

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



**Mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación
asertiva en Universidad Panamericana Sede Los Álamos**
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Lilian Patricia Medina Mangandid

Guatemala, julio de 2014

**Mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación
asertiva en Universidad Panamericana Sede Los Álamos**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Lilian Patricia Medina Mangandid (Estudiante)

Licda. Liliana Ventura Ramírez (Asesora)

Licda. Zoila Chacón (Revisora)

Guatemala, julio de 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. 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 Patricia Ruiz Casasola

Coordinadora

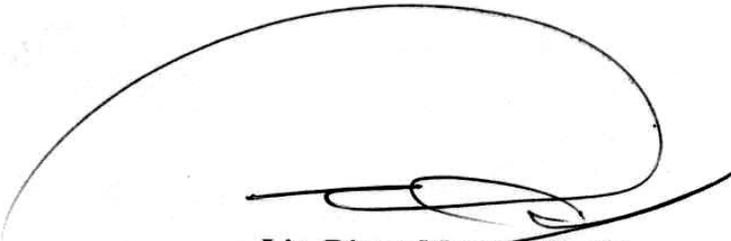
DICTAMEN DE APROBACIÓN
INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ASUNTO: Lilian Patricia Medina Mangandid
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

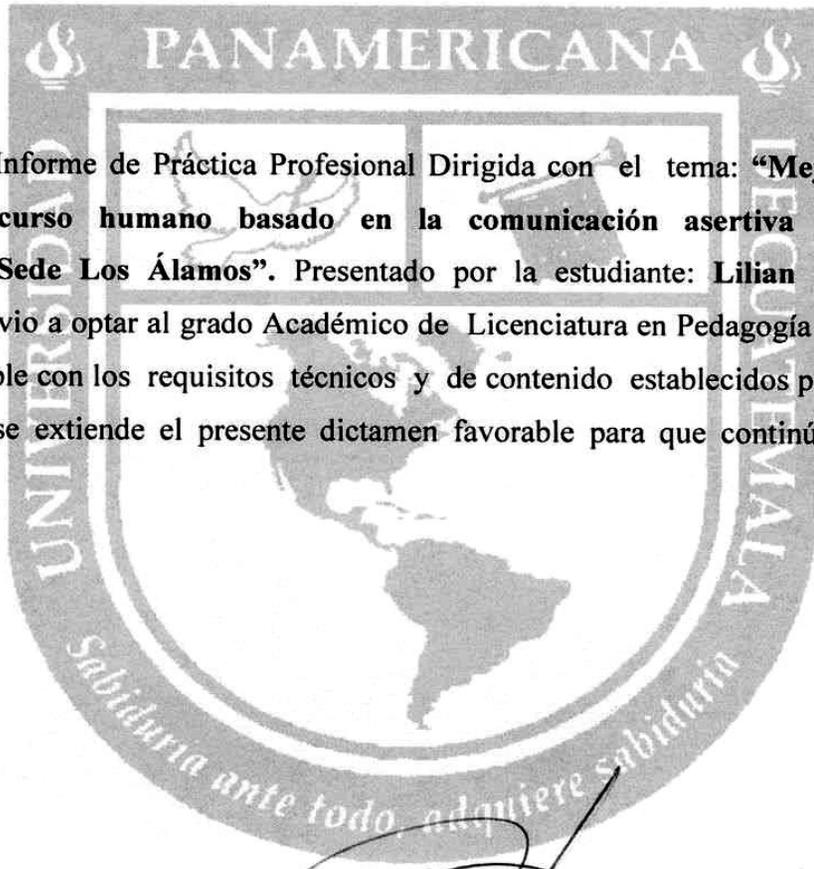
Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Profesional Dirigida, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación asertiva en Universidad Panamericana Sede Los Álamos”**. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante **Lilian Patricia Medina Mangandid**, 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.-----

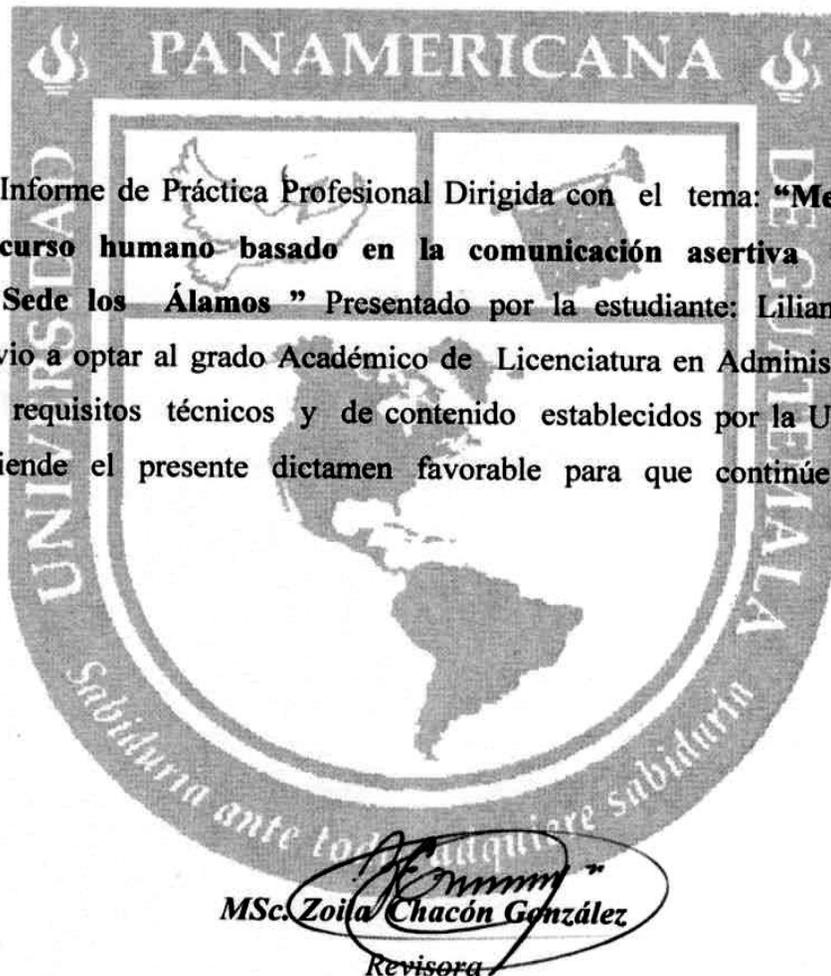
En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación asertiva en Universidad Panamericana Sede Los Álamos”**. Presentado por la estudiante: **Lilian Patricia Medina Mangandid**, previo a optar al grado Académico 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. Liliana Ventura
Asesora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.
Guatemala, once de enero del dos mil diez.-----

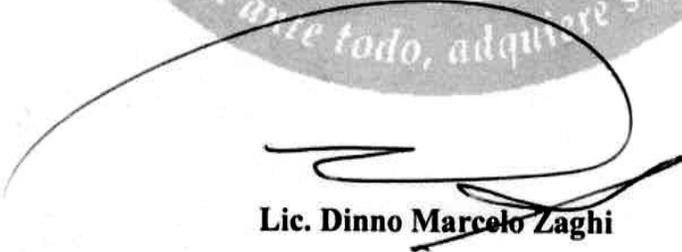
En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación asertiva en Universidad Panamericana Sede los Álamos ”** Presentado por la estudiante: **Lilian Patricia Medina Mangandid**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en 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.



