

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



Elaboración e implementación de guía de procedimientos para el seguimiento de gestiones administrativas, pedagógicas y curriculares en el nivel medio del Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A. del municipio y departamento de Guatemala
(Práctica Profesional Dirigida)

Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado

Guatemala

2020

Elaboración e implementación de guía de procedimientos para el seguimiento de gestiones administrativas, pedagógicas y curriculares en el nivel medio del Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A. del municipio y departamento de Guatemala
(Práctica Profesional Dirigida)

Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado

Licenciada Ingrid Johana Paniagua Marín (asesora)

M.Sc. Vicky Beatriz Sicajol Calderon (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: **Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado**
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 5115042020

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

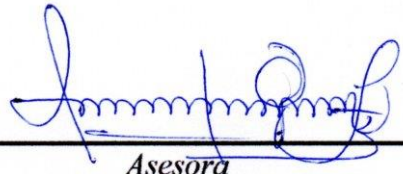
1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Elaboración e implementación de guía de procedimientos para el seguimiento de gestiones administrativas, pedagógicas y curriculares en el nivel medio del Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A. del municipio y departamento de Guatemala”**.
2. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
3. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
4. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
5. Por lo antes expuesto, la estudiante **Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


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



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

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Elaboración e implementación de guía de procedimientos para el seguimiento de gestiones administrativas, pedagógicas y curriculares en el nivel medio del Instituto Privado de Varones y escuela Preparatoria anexa, S.A. del municipio y departamento de Guatemala.** Presentado por el (la) estudiante: **Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado.** Previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa,** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente

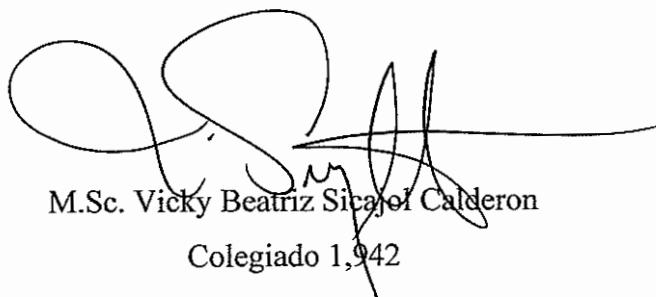


Asesora

Licenciada Ingrid Johana Paniagua Marin
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Número de colegiado 30944

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.
Guatemala, trece de marzo del dos mil veinte.


En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Elaboración e implementación de guía de procedimientos para el seguimiento de gestiones administrativas, pedagógicas y curriculares en el nivel medio del Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A. del municipio y departamento de Guatemala”** presentado por la estudiante: **Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado**, 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.Sc. Vicky Beatriz Sicajel Calderon
Colegiado 1,942
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, trece de febrero del año dos mil veinte.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Elaboración e implementación de guía de procedimientos para el seguimiento de gestiones administrativas, pedagógicas y curriculares en el nivel medio del Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A. del municipio y departamento de Guatemala”**. Presentado por la estudiante **Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.


M.A. Sandy J. Garcia Gaitan
Decana
Facultad Ciencias de la Educación



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

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	3
1.3 Misión y Visión	3
1.3.1 Misión	3
1.3.2 Visión	4
1.4 Estructura organizativa	4
1.4.1 Organigrama	4
1.4.2 Autoridades	5
1.5 Ubicación geográfica	5
1.6 Fortalezas de la institución	6
1.7 Limitantes de la institución	7
1.8 Problemática inicial detectada	7
Capítulo 2	8
Diagnóstico institucional	8
2.1 Problemática	8
2.2 FODA	8
2.3 Árbol de problemas	11
2.4 Árbol de objetivos	12
2.5 Metodología	13
2.6 Técnicas o instrumentos de investigación	13
2.6.1 Observación	14
2.6.2 Entrevista	14
2.6.3 Bitácora	14
2.7 Instrumentos	15
2.7.1 Guía de observación	15

2.7.2 Guía de Entrevista	15
2.7.3 Bitácora	16
2.7.4 Matriz FODA	16
2.8 Informantes	16
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	17
Capítulo 3	19
Marco teórico	19
Gestión administrativa	19
3.1.1 Gestión	19
3.1.2 Administración	19
3.1.3 Gestión educativa	19
3.1.4 La comunicación como herramienta administrativa	20
3.2 Comportamiento organizacional	21
3.2.1 Manual de procedimientos administrativos	21
3.2.2 Diferentes tipos de manuales	22
3.2.3 Para qué sirve un Manual de procedimientos administrativos	24
3.2.4 El Manual como herramienta de comunicación, gestión y ejecución.	25
3.2.5 Objetivos de los Manuales de Gestión	25
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	28
4.5 Objetivos	29
4.5.1 Objetivo general	29
4.5.2 Específicos	29
4.6 Estrategia	29
4.7 Resultados esperados	30
4.8 Actividades	30
4.9 Cronograma de actividades	31

Cronograma de actividades	31
4.10 Metodología	32
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	33
4.12 Recursos	33
4.12.1 Humanos	33
4.12.2 Materiales	34
4.13 Presupuesto	34
Presupuesto	34
Capítulo 5	36
Sistematización de la propuesta	36
Proceso de sistematización	36
5.1 Experiencia vivida	36
5.2 Reconstrucción histórica	38
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	39
5.4 Principales lecciones aprendidas	40
Conclusiones	41
Referencias	42
Anexos	43

Resumen

El proceso de Práctica Profesional Dirigida se llevó a cabo en el Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A., ubicado en la 13 avenida 25-70 zona 16, Acatán, municipio y departamento de Guatemala, institución con más de 100 años de experiencia en educación diferenciada, es decir solo para varones. Ofrece sus servicios educativos en el sector privado. El objetivo fue implementar los conocimientos y destrezas adquiridas durante la formación académica de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa en la Universidad Panamericana de Guatemala, campus central.

En el capítulo uno se describe el periodo de observación en donde se tomó en cuenta infraestructura, interacción de estudiantes y autoridades de la institución, ubicación geográfica, accesibilidad, así como fortalezas y debilidades. Con el apoyo de la observación en el capítulo dos se realizó el FODA sistémico y un árbol de problemas en el que se identifica el hallazgo de la percepción de los estudiantes así como un árbol de objetivos, que ayudó a organizar y priorizar las soluciones y establecer un orden para cada uno de los aspectos descritos.

Aprobada las dos fases anteriores se procedió al diseño del capítulo tres en el que se brinda soporte a la información teórica de importantes y reconocidos autores en el tema a desarrollar, por ejemplo: Hernández Sampieri y Asociados para realizar una investigación de forma profesional; Idalberto Chiavenato para todo lo relacionado al comportamiento organizacional; Rodríguez Valencia y Jorge Huergo para saber cómo elaborar un manual y para qué sirve.

En el capítulo cuatro se presenta el diseño de la propuesta de mejora administrativa, que se planteó al Director de nivel y al obtener su aprobación, se inicia la elaboración de la misma con fundamentos legales de acuerdo a las leyes que rigen al país y al reglamento interno de convivencia pacífica de la institución, de acorde a las necesidades detectadas. Se socializa ante las autoridades del área de básicos y diversificado, incluyendo la entrega del formato diseñado para el efecto.

En el desarrollo del capítulo cinco se llevó a cabo la reconstrucción histórica de la propuesta, en la que se narra de manera de experiencia cada proceso realizado; también se describió cuáles fueron las lecciones aprendidas, mismas que enriquecerán la práctica profesional en el futuro.

Introducción

Este informe se deriva del trabajo aplicado durante el proceso de Práctica Profesional Dirigida de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, misma que tiene por objetivo primordial que el o la egresada, aplique las destrezas y habilidades adquiridas durante el proceso de formación académica, en un ambiente educativo en áreas de gestión administrativas, pedagógicas, entre otras. El mismo fue realizado en el Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A., ubicado en la 13 avenida 25-70 zona 16, Acatán, municipio y departamento de Guatemala.

Este proceso se lleva a cabo en varias fases: la primera fase se denomina: de observación y consiste en conocer a detalle la organización en la que realizará la práctica, ¿Qué hace? ¿Cómo lo hace? y ¿Cuáles son sus ámbitos de acción? En la segunda: denominada investigación cuantitativa y cualitativa, por medio de una herramienta de recolección de datos de observación y entrevista, que proporciona la información para identificar sus fortalezas y debilidades relacionadas con gestiones administrativas, estableciendo cual será el aporte, por medio de una propuesta de mejora.

Durante la aplicación de estas fases se estableció como necesidad principal la elaboración de un manual de procedimientos para el seguimiento de gestiones administrativas, pedagógicas y curriculares, dirigido a coordinadores, docentes, estudiantes y director de nivel, con el objetivo de establecer una comunicación asertiva en la comunidad educativa.

Al momento de presentar la propuesta, se contó con la anuencia de las autoridades de la institución y la aprobación de su implementación el ciclo escolar 2020, motivando a los docentes a llevar a cabo los reportes o remisiones de los estudiantes de una manera ética, buscando la pronta solución a la situación que se haya presentado y que el estudiante sienta la confianza que su gestión, está siendo desarrollada de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos del colegio y así fortalecer la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

El Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A, es una institución educativa del sector privado; posee la modalidad de educación diferenciada, es decir solo para varones. Se encuentra ubicado en la 13 avenida 25-70 zona 16, Acatán. Funciona con un horario en jornada matutina de 07:00 a 14:00 horas.

Actualmente cuenta con quinientos ochenta y cinco estudiantes (585) inscritos; los servicios educativos que ofrece son Nursery, Prekínder, Kínder, Preparatoria, Primaria, Básicos y Diversificado con las carreras de Bachillerato en Ciencias y Letras, Bachillerato en Ciencias y Letras con especialidad en Diseño Gráfico, Bachillerato en Ciencias y letras con especialidad en Computación. Cuenta, además, con actividades extracurriculares en horario de 14:30 a 15:50 horas que forman parte de la formación integral de los estudiantes como lo son disciplinas deportivas de: Basquet ball, Foot ball, Volley ball, además de la preparación de los sacramentos eucarísticos como primera comunión y confirmación, siendo parte de la formación en valores del centro educativo; así como banda escolar.

