Implementar un sistema de base de datos de control académico basado en el control de notas.</li><li>El personal administrativo asignado y maestros auxiliares están capacitados según la necesidad del sistema de base de datos.</li><li>La escuela tiene el equipo necesario para implementar el sistema</li><li>El personal administrativo y maestros auxiliares controlan las notas de los estudiantes mediante el sistema implementado.</li><li>Crear un sistema de mantenimiento del sistema de control de notas.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.1 El personal administrativo reconoce y sabe utilizar al 100% el sistema de base de datos de control académico para el control de notas.</li><li>2.1 El personal docente y administrativo maneja al 100% la estructura lógica o flujo grama del proceso y subprocesos de gestión de control académico en la gestión del control de notas.</li><li>3.1 El personal considera los procesos y automatización del control académico en la gestión de notas haciéndolo 100% efectivo y eficaz.</li><li>3.2 El 100% del personal administrativo seleccionado asiste a la capacitación programada</li><li>3.3 El 100% de los maestros auxiliares está capacitado para iniciar el ciclo escolar entrante.</li><li>4.1 El 100% del personal tiene material informativo de apoyo sobre el proceso de control de notas.</li><li>5.1 El 100% de los maestros auxiliares muestran cambios positivos en el uso de la ofimática.</li><li>5.2 el 100% del personal involucrado es monitoreado en el uso del sistema cada bimestre.</li><li>6.1 Sostener el mantenimiento de sistema de control de notas al 100% después de implementado el sistema.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>Los participantes crean un Diagrama de Flujo del proceso de control de notas, definiendo las funciones principales.</li><li>Se detectan las fallas al sistema manual y se implementó una sistematización del proceso actual del control de notas.</li><li>se realiza una lista de cotejo de asistencia y automatización del propio sistema.</li><li>Se manejan listas de asistencia a cada reunión y cada capacitación así como en la asistencia.</li><li>Se crean pruebas antes y después de la capacitación, también al inicio del ciclo escolar y al final.</li><li>Se firman listados de entrega de papelería de información del proceso.</li><li>Retroalimentación en informes bimestrales.</li><li>Se crean listas de cotejo de verificación del funcionamiento del sistema para crear asistencia y mantenimiento.</li><li>Verificar problemas técnicos de errores lógicos y de usuario, se archivan los datos en forma impresa y digital.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El personal administrativo y maestros auxiliares manejan las funciones sin duplicidad e interrupciones al proceso de control de notas.</li><li>El personal administrativo reconoce la importancia del proceso y la participación en las funciones asignadas y tecnifica sus funciones.</li><li>El personal administrativo manifiestan actitudes positivas y se adaptan adecuadamente a las nuevas exigencias de la tecnología y la eficacia del flujo de información en el control de notas, haciendo más exacto el proceso.</li><li>Menos errores en los cálculos matemáticos y estadísticas.</li><li>El material y el equipo de cómputo se encuentra en el mejor estado para hacer funcionar el proceso de control de notas.</li><li>Se entregan los informes con el tiempo necesario para verificar la eficacia del sistema.</li><li>Los informes y las listas de cotejo contienen información verificada y consistente para el control del sistema.</li><li>El archivo resultado del control de notas no tiene errores digitales y pueden ser comprobados al final del ciclo.</li></ul>																																																																						
<b>ACTIVIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Identificar a los conocedores de la creación de bases de datos.</li><li>Identificar el ciclo de vida del desarrollo del sistema.</li><li>Se identifican los problemas</li><li>Se determinan oportunidades y objetivos</li><li>Se determina los requerimientos de información</li><li>Se verifican las necesidades del sistema</li><li><u>Determinación de la viabilidad y administración de las actividades de análisis y diseño del sistema</u></li><li>Se diseña el sistema y se recomienda a dirección</li><li>Se realiza una descripción de las especificaciones de procesos y decisiones estructuradas</li><li>Uso de diagramas de flujo de la información</li><li>Se desarrolla y se documenta el sistema</li><li>Se realizan las pruebas y mantenimientos del sistema</li><li>Implementación y evaluación del sistema y el uso</li><li>Verificación del impacto a los usuarios</li><li>Mantenimiento del sistema</li></ul>	<b>INSUMOS Y COSTOS</b> <table border="1"><thead><tr><th rowspan="2">Resultados</th><th colspan="2">Humanos</th><th colspan="2">Materiales</th><th colspan="2">Financieros</th><th rowspan="2">TOTAL</th></tr><tr><th>MINEDUC</th><th>Donante</th><th>MINEDUC</th><th>Donante</th><th>MINEDUC</th><th>Donante</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sesión con personal administrativo, maestros auxiliares, director y profesores de computación</td><td>Q. 10,950</td><td></td><td></td><td>Q. 50</td><td>Q. 9,800</td><td></td><td>Q. 10,950</td></tr><tr><td>Implementar un sistema de base de datos de control académico basado en el control de notas.