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

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación asertiva en Universidad Panamericana Sede Los Álamos”**. Presentado por la estudiante **Lilian Patricia Medina Mangandid** 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 Histórica de la Institución	1
1.2 Organigrama Institucional Universidad Panamericana Sede Álamos	3
1.3 Observación física de la Institución Educativa	4
1.4 Descripción del Establecimiento	7
1.5 Croquis de la institución educativa	8
1.6 Plano de la oficina	9
Capítulo 2	10
Marco Teórico	10
2.1 Áreas de Gestión Administrativa	10
2.2 Referente teórico que fundamenta la propuesta	12
2.2.1 Administración del Recurso Humano	12
2.2.2. Comunicación Asertiva	13
2.2.3 Inteligencia Emocional	14
Capítulo 3	16
Marco Metodológico	16
3.1 Descripción de la Metodología Aplicada	16
3.2 Diagnóstico FODA	17
3.3 Análisis de Viabilidad	18
3.4 Diseño del proyecto	19
3.5 Matriz del Marco Lógico	20
3.6 Ejecución del Proyecto	21

Capítulo 4	22
Informe Del Proyecto Educativo	22
4.1 Descripción del proyecto educativo	22
4.2 Justificación	22
4.3 Objetivos	23
4.3.1 Objetivo General.	23
4.3.2 Objetivos Específicos	23
4.4 Ejecución del Proyecto	23
4.5 Descripción del Trabajo de Campo	23
4.6 Cronograma de actividades	24
4.7 Recursos	25
4.8 Incorporación de mejoras	25
Capítulo 5	26
Sistematización Del Proceso	26
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Referencias Bibliográficas	29
Anexos	30
Anexo 1 Cartas de las autoridades	30
Anexo 2 Ficha informativa del estudiante	33
Anexo 3 Constancia de la realización de las prácticas y proyecto educativo	34

Lista de Tablas

Tabla 1 Observación física de la institución educativa	4
Tabla 2 Técnicas de administración del recurso humano	12
Tabla 3 Competencias de la Inteligencia Emocional	15
Tabla 4 FODA Institucional	17
Tabla 5 Análisis de Viabilidad	18
Tabla 6 Matriz del Marco Lógico	20
Tabla 7 Plan de ejecución	21
Tabla 8 Cronograma del proyecto	24
Tabla 9 Sistematización del proceso	26

Resumen

El informe inicia con la información general de la institución, reseña histórica, organigrama y descripción del establecimiento, lo que constituye el marco contextual. Se establece la base teórica del informe con una descripción de las áreas de gestión administrativa de la institución, así como el fundamento teórico de la propuesta. A continuación se describe la metodología aplicada, el análisis de fortalezas y debilidades observadas en la institución, el diseño del proyecto propuesto, para dar respuesta al problema analizado así como la matriz del marco lógico y el plan de ejecución.

El proyecto educativo describe la propuesta de la intervención que se ejecutó, la justificación y objetivos establecidos, una descripción del trabajo de campo, así como los recursos humanos, materiales y financieros utilizados en el proyecto. Al final se describe la sistematización del proceso a través del análisis de los logros, dificultades y lecciones aprendidas durante la práctica administrativa.

Introducción

El proyecto educativo fue realizado con el propósito de contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa, a través de la comunicación asertiva, herramienta que favorece los procesos administrativos, al consolidar un clima de organización que genera espacios de mayor productividad, satisfacción profesional y personal.

La Administración de Recursos Humanos comprende una serie de aspectos internos y externos, que se realizan para la correcta gestión del talento humano. Como parte de las estrategias de gestión se encuentran los talleres o capacitaciones de formación y los manuales de procesos, mismos que mejoran y agilizan la gestión administrativa. Por esta razón el proyecto realizado proporciona herramientas de comunicación efectiva y la identificación institucional del personal a través de la comprensión de la visión y misión de la institución, así como la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional.

Uno de los objetivos principales de la Administración de Recursos Humanos consiste en crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficiente, para alcanzar los objetivos de la organización, por ello es necesario diseñar procesos de formación profesional que desarrollen en el personal habilidades y competencias necesarias para realizar una gestión administrativa eficiente y eficaz

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Reseña Histórica de la Institución

La apertura de la Sede Álamos de la Universidad Panamericana surge como respuesta a la demanda educativa de personas del sector, quienes al conocer la trayectoria de los Colegios Verbo, buscaron un centro de estudios de educación superior que les brindara los conocimientos académicos necesarios con una filosofía basada en principios y valores. La sede funciona desde el año 2010 en las instalaciones de Colegio Verbo Los Álamos.

Esta sede inició con la oferta académica de los programas de Actualización y Cierre Académico ACA de las Facultades de Ciencias Jurídicas y Ciencias Económicas, estos programas permiten la actualización y titulación correspondiente. En 2011, se incluyeron las carreras de profesorado en Pedagogía y Ciencias Sociales, la Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia y Licenciatura en Administración de Empresas. En 2012, se incluyó la carrera de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social y la Licenciatura en Ciencias de la Salud.

La Sede Álamos cuenta con una infraestructura de vanguardia, un edificio de tres niveles, 18 salones con capacidad para 40 estudiantes, dos edificios anexos 6 salones adicionales, todos los salones cuentan con escritorios ergonómicos, sistema multimedia y acceso a internet. Además cuenta con un laboratorio de computación con 32 computadoras modernas y área de parqueo iluminada y con seguridad.

Los catedráticos que imparten los cursos son profesionales con amplia experiencia en los distintos ámbitos laborales del país.

Visión:

Ser una opción relevante en el sistema de Educación Superior sustentada en la calidad y pertinencia académica, en la práctica de principios y valores ético-morales cristianos, que se refleja en el egreso de profesionales capaces, íntegros y responsables.

Misión:

Contribuir con creatividad a la formación integral de la persona y al desarrollo nacional, mediante la administración innovadora de un sistema de Educación Superior de calidad, con un enfoque andragógico, centrado en la investigación y la tecnología, que responde a la falta de oportunidades para iniciar y continuar estudios superiores, resuelve la problemática de la no titulación y propone opciones de ingreso y egreso adecuadas a los procesos de formación.

La estructura organizacional está compuesta por

- 1 coordinadora de Sede
- 4 coordinadores de programa
- 1 administrador
- 4 secretarías
- 1 encargada de Tesorería
- 2 personas de mantenimiento
- 1 agente de seguridad

Personal administrativo presupuestado: 5 (Secretarías y encargada de Tesorería)

Personal por Servicios prestados: 3 (mantenimiento y personal seguridad)