La infraestructura del centro educativo es apropiada para el desarrollo y ejercicio docente, está conformada por un edificio de cuatro niveles, su material de construcción es sólida de block, en el que se encuentra preprimaria A y B, primaria completa, básicos y diversificado, los cuales están ubicados de la siguiente manera: primer nivel: los grados de preparatoria sección A y B, primero, segundo y tercero primaria secciones A y B, también están ubicadas las oficinas de Asistente de Dirección Primaria, Coordinación Académica Español, Coordinación Académica Inglés, oficina de Psicopedagogía del área de preprimaria y primaria, departamento de reproducciones, sala de maestros y enfermería, salón de reuniones de maestros con padres de familia, departamento de TIC'S y secretaría.

En el segundo nivel se ubica la oficina de directora de nivel primaria; cuarto, quinto y sexto primaria secciones A y B, salón de educación en la fe, salón de robótica, salón de computación, salón de inglés para sexto grado, coordinación matemática primaria y preprimaria, oficina de Psicopedagogía básicos y diversificado. En el tercer nivel: oficina del director de nivel básicos y diversificado, oficina de coordinación técnica y administrativa, salón de computación, laboratorio de química y biología.

En el cuarto nivel está la coordinación académica español área básicos, coordinación matemática básicos y diversificado, salón de computación y robótica, sala para maestros, al igual que en el tercer nivel, los estudiantes rotan en los salones de acuerdo con la clase que les corresponde. Además, cuenta con un edificio de un nivel, diseñado exclusivamente para el funcionamiento de preprimaria en la que también se encuentra la oficina de la directora de nivel y coordinación técnica. En la parte trasera del edificio principal hay otro edificio construido con block y techo prefabricado tipo domo, donde se ubica la bodega de los instrumentos de la banda escolar, comedor-cocina de las monitoras- niñeras, área de lavandería y bodega del encargado de materiales y equipo de mantenimiento.

El área administrativa cuenta con un edificio de un nivel ubicado en la entrada al campus escolar, en el que se encuentran las oficinas de: Gerente General, Dirección General, Gestión del Talento Humano, departamento de admisiones, contabilidad, recepción y salón de reuniones administrativas. Todos los edificios cuentan con la iluminación y ventilación adecuada, así como los servicios básicos esenciales como agua, energía eléctrica, teléfono e internet (este último con instalación en cada salón), equipo de proyección de audiovisuales y sonido. Los salones tanto de computación como robótica cuentan con el equipo necesario para llevar a cabo el desarrollo de estos.

Cuenta con áreas deportivas y recreativas como: dos gimnasios para práctica de basquet y volley ball bajo techo, uno de ellos llamado Prepa Garden el cual cuenta con duela profesional, marcador electrónico, así como de dos áreas para la práctica de football. Preprimaria cuenta con sus propias

áreas de juego y espacios de recreación. Existe servicio de cafetería que cuenta con mesas y sillas, así como una capilla religiosa con la imagen de la Virgen de Medjugorje. También, un área designada de parqueo para los autobuses de transporte escolar y para padres de familia cuando la presencia de estos es solicitada. En el centro educativo laboran ciento siete colaboradores (107) distribuidos en las siguientes áreas: Administración, personal docente, personal operativo, pilotos y monitoras.

1.2 Reseña histórica de la institución

El Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa S.A. (colegio La Preparatoria) fue fundado el 3 de junio de 1918 por doña María Teresa Llardén de Molina, con la única idea de preparar hombres de bien y líderes guatemaltecos. En octubre de 1924, se gradúa la primera promoción de bachilleres. En ese entonces el colegio estaba instalado en la 7a. avenida y 12 calle zona 1. Luego del terremoto de 1976 se traslada a la 7a avenida “A” 3-55 zona 9, ahora llamada Avenida “Hermanas Molina Llardén”. En 1998 el centro educativo es condecorado con la Orden del Quetzal en el grado de Gran Oficial. Después de estar por 24 años en zona 9 se forma una nueva administración con nuevos socios. En el año 2000 el colegio se traslada a las actuales instalaciones en la zona 16.

1.3 Misión y Visión

1.3.1 Misión

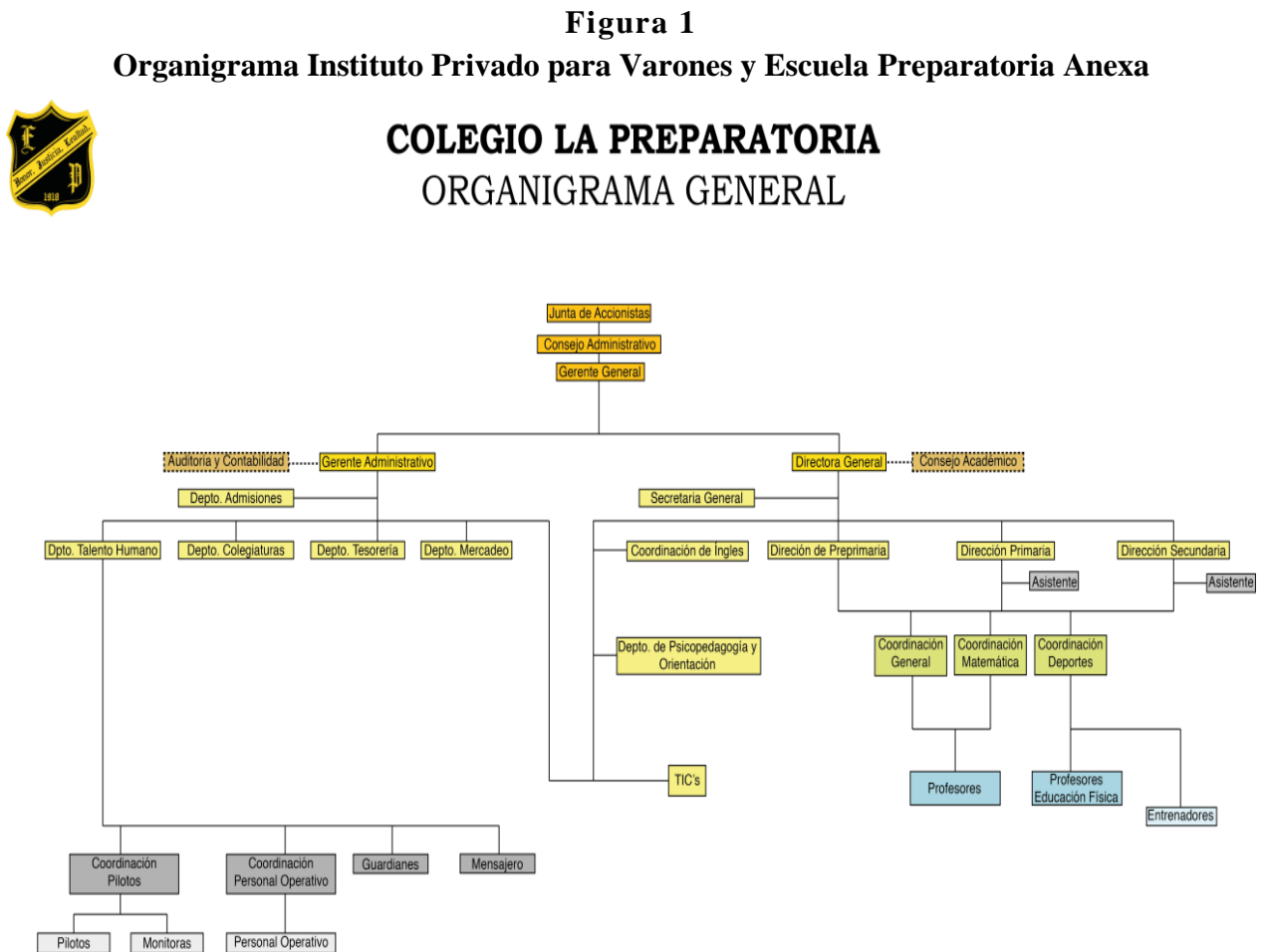
Formar niños y jóvenes con excelencia académica y valores, con procesos pedagógicos de vanguardia y un ambiente altamente tecnológico que les proporciona las herramientas necesarias para enfrentar los retos del siglo XXI.

