

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



Creación e Implementación de Plataforma Virtual Informativa Dirigida a Personal Docente del Sector Oficial del Departamento de Quetzaltenango, Bajo la Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación.

(Informe de práctica profesional dirigida)

Ibeth Maricela Gramajo Tobar

Quetzaltenango, septiembre 2014

**Creación e Implementación de Plataforma Virtual Informativa Dirigida a
Personal Docente del Sector Oficial del Departamento de Quetzaltenango,
Bajo la Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación.**

(Informe de práctica profesional dirigida)

Ibeth Maricela Gramajo Tobar (Estudiante)

Lic. Jairo Cifuentes (Asesor)

Licda. Dina Argueta (Revisor)

Quetzaltenango, septiembre 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. h.c. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

Lic. Dinno Marcelo Zoghi Garcia

Decano

M.Sc. Dilia Figueroa de Teos

Vice Decano

Msc. Miguel Ángel Alonzo Sánchez

Coordinador Regional

Licda. Mayra Jeannette Cobar

Coordinadora de Sede

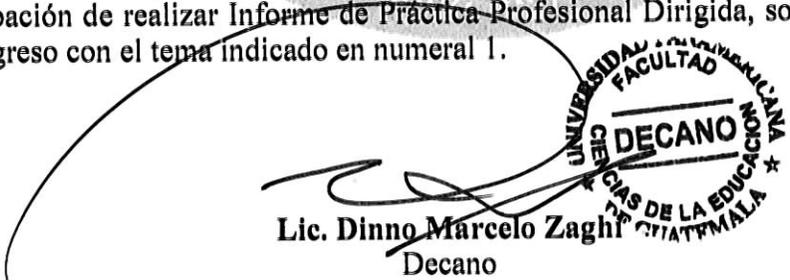
DICTAMEN DE APROBACIÓN
INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ASUNTO: Ibeth Maricela Gramajo Tobar
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 031 15112013

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: **“Creación e implementación de Plataforma Virtual Informativa Dirigida a Personal Docente del Sector Oficial del Departamento de Quetzaltenango, Bajo la Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación”**. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, el estudiante **Ibeth Maricela Gramajo Tobar**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


Lic. Dinno Marcelo Zaghi

Decano
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

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

En virtud de que el informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema:
**"Creación e Implementación de Plataforma Virtual Informativa Dirigida a
Personal Docente del Sector Oficial del Departamento de Quetzaltenango,
Bajo la Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación".**
Presentado por la estudiante: *Ibeth Maricela Gramajo Tobar*, 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.

Lic. Jairo Edilberto Cifuentes Valenzuela
Asesor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

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

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema:
**"Creación e implementación de Plataforma Virtual Informativa Dirigida a
Personal Docente del Sector Oficial del Departamento de Quetzaltenango,
Bajo la Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación"**.
Presentado por la estudiante: *Ibeth Maricela Gramajo Tobar*, 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.


Licda. Dina del Rosario Argueta
Revisora



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquire sapientia"

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

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema "Creación e implementación de Plataforma Virtual Informativa Dirigida a Personal Docente del Sector Oficial del Departamento de Quetzaltenango, Bajo la Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación" presentado por la estudiante Ibeth Maricela Gramajo Tobar, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la impresión del Informe de Práctica Profesional Dirigida.



Lic. Dinno Marcelo Zaghi

Decano

Facultad de Ciencias de la Educación

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1 Marco Teórico	1
1.1 Plataforma Virtual	1
1.2 Procesos Administrativos Relacionados con el uso de la Plataforma Virtual de Información.	5
1.3 Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango	6
1.4 Departamento de Quetzaltenango	9
1.5 Base Legal	11
Capítulo 2 Descripción del Trabajo de Campo	18
2.1 Aplicación de cédula diagnóstica en la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango.	18
2.2 Análisis de los sectores aplicados en la cédula diagnóstica	29
2.3 Descripción del problema ubicado a través de la cédula diagnóstica	31
2.4 Descripción comparativa entre lo ideal y real de las funciones de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango	32
2.5 Misión y Visión de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango	33
Capítulo 3 Propuesta	35
3.1 Creación e implementación de Plataforma Virtual	35
3.2 Introducción	35
3.3 Justificación de la propuesta	35
3.4 Planteamiento del problema	36
3.5 Objetivos de la Propuesta	36

3.6 Resultados	37
3.7 Acciones	37
3.8 Metodología	38
3.9 Presupuesto	39
3.10 Recursos	39
3.11 Evaluación	40
Capítulo 4 Validación de la Propuesta de Solución	41
4.1 Resultados obtenidos a través de consulta realizada a beneficiarios directos	41
4.2 Análisis de los resultados obtenidos	51
Capítulo 5 Incorporación de mejoras a la propuesta como resultado del proceso de validación	52
Conclusiones	iii
Recomendaciones	iv
Referencias	v
Anexos	

Resumen

Se realizó una práctica administrativa dirigida como forma de egreso de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa, y el presente informe se dividió en cinco capítulos siendo estos el primero un marco teórico en el cual se define y explica el origen y los usos de una plataforma virtual de información.

En el segundo capítulo se detallan los pasos y acciones realizados en la cedula diagnostica que nos permitió detectar los problemas existentes en el centro de práctica para dar lugar a nuestra propuesta.

A lo largo del capítulo tres detallamos la planeación, realización, estructuración y lanzamiento de nuestra propuesta como resultado del diagnóstico realizado en el capítulo dos.

En el capítulo cuatro se incluyó una validación de nuestra propuesta, así como el análisis y el resultado obtenido luego de poner en marcha nuestra propuesta.

En el último capítulo de este informe se incluye el proceso de validación de la propuesta así como un plan de mejoramiento y actualización y mantenimiento de la misma.

Por ultimo en los anexos se incluyeron los documentos, cartas e instrumentos de recolección vinculados a todo el proceso de la práctica administrativa dirigida.

Introducción

Es necesario que como Administradores educativos demos soluciones viables, modernas y eficientes a los problemas administrativos que observamos durante nuestra práctica profesional dirigida porque en nuestro país la informática y tecnología no llegan a las Direcciones de Educación Departamentales con la velocidad y efectividad acordes a nuestra era, ocasionando que se generen aglomeraciones y cientos de personas insatisfechas por la deficiente atención a los docentes y personas que realizan tramites en estas dependencias.

Por medio de la tecnología surge la idea de la creación de una plataforma virtual específica de la Dirección Departamental de Quetzaltenango, al alcance de todos los docentes de todos los municipios de Quetzaltenango, la cual facilita el acceso a información y descarga de la documentación necesaria para los trámites y actividades que se realizan en esta dependencia, haciendo que los tramites obsoletos que se utilizan en la actualidad sean reemplazados por procesos mucho más rápidos, eficaces y eficientes para abarcar si a un mayor número de docentes satisfechos al realizar sus trámites y evitar la aglomeración y el estrés laboral a las personas que laboran en la Dirección Departamental de Quetzaltenango.

Conclusiones

- ♦ La comunicación entre usuarios y encargados de los trámites de la oficina de recursos humanos, no es accesible para todos los municipios de Quetzaltenango.
- ♦ En el Departamento de Recursos Humanos no existe una Plataforma Virtual de información a la cual puedan tener acceso los docentes usuarios de los diferentes servicios de esta oficina, de esa manera se dificulta el intercambio de información.
- ♦ Los encargados de la oficina desconocen la aplicación y uso correcto de una plataforma virtual como estrategia de fortalecimiento y sistematización de la información.
- ♦ La información y documentos contenidos en la plataforma, no tendrán ningún tipo de confidencialidad, pues serán publicados para beneficiar a los docentes del sector público.
- ♦ La creación de la plataforma virtual, no tendrá mayor proyección sino es actualizada constantemente.

Recomendaciones

- ♦ La aplicación de este instrumento tecnológico promoverá la comunicación constante entre los servidores públicos y los docentes beneficiarios.
- ♦ Es necesario crear e implementación una Plataforma virtual que permita la comunicación de información entre responsables del departamento de recursos humanos regulando y ofreciendo servicios de mejor calidad.
- ♦ Los usuarios de este servicio deberán compartir sus ideas y aportes a este proyecto capacitándose constantemente para innovar su contenido.
- ♦ Los alcances que tendrá esta plataforma son de carácter social y público ya que se beneficia a toda la comunidad educativa.
- ♦ Se considera de suma importancia que los responsables del Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Quetzaltenango se actualicen acerca de la implementación de nuevos métodos de trabajo que incluyan en manejo de la informática.

Referencias bibliográficas

- ♦ Manual de Funciones, Organización y Puestos de las Direcciones Departamentales de Educación.
- ♦ Acdo. Gubernativo 217-94
- ♦ Decreto Legislativo No. 114-97 Ley Del Organismo Ejecutivo.
- ♦ Dto. 89-96 Ley De Probidad Y De Responsabilidades.
- ♦ Manual de Estilo de Práctica Administrativa.
- ♦ Castell, M. (2004). La era de la información. Economía, sociedad y cultura. México: Alianza Editorial.
- ♦ Historia de la computación: el siglo del procesador electrónico, Museo Colombiano de Informática, Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas, International Business Machines Corporation; Ed. Museo Colombiano de Informática.
- ♦ Educación, ciencia y tecnología: reflexiones de fin de milenio, de Ricardo Israel Zipper, LOM Ediciones, Santiago de Chile, 1998.
- ♦ Software Libre para una sociedad libre - 320 págs. - Richard M. Salman.
- ♦ <http://herramientasdelearning.wordpress.com/2010/02/04/que-es-plataforma-de-e-learning/> 20 de noviembre 2013. [link]
- ♦ Enciclopedia libre Universal en español. 20 de noviembre 2013. [link]
- ♦ Diccionario de sinónimos, Oaxaca, México. 20 de noviembre 2013. [link]

Capítulo 1

Marco teórico

1.1 Plataforma virtual

Una plataforma es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software (incluyendo entornos de aplicaciones, información y documentos disponibles para ser descargados o subidos según sea la necesidad). Al definir plataformas se establecen los tipos de arquitectura, sistema operativo, lenguaje de programación o interfaz de usuario compatibles, para que cualquier persona pueda hacer fácil uso de la misma y pueda ser constantemente actualizada sin necesidad de tener amplios conocimientos de computación.

1.1.1 Concepto de una plataforma virtual

El término plataforma cruzada se refiere a la capacidad de un software o hardware para correr de modo idéntico sobre plataformas diferentes. Muchas aplicaciones de Windows y Macintosh, por ejemplo, ahora producen archivos compatibles en lo binario, lo que permite a los usuarios cambiar de una plataforma a otra sin convertir sus datos a un nuevo formato. Esto es vital ya que año con año cambia el formato de la hoja de servicio de los docentes del área oficial del país.

Como menciona Richard M. Salman (1996), la informática de plataforma cruzada se hace cada vez más importante a medida que las redes de área local se perfeccionan en la integración de las máquinas de diferentes plataformas. Por ejemplo, el ambiente de programación de plataforma cruzada permite a un programador, desarrollar programas para muchas plataformas simultáneamente. Y esto facilita que todos tengan acceso a la misma información sin importar el lugar donde se encuentren y lo puedan hacer incluso de forma simultánea.

