



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

**Reorganización estratégica de papelería y archivos de la oficina
de la sección de recursos humanos, de la Dirección
Departamental de Educación de Sacatepéquez
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)**

William Orlando Sul Ajuchán

Guatemala
2020

**Reorganización estratégica de papelería y archivos de la oficina
de la sección de recursos humanos, de la Dirección
Departamental de Educación de Sacatepéquez**
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

William Orlando Sul Ajuchán

Licenciada Ana Noemí Ortiz Moreira (**Asesora**)

Licenciada Ana Marina Yol (**Revisora**)

Guatemala

2020

Autoridades Universidad Panamericana

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

M.A. Sandy Johana García Gaitán

Decana

M.A. Wendy Flores de Mejía

Vicedecana

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

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

Dictamen No. 145 141019

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: **“Reorganización estratégica de papelería y archivos de la oficina de la sección de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez”**. 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 **William Orlando Sul Ajuchán** recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


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



c.c. archivo
Pflores

Dictamen aprobación No. 145 141019

1/1

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala, 11 de enero de 2020-----

En virtud de que el informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema "Reorganización estratégica de papelería y archivos de la oficina de la sección de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez", presentado por el estudiante: William Orlando Sul Ajuchán, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa; cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Ana Ortiz Moreira
Licenciatura en Educación
Número de colegiado 16922

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala, 24 de junio, 2020-----

En virtud de que el informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema "Reorganización estratégica de papelería y archivos de la oficina de la sección de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez", presentado por el estudiante: William Orlando Sul Ajuchán, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa; cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Resisora
Ana Marina Yol
Licenciatura en Bibliotecología
Colegiado 32852

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

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Reorganización estratégica de papelería y archivos de la oficina de la sección de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez”**. Presentado por el estudiante **William Orlando Sul Ajuchán** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.


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



c.c. archivo
Pflores

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

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	2
1.3 Visión y misión	4
1.3.1 Visión	4
1.3.2 Misión	4
1.4 Estructura organizativa	4
1.4.1 Organigrama	5
1.5 Ubicación geográfica	7
1.6 Fortalezas de la institución	8
1.7 Limitantes de la institución	8
1.8 Problemática inicial detectada	8
Capítulo 2	10
Diagnóstico institucional	10
2.1 Problemática	10
2.2 FODA	10
2.3 Árbol de problemas	13
2.4 Árbol de objetivos	14
2.5 Metodología	15
2.6 Técnicas	15
2.7 Instrumentos	16
2.8 Informantes	18
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	19

Capítulo 3	22
Marco teórico	22
3.1 Organización	22
3.1.1 Clases de organización	23
3.1.2 Organización Formal	23
3.1.3 Organización Informal	23
3.2 Reorganización	24
3.3 Administración	24
3.4 Oficina	25
3.5 Recursos Humanos	25
3.6 La calidad total	26
Capítulo 4	27
Propuesta	27
4.1 Nombre de la propuesta	27
4.2 Introducción	27
4.3. Justificación	28
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	29
4.5 Objetivos	30
4.5.1.1 Objetivo general	30
4.5.1.2 Específicos	30
4.6 Estrategia	30
4.7 Resultados esperados	31
4.8 Actividades	31
4.9 Cronograma de actividades	32
4.10 Metodología	33
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	35
4.12 Recursos	35
4.12.1 Humanos	35
4.12.2 Materiales	35
4.13 Presupuesto	36

Capítulo 5	37
Sistematización de la propuesta	37
5.1 Experiencia vivida	37
5.2 Reconstrucción histórica	38
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	40
5.4 Principales lecciones aprendidas	41
Conclusiones	42
Referencias	43
Anexo	45
Anexo 1 Carta de las autoridades	45
Anexo 2 Ficha Informativa	46
Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica	47
Anexo 4 Galería fotográfica	49

Índice de figuras

Ubicación física de la institución	7
------------------------------------	---

Índice de tablas

Tabla 1 FODA Sistemático del personal	10
Tabla 2 FODA Sistemático de la institución	11
Tabla 3 Cronograma de actividades de la intervención educativa	32
Tabla 4 Costos del proyecto	36

Índice de gráficas

Gráfica 1 Organigrama de la institución	5
Gráfica 2 Árbol de problemas de la institución	13
Gráfica 3 Árbol de objetivos	14

Resumen

El presente, corresponde al informe final de la Práctica Profesional Dirigida, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, la que se desarrolló en el área de recursos humanos de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez, ubicada en el municipio de la Antigua Guatemala, del departamento de Sacatepéquez.

El informe consta de 5 capítulos distribuidos de la siguiente forma: El primer capítulo se encuentra el Marco contextual, en el que se hace una descripción de la institución, se presenta una breve reseña histórica, se describe la misión y visión, la estructura organizacional, entre otros.

En el capítulo dos, el lector encontrará el diagnóstico institucional, para esta acción se utilizaron varios instrumentos y herramientas de investigación con el objetivo de hacer un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presentan a través de un FODA, así como también se presentan, el árbol de problemas y de objetivos.

En el capítulo tres, se ubica el Marco Teórico, su objetivo es: fundamentar las diferentes teorías que amparan el proceso de la investigación; el capítulo cuatro, contiene toda la información de los capítulos anteriores, siendo aquí en donde se genera la propuesta que ayudará de forma pertinente a corregir la problemática que se detectó en la oficina de recursos humanos.

El capítulo cinco detalla la sistematización del proceso, incluye una reconstrucción de todos los hechos y experiencias.

Introducción

El presente informe, tiene por objeto mejorar los procesos administrativos y de servicio en la comunidad educativa del departamento de Sacatepéquez.

Conociendo la importancia que tiene la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez, en el ámbito educativo y los procesos que ahí se manejan, sobre todo el papel importante que tiene el área de recursos humanos, en función de los procesos administrativos, educativos y pedagógicos.

El área de recursos humano es un pilar fundamental para la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez, sin ellos es imposible que se den los procesos pedagógicos, didácticos y administrativos de la educación pública del departamento. Para poder funcionar de una manera eficiente y eficaz debe de tener una herramienta que les permita llevar un orden de todo lo que ahí se realiza, es por ello que, por medio de la utilización de varios instrumentos, se logró detectar la problemática que generaba el atraso en los diferentes procesos administrativos y educativos, así como el de los expedientes de los docentes y directores de los diferentes establecimientos del sector público y privado.

Se pudo observar que los profesionales que trabajan en la Sección de Recursos Humanos no tenían un espacio adecuado y seguro para resguardar los expedientes de los docentes o directores que realizan diferentes trámites en dicha oficina, esto en algunas ocasiones pudo generar pérdida de papelería importante.

Por lo anterior, se realiza una “reorganización estratégica de la papelería y archivos de la oficina en el área de recursos humanos” esto con el fin de mejorar la atención de los maestros y usuarios y reducir el tiempo en cada uno de los procesos administrativos evitando pérdida de papelería importante.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

La Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez es una dependencia del Ministerio de Educación de Guatemala, se encuentra ubicada en el municipio de la Antigua Guatemala, es una institución gubernamental que se encarga de coordinar todas las actividades relacionadas con la educación de los niños, niñas, jóvenes y señoritas del departamento de Sacatepéquez.

La Dirección Departamental de Educación cuenta con varias oficinas que están al servicio de toda la comunidad educativa, entre las cuales podemos citar, el Departamento Administrativo Financiero, Departamento Técnico Pedagógico, Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, Unidad de Informática, Unidad de Planificación, Unidad de Comunicación Social, Unidad de Asesoría Jurídica, Sección de Educación Extraescolar, Sección de Educación Física, Jurado Auxiliar Departamental de Oposición y las diferentes Coordinaciones Técnicas Administrativas, cada una de ellas con el fin de brindar un buen servicio a toda la comunidad educativa.

Además, coordina la ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental, adaptándolas de forma pertinente a las características y necesidades de su distrito. Administra los recursos, financieros, materiales, humanos necesarios para el cumplimiento de planes y programas educativos departamentales

Promueve, organiza y apoya las diversas modalidades educativas que funcionan en el departamento de Sacatepéquez, buscando la ampliación de la cobertura educativa, mejorando la calidad de la educación a través de la eficiencia administrativa, mediante una gestión transparente.

Evalúa la calidad educativa por medio del rendimiento escolar de los diferentes centros educativos públicos y privados del departamento. Se encarga de designar y autorizar maestros para trabajar en los niveles de preprimaria, primaria, media (ciclo básico y diversificado) en el sector oficial.

También verifica el cumplimiento de los 180 días efectivos de clases, de los diferentes centros educativos.

Orienta de forma pertinente los procesos administrativos y educativos que deben seguir las escuelas, institutos y colegios del departamento con el fin de brindar una educación más humana y de calidad.

Otra función importante de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez es la de velar por el desarrollo del magisterio, como el crecimiento profesional.

La Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez también es la encargada de darle solución a los problemas y conflictos que se generan dentro de la comunidad educativa del departamento.

1.2 Reseña histórica de la institución

Con fecha del 21 de mayo de 1996 el Ministerio de Educación emitió el acuerdo Gubernativo No. 165-96, en donde se estipula que bajo la autoridad del MINEDUC se crea la Dirección Departamental. Por lo que actualmente lleva 21 años de existencia administrativa, técnica y educativa.