1.3.2 Visión

Ser un colegio bilingüe que forma integralmente a sus educandos, desarrollando competencias que les permitan ser estudiantes autónomos, que utilizan la tecnología, practican deporte y valores cívicos y morales, dando como resultado, profesionales propositivos que contribuyan al desarrollo de Guatemala.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama



Fuente: Proyecto Educativo Institucional, 2018

1.4.2 Autoridades

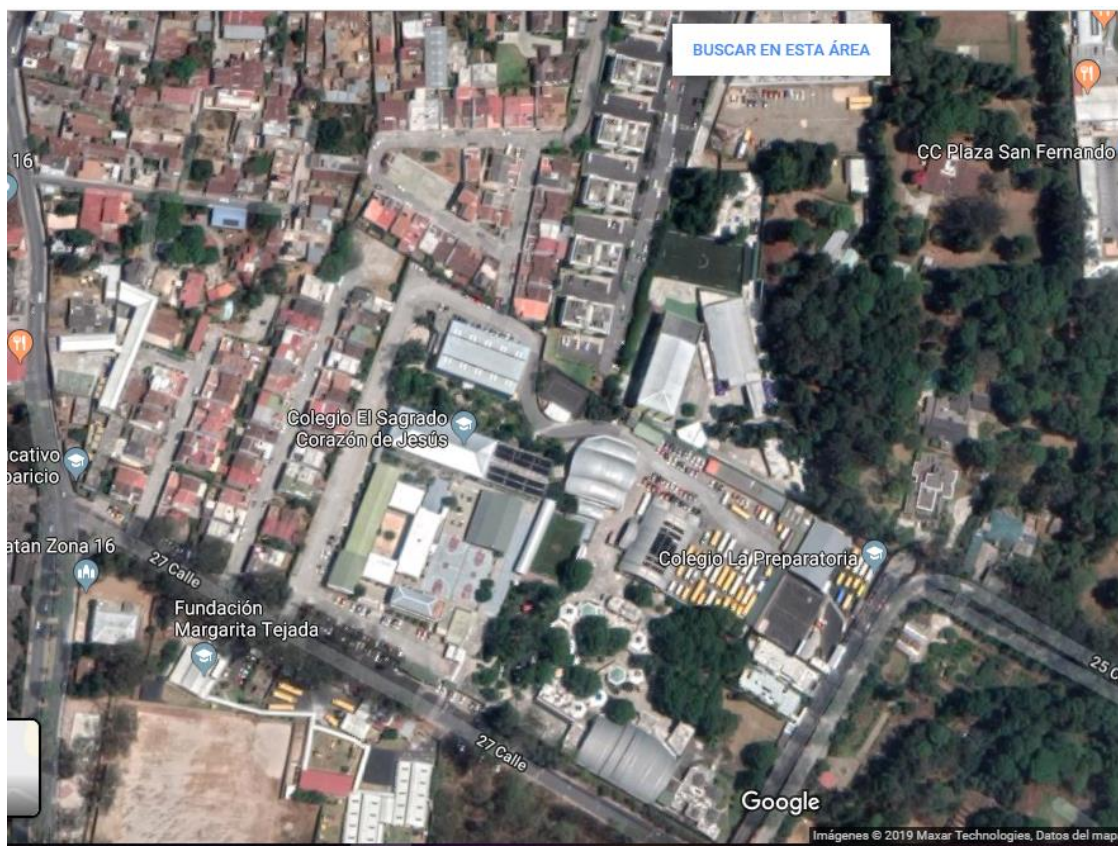
De acuerdo con la información obtenida del Reglamento Interno de Trabajo de la institución educativa, su organización estructural se presenta de la siguiente manera: Gerente General y Representante Legal, Licenciado José Alfredo González Floris, Directora General Licenciada Maritza Silva de Reyes quienes son los responsables de crear estrategias con la administración de la empresa, con el fin de alcanzar objetivos organizacionales. La directora es la persona responsable de cumplir y hacer cumplir los principios y normas establecidos por el Ministerio de Educación; supervisar el trabajo de los directores y coordinadores de los niveles a su cargo.

El Director de nivel de básicos y diversificado es el Licenciado Ariel Castro-Conde, la Directora del área de primaria Licenciada Michelle Carranza, Directora del área de preprimaria Licenciada Sandra Winter de Hernández, Coordinadoras para las áreas de secundaria y diversificado Licenciada Luvia Velásquez (académica), Licenciada Ligia Calderón (matemática), Luisa Fernanda Ardón, Técnica Administrativa. Coordinaciones del nivel primaria: Profesora de Educación Media Maira Calderón, matemática; Licenciada Fabiola Tobar, Asistente de Dirección primaria; Profesora de Segunda Enseñanza Iris Sol Cifuentes, Coordinadores para todos los niveles del centro educativo Licenciada Milvia Salazar inglés, Reider Lucas deportes.

1.5 Ubicación geográfica

El Instituto Privado para Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A., se encuentra ubicado en el departamento y municipio de Guatemala, en la 13 Avenida 25-70 zona 16 Acatán. 01016. Sus vías de acceso son por Calzada la Paz, Boulevard Lourdes y/o Boulevard Acatán. Las instituciones aledañas son: Colegio para señoritas el Sagrado Corazón de Jesús (posee acceso interno de un centro educativo a otro); la Fundación Margarita Tejada se encuentra ubicada a 500 metros de la entrada principal de la institución. Circula cerca del área la ruta de transporte público número sesenta y seis (66, hospital militar); las vías de acceso pueden ser por Boulevard Lourdes, frente al Comercial Santa Amelia, así como por Boulevard Acatán.

Figura 2
Ubicación georreferencial Instituto Privado para Varones y Escuela Preparatoria Anexa



Fuente: Google Maps

1.6 Fortalezas de la institución

La institución cuenta con cien años de experiencia en la educación diferenciada, es decir solo para hombres, con una formación integral de los estudiantes, fundamentada en principios y valores de vida. Cuenta con la certificación de Calidad Educativa otorgada por Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE en el año 2018.

Su personal docente y administrativo están altamente calificados y preparados profesionalmente para desarrollarse en el área en la que se desempeña. Mantiene una capacitación constante sobre innovación educativa, trabajo en equipo y organizado entre director y docentes. Posee además

instalaciones modernas, equipo de computación de vanguardia lo que permite que los estudiantes puedan tener un aprendizaje de acuerdo con la exigencia de la era de la globalización.

1.7 Limitantes de la institución

Con base a los resultados obtenidos en el diagnóstico institucional a través de la aplicación de diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos, se evidencia que la institución demuestra entre sus limitantes como falta de seguimiento a los estudiantes en los aspectos disciplinarios en los diferentes niveles de la institución; poco apoyo en el cumplimiento del reglamento de convivencia de la institución, provocando que los estudiantes no se aboquen a los docentes en busca de apoyo o solución a sus necesidades.

La resistencia de algunos docentes a modificar o implementar nuevas metodologías para el desarrollo o mejoramiento de su curso, propicia que los alumnos se desmotiven. Otro factor que se evidencia es la falta de confianza de los estudiantes en las autoridades inmediatas por causa del poco seguimiento o apoyo que conlleva una gestión en procesos tales como: agresión por parte de compañeros a su persona, o bien el no resolver dudas del curso (esto en caso de los maestros); y finalmente se percibe poco apoyo de los padres de familia en acompañamiento profesional para sus hijos cuando este es sugerido por el departamento de Psicopedagogía.

1.8 Problemática inicial detectada

De acuerdo con los datos obtenidos durante la fase de diagnóstico a través de la aplicación de diversos instrumentos y técnicas de investigación como la guía de observación y los resultados de la encuesta a los estudiantes de los diferentes grados, se evidencia que la problemática inicial detectada es la falta de seguimiento a determinados procesos o gestiones de carácter administrativo por parte de algunos docentes. Los estudiantes expresan que perciben existencia de parcialidad entre los docentes al momento de buscar la solución a las situaciones y manifiestan poco interés ante sus necesidades; esto refleja la falta de un manual de procedimientos para dichos procesos.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

La problemática detectada durante el periodo de diagnóstico institucional, apoyado con la aplicación de diversas técnicas de investigación y con base a los resultados de la encuesta realizada a una muestra de algunos estudiantes de diferentes grados, se pudo evidenciar que existe falta de seguimiento a determinados procesos o gestiones de carácter administrativo por parte de algunos docentes. Los jóvenes manifestaron que perciben parcialidad o favoritismo al momento que se presenta alguna situación de carácter disciplinario o bien la solución a situaciones entre ellos.

Se observa la necesidad de buscar un mecanismo que pueda fortalecer este tipo de gestiones entre docentes, coordinadores y director para que los estudiantes tengan certeza de que sus procesos están siendo evaluados y en búsqueda de solución y sientan que se está cumpliendo con lo establecido en la filosofía de la institución, fundamentada en los valores de honor, justicia y lealtad, con el compromiso de una formación integral.

2.2 FODA

Tabla 1

Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
- El centro educativo cuenta con cien años de experiencia en la formación y educación integral fundamentada en principios y valores de vida.	- La ubicación geográfica donde se encuentra ubicado el centro educativo es accesible.