</td><td></td><td></td><td>Q. 692.5</td><td></td><td></td><td></td><td>Q. 692.5</td></tr><tr><td>El personal administrativo asignado y maestros auxiliares están capacitados según la necesidad del sistema de base de datos.</td><td>Q. 1,000</td><td></td><td></td><td>Q. 500</td><td>Q. 250</td><td></td><td>Q. 1,000</td></tr><tr><td>La escuela tiene el equipo necesario para implementar el sistema</td><td></td><td></td><td>Q. 11,200</td><td></td><td>Q. 3,675</td><td></td><td>Q. 14,875</td></tr><tr><td>El personal administrativo y maestros auxiliares controlan las notas de los estudiantes mediante el sistema implementado.</td><td>Q. 27,000</td><td></td><td></td><td></td><td>Q. 2,000</td><td></td><td>Q. 27,000</td></tr><tr><td>Crear un sistema de mantenimiento del sistema de control de notas.</td><td>Q. 5,000</td><td></td><td>Q. 2,500</td><td></td><td>Q. 9,800</td><td></td><td>Q. 17,300</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>Q. 43,950</td><td></td><td>Q. 14,392.5</td><td>Q. 550</td><td>Q. 13,475</td><td>Q. 12,050</td><td>Q. 71,817.5</td></tr></tbody></table>	Resultados	Humanos		Materiales		Financieros		TOTAL	MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante	Sesión con personal administrativo, maestros auxiliares, director y profesores de computación	Q. 10,950			Q. 50	Q. 9,800		Q. 10,950	Implementar un sistema de base de datos de control académico basado en el control de notas.			Q. 692.5				Q. 692.5	El personal administrativo asignado y maestros auxiliares están capacitados según la necesidad del sistema de base de datos.	Q. 1,000			Q. 500	Q. 250		Q. 1,000	La escuela tiene el equipo necesario para implementar el sistema			Q. 11,200		Q. 3,675		Q. 14,875	El personal administrativo y maestros auxiliares controlan las notas de los estudiantes mediante el sistema implementado.	Q. 27,000				Q. 2,000		Q. 27,000	Crear un sistema de mantenimiento del sistema de control de notas.	Q. 5,000		Q. 2,500		Q. 9,800		Q. 17,300	TOTAL	Q. 43,950		Q. 14,392.5	Q. 550	Q. 13,475	Q. 12,050	Q. 71,817.5	La Dirección Departamental Norte, la Supervisión Educativa y las Autoridades de la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales J.V. apoyan el proyecto de control de notas.  El practicante de administración educativa recibe todo el apoyo esperando que este implementado al final de su práctica administrativa.  Todo el equipo que conforma el proceso de control de notas se compromete y se responsabiliza en el proyecto para que se realice adecuadamente y en beneficio de la escuela.  Los maestros auxiliares están motivados y anuentes a la participar en el proyecto.	<b>CONDICIONES PREVIAS</b>  No se cuenta con un equipo designado para el sistema de base de datos.  Toda la comunidad educativa desconoce del proyecto, pero se interesa al conocerlo.  El proceso de gestión y control de notas se elabora de forma manual.
Resultados	Humanos		Materiales		Financieros		TOTAL																																																																		
	MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante																																																																			
Sesión con personal administrativo, maestros auxiliares, director y profesores de computación	Q. 10,950			Q. 50	Q. 9,800		Q. 10,950																																																																		
Implementar un sistema de base de datos de control académico basado en el control de notas.			Q. 692.5				Q. 692.5																																																																		
El personal administrativo asignado y maestros auxiliares están capacitados según la necesidad del sistema de base de datos.	Q. 1,000			Q. 500	Q. 250		Q. 1,000																																																																		
La escuela tiene el equipo necesario para implementar el sistema			Q. 11,200		Q. 3,675		Q. 14,875																																																																		
El personal administrativo y maestros auxiliares controlan las notas de los estudiantes mediante el sistema implementado.	Q. 27,000				Q. 2,000		Q. 27,000																																																																		
Crear un sistema de mantenimiento del sistema de control de notas.	Q. 5,000		Q. 2,500		Q. 9,800		Q. 17,300																																																																		
TOTAL	Q. 43,950		Q. 14,392.5	Q. 550	Q. 13,475	Q. 12,050	Q. 71,817.5																																																																		