La efectiva desconcentración y descentralización del Sistema Educativo Nacional, es una acción prioritaria dentro del gobierno de la República y las estrategias del Ministerio de Educación, para viabilizar la adecuada prestación de los servicios educativos a partir de procesos de planificación,

ejecución y administración de las acciones educativas basadas en las necesidades reales e intereses de la población.

La problemática del Ministerio de Educación y las diferencias en la prestación de los servicios educativos en el nivel local son producto en una gran medida, de una estructura organizativa centralizada, que deriva procedimiento de trabajo ineficiente y en la falta de respuesta oportuna de las necesidades de la población en un país con diversidad sociocultural y lingüística.

Para satisfacer las demandas educativas y dar cumplimiento a los principios, objetivos y funciones que las leyes asignan al sistema educativo nacional, el Ministerio de Educación como ente responsable de coordinar y ejecutar las políticas educativas, requiere de una estructura organizativa que permita atender las expectativas, intereses y necesidades de la educación en forma eficiente y con la celeridad necesaria: por lo que se requiere de dicha estructura organizativa que permita atender las expectativas, intereses y necesidades de la población en forma eficiente y con la celeridad necesaria; por lo que se requiere que dicha estructura comprenda órganos concentrados con capacidad de ejecución y decisión, ubicado geográficamente de conformidad con la división administrativa del territorio nacional, en departamentos.

La rectora y autoridad superior del Ministerio de Educación como los órganos encargados de planificar, dirigir, coordinar y ejecutar las acciones educativas de cada departamento de la República. Cada Dirección Departamental de Educación estará a cargo de un director; dependen directamente del Despacho Ministerial el que, para efectos de integración, coordinación y supervisión de las actividades de las Direcciones Departamentales, se apoyaran en las respectivas Direcciones Técnicas Regionales y en las Direcciones Generales del ramo que corresponda.

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

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

1.3.2 Misión

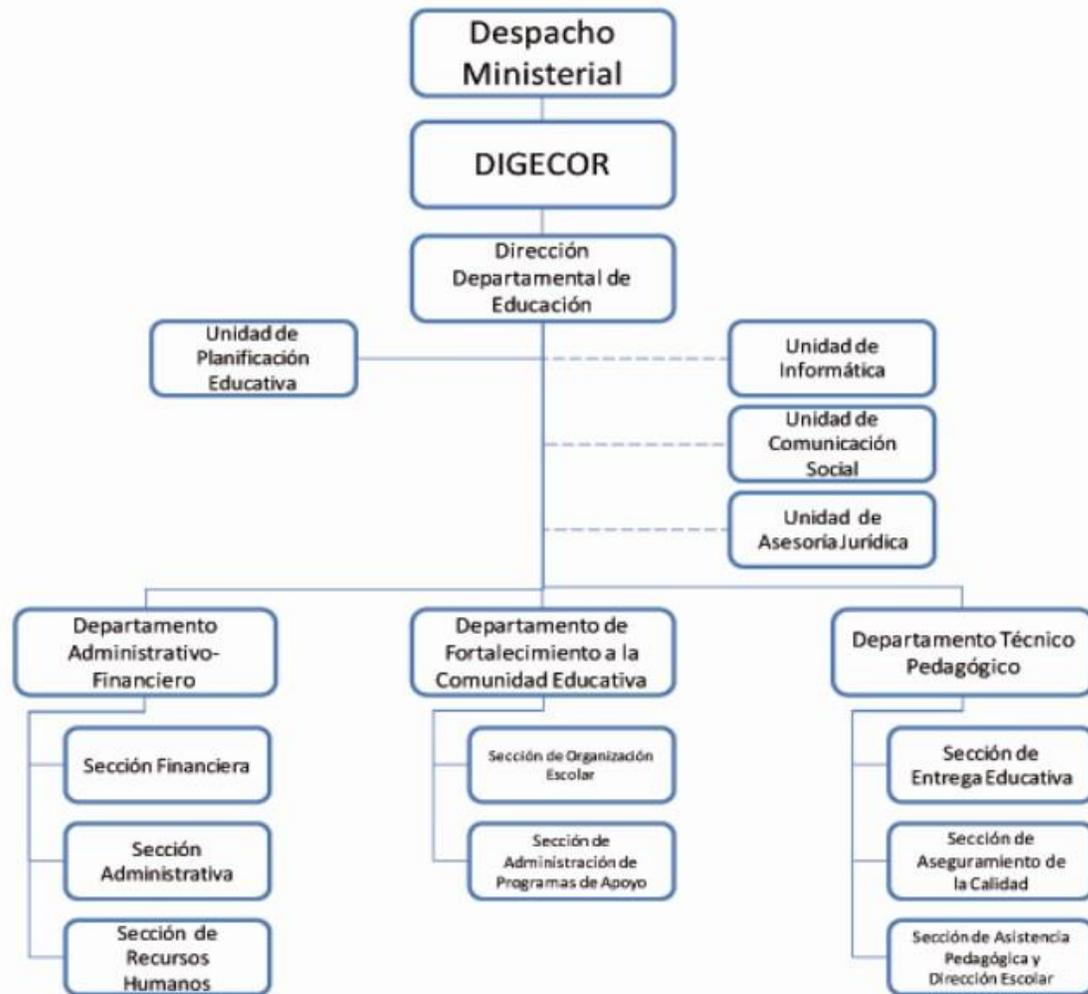
Somos una institución comprometida con la educación de Sacatepéquez que busca el fortalecimiento de las acciones, programas y políticas educativas que el Ministerio de Educación impulsa en el siglo XXI.

1.4 Estructura organizativa

La Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez está estructurada u organizada de la siguiente forma.

1.4.1 Organigrama

Gráfica 1
Organigrama de la institución



Fuente: Ministerio Educación, 2019.

Autoridades

Director Departamental de Educación

Licenciado Maximiliano Nájera

Departamento Administrativo Financiero
Licenciada Zaida Xiomara Contreras Ortiz

Departamento Técnico Pedagógico
Licenciada Paula Jiatz Guitz

Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa
Licenciada María del Pilar Gómez Berduo

Unidad de Informática
Licenciada Justa Violeta Porras Ramírez

Unidad de Planificación
Licenciado Oscar Rubén Quevedo

Unidad de Comunicación Social
Licenciado Marco Delfido Ajín López

Unidad de Asesoría Jurídica
Licenciada Claudia Vásquez de Maldonado

Sección de Educación Extraescolar
Licenciada Ivone Navas

Unidad de Educación Física
Licenciado Flavio Obdulio Garay, Prof. Luis Alfredo Folgar

Jurado Auxiliar Departamental de Oposición
Licenciada Lesly Aida Barahona Alvarado

Coordinadores Técnicos Administrativos

Mallarí Castellanos Nájera

Zoila Confe

Licda. Mirna Montenegro

Licenciada Miriam Ortíz

Licenciada Juventino

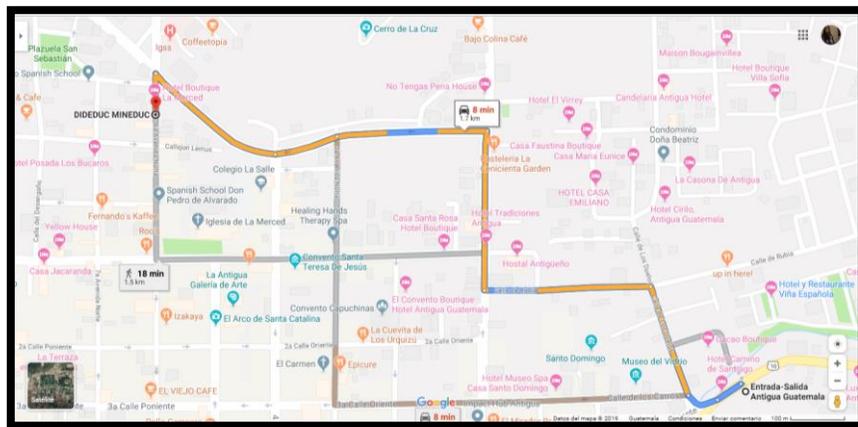
Licenciada Obdulio

Ingeniero Rudy Mandonao

1.5 Ubicación geográfica

La Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez se encuentra ubicada a 45 kilómetros de la Ciudad de Guatemala, en el centro del país, cuenta con dieciséis municipios, su extensión territorial es de 465 kilómetros cuadrados, limita al norte y oriente con el departamento de Guatemala, al sur con el departamento de Escuintla y al poniente con el departamento de Chimaltenango.

Figura 1
Ubicación física de la institución



Fuente: Google Maps, 2019.

1.6 Fortalezas de la institución

De acuerdo con el estudio realizado a través de la observación y por medio de un FODA se logró establecer las fortalezas de la Sección de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez.

1. Personal altamente capacitado para responder a las necesidades que se presentan en la Dirección Departamental.
2. Todos son profesionales a nivel universitario.
3. Se tiene personal con diferentes especialidades para poder trabajar cada una de las áreas del sistema educativo del departamento.
4. Se trabaja en equipo, con el fin de dar un buen servicio a toda la comunidad.

1.7 Limitantes de la institución

Dentro del estudio realizado también se encontraron limitantes que pueden afectar el desempeño administrativo y el buen funcionamiento del área de Recursos Humanos.

