

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



**Desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de  
cómputo, en la Coordinación Técnico-Administrativa No. 13-31-058 de Santa  
Ana Huista, departamento de Huehuetenango**  
(Práctica Profesional Dirigida)

Argénis Yorleny Claudio Solís

Guatemala

2020

**Desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de  
cómputo, en la Coordinación Técnico-Administrativa No. 13-31-058 de Santa  
Ana Huista, departamento de Huehuetenango**  
(Práctica Profesional Dirigida)

Argénis Yorleny Claudio Solís

Magister Levi Magdiel de León Velásquez (Asesor)

Licenciada Ana Marina Yol (Revisor)

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**

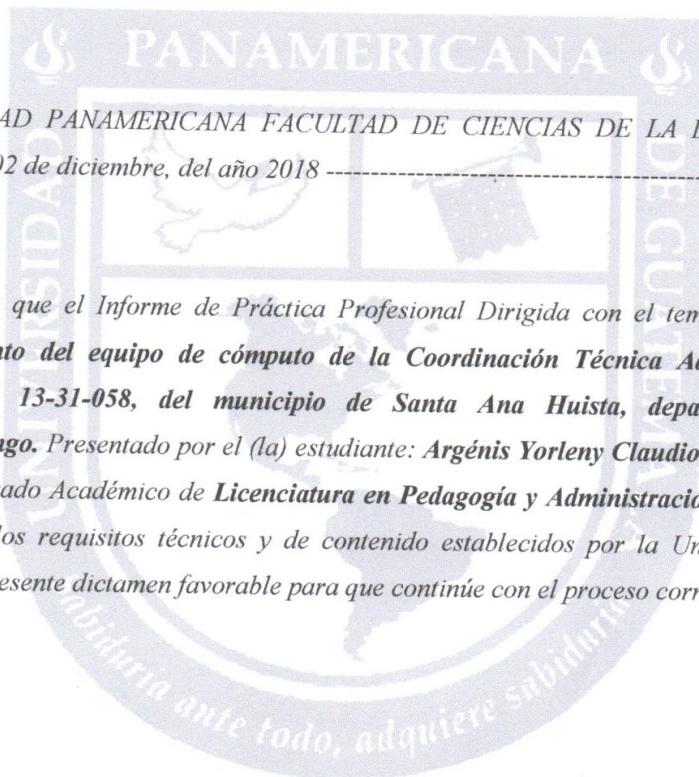
**M.A. Sandy Johana García Gaitán**

Decana

**M.A. Wendy Flores de Mejía**

Vicedecana





UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
Guatemala, 02 de diciembre, del año 2018 -----

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Manejo y Mantenimiento del equipo de cómputo de la Coordinación Técnica Administrativa, Distrito No. 13-31-058, del municipio de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango.** Presentado por el (la) estudiante: **Argénis Yorlery Claudio Solis.** 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.

Levi Magdiel de León Velásquez Licenciado en Educación Colegiado No. 16,527
---

Asesor

Levi Magdiel de León Velásquez

Licenciatura en Ciencias de La Educación, con especialidad en Proyectos Educativos  
Maestría en Innovación y Formación Universitaria  
Número de colegiado 16,527





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



# Índice

Resumen	i
Introducción	ii
<b>Capítulo 1</b>	<b>1</b>
<b>Marco contextual</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	1
1.3 Visión y misión	2
1.3.1 Visión	2
1.3.2 Misión	2
1.4 Estructura organizativa	2
1.4.1 Organigrama	2
1.4.2 Autoridades	3
1.5 Ubicación geográfica	5
1.6 Fortalezas de la institución	5
1.7 Limitantes de la institución	6
1.8 Problemática inicial detectada	6
<b>Capítulo 2</b>	<b>7</b>
<b>Diagnóstico institucional</b>	<b>7</b>
2.1 Problemática	7
2.2 FODA sistémico	7
2.3 Árbol de problema	11
2.4 Árbol de objetivos	12
2.5 Metodología	12
2.6 Técnicas	13
2.7 Instrumentos	14

2.8 Informantes	14
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	15
<b>Capítulo 3</b>	<b>17</b>
<b>Marco teórico</b>	<b>17</b>
3.1 Manejo	17
3.2 Mantenimiento	17
3.2.1 Mantenimiento preventivo de hardware	17
3.2.2 Mantenimiento correctivo de Hardware	18
3.2.3 Mantenimiento preventivo de software	18
3.2.4 Mantenimiento correctivo de software	18
3.3 Equipo de Cómputo	19
3.3.1 Hardware	19
3.3.2 Software	20
3.3.3 Medios de almacenamiento	20
3.3.4 Sistema operativo	20
3.3.5 Funciones del sistema operativo	20
3.4 Coordinación Técnico-Administrativa	21
<b>Capítulo 4</b>	<b>22</b>
<b>Propuesta</b>	<b>22</b>
4.1 Nombre de la propuesta	22
4.2 Introducción	22
4.3 Justificación	23
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	24
4.5 Objetivos	24
4.5.1 Objetivo general	24
4.5.2 Específicos	24
4.6 Estrategia	25

4.7 Resultados esperados	25
4.8 Actividades	25
4.9 Cronograma de actividades	26
4.10 Metodología	28
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	29
4.12 Recursos	29
4.12.1 Humanos	29
4.12.2 Materiales	30
4.13 Presupuesto	30
Tabla 3	30
Presupuesto del proyecto	30
<b>Capítulo 5</b>	<b>31</b>
<b>Sistematización de la propuesta</b>	<b>31</b>
5.1 Experiencia vivida	31
5.2 Reconstrucción histórica	33
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	34
5.4 Principales lecciones aprendidas	35
Conclusiones	36
Referencias	37
Anexos	39
Anexo 1 Cartas de autoridades	39
Anexo 2 Ficha informativa del estudiante	40
Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica.	41
Certificación de acta de inicio	42
Certificación de acta final	43

Anexo 4 Galería fotográfica	44
-----------------------------	----

### **Índice de tablas**

Tabla 1 FODA de la Coordinación Técnica Administrativa	7
Tabla 2 Cronograma de actividades	26

### **Índice de gráficas**

Gráfica 1 Organigrama de la Coordinación Técnica Administrativa	3
Gráfica 2 Árbol de problemas en la Coordinación Técnica Administrativa	11
Gráfica 3 Árbol de objetivos de la Coordinación Técnica-Administrativa	12

### **Índice de figuras**

Figura 1 Vista aérea de la ubicación de la Coordinación Técnica Administrativa	5
--	---

## **Resumen**

La Práctica Profesional Dirigida, es la actividad que permite contextualizar al estudiante universitario con la realidad, cuyo objetivo principal es aplicar los conocimientos y destrezas adquiridas durante la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, en Universidad Panamericana, así como el proyectarse hacia la sociedad.

El proceso de Practica Profesional Supervisada, se enfatiza en el ámbito técnico administrativo, por lo que, se inicia con la presencia directa en la Coordinación técnico Administrativa distrito 13-31-058 del Municipio de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango, a fin de solicitar la autorización para efectuar dicho proceso.

El capítulo 1 denominado, marco contextual, es el andamio sobre el que se contextualiza la institución sujeta de estudio, porque incluye información relevante sobre, los servicios que presta, su reseña histórica, la misión y visión, el organigrama y ubicación física y la detección de las fortalezas y limitantes de la institución.

En el capítulo 2 se ubica el diagnóstico institucional, en este se presenta la recopilación de datos de la Coordinación técnico Administrativa, que se realiza a través de la observación directa y el uso de herramientas como el FODA sistémico. En este apartado se detallan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución, estas herramientas también permiten establecer, los problemas y necesidades de mayor relevancia y prioridad, para posteriormente, definir una propuesta.

El capítulo 3 llamado marco teórico, no es más que el soporte teórico de la propuesta. Para fortalecerlo, se recopila la información objetiva, consultando varias fuentes bibliográficas apegadas a la temática abordada.

En el capítulo 4 se presenta la propuesta, la que analiza los problemas y detecta las necesidades que se presentan en la Coordinación Técnico-administrativa y se concluye atender la de mayor

viabilidad y factibilidad; se toma en cuenta la metodología, técnicas, estrategias y recursos necesarios para la implementación de esta.

La sistematización de la propuesta se ubica en el capítulo 5, este proceso implica la reconstrucción de los hechos, las actividades programadas en el cronograma para lograr lo que se desea, es aquí donde el profesional de la pedagogía y administración educativa, plasma sus a partir de la implementación de la propuesta.

## **Introducción**

El equipo de cómputo es una herramienta presente en casi todos los contextos y actividades humanas, es por ello que el desarrollar habilidades tecnológicas correctas para manejarlo, así como brindarle el mantenimiento apropiado, genera importantes ventajas, tales como reducción de tiempos, aumento de la capacidad del manejo de sistemas operativos, uso eficiente de páginas web e incremento de la calidad del trabajo, así como facilidad para elaboración de documentos. Es una herramienta imprescindible en la administración de hoy.