### 3.5 Plan de ejecución

Se implementó la cronología para definir las diferentes actividades a realizar, donde se permitió administrar con mayor facilidad este proyecto, para hacer referencia se estableció en un cronograma el detalle de los resultados esperados, la descripción de los pasos, las fechas de ejecución.

#### 3.5.1 Cronograma de actividades

Actividades	Cronograma														
	Agosto (1)			Septiembre (2)			Octubre (3)			Noviembre (4)					
• Identificar a los conocedores de la creación de bases de datos.	S1	S2													
• Identificar el ciclo de vida del desarrollo del sistema.		S2	S3												
• Se identifican los problemas			S3	S4											
• Se determinan oportunidades y objetivos				S4	S3										
• Se determina los requerimientos de información					S2	S3									
• Se verifican las necesidades del sistema							S4	S1							
• Se diseña el sistema y se recomienda a dirección								S1	S2						
• Determinación de la viabilidad y administración de las actividades de análisis y diseño del sistema									S2						
• Se realiza una descripción de las especificaciones de procesos y decisiones estructuradas										S3					
• Uso de diagramas de flujo de la información											S4				
• Se desarrolla y se documenta el sistema												S1			
• Se realizan las pruebas y mantenimientos del sistema													S2		
• Implementación y evaluación del sistema y el uso													S2		
• Verificación del impacto a los usuarios													S2	S3	
• Mantenimiento del sistema														S3	S4

Fuente: Elaboración Propia, 2013

### 3.5.2 Implementación del proyecto

Se realizó una versión del proyecto en diferentes módulos presentados a Dirección y Sub Dirección del establecimiento, en el plazo de los meses Octubre y Noviembre de dos mil trece, para efecto de ser puesto a pruebas y continuar ejecutándolo en el siguiente ciclo educativo dos mil catorce.

### 3.5.3 Evaluación de resultados

De acuerdo a la implementación del proyecto, los resultados obtenidos en este sistema de control del rendimiento académico brindaron beneficios en la integración de la organización de la institución educativa y el registro efectivo del rendimiento académico de los estudiantes, por ello es necesario que dentro del ciclo de vida del sistema haciendo referencia al mantenimiento de éste, se ejecute según lo planificado en el proyecto, de igual forma el realizar diferentes evaluaciones y revisiones durante su uso, si el sistema falla se procederá a actuar en modificaciones en la estructura del sistema dentro de la fase de actualización y mantenimiento.

Se revisó el costo-efectividad del sistema de control de rendimiento académico, y se determinó que la mayoría de los gastos financieros por los insumos no puso en riesgo al proyecto en su diseño y proceso de elaboración e implementación, pues la mayoría de los recursos están contemplados por la institución educativa, gracias a los fondos que manejan rigurosamente, gracias a esto se puede indicar objetivamente y verificar su impacto el cual queda contemplado en los niveles económicos, sociales y educativos necesarios.

## **Capítulo 4**

### **Informe Del Proyecto Educativo**

#### 4.1 Descripción del proyecto

Basándose en el diagnóstico realizado bajo la observación de la institución educativa, se determinó especial referencia en las áreas de gestión que se trabajaron en esta práctica administrativa, haciendo énfasis en el proceso del control y manejo del informe de resultados académicos de los estudiantes, ya que por estar vinculado con otras diferentes responsabilidades asignadas se pudo detectar la importancia del problema que genera su descentralización en las funciones.

Debido a estos acontecimientos se planteó el proyecto Ofimática en la Administración Educativa; una nueva Herramienta para Mejorar la Efectividad en el Registro y Control del Rendimiento Académico, este es un proyecto creado para apoyar la gestión organizacional enfocado en los informes de notas bimestrales y finales de los estudiantes, que consiste en un sistema de control de base de datos en los programas Excel y Access.

El sistema informático de base de datos podrá ingresar los datos específicos de los estudiantes por medio de campos y registros como lo son los nombres, apellidos, grado, sección, código o clave personal, estado, cursos y docentes asignados; también otros datos como lo son los resultados de los bimestres del ciclo escolar, promedio, fecha de registro, responsable, modificaciones, responsable de las modificaciones, fecha de las modificaciones, entre otros.

El sistema de base de datos permite que se ingresen las notas desde un solo punto por un solo encargado, ya que cada auxiliar podrá tener un sistema propio que es idéntico y como único responsable podrá obtener boleta de notas, estadística de resultados, podrá realizar modificaciones, realizar consultas inmediatas del rendimiento de cada estudiante y obtener un mejor control del proceso.

El sistema de base de datos podrá generar archivos en Excel para cada maestro con sus materias y sus alumnos, para que ingrese sus notas fuera de línea. Y luego al ser devuelto el archivo el programa actualiza las notas rápidamente.

El sistema permitirá imprimir el informe para los padres de familia, puede generarse una imagen con la boleta de notas en caso de emergencia, esto normalmente consume mayor cantidad de tinta de la impresora, por último este sistema podrá hacer que el proceso sea más rápido y de mejores resultados de tal manera que los resultados puedan colgarse en una página de internet para que padres, alumnos y docentes puedan tener acceso a los resultados obtenidos por los estudiantes.