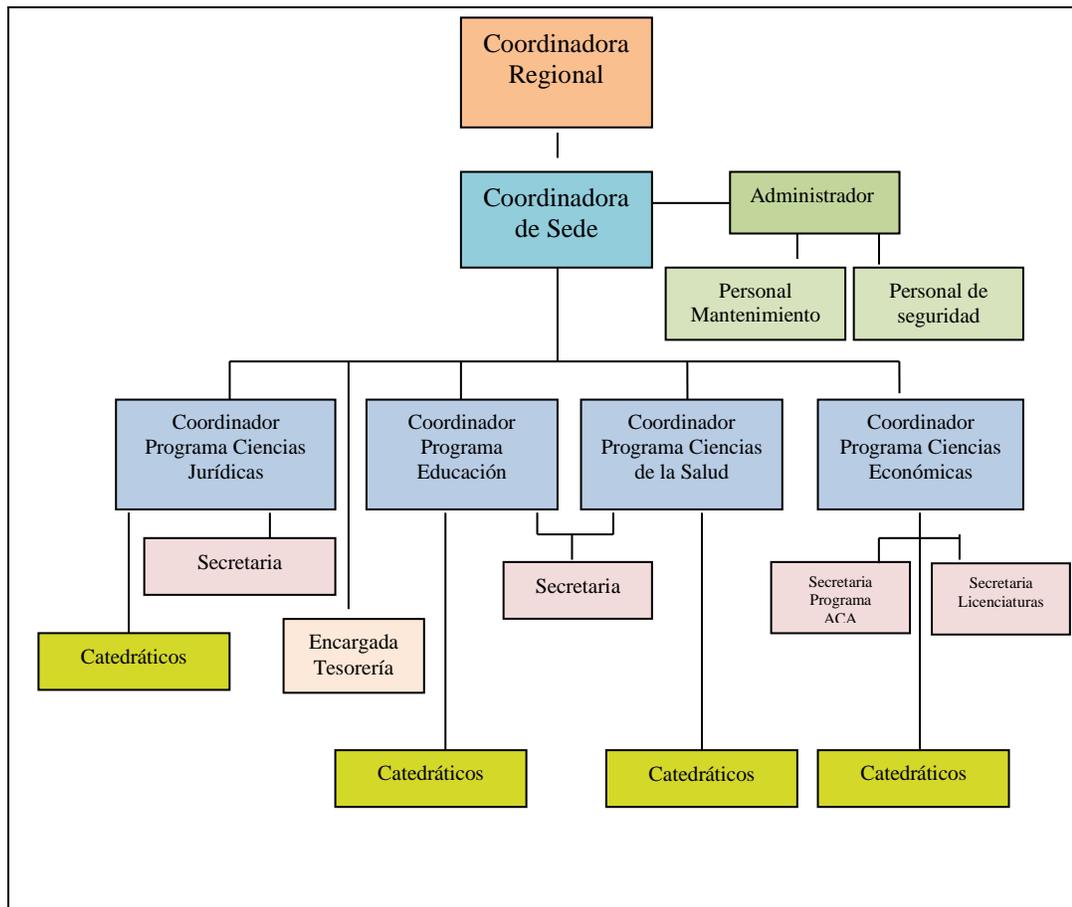
Personal por Honorarios Profesionales: 6 (coordinador de sede, coordinadores de programa)

Los catedráticos son contratados por honorarios profesionales.

A continuación se presenta el organigrama institucional de la Universidad Panamericana Sede Los Álamos, ubicada en la 0 avenida 5-73, Colonia Los Álamos, San Miguel Petapa.

1.2 Organigrama Institucional Universidad Panamericana Sede Álamos

Organigrama de la institución



Fuente: elaboración propia 2014

1.3 Observación física de la Institución Educativa

A continuación se presenta la observación física realizada en Universidad Panamericana Sede Los Álamos

Tabla 1 Resultados de la observación física

No.	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o comentarios
1	Dimensiones promedio de la oficina	3 x 3 mts. 2	
2	Ubicación	Muy buena <u>Buena</u> Regular Mala	
6	Ventilación :	Suficiente <u>Aceptable</u> No aceptable	Los salones son muy cerrados, lo que provoca demasiado calor.
7	Iluminación	<u>Suficiente</u> Aceptable No aceptable	
8	Sala de estar	Si <u>No</u>	Se necesita de espacios de atención al público más cómodos.
9	Cuenta con servicio de internet	<u>Si</u> No	Sin embargo, la velocidad es muy lenta.
10	Cuenta con servicios de ayudas audiovisuales	<u>Si</u> No Estado Excelente	Todos los salones de clase cuentan con equipo multimedia.
11	Tiene suficiente agua entubada	Si <u>No</u>	Se necesita constantemente la adquisición de pipas de agua debido a la construcción.
12	El edificio es	Oficial <u>Privado</u> Municipal	
13	Otros aspectos que no se consideraron en esta guía de observación.	Planta telefónica de poca capacidad. Internet limitado por el área geográfica.	

Fuente: elaboración propia 2014

Archivo

Cada facultad cuenta con un sistema de archivos, dentro de los cuales se mantienen copias de recepción de papelería y recibos; los expedientes de los alumnos no son resguardados en la sede Álamos, por carecer de un departamento de Registro y Control Académico. La documentación legal se envía a la Sede Regional (Campus Naranjo).

Administración

La gestión administrativa de la Universidad Panamericana Sede Álamos, aplica procesos administrativos de planeación, organización, coordinación y control. Carece de un manual de funciones de los puestos existentes en la institución. Se aplica el marco legal vigente. La comunicación entre el personal administrativo evidencia poca efectividad.

Recursos

El equipo de oficina es moderno y adecuado al trabajo administrativo de la institución. La asignación de recursos financieros para la adquisición de papelería, mobiliario y equipo requiere un trámite largo, lo que dificulta la ejecución de tareas. Esto sucede porque la sede desarrolla gestiones administrativas que deben ser previamente autorizadas por la Sede Regional.

Las oficinas administrativas de la universidad carecen de espacio suficiente para realizar las tareas respectivas por no contar con un área propia. La secretaria de cada facultad tiene un escritorio tipo cátedra, silla secretarial, computadora y un archivo. Hacen falta espacios adecuados para atender a los estudiantes.

Proyección a la comunidad escolar y ejecución de programas y proyectos

La demanda de los servicios educativos es muy alta debido al desarrollo demográfico del sector. La relación con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales es acorde a los

parámetros legales establecidos. No hay evidencia de implementación de programas o proyectos dirigidos a la comunidad escolar.

Aspectos a mejorar

La ventilación se puede mejorar al adquirir ventiladores para cada salón, así se crea un ambiente con las condiciones pedagógicas adecuadas. En el laboratorio de computación es ideal que se cuente con un sistema de aire acondicionado.

La sala de estar está considerada dentro de la remodelación del edificio administrativo.

Para aumentar la velocidad del servicio de internet, es necesario contratar servicios con otro proveedor, ya que el actual ofrece una capacidad limitada.

Debido a la construcción de remodelación del edificio administrativo, constantemente se necesita de la compra de agua para los servicios sanitarios especialmente. Esta situación será solventada al finalizar la remodelación.

Es necesaria la adquisición de una nueva planta telefónica porque la actual no tiene la capacidad óptima para distribuir las llamadas recibidas.

1.4 Descripción del Establecimiento

La Universidad Panamericana es una institución de educación superior avalada por el Consejo de Educación Superior, cuya filosofía está centrada en la formación de profesionales del país con un alto sentido de los valores judeocristianos, con una visión andragógica, y apoyados en la formación de principios y valores a través de clases medulares en todas las carreras ofrecidas.

La Sede Los Álamos fue establecida en el año 2010 ofreciendo inicialmente matriculas en el programa ACA (Actualización y Cierre Académico) de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Ciencias Económicas. En el año 2011 extendió sus servicios en la Facultad de Ciencias de la Educación con profesorados en Pedagogía y Ciencias Sociales, Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, y Licenciatura en Administración de Empresas. Actualmente cuenta con alrededor de 500 estudiantes, matriculados en las Facultades de Ciencias Económicas, De la Educación, Ciencias de la Salud y Ciencias Jurídicas.

Como parte de las estrategias de la universidad todas las sedes comparten instalaciones y mobiliario con Colegios Verbo, de esta manera se unen esfuerzos en la inversión y mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo de cómputo.

Debido a su rápido crecimiento, la gestión administrativa ha tenido que adaptarse a los cambios y necesidades, donde muchas de las áreas de gestión del recurso humano enfocados en la mejora continua no se han realizado de forma constante, por lo que esta área ofrece buenas oportunidades para diseñar proyectos de intervención en la gestión administrativa.