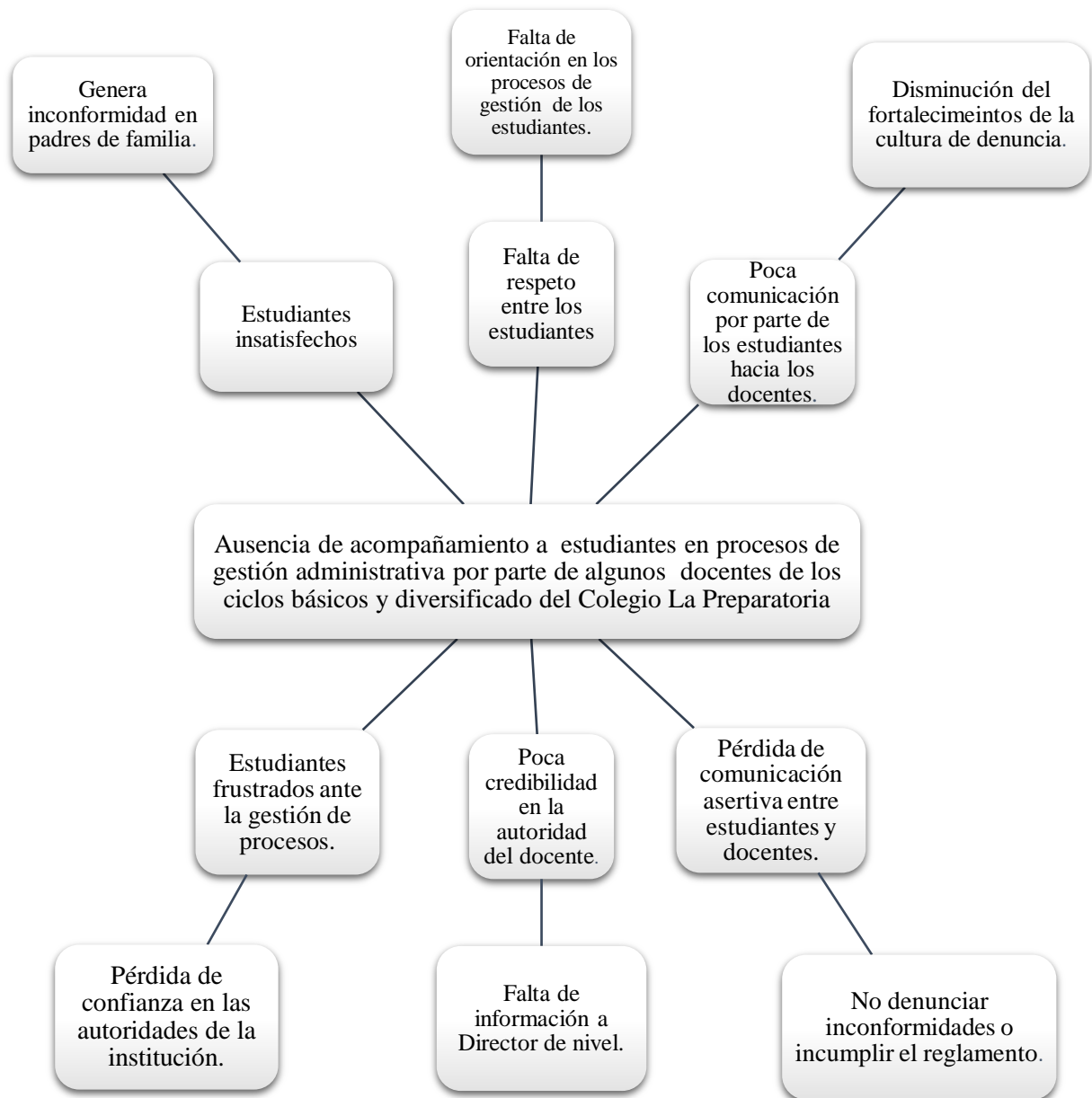
<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con certificación de Calidad Educativa Otorgada por la Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE. - Posee docentes altamente calificados y preparados profesionalmente en el área en que se desempeña. - Capacitación mensual al equipo de trabajo sobre innovación y temas de actualidad aplicables al proceso de enseñanza-aprendizaje. - Se evidencia trabajo en equipo y organizado entre Director y docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Por la cercanía con el colegio Sagrado Corazón de Jesús, las hermanas de los estudiantes de este centro educativo pueden estudiar cerca y evitar movilizarse a diferentes sectores. - Capacitaciones regulares para los docentes por parte de editoriales amigas al centro educativo. - Reconocidas universidades otorgan becas a los estudiantes graduados del centro educativo. - Participación de los estudiantes en intercambios estudiantiles con centros educativos en el extranjero.
<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competencia con otros centros escolares del sector. - Conflictos familiares afectan el rendimiento académico y conductual de los estudiantes. 	<p>Debilidades (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de seguimiento a los estudiantes en los aspectos disciplinarios de parte de las autoridades en los diferentes niveles de la institución. - La comunidad educativa demuestra poco apoyo en el cumplimiento del reglamento de convivencia de la institución.

<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de hogares disfuncionales. - Retiro de alumnos por causas económicas y de ubicación geográfica de los hogares de los estudiantes. - Los estudiantes demuestran que hay poco compromiso de algunos padres en el acompañamiento de su aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia resistencia de algunos docentes a modificar o implementar nuevas metodologías para el desarrollo o mejoramiento de su curso. - La falta de confianza de los estudiantes en las autoridades inmediatas por causa del poco seguimiento o apoyo que conlleva sus procesos de gestión. - Poco apoyo de los padres de familia en acompañamiento profesional para sus hijos cuando este es sugerido.
---	---

Fuente: elaboración propia.

2.3 Árbol de problemas

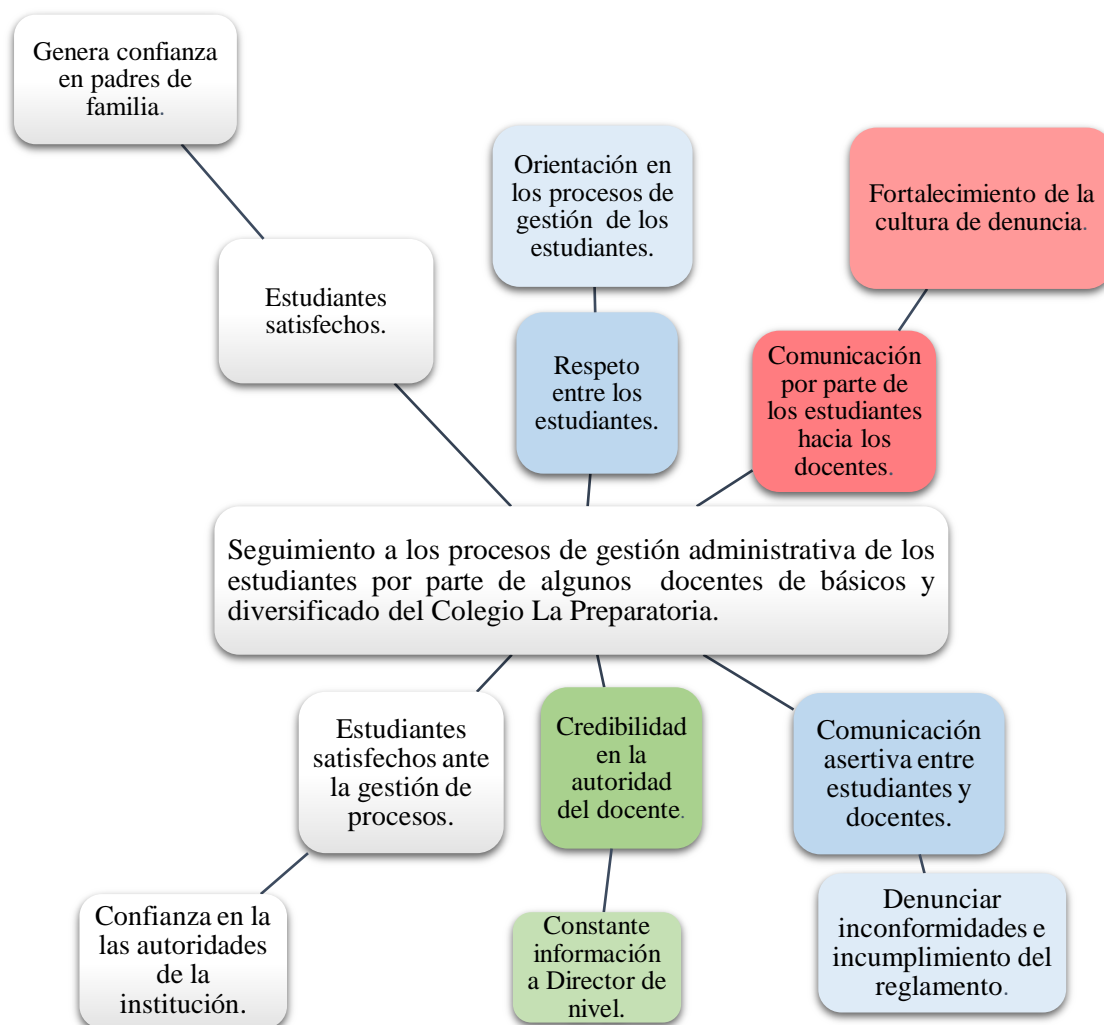
Figura 3
Árbol de Problemas



Fuente: elaboración propia

2.4 Árbol de objetivos

Figura 4
Árbol de objetivos



Fuente: elaboración propia

2.5 Metodología

Según Fabian Coelho, metodología se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. (Coelho, Fabián, 2019)

Según Kemmis y McTaggart (1998), en su libro *Cómo planificar la investigación-acción* establece que ésta es:

Una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar. (p. 9)

El proceso de investigación-acción realizado durante la etapa de diagnóstico dentro de la institución se inició con la aplicación de una guía de observación física y administrativa las cuales permitieron evidenciar aspectos generales del centro educativo, así como una guía de entrevista aplicada a estudiantes desde primero a tercero básico, cuarto y quinto bachillerato; estos últimos en cada una de sus especialidades, manifestando que perciben poca comunicación en el seguimiento de gestiones administrativas de carácter curricular, lo que demostró algunas fortalezas y debilidades de la institución.

2.6 Técnicas o instrumentos de investigación

Según Sabino (2000), son los recursos de que puede valerse el investigador para acercarse a los problemas y fenómenos y extraer de ellos la información. Y para recolectar datos sobre un problema o fenómeno. De acuerdo con Ortega y Gasset (1992), establece que: "La técnica es el intento del hombre por superar su dependencia del mundo exterior, este rasgo es el que lo diferencia del resto de animales pues, al contrario de éstos, él adapta el medio a su voluntad". (p. 57)

2.6.1 Observación

Roberto Hernández Sampieri y colaboradores (2000) escriben que:

La observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio. Es decir, a través de ella se puede conocer más acerca del tema que se estudia basándose en actos individuales o grupales como gestos, acciones y posturas. Es una eficaz herramienta de investigación social para juntar información, si se orienta y enfoca a un objetivo específico.

(p. 110)

2.6.2 Entrevista

Hernández Sampieri y otros (2006), refieren en su libro Metodología de la Investigación, que la entrevista se puede definir como:

La reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque. (p. 118)

2.6.3 Bitácora

Hernández Sampieri y otros (2014), mencionan que “Su función es documentar día a día el procedimiento constante de investigación, en ella se anotan: ideas conceptos, significados, referencias, dudas, reflexiones, lista de actividades. Es de validez y confiabilidad, por su uso de entradas de forma cronológica” (p. 370)

La selección y aplicación de las técnicas se hace primordial para la obtención de información por medio de un diagnóstico institucional y este a su vez, ayuda a identificar las fortalezas y debilidades del centro educativo. La observación permite evidenciar las situaciones que pudieron ser detectadas con anterioridad y no se visualizaron fácilmente. Otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista, la cual estuvo dirigida principalmente a estudiantes del ciclo básico y diversificado. Y por último la bitácora que permite llevar un registro de todas las actividades de manera detallada y precisa para facilitar el proceso de práctica.

