

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias de la Educación
Licenciatura en Administración Educativa



**Capacitación a directores del sector oficial, referente a
“Gestión de Calidad Administrativa”
En Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)**

Alicia Melina Salas Quixtán

Xejuyup, noviembre 2013

**Capacitación a directores del sector oficial, referente a
“Gestión de Calidad Administrativa”
En Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)**

Alicia Melina Salas Quixtán

Lic. Carlos Enrique Cárcamo (**Asesor**)

Ing. José Adolfo Santos (**Revisor**)

Xejuyup, noviembre 2013

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Rector

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora

Doctora. Alba Aracely Rodríguez de
González

Vicerrector administrativo

M. A. César Augusto Custodio Cóbar

AUTORIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Lic. Dinno Marcelo Zaghi García
Decano

DICTAMEN APROBACION
PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ASUNTO: **Alicia Melina Salas Quixtán**
Estudiante de la carrera de Licenciatura
en Administración Educativa de esta Facultad,
solicita autorización de Práctica Profesional Dirigida
para completar requisitos de graduación.

Dictamen Junio 2012

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir requisitos de Práctica Profesional Dirigida, para obtener el título de Licenciado se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **Capacitación a directores del sector oficial, referente a "Gestión de Calidad Administrativa" En Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.**
2. La temática enfoca temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento académico de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No.69 incisos del a) al c).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante **Alicia Melina Salas Quixtán** recibe la aprobación de realizar Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

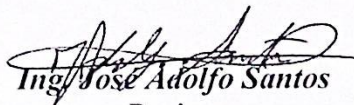


Lic. Dinno Marcelo Zaghi García
Facultad de Ciencias de la Educación
Decano

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
Guatemala a los treinta días del mes de Octubre del año dos mil trece.-----

En virtud del Informe de Práctica Administrativa con el tema: **“Capacitación a directores del sector oficial, referente a “Gestión de Calidad Administrativa” En Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez”**.

Presentado por: *Alicia Melina Salas Quixtán*, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en 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.


Ing. José Adolfo Santos
Revisor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Guatemala 14 de julio de dos mil doce.-----

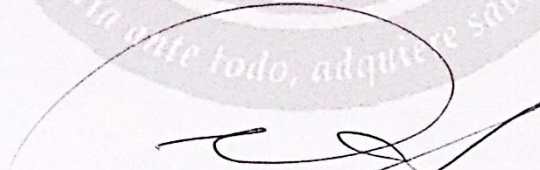
En virtud de que el informe de la práctica administrativa con capacitación sobre “Gestión de Calidad Administrativa” realizada en la coordinación técnico administrativa –CTA-. Distrito escolar No. 10-17-11 con sede en Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez, presentado por la estudiante Alicia Melina Salas Quixtán, previo a optar el grado académico de Licenciada en Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende este dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.


Lic. Carlos Enrique Cárcamo I.

Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Guatemala a los cinco días del mes de Noviembre del año dos mil trece.-----

En virtud de la Práctica Profesional Dirigida con el tema **Capacitación a directores del sector oficial, referente a “Gestión de Calidad Administrativa”** En Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez, presentado por **Alicia Melina Salas Quixtán** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad y con el requisito de Dictamen de Asesor (a)-Tutor (a) y Revisor, se autoriza la **impresión** del informe final de Práctica Profesional Dirigida.



Lic. Dinno Marcelo Zaghi García
Decano
Facultad de Ciencias de la Educación

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo I	1
Marco conceptual	1
Diagnóstico institucional	1
Datos generales de la unidad de análisis	1
General	2
Específicos	2
Metas	2
Recursos	4
1. Humanos	4
2. Materiales	4
Financieros	5
Capítulo II	6
Marco Lógico	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos:	6
Dependencia	6
Formulación del problema	6
Fundamentación teórica	7
Capítulo III	9
Marco metodológico	9
Necesidades de la dependencia	9
Lista de Problemas	9
Análisis de viabilidad	10
Análisis de factibilidad	12
Investigación de campo	12
Tipo de estudio: Descriptivo	12

Titulo descriptivo de la investigación	12
Recursos	13
Humanos	13
Financieros: los gastos ocasionados para la realización del diagnóstico. institucional fueron sufragados por la practicante.	13
Cronograma	14
Capítulo IV	15
Propuesta	15
Propuesta de solución al problema seleccionado	15
Título de la propuesta	15
Unidad de análisis	15
Localización	15
Tipo de propuesta de capacitación docente	16
Justificación	16
Objetivos de la propuesta	16
General	16
Metas	17
Beneficiarios (directos e indirectos)	17
Financiamiento	17
Recursos	18
Humanos	18
Materiales	18
Financieros:	18
Presentación de la propuesta	19
Evaluación	20
Cronograma	20
Comprobación y validación	21
Conclusiones	23
Recomendaciones	24