1. Las instalaciones donde se ubica la Dirección Departamental de Educación y el área de Recursos Humanos es muy pequeño para atender a todos los maestros del departamento de Sacatepéquez.
2. Existe un desorden en la papelería y archivos.
3. Mala organización del personal de Recursos Humanos.
4. Falta de identificación de las funciones que desempeña cada licenciado que trabaja en recursos humanos y señalización de las oficinas.

1.8 Problemática inicial detectada

A través de la observación y anotaciones que se realizaron en una bitácora se pudo establecer los problemas administrativos que tenían los profesionales al momento de llevar el control de los archivos y papelería de la oficina del área de Recursos Humanos, en función del trabajo que desempeñan diariamente.

La problemática inicial detectada fue la desorganización que había en la oficina de recursos humanos, otro aspecto importante era la mala ubicación de los escritorios y archivos generando una reducción del espacio en la oficina, lo cual hacía que se brindara una mala atención a los maestros y persona que visitaban la dicha sección.

El tener un espacio muy pequeño y mal organizado hacía que los profesionales se estresaran, esto generaba que ellos dejaran la papelería en algún lugar donde encontraran espacio, otro detalle importante es que la oficina siempre se mantenía saturada de maestros, directores y del mismo personal que labora en la departamental de Sacatepéquez, volviéndose esto un desorden total. Además, otro punto importante es que las personas que llegaban a la sección de recursos humanos no sabían a quién dirigirse para realizar trámites o gestiones.

Esta desorganización que había en la oficina de recursos humanos conllevaba a que se pudiera perder papelería importante de maestros, directores y de los centros educativos, generando muchas veces atrasos en los procesos administrativos y pedagógicos. Cada uno de los aspectos descritos anteriormente fue la problemática encontrada inicialmente.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

A través de la observación y anotaciones que se hacían en una bitácora, se pudo obtener información pertinente para la elaboración del FODA, el cual luego de su análisis nos permitió establecer y detectar la problemática que se estaba dando dentro de la institución, por medio del cual se pudo determinar que era la desorganización administrativa de la oficina que había en el área de Recursos Humanos, ocasionando atrasos en los diferentes procesos administrativos de las distintas escuelas e institutos del departamento de Sacatepéquez.

2.2 FODA

Tabla 1
FODA Sistemático del personal

Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
<p>El personal que labora en el área de Recursos Humanos es altamente capacitado, todos tienen formación académica universitaria cada una con diferentes especialidades.</p> <p>El trabajo realizado en el área de Recursos Humanos se hace en equipo, en donde todos se apoyan.</p>	<p>Se le dan soluciones de manera rápida y eficiente a todos los problemas que se presentan en el área administrativa.</p> <p>Se brinda un mejor servicio a todas las personas que visitan el área de Recursos Humanos.</p>

<p>Amenazas (-)</p> <p>Puede haber accidentes dentro del área de Recursos Humanos.</p> <p>Perder papelería importante de maestros, establecimientos o del mismo Ministerio de Educación.</p> <p>Entregar documentación a la persona equivocada.</p>	<p>Debilidades (-)</p> <p>El espacio en donde se encuentra el área de Recursos Humanos es muy pequeño.</p> <p>Existe un desorden en archivos y papelerías.</p> <p>No existe información que oriente a las personas sobre las funciones que desempeña cada Licenciado.</p>
--	--

Fuente: elaboración propia, 2019.

Tabla 2
FODA Sistemático de la institución

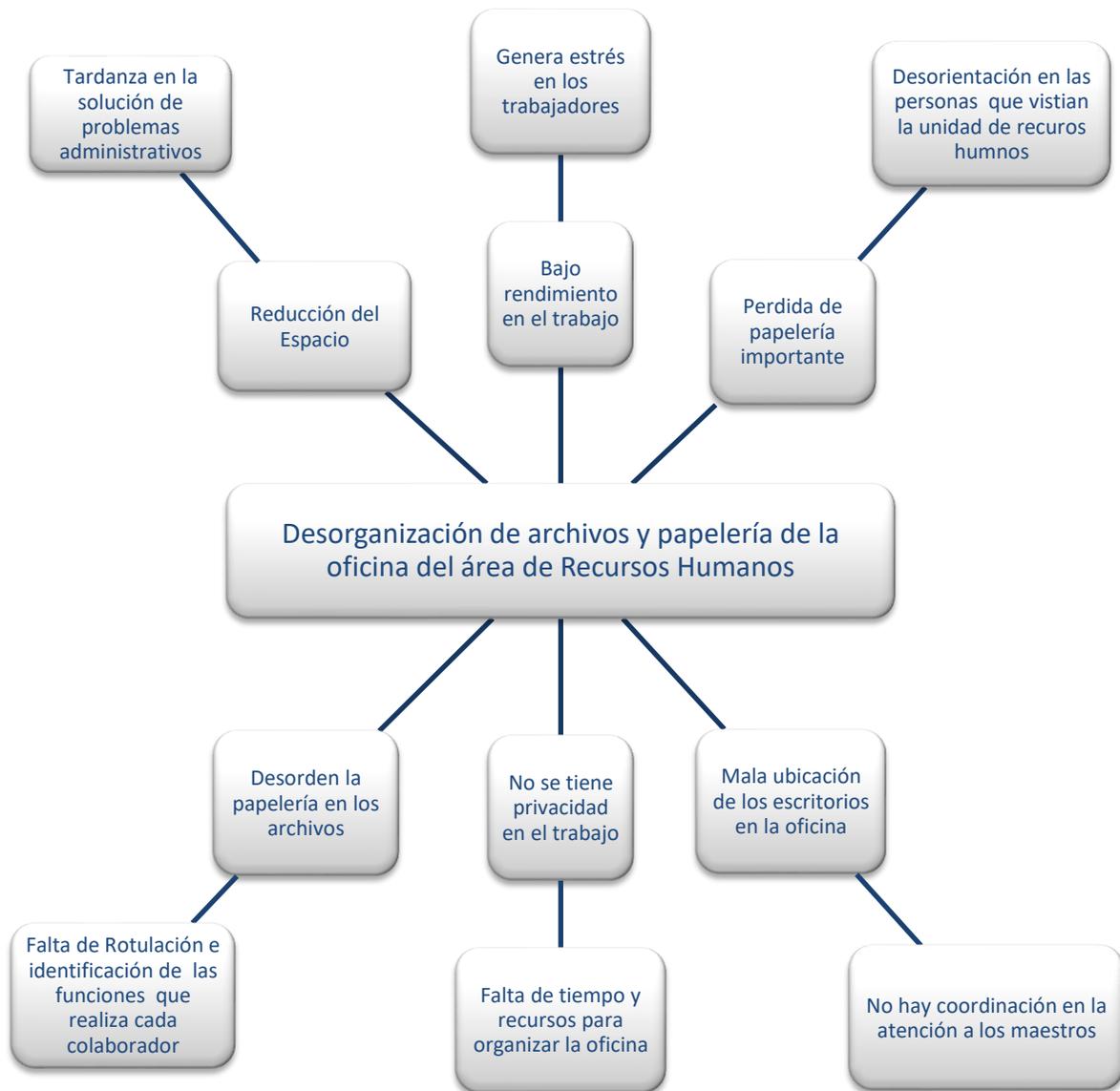
<p>Foda Sistemático Recursos Humanos Dirección departamental de Educación de Sacatepéquez</p>	<p>Fortalezas El personal que labora en el área de Recursos Humanos es altamente capacitado, todos tienen formación académica universitaria cada una con diferentes especialidades. El trabajo realizado en el área de Recursos Humanos se hace en equipo, en donde todos se apoyan.</p>	<p>Oportunidades Se le dan soluciones de manera rápida y eficiente a todos los problemas que se presentan en el área administrativa. Se brinda un mejor servicio a todas las personas que visitan el área de Recursos Humanos.</p>
<p>Debilidades El espacio en donde se encuentra el área de Recursos Humanos es muy pequeño. Existe un desorden en archivos y papelerías. No existe información que oriente a las personas sobre las funciones que desempeña cada Licenciado.</p>	<p>Estrategia 1 Lograr la reorganización de la posición de los escritorios y archivos en la oficina de forma adecuada para aprovechar y ampliar más el espacio.</p>	<p>Estrategia 2 Organizar e identificar de forma cronológica todos los archivos y documentos, clasificándolos por prioridades.</p>

<p>Amenazas</p> <p>Puede haber accidentes dentro del área de Recursos Humanos.</p> <p>Perder papelería importante de maestros, establecimientos o del mismo Ministerio de Educación.</p> <p>Entregar documentación a la persona equivocada.</p>	<p>Estrategia 3</p> <p>Identificar y rotular las funciones que desempeña cada profesional en el área de Recursos Humanos.</p>	<p>Estrategia 4</p> <p>Que cada profesional tenga un archivo en donde pueda guardar los documentos que trabaja y que están a su cargo.</p>
---	---	--

Fuente: elaboración propia, 2019.

2.3 Árbol de problemas

Gráfica 2
Árbol de problemas de la institución



Fuente: elaboración propia, 2019.

2.4 Árbol de objetivos

Gráfica 3
Árbol de objetivos



Fuente: elaboración propia, 2019.

2.5 Metodología

De acuerdo con Torres (2010):

La metodología entendida como el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo. Por ello, cuando se alude a la investigación es usual referirse a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos indispensables en la realización de un estudio.