2.7 Instrumentos

Raúl Rojas Soriano (2013) menciona que “los métodos y técnicas son las herramientas metodológicas de la investigación, ya que permiten instrumentar los distintos procesos específicos de ésta, dirigiendo las actividades mentales y prácticas hacia la consecución de los objetivos formulados”. (p. 92)

2.7.1 Guía de observación

Tamayo (2004) define a la guía de observación como:

Un formato en el cual se pueden recolectar los datos en sistemática y se pueden registrar en forma uniforme, su utilidad consiste en ofrecer una revisión clara y objetiva de los hechos, agrupa los datos según necesidades específicas, se hace respondiendo a la estructura de las variables o elementos del problema. (p. 172)

2.7.2 Guía de Entrevista

La entrevista puede ser uno de los instrumentos más valiosos para obtener información, se puede definir como el “arte de escuchar y captar información”, según Munch Lourdes (1988), “esta habilidad requiere capacitación pues no cualquier persona puede ser entrevistador.” (p. 61)

2.7.3 Bitácora

Roberto Hernández Sampieri (2014) indica que la bitácora o diario de campo “es un instrumento invaluable para la validez y confiabilidad del análisis. Puesto que nos ayuda a no olvidar cosas importantes y a documentar información obtenida”. (p. 425)

2.7.4 Matriz FODA

Humberto Ponce Talancón (2007), define que la matriz FODA constituye la base o el punto de partida para la formulación o elaboración de estrategias; de dicha matriz se pueden realizar nuevas matrices.

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos fue fundamental para la etapa de observación debido a que permitió recabar importante información en la que se pudo evidenciar que cuenta con una directiva organizacional muy estructurada así como que la infraestructura del centro educativo es adecuada; modernas instalaciones que facilitan alcanzar los objetivos y metodologías definidas para el desarrollo de sus actividades educativas.

La entrevista aplicada a los estudiantes de la institución llama la atención al ir mostrando procesos administrativos relevantes que evidenciaron sus fortalezas y necesidades. Durante la aplicación del FODA, se visualizó por medio de las características de este instrumento la detección de algunas debilidades que al no ser atendidas pueden convertirse en amenazas para la institución, tal es el caso del poco acompañamiento de los padres en la formación de sus hijos, lo que puede llegar a provocar retiro del estudiante.

2.8 Informantes

La información directa sobre el problema o el fenómeno que se estudia son aportadas por los sujetos que viven y experimentan el propio fenómeno, es por ello que han sido identificados con el término de Informantes según Martínez (2013) y Mendieta (2015), quienes lo asumen como los sujetos que,

contextualizados dentro del fenómeno, tienen su propia forma de entender, ofrecer y proveer la información que conduzca a la investigación del hecho. (p. 130)

Las personas que tuvieron la función de ser los informantes en esta etapa del diagnóstico fueron: estudiantes de la institución de los grados de primero a tercero básico; cuarto bachillerato en Ciencias y Letras, quinto bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Diseño Gráfico, quinto bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Computación, a quienes se les aplicó la técnica de la guía de la entrevista. Durante el proceso de entrevista estructurada a los estudiantes, también fue aplicada a tres docentes de diferentes áreas (inglés, productividad y desarrollo, así como química y biología) y director de nivel Licenciado Ariel Castro-Conde.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

De conformidad con lo apreciado con la observación física y administrativa, las conversaciones sostenidas con el director de nivel Licenciado Ariel Castro-Conde, coordinadores, docentes y el apoyo de la Guía de observación física y administrativa, guía de entrevista dirigida a los estudiantes se obtuvo los siguientes hallazgos:

Dentro de las fortalezas que demuestra la institución se puede mencionar que cuenta con más de cien años de experiencia, así mismo posee procesos de enseñanza y metodologías diseñados para desarrollar las competencias y habilidades de sus estudiantes, además cuenta con instalaciones seguras y modernas, salones de clase con buena iluminación y ventilación, con el equipo cómputo más moderno e innovador con la tecnología más reciente del mercado. Cada una de las áreas o niveles cuenta con direcciones y coordinaciones; quienes supervisan a los docentes a su cargo velando el cumplimiento y desarrollo de las planificaciones estipuladas para el alcance de objetivos de la institución.

Otra de las fortalezas de la institución es, que sus docentes están profesionalmente preparados y son capacitados constantemente para el desenvolvimiento de su especialidad, para esto cuentan con el apoyo de universidades que respaldan la formación. El centro educativo profesa la religión

católica, dirigida por personal laico, así mismo cuenta con especialidades deportivas para el desarrollo integral del estudiante. Se percibe un clima laboral bastante agradable. Entre las oportunidades evidenciadas se encuentran la facilidad que tienen los jóvenes para aplicar a una beca en las diferentes universidades del país, así como los intercambios estudiantiles con centros educativos internacionales.

Entre las debilidades evidenciadas se puede mencionar la falta de comunicación en el seguimiento a los procesos administrativos de los estudiantes por parte de algunos docentes, según los resultados obtenidos de la entrevista, ellos perciben que existe favoritismo o desinterés para continuar el proceso requerido ante dirección de nivel para solucionar lo que les aqueja. Con la búsqueda del involucramiento de la comunidad educativa, para el desarrollo integral se sugiere realizar una evaluación del desempeño de acuerdo con manual de la institución.

Las amenazas detectadas y evidenciadas fueron que, debido a la falta de comunicación y seguimiento de los procesos de gestión, los estudiantes y los padres de familia pierdan la confianza en las autoridades de la institución, viéndose la necesidad de reforzar o implementar un mecanismo que ayude a una vía asertiva entre director de nivel, estudiantes, docentes y padres de familia en el seguimiento de los procesos de gestión administrativos.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Gestión administrativa

3.1.1 Gestión

Según Jorge Huergo en su documento Los Procesos de Gestión (s/f) “La gestión implica un modo de comprender y de hacer nuestros proyectos desde una cuádruple perspectiva articulada; en nuestro caso: la político-cultural, la sanitario-social, la económica y la organización/al-comunicacional” (p. 4).

3.1.2 Administración

Según Henry Fayol (1987) “Es el conjunto de operaciones que realizan las empresas” (p. 7), así mismo Chiavenato (1989) lo ve como:

La conducción racional de las actividades de una organización. Considera que su principal tarea se basa en interpretar los objetivos propuestos y transformarlos en acción a través de cada una de las funciones básicas, alcanzando esos objetivos de la manera más adecuada a la situación de la organización (p. 2).

De igual manera lo podemos comprender como el enfoque o aplicación que ayuda a desarrollar los procesos administrativos de gestión y en sus diversas especialidades por ejemplo Gestión Educativa.

3.1.3 Gestión educativa

De acuerdo con Carlos Alberto Botero (2009) presenta la siguiente definición:

La gestión educativa se concibe como el conjunto de procesos, de toma de decisiones y realización de acciones que permiten llevar a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación. Es importante aclarar que la gestión educativa busca aplicar los principios generales de la gestión que han estado presentes en la teoría de la administración, al campo específico de la educación (p. 2)

3.1.4 La comunicación como herramienta administrativa

De igual manera, como la gestión ayuda a desarrollar de manera ordenada los procesos administrativos para alcanzar los objetivos establecidos, la comunicación asertiva como herramienta, facilita que estos se lleven a cabo debido a que proporciona mejores resultados, también apoya a que los implicados se encuentran en la misma secuencia de ejecución y ponen en práctica sus habilidades y capacidades para lograrlo.

De acuerdo con Chiavenato (2009)

El acceso a la información y su uso son una ventaja competitiva estratégica en un mundo extremadamente competitivo. Sin embargo, no basta con disponer de un sistema de información, sino que es necesario que existan personas capaces de transformar rápidamente la información en acciones. La existencia de información es la base para la toma de decisiones. Si el asunto es de naturaleza estratégica, las decisiones tendrán inevitablemente un efecto en toda la organización. (p. 327)

3.2 Comportamiento organizacional

Según Chiavenato, (2009) indica que:

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. (p 6- 8)

De igual manera, la comunicación escrita tiene relevancia dentro de las organizaciones debido a que constituye la forma física de llegar a todos los que la conforman, haciéndola eficaz y eficiente por medio de memorandos, circulares, y guías de procedimientos administrativos que buscan la planificación, control, y ejecución de una manera general, convirtiéndose en una herramienta indispensable para las organizaciones.

3.2.1 Manual de procedimientos administrativos

Según Gómez (2001) el manual de procedimientos es “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa”. (p. 4) De la misma forma que Gómez define qué es y para qué sirve el manual de procedimientos, el autor Joaquín Rodríguez Valencia en su libro “Como elaborar y usar los manuales administrativos” (2012) muestra la historia de estos y que la necesidad de un orden jerárquico capaz de dirigir, controlar y ejecutar los procesos

diseñados para el logro de objetivos, se convierta en una herramienta indispensable en las empresas u organizaciones. (p. 59- 60)

Según Rodríguez (2001) establece que el manual como herramienta de la administración:

Surge durante la segunda Guerra Mundial, ya que se tiene conocimiento que existían algunas publicaciones en las que se giraban instrucciones e información al personal sobre como dirigir una organización, por medio de: circulares, memorandos, instrucciones, reglamentos, entre otros. Al inicio el Manual tenía muchos errores, pero este se fue perfeccionando ante la necesidad de tener jefes o líderes capacitados al frente de las organizaciones. Los manuales administrativos comenzaron a utilizarse en las empresas en la década de los cincuenta. Aunque se tiene conocimiento sobre empresas donde se aplicaban algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones sobre ciertas formas de operar de una empresa, por ejemplo, organización, instrucciones internas, operaciones (p. 60).