## 4.2 Justificación

Durante la observación y la descripción del diagnóstico FODA, se detectaron debilidades que pueden transformarse en fortalezas para la institución, entre ellas la necesidad de implementar un sistema informático que estructure de forma eficaz el proceso de control del rendimiento académico.

Implementar control sobre este tipo de proceso genera que se estudie la situación y se identifique el problema básico en que se ejecutan las funciones actuales, analizando las acciones realizadas y por realizar con herramientas especiales en la creación de sistemas en el manejo de la información conocidos como desarrolladores del ciclo del sistema.

Con la creación de un ciclo de sistema y con una adecuada de base de datos que se encargue de registrar los resultados académicos de los estudiantes, se podrá actualizar el proceso y se abrirá brecha en el tema de la tecnología entre los actores involucrados para dar paso a la innovación.

### 4.3 Objetivos

#### 4.4 Objetivo general

Mejorar el proceso de la gestión del control de notas por medio de la implementación de un sistema tecnológico estructurado, para el uso de la información del rendimiento académico en la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, J.V.

#### 4.5 Objetivos específicos

Impulsar la creación de un sistema digital para el manejo de la información de los estudiantes, sus notas y estadísticas de rendimiento académico.

Implementar el ciclo de desarrollo del sistema digital, con una base de datos que actualice el proceso de control del rendimiento académico.

Capacitar al personal a cargo del control del rendimiento académico sobre el uso y el manejo de un sistema ofimático.

#### 4.6 Ejecución del proyecto

El sistema informático de control de rendimiento académico tiene un ciclo de vida específico, el cual comienza en su etapa de elaboración e implementación, fue desarrollado durante doce semanas en las cuales se determinó el inicio de este sistema con la observación, fase de diseño, fase de construcción del código, fase de desarrollo del sistema, fase de implementación y documentación y fase de pruebas, evaluaciones y mantenimiento.

Para cada fase fue necesario recolectar la información necesaria, entre ellas entrevistas, encuestas, evaluaciones cortas, reuniones de trabajo con expertos en informática, se diseñaron

bosquejos y diagramas de flujo de información de los datos, se revisaron los procedimientos y se tomaron en cuenta las opiniones de los involucrados para poder hacer que el sistema fuese amigable para quien lo utilice.

#### 4.7 Descripción del trabajo de campo

En la Escuela de Comercio se contó con equipo de computación adecuado, de igual forma el personal a cargo del proceso de control del rendimiento académico fue evaluado con la revisión de su expediente y con encuestas no estructuradas, se implementó una prueba diagnóstica tecnológica, se consultó con los docentes de informática para evaluar de acuerdo a los resultados obtenidos, cuál de los sistemas de software era el más indicado para los usuarios responsables de este proceso. Se prevé de la creación de manuales interactivos o físicos para el uso adecuado del sistema y capacitaciones para todos los actores involucrados con el fin de lograr su participación en la implementación del proyecto.

#### 4.8 Recursos

##### 4.8.1 Recursos humanos

Se dispuso de las personas adecuadas y capacitadas para realizar las diferentes actividades, así mismo para que la participación y el compromiso de cada uno de los participantes fuera efectivo, fuera necesario que estuviesen en la disponibilidad de hacerlo.

Se dispone del siguiente recurso humano:

- Director del establecimiento
- Subdirector del establecimiento
- secretaria
- Maestros de computación
- Profesores auxiliares
- Asesores de sistemas
- Alumno practicante

## 4.8.2 Recursos materiales

La implementación del sistema de base de datos estuvo vinculada a contemplar la forma física de los recursos que se necesitaron para ejecutar el proyecto, sin embargo, este tipo de recursos no siempre debe ser adquiridos, pero si cubierto, donado o suplido con lo que actualmente se tiene.

Cuando hay suficiente convencimiento o motivación por los participantes se crea una actitud emprendedora, es importante hacer la motivación adecuada para movilizar los recursos donde todos puedan aportar, se realizaron los inventarios suficientes para poder obtener el material necesario para el proyecto, de hecho se contó con recurso material y tecnológico dentro del establecimiento educativo.

Se dispuso del siguiente recurso material:

- Papel bond
- Lápices
- Lapiceros
- Marcadores
- Fotocopiadora
- Impresora
- Escritorios
- Pizarra
- Almohadilla
- Borradores
- Bocinas
- Alimentación
- Bebidas
- Computadoras
- Sistemas operativos
- Software

## 4.8.3 Recursos financieros

El recurso financiero hace referencia al presupuesto que fue necesario para la desarrollo del proyecto, se reconoce cualquier acción tiene un costo que es asumido por la parte comprometida con la realización de la práctica administrativa.