Con la realización de este proyecto en la Coordinación Técnico-Administrativa distrito 13-31-058, del municipio de Santa Ana Huista departamento de Huehuetenango, se identifica que existe cierta deficiencia en cuanto al manejo correcto de esta herramienta y como consecuencia, delimita las funciones correspondientes, por lo que, es vital desarrollar el potencial, las capacidades y las habilidades en cuanto al manejo y mantenimiento del equipo.

Luego de conocer la problemática, se analiza la viabilidad y se procede a la elaboración de la propuesta con el nombre de Desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de cómputo, en la Coordinación Técnico-Administrativa No. 13-31-058 de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango, la que beneficiaría no solo al personal de esta institución, sino a los docentes e instituciones que dependen de ella.

El objetivo principal de esta propuesta fue desarrollar habilidades tecnológicas básicas, para el buen manejo del equipo de cómputo y motivar el mantenimiento pertinente, con el fin de optimizar el recurso, de modo que sea más eficiente en las funciones administrativas de la Coordinación sujeto de estudio.

# **Capítulo 1**

## **Marco contextual**

### **1.1 Descripción de la institución**

La Coordinación Técnica Administrativa No. 13-31-058, es una institución del Ministerio de Educación, estatal y de servicios, encargada de coordinar, planear, organizar, dirigir, integrar y controlar todas las acciones administrativas y técnicas que se ejecutan en los diferentes establecimientos, de todos los niveles educativos, del municipio de Santa Ana Huista, Huehuetenango, cabe resaltar que dicha institución tiene a su cargo 42 establecimientos entre ellos el nivel primario, ciclo básico y ciclo diversificado, coordina y dirige a 42 directores y 148 maestros. El sustento financiero lo proporciona la municipalidad y el Mineduc.

### **1.2 Reseña histórica de la institución**

La coordinación Técnica Administrativa 13 – 24 – 40 - A, del municipio de Santa Ana Huista, del departamento de Huehuetenango, surgió en base a la necesidad que existía en el municipio de Santa Ana Huista, debido a que los maestros que laboraban dentro de la jurisdicción anexa al municipio de San Antonio Huista, se veían en la obligación de viajar a este municipio a realizar todo tipo de trámite en relación a su acción laboral, lo cual les era muy difícil porque les abarcaba demasiado tiempo ya que no existía una atención eficiente por motivo a que esta oficina atendía a dos municipios al mismo tiempo y el trabajo era demasiado.

Es por eso, que a través de la intervención de la Lic. Zoila Maricsa Escobedo Guillen, en coordinación con el alcalde municipal, directores y sindicato del municipio de Santa Ana Huista se logró la creación de la oficina “Coordinación Técnica Administrativa 13-31-058”, en el municipio de Santa Ana Huista, del departamento de Huehuetenango, aprovechando el recurso humano, sabiendo que la Lic., era residente del mismo municipio es por eso, que a raíz de esa necesidad se aprobó la descentralización de la oficina que actualmente le brinda un servicio de



calidad a la educación dentro del municipio, una de las finalidades es, coordinar, controlar y administrar el proceso educativo, para mejorar la educación día con día y facilitarle al docente cualquier tipo de trámite que quiera realizar para beneficio de su establecimiento.

### 1.3 Visión y misión

#### 1.3.1 Visión

Mejorar la calidad y prestación de los servicios Técnicos pedagógicos, y administrativos, en los diferentes niveles del sector Oficial, Privado y Municipal, del Municipio de Santa Ana Huista, Huehuetenango.

#### 1.3.2 Misión

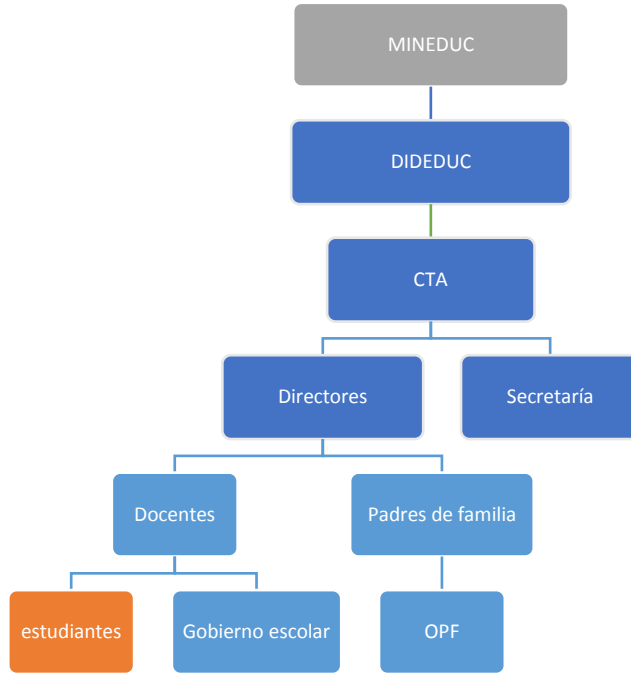
Es una institución del Ministerio de Educación, encargada de coordinar, planear, organizar, dirigir, integrar y controlar todas las acciones administrativas y técnicas que se ejecutan en los diferentes establecimientos, de todos los niveles educativos, del municipio de Santa Ana Huista, Huehuetenango.

### 1.4 Estructura organizativa

#### 1.4.1 Organigrama

Gráfica 1

Organigrama de la Coordinación Técnica Administrativa



Fuente: elaboración propia, 2018

### 1.4.2 Autoridades

- **Ministerio de Educación**

Es el responsable de la educación de la educación en Guatemala y le corresponde lo relativo a la aplicación del régimen jurídico concerniente a los servicios escolares y extraescolar para la educación de los guatemaltecos.

- **Dirección Departamental de Educación**

Es el encargado de satisfacer las demandas educativas y dar cumplimiento a los principios, objetivos y funciones de la ley de Educación Nacional, requiriendo de una estructura de

desconcentración y descentralización organizativa, que permita atender las expectativas, intereses y necesidades de la población, en forma eficiente y con la celeridad necesaria.

- **Coordinador Técnico Administrativo**

Es la persona encargada de velar por el buen funcionamiento de los centros educativos de su distrito tanto a nivel administrativo como pedagógico, tomando en cuenta diferentes niveles como: primario, ciclo básico y diversificado, administrado por directores y personal docente de los diferentes centros educativos.

- **Directores**

Son los encargados de administrar el establecimiento en general que tiene a su cargo y los recursos financieros, de infraestructura y humanos con los que cuenta el centro educativo, como también el buen funcionamiento en el aspecto académico y pedagógico con el apoyo de la directiva de padres de familia, personal docente, y autoridades competentes.

- **Docentes**

Su función es de carácter profesional que implica la realización directa de los procesos sistemáticos de enseñanza-aprendizaje, lo cual incluye el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación de los mismos procesos y sus resultados, y de otras actividades educativas dentro del marco del proyecto educativo institucional de los establecimientos educativos.

- **Organización de Padres de Familia**

Es la organización encargada de administrar con transparencia fondos que distribuye el Ministerio de Educación para cuatro programas de apoyo a escuelas del sector oficial. Su principal función es brindar alimentación a niños de preprimaria y primaria. Las integran padres de familia, que se organizan de manera voluntaria para apoyar a niños y jóvenes en las escuelas del sector oficial, esta misma está creada de forma legal para que la visión pueda cumplirse.

## 1.5 Ubicación geográfica

La Coordinación Técnica Administrativa, se ubica en el cantón San José del municipio de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango, frente a la iglesia católica a un costado de la carretera interamericana.

Figura 1

Vista aérea de la ubicación de la Coordinación Técnica Administrativa



Fuente: Google maps, 2018

## 1.6 Fortalezas de la institución

- Buen ambiente laboral
- Se asigna y supervisa las tareas del personal a su cargo
- Se establecen controles sobre el proceso administrativo.
- Buenas relaciones interpersonales entre secretaria y autoridad distrital

- Apoyo a los centros educativos en la realización de actividades programadas.