Referencias Bibliográficas	25
ANEXOS	26
Anexo No. 1	27
Análisis Administrativo De Ozlak	27
Variable Norma	27
Variable Estructura	29
JUSTIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS, VARIABLE ESTRUCTURA	30
Variable Comportamiento	31
Anexo No. 2	32
Anexo No. 3. Fotografías tomadas en la CTA.	34
Anexo No. 4	36
Anexo 5. Copia del folleto del tema “Gestión de Calidad Administrativa”	39

Contenido de tablas

Tabla 1 Recursos Humanos	4
Tabla 2 Recursos materiales	4
Tabla 3 Problemas detectados	10
Tabla 4 Criterios de solución	11
Tabla 5 Materiales	13
Tabla 6 Gastos del diagnóstico Institucional	13
Tabla 7 Cronograma de actividades	14
Tabla 8 Cuadro de gastos ocasionados para la capacitación	17
Tabla 9 Cronograma de ejecución	20
Tabla 10 Validación de propuesta	22

Contenido de ilustración

Ilustración 1 Estructura institucional	3
Ilustración 2 Asistencia de directores	21

Resumen

El resumen que a continuación se describe, ilustra de forma general los aspectos más importantes del presente informe, titulado “Capacitación referente a Gestión de Calidad Administrativa” el cual trata del trabajo realizado, en materia de capacitación a directores del Distrito Escolar 10-17-11 con sede en el municipio de Santo Tomás La Unión del departamento de Suchitepéquez. Es el resultado de la práctica realizada por la ponente del informe antes indicado.

En sí la práctica consistió en fortalecer los conocimientos en materia de administración a doce directores del nivel Oficial. Debido a los constantes cambios de servicios y programas que desarrolla el Ministerio de Educación, se hace necesario una constante actualización en el manejo de documentación, así como los nuevos retos que la sociedad impone, donde necesariamente el manejo de las relaciones humanas, manejo de personal, la disciplina estudiantil y docente, deben ser atendidas técnicamente, para lograr los objetivos propuestos de las escuelas atendidas.

Para llevar a cabo lo indicado por el objetivo general, era necesario planificar una capacitación a los encargados de dirigir el personal docente y administrar los recursos que el gobierno, a través del Ministerio de Educación envía a las escuelas.

Los recursos y medios fueron gestionados por la practicante, en lo económico se solicitó a los comercios relacionados con educación. En lo que respecta a equipo y salón para realizar las capacitaciones, fueron proporcionados por la municipalidad de la localidad a través del Centro Municipal Maxeño.

Los beneficiarios directos fueron los directores de las escuelas y el Coordinador Técnico Administrativo, al agilizar los trámites y resolver conflictos en las escuelas, se aprovechará mejor el tiempo en atender otras necesidades básicas de la escuela. Los beneficiarios indirectos serán los docentes quienes se dedicarán a su tarea de facilitar los aprendizajes a las y los alumnos.

Los resultados de la ejecución de las capacitaciones como medio para la actualización administrativa a directores fueron aceptables ya que la mayoría asistió durante los tres días.

Introducción

La práctica realizada en la Coordinación Técnica Administrativa del Distrito Escolar No. 10-17-11 ubicada en el municipio de Santo Tomás La Unión del departamento de Suchitepéquez, como requisito fundamental del pensum de estudio de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Panamericana de Guatemala, es un ejercicio donde el estudiante a través de los conocimientos adquiridos dentro de su formación académica, realiza una experiencia administrativa para coadyuvar esfuerzos con una institución educativa para encontrar soluciones a posibles problemas detectados.

La Coordinación Técnica Administrativa es la encargada del planteamiento, organización, capacitación y supervisión de todos los procesos educativos del municipio. De acuerdo al diagnóstico institucional realizado, los procesos antes descritos se limitan acciones muy esporádicas, por lo cual de acuerdo a la priorización de necesidades, se detectó que era necesario impartir capacitaciones a directores de los centros educativos oficiales del municipio, en materia de gestión y calidad administrativa.