Como menciona Ricardo Israel Zipper (1998), Una plataforma es un sistema operativo, un gran software que sirve como base para ejecutar determinadas aplicaciones compatibles con este. También son plataformas la arquitectura de hardware, los lenguajes de programación y sus librerías en tiempo de ejecución, las consolas de videojuegos, y tutoriales que las personas deseen compartir en formato de video, de audio o escrito también podrán ser compartidas a través de programas, multiplataforma que permiten ejecutarse en diversas plataformas. También existen emuladores, programas que permiten ejecutar desde una plataforma programas de otra emulando su funcionamiento.

1.1.2 Antecedentes

Las plataformas virtuales de información surgieron por la necesidad que transmitir información a grandes masas de manera inmediata, esta información debía ser de doble vía, y también debería de facilitar el proceso de compartir y descargar archivos.

El primero tipo de plataforma virtual informativa fueron los blogs, pero estos presentaban la deficiencia de que solamente era información en una vía, ya que el dueño del blog podía compartir y analizar información con sus usuarios, pero a su vez los usuarios no podían compartir documentos y ponerlos al servicio de los otros usuarios del blog, por esta razón surgieron las plataformas virtuales de información, ya que facilitan la información de doble vía y la carga y descarga de documentos y la fácil actualización de los mismos para su rápida y eficaz difusión.

1.1.3 Contenido de la plataforma virtual de información

El objetivo primordial de una plataforma virtual es el de compartir e intercambiar información, documentos, manuales, horarios, planificaciones leyes y nuevas disposiciones entre los beneficiarios de la misma, en este caso los beneficiarios son los docentes de instituciones educativas públicas y privadas de todos los municipios de la ciudad de Quetzaltenango.

1.1.3.1 Hojas de servicio

La plataforma virtual de información incluye las hojas de servicio, las cuales son hojas en las cuales se califica el desempeño anual del docente y los mismos las deberán presentar año con año al Ministerio de Educación para completar su proceso de escalafón.

1.1.3.2 Manual de entrega de títulos y diplomas

Este es un manual que está disponible para ser descargado en la plataforma virtual del Ministerio de Educación y en el cual se detalla como cuando y como se deberá presentar la documentación previa al trámite de los títulos y diplomas otorgados por las diferentes instituciones educativas de los sectores públicos y privados del nivel medio de la ciudad de Quetzaltenango y sus municipios.

1.1.3.3 Documentación para trámites y correcciones

En la plataforma informativa del Ministerio de Educación de Quetzaltenango también se encuentran disponibles las listas y orden específico de los documentos necesarios para realizar trámites y correcciones de datos en las oficinas de Recursos Humanos, Catalogación y Títulos de esta dirección departamental.

1.1.3.4 Horarios de atención

Los horarios de atención al público así como los días en que se atenderán determinados procesos y los números de las extensiones telefónicas, calendarizaciones y futuras convocatorias laborales también serán posteadas y actualizadas regularmente en la plataforma virtual de manera que los docentes se puedan evitar viajes hasta la cabecera departamental y pueden consultar por medio de la plataforma virtual sin salir de su comunidad.

1.1.3.5 Generación de boucher

Para cualquier trámite de escalafón, préstamos y otros trámites legales los docentes necesitan una constancia de ingresos, las cuales son únicamente extendidas por el departamento de Recursos humanos de la Dirección Departamental de Quetzaltenango, pero a veces los docentes no cuentan con los documentos requeridos para tramitar su certificación salarial, y es necesario que viajen dos veces una para preguntar que documentos se necesitan y luego otra vez para hacer el trámite, esto se evitara con la plataforma informativa, ya que podrán consultar que documentos necesitan para su trámite e incluso descargar los formularios y llenarlos en la comodidad de su hogar, para luego solo viajar una vez en lugar de dos.

1.1.3.6 Certificaciones de tiempo de trabajo

Este documento es emitido por la oficina de Derechos Humanos de la Dirección Departamental a todos los docentes de los municipios de Quetzaltenango, y es extendida por lo general solamente los días viernes, por lo que muchos docentes de municipios lejanos como Coatepeque tienen que viajar dos o hasta tres veces para obtener su certificación. Y gracias a un horario de atención actualizado ellos podrán saber antes de viajar si serán atendidos o no.

1.1.4 Usuarios de la plataforma virtual

Quienes podrán utilizarla serán:

- ♦ Las Oficinas de Recursos Humanos, La Junta Calificadora de Personal y la Oficina de Control de Calidad Educativa.
- ♦ Los docentes de los sectores públicos privados del departamento de Quetzaltenango y sus municipios Incluyendo a los contratos bajo el renglón 021 y los docentes presupuestados bajo el renglón 011. Ya que la información contenida en el manual sobre la elaboración de títulos y diplomas también se encuentra entre los documentos para descargar en la plataforma educativa del Ministerio de Educación de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango.

- ♦ Los estudiantes de todos los niveles educativos del sector público de Quetzaltenango también serán beneficiados ya que si los docentes no pierden tanto tiempo en realizar sus trámites en estas dependencias educativas no se perderán tantas clases y su nivel de educación será más alto.

1.1.5 Eficiencia

La información incluida en la Plataforma virtual del Ministerio de Educación sede Quetzaltenango, es una información sencilla de fácil acceso y con vocabulario accesible para todas las personas, y los documentos disponibles para descarga tienen los formatos requeridos por las autoridades educativas. La forma de usar la plataforma es bastante fácil incluso para personas sin amplios conocimientos en computación, lo que facilita que la información tenga un mayor alcance y por ende una mayor difusión a través de todos los municipios del departamento de Quetzaltenango.

Su fácil acceso, amplia información de doble vía, documentación y actualización de horarios y planes, hacen a la plataforma Virtual de Información una herramienta de gran eficiencia y eficacia.

1.2 Procesos administrativos realizados a través de la plataforma virtual

1.2.1 Atención al público

La atención a las personas, es el objetivo principal de la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación, ya que todos los docentes laborantes bajo todos los renglones presupuestarios del sector público de los 24 municipios de Quetzaltenango deben realizar aquí año con año la mayoría de sus trámites administrativos.

1.2.3 Alcances proyectados por medio de la Plataforma Virtual de Información

Se proyecta que la plataforma Educativa del Ministerio de Educación de Quetzaltenango estará al alcance de todos los docentes de establecimientos públicos y privados de todos los municipios de Quetzaltenango y todas las supervisiones educativas, ya que por la distancia es difícil tener acceso a las oficinas tanto de recursos humanos como de control de calidad educativa, por lo que al difundir la dirección de la plataforma de información se espera que todos los docentes tenga acceso a ella y pueda alcanzar su objetivo de proveer información y difundirla entre toda la comunidad educativa de Quetzaltenango.

1.3 Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango

1.3.1 Descripción

La Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango es una Dirección descentralizada del Ministerio de Educación, la cual fue creada para garantizar la descentralización y desconcentración del Sistema Educativo Nacional, prestando, supervisando y garantizando los servicios educativos a los 24 municipios del departamento de Quetzaltenango.

La Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango se encuentra dividida en dos edificios, encontrándose el primero en la 15 Av. 1-23 de la Zona 1 de Quetzaltenango en el cual se encuentran todos los procesos administrativos y financieros que afecten todos los centros educativos del departamento. El edificio No. 2 se encuentra ubicado en 2ª. Calle 15-43 Zona 1 de Quetzaltenango y en el se encuentran los departamentos Técnico-pedagógico y todo lo concerniente a Juntas Escolares y programas de Apoyo.

1.3.2 Organización de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango

La estructura y el funcionamiento de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango esta está dividida en 4 Unidades generales para el desempeño de sus funciones las cuales son:

- ✓ Despacho,
- ✓ Subdirección Administrativa-Financiera, (oficinas de Recursos Humanos)
- ✓ Subdirección Técnica Pedagógica Bilingüe Intercultural,
- ✓ Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa.

Cada una de estas cuatro unidades se encuentra a su vez dividida en departamentos para la ejecución de sus funciones, logrando así una cobertura a cada una de las necesidades que se presenten en los diferentes Centros Educativos del departamento.

1.3.3 Unidad de recursos humanos

La actividad administrativa del departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango es la Información al público en relación a convocatorias laborales, la realización de las mismas, la recepción de papelería y re contratación de los docentes que trabajan por contratos y personal laborante bajo los renglones 011 y 021, así como la administración del personal interno de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango .

1.3.4 Departamento de catalogación

En este departamento se realiza el trámite de obtención, actualización y reposición de Cédulas Docentes, así como también se lleva el record escalafonario de todos los docentes de los niveles primario, pre primario, básico, diversificado y telesecundarias, de instituciones públicas de Quetzaltenango y sus municipios.

1.3.5 Departamento de Aseguramiento de la Calidad Educativa

En este departamento se realizan los trámites previos a la obtención de todos los títulos del nivel medio de todas las carreras de los institutos y colegios públicos y privados de todos los municipios del departamento de Quetzaltenango, así como su seguimiento y registro hasta que son entregados a la secretarías de todas las instituciones educativas que los tramiten.

1.3.6 Procesos administrativos realizados en la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango

En estas dependencias administrativas se llevan a cabo una serie de trámites los cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

- ♦ Recepción de expediente para corrección de nombres y datos erróneos.
- ♦ Información sobre todos los procesos administrativos que los docentes deben realizar a lo largo de su carrera, (Actualización de datos, Jubilaciones, Suspensiones por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, certificaciones de salarios y de tiempo de servicio, etc.).
- ♦ Revisión de documentación y cotejo con el sistema computarizado
- ♦ Impresión y entrega de Boucher y certificaciones de tiempo de servicio a todos los docentes de todos los niveles de los 24 municipios de Quetzaltenango.
- ♦ Administración del personal laborante dentro de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango. (vacaciones, permisos, capacitaciones, etc.)
- ♦ Escaneo y envío de papelerías a la ciudad capital.
- ♦ Registro de docentes laborantes y bancos disponibles en las escuelas públicas de los 24 municipios de Quetzaltenango.
- ♦ Cierre de escuelas por falta de alumnado.
- ♦ Re ubicación de plazas de docentes con pocos alumnos.
- ♦ Gestiones de cambio y traslado de partidas.
- ♦ Gestión de ubicación y calificación a practicantes secretariales, bachilleres, y

universitarios que llegan a realizar su práctica supervisada a la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango.

- ♦ Trámite y entrega de diplomas de primaria, básico y diversificado de todos los estudiantes de establecimientos públicos y privados del departamento y sus veinticuatro municipios.

1.3.7 Implementación de la plataforma virtual de información de la Dirección Departamental de Quetzaltenango

La propuesta, creación e implementación de la plataforma virtual no solo facilitara trámites a los docentes sino también a los empleados de esta dependencia gubernamental ya que depende de ellos actualizarla regularmente para que la información y documentos contenidos en ella sean objetivos y útiles a los usuarios.

Las claves e instrucciones para hacer uso de la plataforma virtual fueron entregadas a los encargados de ambas oficinas de la dirección de Recursos Humanos de la Dirección departamental de Quetzaltenango, por lo que depende de ellos que la información sea clara y actual así como la carga y descarga de nuevos formatos de documentos y la calendarización de las fechas de atención para cada uno de los tramites que se realizan en estas oficinas.

1.4 Departamento de Quetzaltenango

El Departamento de Quetzaltenango tiene 1.953 km², equivalentes al 1,8% del territorio nacional. Se habla español, idioma oficial, aunque también se habla quiché' y mam.

1.4.1 Ubicación geográfica

El departamento de Quetzaltenango se ubica en la región occidental de la ciudad de Guatemala. La cabecera departamental se encuentra a una distancia de 250 kilómetros aproximadamente, de la ciudad capital.