### 1.7 Limitantes de la institución

- Deficiencia en la infraestructura, el local en donde funciona la CTA ya que es un espacio asignado por la municipalidad. Es reducido
- Recursos económicos insuficientes
- Carece de archivos
- No existen círculos de calidad en el distrito escolar
- Requiere apoyo tecnológico para automatizar los servicios y procedimientos
- Informalidad laboral de algunos docentes
- Inexistencia de formación permanente técnico - administrativo a los directores en servicio.
- Desinterés de los docentes en mejorar la tarea educativa
- Desconocimiento de metodologías para el proceso educativo

### 1.8 Problemática inicial detectada

Deficiencia en el desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de cómputo, en la Coordinación Técnico-Administrativa No. 13-31-058 de Santa Ana Huista

## Capítulo 2

### Diagnóstico institucional

#### 2.1 Problemática

Deficiencia en el desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de cómputo, en la Coordinación Técnico-Administrativa No. 13-31-058 de Santa Ana Huista

#### 2.2 FODA sistémico

Tabla 1

FODA de la Coordinación Técnica Administrativa

FODA ÁREA ADMINISTRATIVA	Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen ambiente laboral</li> <li>• Se asigna y supervisa las tareas del personal a su cargo.</li> <li>• Se establecen controles sobre el proceso administrativo.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales entre secretaria y autoridad distrital</li> <li>• Se brinda apoyo correspondiente a las actividades programadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo brindando de los centros educativos en la realización de actividades programadas.</li> <li>• Entrega de servicio administrativo a la comunidad educativa.</li> <li>• Colaboración del personal administrativo en las tendencias y expectativas, en la educación actual.</li> <li>• Acceso en el servicio administrativo que permite el mejoramiento de la institución educativa.</li> </ul>

Debilidades (-)	Estrategias	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de uso de equipo de cómputo para trámites administrativos.</li> <li>• Desconocimiento del uso de redes sociales, páginas web y sistemas operativos.</li> <li>• Poca aplicación de normas de convivencia que regule las relaciones interpersonales entre docentes, directores y autoridad distrital</li> <li>• Inexistencia de formación permanente técnico administrativo a los directores en servicio.</li> <li>• Poca evaluación en el desempeño laboral de los docentes.</li> <li>• Los facilitadores que contrata el Mineduc para las capacitaciones tienen</li> </ul>	<p data-bbox="605 380 748 432">Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de equipo de cómputo para mejorar el proceso administrativo.</li> <li>• Capacitaciones sobre uso eficiente y oportuno del internet para tener acceso a páginas web y sistemas operativos.</li> <li>• Aplicar la normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos.</li> <li>• Jornadas de sensibilización a docentes sobre la importancia de la adquisición de conocimientos básicos técnicos administrativos.</li> <li>• Crear instrumentos de evaluación para verificar el desempeño docente.</li> <li>• Crear propuesta de concientización para la selección de personal con</li> </ul>	<p data-bbox="1000 380 1143 432">Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar equipo de cómputo actualizado para el apoyo y mejora del proceso administrativo</li> <li>• Manejo y uso de programas, paginas en la web y herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño del personal técnico y administrativo</li> <li>• Fomentar la convivencia armónica entre la comunidad educativa</li> <li>• Elaboración de una guía de procedimientos e instrumentos administrativos para uso de los directores.</li> <li>• Implementación de instrumentos de evaluación que permita coadyuvar el desempeño de labor educativa.</li> <li>• Sugerir a las autoridades educativas la selección de personal calificado y</li> </ul>

poco dominio de los temas que se trabajan.	especialidad en el tema a impartir.	competente para las capacitaciones.
<p><b>Amenazas (-)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El presupuesto es insuficiente para cumplir cada una de las necesidades</li> <li>• El equipo de cómputo e impresoras se deterioran por lo tanto se deja de prestar el servicio oportuno por la falta de mantenimiento.</li> <li>• La institución no cuenta con un espacio adecuado ni instalaciones propias.</li> <li>• Conflictos gremiales entre docentes, directores y autoridad distrital</li> <li>• Inconformidad en los servicios que presta la coordinación técnica administrativa.</li> <li>• Poco interés sobre la adquisición de conocimientos básicos técnicos administrativos.</li> </ul>	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de Gestiones estratégicas para contrarrestar cada una de las necesidades.</li> <li>• Mantenimiento del sistema operativo del equipo de cómputo.</li> <li>• Mantenimiento de los controladores de impresoras para su funcionamiento eficiente.</li> <li>• Implementación de gestiones estratégicas para la obtención de recursos financieros de parte del Mineduc o cualquier otra institución que apoye la educación.</li> <li>• Taller de mejoramiento en la resolución de conflictos laborales.</li> <li>• Capacitación sobre la ley del servicio civil</li> <li>• Taller de programas de formación a los directores</li> </ul>	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar gestiones en MINEDUC, ONG y/o municipalidad para poder suplir necesidades que se presentan.</li> <li>• Incorporación de recursos tecnológicos tangibles como: tinta para impresora, cartuchos, USB para el manejo, control y eficiencia del proceso administrativo.</li> <li>• Actualización y uso correcto del sistema operativo y controladores.</li> <li>• Gestiones a la ONG, Mineduc y/o Municipalidad.</li> <li>• Fomentar jornadas de sensibilización sobre convivencia pacífica para concientizar y resolver conflictos entre la comunidad educativa</li> </ul>

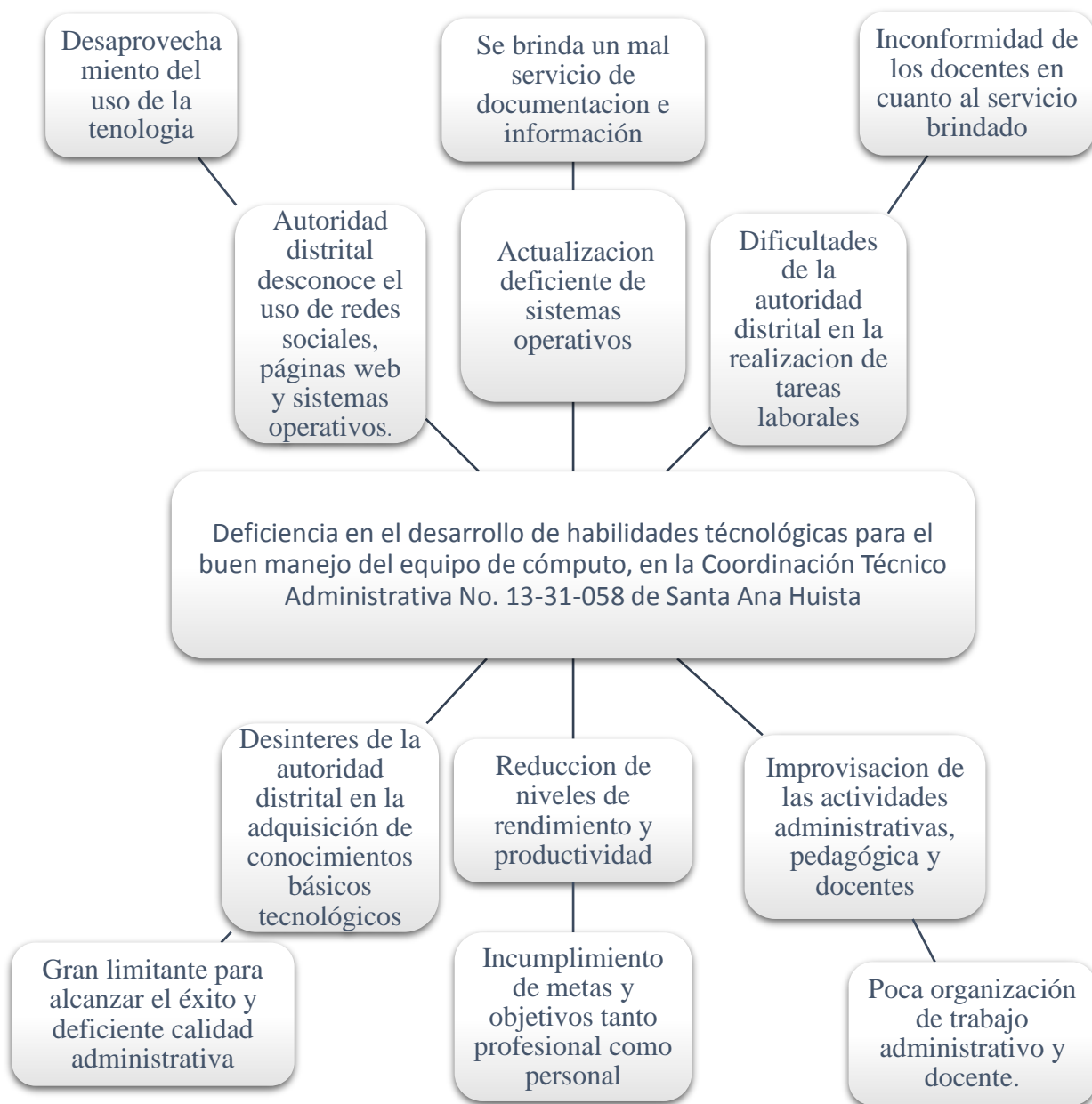


	en el área técnica y administrativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Socialización sobre la ley de servicio civil para para contribuir y contrarrestar conflictos laborales</li><li>• Promover programas de formación técnica y administrativa a directores, en el mes de noviembre y primera quincena de enero.</li></ul>
--	-------------------------------------	---

Fuente: elaboración propia, 2018

## 2.3 Árbol de problema

Gráfica 2  
Árbol de problemas en la Coordinación Técnica Administrativa



Fuente: elaboración propia, 2018

## 2.4 Árbol de objetivos

Gráfica 3  
Árbol de objetivos de la Coordinación Técnica-Administrativa



Fuente: elaboración propia, 2018

## 2.5 Metodología

Según Latorre (2005), la investigación acción: “es un instrumento que sirve como intervención para proponer mejoras en un problema detectado en una institución” (p. 2)

La investigación acción durante el proceso del diagnóstico institucional se implementa mediante diversas estrategias, con el fin de recopilar datos importantes y a la vez poder analizar el estado actual de la institución y de esta manera, enlistar los distintos problemas detectados dentro de la misma, lo que pretende dar solución a la problemática detectada.