En los marcos del trabajo de la investigación institucional se dan a conocer aspectos fundamentales que llevaron a proponer y ejecutar la capacitación de Gestión de Calidad Administrativa. El objetivo principal de esta capacitación es. Asesorar para mejorar el buen funcionamiento de los servicios administrativos educativos y pedagógicos en las direcciones escolares y personal docente.

Fue necesario llegar a consensos por medio de reuniones con autoridades educativas locales, para concientizarlos de la necesidad de actualizar y mejorar la gestión administrativa, al involucrarlos para hacerlos partícipes del proceso, confirmamos la factibilidad y viabilidad de las capacitaciones.

Capítulo I

Marco conceptual

Diagnóstico institucional

Datos generales de la unidad de análisis

Nombre de la dependencia:

Coordinación Técnico Administrativa –CTA–.Distrito Escolar No. 10 - 17 – 11

Tipo de dependencia

Técnico administrativa y técnico pedagógico.

Visión institucional.

“Ser una institución comprometida con la formación de niñas, niños, jóvenes y adultos para que encuentren en la educación, las herramientas necesarias que los desarrolle integralmente con la finalidad de que tengamos una sociedad justa plena de valores, en la búsqueda de una mejor calidad de vida.” Fuente: Coordinación Técnica Administrativa

Misión.

“Somos una institución encargada de promover procesos formativos para que los centros educativos proporcionen una educación de calidad, motivando, incentivando y actualizando al personal docente y administrativo en su tarea pedagógica; así como atender las demandas de la comunidad educativa, con el propósito de formar a los discentes para que sean partícipes en la construcción de su propio desarrollo” Fuente: Coordinación Técnica Administrativa.

Objetivos.

A continuación se transcriben literalmente los objetivos encontrados en la coordinación técnico administrativa distrito escolar No. 10-17-11.

General

“Asesorar para mejorar el buen funcionamiento de los servicios administrativos, educativos y pedagógicos en las direcciones escolares y personal docente, ofreciendo capacitaciones pertinentes.” Fuente: elaboración propia

Específicos

- Mantener estrecha comunicación por medio de visitas a los centros educativos.
- Velar por el fiel cumplimiento de los consejos educativos a través de reuniones de trabajo y orientación pertinente.
- Apoyar y promover actividades cívicas, culturales y deportivas del gremio magisterial.
- Monitorear la calidad de los edificios escolares.
- Promover la aplicación del Currículo Nacional Base –CNB– en todos los centros educativos.
- Fomentar los valores cívicos y culturales ante una sociedad pluricultural y multilingüe.
- Dignificar la labor docente del magisterio en general por medio de reconocimientos honoríficos.
- Ofrecer un servicio administrativo eficiente y de calidad”.

Fuente: elaboración propia

Metas

“Las metas a alcanzar por la CTA, de éste municipio, son las diseñadas por el Ministerio de Educación –MINEDUC–.

“Niveles de cobertura:

Nivel Preprimario	70%	
Nivel Primario	100%	
Ciclo Básico	40%	} Nivel Medio
Ciclo Diversificado	20%	

1. Programa de formación y perfeccionamiento docente (reforma en el aula).
2. Fortalecimiento de la participación comunitaria en el proceso educativo (la escuela es de la comunidad).

3. Garantizar una educación con estándares nacionales de calidad (educación en un mundo competitivo).
4. Promover la identidad nacional, fortaleciendo la unidad en la diversidad (orgulloso de ser guatemalteco)
5. Subsistema de educación extraescolar reestructurado y funcionando con orientación hacia la productividad y la creatividad.
6. Reducción del índice de analfabetismo a un 22%.
7. El ministerio de educación está desempeñando el papel formador y regulador que le corresponde, con un modelo de gestión descentralizado y transparente.
8. Creación del sistema nacional de investigación y evaluación educativa”. (sic)