3.2.2 Diferentes tipos de manuales

De acuerdo con Rodríguez Valencia (2012) los manuales puede ser clasificados por su contenido, función específica y ámbito de aplicación. (pp. 69-71)

Tabla 2

Clases de manuales administrativos	
Por su contenido	En esta categoría se incluyen los siguientes: Historia del organismo Organización Políticas Procedimientos

	<p>Adiestramiento o instructivo</p> <p>Técnicos</p> <p>Múltiples (cuando lo conforman todos los anteriores)</p>
Por su función específica	<p>En este grupo entran los de una determinada función operacional. El grupo incluye:</p> <p>Producción</p> <p>Compras</p> <p>Finanzas</p> <p>Contabilidad</p> <p>Crédito y cobranzas</p> <p>Personal</p> <p>Generales (los que ocupan funciones operacionales)</p>

Tabla 3

Tipo de manual	Para que sirve
Organización	Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
Departamental	Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple.

Procedimientos	Determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
Calidad	Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.
Sistema	Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

Fuente: elaboración propia

3.2.3 Para qué sirve un manual de procedimientos administrativos

Según Rodríguez Valencia (2012) establece que los manuales administrativos son:

Un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus tareas. Es una gran ayuda para el personal que las instrucciones sean definidas, para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar políticas, proporcionar soluciones rápidas a los malentendidos y mostrar el modo en que puede contribuir el personal en el logro de los objetivos organizacionales, así como sus relaciones con otros empleados. (p. 61)

De acuerdo con G. R. Terry (1982) habrá que considerar una lista de requisitos básicos para el éxito en la práctica de manuales administrativos.

Durante la etapa de observación y con los resultados obtenidos se identificó la perspectiva de los estudiantes del colegio en relación con los procesos de gestión, en la que ellos perciben que los

mismos no se manejan de una forma eficaz y adecuada. Por lo que se sugiere la elaboración de un procedimiento para procesos administrativos, curriculares y pedagógicos para brindar una solución acertada a diferentes situaciones.

3.2.4 El manual como herramienta de comunicación, gestión y ejecución

Para Rodríguez (2012) los manuales representan:

Un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concernientes a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos etc. En la actualidad, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúan incrementándose. Los organismos progresistas han llegado a considerar que determinados medios administrativos pueden y deben cambiar tan seguido como sea necesario para capitalizar oportunidades y enfrentar a la competencia. Este concepto de administración ha incrementado la necesidad de los manuales administrativos y también ha modificado el papel que éstos desempeñan. (p. 61)

A este respecto se busca fortalecer una comunicación asertiva y dinámica entre autoridades del colegio y los estudiantes involucrando ambas partes en canal dual de información.

3.2.5 Objetivos de los manuales de gestión

Según Rodríguez (2012) con base en su clasificación y grado de detalle al respecto de los objetivos de los manuales de gestión establece que:

Con la elaboración e implantación de manuales administrativos se pretenden lograr los objetivos siguientes: Instruir al personal acerca de aspectos básicos como: objetivos, funciones, relaciones de trabajo, procedimientos, políticas, etc., para lograr una estandarización. - Precisar la estructura orgánica de toda la empresa, de un área funcional para deslindar responsabilidades, evitar la duplicidad de funciones y detectar omisiones. - Coadyuvar al personal de la empresa

para la ejecución correcta de las tareas asignadas y propiciar uniformidad en el trabajo. - Servir como medio de integración a la empresa para el personal de nuevo ingreso. - Proporcionar información básica para la planeación e implantación de un programa de reorganización. (p. 65)

Durante la presente investigación se llegó a la conclusión de que los manuales de operaciones resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia en el uso de los recursos y logros de metas establecidas. El objetivo principal es de presentar una propuesta de guía de procedimientos de gestión de procesos administrativos, curriculares y pedagógicos al director, coordinadoras, docentes y psicopedagoga, que permita eficacia y eficiencia en los mismos.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Elaboración e implementación de guía de procedimientos para el seguimiento de gestiones administrativas, pedagógicas y curriculares en el nivel medio del Instituto Privado para Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A. del municipio y departamento de Guatemala.

4.2 Introducción

En el presente informe se describe los diferentes procedimientos que se utilizan en el Instituto Privado para Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A., en el nivel de secundaria y diversificado, para el seguimiento a los procesos de gestión administrativos, académicos y psicopedagógicos, de estudiantes y profesores. Los datos recolectados fueron obtenidos directamente de estudiantes y profesores, haciendo uso de metodología cualitativa, como lo son la guía de observación y de entrevista.

Por medio de este proceso se obtuvo datos relevantes, para la aportación de una propuesta de mejora ante la problemática encontrada; se buscó analizar los diferentes procedimientos que se utilizan en el centro educativo, para llevar a cabo el seguimiento y solución a los procesos de gestión de los estudiantes, sean estos de carácter académico o actitudinal. El objetivo de este trabajo es desarrollar una herramienta que ayude a realizar de manera efectiva lo mencionado anteriormente. Por consiguiente, se elaboró un Guía de procedimiento de gestiones administrativas, pedagógicas y curriculares, dirigido a coordinadores, docentes, estudiantes y director de nivel, la cual fue dada a conocer a dichas autoridades, entregando un formato de la guía con base legal de acuerdo a las leyes que rigen el sistema educativo nacional y el reglamento interno de convivencia del centro educativo.

4.3 Justificación

Durante el periodo de observación y diagnóstico, utilizando la técnica de la observación y la entrevista, se logró detectar entre los estudiantes, inconformidad ante la gestión de sus trámites y poca credibilidad hacia las autoridades correspondientes; ellos perciben que hay parcialidad o favoritismo al momento que se presenta alguna situación de carácter disciplinario, académico o bien la solución a situaciones entre ellos. En esta misma etapa se les observó frustrados e inconformes ante sus procesos de gestión, sintiendo falta de respeto entre los mismos y hacia el docente, lo que puede llegar a generar ausencia de comunicación asertiva entre los miembros.

Por tal razón se identifica la necesidad de buscar un mecanismo que pueda fortalecer este tipo de gestiones entre docentes, coordinadores y director, y así los estudiantes tengan certeza de que sus gestiones están siendo evaluadas en búsqueda de solución y sientan que se está cumpliendo con lo establecido en la filosofía de la institución fundamentada en los valores de honor, justicia y lealtad, con el compromiso de una formación integral.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

De acuerdo con los datos obtenidos en la etapa de diagnóstico institucional se evidenció la falta de seguimiento a los procesos de gestión administrativa en aspectos disciplinarios de parte de los docentes y la poca credibilidad que manifiestan los estudiantes aduciendo recibir poco apoyo no solo de los docentes sino también por parte de los padres; lo anterior fue propicio para plantear una propuesta para colaborar a desarrollar una gestión más eficaz de parte de las autoridades esperando poder obtener resultados favorables.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Fortalecer en los estudiantes la confianza y la comunicación asertiva con autoridades buscando el bienestar de estos, dándoles la seguridad y certeza que las gestiones serán encaminadas a una solución pronta y favorable con base a los procesos establecidos para ello.

4.5.2 Específicos

- Establecer una vía de comunicación efectiva y cordial entre autoridades y estudiantes para el seguimiento en los procesos de gestión.
- Elaborar una guía para el seguimiento de los procesos de gestión administrativa, pedagógica y curricular.

4.6 Estrategia

Elaborar y socializar la propuesta con las autoridades del nivel de secundaria, compartiendo la información y datos obtenidos como resultado de la aplicación de instrumentos como la observación y entrevista a estudiantes de los diferentes grados, así como a docentes de diferentes áreas; presentar una guía con instrucciones de procedimiento basado en las leyes educativas del país y el reglamento interno de convivencia pacífica del colegio y comunicarlo con los docentes para familiarizarles con la guía y darle el uso adecuado de manera ética y profesional. Se adjuntará formato de procedimiento para el traslado y respectivo seguimiento de la gestión presentada.

4.7 Resultados esperados

Que durante el ciclo escolar 2020, los estudiantes puedan observar un cambio significativo ante lo percibido durante años anteriores, en donde los docentes lleven a cabo los reportes o remisiones de los estudiantes de una manera ética, apoyado por el coordinador de área o psicopedagoga, buscando la solución al problema o situación presentada y con esto esperar que sientan la confianza que la gestión está siendo revisada de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos del colegio.

4.8 Actividades

Para el alcance de los resultados es necesario la planificación de diferentes actividades que programadas entre sí permitan la consecución del logro planteado; ente ellas se pueden mencionar las siguientes: socialización de propuesta con director, coordinadores de área y psicopedagogía, mostrando los resultados obtenidos por medio de la Guía de observación y la entrevista para dar a conocer el punto de vista de estudiantes y algunos docentes en relación a los procedimientos de gestión.

Se diseñó un formato para la remisión o traslado de casos que busca facilitar y agilizar de manera eficiente y eficaz dichos procedimientos y para la socialización ante las autoridades respectivas, se elaboró una presentación en Power Point, un informe escrito y la copia del formato sugerido.

4.9 Cronograma de actividades

Tabla 4
Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
Elaborar y socializar la propuesta con las autoridades del nivel de secundaria.	Que los estudiantes a partir del ciclo 2020, puedan tener confianza en acercarse a las autoridades al momento de presentar una gestión y puedan verificar el seguimiento de la misma.	Observación, entrevista a docentes y estudiantes.	X			
Presentar una guía con instrucciones de procedimiento basado en las leyes educativas del país y el reglamento interno de convivencia pacífica del colegio.	Que los docentes lleven a cabo los reportes o remisiones de los estudiantes de una manera ética y profesional.	Se presentó formato para remisión o traslado de casos al departamento de psicopedagogía.		X		
Desarrollar y planificar un trabajo en conjunto entre las autoridades correspondientes,	El director y coordinadoras acordaron reunirse periódicamente para revisión y	Presentación de informe escrito al director y coordinadoras, con apoyo en Power Point		X		Se elaboró diseño de formato con base a requerimientos necesarios.

para evaluar y monitorear dicha gestión.	seguimiento de casos.	para exponer informe.				
Diseño de un formato que facilitará la comunicación entre autoridades y estudiantes en relación a gestiones. Se preparó una presentación en Power Point y hojas impresas para las autoridades, para poder explicar los hallazgos y las observaciones sugeridas en el formato de remisión de casos.	Que tanto director, coordinadoras, docentes y estudiantes puedan utilizar la nueva mecánica de remisión y seguimientos de sus procesos de gestión, teniendo la seguridad que estos tendrán una solución ética a la brevedad posible.	Se llevó a cabo reunión para socialización de propuesta, misma que fue convocada por medio de una invitación especial, acompañada de un Coffe Brake			X	La reunión de la propuesta debió ser pospuesta en varias debido a quebrantos de salud del director.