La metodología como bien se menciona en el párrafo anterior es un procedimiento o el camino que se debe seguir en la investigación, a través de pasos que deben darse para poder determinar un problema y luego por medio de la observación plantear las hipótesis, que coadyuvaran en predecir lo que puede suceder en una investigación.

Por lo tanto, podemos definir a la metodología como el andamiaje en el cual se sustenta todo trabajo investigativo y que nos dirige hacia que método podemos utilizar y aplicar en una investigación.

Por medio de la observación se pudo aplicar un FODA que nos permitió determinar la problemática que afectaba a la organización y al mismo tiempo buscar una solución que permitiera mejorar el servicio que se le brinda a la comunidad educativa.

2.6 Técnicas

Según Villafuerte (2006), esto se refiere a “los procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata”. (p. 87).

Las técnicas documentales son herramientas que ayudan a todo investigador a obtener información del problema que se está estudiando o investigando, permitiendo tener referencia de todo el entorno en el que se encuentra el problema.

Podemos citar varias técnicas que son usados en el campo de la investigación como son los, cuestionarios, audios, grabaciones, diarios, que nos permiten tener una mejor perspectiva del problema y de este modo buscar una solución viable que ayude de forma pertinente el mejorar y solucionar cualquier actividad humana, que se esté investigando

En este trabajo de investigación se utilizaron varias técnicas como, un diario, entrevistas, encuestas, registros anecdóticos, que ayudaron a encontrar la solución al problema que se daba en la unidad de recursos humanos.

2.7 Instrumentos

Podemos definir que los instrumentos son medios materiales que empleamos para obtener información sobre una investigación de campo que se está realizando sobre un tema.

Los instrumentos nos permiten determinar la situación del problema y nos orientan hacia la metodología que debemos utilizar para llegar a la solución de la investigación.,

Dentro de nuestro estudio se utilizaron instrumentos como la encuesta y entrevista, que nos permitieron encontrar y detectar el problema que afectaba el desempeño de los trabajadores en el área de recursos humanos, de la departamental de Sacatepéquez.

Entrevistas

Es una herramienta importante dentro del quehacer humano, esta técnica es muy utilizada para obtener información sobre: un tema de investigación, una persona, empresa o país.

Entonces podemos definir que la entrevista es un medio por el cual a través de preguntas podemos indagar sobre aspectos importantes que deseamos conocer o saber sobre ciertas situaciones de la vida humana y de la cotidianeidad diaria de personas, empresas, etc.

Este instrumento nos permite verificar las habilidades, deficiencias que posee una persona, enfocándonos a cosas más profundas del conocimiento humano y no solo verlo desde el punto de vista general.

Encuestas

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática la problemática de una investigación. (Fachelli, 2015, p. 23).

La encuesta es un instrumento que también sirve para recoger información sobre algún tema de interés personal o investigativo, esta técnica nos ayuda de manera más objetiva conocer la problemática inicial que afecta a un grupo de personas.

También es un instrumento que es utilizado para brindar información sobre aspectos de calidad, en el servicio o las debilidades que se están presentando en alguna organización o empresa que presta algún servicio.

Notas de Campo

“Son apuntes realizados en el momento de la actuación, soportes para refrescar la memoria acerca de lo que se ha visto y/o vivido, para, posteriormente, registrar mediante notas o informes.” (Mckerman, 2009, p. 55)

Las notas de campo son anotación que se hacen diariamente de los aspectos relevantes que ocurren dentro de una actividad humana, estas pueden ser: estudio de casos, informes para prácticas supervisadas o bien para llevar un control de todo lo que ocurre en nuestro diario vivir que fácilmente podemos olvidar, esta técnica nos ayuda recordar y a revivir las situaciones que fueron importantes o de relevancia nuestro quehacer diario.

Son anotaciones importantes que se hacen sobre una investigación en el cual nos sirve escribir aquellos detalles que observamos o vivimos, que nos servirán más adelante para poder presentar un informe sobre la problemática que se está estudiando.

Videos y fotografías

Estas dos herramientas son importantes dentro del campo de la investigación, la cual nos permite documentar a través de videos y fotografías la situación del problema o estudio que se está realizando.

Este instrumento es importante porque nos permite ver aspectos relevantes de la investigación que por medio de videos o fotografías la situación en la que se encuentra el problema que la entrevista, la encuesta no permite ver.

2.8 Informantes

Para Flores (1996), “Los informantes son personas que tienen acceso a la información más importante sobre las actividades de una comunidad o una investigación”. (p. 79).

Los informantes son personas que nos ayudan obtener información más verídica sobre la situación del problema o estudio que se está investigando, porque son ellos los que están viviendo el problema, ya que de la información recabada a través de ellos se puede obtener la solución a lo que se está investigando.

En nuestro caso se realizaron encuestas a maestros, directores de centros educativos públicos y privados con el fin de obtener información sobre la prontitud y eficacia con que son resueltos sus problemas o documentos que le son solicitados.

También se hicieron entrevistas a los licenciados que trabajan en el área de recursos humanos con el objetivo de poder recabar información sobre cómo está organizada la oficina de recursos

humanos, así como los problemas que ellos se enfrentan diariamente y las deficiencias que tiene la oficina.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

La práctica profesional dirigida se realizó en la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez, principalmente en el área de recursos humanos, el cual tuvo una duración de 200 horas, distribuidos en 3 meses.

Para poder realizar un diagnóstico inicial de la institución se utilizó una bitácora en el cual se anotaban aspectos importantes y relevantes que ocurrían diariamente en el área de recursos humanos, también se puso en práctica la observación que permitió poder ver detalles fundamentales que posteriormente servirán para poder visualizar y determinar la problemática inicial, la observación fue una herramienta importante porque ayudo en momentos donde por cuestiones de tiempo, no se podía hacer anotaciones solo se observaba lo que sucedía.

Para poder comprender los resultados del diagnóstico, vamos a definir qué es el diagnóstico:

Para Montaña (2001) “es un conocimiento de la realidad que se quiere modificar, disponiendo de los datos básicos y su correspondiente análisis e interpretación”. (p. 20).

El diagnóstico es un instrumento que nos sirve para evaluar la situación de un problema, que nos permitirá obtener una mejor visión y realidad de la investigación, para luego poder buscar una solución viable que permita resolver el problema detectado.

En este caso nuestro diagnóstico inicial sobre la problemática detectada por medio de la observación y las anotaciones realizadas en la bitácora permitieron esclarecer y visualizar el problema que afectaba en la oficina de recursos humanos, que posteriormente se logró con la

información obtenida la realización de un FODA, en donde se establecieron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución.

La problemática que se pudo observar que había en el área de recursos humanos era la desorganización que había en la oficina y el espacio en el que se encuentra la unidad, que es muy pequeño.

En un principio se pudo observar que los archivos en la oficina esta desordenados, que los expedientes no estaban ordenados, en la parte frontal de cada folder estaban rotulados pero la información que ahí decía no era lo que contenía, sino que había otra clase de documentos.

Por la mala posición de los escritorios en la oficina de recursos humanos, hace que el espacio sea muy reducido, que cuando los maestros, directores y los mismos trabajadores de la departamental de Sacatepéquez se acercaban a la oficina esto se volvía un caos total, porque no había espacio ni para moverse, los maestros no tenían un lugar donde sentarse y platicar sus problemas o situaciones que estaban pasando o dando dentro de su quehacer docente.

Esto generaba que los licenciados que trabajan en el área de recursos humanos se estresaran, con tanto trabajo y además la aglomeración de personas, hacía que ellos se enojaran atendiendo mal a los maestros y directores que llegaban.

Se pudo observar que cuando había muchas personas en la oficina, los licenciados solo agarraban los expedientes y los amontonaban en diferentes lugares, así también cuando utilizaban algún folder estos ya no eran guardados o regresados al mismo lugar.

Esto ocasiono que en varias ocasiones se extraviara papelería importante de maestros, directores y de los diferentes centros educativos del departamento de Sacatepéquez, tal es el caso que un día llego un maestro a recoger su hoja de notificación del alta médica del IGSS, para que el pudiera regresar a sus labores docentes, pero cuando se puso a buscar la hoja no apareció, esto tuvo como consecuencia que al mes siguiente el ministerio de educación le solicitaba al maestro que

reintegrara dinero del mes anterior porque el IGGS le había pagado nuevamente cuando el ya no estaba suspendido, estas son situaciones que se generan por no tener un orden.

Esto llevo a determinar que la problemática encontrada fue la desorganización que se tenía en el área de recursos humano, pues no había un control de toda la papelería y archivos que había en la oficina y que también no estaban ordenados por años, algunos expedientes que eran del 2015 aparecían en los del 2019, que para buscar un expediente de un maestro de contrato, se llevaba aproximadamente unos 15 días, esto generaba pérdida de tiempo y atrasos en los procesos, porque además de llevar el control de todas las escuelas, colegios e institutos del departamento de Sacatepéquez, también son los encargados de tener el control de todos los trabajadores de la dirección departamental de educación.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Organización

“El diseño organizacional como herramienta para atender la complejidad, proporcionando innovación en el entorno que exige mayor velocidad de respuesta, capacidad de renovación rápida de productos, procesos”. (Velasquez, 2009, p. 56).

Las organizaciones son un conjunto de personas que trabajan de forma eficiente y eficaz, bajo una estructura piramidal organizacional con el fin de cumplir cada una de las funciones que les toca desempeñar en la empresa o institución.