Ilustración 1 Estructura institucional

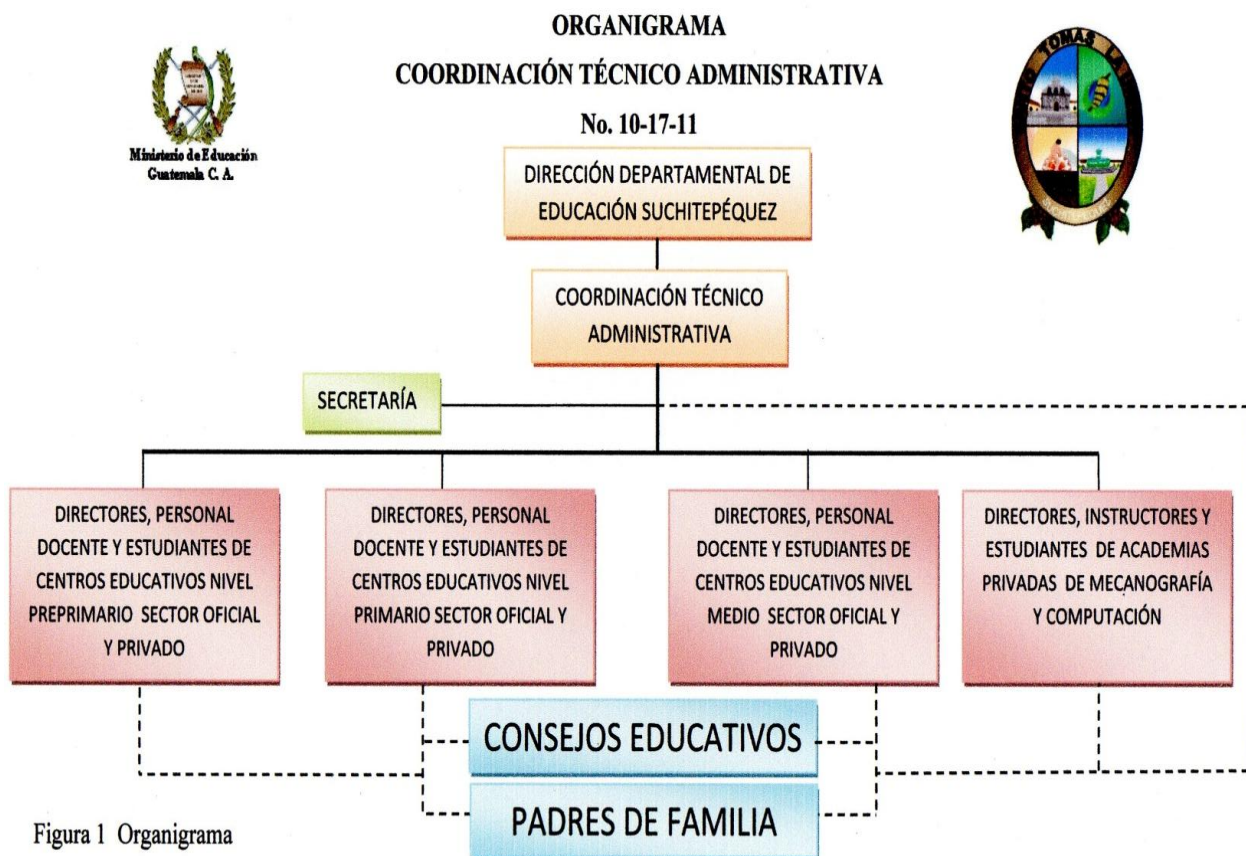


Figura 1 Organigrama

Fuente: elaboración propia 2011

Recursos

1. Humanos

Tabla 1 Recursos Humanos

Nombres y apellidos	Cargo
Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios	Coordinador Técnico Administrativo
Rosa Saquic Chavajay	Secretaria

Fuente: elaboración propia 11

2. Materiales

Tabla 2 Recursos materiales

Descripción	Cantidad
Local (<i>no es propio de la dependencia educativa</i>)	1
Silla ejecutiva	1
Escritorios	3
Silla secretarial	1
Mesa secretarial	1
Archivos	4
Sillas plásticas	6
Estanterías	3
Libros (<i>actas, conocimientos e inventario</i>)	1 c/u
Ventilador	1
Dispensador de agua pura	1
Computadoras	3
Impresoras	2
Máquina de escribir	1

Fuente: elaboración propia 04/11

Financieros

La dependencia no cuenta con un presupuesto propio, algunos gastos de oficina son efectuados por el Coordinador Técnico Administrativo. La dirección departamental de educación provee a la Coordinación Administrativa de resmas de papel bond y tinta para impresora, no sufraga para fotocopias de circulares o correspondencia que se envía a los centros educativos.

Capítulo II

Marco Lógico

Objetivo general: Realizar una investigación de la institución, para priorizar deficiencias y coadyuvar esfuerzos para generar posibles soluciones.

Objetivos específicos:

- Generar acciones que produzcan cambios positivos en la gestión de calidad administrativa de directores de escuelas y la Coordinación.
- Motivar a los directores de centros educativos para que participen activamente en capacitaciones que mejorarán su gestión administrativa.
- Dinamizar la labor del Coordinador Técnico Administrativo.