1.4.2 División política

El departamento de Quetzaltenango está dividido en 24 municipios:

- ♦ Almolonga
- ♦ Cabricán
- ♦ Cajolá
- ♦ Cantel
- ♦ Coatepeque
- ♦ Colomba
- ♦ Concepción Chiquirichapa
- ♦ El Palmar
- ♦ Flores Costa Cuca
- ♦ Génova
- ♦ Huitán
- ♦ La Esperanza
- ♦ Olinstepeque
- ♦ Palestina de Los Altos
- ♦ Quetzaltenango
- ♦ Salcajá
- ♦ San Carlos Sija
- ♦ San Juan Ostuncalco
- ♦ San Francisco La Unión
- ♦ San Martín Sacatepéquez
- ♦ San Mateo

- ♦ San Miguel Sigüilá
- ♦ Sibilía
- ♦ Zunil

1.4.3 Accesibilidad

Quetzaltenango es la segunda ciudad más importante de Guatemala, tiene amplias carreteras y es de fácil acceso, por lo que actualmente destaca por la gran cantidad de escuelas, colegios, centros hospitalarios y universidades, siendo hoy día centro cultural del occidente del país.

1.4.4 Centralización de servicios en la cabecera municipal

Lamentablemente como sucede con todas las oficinas estatales de nuestro país, el ministerio de educación, los hospitales y juzgados, se encuentran centralizados en la cabecera departamental, y es necesario que todas las personas de los municipios aledaños tengan que viajar a la cabecera departamental para hacer trámites de educación y salud.

1.4.5 Descentralización en los servicios

Con la creación de la plataforma Virtual Informativa de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango, se espera descentralizar un poco el área educativa y los tramites asociados a las oficinas de recursos humanos, escalafón, y control de calidad educativa, permitiendo encontrar en ella toda la información necesaria para realizar trámites así como calendarizaciones que ayudaran a todos los docentes a ya no hacer viajes inútiles a la cabecera departamental de Quetzaltenango.

1.5 Fundamentación legal

Decreto Legislativo 12-91. Considerando: Que la afectiva desconcentración y descentralización del Sistema Educativo Nacional, es una acción prioritaria dentro del gobierno de la Republica y las estrategias del Ministerio de Educación, para viabilizar la adecuada prestación de los servicios

educativos a partir de procesos de planificación, ejecución y administración de las acciones educativas basadas en las necesidades reales e intereses de la población.

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

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

Por tanto

En ejercicio que en función que le asigna el artículo 183, inciso (e) de la Constitución Política de la República de Guatemala.

Acuerda

Artículo 1º. Direcciones Departamentales de Educación bajo la rectora y autoridad superior del Ministerio de Educación como los órganos encargados de planificar, dirigir, coordinar y ejecutar las acciones educativas de cada Departamento de la Republica. Cada Dirección Departamental de Educación estará a cargo de un Director; dependen directamente del Despacho Ministerial el que, para efectos de integración, coordinación y supervisión de las actividades de las Direcciones Departamentales, se apoyaran en las respectivas Direcciones Técnicas Regionales y en las Direcciones Generales del ramo que corresponda.

Artículo 2°. Funciones. Corresponden a las Direcciones Departamentales de Educación las siguientes funciones:

- ♦ Coordinar la ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental correspondiente adaptándolas a las características y necesidades de su jurisdicción.
- ♦ Planificar las acciones educativas en el ámbito de su jurisdicción, en función de la identificación de las necesidades locales.
- ♦ Programar los recursos funcionarios, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los planes y programas educativos departamentales.
- ♦ Programar la construcción, mantenimiento y reparación de infraestructura física educativa y velar por su adecuada ejecución.
- ♦ Promover, coordinar y apoyar los diversos programas y modalidades educativas que funciona en su jurisdicción, buscando la ampliación de la cobertura educativa, el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia administrativa.
- ♦ Llevar a cabo las acciones que le corresponden en la adquisición y entrega de los bienes objeto de los programas de apoyo establecidos por el Ministro de Educación.
- ♦ Ejecutar o coordinar la ejecución de las acciones de educación, desarrollo y evaluación curricular de conformidad de las políticas educativas nacionales vigentes y según las características y necesidades locales.
- ♦ Evaluar la calidad de educación y rendimiento escolar en el departamento correspondiente y apoyar acciones en esta materia dirigidas por el nivel central del Ministerio.
- ♦ Programar y ejecutar acciones de capacitación del personal docente y de otro bajo su jurisdicción.
- ♦ Apoyar el diseño, programación y realización de investigaciones educativas departamentales y apoyar el desarrollo de investigaciones y estudios a nivel regional o nacional.
- ♦ Efectuar o supervisar la ejecución de las acciones y evaluaciones institucional para fortalecer la legislación técnica y administrativa del sistema educativo en el ámbito departamental.
- ♦ Formular el anteproyecto de presupuesto de conformidad con las políticas, normas y

lineamientos dictados por el nivel central de Ministerio.

- ◆ Apoyar al proceso de reclutamiento, selección y propuesta de un nombramiento de personal, de conformidad con el marco legal vigente las normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio.
- ◆ Designar al personal interno, aprobar la concesión de licencias, traslados y permutas; aplicar los procedimientos legales del régimen disciplinario y otras acciones del personal, cuando corresponda de conformidad de la ley, todo al tenor de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación y lo que establezcan las disposiciones legales.
- ◆ Ejecutar y verificar el cumplimiento de las acciones de administración escolar relacionadas con los horarios y calendarios escolares, uso de las instalaciones y edificios educativos, cumplimiento de disposiciones disciplinarias, cumplimiento de jornadas de trabajo y todas aquellas funciones que correspondan a la adecuada prestación de los servicios; en su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y supervisar su funcionamiento y calidad de la educación que imparten.
- ◆ Mantener actualizado el archivo de registros escolares y extraescolares de su departamento y elaborar los informes correspondientes.
- ◆ Facilitar y expedir la autorización y firma de títulos y diplomas correspondientes a las carreras de Ciclo de Educación Diversificada.
- ◆ Efectuar las acciones de supervisión educativa de los diversos programas y modalidades en su jurisdicción.
- ◆ Llevar a cabo el proceso de recolección procesamiento y análisis de la información educativa a nivel departamental y generar los indicadores educativos correspondientes para orientar la toma de decisiones.
- ◆ Coordinar la ejecución y supervisar programas de educación extraescolar en su jurisdicción, promoviendo la participación en los mismos de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.
- ◆ Coordinar acciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la realización de proyectos y programas educativos en su jurisdicción.
- ◆ Programar, organizar, ejecutar o coordinar la ejecución y supervisar programas de educación

bilingüe intercultural; ejecutar otras funciones que correspondan de conformidad con las responsabilidades que le encierren en el nivel departamental.

Artículo 72°. Definición. La Supervisión Educativa es una función técnico administrativa que realiza acciones de asesoría, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en el Sistema Educativo Nacional.

Artículo 73°. Finalidades. Son finalidades de la Supervisión Educativa:

1. Mejorar la calidad educativa.
2. Promover actitudes de compromiso con el desarrollo de una educación científica y democrática al servicio de la comunidad educativa.

Artículo 74°. Objetivos. Son objetivos de la Supervisión Educativa:

1. Promover la eficiencia y funcionalidad de los bienes y servicios que ofrece el Ministerio de Educación.
2. Propiciar una acción supervisora integradora y coadyuvante del proceso docente y congruente con la dignificación del educador.
3. Promover una eficiente y cordial relación entre los miembros de la comunidad educativa.

Constitución Política de la República de Guatemala

Artículo 71. Derecho a la Educación.

En este artículo literalmente dice: se garantiza la libertad de enseñanza y de criterio docente. Es obligación del estado proporcionar y facilitar educación a sus habitantes sin discriminación alguna se declara de utilidad y necesidad pública la fundación y mantenimiento de centros educativos culturales y museos. (Constitución Política de la República de Guatemala 2004, pág.30).

El estado tiene la obligación en brindar educación a todos los ciudadanos sin discriminación alguna. El reconocimiento del derecho que todos tienen a la educación y paralelamente el de la libertad de enseñanza y de criterio docente, implica que se adapta constitucionalmente un modelo educativo basado en dos principios de nuestro ordenamiento democrático: la libertad y el pluralismo, sistema educativo que consiste en que se permite que centros privados y públicos se desenvuelvan libremente.

Artículo 72 Fines de la Educación.

La educación tiene como fin primordial el desarrollo integral de la persona humana, el conocimiento de la realidad y cultura nacional y universal.

Artículo 73 Libertad de Educación y Asistencia Económica Estatal.

En este artículos nos habla sobre la libertad de educación, aunque el estado esté en la obligación de proporcionar una educación gratuita y laica, los padres de familia tienen el derecho de escoger lo que se le va a importar a sus hijos a si mismo de seleccionar un centro educativo adecuada para la enseñanza de sus menores según sea la capacidad económica de la familia. Ya que en la actualidad están funcionando varios centros educativos privados para contribuir en la educación, siempre y cuando cumplan con los planes y programas oficiales de estudios.

Otro aspecto que trata este artículo es sobre la enseñanza religiosa en los establecimientos oficiales la cual se podrá impartirse dentro de los horarios ordinarios, sin discriminación alguna. Esto nos quiere decir que los docentes deben de compartir con los alumnos no importando su religión tampoco se debe obligar a seguir una religión que no sea la de ellos debe existir igualdad entre los alumnos que todos somos iguales y tenemos los mismos derechos y oportunidades.

Artículo 74 Educación Obligatoria.

Los habitantes tienen el derecho y la obligación de recibir la educación inicial, preprimaria, primaria y básica, dentro de los límites de edad que fije la ley.

Lamentablemente este artículo no se cumple porque existen muchos habitante que no tienen ese derechos o esa obligación de recibir cada uno de los niveles de educación que establece la constitución política de la República de Guatemala, debido al alto nivel de crisis económica que vive Guatemala, es por eso, de que los habitantes en lo que menos piensan es en la educación. Basta con que tengan con que sobrevivir día a día para ellos es suficiente. Estos casos se dan más en las rurales de nuestro país en donde los padres no asumen su obligación. La mayoría de los niños del área rural solo culminan nivel primario y se dedican a comercializar, dejando sus estudios por un lado.

Y si hablamos de becas de estudios el gobierno con todos porque los que reciben este beneficio solo es una mínima parte de los estudiantes.

Artículo 78. Magisterio.

El Estado promoverá la superación económica social y cultural del magisterio, incluyendo el derecho a la jubilación que haga posible su dignificación efectiva. Los derechos adquiridos por el magisterio nacional tienen carácter de mínimos e irrenunciables. La ley regulará estas materias. (Constitución Política de la República 2004)

Capítulo 2

Descripción del trabajo de campo

La Práctica Profesional Dirigida se realizó en la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango, en forma individual durante doscientas horas de trabajo, en el horario de 8:00 a 13:00 horas los días martes y jueves y tres horas diarias los lunes, miércoles y viernes, acumulando veinticinco horas semanales.

2.1 Aplicación de la Cédula Diagnóstica en el departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango:

- ◆ Nombre de la institución: Dirección Departamental de Educación DIDEDUC.
- ◆ Nombre de Director: Lic. Francisco Tito Huinac.
- ◆ Jornada: Completa.
- ◆ Área: Urbana.
- ◆ Dirección del Establecimiento: 2ª. Calle 15ª-43 Zona 1.
- ◆ Departamento: Quetzaltenango.
- ◆ Municipio: Quetzaltenango.