Lic. Julissa García de Recinos
Coordinadora de Sede

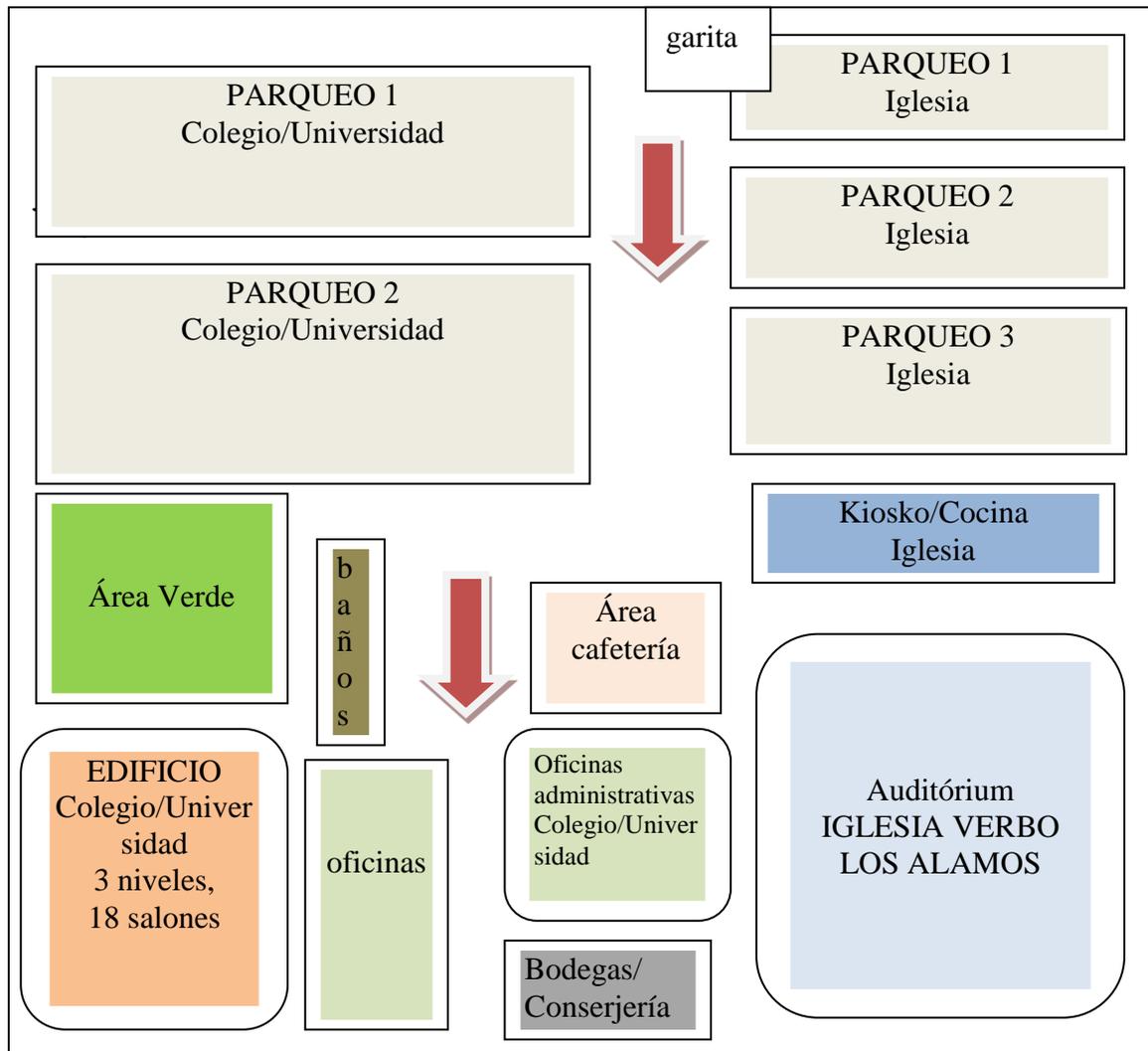



Vo. Bo. Catedrática-Supervisora UPANA

1.5 Croquis de la institución educativa

A continuación se presenta el croquis de la Universidad Panamericana Sede Álamos

Croquis de la institución



Fuente: elaboración propia 2014

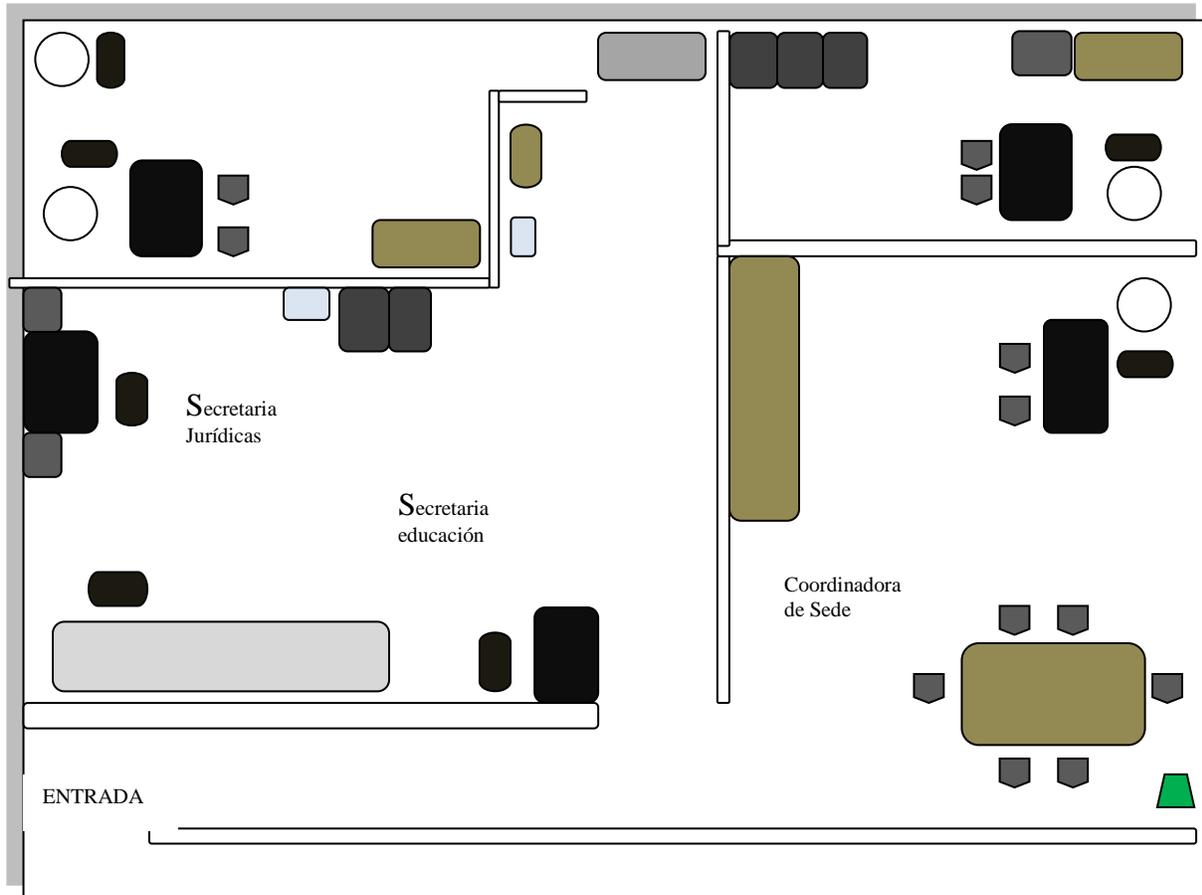
Firma de la estudiante-practicante

Vo. Bo. Catedrática-Supervisora UPANA

1.6 Plano de la oficina

A Continuación se presenta el plano de la oficina en la cual se realizó el proyecto de Mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación asertiva en Universidad Panamericana Sede Los Álamos.