Se contempló un presupuesto de trece mil cuatrocientos treinta quetzales para la elaboración de este proyecto, analizando la depreciación del equipo de cómputo, instalaciones de software, actualizaciones del sistema operativo, los viáticos, electricidad y asesorías, gastos que en su mayoría fueros asumidos por la práctica.

#### 4.9 Incorporación de mejoras a la propuesta como resultado de la implementación o validación del proyecto

Al finalizar la implementación del proyecto, entre las distintas herramientas que se utilizaron para el desarrollo del sistema de base de datos que controla el flujo efectivo de la información del rendimiento académico de los estudiantes, se descubrieron mejoras al proceso en corto y mediano plazo, una de ellas es que se pudo agilizar la gestión para registrar notas hasta fin de ciclo.

Se centralizaron las funciones en el proceso para disminuir la cantidad de errores humanos en el registro de las notas, así también gracias a la capacitación técnica se obtuvo una mejora significativa en la participación de los involucrados, comprometiéndose con el nuevo sistema.

Se restauró el manejo de los aparatos electrónicos por medio del sistema de base de datos mejorando la temporalidad del proceso de control del rendimiento académico, siendo este uno de los más exactos en el registro y actualización de los datos, cumpliendo responsablemente con la entrega de los informes de cuadros estudiantiles al Ministerio de Educación.

Dentro del establecimiento se detectaron otros problemas que dificultan la funcionalidad del proceso de control de rendimiento académico y que quizá esté fuera del alcance de la solución planteada como lo es el sistema de base de datos implementado, para ello se dispone una solución proyectada para auxiliar el inicio de la innovación tecnológica, la propuesta se muestra sobre un Manual de Procesos y una Capacitación a los responsables que están vinculados con el proyecto y que son responsables de otros procesos o funciones administrativas, beneficiando los resultados para siguientes ciclos escolares.

## Capítulo 5

### Sistematización del Proceso de la Práctica

Tabla 3 Sistematización

Etapas	Logros	Dificultades	Lecciones aprendidas
<b>Diagnóstico Institucional</b>	La accesibilidad dentro de las instalaciones de la institución educativa hizo posible que se asistiera la mayoría de las áreas de gestión administrativa, logrando unificar los dos establecimientos y mejorando la comunicación de las dos coordinaciones académicas.	Contar con dos instalaciones para el establecimiento educativo, causa interferencia de comunicación efectiva entre las dos coordinaciones académicas, muchas ocasiones no se contaba con servicio telefónico y tampoco con servicio de internet, llegando la información tarde.	La capacidad de estructurar una metodología adecuada para la organización de los procesos administrativos difícilmente podrá estar definida, puesto a que la accesibilidad y la comunicación que se puede obtener para las diferentes gestiones no se vincula a las estructuras físicas de dos edificios escolares, por lo que las necesidades no pueden estar cubiertas por las diferentes actividades que se realicen dentro de la institución.
<b>Asistencia Técnica</b>	El estudio de casos y aplicación de normativas establecidas por el Ministerio de Educación, el liderazgo efectivo y el involucramiento de las diferentes áreas de gestión, la solución de conflictos, las consultas técnicas y la actualización de datos a formatos digitales mejoraron el flujo de la información dentro de la Práctica Profesional Dirigida en la institución educativa.	La rivalidad y recelo entre actores de las diferentes gestiones administrativas condujeron a la desmotivación para la asistencia en sus áreas, la falta de comunicación entre autoridades causo conflicto para continuar con las tareas asignadas en la asistencia técnica, la sobrecarga de trabajo genero poco tiempo para el desarrollo del proyecto y retraso su entrega según lo programado.	Al contrario de todos los servicios, la asistencia tecnológica en el establecimiento puede fortalecer relaciones entre la administración y los docentes, beneficiándose mutuamente fomentando el trabajo en equipo, la participación y la confianza en la asignación de roles en los procesos administrativos ya que se puede tener un alcance amplio entre la comunicación de doble vía.
<b>Proyecto Educativo</b>	El mejoramiento de la información en el proceso de control de rendimiento académico, la centralización de las funciones administrativas hizo posible que se obtuvieran mejores resultados al final del ciclo educativo. La reestructuración del proceso de control de rendimiento académico mejoró para el cumplimiento y entrega de informes al Ministerio de Educación.	La ausencia de los actores responsables del control de rendimiento académico no permitió que se generara la capacitación tecnológica, la mayoría de los responsables no son “nativos tecnológicos” rechazando y poniendo en duda la capacidad del sistema de base de datos.	Es importante aclarar los roles y la participación de los actores involucrados en el desarrollo de procesos administrativos, ya que las experiencias que se generan hacen posible que cambien paradigmas organizaciones que antes se realizaban , para abrir brechas en el uso de la herramientas tecnológicas en la ejecución de funciones.