## 2.6 Técnicas

Las técnicas utilizadas en la investigación son la entrevista y la observación. A continuación, se definen.

De acuerdo con Sabino (2014) “La entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación... la ventaja reside en que los mismos actores sociales son quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas” (pp. 96-99)

Se realizan varias entrevistas con el propósito de conocer sobre los problemas que afectan a la institución. Por lo que, se entrevista a directores y maestros del distrito, así como también al personal de la Coordinación técnico-administrativa.

Sabino (2014), también afirma que “La observación, es una serie de acción o de actos que perceptiblemente son vistos u observados en una entidad o grupos de entidades determinados” (p. 111)

Por medio de la observación se analiza de forma directa el ambiente, las interacciones entre los protagonistas, etc. durante el proceso del diagnóstico institucional es primera técnica aplicada con el fin de poder detectar las problemáticas y verificar el estado actual de la administración dentro de la institución en donde se utilizó un cuaderno de notas informal para dejar constancia de los elementos relevantes.

## 2.7 Instrumentos

Arias (2012) indica que: “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68)

El instrumento utilizado para realizar la investigación es el FODA, el que se describe a continuación:

Según Ballesteros (2010): “El análisis o matriz FODA, es una metodología de estudio implementada en una institución con el propósito de establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en la institución” (p. 21)

La aplicación del FODA sistémico permite plasmar, la información recopilada detallando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la institución. Las cuales son importantes ya que nos dan con mucha claridad los aspectos favorables que ayudan a la institución y así como también aspectos desfavorables que presenta.

## 2.8 Informantes

Para Murillo (2010): “Los informantes clave son las personas que tienen los conocimientos, el estatus o las habilidades comunicativas especiales y que están dispuestas a brindar la información necesaria” (p. 39)

Las personas que aportan información son: los docentes, directores, secretaria y la coordinadora técnica administrativa a través de ellos se logra recopilar una gran cantidad de datos.

Los docentes por medio de entrevistas manifiestan algunos elementos que sirven de insumo para establecer, la problemática de la relación entre las instituciones, pues consideran deficiente el servicio por falta de manejo de tecnología, lo que retrasa algunos procesos.

Varios directores afirman, que la falta de organización en el trabajo administrativo conlleva a la improvisación de las actividades administrativas, pedagógicas y docentes. Debido a la poca presencia de programas que beneficie el cumplimiento de la función técnica de la supervisión, la información se obtuvo mediante la observación y entrevista con directores de diferentes centros educativos.

La persona responsable de los procesos de secretaría, durante la entrevista confirma la sobre carga de trabajo, derivado del desconocimiento sobre uso y manejo de tecnología, lo que permitiría automatizar ciertos procesos que actualmente, se realizan de forma manual.

Coordinadora Técnico-Administrativa también manifiesta que los términos generales dentro de los procesos y gestiones que se manejan ante el MINEDUC existe deficiencia en el uso y acceso de a la tecnología como herramienta para agilizar distintos procedimientos, ella destaca que es importante mejorar los conocimientos sobre el uso del correo electrónico, redes sociales, el manejo de programas como Excel, PowerPoint y sistemas operativos.

## 2.9 Resultados del diagnóstico institucional

Se encontraron diversidad de aspectos que benefician a la institución, como también aspectos que la perjudican.

Las fortalezas con las que cuenta la Coordinación Técnico-Administrativa No. 13-31-058, Santa Ana Huista, son de gran importancia puesto que, estas contribuyen a que el proceso administrativo

pueda efectuarse de la mejor manera posible, pues el objetivo de la institución radica en crear un buen ambiente laboral ya que se asigna y supervisa las tareas y controles correspondientes, hacen énfasis en las relaciones interpersonales por lo que se brinda el apoyo correspondiente a las actividades programadas para poder maximizar la organización de trabajo administrativo y docente.

Las oportunidades influyen de manera que, recibe beneficios a tal punto de generar y concientizar a docentes, directores y autoridad distrital para que desarrollen sus capacidades, habilidades y destrezas por lo tanto, de esta manera puedan contribuir al desarrollo nacional, es por ello que la coordinación técnico - administrativa ha brindado el apoyo necesario a los centros educativos en la realización de actividades, entrega de servicio administrativo a la comunidad educativa y la colaboración correspondiente del personal en las tendencias y expectativas de la educación actual debido a que el objetivo primordial es mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en el municipio de Santa Ana Huista.

Teniendo en cuenta que las debilidades que posee la institución estatal son internas, las cuales tienden a desequilibrar la eficiencia del proceso administrativo, una de ellas es la carencia de manejo del equipo de cómputo para trámites administrativos es notable la deficiencia, ya que se desconoce el uso pertinente de páginas web y de sistemas operativos.

Las amenazas son influyentes en la Coordinación técnico-administrativa, es por ello que dentro del mismo se deben implementar estrategias que coadyuven a la mejora de la institución, sin embargo, una de las amenazas más destacadas dentro de la misma es la deficiencia en el desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de cómputo, es decir, que se hace necesario mejorar en estas destrezas básicas, inclusive para el manejo correctamente ciertos programas, además, es importante evitar prestar el servicio oportuno por la falta de mantenimiento y actualización. Cabe resaltar que es una amenaza muy relevante ya que estamos en una era de cambios en donde la tecnología ha tenido pasos agigantados y juega un papel importante dentro de los quehaceres de la vida cotidiana por lo tanto es indispensable actualizarse constantemente para poder enfrentar los cambios y generar nuevos conocimientos.

## **Capítulo 3**

### **Marco teórico**

Rojas, V. (2002) afirma que: “El marco teórico consiste en sustentar teóricamente el estudio, ello implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las perspectivas teóricas, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio” (p. 50)

El objetivo primordial es lograr la integración de la teoría con la investigación que se está llevando a cabo, ya que permite ampliar la descripción del problema. Es por ello que, el tema que se desarrollara en este capítulo es el manejo y mantenimiento del equipo de cómputo.

#### **3.1 Manejo**

Según el diccionario de enciclopédico océano (2010) describe que: “Manejo es la acción y efecto de manejar, usar o atraer las manos algunas cosas; es adquirir agilidad después de haber tenido algún impedimento” (p. 725)

#### **3.2 Mantenimiento**

García (2009) indica que: “El mantenimiento, se basa en el estudio de los equipos, en el análisis de los modos de fallo y en la aplicación de técnicas estadísticas y tecnología de detección” (p. 2)

El mantenimiento es el análisis que se efectúa en los equipos por medio de técnicas y actividades, cuyo objetivo principal es lograr la detección de los fallos, analizar y restaurar cada uno de ellos, para que el equipo pueda desempeñar las funciones deseadas. Existen varios tipos de mantenimientos, los cuales se describen a continuación.

##### **3.2.1 Mantenimiento preventivo de hardware**



Según algunos autores consultados, este tipo de mantenimiento permite tomar acciones para prevenir el deterioro del equipo de cómputo ya que existen diferentes factores que tienden a bajar el rendimiento del mismo, cabe mencionar que el lapso de tiempo para realizar este mantenimiento preventivo variará dependiendo de factores como el medio ambiente, el clima del entorno y la ubicación, además de su uso.

### 3.2.2 Mantenimiento correctivo de Hardware

Según Armero (2011): “Es el proceso que se realiza con el fin de reparar o hacer un cambio en algunos de los componentes del equipo de cómputo dependiendo de los síntomas que el mismo presente, cabe resaltar que, el daño total de algunas de las partes o componentes internos, no se visualizan fácilmente, por lo que necesitan de una inspección minuciosa” (p. 99)

### 3.2.3 Mantenimiento preventivo de software

Armero (2011) al ser consultado sobre este tema afirma que: “El software es una parte fundamental de nuestro PC y también necesita ser revisada y asistida periódicamente. Es la parte lógica, lo que permite interactuar con el PC para realizar diferentes funciones y tareas” (p.45)

Este tipo de mantenimiento ayuda al dispositivo a funcionar correctamente a detectar y corregir las fallas es por ello que debe ser revisada constantemente para que las aplicaciones y programas funcionen de manera adecuada ya que son medios que sirven para interactuar y realizar tareas correspondientes.

### 3.2.4 Mantenimiento correctivo de software

Según la bibliografía consultada, se recomienda el análisis del problema, sus posibles causas y soluciones; en el peor de los casos se recomienda la consulta o remisión del PC a personal técnico debidamente capacitado.

Muchos de los problemas que presentan el computador no son atribuidos a la parte de hardware sino a la parte de Software, la cual suele ser más susceptible a deterioros por descuido de parte de los usuarios o falta de mantenimiento preventivo al equipo.