Fuente: elaboración propia

4.10 Metodología

Según Kemmis y McTaggart (1998), en su libro *Cómo planificar la investigación-acción* establece que ésta es:

Una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar. (p. 9)

Roberto Hernández Sampieri y colaboradores (2000) escriben que:

La observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio. Es decir, a través de ella se puede conocer más acerca del tema que se estudia basándose en actos individuales o grupales como gestos, acciones y posturas. Es una eficaz herramienta de investigación social para juntar información, si se orienta y enfoca a un objetivo específico.

(p. 110)

De conformidad con los resultados obtenidos en la etapa de recolección de datos, surge la idea de una propuesta para el seguimiento de procesos de gestión administrativos, pedagógicos y curriculares, y se fundamenta la elaboración en la definición de Gómez (2001) El manual de procedimientos es “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa” (p. 4).

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La implementación de la propuesta será llevada a cabo por la Licenciada Gwendolyn Berducido, Psicopedagoga del nivel de secundaria y diversificado, durante el ciclo escolar 2020 y la supervisión de la misma por el Licenciado Ariel Castro-Conde, director. Así mismo se llevará una agenda de casos remitidos en donde se podrá tener un mejor control de estas gestiones. Cada dos semanas se programará reunión con las coordinaciones para revisión de casos, y se procederá con lo recomendado de acuerdo a las indicaciones establecidas.

4.12 Recursos

4.12.1 Humanos

Director, como autoridad inmediata del nivel de secundaria y diversificado, quien tiene la responsabilidad de mediar y solucionar situaciones. Coordinadoras de área, por ser responsables

de los docentes y ser a quienes recurren en primera instancia para informar sobre el o los estudiantes con alguna condición especial de aspecto académico o actitudinal. Psicopedagoga, por ser la persona designada de dar el seguimiento adecuado y pertinente ante cada caso, buscando la formación asertiva del o los estudiantes. A los docentes y estudiantes por ser la fuente de información de esta propuesta y ser ellos los principales actores de los procesos de gestión.

4.12.2 Materiales

Cuaderno de líneas de ochenta hojas tipo universitario, que sirvió de herramienta de anotaciones de fechas y eventos importantes (bitácora o diario de campo), bolígrafo de color azul para realizar anotaciones, marcadores de colores para resaltar datos relevantes durante la etapa de observación, hojas de papel bond de 80 gramos para imprimir el material escrito, folders carta para presentación de la propuesta al momento de la socialización.

4.13 Presupuesto

Tabla 5
Presupuesto

Materiales	Cantidad	Financieros		Total
		Aportaciones personales	Donaciones	
Cuaderno de líneas de 80 hojas	1	Q 8.00		Q 8.00
Bolígrafo, marcadores de colores	1 / 12	Q 15.00		Q 15.00
Computadora				
Hojas bond 80g	100	Q 7.50		Q 7.50
Impresiones en blanco y negro	42	Q 42.00		Q 42.00
Impresiones a color	4	Q 8.00		Q 8.00

Folders manila tamaño carta	7	Q 10.50		Q 10.50
Refacción socialización propuesta:				
Cartuchos rellenos de pasta de pollo.	7	Q 49.00		
Jugo de naranja La Granja (galón).	1	Q 35.00		
Desechables (vasos y cubiertos) paquete.	3	Q 7.00		
Aderezo.	1	Q 13.00		Q 104.00
TOTAL:				Q 349.80

Fuente: elaboración propia

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

Proceso de sistematización

Los aprendizajes obtenidos durante esta etapa fueron muy significativos, como lo es el diseño e implementación de una propuesta. Esta se convirtió en un desafío personal, debido a que era una experiencia nueva en una institución educativa muy estructurada y organizada. Se solicitó el apoyo y autorización a la Directora General, Licenciada Maritza Silva de Reyes quien se mostró muy anuente para proporcionar los recursos que fueran necesarios para el cumplimiento de dicha gestión durante el tiempo que esta requiriera.

Se trabajó en áreas específicas que fueran de gran utilidad y en donde se conocieran las funciones administrativas y pedagógicas de un Director de Centro Educativo, por lo que al ser presentada ante las autoridades del nivel de básicos y diversificado, se obtuvo un recibimiento muy grato y expresaron estar dispuestos a proporcionar el apoyo que fuera necesario. Como parte del proceso se utilizó un diario de campo o bitácora, como herramienta de apoyo para dejar evidencia, anotando las actividades realizadas o las situaciones que se presentaban y que después sería útiles para el desarrollo de la sistematización de la propuesta o experiencia vivida.

5.1 Experiencia vivida

Como parte del proceso de formación académica, la Práctica Profesional Dirigida tiene como fin primordial aplicar los conocimientos adquiridos, a la vez que se elabora una propuesta de mejora para el centro educativo, siendo necesario hacer un reconocimiento a través de la aplicación de diversos instrumentos de recolección de datos, los cuales evidencian las fortalezas y debilidades que podría ser potenciales amenazas en el área administrativa, docente y estudiantil. Por lo que se procede con la etapa de observación, para la cual se elabora una guía, que apoyará a conocer infraestructura, así como si posee todos los servicios esenciales para su funcionamiento tales como

agua potable, energía eléctrica, internet, salones con buena iluminación, amplios parqueos y que contara con un equipo de trabajo muy organizado.

Se diseñó un Guía de entrevista dirigida a estudiantes y docentes (escogidos al azar), obteniendo datos relevantes que fueron posteriormente utilizados para construir un FODA sistémico, que evidenciaría las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que el establecimiento posee. Se procede entonces a realizar un análisis de viabilidad, donde se analizan los objetivos y se identifican medios y fines que pueden convertirse en una propuesta.

De acuerdo con lo establecido en las leyes que rigen la educación en Guatemala, se elaboró una Guía de seguimiento a procedimientos de gestión administrativa, pedagógica y curricular dirigida a directores, coordinadores, docentes y estudiantes. Se buscó información sobre el tema, con reconocidos autores como Hernández Sampieri, Roberto / Fernández Collado, Carlos / Baptista Lucio, Pilar; así como Idalberto Chiavenato, Joaquín Rodríguez Valencia, así como contar con base teórica y legal para la elaboración de este como un aporte pedagógico-administrativo a la institución, en el nivel de básicos y diversificado.

Cabe mencionar que la fecha establecida para la socialización ante las autoridades debió ser modificada en varias oportunidades, una de ellas por la hospitalización inesperada del director del nivel por quebrantos de salud. Sin embargo, se agendó una nueva y se llevó a cabo con éxito la presentación de los resultados obtenidos y la propuesta sugerida con la participación de Licenciado Ariel Castro-conde Director de Nivel, licenciada Lubia Velásquez Coordinadora Académica, licenciada Ligia Calderón Coordinadora del área de Matemáticas, licenciada Gwendolyn Berducio, Psicopedagoga de básicos y diversificado y la licenciada Luisa Ardón, Coordinadora Técnica Administrativa, todos ellos fueron parte de la socialización. Al finalizar hubo un tiempo para compartir un refrigerio.

5.2 Reconstrucción histórica

Al presentar la reconstrucción histórica del proceso vivido durante la fase de Práctica Profesional se puede mencionar los nuevos aprendizajes que ayudaron a implementar de la mejor manera los conocimientos adquiridos durante la formación académica. Entre los momentos más relevantes del proceso fue el poder llevar a cabo una asistencia técnica en diferentes áreas administrativas de un centro educativo de prestigioso nombre; dentro de las que se pueden destacar la asistencia del director, Licenciado Ariel Castro-Conde en donde se proporciona inducción sobre las funciones académicas y legales de dicho puesto.

Seguidamente se asignó el proporcionar apoyo a coordinaciones y áreas administrativas de la institución, en las que se logró observar las diferentes funciones que ahí se llevan a cabo, por ejemplo: Coordinación Técnica Administrativa, con la licenciada Luisa Fernanda Ardón, todo lo relacionado a aspectos disciplinarios y administrativos; Coordinación Académica con la licenciada Luvia Velásquez, revisión de planificaciones, dosificaciones, actividades y proyectos de los docentes para el desarrollo de su curso en el proceso de enseñanza a los estudiantes, así como la revisión de libros de texto para evaluar sus contenidos y si estos se rigen al Currículo Nacional Base y a las metodologías del colegio.

Después se continuó con el departamento de psicopedagogía con la licenciada Lissette de Solórzano (al principio del proceso de práctica, ella dejó de laborar para el colegio en el mes de agosto), luego con la licenciada Gwendolin Berducio, en donde se llevó a cabo las gestiones de exámenes de admisión, orientación vocacional, apoyo o acompañamiento psicológico a estudiantes que lo requieran, así como ser el vínculo de conexión con las diferentes universidades del país. En el departamento de colegiaturas con la señorita Mariam Ruiz, para observar cómo implementar y aplicar el código único de identificación designado a cada familia para realizar sus pagos por medio de banca en línea y la compra de útiles de los estudiantes, revisión de confrontas contables enviadas por el banco para cotejar con las cuentas de los padres de familia.