Fuente: Elaboración Propia, 2013

## **Conclusiones**

- Impulsar el ciclo de desarrollo de los sistemas digitales estructurará adecuadamente los procesos administrativos en una entidad educativa, con esta herramienta se ayudará a las gestiones internas fortaleciendo el control del registro de rendimiento académico de los estudiantes.
- La creación de un sistema informático que digitalice los datos y controle eficientemente el manejo de la información del rendimiento académico de los estudiantes es de vital importancia para la automatización de los procesos de gestión de la organización del establecimiento educativo.
- Brindar apertura tecnológica e implementar sistemas digitales actualizados para el desarrollo de los procesos en la administración que fortalecerá a la institución educativa que dará paso a futuros proyectos como lo es una base de datos que actualice el proceso de control del rendimiento académico.
- Capacitar al personal encargado de funciones administrativas sobre el uso de la tecnología y el manejo de un sistema ofimático podrá hacer que mejoren los resultados en tareas comunes y funciones específicas, donde los responsables de éstas estarán innovando y aportando nuevas ideas, haciendo posible la comunicación fluida y la identificación de la cultura organizacional.

## **Recomendaciones**

- Utilizar sistemas digitales y ofimáticos adecuados a las necesidades de cada oficina en la institución educativa, permitirán que se organicen los diferentes registros convirtiéndola en un elemento electrónico ofimático.
  
- Promover una cultura ecológica en la administración podrá mantener los datos y archivos en forma electrónica y manteniéndolos actualizados para emprender sistemas totalmente automáticos.
  
- Generar proyectos de actualización tecnológica a otras gestiones administrativas para la mejora de la organización, utilizando el proceso administrativo para implementar de manera inteligente las opciones viables entre tecnología y funciones.
  
- Calendarizar las capacitaciones al personal responsable de las funciones administrativas sobre el uso de la tecnología y el manejo de un sistema ofimático como prioridad, donde se podrá hacer que mejore el resultado del trabajo en tareas comunes y otras funciones, generando por medio de la cultura organizacional un círculo de información y actualización entre sus participantes.

## Referencias bibliográficas

- JICA, Japón (1999). *Guía Básica para la Formulación de Proyectos con Aplicación del Marco Lógico*, Guatemala: Unidad de Cooperación Nacional Internacional del Ministerio de Educación -UCONIME-. Japón.
- Kendall & Kendall (2005). *Análisis y Diseño de Sistemas*, (6ª. Ed.). México: Editorial Pearson Educación. México.
- Franklin Fincowsky, E. (2004). *Organización de Empresas*, (2da. Ed.). México: Editorial McGraw Hill. México.
- *Guía para la Elaboración del Marco Lógico*, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional (área de proyectos). Guatemala.
- Habraken, Joe (2001). *Microsoft Office XP 8 en 1*, México: (1ª. Ed.). México: Editorial Pearson Educación. México.
- Zepeda Chehaibar, Carlos (2004). *Informática, Aprender Haciendo*, México: Editorial Grupo Educare. México.

## Anexos

### Anexo 1 Carta de solicitud de práctica administrativa

Guatemala, 27 de julio de 2013.

Universidad Panamericana  
Licenciado Dinno Zaghi  
Decano  
Facultad De Ciencias de la Educación  
PTE.

Estimado Decano.

Es un gusto saludarle y desearte éxitos y bendiciones en sus labores cotidianas, por este medio dese solicitarle me sea autorizada la práctica de la Licenciatura en Administración Educativa en la Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales, ubicada en la 10ma. Avenida 9 - 42 de la Zona 1, en dicho establecimiento apoyaré en los procesos administrativos correspondientes en horario de 13:00 a 17:30 Hrs. de lunes a viernes.

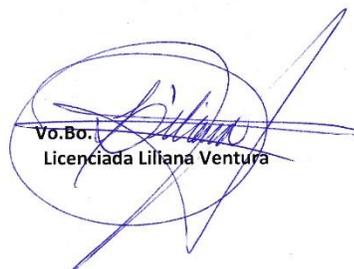
He tenido la oportunidad de entrevistarme con el director del establecimiento para formalizar el inicio de la práctica a partir de la primera semana del mes de Agosto.

Por su pronta respuesta, me suscribo.

  
Julio César Morales Marroquín  
Carné 0908676



*Lucia*

  
Vo.Bo.  
Licenciada Liliana Ventura

## Anexo 2 Carta de autorización de la práctica administrativa



Diagonal 34, 31-43 Zona 16  
PBX: 2390-1200  
upana.edu.gt

Guatemala, Julio de 2013

Director (a)  
Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales  
Jornada Vespertina  
Presente

Respetable Director (a):

Reciba un cordial saludo de la Decanatura de la Facultad de Ciencias de la Educación. El motivo de la presente es para solicitar su colaboración con esta casa de estudios para que el estudiante **JULIO CÉSAR MORALES MARROQUÍN**, de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa pueda realizar la Práctica Profesional Dirigida en la institución que usted dignamente dirige.