Son personas capaces de responder y resolver en forma conjunta problemas que se presentan en la labor diaria que desempeñan, que permite hacer que las personas sean innovadoras y con un cambio significativo de visión hacia una mejora organizacional.

Las organizaciones más eficientes y eficaces son aquellas que tienen un personal capaz de responder ante situaciones negativas que se presentan y que ven en un problema la oportunidad que tienen de hacer cambios significativos que coadyuven en el mejoramiento y rendimiento laboral de las personas que trabajan en una empresa o institución.

Una organización es un trabajo que se realiza de forma sistemática, cooperativa y en conjunto con el fin de desarrollar y mejorar el rendimiento laboral de toda institución, con el objetivo de brindar un mejor servicio o producto a todas las personas.

3.1.1 Clases de organización

Existen diferentes tipos de organización que son usados en varias actividades humana de tipo empresarial entre las cuales podemos citar las siguientes:

3.1.2 Organización Formal

Las organizaciones formales son todas aquellas que tienen una estructura organizacional, donde se especifican las funciones y cargos que tiene una persona en las empresas. En una organización formal todo está basado en una planificación y división del trabajo, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas por la empresa o institución

En la organización formal se aprovecha al máximo todas las potencialidades y habilidades que posee las personas que forma parte de la empresa tomando en cuenta cada una de las aportaciones que realizan para el crecimiento institucional como lo menciona Jerez en aprovechar las capacidades individuales de cada miembro de la empresa con el fin de obtener buenos resultados en la organización.

3.1.3 Organización Informal

“La organización informal cualquier actividad personal conjunta sin un propósito colectivo”.
(Jerez, 2013, p. 64)

La organización informal es una actividad que se realiza de forma conjunta pero que no tiene una estructura organizacional en donde se detallan las funciones que desempeña cada persona, en esta estructura el trabajo que se desempeña se realiza de forma informal en donde no se tiene una función específica para cada trabajador, en donde cada uno realiza desempeña sus funciones de acuerdo con su propio criterio y sin ningún objetivo o meta.

Toda institución o persona individual que desempeñe algún trabajo sin ninguna meta u objetivo forma parte de las organizaciones informales, además que no poseen lineamientos y personas que dirijan las actividades diarias en donde se pueda constatar el alcance de los objetivos.

3.2 Reorganización

“Es la práctica de repensar y rediseñar la forma en que se realiza el trabajo para apoyar mejor la misión de una organización y reducir los costos”. (Corvo, 2018, p. 2).

La reorganización como lo describe Corvo es una práctica que consiste en tomarse un tiempo y repensar en lo que se está realizando en la institución, organización o empresa, tomando en cuenta si las decisiones tomadas han sido acertadas y pertinentes en el funcionamiento de la empresa, analizar cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la institución para verificar los cambios que se pueden hacer.

Redireccionar los objetivos y las metas de la empresa para mejorar el trabajo que realiza cada persona, con el fin de potencializar habilidades, mejorando así el desempeño de la organización a través de diferentes estrategias que ayudaran de forma pertinente el funcionamiento de la institución.

3.3 Administración

“La administración es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (Fayol, 1987, p. 103).

La administración es un proceso sistemático en el que consiste en planificar todos los procesos que se dan en el quehacer diario de una empresa, también la organiza cada una de las actividades que se realizan y las funciones que desempeña cada persona.

También se encarga de evaluar cada uno de los procesos que se dan dentro de la organización o institución con el fin de mejorar las deficiencias encontradas. Así mismo se encarga de prever

posibles problemas o situaciones que puedan dañar el trabajo de la empresa o institución que permite tener diferentes estrategias que ayuden a dar una solución rápida a la dificultad enfrentada.

3.4 Oficina

“Una elevada eficiencia en el trabajo, puede ser fruto de un óptimo equipamiento de oficina y organización de la tienda”. (Mobel, 2014, p. 64).

Una oficina es un espacio físico en donde se llevan a cabo diferentes actividades humanas, en donde pueden trabajar una o varias personas dependiendo del tamaño de la oficina.

Una buena organización en la oficina y un buen clima organizacional hacen que las personas trabajen de manera eficiente y eficaz, cumpliendo con las metas y los objetivos de las empresas. Una oficina debe de tener un ambiente agradable, un espacio limpio, con buena ventilación, etc.

3.5 Recursos Humanos

“La ARH consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal”. (Chiavenato, 1999, p. 185)

El área de recursos humanos en una empresa es la parte medular de toda la organización porque en ella se manejan todos los procesos relacionados con las actividades que desempeñan las personas en la institución o empresa.

La importancia de esta área en la organización depende en cierto modo el éxito de la institución porque es la encargada de captar y seleccionar al nuevo personal que entrara a formar parte de la empresa, una buena elección de la persona idónea beneficiara a toda la empresa, además que se encarga de capacitar al personal de nuevo ingreso, así como a los que ya tiene cierto tiempo de trabajar en la organización. En el área de recursos humanos también se encarga de organizar y

administrar el personal que trabaja en la empresa y verificar el desempeño de cada uno de los trabajadores a través de las diferentes herramientas de evaluación.

3.6 La calidad total

“La calidad total es un proceso sistemático de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados”. (Díaz, 2010, p. 2).

Dentro de los modelos gerenciales esta lo que es la calidad total este es un aspecto muy importante para tomar en cuenta dentro de toda organización, empresa o institución, porque ayuda a mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes, mejorando las expectativas que tienen las personas sobre una empresa.

A través de la calidad total se mejoran todos los procesos en función de un servicio coadyuvando a mejorar la imagen y posicionamiento de una empresa u organización.

La calidad total ayuda a que las personas que trabajan en una organización mejoren su desempeño y que todo lo que se realiza se haga de la mejor manera posible, haciéndolo siempre con excelencia, tanto en su vida personal, familiar, laboral y profesional.

Una persona que da un servicio de calidad en cualquier ámbito de la vida es cuando aprende a vivir o llevar una vida en donde todo lo que realiza lo hace con excelencia.

Ese tipo de personas son las que llegan a las organizaciones a realizar cambios significativos que producen el éxito en toda organización o empresa.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Reorganización estratégica de papelería y archivos de la Sección de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez, del municipio de la Antigua Guatemala, departamento de Sacatepéquez.

4.2 Introducción

La educación es el único medio por el cual un país puede salir de la ignorancia, en donde las personas pueden tener una perspectiva diferente de la realidad de las cosas, es por ello que lo más importante es la educación de todos los niños, niñas y jóvenes de Guatemala y que a nadie se le pueda negar la educación, porque esta debe de ser laica y gratuita para toda la población, es por ello que la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez como ente regulador del sistema educativo es la encargada de velar por el cumplimiento de todos los procesos educativos que se deben de dar en los establecimientos educativos públicos y privados de los 16 municipios del departamento de Sacatepéquez.

Por lo tanto, es importante que todos los profesionales que trabajan en la Dirección Departamental de Educación puedan ser personas capaces de poder responder de forma rápida y eficiente las necesidades que tiene los diferentes centros educativos, así como los maestros y directores.

La Dirección Departamental de Educación cuentan con varias oficinas que sirven para atender las diferentes necesidades que tiene los maestros, y directores, pero que una de las oficinas más importantes y que es uno de los pilares fundamentales es el área de Recursos Humanos la cual es la encargada de que todos los procesos educativos se lleven a cabo de una manera correcta e idónea en el departamento de Sacatepéquez, por lo que se debe tener una oficina organizada, limpia y amplia.

Se pudo observar que en la oficina de Recursos Humanos había una desorganización en todas las actividades que ahí se realizaban, no se llevaba un control de la papelería de todos los maestros y de los establecimientos educativos, originando pérdidas y atrasos en los procesos educativos.

Por lo que se hizo la propuesta de realizar una reorganización de la oficina de Recursos Humanos, tomando como base los modelos gerenciales y sobre todo el aspecto de la calidad total, en el cual consiste en tener un mejor control de toda la papelería que ahí se lleva y de los archivos, además de la identificación de las funciones que desempeña cada profesional.

El objetivo de la reorganización es el de poder brindar un mejor servicio a toda la comunidad educativa, con el fin de agilizar los procesos resolviéndolos de una manera eficiente y eficaz, generando un impacto en la calidad educativa que se les da a los niños, niñas y jóvenes del departamento de Sacatepéquez.

4.3. Justificación

Dentro de toda empresa u organización, el área de recursos humanos es importante para un buen funcionamiento en los procesos administrativos, que permiten llevar un buen control de todo el personal y las funciones que cada uno de ellos desempeña dentro de las diferentes organizaciones o empresas. El área de recursos humanos es la parte medular de una empresa o institución, por lo tanto, la buena organización y control de los archivos, así como de papelerías y expedientes, mejora la eficiencia en los procesos administrativos y financiero.

En consecuencia, una desorganización en el área de recursos humanos genera varios problemas que afectan el desempeño y funcionamiento de una institución, ya sea educativa o empresarial. La Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez, cuenta con una oficina de recursos humanos, los cuales son los encargados de llevar todos los procesos administrativos y del recurso humano.