2.1.1 Sector infraestructura

A continuación se detalla la infraestructura del Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango.

a. Estado de conservación:

Se conserva en la actualidad en muy buen estado.

b. Oficinas disponibles:

✓ Oficina de Control de Recursos Humanos: 1

✓ Oficina Contratos: 1

c. Condiciones y usos:

Se utiliza toda el área construida y está en Excelentes condiciones.

El edificio no fue construido para oficinas, se adecuaron los espacios de una vivienda para ellas, por lo que el tamaño de las oficinas es reducido y no todas cuentan con servicio sanitario.

d. Equipamiento de la Oficina de Recursos Humanos:

Tabla No.1 Equipo y mobiliario

Equipo	Estado
Computadoras	5 en buen estado.
Escritorio	1 en buen estado.
Impresoras	2 en buen estado
Archivo	3 en buen estado
Librera	1 en buen estado

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

Tabla No. 2 Matriz analítica sector infraestructura

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
Falta de espacio para más archivos.	No es un edificio construido para ese propósito, es una casa alquilada.	Construir un edificio propio, adecuado a las necesidades.	Gestión al gobierno central.
Falta de archivos, ya que no son suficientes.	No hay suficiente presupuesto.	Gestionar la obtención de más Archivos.	Gestión al gobierno central.

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

2.1.2 Sector recursos humanos

Personal:

No. de personal en la Unidad de Recursos Humanos:

1 jefa.

1 auxiliar de Recursos Humanos.

1 Encargado de contratos.

1 auxiliar de Contratos.

Horas diarias laboradas por el personal

Jornada Completa.

08:00hrs-16:30hrs.

Incentivos para los trabajadores

- ◆ Monetarios (no reciben)
- ◆ Recreaciones anuales. (Se realizan 2 o 3 anuales canalizadas por el sindicato).
- ◆ Capacitaciones: Se reciben aproximadamente 5 capacitaciones anuales, de las cuales dos son motivacionales.

Asistencia al usuario externo

Lunes a Jueves de 08:00hrs a 16:30hrs. (Correcciones y Trámites e información)

Viernes de 08:00hrs a 16:30hrs. (Emisión de Boucher y CTS).

Tabla No 3 Relaciones interpersonales

No.	Descripción	Opciones		
		Si	No	Nunca
1.	Los jefes de departamento cuentan con asistentes.	♦		
2.	Existen incentivos para el personal	♦		
3.	Se promueve la convivencia pacífica entre trabajadores.		♦	
4	La jefatura de Recursos Humanos promueve actividades de motivación		♦	
5	Cuentan con prestaciones laborales	♦		
6	Se aprecia el talento humano dentro de la DIEDUC	♦		

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

Tabla No. 4. Matriz analítica sector Recursos Humanos

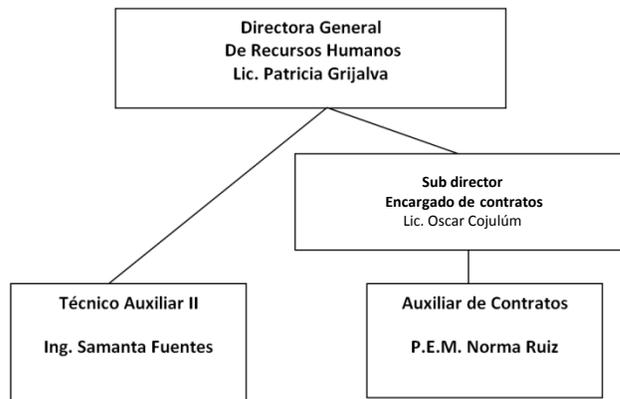
Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
<p>La cantidad de trabajo que se tiene en la unidad de Recursos Humanos es mucha y no se cuenta con personal suficiente para cubrir esta necesidad.</p> <p>El espacio físico para la ubicación del personal y de más archivos es muy reducido.</p>	<p>Falta de presupuesto por parte del estado para contratar o reubicar personal en la Unidad.</p> <p>La Dirección Departamental de Educación no cuenta con edificio propio.</p>	<p>Contratación o reubicación de personal para la Unidad.</p> <p>Construcción de un edificio propio de la Dirección Departamental de Educación.</p>	<p>Gestionar al gobierno central la contratación o reubicación de personal para la Unidad y la construcción de un edificio propio para la Dirección Departamental de Educación.</p>

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

2.1.3 Sector Administrativo:

Organización:

Grafica No. 1 Organigrama de Recursos Humanos



Actividades Administrativas

La actividad administrativa del departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Quetzaltenango es la Información al público en relación a convocatorias laborales, la realización de las mismas, la recepción de papelería y re contratación de los docentes que trabajan por contratos y personal laborante bajo los renglones 011 y 021, así como la administración del personal interno de la Dirección Departamental de Quetzaltenango.

- ◆ Recepción de expediente para corrección de nombres y datos erróneos.
- ◆ Información sobre todos los procesos administrativos que los docentes deben realizar a lo largo de su carrera, (Actualización de datos, Jubilaciones, Suspensiones por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, certificaciones de salarios y de tiempo de servicio, etc.)
- ◆ Revisión de documentación y cotejo con el sistema computarizado
- ◆ Impresión y entrega de Boucher y certificaciones de tiempo de servicio a todos los docentes de todos los niveles de los 24 municipios de Quetzaltenango.
- ◆ Administración del personal laborante dentro de la Dirección Departamental de Quetzaltenango. (vacaciones, permisos, capacitaciones, etc.)
- ◆ Escaneo y envío de papelerías a la ciudad capital.
- ◆ Registro de docentes laborantes y bancos disponibles en las escuelas públicas de los 24 municipios de Quetzaltenango.
- ◆ Cierre de escuelas por falta de estudiantado.
- ◆ Re ubicación de plazas de docentes con pocos estudiantes.
- ◆ Gestiones de cambio y traslado de partidas.
- ◆ Gestión de ubicación y calificación a practicantes secretariales, bachilleres, y universitarios que llegan a realizar su práctica supervisada a la Dirección Departamental Quetzaltenango.

Tabla No. 5. Matriz Analítica Sector Administrativo

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
<p>No hay fácil acceso a la información sobre los días de atención al público, listados de la papelería necesaria para realizar trámites de corrección, tramite de contratos, tramite de pago, hojas de servicio, corrección de rechazos, ingresos al sistema, hojas de servicio por año.</p> <p>No se logra hacer llegar a tiempo la información, fechas de convocatorias y disposiciones de última hora a Coordinadores y docentes.</p>	<p>La distancia para notificar a los docentes de los 22 municipios de Quetzaltenango sobre acuerdos, fechas de recepción de documentos, fechas de convocatorias etc.</p> <p>Los procesos administrativos son lentos ya que por no contar con la información necesaria los docentes se presentan todos los días ignorando los días específicos de atención al público y esto imposibilita la gestión rápida y el</p>	<p>Una forma adecuada y rápida de información simultanea que acorte la distancia haciendo que no sea necesario viajar a la cabecera departamental de Quetzaltenango para informarse de las actividades mensuales requeridas por el ministerio así como para la obtención de hojas anuales de servicio y los documentos requeridos para cada trámite administrativo que se realiza en esta dependencia.</p>	<p>Una plataforma de Información Web actualizada que tenga el calendario de actividades y de días de atención mensual, información de reuniones con los Coordinadores Técnico Administrativos así como los requisitos para cada uno de los trámites administrativos institucionales y personales que se realizan en esta oficina, y que además contenga una forma fácil de descargar los formularios y hojas</p>

	<p>cumplimiento de todas las tareas asignadas a la unidad de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.</p>		<p>de servicio, Fichas de permiso, etc. Las cuales son necesarias mes a mes por los diferentes docentes de todos los municipios de Quetzaltenango.</p>
--	---	--	--

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

2.1.4 Sector atención al usuario

Como su nombre lo indica, la atención a las personas, es el objetivo principal de la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación, ya que todos los docentes laborantes bajo todos los renglones presupuestarios del sector público de los 24 municipios de Quetzaltenango deben realizar aquí año con año la mayoría de sus trámites administrativos. Lamentablemente no

se cuenta con suficiente personal y para atender al usuario y por causa de la distancia es difícil hacerle llegar a todos los municipios la información de última hora lo que en ocasiones entorpece el rápido trámite de los procesos administrativos y de correcciones que se realizan en la unidad, a pesar de lo anterior la atención al público siempre es cordial y todo el personal del Departamento de Recursos Humanos siempre demuestra empatía y buena disposición para con los usuarios.

Tabla No. 6. Atención al usuario

Descripción	Opciones	
	SI	NO
Se informa anticipadamente al usuario de la documentación necesaria para los trámites que se realizan en este departamento.		✓
Los trámites del usuario se realizan con eficiencia y eficacia.		✓
Se Informa y orienta al usuario durante en los trámites que realiza.	✓	
Amabilidad al momento de atender al usuario externo en recepción	✓	
Días Específicos para realizar trámites.	✓	

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

Tabla No. 7. Matriz analítica sector atención al usuario

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
Falta de orden y de comunicación para atender al usuario.	Falta de medios de información y conocimiento por parte del usuario de los días de atención interna y los días de atención al público.	Mayor información con antelación a los usuarios sobre sus trámites para que no viajen en vano los días que no les corresponde ser atendidos.	Gestionar un medio de información que sea inmediato y al que todos los docentes y Coordinadores de todos los municipios tengan acceso.

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

2.1.5 Registros y controles

El departamento de Recursos Humanos en sus unidades de contratos y renglón 011 maneja responsablemente los siguientes registros:

Tabla No. 8. Libros de control

No.	Tipo de control	Si	No
1.	Libro de Actas:	x	
2.	Libros de Inventarios:	x	
3.	Archivo de Informes:	x	
4.	Tarjetas de Responsabilidad de Bienes:	x	
5.	Tarjetas de requerimientos de Almacén:	x	
6.	Libro de registro de entrega de Boucher:	x	
7.	Libro de registro de entrega de Coordinadores	x	
8.	Reporte mensual de Avances		x
9.	Reporte de Casos Resueltos		x
10	Reporte mensual de permisos internos		x
11	Libro de reporte de recepción de expedientes		x

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

Tabla No. 9. Matriz analítica Sector registros y controles

Problemas del sector	Causas del problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
Los casos que son resueltos en la ciudad capital no tienen un orden y llegan algunos aceptados y otros rechazados pero sin orden alguno.	La persona encargada de hacer los trámites de corrección de expedientes se toma mucho tiempo en realizarlas o incluso olvida algunos expedientes.	Proponer un reporte semanal de casos enviados y solucionados así como el informe escrito de que casos no se pueden solucionar para darles otro trámite y no demorar más el proceso.	Implementación de un libro diario con las fechas de recepción, envío y solución de los expedientes que se reciben.

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

2.1.6 Sector materiales

A continuación se detallan los materiales y el equipo con que se cuenta el sector.