Plano de la Oficina



Fuente: elaboración propia 2014

Firma de la estudiante-practicante

Vo. Bo. Catedrática-Supervisora UPANA

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Áreas de Gestión Administrativa

La teoría clásica de la administración, según su creador Henry Fayol, se distinguió por su enfoque sistémico integral puesto que sus estudios abarcaron todas las esferas de la empresa. La teoría clásica se centraba en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean éstas órganos (secciones, departamentos) o personas (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas). La tarea administrativa no debe ser una carga para las autoridades, sino más bien una responsabilidad compartida con los subordinados. Fayol creó escenarios propicios para la eficiencia administrativa y la generación de utilidades de la empresa.

Estos escenarios estuvieron respaldados por un instrumento de investigación y aplicación de la práctica administrativa llamado proceso administrativo, el cual está estructurado por cinco componentes:

Previsión. Define un programa de acción.

Organización. Construye una estructura dual de trabajo.

Dirección. Encauza todos los esfuerzos al objetivo en común.

Coordinación. Armoniza todas las actividades del negocio.

Control. Comprueba los resultados con base en lo planeado.

Por gestión se entiende el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o lograr un producto determinado. Con una connotación más actualizada o gerencial la gestión es planteada por Mora como "una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización". En ese sentido la gestión hace énfasis en la dirección y en el ejercicio del liderazgo. (1999:59)

Al respecto, Ruiz (1995), refiere la importancia de la gestión administrativa y su análisis porque a través de dicha gestión se pueden analizar y examinar los sistemas administrativos de la empresa, incluyendo los procedimientos, políticas, métodos, funciones, estructura, recursos, planes y

programas, entre otros, para evaluar y determinar su buen funcionamiento. La gestión administrativa tiene que ver con la forma de sistematizar las actividades que realizan las empresas. Según Ruíz está considerada "como un conjunto ordenado de estructuras y procesos, que deben ser preparados para provocar las transformaciones que la realidad reclama". Esto permite aumentar sus capacidades en cuanto a adaptación, aprendizaje y crecimiento y con ello llevar a cabo las funciones que le permitan actuar con eficiencia y eficacia en el ámbito donde se encuentran las organizaciones. (1995:17)

Este mismo autor, refiere que la preocupación más importante para manejar las organizaciones, está referido a la definición precisa y clara de sus objetivos, puesto que de allí se origina la práctica del proceso administrativo, el que consiste en la planificación, organización, dirección, coordinación, ejecución y control de las actividades y recursos de los que disponen para el desarrollo de sus empresas.

Otra área de gestión importante dentro de una organización es la Gestión Financiera. “La Administración Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. Los fondos son obtenidos de fuentes externas e internas de financiamiento y asignados a diferentes aplicaciones. Para las fuentes de financiamiento, los beneficios asumen la forma de rendimientos reembolsos, productos y servicios. Por lo tanto las principales funciones de la administración financiera son planear, obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa, lo cual implica varias actividades importantes. Una buena Administración Financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores.” (Ortega, 2002: 17)

2.2 Referente teórico que fundamenta la propuesta

Un componente importante de la administración son las relaciones humanas. Gran parte del éxito de la administración depende de las cualidades personales de los administradores, pero también de las relaciones humanas las cuales además de heredadas biológica y socialmente, pueden en gran parte ser cultivadas mediante técnicas especiales. En la actualidad se considera que las relaciones humanas son efecto y no causa de una buena administración, basada especialmente en el estudio y satisfacción de los motivos, las necesidades y los valores del hombre.

2.2.1 Administración del Recurso Humano

La administración del Recurso Humano es un área interdisciplinaria: incluye conceptos de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, entre otros. En general los asuntos abordados por la Administración de Recursos Humanos incluyen una gran cantidad de campos de conocimiento, aspectos internos de la organización o enfoque endógeno y aspectos externos o ambientales, llamados enfoque exógeno.

Tabla 2 Administración del Recurso Humano

Técnicas utilizadas en el ambiente interno	Técnicas utilizadas en el ambiente externo
Análisis y descripción de puestos Evaluación de cargos Capacitación Evaluación del desempeño Plan de carreras Plan de beneficios sociales Política salarial Higiene y seguridad	Investigación del mercado laboral Reclutamiento y selección Investigación de salarios y beneficios Relaciones de Sindicatos Relaciones con instituciones de formación profesional Legislación laboral

Fuente: Chiavenato I. (2000).

Algunas técnicas se aplican directamente a las personas, que son los sujetos de su aplicación; otras se aplican de forma indirecta a través de los cargos que ocupan o bien mediante planes o programas globales o específicos.

Para la administración de recursos humanos no hay leyes ni principios rígidos, debe ser contingencial, pues depende de la situación organizacional, ambiente, tecnología empleada por la organización, políticas y directrices vigentes, filosofía administrativa predominante, concepción organizacional acerca del hombre y de su naturaleza; y sobre todo de la calidad y cantidad de los recursos humanos disponibles. A medida que estos elementos cambian, también cambia la manera de administrar los recursos humanos de la organización. De ahí surge el carácter contingencial o situacional, cuyas técnicas no son rígidas ni inmutables, sino altamente flexibles y adaptables y sujetas a un desarrollo dinámico.

2.2.2. Comunicación Asertiva

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar ideas y sentimientos o defender legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

La asertividad o comunicación asertiva se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad (o no asertividad). Se define como un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

Existen tres estilos básicos de comunicación diferenciados: por la actitud que revelan hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo.

Pasividad, o no asertividad. Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a

ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades dando un valor superior a las de los demás.

Agresividad. Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, y se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, y donde se obvia o desprecia las opiniones de los demás.

Asertividad. Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, se plantea con seguridad y confianza lo que se quiere, se acepta que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia, se evitan los conflictos de forma directa, abierta y honesta.

La asertividad permite decir lo se piensa y actuar en consecuencia, se hace lo que se considera más apropiado para sí mismo, al defender los propios derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido u ofendido y evitando situaciones que causen ansiedad.

La comunicación asertiva es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial, y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y detiene de forma pacífica a las personas que le atacan verbalmente.

2.2.3 Inteligencia Emocional

Conjunto de habilidades entre las que se destacan el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad para motivarse a sí mismo. Este tipo de inteligencia otorga a las emociones un papel central en el conjunto de aptitudes necesarias para vivir. Todas las emociones son impulsos

que llevan al ser humano a actuar, son programas de reacción automática dotados por la evolución.

La inteligencia emocional desarrolla en las personas la capacidad de gobernar sus sentimientos, asimismo saber interpretar y relacionarse efectivamente con los sentimientos de los demás. Las personas que han desarrollado este tipo de habilidades emocionales suelen sentirse más satisfechas, son más eficaces y más capaces de dominar los hábitos mentales que determinan la productividad.

Peter Salovey teórico destacado que sigue los pasos de la teoría de las Múltiples Inteligencias, las organiza de acuerdo a cinco competencias principales:

Tabla 3 Competencias de la Inteligencia Emocional

El conocimiento de las propias emociones	La capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.
La capacidad de controlar las emociones.	La conciencia de sí mismo es una habilidad básica que permite controlar los sentimientos y adecuarlos al momento.
La capacidad de automotivación.	El control de la vida emocional y la subordinación a un objetivo resulta esencial para mantener la atención, la motivación y la creatividad.
El reconocimiento de las emociones ajenas.	La empatía es una capacidad que se asienta en la conciencia moral y permite sintonizar con las señales sociales sutiles que indican necesidad. La empatía lleva al altruismo.
El control de las relaciones.	El arte de las relaciones se basa en la habilidad de relacionarse adecuadamente con las emociones ajenas.