Por lo tanto, la desorganización de los archivos y papelería de la oficina de recursos humanos genera atrasos y pérdidas de tiempo en los procesos que se llevan en esa sección, ocasionando molestias en los maestros, directores y demás personas que acuden al área de recursos humanos, con el fin de poder obtener una solución o una respuesta positiva a los tramites que ellos realizan en esta área. Ese desorden que se tiene en la oficina también ha generado atrasos en los procesos educativos, pedagógicos y administrativos de los diferentes centros educativos públicos del departamento de Sacatepéquez que en ocasiones han tenido sanciones por no cumplir con lo solicitado por el Ministerio de Educación.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

Dentro del análisis realizado durante el proceso de práctica profesional dirigida en el área de recursos humanos, se pudo observar que en esa sección se llevan procesos importantes en materia, educativa, administrativa y del recurso humano de todo el departamento de Sacatepéquez, en lo relativo a la educación pública. En relación con el personal que trabaja en esta oficina cada uno de ellos está altamente capacitado y preparado académicamente para desempeñar las diferentes funciones que se realizan en esa sección.

Pero algo de mucha importancia y que tiene una gran relevancia en el quehacer diario de los profesionales del área de recursos humanos, es la falta de orden, se pudo observar y verificar que las personas que trabajan en esta oficina no tenían un orden en los archivos, en la papelería y expedientes que ahí se manejan. Cuando se buscaba un expediente, se llevaba mucho tiempo en encontrarlo, a veces se tardaba hasta ocho días para encontrar la papelería.

Otro aspecto importante era la mala ubicación de los archivos y escritorios ya que generaba una reducción del espacio en la oficina y además la cantidad de personas que visitan el área de recursos humanos diariamente hace que la oficina se vuelva un desorden.

Por todo lo descrito anteriormente, se plantea el problema que tiene la oficina de recursos humanos y es la desorganización de los archivos y papelería, que generan atrasos en los procesos administrativos. Y al mismo tiempo se plantea una solución en cual consiste en realizar una reorganización de la oficina de recursos humanos, en la que coadyuve de forma pertinente el mejorar la eficiencia y la eficacia del trabajo administrativo.

4.5 Objetivos

4.5.1.1 Objetivo general

Mejorar el ambiente físico de los profesionales que trabajan en la sección de recursos humanos a través de una reubicación y control de los archivos y papelerías para brindar un servicio de calidad a toda la comunidad educativa.

4.5.1.2 Específicos

Modificar la posición de los archivos y escritorios de la oficina con el objetivo de aprovechar mejor el espacio.

Identificación y rotulación de las funciones que realiza cada profesional en la oficina de recursos humanos.

Organizar los recursos humanos y materiales en la oficina con el fin de aprovechar de mejor manera el tiempo.

4.6 Estrategia

A través de diferentes técnicas y herramientas, recabar información sobre el servicio que se le brinda a los usuarios.

Cambiar la posición de los escritorios y archivos en la oficina de forma adecuada con el fin de aprovechar y ampliar más el espacio.

Organizar e identificar de forma cronológica todos los archivos y documentos, clasificándolos por prioridades.

Identificar y rotular las funciones que desempeña cada licenciado en el área de recursos humanos.

4.7 Resultados esperados

Que se pueda ampliar más el espacio en el área de recursos humanos, con el fin de brindar una mejor atención a los maestros, directores y demás personas, que visitan la oficina de recursos humanos.

Tener clasificados e identificados los archivos y papelerías en orden cronológicos, con el objetivo de tener acceso de forma rápida y pronta a la información que solicitan los usuarios.

Distribuir de forma pertinente las actividades y funciones que debe desempeñar cada licenciado, aprovechando mejor el tiempo, con propósito de mantener en orden la oficina.

4.8 Actividades

- Inicio de la investigación.
- Cambiar de posición los archivos y escritorios haciendo un reacomodo de estos.
- Clasificar y ordenar las papelerías por años.
- Dejar las papelerías más importantes del presente año en solo archivo y que sea visible y de acceso para todos.
- Identificar cada uno de los archivos.

- Identificar las funciones que desempeña cada licenciado en la oficina de recursos humanos a través del organigrama.
- Hacer un cronograma de actividades en donde, cada semana un trabajador de la oficina del área de recursos humanos sea el encargado de llevar el orden y control de todos los expedientes y archivos de la oficina.

4.9 Cronograma de actividades

Tabla 3
Cronograma de actividades de la intervención educativa

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
A través de diferentes herramientas y técnicas recabar información sobre el servicio que se brinda a los usuarios.	Detectar la problemática en la oficina.	Inicio de la Investigación				
Cambiar de posición los escritorios y archivos.	La ampliación del espacio en la oficina.	Clasificar las papelerías por año.				
Organizar e identificar de forma cronológica los	Tener clasificados e identificados	Dejar las papelerías en un solo archivo del presente año.				

<p>archivos y papelería.</p> <p>Identificar y rotular las funciones que desempeña cada licenciado en el área de recursos humanos.</p>	<p>los archivos y papelerías en orden cronológico.</p> <p>Distribuir de forma pertinente las actividades y funciones que debe desempeñar cada licenciado con el propósito de mantener el orden en la oficina</p>	<p>Identificar cada uno de los archivos.</p> <p>Identificar las funciones que desempeña cada licenciado en la oficina a través de un organigrama.</p> <p>Hacer un cronograma de las actividades en donde cada semana un trabajador de la oficina del área de recursos humanos lleve el orden y control de archivos y expedientes.</p>				
---	--	---	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia, 2019.

4.10 Metodología

La metodología para implementar es la Calidad Total en la cual consiste, buscar diferentes modelos de gestión en el fin de mejorar la calidad del servicio que se brinda en las diferentes instituciones o empresas.

Las actividades que se llevaran a cabo en la realización del proyecto son, hacer una reingeniería de la organización de la oficina de recursos humanos, el cual consiste hacer una reorganización de los archivos y escritorios, que permitirá ampliar y aprovechar más el espacio de la oficina.

Además de rotular cada uno de los archivos y expedientes con el fin de mejorar los procesos que se dan la oficina de recursos humanos y encontrar con mayor facilidad los expedientes que sean solicitados por los diferentes maestros, directores y demás personas que visitan la oficina.

“La tarea fundamental será transformar una combinación de visiones intelectuales de carácter espacial y temporal en resultados operativos concretos a través de una administración flexible de los recursos físicos, humanos y financieros, en cualquier ambiente.” (Tovar, 2012, p. 45)

Cada uno de los diferentes modelos gerenciales su único fin es el de transformar el carácter temporal y espacial de las organizaciones o instituciones empresariales, con el objeto mejorar la calidad y el rendimiento laboral y de servicio, a todas las personas que visitan la oficina de recursos humanos.

” En los tiempos modernos, la calidad total, la reingeniería, la gestión por procesos, la automatización, la gestión del talento humano y del conocimiento, la competitividad”. (Ochoa, 2014, p. 33).

Se acuerdo a Sejzer (2016) “La calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas. Todos están implicados en ella, e influyen directamente en factores que hacen a la satisfacción del cliente.” (p. 29).

El mismo autor nos indica, que la calidad no se puede realizar en un solo departamento, sino que incluye todos los departamentos y oficinas que trabajan en la institución. La calidad es un proceso que se de implementar en cada una de actividades que realizamos en otras palabras la calidad es hacer las cosas bien desde el principio.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

Las personas encargadas de darle viabilidad a este proyecto son los que trabajan en la oficina de recursos humanos, pero principalmente el jefe de la sección, el Licenciado Maynor Alberto Chacón España. Este proyecto puede durar mucho tiempo si todos ellos apoyan a que se mantenga limpio, ordenado, clasificado y rotulado los archivos y expedientes de la oficina, porque lo importante es ver la satisfacción de los usuarios que llegan al área de recursos humanos con el propósito de encontrar solución a los problemas que se les presentan en su quehacer pedagógico en las diferentes instituciones públicas del departamento

4.12 Recursos

Describir cada uno de los recursos humanos y técnicos.

4.12.1 Humanos

Profesionales del área de recursos humanos.

El director departamental de educación

Los maestros y directores

El estudiante practicante

4.12.2 Materiales

Archivos

Folders

Hojas

Escaleras

Cajas plásticas

Computadoras

PVC

Vidrio y madera.

Trapeadores y limpiadores

Bolsas plásticas transparentes.

4.13 Presupuesto

Tabla 4
Costos del proyecto

Recursos Materiales	Precio	Total
8 identificadores en vidrio y madera	Q. 75.00 c/u.	Q. 400.00
10 cajas plásticas	Q. 125.00 c/u	Q. 1,250.00
1 organigrama en madera	Q. 300.00	Q. 300.00
50 bolsas Plásticas transparentes	Q. 3.00 c/u	Q. 150.00
3 archivos	Q. 450.00 c/u	Q. 1,350.00
	TOTAL	Q. 3,150.00

Fuente: elaboración propia, 2019.

Este proyecto tuvo un costo de Q. 3,150.00 ya ejecutado, es importante mencionar que la inversión no es tan elevada, en comparación del beneficio que traerá a la oficina de recursos humanos.

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

Proceso de sistematización

5.1 Experiencia vivida

La práctica profesional dirigida fue realizada en el área de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez. La misma se inició el día 27 de mayo, con la bienvenida y recibimiento por parte del jefe de sección Licenciado Maynor Alberto Chacón España y de los demás profesionales que trabajan en la oficina. En ese primer día recibí instrucciones y normativas que se debían seguir y cumplir dentro de la oficina.