Dicha práctica se encuentra contemplada según calendario académico para iniciar en el mes de Agosto y deberá cumplir con 200 horas según lo estipulado por el proyecto de la carrera y Reglamento Académico.

La practica será coordinada por la Licenciada Liliana Ventura, quien oportunamente estará realizando visitas de monitoreo y supervisión.

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

Atentamente,

Lic. Dinno Zaghi  
Decano Facultad de  
Ciencias de la Educación

Anexo 3 Constancia de autorización de la práctica administrativa



*Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales*  
*Jornada Vespertina*

10ª. AVENIDA 9-42, ZONA 1 - TELÉFONO 2232 0114 - GUATEMALA, C. A. - [comerciocentral@yahoo.com](mailto:comerciocentral@yahoo.com)  
[www.comerciocentralenlinea.blogspot.com](http://www.comerciocentralenlinea.blogspot.com) --- <http://www.escueladecomercio.edu.gt/>

CIENCIA

CULTURA

Y TRABAJO

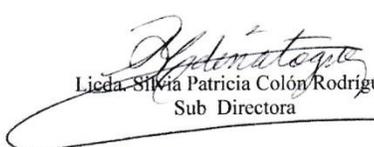
Guatemala, 01 de agosto de 2013.

Universidad Panamericana  
Lic. Dinno Zaghi  
Decano de la Facultad de Educación  
PTE.

Licenciado Zaghi:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle en tan noble labor de estar al frente de la formación de nuevos profesionales en la educación, y al mismo tiempo para hacer de su conocimiento que el estudiante JULIO CESAR MORALES MARROQUÍN, iniciará su Práctica Profesional Dirigida en la Administrativa de nuestra institución el día 05 de agosto del presente, dando autorización y acceso a los procesos que acá se realizan con el fin de poder obtener y brindar una ayuda por medio de sus conocimientos recibidos, de igual forma le comunico que fue recibida la carta correspondiente dirigida al director de este establecimiento.

Sin otro particular me despido, muy atentamente.

  
Licda. Silvia Patricia Colón Rodríguez  
Sub Directora



## Anexo 4 Ficha informática del estudiante



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

### 1. Datos personales del estudiante

a. Nombre completo del/la estudiante practicante: Julio Cesar Morales Marroquín  
b. Carné: 090-8676  
c. Fecha de nacimiento: 19 de Abril de 1979 Edad 34 años  
d. Dirección: 45 Avenida 18-68 "A" Zona 5, Colonia San José La Chácara  
e. Números de teléfonos: 2336-1385 móvil: 4149-1813  
a. Dirección electrónica: profesorjuliomorales@gmail.com

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

i. Nombre de la institución educativa: Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales J.V.  
ii. Nombre del jefe inmediato: Lic. Hugo Waldemar Rivas Morales  
iii. Dirección: 10 Avenida 9-42 zona 1  
iv. Números de teléfonos: 22320114-22381227  
v. Dirección electrónica: comerciocentral@yahoo.com

### 3. Datos de la práctica

a. Período del: 05 de agosto de 2,013 al: 06 noviembre de 2,013

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

b. Por la institución educativa. Nombre y firma:

Lic. Hugo Waldemar Rivas Morales x 

c. Por la Universidad Panamericana: Nombre y firma:

Licda. Liliana Ventura 

A. Lugar y fecha del informe : Guatemala , noviembre de 2013

Firma y sello del centro educativo



Vo. Bo. Catedrática Práctica Supervisada.

## Anexo 5 Control de asistencia de la práctica administrativa



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

### Control de asistencia

1. Nombre de la institución educativa: Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales J.V.
2. Nombre del Jefe inmediato: Lic. Hugo Waldemar Rivas Morales
3. Alumno Practicante: Julio Cesar Morales Marroquin

### Control de asistencia

No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	Del 05 al 09 de Agosto		
2	Del 12 al 16 de Agosto		
3	Del 19 al 23 de Agosto		
4	Del 26 al 30 de Agosto		
5	Del 02 al 06 de Septiembre		
6	Del 09 al 13 de Septiembre		
7	Del 16 al 20 de Septiembre		
8	Del 23 al 27 de Septiembre		
9	Del 30 de Septiembre al 04 de Octubre		
10	Del 07 al 11 de Octubre		
11	Del 14 al 15 de Octubre		
12	Del 29 al 31 de Octubre		
13	Del 04 al 08 de Noviembre		