Dependencia

Coordinación Técnico Administrativa distrito escolar No. 10-17-11, con sede en Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.

Formulación del problema

Con base en el análisis administrativo de Ozlak (ver anexo) aplicado a la CTA, se detectó que el tiempo laboral entre los docentes será monótono, indiferente y liberal, factores que no ayudaban a un mejor ambiente y esto desfavorece los objetivos trazados a lo largo del período laboral evitando así alcanzar las metas deseadas. Al detectar el origen del problema se dispuso dar apoyo a los directores educativos de los niveles preprimario y primario sector oficial, por medio de capacitaciones en materia de “Gestión y Calidad Administrativa”, pues de acuerdo con la realidad del país, es éste, uno de los grandes desafíos que debe aceptar todo administrador educativo.

Fundamentación teórica

La técnica del Análisis Administrativo de Ozlak se utiliza para la recolección de informaciones a través de un diagnóstico en relación a las necesidades de una institución. Esta técnica fue aplicada en una institución educativa privada con el propósito de conocer la realidad administrativa, pedagógica y financiera en relación a su funcionamiento. Fuente Oscar Oszlak y Edgardo Orellana

El Análisis Administrativo de Ozlak se compone de tres variables a evaluar: Norma, busca verificar si las instituciones cumplen con los elementos de una planeación estratégica; Estructura, forma en que está organizada la institución reflejado en un organigrama; Comportamiento, que analiza la actitud del personal hacia la institución. Fuente Oscar Oszlak y Edgardo Orellana

“Gestión de Calidad Administrativa”

“Un Sistema de Gestión de Calidad Administrativa es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente. En otras palabras, un Sistema de Gestión de Calidad Administrativa es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Fuente: copia del folleto del tema Gestión de calidad administrativa, www.aiteco.com

Para implementar un Sistema de Gestión de Calidad Administrativa, la organización debe de tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.

2. **Procesos:** Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. **Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
4. **Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. **Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización
6. Un sistema de gestión de calidad administrativa (GA), como ISO 9001, proporciona un marco de gestión que aporta el control necesario para manejar los riesgos, así como para supervisar y medir el rendimiento de la empresa. También puede ayudarle a mejorar su imagen y reputación, y le permite buscar mejoras por medio de las comunicaciones internas y externas. Fuente: Copia del folleto del tema Gestión de calidad administrativa, www.aiteco.com

Capítulo III

Marco metodológico

Necesidades de la dependencia

Lista de Problemas

1. Deficiencia en el manejo y solución de conflictos en administración educativa.
2. Carencia en la gestión de calidad educativa.
3. Deficiente información en la aplicación de instrumentos y evaluación del desempeño.
4. Deficiente comunicación vertical descendente en la administración educativa.
5. Falta de un edificio propio para la oficina de la supervisión.
6. El cielo falso del edificio que ocupa la oficina de supervisión está en mal estado.

Análisis y priorización de problemas (cuadro con base a carencias)

Para este análisis se utilizó la técnica del Análisis Administrativo de Ozlak que consiste en la recolección de informaciones a través de un diagnóstico en relación a las necesidades de una institución. Esta técnica fue aplicada en una institución educativa privada con el propósito de conocer la realidad administrativa, pedagógica y financiera en relación a su funcionamiento.

El Análisis Administrativo de Ozlak se compone de tres variables a evaluar: Norma, busca verificar si las instituciones cumplen con los elementos de una planeación estratégica; Estructura, forma en que está organizada la institución reflejado en un organigrama; Comportamiento, que analiza la actitud del personal hacia la institución.

Utilizando el análisis antes descrito se obtuvo la lista de problemas encontrados en la CTA, causados por factores que se detallan a continuación:

Tabla 3 Problemas detectados

PROBLEMAS DETECTADOS	FACTORES QUE LO PRODUCEN
1. Deficiencia en el manejo y solución de conflictos en la administración educativa.	1.1. Capacitaciones insuficientes
2. Carencia en la gestión de calidad administrativa	2.1. Capacitaciones insuficientes y desmotivación en el personal directivo y docente.
3. Deficiente información en la aplicación de instrumentos y evaluación de desempeño	3.1. Capacitaciones insuficientes 3.2. Desinterés en la actualización docente y administrativa.
4. Deficiente información vertical ascendente en la administración educativa.	4.1. Escases en capacitaciones respecto a la administración educativa.
5. Falta de edificio para la oficina.	5.1. Escasos recursos económicos asignados.
6. El cielo falso está en mal estado.	6.1. Carencia del recurso económico asignado.