Durante la primera semana se pudo observar varias deficiencias que había en la oficina y que las mismas ocasionaban diversos problemas en el servicio a los usuarios. La primera dificultad encontrada en la sección de Recursos Humanos fue el desorden de las papelerías que ahí se trabajan, lo cual generaba atrasos en salarios de maestros que eran suspendidos por el I.G.S.S. por diversas situaciones como por maternidad, enfermedad común, accidentes. También, los maestros y directores que se jubilaban, porque muchas veces al no tener un control y orden en las papelerías que ingresaban, se perdían ocasionando molestias en los maestros, directores y demás usuarios.

Otra problemática detectada fue la falta de identificación de las funciones y tramites que realizaba cada licenciado en la oficina, la cual provocaba que cuando llegaban las personas a la oficina a realizar diferentes gestiones o información sobre alguna situación relacionada con la administración de los centros educativos o pedagógicos, no sabían a quién dirigirse por lo que todos siempre buscaban al jefe de la sección de Recursos Humanos, originando molestias y un mal servicio a los usuarios.

También, se pudo observar que dentro de la oficina había una mala ubicación de los archivos y escritorios. Causando una reducción en el espacio físico y también perjudicaba a las personas que llegan al área de Recursos Humanos, porque siempre mantenía con mucha afluencia de maestros, directores, coordinadores técnicos y demás licenciados que trabajan en las diferentes unidades de la Dirección Departamental de Educación, provocando el estrés en los trabajadores de la oficina de Recursos Humanos.

Además, durante el periodo de la práctica profesional dirigida en la sección de Recursos Humanos, el jefe de la oficina nos solicitó cambiar la puerta de la oficina la cual era de madera por una de vidrio y que está se pudiera abrir electrónicamente.

Otro detalle importante que se pudo observar fue la falta de identificación de los archivos y de las papelerías y además no estaban ordenados cronológicamente, porque habían expedientes que eran de hace unos 15 años en los archivos y fólder del presente año, originando atrasos en los procesos administrativos puesto que muchas veces solicitaban papelerías importantes que habían que buscarlas, que bien se podía encontrar en ese mismo día y otras veces se pasaba hasta dos semanas en localizar los expedientes.

5.2 Reconstrucción histórica

La primera semana de mayo se inició con el proceso de investigación a través de la observación en donde se pudieron determinar algunas deficiencias que se daban en el área de Recursos Humanos. Posteriormente, se implementó una bitácora en la cual se anotaban sucesos o hechos importantes que se daban en la oficina, generando molestias en los usuarios que llegaban a realizar sus trámites personales o de la institución donde trabajaban.

En el mes de junio se continuó con la investigación a través de la observación y anotaciones que se hacían diariamente en la bitácora acerca de aspectos relevantes que pasan en la sección. Además,

se tenía una interacción con los usuarios que visitaban diariamente la unidad y con los licenciados que trabajaban en la oficina, esto con el fin de puntualizar la problemática detectada.

Con cada persona con quien se conversaba se verificaba la molestia que había en ellos por el servicio que se les brindaba en la oficina; porque en ocasiones llegaban hasta tres o cuatro veces por semana para poder tener información sobre cómo iban los procesos de sus expedientes, a lo cual en ciertas ocasiones no se sabía en dónde o quien tenía su papelería. Esto generaba que los maestros volvieran hacer un nuevo expediente.

Estas eran las primeras deficiencias que se empezaron a detectar en la sección de recursos humanos, lo cual también originaba molestias y estrés en los trabajadores, alcanzando en repetidas ocasiones discusiones y contiendas con licenciados de otras oficinas. Al mismo tiempo causado un clima o ambiente tenso dentro de la oficina.

En el mes de julio se empezó con la creación de los instrumentos que iban hacer utilizados en la investigación, los cuales fueron una encuesta y una entrevista. A finales de ese mes se implementaron los instrumentos, pasándolos a maestros, directores, coordinadores técnicos y personal que trabaja en la Dirección Departamental de Educación. Esto con el objetivo de lograr identificar la problemática que se daba en la sección de recursos humanos y era la Desorganización que había en los archivos y papelerías en la oficina.

Posteriormente en el mes de agosto se empezó a crear la propuesta, que iba hacer presentada ante el jefe de la sección de recursos humanos, con el fin de ser aprobado el proyecto y luego ejecutarlo.

En el mes de septiembre se inició con la implementación y ejecución del proyecto. Lo primero que se realizó fue clasificación de las papelerías ordenándolas de forma cronológica, empezando con ubicar los expedientes de los años 1990 al 2000 en un solo lugar e identificándolos por contenido y así sucesivamente se fueron ordenando todos los expedientes y archivos hasta dejar los más recientes e importantes en un lugar en donde todos pudieran tener acceso de forma rápida.

Seguidamente, se hizo un cambio de posición de los escritorios, ordenándolos por prioridades y funciones. Así mismo, se realizó un organigrama donde se detallaban las funciones que realizaban

cada licenciado en la oficina, esto con el fin de orientan a todos los usuarios hacia dónde y con quien debían de dirigirse para realizar sus trámites correspondientes. Por último, se creó un cronograma de actividades en donde cada semana un licenciado de la sección de Recursos Humanos, era el encargado de verificar que todos los expedientes y archivos estuvieran en orden, cada uno en donde corresponde.

Todo lo anterior se realizó con el fin de mejorar y ampliar el espacio físico de la oficina, así como el de llevar un mejor control de forma ordenada todos los expedientes y archivos que ahí se trabajan, reduciendo el tiempo, los costos, evitando roces entre el personal de la departamental de educación, maestros, directores y coordinadores técnicos, todo esto contribuye a mejorar y acelerar los procesos administrativos de una manera eficiente.

También ayuda a ofrecer y garantizar una mejor atención e información a los usuarios sobre las gestiones que realizan diariamente.

Ahora cada persona que llega a la sección de Recursos Humanos percibe otro ambiente, la oficina se ve más amplia, limpia y ordenada, ocasionando que los trabajadores estén de buen ánimo para atender a las personas, se nota la diferencia y los expedientes son encontrados rápidamente.

En materia de suspensiones, jubilaciones, licencias, entre otros. Los usuarios son notificados rápidamente y los procesos son agilizados con prontitud.

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

La organización estratégica de la oficina mejora los procesos administrativos, garantizando un buen servicio y mejora la atención e información a los usuarios sobre las gestiones que realizan, reduciendo el tiempo y costos de la Dirección Departamental de Educación, así como el de los maestros y directores de los diferentes centros educativos.

5.4 Principales lecciones aprendidas

Una desorganización en cualquier ámbito o ambiente de la vida humana ya sea personal, académica o laboral genera un descontrol, causando la pérdida y el rumbo de los objetivos propuesto se incumplimiento de las metas o tareas asignadas.

La presión con la que se trabaja en la oficina de Recursos Humanos y en virtud de cumplir con lo que el Ministerio de Educación le solicita a cada jurisdicción, genera a que los trabajadores se estresen, teniendo como consecuencia un desorden total en la oficina, por no contar con una persona encargada del orden de los archivos y control de los expedientes.

El ambiente interno en cualquier oficina ya sea positivo o negativo repercute en la eficiencia y atención que brindan sus trabajadores siendo estos deficientes o de calidad. Teniendo como consecuencia atrasos en los procesos educativos y pérdidas económicas cuantificables.

Conclusiones

El área de Recursos Humanos es uno de los puntos medulares e importantes de toda institución.

La importancia de tener una oficina, ordenada y organizada ayuda a mejorar eficientemente los procesos y gestiones en el área administrativa.

La desorganización en una oficina genera estrés en sus trabajadores, teniendo como consecuencia un desempeño laboral deficiente en sus trabajadores.

Para la resolución de problemas o conflictos dentro de una organización o empresa es importante la toma de decisiones el cual tendrá una consecuencia positiva o negativa en las funciones que desempeñan los trabajadores.

Tener un control e identificación de archivos, papelerías y documentos que son emitidos recibidos es importante para la fácil e inmediata localización en el momento que sean solicitados.

Referencias

- Chiavenato, I. (1999). *Administración del recurso humano*. [s.l.]: McGraw Hill.
- Corvo, H. S. (2018). *Reingeniería Organizacional. Administración y Finanzas 2*. [s.l.]: [s.e.].
- Díaz, J. (2010). *Calidad total: concepto y evolución*. [s.l.]: [s.e.]
- Hernández Pivaral, E. (2004). *Dirección de capacitación de cuadros y estudios de dirección*. [s.l.]: [s.e.]
- Fachelli, P. L. (2015). *Metodología de la Investigación Social*. Barcelona, España: Creative Commons.
- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general*. Argentina: El Ataneo.
- Flores, G. R. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada, España: Aljibe.
- Jerez, A. A. (2013). *Manual de la administración general*. Guatemala: Intecap.
- McKerman, J. (2009). *Investigación acción del curriculum*. Madrid, España: Morata.
- Mobel, T. F. (s.f.). *El libro de las ideas para el mundo de la oficina y del trabajo*. [s.l.]: Hettich.
- Montaño, C. A. (2001). *El diagnóstico en desarrollo comunitario*. México D.F.: [s.e.].
- Ochoa, J. A. (2014). *Modelos gerenciales*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial.
- Ortega, A. M. (2014). *Fundamentos generales de la administración*. Medellín Colombia : Esumer .

Sejzer, R. (2016). *Calidad Total. Hoy mejor que ayer*. [s.l.]: [s.e.]

Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.

Tovar, R. A. (2012). *Habilidades gerenciales*. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.