### 3.3 Equipo de Cómputo

Al respecto, Gómez (2009) afirma que:

Es una máquina electrónica rápida que acepta como entrada información digitalizada, la procesa de acuerdo con una lista de instrucciones almacenada internamente y produce la información de salida resultante; la lista de instrucciones se le conoce como programa y el medio de almacenamiento interno memoria del computador. (p. 9)

El equipo de cómputo, es una herramienta de la ciencia de la informática capaz de realizar tareas como almacenar, procesar y transformar datos de las actividades operativas de una institución.

Los elementos del equipo de cómputo se describen a continuación.

#### 3.3.1 Hardware

Hamacher (2003) considera que “Lo que se denomina hardware de computadores consiste en circuitos electrónicos, visualizadores, medios de almacenamiento magnéticos y ópticos, equipos electromecánicos y dispositivos de comunicación. Por lo que la arquitectura de computadoras abarca la especificación del repertorio de instrucciones y las unidades hardware que implementan las instrucciones” (p. 2)

El hardware se refiere a la parte física de la computadora, es decir, es todo aquello que se puede ver y tocar como el teclado, gabinete, circuitos, cables, discos duros, impresoras, monitores, entre otros. El funcionamiento del hardware depende de los programas.

### 3.3.2 Software

Según Gómez (2012) el software es: “Un conjunto de instrucciones que dirigen al hardware para realizar una tarea específica denominada programa, es decir, es el soporte lógico e intangible que permite desarrollar diversas funciones” (p. 67)

### 3.3.3 Medios de almacenamiento

Los medios de almacenamiento son aparatos que sirven para almacenar información ya que el propósito fundamental es guardar o registrar datos importantes.

Son aparatos que se utilizan como soporte con el fin de reunir, guardar o registrar información. Algunos de ellos son USB, discos magnéticos entre ellos disquetes y discos duros, los discos ópticos como los CD y DVD, así como también las tarjetas de memoria.

### 3.3.4 Sistema operativo

De acuerdo con Gunnar (2015): “Un sistema operativo ofrece una serie de recursos o características principales, tanto a sus usuarios como a sus programadores. Estos pueden agruparse en aislamiento, administración de recursos y abstracción” (p. 40)

El sistema operativo es el programa principal de control que maneja la computadora, cumple el papel de planificador y es el medio por el cual circulan los datos, además de administrar las rutinas para encender el computador, abrir programas y apagar el equipo de cómputo.

### 3.3.5 Funciones del sistema operativo

Las funciones del sistema operativo gestionan toda la asignación de recursos, así como también proporcionar políticas efectivas para resolver las necesidades de los usuarios.

### 3.4 Coordinación Técnico-Administrativa

Al respecto Lemus (2014) menciona que: “La coordinación técnico-administrativa se le considera la columna vertebral del sistema educativo, porque es la que sostiene el nexo entre la administración superior y la comunidad educativa. Es decir, que asesora a los establecimientos educativos sobre la realización de actividades planteadas por el Ministerio de Educación y vela por el buen cumplimiento de las mismas” (p.38)

## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

#### 4.1 Nombre de la propuesta

Desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de cómputo, en la Coordinación Técnico-Administrativa No. 13-31-058 de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango.

#### 4.2 Introducción

En la sociedad actual los computadores son una herramienta presente en casi todos los contextos y actividades humanas. Esto porque su uso simplifica tareas relacionadas con la administración y gestión de información, a la vez que facilita procesos de comunicación e interacción, factores fundamentales en todo campo de acción humana.

Cabe destacar que el manejo y uso correcto del equipo de cómputo, así como el mantenimiento, destacando el desarrollo de habilidades tecnológicas, se resumen en importantes ventajas para la gestión administrativa, es por ello que, por medio de un taller de capacitación se pretende motivar y desarrollar el manejo apropiado del equipo de cómputo, así como motivar el mantenimiento debido a que es el origen de la problemática detectada en la Coordinación Técnico Administrativa.

La objetividad de la implementación de la propuesta radica en mejorar la productividad administrativa ya que por medio de las técnicas y estrategias, se pretende fortalecer el conocimiento de cómo hacer el trabajo dentro de la coordinación y la capacidad de realizar los procesos correspondientes, es necesario que se impulse el máximo aprovechamiento de dichos recursos ya que mejoran la labor administrativa y responde a los desafíos de la precisión, la agilidad y la calidad, que se está exigiendo hoy en día, debido a que, el equipo de cómputo está presente cada vez más en los distintos ámbitos de la vida cotidiana.

Por consiguiente, a través de la propuesta se pretende optimizar la labor administrativa, mejorar el servicio, actualizar conocimientos, innovar y estar a la vanguardia del uso de la tecnología. Haciendo hincapié que son las tendencias que están presentes en la actualidad de tal manera que permitan impulsar el desarrollo del contexto social.

### 4.3 Justificación

Una de las debilidades destacadas en la coordinación técnico administrativa, radica en el manejo inapropiado del equipo de cómputo, la falta de habilidades para el buen uso del equipo, así como el mantenimiento preventivo del mismo, puesto que, durante el proceso de la práctica profesional dirigida, se observó el déficit del acceso tecnológico educativo por parte de la autoridad distrital, por ende, es necesario fomentar un taller de capacitación a quienes integran la coordinación técnico administrativa, con el objetivo de mejorar la calidad educativa del distrito y con ello desarrollar habilidades, capacidades y destrezas en el campo tecnológico que fomenten la productividad administrativa.

El objetivo de la propuesta es optimizar el manejo correcto del equipo de cómputo, el desarrollo de habilidades tecnológicas, el uso correcto de la red de internet en la gestión educativa y el mantenimiento preventivo que el equipo necesita para ejecutar las tareas solicitadas y con ello, facilitar el trabajo administrativo. Cabe mencionar que, la manipulación de ésta herramienta destaca importantes ventajas para la gestión administrativa, las cuales generan una reducción de los tiempos, aumento de la capacidad del manejo de sistemas operativos, uso de páginas web, incremento de la calidad del trabajo de la administradora y por ende de los equipos directivos, para lograr una mejora en el clima laboral en la organización y obtener los perfiles adecuados del personal administrativo.

Tomar en cuenta lo antes mencionado resuelve la gran problemática que se puede causar por la administración inadecuada y por la carencia de calidad, por ello, es necesario brindar la orientación

adecuada a la coordinación técnica administrativa para poder albergar conocimientos que se fundamenten de forma concreta y verídica.

#### 4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

Por medio del diagnóstico realizado en la institución se detectó que es necesario el desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de cómputo, así como también la adquisición de habilidades en el uso de ciertas páginas de internet para realizar algunos trámites correspondientes, dentro de la Coordinación Técnico-Administrativa del Municipio de Santa Ana Huista.

Así mismo, resaltar que con el paso del tiempo las herramientas tecnológicas se deterioran, por lo que deben estar en constante actualización y mantenimiento para evitar el servicio deficiente y de inconformidad de los clientes.

#### 4.5 Objetivos

##### 4.5.1 Objetivo general

Desarrollar habilidades tecnológicas básicas, para el buen manejo del equipo de cómputo y motivar el mantenimiento pertinente, con el fin de optimizar el recurso, de modo que sea más eficiente en las funciones administrativas de la Coordinación Técnica Administrativa No. 13-31-058

##### 4.5.2 Específicos

- Implementar un taller de capacitación sobre el buen uso del equipo de cómputo
- Orientación sobre el uso adecuado de páginas en internet y herramientas tecnológicas tangibles para la elaboración de documentos administrativos.

- Elaborar una guía sobre el manejo adecuado del equipo de cómputo y mantenimiento de sistemas operativos
- Mantener el equipo de cómputo en óptimas condiciones

#### 4.6 Estrategia

- Realización de talleres de capacitación sobre el manejo del equipo de cómputo a autoridad distrital.
- Implementación de asesoría técnica sobre el manejo y mantenimiento pertinente del equipo de cómputo.
- Implementar una guía para atender necesidades en el manejo de páginas en la web y brindar servicios eficientes en la labor administrativa.
- Implementación de un plan de inversión que permita tener un panorama claro de los recursos que se necesitan para mantener el equipo computacional actualizado

#### 4.7 Resultados esperados

- Lograr el conocimiento necesario sobre el manejo del equipo de cómputo de parte de la autoridad distrital
- Capacidad de Coordinadora técnica Administrativa en prestar servicios adecuados en cuanto a tramites y funciones correspondientes usando el equipo de cómputo.
- Facilidad de manejo de programas del sistema operativos y páginas de internet por medio de guías y capacitaciones de asesor técnico.
- Coadyuvar con un reporte de fallas y mantenimiento preventivo del equipo de cómputo de la Coordinación Técnico Administrativa.

#### 4.8 Actividades

- Implementación de capacitaciones
- Elaboración de solicitud para la gestión de asesoría técnica



- Entrega de solicitud a centro de cómputo Jireh para gestión de asesoría técnica
- Planificar las actividades
- Seleccionar métodos y técnicas que se utilizaran en la implementación del taller
- Revisar el estado actual del equipo de cómputo.
- Iniciar el proceso de limpieza de cada uno de los equipos informáticos e impresoras.
- Incorporar herramientas tecnológicas tangibles para la elaboración de documentos administrativos.
- Exploración de sistemas, aplicaciones y páginas en la web.
- Cuestionar a la autoridad distrital para establecer si se está poniendo en práctica lo que aprende.