Con Secretaría Académica, con la señorita Glenda Vielman, el seguimiento de las gestiones de los procesos ante la Supervisión Educativa correspondiente, el desglose de documentación requerida para la emisión de títulos, diplomas y certificados, el orden y cuidado de manejo de documentos importantes de los estudiantes. Luego la socialización de la propuesta dirigida y presentada a director y coordinadoras, actividad en la que se entregó copia escrita de la propuesta y del formato sugerido, acompañada de un *Coffe Brake*.

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

El objetivo de la sistematización es la recuperación de la experiencia vivida durante la presentación e implementación de la propuesta de mejora para el seguimiento de procedimientos de gestión entre director, coordinadoras, psicopedagoga, docentes y estudiantes del Instituto Privado de Varones Escuela Preparatoria Anexa, S.A., que se encuentra ubicado en la zona 16 del municipio y departamento de Guatemala.

Como parte de la implementación de la propuesta de mejoramiento para uno de los procesos que se realizan en dicho centro educativo, se espera que durante el ciclo lectivo 2020, sea una eficaz herramienta de apoyo para las gestiones correspondientes, socializándolo con los docentes de manera que sea utilizado ética y profesionalmente, obteniendo como resultado que los estudiantes puedan distinguir un cambio significativo ante lo percibido en años anteriores.

Se espera que se trabaje de forma conjunta, de manera que los docentes lleven a cabo los reportes o remisiones de los estudiantes de una manera ética apoyado por el coordinador de área o psicopedagoga, buscando la solución al problema o situación presentada, así como que el estudiante sienta la confianza que su gestión está siendo desarrollada de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos del colegio. Por último, fortalecer una comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.

5.4 Principales lecciones aprendidas

Es un centro educativo con cien años de trayectoria, conformado por docentes altamente calificados, bastante estructurado en cuanto organización y funcionamiento, y que pese a eso hay necesidades dentro de la institución que parecieran no ser detectadas o percibidas por las autoridades, sin embargo con la apertura de espacios para el desarrollo de ejercicios profesionales (prácticas profesionales de estudiantes universitarios), se convierte en una herramienta de gran apoyo para convertir debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades de mejora.

Durante este proceso, la importancia de la planificación fue clave para la realización de las actividades, puesto que se presentan opciones para su ejecución, ya que de ello depende el éxito de estas. Luego la fecha programada para la socialización de la propuesta sufrió varios cambios por quebrantos de salud del director de nivel, programando un nuevo día y hora; además, se solicitó equipo tecnológico como apoyo, como lo fue televisión, laptop, pero llegado el momento de la presentación, el equipo no estaba, por lo que se improvisó con el uso del equipo disponible para su realización.

Se obtuvo la oportunidad de conocer las funciones de las diferentes áreas de una institución educativa y los procedimientos de gestión que conlleva. Se aprendió el uso de las plataformas del Ministerio de Educación, los documentos necesarios para cumplir con los requerimientos que acredite que el estudiante ha cumplido para la obtención de un certificado o diploma para ascender al grado superior inmediato, así mismo la gestión para las equivalencias que se necesitan para acreditación de estudiantes que vienen de otros países a estudiar a Guatemala.

Conclusiones

El presente informe tuvo como objetivo primordial, dar una propuesta positiva y útil a los procesos ya existentes en relación al manejo de gestiones de los estudiantes y demás autoridades de nivel del Instituto Privado de Varones y Escuela Preparatoria Anexa, S.A, que de acuerdo a la información obtenida y los hallazgos encontrados con apoyo de una investigación cualitativa, facilitó la decisión de qué propuesta de mejora se podía implementar en la institución, surgiendo el diseño y elaboración del manual.

A pesar de los inconvenientes que se presentaron, fue posible diseñar, elaborar y presentar el formato para remisión de casos o traslado de estudiantes a las diferentes instancias de acuerdo a su necesidad y con bases legales de conformidad con las leyes del país.

Se pretende con esta propuesta administrativa, que la comunidad educativa de la institución tenga plena confianza de que los procesos se están llevando a cabo de la manera ética y profesional. Con esta propuesta de mejora se espera que la comunicación entre la comunidad educativa sea cordial y asertiva.

El aprendizaje obtenido durante todo este proceso, enriquece las enseñanzas adquiridas en el salón de clases durante la profesionalización, debido a que la implementación de dicho conocimiento permite se pueda visualizar de manera diferente que las funciones administrativas de una institución educativa, son complejas y deben ser manejadas de manera ética, eficaz y con el personal especializado o capacitado, buscando el bien común y así mantener una relación cordial entre la comunidad educativa.

Referencias

- Cano Plata, C.A. (2017). *La Administración y El Proceso Administrativo*.
Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano Facultad De Ciencias Económicas y
Administrativas Escuela de Administración, Contaduría y Mercadeo Bogotá D.C
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7a. ed.).
México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las
Organizaciones*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernández Sampieri, R. / Fernández Collado, C. /Baptista L., Pilar. (2014),
Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Rodríguez Valencia. D.R. (2012) *Como elaborar manuales administrativos*. Cengage
Learning Editores.
- Huergo Jorge (s.f.). Documento: *Los procesos de gestión*. Recuperado de
<file:///E:/libros/huergo3.pdf>

Anexos

Anexo 1

Carta de las autoridades



Guatemala, 29 de junio de 2019

Licenciada
Maritza Silvia de Reyes
Colegio La Preparatoria
13 avenida 25-70 zona 16, Acatán
Presente.

Respetable licenciada:

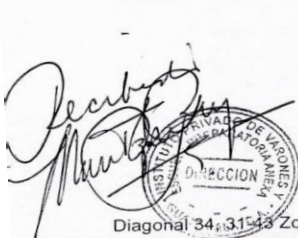
Reciba un cordial saludo de la Coordinación del Campus Central de la Facultad de Ciencias de la Educación de Universidad Panamericana.

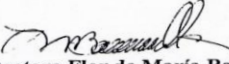
El motivo de la presente es solicitar su apoyo para esta casa de estudios superiores, ya que la estudiante **Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, pueda realizar la Práctica Profesional Dirigida I y II, en la institución que usted dignamente dirige.

Dicha práctica se encuentra contemplada para iniciar el 2 de julio de 2019 y será coordinada por la licenciada Ingrid Paniagua, 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,




Doctora Flor de María Bonilla
Coordinadora
Facultad de Ciencias de la Educación



Diagonal 34, 31-43 Zona 16, Ciudad de Guatemala • PBX: 2506-3600 • www.upana.edu.gt



Anexo 2 Ficha informativa del estudiante

FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE

1. Datos personales del estudiante

- a. Nombre completo del/la estudiante practicante: Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado
b. Carné: 1118538
c. Fecha de nacimiento: 29 de octubre de 1964 Edad: 55 años
d. Dirección: Km 4.5 carretera a Chinautla , Condominio Villas Arcángel casa C- 6 zona 2
e. Números de teléfonos: _____ móvil: 5957 2434
f. Dirección electrónica: irissol.2910@gmail.com

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

- i. Nombre de la institución educativa: Instituto privado para Varones La Preparatoria y Escuela anexa S.A.
ii. Nombre del jefe inmediato: Licenciado Ariel Castro-Conde
iii. Dirección: 13 avenida 25-70 zona 16, Acatán
iv. Números de teléfonos: 2327 7200
v. Dirección electrónica: www.laprepa.edu.gt

3. Datos de la práctica

- a. Período del: 02 de julio al: 31 de octubre del 2019

4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

b. Por la institución educativa. Nombre y firma:

Edwin Ariel Castro Conde Morán

c. Por la Universidad Panamericana: Nombre y firma:

Johana Paniagua Marín

Lugar y fecha del informe: Guatemala, 31 de octubre del 2019



Vo. Bo. Catedrática Práctica Supervisada.

Constancia indicando las 200 horas de práctica



En la ciudad de Guatemala a los veinte días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve, ubicados en el Colegio La Preparatoria, se hace constar que: PRIMERO: La practicante Celia Iris Sol Cifuentes Alvarado realizó su Práctica Dirigida Supervisada del martes dos de julio al jueves treinta y uno de octubre en el área de Básicos y Bachillerato, apoyando en las áreas de: Dirección de Nivel, Coordinación Técnica y Administrativa, Coordinación Académica, Psicopedagogía, Colegiaturas y Secretaria General. SEGUNDO: Se hace constar que culminó sus doscientas horas de práctica, con una asistencia regular. TERCERO: Si nada más que hacer constar se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha, firmando los presentes.

Edwin Ariel Castro-Conde Monzón



Luisa Fernanda Ardón Hernández



Lubia Alejandra Velásquez Melgar



Gwendolyn Jane Berducido Chacón



Mariam Elizabeth Ruiz Trujillo



Glenda Angélica Vielman Clavería



PBX: 2327 - 3200

13 avenida 25-70 zona 16, Guatemala, C.A.
www.laprepa.edu.gt • info@laprepa.edu.gt • facebook/collegiolaprepa

Anexo 4 Galería fotográfica

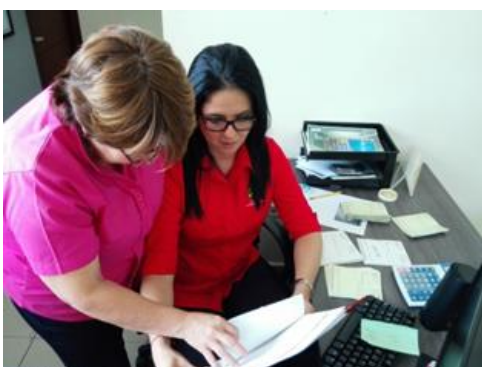
Inducción con Director de básicos
y diversificado
Licenciado Ariel Castro-Conde



Ingresando información a plataforma SIRE
departamento de Secretaría Académica



Revisando códigos asignados a los
padres de familia, Depto. de Colegiaturas
Señorita Mariam Ruiz



Socialización de la propuesta a
director, coordinadoras y psicopedagoga