Fuente: Elaboración propia 2014

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Descripción de la Metodología Aplicada

Se realizó un diagnóstico de la institución donde se identificaron los principales problemas y el área de gestión a la cual pertenecen, se analizó las relaciones de causa y efecto de los problemas identificados para luego ser plasmadas en el árbol de problemas. Luego se propuso soluciones a los problemas identificados, los que se convirtieron en los objetivos del proyecto como los medios y fines de la intervención.

A continuación se analizó la viabilidad de las distintas opciones identificadas en el árbol de objetivos con el fin de obtener mayores posibilidades de éxito. Se seleccionó el proyecto a ejecutar y elaboró la Matriz del Marco Lógico, en la cual se describe de manera resumida los objetivos, resultados, actividades, indicadores, fuentes de verificación así como los recursos necesarios para la ejecución.

Luego se diseñó el plan de ejecución, donde se detallan las actividades a realizar, los resultados que se esperan obtener, así como el cronograma y responsables de la ejecución. Se ejecutó el proyecto, siguiendo cada uno de los pasos del plan. Al final se sistematizó el proceso del proyecto para establecer las lecciones aprendidas.

3.2 Diagnóstico FODA

A continuación se presenta el resultado del análisis de la institución a través del FODA.

Tabla 4 Diagnóstico FODA

Fortalezas	Oportunidades
<p>Fundamento filosófico basado en Principios y Valores de Vida.</p> <p>Calidad de recurso humano.</p> <p>Facilidad del proceso de cierre a través de los programas ACA Actualización y Cierre Académico.</p>	<p>Demanda de servicio, gracias a la construcción de proyectos habitacionales en las cercanías.</p> <p>Los alumnos egresados de nivel medio del Colegio Verbo se interesan para continuar su formación superior en esta sede.</p>
Debilidades	Amenazas
<p>Comunicación interna deficiente</p> <p>Falta de manual de funciones y perfiles de puestos.</p> <p>Gestión financiera deficiente.</p> <p>No se cubren todos los procesos académicos ya que permanecen centralizados en el campus regional</p> <p>Carencia de Departamento de Recursos Humanos para el reclutamiento, selección y contratación de personal.</p> <p>La infraestructura es inadecuada por el incremento de población estudiantil existente.</p>	<p>El área geográfica donde está ubicada la sede ha sido catalogada como muy insegura, ya que los robos a vehículos y peatones son frecuentes.</p>

Fuente: Elaboración propia 2014

3.3 Análisis de Viabilidad

Presenta las opciones analizadas previo a establecerse el proyecto.

Opción 1: Ausencia de líneas de comunicación asertiva

Opción 2: procesos y procedimientos no establecidos

Opción 3: Falta de procesos de supervisión y control

Tabla 5 Criterios para priorización del proyecto

Criterios para priorización de opciones	Opción 1		Opción 2		Opción 3	
	si	no	si	no	si	no
Cuenta con la aprobación del coordinador de la sede?	x		x		x	
Cuenta con los recursos necesarios para la realización del proyecto?	x		x			x
Podrá coordinar con otras organizaciones la ejecución del proyecto?	x			x		x
Cuenta con la 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 del proyecto?	x		x		x	
Las y los beneficiados aceptan el proyecto?	x			x		x
El proyecto cuenta con un plan de sostenibilidad?	x		x		x	
Beneficia a la mayoría de personas a quienes está enfocado el proyecto?	x		x		x	
Ofrece facilidades en su ejecución?	x		x			x
Total	8	1	6	3	5	4
Prioridad	si		no		no	

Fuente: Elaboración propia 2014

3.4 Diseño del proyecto

El proyecto de mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación asertiva, se propone como una respuesta a la necesidad de mejorar las líneas de comunicación del personal administrativo de la Universidad Panamericana Sede Los Álamos.

Se inició con una observación de las áreas de gestión, se priorizaron los problemas y con base a las debilidades encontradas se diseñó el taller que incluía temas de comunicación asertiva, trabajo en equipo e inteligencia emocional. Se diseñó la matriz del marco lógico y el plan de ejecución del proyecto. Como apoyo a la sostenibilidad del proyecto se diseñó un manual de líneas de comunicación asertiva.

3.5 Matriz del Marco Lógico

En la herramienta del marco lógico se hace el análisis del proyecto Mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación asertiva en Universidad Panamericana Sede Los Álamos.

Tabla 6 Marco Lógico

Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente verificables	Fuentes o medios de verificación	Hipótesis o Supuestos																																																														
Objetivos Generales Contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa de Universidad Panamericana sede Álamos fortaleciendo las líneas de comunicación.	El 100% de los procesos administrativos se desarrollan de manera adecuada	Reporte de entrega de tareas administrativas realizadas de manera efectiva y en el tiempo estipulado.	Actitud positiva y participativa del personal administrativo favorece la gestión administrativa.																																																														
Objetivo específico: Fortalecer el recurso humano con herramientas de comunicación y desarrollo profesional	El 100% del personal administrativo se comunica efectivamente	Encuestas sobre clima organizacional	Actitud positiva y participativa del personal administrativo																																																														
Resultados: 1. Personal capacitado en la comunicación asertiva 2. Personal identificado con la institución.	El 100% del personal desarrolla habilidades comunicativas asertivas. El 100% del personal está identificado con la institución.	Encuesta sobre la comunicación asertiva en el lugar de trabajo. Cuestionario sobre la visión, misión, filosofía de la institución.	Colaboración del personal administrativo. Participación activa del personal administrativo.																																																														
Actividades 1.1 Planificar capacitación 1.2 Organización de la actividad de capacitación 1.3 Solicitud de permiso a las diferentes facultades para la participación del personal. 1.4 Diseño y envío de las invitaciones. 1.5 Preparación de material a utilizarse 1.6 Ejecución de la capacitación 2.1 Preparación del material a utilizar 2.2 Socialización de la visión, misión y filosofía de la institución. 2.3 Preparación de Manual de Líneas de Comunicación Asertiva. 2.4 Distribución de manual elaborado.	Resumen de Insumos y Costos																																																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Humanos</th> <th colspan="2">Materiales</th> <th colspan="2">Financieros</th> <th colspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>M</th> <th>D</th> <th>M</th> <th>D</th> <th>M</th> <th>D</th> <th>M</th> <th>Donante</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Computadora Personal.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Q.5.00</td> </tr> <tr> <td>Papel, hojas, impresora</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Q.10.00</td> </tr> <tr> <td>Papel lino, impresora, computadora personal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Q.60.00</td> </tr> <tr> <td>salón, equipo multimedia, coffee break salón, equipo multimedia, coffee break</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Q.75.00</td> </tr> <tr> <td>Carpetas, papel, impresora, internet</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Q.75.00</td> </tr> </tbody> </table>			Humanos		Materiales		Financieros		Total		M	D	M	D	M	D	M	Donante	Computadora Personal.								Q.5.00	Papel, hojas, impresora								Q.10.00	Papel lino, impresora, computadora personal								Q.60.00	salón, equipo multimedia, coffee break salón, equipo multimedia, coffee break								Q.75.00	Carpetas, papel, impresora, internet								Q.75.00	
	Humanos			Materiales		Financieros		Total																																																									
	M	D	M	D	M	D	M	Donante																																																									
Computadora Personal.								Q.5.00																																																									
Papel, hojas, impresora								Q.10.00																																																									
Papel lino, impresora, computadora personal								Q.60.00																																																									
salón, equipo multimedia, coffee break salón, equipo multimedia, coffee break								Q.75.00																																																									
Carpetas, papel, impresora, internet								Q.75.00																																																									
			Condiciones Previas La Coordinadora de la Sede conoce del proyecto y está anuente a su elaboración.																																																														

Fuente: elaboración propia 2014

3.6 Ejecución del Proyecto

Muestra las actividades, fecha y recursos necesarios para realizar el proyecto.