Análisis de viabilidad

En la dependencia objeto de estudio no se dispone del tiempo suficiente, ni de recurso económico para capacitar a directores y docentes del distrito, según lo manifestó el Lic. Miguel Figueroa, Coordinador Técnico Administrativo, razón por la cual se analizaron los problemas más apremiantes dejando ver en las tres primeras opciones la necesidad de facilitar capacitaciones de aprendizaje a los subordinados, según refleja la matriz que aparece a continuación.

Tabla 4 Criterios de solución

No.	CRITERIOS PARA PRIORIZAR OPCIONES DE SOLUCIÓN	Opción 1		Opción 2		Opción 3	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
01	¿Hay apertura institucional para ejecutar el proyecto?	X		X			X
02	¿Se tiene el presupuesto necesario para ejecutarla?	X		X		X	
03	¿Se puede ejecutar el proyecto durante el desarrollo de la práctica?	X			X		X
04	¿El ambiente interno de la institución es factor coadyuvante?	X		X			X
05	¿Aceptan el proyecto, las autoridades de la institución?	X		X			X
06	¿Se cuenta con la infraestructura adecuada para la ejecución del proyecto?	X		X		X	
07	¿Se dispone del recurso tecnológico para la ejecución del proyecto?	X		X			X
08	¿Se cuenta con el tiempo necesario para la ejecución del proyecto?	X			X		X
09	¿El proyecto cumple con las políticas establecidas por la Coordinación Técnico Administrativa?	X		X		X	
10	¿El proyecto es necesario para la gestión administrativa de los centros educativos?	X		X		X	
	TOTALES	10	0	8	2	4	6
	PRIORIDAD	1		2		3	

Opción de solución No. 01: Capacitación a directores en la temática gestión de calidad administrativa.

Opción de solución No. 02: Capacitación y talleres a docentes relacionado a la utilización del Currículum Nacional Base.

Opción de solución No. 03: Remodelación del edificio de la Coordinación Técnica Administrativa.

Análisis de factibilidad

La posible solución seleccionada, indica que es viable y factible la realización del proyecto, además se dispone de algunos compendios proporcionados por el MINEDUC adecuado para la guía y el desarrollo del taller “Gestión de Calidad Administrativa”, el cual se facilitará a directores del distrito sector oficial de los niveles preprimario y primario, según dictamen del coordinador.

Investigación de campo

Para conocer las fortalezas y debilidades de la CTA se aplicó la técnica del análisis administrativo de Ozlak, que se caracteriza por el estudio que se hace de tres variables a saber: variable norma, variable estructura y variable comportamiento.

Se redactó un formulario “análisis de ozlak” con preguntas y luego se entrevistó al Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios, Coordinador de la unidad de análisis, quien respondió en forma clara y segura las interrogantes del formulario, lo que posibilitó obtener un diagnóstico apegado a la realidad de la dependencia objeto de estudio. (Ver anexos 1)

En el ámbito de la administración educativa es imprescindible la comunicación eficiente, pues a través de ella se logran los objetivos trazados. Si no existe una buena comunicación entre los miembros una comunidad educativa, tiende a crear conflictos que desestabilizan el clima laboral, determinando la deficiencia en la administración educativa. Con base en la lista de problemas que se encontraron en la unidad de análisis causados por las carencias y ausencias de algunos factores importantes como la deficiente comunicación, se elaboró un análisis para decidir las posibles soluciones mediante un proyecto específicamente diseñado.

Tipo de estudio: Descriptivo

Título descriptivo de la investigación

Diagnóstico Institucional de oficina de Coordinación Técnico Administrativa, Distrito Escolar No. 10-17-11.

Recursos

Humanos

- ✓ Coordinador Técnico Administrativo.
- ✓ Practicantes, secretaria

Tabla 5 Materiales

Formularios (análisis administrativo de OzlaK)
Material didáctico
Computadora portátil
Memoria USB

Fuente: elaboración propia

Financieros: los gastos ocasionados para la realización del diagnóstico institucional fueron sufragados por la practicante.

Tabla 6 Gastos del diagnóstico Institucional

Gasto	Total
Fotocopias	Q.5.00
Transporte	Q.60.00
Total	Q.65.00

Fuente: elaboración propia

Cronograma

Tabla 7 Cronograma de actividades

Mes Semana	Marzo		Abril			
	3	4	1	2	3	4
Actividades						
Entrega de solicitud para autorización de la práctica.	P					
		E				
Inicio de práctica administrativa.			P			
			E			
Entrevista al CTA				P		
				E		
Análisis de la entrevista					P	
					E	
Selección y estudio del problema						P
						E

Referencias P= Planificado E= Ejecutado

Fuente: elaboración propia

Tiempo de propuesta. Tres días de capacitaciones, con tres horas diarias.