Tabla No. 10. Equipo y mobiliario de la oficina de Recursos Humanos sección de contratos

Cantidad	Descripción	Estado
2	Computadoras	Buen Estado
2	Escritorios de oficina	Buen Estado
1	Archivo	Buen Estado
2	Sillas giratorias	Buen Estado
4	Sillas metálicas	Buen Estado
1	Basurero	Buen Estado

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

Tabla No. 11. Matriz analítica sector materiales

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
<p>Las impresoras están muy usadas y a veces fallan.</p> <p>No hay suficientes archivos o estanterías para colocar la papelería que es necesario archivar.</p>	<p>Falta de presupuesto económico, para poder agenciarse de otra impresora más moderna y con mayor capacidad y de más archiveros.</p>	<p>Gestionar el recurso económico, para suplir la necesidad en esta coordinación.</p> <p>Cobrar las impresiones que se realicen en los trámites.</p>	<p>Solicitar autorización al departamento más cercano, para poder tener acceso a impresiones de documentos cuando no están funcionando las impresoras de la oficina.</p>

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

2.2 Análisis de los sectores aplicados en la cédula diagnóstica

2.2.1 Análisis del sector infraestructura

La infraestructura en la que actualmente se encuentran localizadas las oficinas de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango son bastante céntricas y cómodas pero lamentablemente no cuentan con suficiente espacio ya que el edificio originalmente fue diseñado para una vivienda y las oficinas de cada departamento esta ubicadas en locales de tamaño pequeño y sin lugar para archivos, por lo que ocasiona que las personas que visiten esta dependencia para realizar trámites se amontonen en las puertas de las oficinas y esto a su vez genere estrés y aglomeraciones que confunden a los visitantes y entorpecen con el orden en la debida atención al público.

2.2.2 Análisis del sector recursos humanos

El sector de recursos humanos por su naturaleza tiene un gran número de actividades a su cargo, tanto de control interno de personal como de contrataciones y resolución de todo tipo de casos del personal docente contratado por el ministerio de educación de forma permanente y de contratos en todos los municipios del departamento de Quetzaltenango, por lo que es lamentable que cuente con solamente dos personas a cargo del personal presupuestado y dos más para el personal de contrato y esto ocasiona un gran descontrol tanto por su insuficiencia en la atención al público como en desfases de control interno de personal. En el pasado se contaba con dos personas más quienes se dedicaban exclusivamente a la atención al público, pero debido a una reestructuración interna de esta dependencia ahora hay un déficit de personal que entorpece el buen funcionamiento y eficiencia en todas las actividades de este departamento.

2.2.3 Análisis del sector administrativo

Entre la variada gama de actividades administrativas del Departamento de Recursos Humanos se encuentra la atención e información a público con todo lo relacionado a convocatorias aborales, la realización de las mismas tanto para personal presupuestado como de contrato y contratación y traslados internos de personal para la misma Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango, por lo que es uno de los departamentos más complejos de administrar, y en conclusión podemos decir que las actividades administrativas se realizan de la mejor manera posible tomando en cuenta la falta de personal, ya que las personas que laboran para este departamento no son todas con un nivel universitario y menos con estudios administrativos, ya que si lo fueran se llevarían a cabo de mejor manera todos los procesos administrativos de la unidad.

2.2.4 Análisis del sector atención al usuario

En el Departamento de Recursos humanos de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango se atiende a numerosos usuarios con tramites distintos que van desde la generación de boucher y certificaciones de tiempo de servicio, hasta quejas, permisos y traslados de personal interno y externo del sector occidental del Ministerio de Educación, por lo que en

promedio se atienden unas trescientas personas al día, y si tomamos en cuenta que solamente hay cuatro personas para realizar todo el trabajo e la unidad, nos daremos cuenta de que son insuficientes, y es precisamente aquí donde radica el principal problema de la oficina ya que son muchas las personas que atender y demasiados procesos administrativos y en consecuencia no se brinda información de calidad a los usuarios y el servicio es insuficiente. Lo anterior ocasiona aglomeración de personas y un gran número de trámites rezagados e incumplimiento y deficiencia en la atención al usuario.

2.2.5 Análisis de registros y controles

Aunque si existe un libro de permisos para el personal interno y un reloj dactilar que marca la entrada y salida del personal laborante de la oficina, aún existe una fuga de control administrativo ya que no se difunde la información de forma adecuada dentro de las oficinas de la Dirección Departamental de Educación, y lo mismo ocurre con los casos y expedientes de docentes que se reciben en esta oficina, por lo que lo ideal sería la implementación de un libro diario con las fechas de recepción, envío y solución de los expedientes que ese reciben en esta oficina y de la misma manera con los registros del personal interno.

2.2.6 Sector materiales

Este es un asunto de vital importancia ya que para ofrecer una correcta y eficiente atención a los docentes que a diario visitan este departamento para distintos trámites, es necesario proveerles distintos formularios y documentos, por falta de presupuesto no se obtienen suficientes hojas, tinta y tóner para la impresión de los mismos y es necesario pedir a los usuarios que lleven una memoria USB y se les da copia del documento para que impriman de forma individual los formularios y hojas de servicio que se necesitan, lo que ocasiona que las personas tengan que salir del edificio, y hagan cola nuevamente para ser atendidos. Esto ocasiona una gran pérdida de tiempo, la cual se podría evitar con un adecuado suministro de materiales a las oficinas de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango.

2.3 Descripción del problema detectado en el departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango, a través de la cédula diagnóstica.

El principal problema detectado en la oficina del departamento de Recursos Humanos es la saturación de personas a quienes se debe atender y realizar diferentes procesos administrativos, esta gran cantidad de personas, a su vez es causada por falta de acceso a información y la distancia entre la cabecera departamental y los municipios de Quetzaltenango.

La falta de información y de acceder a ella por parte de los docentes de los veinticuatro municipios de Quetzaltenango ya que por la distancia es difícil para los docentes averiguar que documentos se necesitan para realizar los trámites que ellos necesitan, y ya que el número de tareas y procesos administrativos asignados a esta oficina es demasiado grande, que cada día ingresan aproximadamente ochenta docentes que necesitan un boucher, cien docentes que necesitan una certificación de tiempo de servicio, muchos casos de corrección de datos, de permisos dentro y fuera de la Dirección Departamental, reubicaciones de plazas, cierres de establecimientos, solicitudes de trabajo, ordenes de convocatoria y ordenamiento de las mismas y cada uno de los procesos lleva la revisión de un expediente, la realización de un oficio para remitirlo a la oficina correspondiente, o el escaneo del expediente para enviarlo a Guatemala, La verificación diaria de correos para ver qué casos proceden y cuáles no, lamentablemente todos los casos que se envían a la capital para ser corregidos diariamente no son resueltos por lo que se acumulan cientos de expedientes con diferentes razones cada uno y por el tiempo que se le debe dedicar al público que pide constancias salariales y certificaciones es casi imposible dedicarse a realizar oficios y providencias para cada caso en particular, ya que algunos viajan grandes distancias para encontrarse con que les falta un documento, o que no es día de entrega de certificaciones o incluso hacen el viaje solamente para pedir información.

Debido a lo anterior y al poco espacio de archivo, los trámites en esta oficina son lentos y difíciles, así como agotadores y sumamente estresantes para los trabajadores de la oficina.

2.4. Descripción comparativa entre lo real y lo ideal de las funciones de la oficina del departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Quetzaltenango.

Tabla No. 12 Descripción comparativa entre las funciones reales y las ideales del departamento

Funciones Ideales	Funciones reales
-Administrar el funcionamiento de la unidad de recursos humanos mediante la aplicación del proceso administrativo.	No se cumple e cabalidad ya que todo el personal laborante es muy extenso y no se dan abasto los encargados de la oficina.
-Asesorar al Director Departamental en asuntos relacionados a recursos humanos.	Si se da una comunicación entre el director departamental y los encargados de la oficina aunque no es precisamente de asesoría sino más de subordinación.
- Conocer y aplicar leyes emanadas del Ministerio de Educación.	Conocen las leyes pero no se aplican a cabalidad.
-Conocer y dominar los procesos administrativos.	Los procesos si se conocen pero el personal puede dominarlos debido a la gran cantidad de los mismos y la sobrepoblación de docentes.
-Velar por el cumplimiento requerido del régimen disciplinario para el personal administrativo.	
-Mantener autorizados los registros del personal en el departamento.	Si se efectúa, pero solamente con el personal interno.

Fuente: Inventario realizado el 26 de agosto de 2013.

2.5 Visión y misión de la Dirección Departamental de Quetzaltenango

2.5.1 Misión

Somos una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor.

2.5.2 Visión

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

2.5.3 Objetivos

2.5.3.1 Objetivo General

Crear e implementar una plataforma virtual de información dirigida al personal docente del sector oficial del departamento de Quetzaltenango, la cual optimice la atención al público y funcione bajo la jurisdicción del departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango.

2.5.3.2 Objetivos específicos

- ♦ Facilitar la administración, el funcionamiento, atención al público eficacia y eficiencia en todos los procesos administrativos realizados en la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango.
- ♦ Garantizar las condiciones que permitan la permanencia y egreso de los estudiantes en los diferentes niveles educativos.
- ♦ Ampliar programas extra escolares para quienes no han tenido acceso al sistema escolarizado y puedan completar el nivel primario y medio.
- ♦ Asegurar que el sistema nacional de educación permita el acceso de la educación integral con equidad y en igualdad de oportunidades.

Capítulo 3

Propuesta

3.1 Creación e implementación de plataforma virtual informativa dirigida a personal docente del Sector Oficial del Departamento de Quetzaltenango, bajo la jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación.

3.2 Introducción

Los procesos de control y los trámites que se realizan dentro del departamento de recursos humanos de la Dirección Departamental de Quetzaltenango, deben ser accesibles para los docentes de todos los municipios de la ciudad, por lo que deben poseer cobertura, precisión y rapidez para los usuarios.

Por ello, la implementación de una Plataforma Virtual Informativa, facilitara la difusión de información y el acceso a la misma por parte de todos los docentes de los municipios de Quetzaltenango evitándoles viajes constantes a la cabecera departamental y facilitara el trabajo de los responsables de realizar cada uno de estos procesos, procurando que sea una manera rápida y efectiva.

3.3 Justificación

La cantidad de procesos que se realizan en el Departamento de Recursos Humanos es muy extensa y aunque todos estos trámites se realizan de la manera más eficiente posible, la información no llega a todos los docentes de todos los municipios del departamento quienes tienen que viajar a esta oficina para obtener la información sobre los documentos que son necesarios para cada trámite, por lo que es necesario implementar una plataforma virtual de información la cual es un sistema de información más rápido y eficaz que beneficie a todos los docentes, evite las aglomeraciones y facilite el trabajo de este departamento de forma efectiva.

3.4 Planteamiento del problema

Al analizar el sistema de trabajo del Departamento de Recursos Humanos, se puede notar que los trámites internos y de control se realizan de manera adecuada, pero el problema surge al momento de atender al público pues existe una gran cantidad de personas cada uno con trámites diferentes lo que ocasiona una desorganización de documentos y falta de tiempo para atender a todos los docentes, evitando así brindar la información o proporcionar documentación en poco tiempo, por lo que la creación de esta plataforma virtual, contribuirá con la calidad de trabajo, la cobertura y el alcance de la información.

3.5 Objetivos

3.5.1 Objetivo general

Crear una plataforma virtual para poner al alcance de los docentes toda la información y documentación referente a la cada uno de los procesos administrativos que se realizan en la oficina de recursos humanos.