Tabla 7 Ejecución del proyecto

Resultados	Actividades	Cronograma				Responsable	Insumos			Requisitos previos	
							Humanos	Materiales	Financieros		
1. Personal capacitado en la comunicación asertiva	1.1. Planificar capacitación	30 y 01 oct.				Todas las actividades son responsabilidad de Lilian Medina		Computadora Personal	Q.0.00	Coordinadora de Sede anuente a la realización del proyecto. Ejecutora del proyecto se compromete y responsabiliza de la realización del mismo. El personal administrativo participa en el proyecto.	
	1.2. Organización de la actividad de capacitación		2-4 oct.					Computadora Personal	Q.0.00		
	1.3. Solicitud de permiso a las diferentes facultades para la participación del personal			5 oct.					Hojas, sobres, impresora		Q.5.00
	1.4. Diseño y envío de las invitaciones				7oct.				Papel lino, impresora, computadora personal		Q. 5.00
	1.5. Preparación de material a utilizarse				8-9 oct.				Computadora Personal, Internet o Bibliografía Impresora. Folletos. Presentación de Power Point, videos		Q. 10.00
	1.6. Ejecución de la capacitación						10 oct.		salón, equipo multimedia, coffee break		Q.60.00
2. Personal identificado con la institución	2.1. Preparación del material a utilizar		2-4 oct.					Computadora Personal, Internet, folletos	Q.10.00		
	2.2. Socialización de la visión, misión y filosofía de la institución.			5 oct.				presentación en power point	Q.00.00		
3. Implementación de procesos y procedimientos	3.1. Investigar las líneas de acción requeridas en los procesos administrativos.	11 oct.						Coordinadora de Sede, secretarias, contadora	Q.0.00		
	3.2. Preparación del manual		14-18 oct.					Carpetas, papel, impresora, internet	Q. 75.00		
	3.3. Distribución de manual elaborado.			18 oct.							

Fuente: elaboración propia 2014

Capítulo 4

Informe del proyecto educativo

4.1 Descripción del proyecto educativo

El proyecto de mejoramiento de la gestión del recurso humano, basado en la comunicación asertiva, fue diseñado como respuesta a las debilidades encontradas en la gestión administrativa de la Universidad Panamericana Sede Los Álamos, que se realizó a través de la capacitación sobre técnicas de comunicación asertiva al personal administrativo, esta capacitación consistió en un taller donde se abordó el tema de la comunicación asertiva, trabajo en equipo, inteligencia emocional, procesos y procedimientos. Se diseñó un manual de líneas de comunicación asertiva como fuente de consulta.

4.2 Justificación

En la Universidad Panamericana Sede Los Álamos se observó deficiencia en la comunicación del personal administrativo, lo cual incide para que los procesos y procedimientos se vean afectados por la comunicación ineficaz. La comunicación asertiva contribuye a la consolidación de un favorable clima organizacional, que genera espacios de mayor productividad, así como mayor satisfacción del personal administrativo. Aportar herramientas de comunicación asertiva permite que la gestión del recurso humano se fortalezca y que los procesos administrativos se realicen con eficiencia y eficacia.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo General.

Contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa de Universidad Panamericana sede Álamos, fortaleciendo las líneas de comunicación del personal administrativo.

4.3.2 Objetivos Específicos

Fortalecer el recurso humano con herramientas de comunicación y desarrollo personal.

4.4 Ejecución del Proyecto

Para la ejecución del proyecto de mejoramiento de la gestión de recurso humano basado en la comunicación asertiva, se inició con la planificación y organización de la capacitación, se establecieron los temas a abordar, la fecha y el lugar de la ejecución, luego se requirió de varias reuniones con el profesional que desarrolló los temas abordados en la capacitación al personal administrativo. Se diseñó el material como trifoliales e invitaciones y block de notas utilizados. Se diseñó el manual de líneas de comunicación asertiva como parte del material de apoyo para la formación y se hizo entrega del mismo a las autoridades.

4.5 Descripción del Trabajo de Campo

Se planificó la actividad de capacitación del personal administrativo, el cual está formado por cuatro secretarías de las distintas facultades que operan en la sede, así como de la encargada de tesorería, para ello se definió el día de la ejecución y se solicitó el permiso necesario para su participación. Se definieron los temas a tratar en la capacitación: Comunicación Asertiva, Aplicación de Valores y Principios de vida. Trabajo en Equipo y Socialización de la Visión y Misión de la institución. Se diseñaron las invitaciones, trifoliales y blocks de notas que se

entregaron en la capacitación. Se invitó a un profesional en el tema para impartir la charla correspondiente. Se organizó una refacción para compartir con los asistentes.

Se investigaron las líneas de acción requeridas en los procesos administrativos y se preparó un manual con herramientas básicas para la práctica de la comunicación asertiva dentro de los procesos administrativos, como un aporte para la institución. El tiempo utilizado para la realización del proyecto fue de tres semanas.

4.6 Cronograma de actividades

El cronograma incluye todas las actividades que se realizarán para implementar el proyecto Mejoramiento de la gestión del recurso humano basado en la comunicación asertiva en Universidad Panamericana Sede Los Álamos

Tabla 8 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD		30 sept-04 octubre	07-11 oct.	14-18 oct.
Personal capacitado en la comunicación asertiva	1.1. Planificar capacitación			
	1.2. Organización de la actividad de capacitación			
	1.3. Solicitud de permiso a las diferentes facultades para la participación del personal			
	1.4. Diseño y envío de las invitaciones			
	1.5. Preparación de material a utilizarse			
	1.6. Ejecución de la capacitación			
Personal identificado con la institución	2.1. Preparación del material a utilizar			
	2.2. Socialización de la visión, misión y filosofía de la institución.			
Implementación de procesos y procedimientos	3.1. Investigar las líneas de acción requeridas en los procesos administrativos.			
	3.2. Preparación del manual			
	3.3. Distribución de manual elaborado.			

Fuente: Elaboración propia 2014

4.7 Recursos

Los recursos humanos empleados en la realización del proyecto educativo consistieron en: ejecutor del proyecto, profesional en el tema a desarrollarse, y el personal hacía quien fue dirigido el taller.

Los recursos materiales utilizados: equipo de cómputo, papel y carpetas, manual de líneas de comunicación, blocks de notas.

Los recursos financieros necesarios para la ejecución ascendieron a Q.170.00, los cuales cubrieron todas las actividades realizadas.

4.8 Incorporación de mejoras

Los procesos administrativos se realizaron de una forma más eficiente logrando que la comunicación entre el personal fuera con mayor nivel de asertividad. El personal administrativo logró una mayor identificación con la institución, lo que se traduce en mayor productividad y satisfacción personal. Se fortaleció el clima organizacional al proporcionar herramientas básicas sobre la comunicación, el trabajo en equipo, la inteligencia emocional y la ética profesional.

Capítulo 5 Sistematización del Proceso

La sistematización del proceso muestra las etapas, logros, dificultades y lecciones aprendidas durante la ejecución del proyecto.