#### 4.9 Cronograma de actividades

Tabla 2  
Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	JUL.	AGO.	SEPT.	Observaciones
<b>Realización de talleres de capacitación sobre el manejo del equipo de cómputo a autoridad distrital</b>	Lograr el conocimiento necesario de la autoridad distrital en el manejo del equipo de cómputo por medio de la práctica constante	Planificar las actividades. Seleccionar métodos y técnicas que se utilizaran en la implementación del taller	X			
<b>Implementar asesoría técnica sobre el manejo y mantenimiento</b>	Capacidad de Coordinadora técnica Administrativa en prestar servicios	Elaboración de solicitud para la gestión de asesoría técnica	X			

<b>o pertinente del equipo de cómputo.</b>	adecuados en cuanto a tramites y funciones correspondientes.					
<b>Implementar una guía sobre el manejo adecuado del equipo de cómputo y mantenimiento de sistemas operativos.</b>	Facilidad de manejo de programas del sistema operativos y páginas de internet por medio de guías y capacitaciones de asesor técnico.	Exploración de sistemas, aplicaciones y páginas en la web.  Cuestionar a la autoridad distrital para establecer si se está poniendo en práctica lo que aprende.		X		
<b>Implementar un plan de inversión que permita tener un panorama claro de los recursos que se necesitan para mantener el equipo computacional actualizado.</b>	Coadyuvar con un reporte de fallas y mantenimiento preventivo del equipo de cómputo.	Revisar el estado actual del equipo de cómputo.  Iniciar el proceso de limpieza de cada uno de los equipos informáticos e impresoras.  Incorporar herramientas tecnológicas tangibles			X	

Fuente: elaboración propia, 2018.

#### 4.10 Metodología

La presente propuesta se fundamenta en la metodología cualitativa y el método de investigación acción, los cuales se describen de la siguiente manera.

Hernández (2010) menciona que: “la metodología cualitativa es la que utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p. 7)

La metodología cualitativa permite recoger o descubrir datos o detalles importantes, para luego ser interpretados en el proceso de investigación.

Latorre (2005) define que: “la investigación acción es un término que hace referencia a una amplia gama de estrategias realizadas para mejorar el sistema educativo y social” (p. 23)

La investigación acción servirá como base para el desarrollo de las diversas actividades planteadas en el cronograma ya que permitirán el cumplimiento de la propuesta, las cuales se describen a continuación.

Se implementará un taller de capacitación sobre el manejo y mantenimiento del equipo de cómputo de la coordinación técnico-administrativa.

Se realizará un plan de capacitación, detallando horarios, fechas, recursos y cada una de las actividades a desarrollar durante el taller de capacitación, para que se fomente de manera ordenada.

Se procederá a la exploración de sistemas, aplicaciones y páginas en la web para revisar el estado actual del equipo de cómputo tomando como guía un boletín informativo realizado por el asesor técnico.

Posteriormente se realizará el proceso de limpieza de cada uno de los equipos informáticos e impresoras para que puedan funcionar correctamente dentro de la institución y con ello potencializar las funciones de la coordinación técnico administrativo.

#### 4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La propuesta tiene como objetivo primordial fortalecer la labor y funciones de la autoridad distrital dentro de la coordinación técnico administrativa lo cual se pretende lograr por medio de un taller de capacitación sobre el manejo y el mantenimiento del equipo de cómputo, con el fin de desarrollar habilidades y capacidades ya que se fomentará de manera idónea haciendo uso de recursos tecnológicos para facilitar y edificar conocimientos.

Su objetividad es construir varios tipos de aprendizaje en quienes conforman la coordinación técnico administrativa, por medio de un asesor técnico operador de computadoras y estudiante practicante como resultado se pretende obtener la sostenibilidad de la misma para que constantemente se fomente el mantenimiento pertinente del equipo de cómputo además de ello, brindar los conocimientos necesarios para potencializar la capacidad del personal de la coordinación técnico administrativa para que asuman los desafíos que el mundo tecnológico de hoy exige, con el fin de enfrentar los retos del desarrollo y contrarrestar la problemática dentro de la institución.

La propuesta tiene un tiempo determinado, dando inicio en el mes de julio y finalizando en el mes de septiembre en donde se desarrollará cada una de las actividades planificadas.

#### 4.12 Recursos

##### 4.12.1 Humanos

- Coordinadora Técnico Administrativa
- Secretaria

- Estudiante practicante
- Asesor técnico

#### 4.12.2 Materiales

- Computadora
- Hojas de papel bond
- Boletín informativo
- Modem
- Impresora
- Fotocopias
- Memoria USB
- Tinta para impresoras

#### 4.13 Presupuesto

Tabla 3  
Presupuesto del proyecto

Cantidad	Material	Precio Unitario	Precio Total
10	Impresiones (boletín informativo)	Q1.00	Q10.00
20	Fotocopias	Q0.50	Q10.00
1	Asesor técnico/operador de Computadoras	Q150.00	Q150.00
6	Almuerzos	Q15.00	Q90.00
<b>Total</b>			<b>Q260.00</b>

Fuente: elaboración propia

## **Capítulo 5**

### **Sistematización de la propuesta**

Jara (1994) afirma que: “La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo” (p. 91)

#### **5.1 Experiencia vivida**

Para la estructuración, ejecución e implementación de la propuesta técnico pedagógica y administrativa fue necesario seguir ciertos lineamientos los cuales permitieron la recopilación de información de la Coordinación Técnico Administrativa No. 13-31-058, del Municipio de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango.

La etapa del diagnóstico institucional sirvió como fundamento para observar la situación actual de la institución de esta manera poder plasmar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas, por lo que se logró recabar la información necesaria para poder dar solución a una de las problemáticas que presenta la Coordinación Técnica administrativa.

Al contar con la información necesaria a través del diagnóstico institucional, se procede a la estructuración de la propuesta, quedando de la siguiente manera: Desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de cómputo, en la Coordinación Técnico-Administrativa No. 13-31-058 de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango

Seguidamente se detalla la solución al problema detectado, la justificación en donde se expresó las causas, motivos y el porqué de la propuesta; posteriormente se analizaron los objetivos tanto generales como específicos, así mismo surgió la selección metodológica y las estrategias para poder

obtener los resultados esperados, se logró definir por medio de un cronograma las distintas actividades.

Al concluir con la estructuración de la propuesta, se ejecuta el proyecto el que inicia a partir de un taller de capacitación sobre el manejo, uso efectivo y mantenimiento del equipo de cómputo, realizando cada una de las actividades detalladas en el cronograma con un período estimado de julio a septiembre.

Para la implementación de la propuesta se elabora un plan de capacitación enumerando cada una las actividades, se seleccionaron los métodos y las técnicas que se utilizaron en la ejecución del taller, se redactó una solicitud a centro de cómputo Jireh la cual fue enviada y aceptada de esta manera se logró el apoyo de un asesor especial técnico operador de computadoras.

Se procede a la implementación del taller impartido por el asesor técnico y la estudiante practicante, con el apoyo de recursos tecnológicos se logró presentar la importancia del manejo del equipo de cómputo, la exploración de las páginas web, el acceso a sistemas y aplicaciones; el fin primordial fue motivar a la Coordinadora Técnico Administrativa a desarrollar algunas habilidades tecnológicas en cuanto al manejo correcto del equipo de cómputo, ya que es útil para procesar información, realizar trámites, para el desarrollo de las actividades administrativas, pedagógicas, entre otras.

Al finalizar con la presentación se cuestionó a la autoridad distrital y secretaria para verificar los conocimientos nuevos, se resolvieron dudas las cuales surgieron al momento de acceder a páginas web y la utilización de las aplicaciones.

Posteriormente, se lleva a cabo el mantenimiento pertinente del equipo de cómputo con el objetivo de que pueda funcionar correctamente y sea útil dentro de la institución.

La propuesta, busca potencializar la labor y funciones de la autoridad distrital, ya que se brinda la orientación adecuada y se fomenta los conocimientos necesarios, mediante diversas actividades que coadyuvaron a la obtención de resultados eficientes en el ámbito administrativo y educativo.

## 5.2 Reconstrucción histórica

La Práctica Profesional Dirigida está dividida en etapas, las que inician a partir de la recolección de información de la institución para posteriormente implementar una propuesta significativa y beneficiosa.

Previo al diseño de la propuesta se recurre a varias técnicas y herramientas, entre ellas la observación, a partir de esta se obtiene información verídica.

Otra herramienta indispensable para la ejecución del proyecto fue la implementación del FODA sistémico, ya que mediante de ella, se pudo determinar los problemas y necesidades de mayor relevancia y prioridad.

Tomando como base el problema identificado se procede a la estructuración de la propuesta.