3.5.2 Objetivos específicos

- ◆ Crear una plataforma virtual de información que contenga toda la información referente a cada uno los trámites que se realizan el departamento de recursos humanos.
- ◆ Clasificar la información, agrupándola de manera que pueda separarse por cada renglón presupuestario, docentes permanentes y contratos.
- ◆ Proveer, de forma digital y de fácil descarga todas las hojas de servicio, manuales y formularios requeridos para realizar trámites en el Departamento de Recursos Humanos.
- ◆ Apoyar a los responsables de la oficina, en la elaboración y clasificación de cada documento, así como en el manejo y actualización de la plataforma virtual de manera que facilite y beneficie su trabajo.
- ◆ Promover la difusión de la dirección de la plataforma virtual de manera que se dé a conocer a todos los docentes del departamento de Quetzaltenango y sus municipios, evitándoles viajes y ahorrándoles tiempo.

3.6 Resultados

Al concluir con la creación la plataforma virtual de información del departamento de Recurso Humanos de la Dirección Departamental de Educación, se espera que la información llegue de forma rápida, sencilla y gratuita a todos los docentes de los municipios de Quetzaltenango, y que los documentos estén disponibles en descarga directa para que los tramites sean más fáciles y eficientes y que cada uno de los responsables de este departamento acceda y actualice la información contenida en la plataforma virtual.

3.7 Acciones

- ◆ Elaboración del plan diagnóstico.
- ◆ Revisión y mejora del plan diagnóstico.
- ◆ Entrega del plan diagnostico e instrumentos para la recolección de datos.
- ◆ Observación directa.
- ◆ Elaboración de la cedula diagnóstica.
- ◆ Aplicación de la cédula diagnóstica.
- ◆ Registro en bitácoras para el trabajo realizado.
- ◆ Registro en fotografías sobre el proceso y estado de la oficina.
- ◆ Realización de documentos, y procesos administrativos de control de personal y trámites de corrección al personal docente así como atención al público.
- ◆ Detección del principal problema administrativo.
- ◆ Proponer una solución al problema encontrado.
- ◆ Creación de una propuesta de solución al problema.
- ◆ Planeación de pasos a seguir para la ejecutar la solución al problema.
- ◆ Concepción teórica de la Plataforma virtual de información.
- ◆ Planificación del contenido de la Plataforma.
- ◆ Creación de la Plataforma Virtual de Información.
- ◆ Implementación de la Plataforma Virtual de Información.
- ◆ Difusión de la dirección digital de la plataforma.
- ◆ Evaluación de la Plataforma Virtual de Información.

- ♦ Capacitación al personal de DIDEDUC sobre la actualización y mantenimiento de la Plataforma Virtual de Información.

3.8 Metodología

Desde la observación hasta el diagnóstico y creación de la propuesta se ha realizado utilizando el método deductivo, realizando actividades de búsqueda, selección, análisis y selección de la información, asumiendo un papel activo y participativo en la construcción del conocimiento. Asimismo se participa en actividades que permitan intercambiar experiencias y opiniones críticas con el personal del departamento donde se realiza la práctica, poniendo en práctica los conocimientos administrativos adquiridos durante la carrera y demostrando con nuestra propuesta y la exitosa implementación de la misma, que la universidad nos ha preparado como profesionales que causen un impacto positivo e innovador en la administración educativa de nuestro país.

Existe una profunda reflexión sobre lo que se hace, como se hace y que resultados se logran, y si estos son eficaces o no, proponiendo acciones concretas para el mejoramiento de la unidad en cuestión. Se toma contacto con el entorno para intervenir social y profesionalmente en él, a través de actividades como trabajar en la propuesta, estudiar el caso u proponer la o las mejores soluciones al problema.

Se desarrolló la autonomía, el pensamiento crítico, actitudes colaborativas, destrezas profesionales y capacidad de autoevaluación que van desde la creación y aplicación de la cedula diagnostica para localizar un problema específico y crear una propuesta que mejore o erradique el problema detectado.

3.9 Presupuesto

Tabla No. 13 Presupuesto

Actividad	Precio
Uso de internet	Q.200.00
Impresión de tarjetas informativas	Q.100.00
Impresión de instrumentos de evaluación	Q. 50.00
Capacitación sobre el diseño de páginas web	Q. 200.00
Impresiones del reporte de práctica	Q.300.00
Total	Q.850.00

Fuente: presupuesto realizado el 30 de agosto de 2013.

3.10 Recursos

3.10.1 Institucionales

- ◆ Universidad panamericana de Guatemala, sede Quetzaltenango (UPANA)
- ◆ Dirección departamental de Educación de Quetzaltenango (DIDEDUC)

3.10.2 Humanos

Autoridades de la Upana

- ◆ Lic. Miguel Angel Alonzo (Coordinador Regional)
- ◆ Licda. Mayra Janeth Cobar Arriola (Coordinadora de Sede)
- ◆ Lic. Jairo Edilberto Cifuentes Valenzuela (Asesor de Practica Supervisada)

Autoridades y personal Administrativo de la Dirección Departamental de Educación.

- ◆ Lic. Francisco Tito Huinac Xiloj (Director departamental de Educación)
- ◆ Licda. Liza López (Sub Directora técnico administrativa financiera)
- ◆ Licda. Patricia Grijalva (Encargada del Departamento de Recursos Humanos)

- ♦ Practicante: Ibeth Maricela Gramajo Tobar.
- ♦ Compañeros del semestre.

3.10.3 Materiales

- ♦ Computadora.
- ♦ Internet.
- ♦ Hojas de papel bond tamaño carta y oficio.
- ♦ Lapiceros.
- ♦ Lápices.
- ♦ Tarjetas de presentación.
- ♦ Mantas vinílicas.

3.11 Evaluación

La evaluación como en todo buen proceso administrativo es constante, ya que va desde la evaluación que nosotros realizamos a la institución donde se realiza la práctica profesional dirigida por medio de una cedula diagnostica, la cual nos permite a su vez diagnosticar el principal problema a evaluar, luego el proceso evaluativo continua por parte de nuestro asesor de practica quien realiza visitas especificas a los centros de práctica, para cerciorarse de nuestras buenas prácticas administrativas, y una evaluación personal que nuestros jefes inmediatos proveen sobre nuestro desempeño y su participación en el proceso de creación e implementación de la propuesta, finalmente se elaboran instrumentos de sondeo y evaluación que diagnostican el apropiado uso que se da a nuestra propuesta así como un diagnóstico de las mejoras obtenidas como consecuencia de la implementación de nuestra propuesta de solución. El proceso de evaluación culmina con un detallado informe de práctica, el cual aborda todos y cada uno de los pasos de implementación y seguimiento que tuvieron lugar durante todo el proceso de la Práctica Profesional Dirigida.

Capítulo 4

Validación de la propuesta de solución

4.1 Resultados obtenidos a través de consulta a beneficiarios directos.

Se aplica un cuestionario a la persona que quedo como responsable de la Plataforma Virtual Informativa, encontrando los siguientes hallazgos:

Tabla No.14 Cuestionario de validación

<p>Pregunta No. 1</p> <p>¿Cree usted que a partir de la creación de la plataforma virtual ha aumentado el número de personas satisfechas que realizan trámites vinculados al departamento de Recursos Humanos?</p>
<p>R. Sí, y que la aglomeración de personas ha disminuido gracias a que ahora la mayoría consulta los horarios y días de atención antes de viajar y esto nos ayuda a atender a más personas más satisfactoriamente.</p>

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación:

La Plataforma Virtual de Información ha sido ampliamente difundida a través de los supervisores de los diferentes municipios de la ciudad de Quetzaltenango, hay una mayor cantidad de personas que antes de viajar a la cabecera departamental consultan la información contenida en la Plataforma Virtual y de esta manera se informan de los diferentes horarios y días específicos de atención, haciendo que sea menor el número de visitantes diarios que solo buscaban información, dando paso a la posibilidad de atender de manera satisfactoria a mas docentes y una más efectiva solución a sus problemas y tramites y de esta manera se ahorran tiempo ya que pueden alistar con antelación todos los documentos que se necesitan e incluso llenar los formularios de permisos o de cambio de nombre y traerlos ya acompañados de la documentación necesaria sin necesidad de visitar dos veces estas oficinas.

Tabla No. 15 Cuestionario de validación

Pregunta No. 2

¿Considera que actualmente se está brindando un servicio de calidad a los usuarios internos y externos por medio de la implementación de la plataforma virtual?

R. Sí, ya que ahora se evitan dos viajes a los docentes, uno que se hacía para informarse de la documentación necesaria y otro para traer los documentos y efectuar el trámite, y ahora visitando la plataforma virtual de información se ahorran un viaje innecesario.

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación

La calidad consiste en conseguir la mayor cantidad de resultados con el menor esfuerzo y recursos que sea posible, y luego de la implementación de esta plataforma virtual de información se están ahorrando viajes innecesarios a los docentes quienes en el pasado necesitaban viajar dos veces en lugar de una a la cabecera departamental.

La gran cantidad de información actualizada y los documentos que se encuentran a disposición de los docentes que contiene la plataforma virtual provee a sus usuarios con documentación específica que les ahorra tiempo y dinero, disminuyendo la saturación en las oficinas y haciendo los trámites más eficaces. Y a su vez no descuidan sus labores docentes ni a sus alumnos pidiendo permisos constantes para visitar la Dirección Departamental de Educación.

Las largas colas también han disminuido así como también la gran cantidad de usuarios inconformes e insatisfechos que debían regresar dos o hasta tres veces para completar sus trámites en esta dependencia han disminuido en gran cantidad.

Tabla No. 16 Cuestionario de validación

Pregunta No. 3

¿La implementación de la plataforma virtual ha permitido agilizar los procesos administrativos?

R. Sí, puesto que ahora nos dedicamos dos días a la semana a la atención al público y los demás días a trámites internos o en línea.

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación

En el pasado era un gran problema la falta de personal en las oficinas de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango, debido a que se debía atender al público solamente durante dos días a la semana y luego el horario de atención al público se redujo a un solo día y estas disposiciones repentinas no llegaban a ser del conocimiento de los usuarios con la suficiente anticipación y ellos continuaban llegando cualquier día de la semana y se molestaban significativamente si no eran atendidos.

La plataforma virtual de información ahora permite a los encargados de la misma postear semanalmente un calendario de actividades que contiene los días específicos de atención al público y los días de atención a convocatorias, así como las fechas en que hay capacitaciones y por ende las oficinas permanecen cerradas, y esto ayuda a que en determinado día solo se atienda un proceso de manera más ágil y así mayor cantidad de gente es atendida y se obtiene un mayor beneficio y más orden en todos los procesos internos y externos realizados en esta oficina.

Tabla No. 17 Cuestionario de validación

Pregunta No. 4
¿El proceso comunicativo ha mejorado entre sus subordinados a partir de la creación e implementación de la plataforma virtual?
R. Sí, y que ahora semanalmente me dan un reporte de lo que desean que se postee en la plataforma.

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación

Antes de que existiera la plataforma virtual de información cada una de las oficinas que componen el departamento de recursos humanos decidían que días atender a público y cuales utilizar para trámites internos. Y los usuarios se mostraban insatisfechos ya que no había coherencia entre los días de atención y debían viajar dos veces a la semana para hacer un trámite que requiriera de las firmas de dos de los oficinistas.

Luego de utilizar la Plataforma Virtual de información las personas que laboran en la Dirección Departamental de educación han visto los beneficios de mantener informados a los usuarios sobre los días de atención y los procesos específicos de cada semana, ya que se evitan aglomeraciones, estrés y largas colas que les impiden salir a tiempo de su jornada laboral, por lo que ahora de manera semanal los diferentes departamentos entregan un informe al Lic. Oscar Cojulúm quien es el encargado de actualizar la plataforma y gracias a ello se cuenta con información actualizada que beneficia a todos por igual y permite que haya mayor comunicación entre los beneficiarios internos y externos de la plataforma.