Vargas, G. V. (2018). *Marketing Puro*. [s.l.]: [s.e.]

Velasquez, A. G. (2009). *El diseño organizacional y la organización que aprende*. [s.l.]: El Cid Editor Apuntes.

Villafuerte, D. B. (2006). *Manual metodológico para el investigador científico* . Arequipa, Perú: Nuevo Mundo Investigadores & Consultores .

Anexo

Anexo 1 Carta de las autoridades

Guatemala, 13 de mayo de 2019

Licenciado
Obdulio Leonel López Méndez
Coordinador Sede la Antigua
Universidad Panamericana

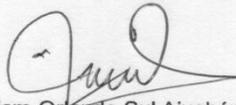
Respetable licenciado López Méndez:

Reciba un cordial saludo.

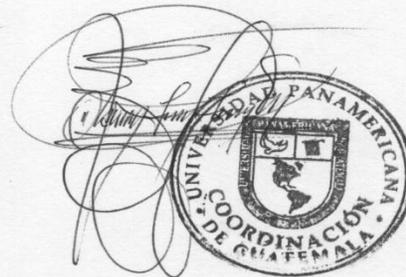
Yo, William Orlando Sul Ajuchán, estudiante de la carrera de **Licenciatura Pedagogía y Administración Educativa**, de la Sede La Antigua, con número de carné 201501159 solicito autorización para realizar la práctica Profesional Dirigida en el Área de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez, que está a cargo del Licenciado Maynor Alberto Chacón España, ubicado en la 6 avenida norte número 80 de la Antigua Guatemala, teléfono 79311313, en jornada vespertina.

Agradezco su atención para que la Universidad emita la carta de autorización respectiva y proceder a presentarla ante las autoridades de la Departamental de Sacatepéquez

Atentamente,


William Orlando Sul Ajuchán
201501159@upana.edu.gt

54400364



Anexos 2 Ficha Informativa

1. Datos personales

a. Nombre completo del estudiante practicante

William Orlando Sul Ajuchán

Fecha de nacimiento: 23 de enero de 1987 Edad: 32 años

c. Dirección: 1er. Cantón de San Juan Alotenango, Sacatepéquez

d. Números de teléfonos: 5683-1536/7792-1085 móvil: 5440-0364

e. Dirección electrónica: william.sulajuchan@mineduc.edu.gt

2. Datos de la institución en donde se realizó la Práctica Profesional Dirigida

a. Nombre de la institución: Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez

b. Nombre del director: Licenciado Maximiliano Nájera

c. Dirección: 6ª. Avenida Norte No.80 Antigua Guatemala, Sacatepéquez

d. Número de teléfono: 7931-1313

c. Días y Horarios de trabajo: lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm

3. Fechas de Práctica Administrativa

a. Del: 27 de mayo del 2019 al 30 de agosto del 2019

Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

a. Por la institución educativa: Licenciado Maynor Alberto Chacón España

b. Por la Universidad Panamericana: Licenciada Ana Noemí Ortiz Moreira

Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica

**GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION, SACATEPÉQUEZ
SECCION DE RECURSOS HUMANOS

EL INFRASCrito JEFE DE LA SECCION DE RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE SACATEPÉQUEZ CERTIFICA: QUE TUVO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS NUMERO CUATRO (04) DE LA SECCIÓN, EN DONDE A FOLIOS 152 AL 154 APARECE EL ACTA NUMERO 39-2019 LA QUE COPIADA LITERALMENTE ESTABLECE:

ACTA No.39-2019

En el municipio de la Antigua Guatemala del Departamento de Sacatepéquez, siendo las quince horas en punto, del día jueves 17 de octubre del año dos mil diecinueve reunidos en la sección de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez ubicada en la sexta avenida norte de esta ciudad, el Licenciado Maynor Alberto Chacón España Jefe de la Sección de Recursos Humanos, Licenciada Martha Johanna Jiménez González Coordinadora de la Junta Calificadora de Personal ambos profesionales de la DIEDUC de Sacatepéquez y los Profesores de Segunda Enseñanza William Orlando Sul Ajuchán, Ily Yessenia Sul Ajuchan y Angelica Siamara Mazariegos Mazariegos de la Universidad Panamericana todos con el objeto de hacer constar lo siguiente: -----

PRIMERO: El Licenciado Maynor Alberto Chacón España da la bienvenida a los presentes y hace constar que se tiene a la vista la solicitud de la Universidad Panamericana la cual fue presentada en su oportunidad y que en su parte conducente establece "que se solicita autorización para que los Profesores de Enseñanza Media puedan realizar su práctica profesional dirigida de la Licenciatura en Pedagogía y Administrativa Educativa de los estudiantes mencionados anteriormente en la Sección de Recursos Humanos y Junta Calificadora de Personal respectivamente ambos de la DIEDUC de Sacatepéquez a partir del día 26 de mayo del presente año. -----

SEGUNDO: El Jefe de Sección de Recursos Humanos y la Catalogadora Departamental aceptan la solicitud a favor de los profesores de Enseñanza Media William Sul, Ily Sul y Angélica Mazariegos, así mismo indica que según se establece dicha práctica tiene una duración total de doscientas horas; así mismo indica que la Sección de Recursos Humanos se encuentra integrada por: las unidades de Reclutamiento y Selección de Personal, Gestión de Personal, Programa de Desarrollo Magisterial DIDEMAG, Jurado Auxiliar Departamental de Oposición JADO y Junta Calificadora de Personal J.C.P. todos a cargo de la Jefatura o Coordinación de Recursos Humanos; razón por la cual la distribución de los Profesores de Enseñanza Media quedó establecida de la siguiente forma: el Profesor WILLIAM ORLANDO SUL AJUCHAN a cargo del Licenciado Maynor Alberto Chacón España Jefe de la Sección de Recursos Humanos y las Profesoras: ILSY YESSANIA SUL AJUCHAN Y ANGELICA SIAMARA MAZARIEGOS MAZARIEGOS a cargo de la Licenciada Martha Johanna Jiménez González Delegada de JUNTA CALIFICADORA DE PERSONAL debiendo realizar y desempeñar las funciones y atribuciones que les sean asignadas por los jefes inmediatos designados. -----

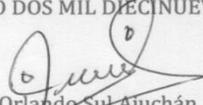
TERCERO: El Licenciado Maynor Alberto Chacón España y la Licenciada Martha Johanna Jiménez González hacen constar que los profesores de Enseñanza Media William Orlando Sul Ajuchán, Ily Yessenia Sul Ajuchan y Angélica Siamara Mazariegos Mazariegos estudiantes de la Licenciatura en Administración Educativa finalizaron satisfactoriamente las doscientas horas que estable la práctica profesional dirigida el día 31 agosto del presente año habiendo desempeñado con responsabilidad y eficiencia los procesos, acciones, procedimientos y servicio al usuario y las funciones que les fueron asignadas. -----

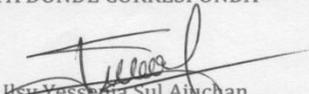
CUARTO: El Licenciado Maynor Alberto Chacón España y la Licenciada Martha Johanna Jiménez González agradecen a los profesionales de la Universidad Panamericana William Orlando Sul Ajuchán, Ily Yessenia Sul Ajuchan, Angélica Siamara Mazariegos Mazariegos Profesores de Enseñanza Media, el apoyo brindado a esta Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez por el interés, responsabilidad, atención al usuario, buena disposición y voluntad dando inclusive tiempo adicional fuera del horario establecido en reiteradas ocasiones en que fue necesario con el único objetivo de brindar una buena atención a los usuarios de la Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez, especialmente por la entrega y realización de los proyectos entregados en la Coordinación de la Sección de Recursos Humanos y Junta Calificadora de Personal, los cuales son de beneficio y agregan valor al servicio que se ofrece. Finalmente se les desea éxitos personales y profesionales y se les motiva a continuar el proceso de superación académica y personal. -----

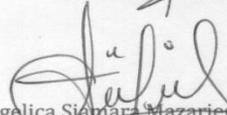
QUINTO: No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha de su inicio siendo las dieciséis horas con quince minutos firmando para constancia los que en ella intervenimos.

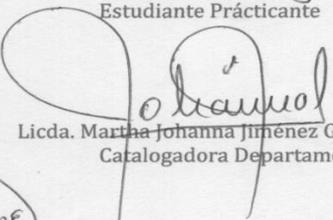
EN VIRTUD DE LOS ANTERIOR Y A SOLICITUD DE LOS INTERESADOS (AS) SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A LOS DIECISIETE DIAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDA

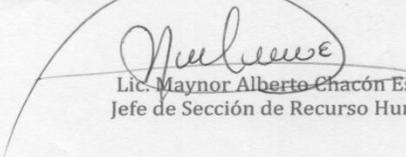
Damos Fé:


William Orlando Sul Ajuchán
Estudiante Prácticante


Ily Yessenia Sul Ajuchan
Estudiante Prácticante


Angélica Siamara Mazariegos Mazariegos
Estudiante Prácticante


Licda. Martha Johanna Jiménez González
Catalogadora Departamental


Lic. Maynor Alberto Chacón España
Jefe de Sección de Recurso Humanos

Anexo 4 Galería fotográfica

Identificación de los expedientes y cajas de la sección



Organizando y clasificando los expedientes de la oficina.



Entrega del organigrama de la sección de Recursos Humanos