Supervisor/a

Anexo 6 Constancia de temporalidad de práctica y ejecución del proyecto



*Escuela Nacional Central de Ciencias Comerciales*  
*Jornada Vespertina*

10ª. AVENIDA 9-42, ZONA 1 – TELÉFONO 2232 0114 – GUATEMALA, C. A. – [comerciocentral@yahoo.com](mailto:comerciocentral@yahoo.com)  
[www.comerciocentralenlinea.blogspot.com](http://www.comerciocentralenlinea.blogspot.com) — <http://www.escueladecomercio.edu.gt/>

CIENCIA

CULTURA

Y TRABAJO

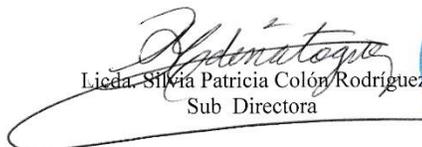
Guatemala, Noviembre de 2013.

Licda.  
Liliana Ventura  
Catedrática de Práctica Profesional Dirigida  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Universidad Panamericana

Licenciada Portales:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y al mismo tiempo para hacer de su conocimiento que la estudiante **Julio César Morales Marroquin**, realizó con éxito y a mi entera satisfacción, su Práctica Profesional Dirigida en la administración del centro educativo que tengo el agrado de dirigir, durante el período comprendido del 05 de Agosto al 08 de Noviembre del presente año, completando así las doscientas horas requeridas por la prestigiosa Casa de Estudios Superiores que usted representa.

Sin otro particular, me despedido de usted atentamente,

  
Licda. Silvia Patricia Colón Rodríguez  
Sub Directora



# Anexo 7 Sistema ofimático de control del rendimiento académico

SE INGRESAN LAS NOTAS DE ZONA Y EVALUACIÓN, SE CALCULAN AUTOMÁTICAMENTE Y SE TRANSFIEREN AL ÁREA DE PROMEDIOS, TAMBIEN SI HAY ALGO QUE MODIFICAR AL SE CONTROLA CON LA HOJA DE ATENCION A MODIFICACIONES... TODO QUEDA

**HOJA DE ATENCION A CASOS DE MODIFICACION DE NOTAS**

No. de caso:  fecha de atención al caso:  /  /  BIMESTRE:

Clave del Estudiante:  Nombre del Estudiante:

la nota se modificará en: ZONA  UTILIZÓ ACTIVIDAD DE MEJORAMIENTO? si  no

EVALUACION BIMESTRAL

Si la modificación es realizada en la zona, especifique el No. de actividad que utilizó dentro del bimestre:

NOTA A MODIFICAR:  NOTA MODIFICADA:  TOTAL NOTA BIMESTRAL:

CATEDRÁTICO (A):  AUXILIAR:

CUANDO SE ARCHIVAN LAS NOTAS EN UN CONSOLIDADO GENERAL SE AUTOMATIZA LA INFORMACION A MANERA DE QUE PUEDA CREARSE UNA ESTADISTICA DE RENDIMIENTO ACADÉMICO DE CADA GRADO Y SECCIÓN.

Consolidated Excel spreadsheet showing a summary of student performance across various subjects and sections.

SECCIONES	ALUMNOS	CONTINGENTE	MATEMÁTICA COMERCIAL	INGLES	ECONOMIA	ORTOGRAFIA																					
A	47	28	60%	39	80%	43	91%	4	9%	47	100%	0	0%	43	91%	4	9%	37	79%	10	21%	35	74%	12	26%	46	98%
B	47	42	89%	5	11%	38	81%	9	19%	35	74%	12	26%	41	87%	6	13%	32	68%	15	32%	32	68%	15	32%	45	96%
C	46	21	46%	25	54%	52	70%	14	30%	41	89%	5	11%	40	87%	6	13%	29	63%	17	37%	36	78%	10	22%	40	87%
D	46	40	87%	6	13%	33	72%	13	28%	25	54%	21	46%	43	93%	3	7%	41	89%	5	11%	45	98%	1	2%	44	96%
E	47	31	66%	16	34%	37	79%	10	21%	17	36%	30	64%	34	72%	13	28%	37	79%	10	21%	44	94%	3	6%	45	96%
F	44	30	68%	14	32%	33	75%	11	25%	24	55%	20	45%	39	89%	5	11%	37	84%	7	16%	43	98%	1	2%	42	95%
G	43	22	51%	21	49%	36	84%	7	16%	21	49%	22	51%	35	81%	8	19%	27	63%	16	37%	42	98%	1	2%	37	86%
H	47	39	83%	8	17%	45	96%	2	4%	18	38%	21	45%	44	94%	3	6%	28	59%	11	24%	43	91%	4	9%	47	98%
I	47	12	26%	35	74%	20	43%	27	57%	6	13%	41	87%	31	66%	16	34%	17	36%	30	64%	15	32%	52	98%	43	91%
TOTAL	424																										