Tabla No. 18 Cuestionario de validación

<p>Pregunta No. 5</p> <p>¿Considera que la implementación de la plataforma virtual motiva a que los usuarios se actualicen tecnológicamente?</p>
<p>R. Sí, ya que con tal de no viajar en vano las personas que antes no lo hacían aprenden a utilizar las computadoras y se informan de cómo descargar los documentos ahí posteados.</p>

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación

El uso de la tecnología no es una prioridad para nuestro gobierno, el cual no pone mayor énfasis en sistematizar y tecnológica la educación en Guatemala y mucho menos en modernizar las oficinas de sus direcciones departamentales. Debido a lo anterior y a que no existe una evaluación anual docente que asegure que los mismos se auto preparen y modernicen, son escasas las personas que tienen conocimientos de computación.

En la actualidad la actualización tecnológica es una necesidad, ya que es imposible realizar las actualizaciones anuales correspondientes a la contraloría general de cuentas y Sat, y por ende también el hecho de que la información de los trámites necesarios y la documentación para realizarlos se encuentre posteada en un sitio de internet motiva a los docentes a innovarse tecnológicamente, principalmente porque se dan cuenta que se ahorran tiempo y dinero visitando la plataforma virtual de información y se evitan viajar a la cabecera departamental para aclarar dudas o solo para adquirir información sobre los tramites que necesitan realizar en la Dirección Departamental de Educación.

Tabla No. 19 Cuestionario de validación

Pregunta No. 6
¿Al hacer uso de los documentos publicados a través de la plataforma virtual el beneficiario actúa ética y responsablemente?
R. Sí, puesto que la plataforma está diseñada para recibir y descargar información y no cualquiera tiene acceso a modificar la información allí contenida.

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación

Anteriormente era muy común que los docentes falsificaran certificaciones médicas, cartas y permisos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, justificando falsamente largas ausencias a sus puestos de trabajo.

En otros casos se necesitaba llenar formularios específicos para algún trámite y al no contar con los formatos específicos muchos los inventaban, falsificaban o fotocopiaban de manera incorrecta o los llenaban de forma errónea.

Debido a la forma en que la plataforma está diseñada es imposible que cualquier persona pueda notificar la información o los documentos que se encuentran alojados en la misma, los usuarios tienen acceso total a la información y tienen facilidad de descarga de documentos y formularios, pero no tienen las claves de acceso para modificar la información ahí contenida, lo que hace que esta información sea eficaz y segura y no se preste a fraudes o no de lugar al mal uso de la misma, sino solamente se pueden descargar los documentos en diversos formatos de computación según su necesidad y cada uno de estos documentos contenidos tienen su propio manual instructivo lo que ayuda a su correcto uso y presentación.

Tabla No. 20 Cuestionario de validación

Pregunta No. 7
¿Durante la implementación de la Plataforma Virtual se han presentado deficiencias en su utilidad?
R. No. Ya que la hemos seguido actualizando y también porque es sencilla de actualizar.

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación

La única deficiencia de la plataforma virtual de información es su mala utilización o falta de uso por los usuarios, debido a que algunos aunque conocen su existencia aún se reusan a ingresar a internet y visitar la página, lo que ocasiona que sigan visitando la Dirección Departamental en busca de información ya contenida en la plataforma virtual de información.

Desde la planificación hasta el momento en que se subió a la red, la plataforma virtual de información, esta fue creada para ser utilizada de manera fácil aun por personas con pocos conocimientos de computación. Posee vocabulario sencillo y las imágenes ayudan a que los usuarios encuentren de forma fácil la información y los documentos que necesiten así como que cada departamento cuente con su propio espacio y se cuente con más orden en toda la página, lo que disminuye los márgenes de error y si es actualizada semanalmente la información allí contenida nunca será atrasada u obsoleta.

Aunque existe la posibilidad de que con el tiempo los encargados de la plataforma virtual dejen de actualizarla puntualmente y esto si ocasionaría que la plataforma virtual dejara de ser útil para sus usuarios.

Tabla No.21 Cuestionario de validación

Pregunta No. 8
¿Ha tenido la necesidad de fortalecer algún aspecto de la plataforma virtual?
R. No, solamente actualizarla.

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación

Al principio solamente dos departamentos, el de catalogación y archivo y el de control de calidad se habían unido al departamento de recursos humanos para postear su información en la plataforma virtual, pero después de una capacitación y concientización sobre la importancia de la misma, más y más departamentos se han unido y han colaborado con brindar la información necesaria para hacer la plataforma virtual de información una página más completa y usual.

El éxito de una plataforma virtual radica en que sea versátil y se pueda ir agrandando paulatinamente como sea necesario, por lo que si se tiene el cuidado de actualizarla regularmente e incluir los nuevos servicios con que cuente el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental, esta no presentara mayores retos o problemas y podrá seguir desempeñando de manera satisfactoria su misión informativa.

Tabla No. 22 Cuestionario de validación

<p>Pregunta No. 9</p> <p>¿Se ha involucrado en algún tipo de capacitación relacionada al mundo de la tecnología con el fin de aplicar correctamente la Plataforma Virtual de Información?</p>
<p>R. Sí, ya que me llamo la atención lo versátil que es y por lo tanto hemos realizado un taller para que los trabajadores de la Dirección Departamental que estén interesados puedan aprender sobre la actualización y manejo de la plataforma virtual.</p>

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación

Se espera que la Plataforma Virtual de Información se amplíe y deje de ser una plataforma exclusiva del departamento de Recursos Humanos se ha planificado que los trabajadores de la Dirección Departamental de Quetzaltenango que deseen puedan asistir a un taller de capacitación sobre el uso, actualización y mantenimiento de esta plataforma virtual para que mas departamentos puedan postear allí su información, y aprovechando que la misma no tiene límite de crecimiento y es capaz de alojar miles de documentos y crecer tanto como sea necesario, hasta convertirse en una página departamental donde se aloje toda la información de todas las dependencias de esta dirección Departamental, y de esta manera ser ejemplo para otras direcciones de otros departamentos, quienes ahora han colaborado con nosotros y nos han brindado sus calendarios de actividades y los documentos que consideran necesarios y de dominio público, los cuales ya están siendo revisados y luego subirlos paulatinamente a la plataforma.

Tabla No. 23 Cuestionario de validación

<p>Pregunta No. 10</p> <p>¿Considera que con la aplicación de la plataforma virtual se han descentralizado los servicios que se brindan en el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Quetzaltenango?</p>
<p>R. Sí, ya que ahora hay más comunicación vía web con las supervisiones de los distintos municipios de Quetzaltenango.</p>

Fuente: Cuestionario aplicado en enero de 2014 al encargado de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación.

Interpretación:

Con anterioridad la comunicación entre la Dirección Departamental de Educación y las diferentes supervisiones educativas de los diferentes municipios de Quetzaltenango era muy escasa y se realizaba únicamente por vía telefónica, lo que hacía muy costoso e incómodo llamar continuamente a los supervisores educativos.

Con la aparición del internet esta comunicación ha mejorado significativamente aunque no todos leían sus correos electrónicos con frecuencia y por el factor tiempo tampoco las autoridades educativas respondían a los correos con regularidad.

Para ayudar a la creación e implementación de la Plataforma Virtual de Información fue necesario acudir a todas las Supervisiones de los municipios de Quetzaltenango para la difusión de la dirección de la Plataforma y así que todos los docentes se informaran de la creación de la misma, y debido a que ahora la mayoría de trámites pueden ejecutarse vía internet, los Coordinadores técnico Administrativos hacen uso constante de la página para informar a sus docentes sobre capacitaciones, reuniones y tramites, lo que ha ayudado a evitar viajes a la cabecera departamental, ayudando así a la descentralización e esta dependencia.

4.2 Análisis de los resultados obtenidos

Los resultados han sido positivos, porque todos los docentes de los municipios de Quetzaltenango, de los establecimientos públicos y privados ahora tienen fácil acceso a la información acerca de la documentación que deben presentar en el expediente. La calendarización de atención al público y fácil acceso de descarga de los documentos y manuales contenidos en la plataforma Proporcionar un aporte que contengan las características científicas y tecnológicas, como el que se ha dado a la Oficina de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Quetzaltenango, es una muestra palpable del buen nivel educativo profesional que la Universidad Panamericana brinda a sus estudiantes en el nivel de Licenciatura en Educación y Administración Educativa.

Los beneficiarios manifiestan cooperación y entusiasmo por el aporte realizado a su trabajo administrativo, ya que esto les ayuda a realizarlo de mejor manera y facilita la atención al público, el traslado de información, además promueve una cultura de comunicación entre los actores de la administración educativa.

De esta manera los docentes de todos los municipios ahorran recursos, tiempo y viajes innecesarios a la cabecera departamental, mientras que los encargados del departamento se evitan saturación de personas y podrán atender a más personas con mayor efectividad.

Por su parte, a partir de su creación, los encargados de la Plataforma Virtual de Información serán las personas que laboran en el Departamento de Recursos Humanos, quienes a su vez ayudaron a la realización de la Plataforma proporcionando la documentación e información necesaria para su correcta implementación y difusión. Al mismo tiempo fueron capacitados para poder maniobrar y mantener la página y mantenerla actualizada.

Capítulo 5

Incorporación de mejoras a la propuesta como resultado del proceso de validación

La presente propuesta tiene como objetivo la prestación de un servicio por lo que es necesario realizarle mejoras y actualizaciones a la información que continuamente se va obteniendo o a los cambios de requerimientos de papelería o formato de formularios de los distintos documentos disponibles en la plataforma virtual.

- ♦ La Licda. Patricia Grijalva, encargada del Departamento de Recursos Humanos y El Lic. Oscar Cojulúm, encargado de la sección de contratos de la Dirección Departamental de Educación, han llegado a los siguientes acuerdos:
- ♦ Las implementaciones y mejoras que se den a la plataforma virtual con dirección: mineducxela.jimdo.com, las harán en base a los acuerdos y dictámenes emitidos directamente por el Ministerio de Educación.
- ♦ Cualquier aporte, documento agregado o cambio en la Plataforma virtual de Información del Departamento de Recursos Humanos, se deberá hacer en consenso y con supervisión directa del encargado de la plataforma.
- ♦ Cada vez que sea necesario actualizar por orden del Ministerio de Educación, deben hacerlo de forma inmediata para no perjudicar a los usuarios, así como es obligación y prioridad mantener actualizado mes a mes los calendarios de atención al público y la información sobre convocatorias de cualquier nivel.
- ♦ El responsable de la administración e implementación de la Plataforma Virtual de Información dentro de la institución manejo y actualización de la Plataforma Virtual e información está a cargo del Lic. Oscar Cojulúm, que es quien la utilizara y actualizara cada vez que sea necesario ingresar documentos o información de cualquier índole.

- ♦ La plataforma virtual por su naturaleza informativa es de uso público y su actualización depende de lo que indique el Ministerio de Educación, los auxiliares de la sección quedan como responsables de la administración de la información que se publique en la plataforma.

Anexos

Anexo 1. Cartas

Quetzaltenango, 15 de marzo de 2013

Licda. Liza López
Subdirectora Administrativa-financiera
DIDEDUC
Quetzaltenango

Estimada Licda. López:

Reciba un cordial y afectuoso saludo.