Tabla 9 Sistematización del proceso

Etapas	Logros	Dificultades	Lecciones Aprendidas
Diagnóstico Institucional	Adquirir conocimientos sobre la gestión administrativa de una institución de educación superior.	Tiempo insuficiente para conocer todos los procesos administrativos establecidos.	Tomar en cuenta el contexto y las apreciaciones individuales de los involucrados es mucho más fácil realizar un diagnóstico.
Asistencia Técnica	Completar las tareas que fueron solicitadas en el tiempo estipulado, ya que eran requeridas de forma casi inmediata.	La coordinadora de Sede no estaba disponible todo el tiempo, por lo que era necesario buscar los espacios para apoyar directamente éstas funciones.	Realizar los procesos de forma ordenada contribuyó a completar las tareas en el tiempo estipulado.
Proyecto Educativo	Aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica para aportar mejoras en los procesos que se realizan en la institución.	El tiempo establecido para el taller fue insuficiente, ya que en ese momento surgieron muchas inquietudes del personal.	Proveer al personal un manual de procesos logró desarrollar en ellos competencias indispensables para mejorar la comunicación.

Fuente: Elaboración propia 2014

Conclusiones

- El capital humano es un factor clave en toda organización, por lo que el desarrollo de habilidades comunicativas contribuye a crear un buen clima organizacional y aumentar el potencial individual y de grupo.
- Las líneas de comunicación deben estar bien definidas ya que esto contribuye a que los procesos y procedimientos se realicen de una forma eficaz que garantiza una mejora continua.

Recomendaciones

- Diseñar un programa de capacitación continuo enfocada en aspectos de superación personal con principios, valores, inteligencia emocional, que fortalece el desempeño de los colaboradores al utilizar como referencia el Manual de Comunicación Asertiva.
- Fortalecer las líneas de comunicación interna a través de procesos de inducción, manuales de puestos y funciones que permitan a los colaboradores identificarse plenamente dentro de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta. Ed) Colombia: Editorial McGraw-Hill
- Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E.(2010) *Comunicación Asertiva*. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Castanyer Mayer O. *La Asertividad: Expresión de una sana autoestima*.
- Goleman D. (2001). *Inteligencia Emocional*. (45ta. Ed) Barcelona: Editorial Kairos.
- Ruiz, J. (1995). *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa*. Caracas: Editorial Panapo.
- Ortega Castro, A. (2002). *Introducción a las finanzas*. McGraw Hill. México. 2002.
- <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf> Recuperado: (11-01-2014)

Anexo 1 Cartas de las Autoridades

Guatemala 6 de julio del 2,013

Lic. Dinno Zaghi

Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación

Universidad Panamericana

Me dirijo a Usted muy respetuosamente deseándole éxitos en sus labores.

Por este medio yo: Lilian Patricia Medina Mangandid estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa de esta Universidad, me permito dirigirme a usted para solicitar la aprobación del ejercicio profesional supervisado en la Universidad Panamericana Sede Los Alamos, ubicada en 0a avenida 5-73 zona 6, Colonia Los Alamos, San Miguel Petapa, a cargo de la Licenciada Julissa García de Recinos. En el horario de 15:00 a 19:00 horas de lunes a viernes a partir del 15 de julio del presente año.

Me despido esperando su pronta y positiva respuesta.



Lilian Patricia Medina Mangandid
0908476

Vo. Bo.



Licda. Liliana Ventura
Catedrática Supervisora



Guatemala, julio de 2013

Licenciada
Julissa García
Universidad Panamericana Sede Los Álamos
0 avenida 5-73 zona 6, col. Los Álamos, San Miguel Petapa
Presente

Respetable Licenciada García:

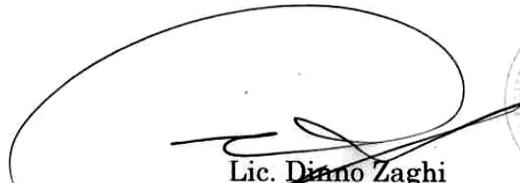
Reciba un cordial saludo de la Decanatura de la Facultad de Ciencias de la Educación. El motivo de la presente es para solicitar su colaboración con esta casa de estudios para que la estudiante **LILIAN PATRICIA MEDINA MANGANDID**, de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa pueda realizar 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 julio y deberá cumplir con 200 horas según lo estipulado por el proyecto de carrera y Reglamento Académico.

La práctica 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 la estudiante pueda cumplir con un requisito académico y proyectar la filosofía y labor social de Universidad Panamericana.

Atentamente,


Lic. Diano Zaghi
Decano Facultad de
Ciencias de la Educación





UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Los Álamos, 15 de julio de 2013

Lic. Dinno Zaghi
Decano Facultad de Ciencias de la Educación
Universidad Panamericana
Presente

Estimado licenciado Zaghi:

Reciba un cordial saludo.

Es un gusto para Sede Álamos, colaborar con esta casa de estudios, permitiendo la Práctica Profesional Dirigida de la estudiante **LILIAN PATRICIA MEDINA MANGANDID**, de Licenciatura en Administración Educativa.

La práctica fue autorizada del 15 de julio al 20 de septiembre, de lunes a viernes de 15:00 a 19:00 horas, cumpliendo con 200 horas, tal como está establecido en su Reglamento Académico.

Atentamente,

Licenciada Julissa García
Coordinadora de Sede



FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE

1. Datos personales del estudiante

a. Nombre completo del/la estudiante practicante:	<u>Lilian Patricia Medina Mangandid</u>
b. Carné:	<u>0908476</u>
c. Fecha de nacimiento:	<u>23 de agosto de 1974</u> Edad: <u>38 años</u>
d. Dirección:	<u>4ta. Avenida 14-24, zona 2 Residenciales El Ceibal, Villa Canales</u>
e. Números de teléfonos:	<u>4770-6556</u> móvil: <u>4770-6556</u>
a. Dirección electrónica:	<u>lilianmedina5@yahoo.com</u>

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

i. Nombre de la institución educativa:	<u>Universidad Panamericana, Sede Álamos</u>
ii. Nombre del jefe inmediato:	<u>Licenciada Julissa García de Recinos</u>
iii. Dirección:	<u>0 avenida 5-73, zona 6 Colonia Los Álamos, San Miguel Petapa</u>
iv. Números de teléfonos:	<u>2480-6270, 2480-6111</u>
v. Dirección electrónica:	<u>jaegg@hotmail.com</u>

3. Datos de la práctica

a. Período del:	<u>15 de julio</u> al: <u>18 de octubre de 2013</u>
-----------------	---

4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

b. Por la institución educativa. Nombre y firma:	<u>Licda. Julissa García de Recinos</u>
c. Por la Universidad Panamericana: Nombre y firma:	<u>Licda. Liliana Ventura</u>
A. Lugar y fecha del informe:	<u>Guatemala, 16 de noviembre de 2013</u>

Lic. Julissa García de Recinos

Nombre Firma y sello de autoridad de la institución educativa

Vo. Bo. Catedrática Práctica Supervisada.



Anexo 3 Constancia de la realización de las prácticas y proyecto educativo



Los Álamos, 07 de noviembre de 2013

Lic. Dinno Zaghi
Decano Facultad de Ciencias de la Educación
Universidad Panamericana
Campus Central

Estimado Licenciado Zaghi:

Por este medio hago constar que la señora Lilian Patricia Medina Mangandid, estudiante de la Licenciatura en Administración Educativa en Universidad Panamericana Campus Central, realizó en Sede Álamos la Práctica Administrativa correspondiente a 200 horas, cumpliendo con las disposiciones generales establecidas y realizado su proyecto de la Gestión Administrativa en esta institución.

Atentamente,



Licda. Julissa García de Recinos
Coordinadora de Sede