Se elabora un plan de capacitación, detallando horarios, fechas, recursos y cada una de las actividades a desarrollar. Así como también la realización del presupuesto para la implementación de la misma. Cabe resaltar, se obtuvo el apoyo de un asesor técnico del centro de cómputo Jireh para que compartiera sus conocimientos.

Reunidos en la oficina de la coordinación técnico-administrativa se procede a la realización del taller de capacitación, se presenta al profesional especializado para que compartiera sus conocimientos utilizando los recursos de apoyo y motivando a los asistentes, por medio de estrategias, técnicas y dinámicas.



Se realizó la exploración de sistemas, aplicaciones y páginas en la web, tomando como guía el boletín informativo realizado por la estudiante practicante y asesor técnico, de esta manera se logró enriquecer conocimientos y a la vez desarrollar las habilidades de la Coordinadora técnica Administrativa en cuanto a la manipulación del equipo de cómputo.

Se procedió a revisar el estado actual del equipo de cómputo de la Coordinación Técnico-Administrativa, para verificar los daños, los que pueden evitarse a través del mantenimiento preventivo. En esta oportunidad también se le hizo el mantenimiento adecuado para garantizar el funcionamiento.

Como consecuencia se logró enlistar los recursos que se necesitan para mantener siempre el equipo de cómputo actualizado, el que se coloca en el muro de correspondencia en las instalaciones de la coordinación, como un recordatorio importante.

A partir de todas actividades, surgen comentarios favorables en cuanto a la implementación del proyecto ya que permitió mejorar la gestión educativa, se incorporó una herramienta tecnológica tangible para facilitar la labor administrativa y mejorar los servicios, además se potencializó las relaciones interpersonales mediante la ejecución se obtuvo una convivencia pacífica y armoniosa.

### 5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

La propuesta sobre el Desarrollo de habilidades tecnológicas para el buen manejo del equipo de cómputo, en la Coordinación Técnico-Administrativa No. 13-31-058 de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango, se ejecutó con el fin de potencializar la capacidad de autoridad distrital en cuanto a la manipulación del equipo ya que destaca importantes ventajas para la gestión administrativa.

Mediante la implementación del taller de capacitación se logra una convivencia pacífica y armoniosa, misma que beneficia al buen desarrollo del proyecto.

Posteriormente, con las instrucciones sobre el uso correcto y los beneficios que aportan, el uso de páginas web y sistemas operativos, se espera que se reduzcan en la entrega de documentos y más fluidez en los trámites y gestiones, se espera que la capacidad de la autoridad distrital aumente.

Finamente se espera que brinden mantenimiento preventivo del equipo de cómputo, con el fin de seguir beneficiando las funciones de la coordinación técnica administrativa.

#### 5.4 Principales lecciones aprendidas

- Utilizar diversos métodos, técnicas y estrategias fue de vital importancia para el desarrollo de las distintas actividades que se trabajan durante la práctica profesional Dirigida
- Son importantes las buenas relaciones interpersonales, porque se obtiene una convivencia armónica y pacífica por medio de práctica de valores
- Se logró trascendencia en el interés por buscar mejoras en el ámbito administrativo y pedagógico
- Se desarrollan habilidades, aptitudes y destrezas en cuanto al manejo del equipo de computo

## **Conclusiones**

En el transcurso del proceso de Practica Profesional Dirigida se efectuaron distintas actividades que permiten el acceso a la información y a la obtención de resultados propuestos.

El acercamiento con la Coordinación Técnico administrativa permite varias situaciones, inicialmente el conocer la situación actual de la administración, evidenciar la realidad y enfrentar las problemáticas de forma positiva, pero además permite conocer la ejecución de las labores de un profesional de la pedagogía y la administración educativa, en su campo de acción.

La sistematización de la propuesta conlleva el uso de materiales y recursos pertinentes, para redactar ordenada, clara y detalladamente cada una de las experiencias vividas y con ello obtener una reconstrucción histórica de las actividades implementadas para fortalecer el aprendizaje adquirido.

La práctica Profesional Dirigida permite al estudiante universitario conocer el contexto en donde en un futuro no tan lejano, también se encontrará y en donde pondrá en acción, todo el conocimiento adquirido en las aulas de Universidad Panamericana.

Es vital, que el Profesional de la pedagogía y la administración educativa, sea autodidáctica en función de estar siempre a la vanguardia de la tecnología, como una herramienta que le permitirá agilizar sus procesos, ya sea administrativos, técnicos y/o pedagógicos.

## Referencias

- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigacion, introduccion a la metodologia cientifica* (6ª. Ed.). Episteme.
- Armero, S. (2011). *Mantenimiento de computadores* (1ª Ed.). Popayán - Colombia: Universidad del Cauca.
- Ballesteros, H. (2010). *Análisis FODA, Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenanzas*. Uruguay: Unidad de Investigacion de la Facultad de enfermería .
- Diccionario Enciclopédico*. (2010). Barcelona, España: Océano .
- Garcia, S. (2009). *Ingenieria de mantenimiento, manual práctico para la gestión eficaz del mantenimiento industrial*. España: Renovatec.
- Gómez, J. (2012). *Arquitectura de las computadoras I*. México: Red Tercer Milenio .
- Gunnar, R. B. (2015). *Fundamentos de sistema operativo* (1a. ed.). México, DF.
- Hamacher, C. (2003). *Organización de computadores*. España: McGraw/interamericana.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. ed.). México: Interamericana.
- Jara, O. (1994). *Sistematización de experiencias y construcción de nuevas relaciones de poder*. (1a. ed.). Costa Rica: CEP alforja.
- Latorre, A. (2005). *Investigación-Acción, conocer y cambiar la práctica educativa*. España, Barcelona: Graó, de IRIF, S.

Lemus, E. (2014). *Acompañamiento de la Coordinación Técnico Administrativa hacia las comunidades educativas*. (Tesis Licenciatura). Mazatenango, Guatemala.

Murillo, J. &. (2010). *Métodos de Investigación Educativa* (3a ed.). México: Paidós.

Rojas, V. (2002). *Metodología de la Investigación* (1a ed.). Colombia, Bogotá: de la U.

Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

## Anexos

### Anexo 1 Cartas de autoridades

La Democracia, 13 de mayo de 2018

Directora  
Zoila Maricsa Escobedo Guillén  
Coordinación Técnica Administrativa  
Santa Ana Huista, Huehuetenango.  
Atentamente

Respetable Señor Director:



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

El motivo de la presente es solicitar su colaboración con esta Casa de Estudios para que la estudiante **Argénis Yorleny Claudio Solís**, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, pueda realizar la Práctica Profesional Dirigida I, en la institución que usted dignamente dirige.

Dicha práctica se encuentra contemplada para iniciar el 14 de mayo del presente y será coordinada por el licenciado Levi Magdiel de León Velásquez, 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,

  
  
MSc. **Bartolo López Balazar**  
Coordinador de Sede  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Región Huehuetenango II, Sede La Democracia

Rec  
14/05/2018  
Jueves



## Anexo 2 Ficha informativa del estudiante

### Anexo 2 Ficha informativa del estudiante

#### 1. Datos personales del estudiante

- a. Nombre completo del/la estudiante practicante: Argénis Yorleny Claudio Solís.
- b. Carné: 201705255
- c. Fecha de nacimiento: 04 de abril de 1995 Edad: 23 años.
- a. Dirección: Cuatro caminos, Santa Ana Huista, Huehuetenango.
- b. Números de teléfono móvil: 48414535.
- c. Dirección electrónica: Yorleny\_solis@hotmail.es


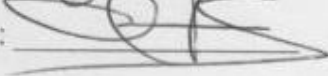
#### 1. Datos de la institución educativa en donde realizó la Práctica Administrativa

- a. Nombre de la institución educativa: Coordinación Técnica Administrativa, Distrito No. 13-31-058
- b. Nombre del jefe inmediato: Zoila Maricsa Escobedo Guillén.
- c. Dirección: Santa Ana Huista, Huehuetenango.
- d. Números de teléfono: 49035355
- e. Dirección electrónica: zoilamaricsa@hotmail.es

#### 2. Datos de la práctica

- a. Período del 21/05/2018 al 07/07/2018

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

- a. Por la institución educativa, nombre y firma: Zoila Maricsa Escobedo Guillén. 
- b. Por la Universidad Panamericana. Nombre y firma: Levi Magdiel de León Velásquez. 

5. Lugar y fecha de informe: La Democracia, Huehuetenango, Octubre de 2018

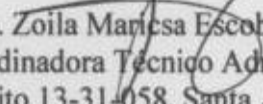
Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica.

LA INFRANSCRITA COORDINADORA TECNICA ADMINISTRATIVA, DISTRITO NO. 13-31-058 DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA HUISTA, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO. -----

HACE CONSTAR

Que, la PEM **Argenis Yorleny Claudio Solís** estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana, sede la Democracia, departamento de Huehuetenango identificada con carné No. 201705255 ha finalizado satisfactoriamente el proceso de Practica Profesional Dirigida en esta oficina de la Coordinación técnica administrativa. cumpliendo con doscientas (200) horas efectivas en forma responsable y eficiente brindado el tiempo extra en las actividades que se le encomendaron dirigir y realizar, así como también la implementación de la propuesta manejo y mantenimiento del equipo de cómputo con el fin de mejorar el proceso administrativo.