La presente es para solicitarle autorizar la realización de la Práctica Profesional Dirigida de la portadora de la presente, en una de las oficinas de la DIDEDUC.

Dicha práctica es un sistema de egreso de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana de Guatemala, Sede Quetzaltenango.

Tiene una duración de 200 horas, en el horario de atención de la DIDEDUC, dando inicio a partir del mes de junio del presente año.

Agradeciendo su atención, me suscribo,

Atentamente,


Ibeth Maricela Gramajo Tobar


Vo.Bo. Lic. Jairo Cifuentes



RECEBIDO
18-03-13
HORA 15:45
FIRMA *Antorizado*

Anexo 2. Ficha del estudiante

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

FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE (Forma 1)

1. Datos personales del estudiante

a. Nombre completo del/la estudiante practicante: Ibeth Maricela Gramajo Tobar.
b. Carné: 201201933
c. Fecha de nacimiento: 06/02/1980 Edad: 35 años
d. Dirección: 9ª. Calle 5-37 Zona 1 Quetzaltenango.
e. Números de teléfonos: 77655343 móvil: 56066952
a. Dirección electrónica: wickibeth@gmail.com

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

a. Nombre de la institución educativa:
Dirección Departamental de Educación Quetzaltenango.
b. Nombre del jefe inmediato: Patricia Grijalva.
c. Dirección: 15 Av. 1-23 Zona 1 Quetzaltenango, Quetzaltenango.
d. Números de teléfonos: 77611921 77619807 11611924
e. Dirección electrónica: patig@mineduc.gob.gt

3. Datos de la práctica

a. Período del:
24/06/2013 al: 24/08/2013

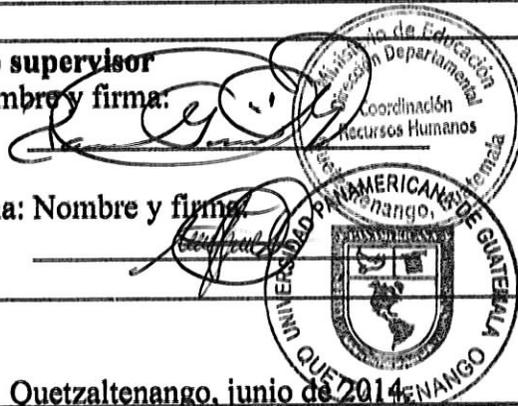
4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

b. Por la institución educativa. Nombre y firma:
Lic. Patricia Grijalva.

c. Por la Universidad Panamericana: Nombre y firma:
Lic. Jairo Cifuentes Valenzuela

5. Lugar y fecha del informe:

Quetzaltenango, junio de 2014



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

**Forma 2:
Observación física de la Institución Educativa**

Guía de observación de la planta física de la Institución educativa.

1. Nombre de la Institución: Dirección Departamental de Educación Quetzaltenango.

Instrucciones: Escriba lo que corresponde en cada uno de los aspectos observados que se presentan en el cuadro 1.

**Cuadro 1.
Resultados de la observación física**

No.	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o comentarios
1	Dimensiones promedio de la oficina	Muy buena Buena <u>Regular</u> Mala	El espacio de algunas oficinas es limitada, por lo que la atención al usuario es dificultosa.
2	Ubicación	Muy buena Buena <u>Regular</u> Mala	Debido a que la dirección no es muy céntrica, para algunos usuarios es difícil localizar a la Institución.
3	Ventilación :	Suficiente <u>Aceptable</u> No aceptable	Cuenta con ventanales amplias y las puertas estrictamente deben permanecer abiertas.
4	Iluminación	Suficiente <u>Aceptable</u> No aceptable	Se cuenta con energía eléctrica y las lámparas ahorradoras de energía contribuyen con la iluminación.
5	Sala de estar	<u>Si</u> No	Con el fin de brindar atención adecuada al usuario.
6	Cuenta con servicio de internet	<u>Si</u> No	Teniendo acceso única y exclusivamente con las páginas relacionadas con el MINEDUC.

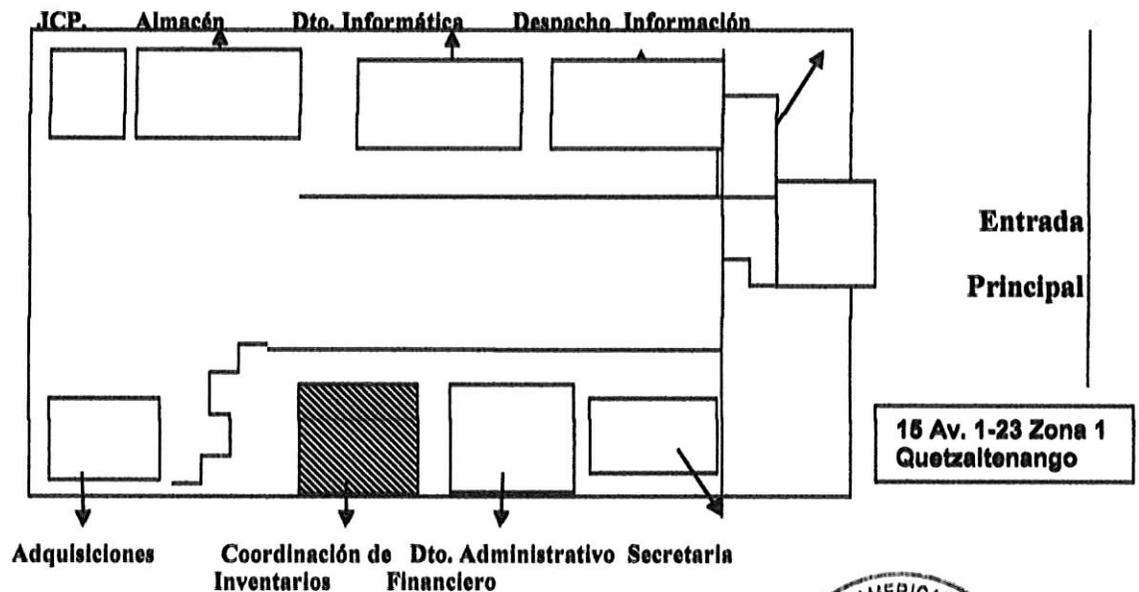
7	Cuenta con servicios de ayudas audiovisuales	<u>Si</u> No Estado	Permitiendo que los usuarios ubiquen con rapidez la dependencia que necesitan.
8	Tiene suficiente agua entubada	<u>Si</u> No	Como líquido vital, en todo el edificio es de fácil acceso para los colaboradores.
9	El edificio es	<u>Oficial</u> Privado	Es una dependencia del estado al servicio de la educación de todo el país.
10	Otros aspectos que no se consideraron en esta guía de observación.		

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

**Forma 3
Croquis de la institución educativa.**

(Diseño ligero de un terreno, que se hace a ojo y sin valerse de instrumentos geométricos).

1. **Nombre de la Institución educativa:** Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango.
2. **Dirección:** 15 Av. 1-23 Zona 1 Quetzaltenango.



Firma del/la estudiante-practicante


V. Bo. Lic. Jairo Fuentes
Catedrático Asesor de Práctica Supervisada



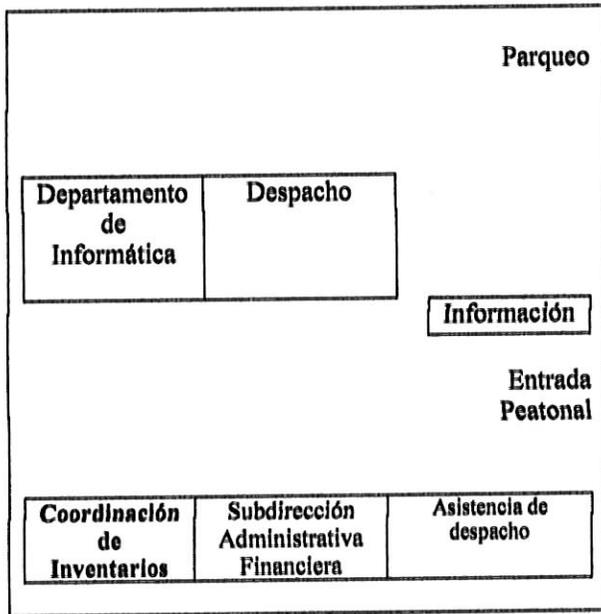
**UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**Forma 4
Plano de la oficina.**

(Representación esquemática, en dos dimensiones y a determinada escala, de un terreno, una construcción, etc.)

1. Nombre de la institución educativa:

Dirección Departamental de Educación Quetzaltenango.



15 Av. 1-23 Zona 1

Firma del/la estudiante-practicante


Vo. Bo. Lic. Jairo Cifuentes
Catedrático Asesor de Práctica Supervisada

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

**Forma 5
Elaborar diagnóstico de la institución a través del FODA**

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectos de cobertura educativa, monolingüe y bilingüe. 2. Mejora de calidad educativa. 3. Gestión educativa. 4. Recurso humano eficiente. 5. Capacitación docente. 6. Programas de becas para estudiantes de todo los niveles. 7. Programas de alimentación infantil. 8. Profesionalización docente. 9. Descentralización. 10. Inclusión intercultural, multicultural y plurilingüe. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar la cobertura educativa en los distintos niveles. 2. Brindar servicios educativos de calidad. 3. Mejorar la infraestructura, mobiliario y equipo educativo. 4. Proyectar los conocimientos nuevos, especialización y profesionalización docente en el campo de trabajo. 5. Mayor ingreso de alumnos becados para disminuir la deserción escolar. 6. Disminución del analfabetismo y la desnutrición. 7. Inclusión social, tolerancia y valores.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Subutilización docente. 2. Falta de presupuesto para educación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fenómenos naturales. 2. Cambios en la política gubernamental.

Análisis de la situación, para luego estructurar el proyecto que diseñará como parte de su incidencia en la institución educativa, fundamental en el desarrollo de la práctica administrativa.

Anexo 3. Constancia de 200 horas de práctica

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

**Forma 6
Control de asistencia**

1. Nombre de la institución educativa: Dirección Departamental de Educación.
2. Nombre del Supervisor Directo: Lic. Jairo Cifuentes Valenzuela.
3. Alumna Practicante: Ibeth Maricela Gramajo Tobar.

**Cuadro 1
Control de asistencia**

No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	24/06/2013		8 Horas
2	25/06/2013		8 Horas
3	26/06/2013		8 Horas
4	27/06/2013		8 Horas
5	28/06/2013		8 Horas
6	01/07/2013		8 Horas
7	02/07/2013		8 Horas
8	03/07/2013		8 Horas
9	04/07/2013		8 Horas
10	05/07/2013		8 Horas
11	08/07/2013		8 Horas
12	09/07/2013		8 Horas
13	10/07/2013		8 Horas
14	11/07/2013		8 Horas

Supervisor/a

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

**Cuadro 2
Control de asistencia**

No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	12/07/2013		8 Horas
2	15/07/2013		8 Horas
3	16/07/2013		8 Horas
4	17/07/2013		8 Horas
5	18/07/2013		8 Horas
6	19/07/2013		8 Horas
7	22/07/2013		8 Horas
8	23/07/2013		8 Horas
9	24/07/2013		8 Horas
10	25/07/2013		8 Horas
11	26/07/2013		8 Horas


Supervisor/a



Anexo 4. Galería fotográfica