Capítulo IV

Propuesta

Propuesta de solución al problema seleccionado

Título de la propuesta

Capacitación a directores de los centros educativos oficiales del municipio de Santo Tomás La Unión, en materia de, Gestión de Calidad Administrativa.

Antecedentes del problema

La actitud que se ha observado en los administradores educativos, respecto al tema gestión de calidad administrativa originado en la comunidad educativa, da opción para facilitar capacitaciones relativas al problema detectado; además, las investigaciones indican que para corregir dificultades, existe la necesidad de guiar y enseñar nuevas estrategias para adquirir un mejor vínculo, evitando así refutaciones que puedan surgir en el contexto educativo.

Unidad de análisis

Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar No. 10 - 17 – 11

Localización

Edificio contiguo a la municipalidad de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.

Características de la propuesta

La propuesta consiste en que la practicante facilitará el taller de Gestión de Calidad Administrativa a directores de centros escolares oficiales del distrito para coadyuvar a resolver los posibles problemas que surjan con respecto a la calidad educativa.

Tipo de propuesta de capacitación docente

Capacitar a directores de centros educativos oficiales del distrito, con el propósito de favorecer un clima de avenencia con la comunidad educativa.

Justificación

Se evidencia que la comunicación en el ámbito laboral es un factor importante y coadyuvante en la calidad educativa. La propuesta antes planteada es de vital importancia en la gestión de calidad administrativa, pues ésta contribuye a fomentar el compañerismo y cooperación en la labor docente, creando así un ambiente agradable donde todos sean partícipes en el aprendizaje del estudiante; se debe recordar que el maestro es modelo a seguir y por lo tanto, su actitud es fundamental en la tarea docente.

Se ha demostrado que la falta de conocimiento en la gestión de calidad administrativa conduce al fracaso, por ésta razón se favorece las capacitaciones a directores para poder orientarlos y dar solución a dudas o problemas que puedan presentarse en el entorno educativo.

Objetivos de la propuesta

General

Fortalecer las competencias de directores de centros educativos en el área de gestión de calidad administrativa, para replicar la experiencia vivida con los docentes del centro educativo a su cargo, desarrollando actividades que posibiliten el mejoramiento de la función técnico administrativa.

Específicos

- Facilitar a los directores las herramientas que les permitan desarrollar la gestión de calidad administrativa mediante acciones de orientación adecuada a los docentes.
- Sistematizar las acciones de orientación y el tiempo disponible en función de la realidad del centro escolar.
- Evaluar el producto de las capacitaciones realizadas, mediante la aplicación de un instrumento específicamente diseñado al concluir la práctica.

Metas

- ✓ Proporcionar a los directores del distrito escolar, doce documentos relacionados con el tema gestión de calidad administrativa durante el desarrollo de la práctica funcionaria.
- ✓ Orientar a doce directores del distrito escolar No. 10 – 17 – 11, a través de un taller relacionado con el tema gestión de calidad administrativa, en tres sesiones de trabajo.
- ✓ Verificar los resultados obtenidos en las acciones de orientación, a través de un instrumento de evaluación que revele el grado de aprendizaje y el nivel de éxito o fracaso, al final de la práctica.

Beneficiarios (directos e indirectos)

→ Directos: directores de centros educativos del distrito.

→ Indirectos: docentes y alumnos de las escuelas implicadas en el estudio.

Financiamiento

Los gastos ocasionados para la realización de la capacitación fue sufragado en su totalidad por la estudiante y ascendió a un total de ochocientos quetzales exactos (Q800.00).

Tabla 8 Cuadro de gastos ocasionados para la capacitación

Gasto	Total
12 documentos, más 1 para la cta. Total 13.	25 c/u total Q.325.00
15 refacciones por tres días de capacitación	10 c/u total Q. 450.00
Hojas bond	Q.15.00
Moto taxi	Q. 10.00
Total	Q. 800

Fuente: elaboración propia

Recursos

Humanos

- ✓ Coordinador Técnico Administrativo. Distrito Escolar No. 10 – 17 – 11
- ✓ Directores de centros educativos, de los niveles preprimario y primario.
- ✓ Proyectista de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa.