Y, PARA LOS USOS LEGALES QUE A LA INTERESADA CONVenga EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE EN UNA HOJA ÚTIL PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA HUISTA, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, A LOS VEINTICINCO DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL DOS MIL DIECIOCHO. -----

  
Licda. Zoila Maricela Escobedo Guillén  
Coordinadora Técnico Administrativa  
Distrito 13-31-058, Santa Ana Huista,  
Huehuetenango





Certificación de acta de inicio

LA INFRASCRITA COORDINADORA TÉCNICA ADMINISTRATIVA, DISTRITO NO. 13-31-058 DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA HUISTA, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, CERTIFICA HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO NUMERO UNO DE ACTAS EN EL QUE A FOLIOS NUMEROS 80-81 APARECE EL ACTA NUMERO 53-2018, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

Acta No. 53-2018 “En el municipio de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango, siendo las catorce horas con diez minutos del día lunes veintiuno de mayo del dos mil dieciocho, reunidos en la oficina de la Coordinación Técnico Administrativa distrito 13-31-058, las siguientes personas; la Licda. Zoila Maricsa Escobedo Guillen y la PEM Argénis Yorlery Claudio Solís, estudiante de la Universidad Panamericana con sede en el Municipio de la Democracia, para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO la Autoridad Distrital da la bienvenida y luego procede a dar instrucciones generales e importantes sobre el trabajo administrativo que se realiza día con día en la institución, así como también el propósito de la reunión. SEGUNDO En base a la solicitud recibida de fecha catorce de mayo del dos mil dieciocho emitida por el coordinador Magister Bartolo López Baltazar de la Universidad Panamericana Sede la Democracia, se procede a dar posesión formal a la estudiante Argenis Yorlery Claudio Solís identificada con numero de carne 201705255 como practicante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, quedando como apoyo en la oficina de la Coordinación Técnica Administrativa. TERCERO la estudiante en posesión de su puesto como practicante agradece la oportunidad, por lo que se compromete a realizar eficientemente, con responsabilidad y de la mejor manera posible el trabajo administrativo. CUARTO se finaliza la presente veinte minutos después de su inicio en el mismo lugar y fecha, firmando para constancia los que en ella intervenimos. Fs. Ilegibles Licda. Zoila Maricsa Escobedo Guillén y PEM Argénis Yorlery Claudio Solís, se ve el sello de la Coordinación”.

Y, PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE DEBIDAMENTE CONFRONTADA ORIGINAL EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA HUISTA DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, A LOS VEINTIÚN DIAS DEL MES DE MAYO DE DOS MIL DIECIOCHO.

Licda. Zoila Maricsa Escobedo Guillén  
Coordinadora Técnico Administrativa  
Distrito 13-31-058, Santa Ana Huista,  
Huehuetenango

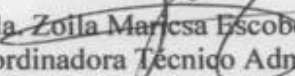


## Certificación de acta final

LA INFRASCRIPTA COORDINADORA TECNICA ADMINISTRATIVA, DISTRITO NO. 13-31-058 DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA HUISTA, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, CERTIFICA HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO NÚMERO UNO DE ACTAS EN EL QUE A FOLIOS NUMEROS 81-82 APARECE EL ACTA NUMERO 54-2018, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

Acta No. 54-2018 “En el municipio de Santa Ana Huista, departamento de Huehuetenango, siendo las quince horas con treinta minutos del día viernes siete de julio del dos mil dieciocho, reunidos en la oficina de la Coordinación Técnico Administrativa distrito 13-31-058, las siguientes personas: la Licda. Zoila Maricsa Escobedo Guillén y la PEM Argénis Yorleny Claudio Solís, estudiante de la Universidad Panamericana con sede en el Municipio de la Democracia, para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO la CTA Licda. Zoila Maricsa Escobedo Guillén agradece a la estudiante Argenis Yorleny Claudio Solís por haber finalizado satisfactoriamente y eficientemente el periodo de su Práctica Profesional Dirigida de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, realizada en esta Coordinación técnica Administrativa cumpliendo con las doscientas horas establecidas por la Universidad Panamericana. SEGUNDO La CTA Licda. Zoila Maricsa Escobedo Guillén felicita a la estudiante por su dedicación, esmero y el trabajo realizado durante el proceso de la Práctica Profesional Dirigida, así como también reconoce el interés de la estudiante por sus deseos de superación. TERCERO al no haber más que constar, se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha media hora después de su inicio firmando para constancia los que en ella intervenimos. Fs. Ilegibles Licda. Zoila Maricsa Escobedo Guillén y PEM Argénis Yorleny Claudio Solís, se ve el sello de la Coordinación” -----

Y, PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE DEBIDAMENTE CONFRONTADA ORIGINAL EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA HUISTA DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, A LOS SIETE DIAS DEL MES DE JULIO DE DOS MIL DIECIOCHO.-----

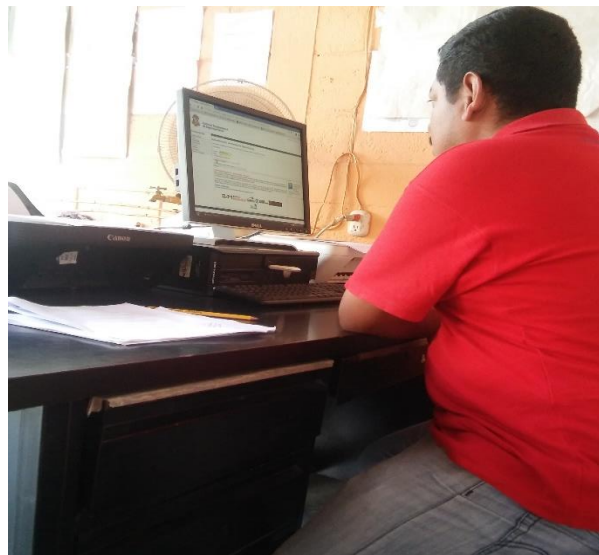
  
Licda. Zoila Maricsa Escobedo Guillén  
Coordinadora Técnico Administrativa  
Distrito 13-31-058, Santa Ana Huista,  
Huehuetenango



## Anexo 4 Galería fotográfica



Secretaria y estudiante practicante en la realización de documentos administrativos



Asesor técnico haciendo el respectivo mantenimiento al equipo de cómputo



Autoridad distrital y secretaria poniendo en práctica el manejo correcto del equipo de cómputo, utilizando boletín informativo.



En la finalización de la capacitación sobre el manejo y mantenimiento del equipo de cómputo.

# Cronograma Guía de la Práctica Profesional Dirigida

## I Trimestre

	Semanas												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Inducción</b>													
Normas administrativas y financieras para elaborar la PPD Explicar cronograma. Qué es Investigación Acción													
<b>Capítulo 1 Marco contextual</b>													
1.1 Descripción de la institución 1.2 Reseña histórica de la institución 1.3 Visión y misión 1.4 Estructura organizativa 1.5 Ubicación geográfica (google map) 1.6 Fortalezas de la institución 1.7 Limitantes de la institución 1.8 Problemática inicial detectada													
<b>Capítulo 2 Diagnóstico institucional</b>													
2.1 Problemática 2.2 FODA sistémico 2.3 Árbol de problemas 2.4 Árbol de objetivos 2.5 Metodología 2.6 Técnicas 2.7 Instrumentos 2.8 Informantes 2.9 Resultados del diagnóstico institucional													

2.10 Presentación de resultados del diagnóstico a las autoridades institucionales														
2.11 Presentación y aprobación de propuesta														
<b>Capítulo 3</b>														
<b>Marco teórico</b>														
Desarrollo del marco teórico														
Referencias														

## II Trimestre

### Semanas

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13

<b>Capítulo 4</b>														
Diseño e implementación de propuesta														
4.1 Diseño de propuesta														
4.1.1 Nombre de la propuesta														
4.1.2 Introducción														
4.1.3 Justificación														
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta														
4.5 Objetivos														
4.6 Objetivo general														
4.7 Específicos														
4.8 Estrategia														
4.9 Resultados esperados														
4.10 Actividades														
4.11 Cronograma de actividades														
4.12 Metodología														
4.13 Implementación y sostenibilidad de la propuesta														
4.14 Recursos														
Humanos														
Materiales														

4.15 Presupuesto														
4.2 Implementación de propuesta														
Capítulo 5 Sistematización de la propuesta														
5.1 Experiencia vivida														
5.2 Reconstrucción histórica														
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta														
5.4 Principales lecciones aprendidas														
Conclusiones de la práctica														
Referencias														
Anexos														
Anexo 1 Cartas de las autoridades														
Anexo 2 Ficha informativa del estudiante														
Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica. Certificación de acta de inicio y final														
Anexo 4 Galería fotográfica														
Introducción y Resumen														
Entrega del informe final escrito al asesor														
Elaboración del dictamen de asesor														