Materiales

- ✓ fotocopias de seis módulos, del tema gestión administrativa
(Libros de texto)
- ✓ Proyector multimedia
- ✓ Pantalla
- ✓ Fotocopias
- ✓ Material didáctico
- ✓ Computadora portátil
- ✓ USB
- ✓ Papelógrafo
- ✓ Masking tape
- ✓ Marcadores
- ✓ Sillas, mesas

Financieros:

- ✓ Fueron sufragados en su totalidad por la proyectista.

Presentación de la propuesta

Constancia de entrega del documento del informe final a la unidad de análisis. La propuesta fue entregada al Coordinador Técnico Administrativo, luego se impartió la capacitación a doce directores en el local que ocupa el Centro Cultural Maxeño. El anexo 5 es el tema que se impartió a los doce directores, a continuación se le presenta evidencia fotográfica de la capacitación. “Gestión de Calidad Administrativa”



Entrega del informe final a la CTA.



Directores recibiendo capacitación referente a gestión de calidad administrativa

Evaluación

La evaluación se realizó en tres etapas diferentes e inicia desde el diagnóstico institucional cuando se evalúa la realidad de la Coordinación Técnico Administrativa, buscando las deficiencias reflejadas por el análisis administrativo de Ozlak en la unidad de estudio. Durante todo el proceso de la práctica administrativa se evaluaron los pasos para llegar al proyecto, que diera solución al problema detectado en la dependencia objeto de estudio. Se concluye la evaluación con las capacitaciones que se facilitaron a los directores de los centros educativos del sector oficial, para lo cual se presenta un gráfico con el porcentaje de los participantes durante la ejecución del proyecto seleccionado durante tres jornadas laboradas, en la cual los docentes participaron activamente, aprendiendo y compartiendo conocimientos y experiencias propias.

Cronograma

El siguiente gráfico ilustra el porcentaje de asistencia de los directores a la jornada de capacitación. (12 docentes en total)

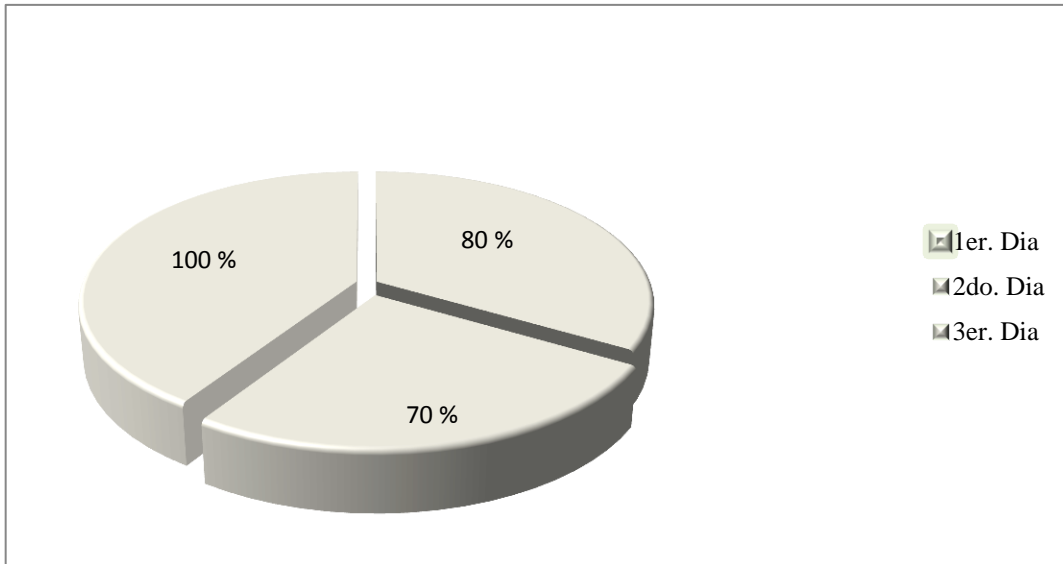
Tabla 9 Cronograma de ejecución

Mes \ Semana	MAYO				
	1	2	3	4	5
Actividades					
Repartición de temas y subtemas para la aplicación del taller y propuesta de fechas.	P				
	E				
Preparación e impresiones del plan de acción.	P	E			
Revisión y readecuación del plan de acción.	P	E			
	P	E			
Ejecución del proyecto.			P		
				E	
Evaluación de resultados				P	E

Referencias P = Planificado E = Ejecutado

Fuente: elaboración propia

Ilustración 2 Asistencia de directores



Fuente: elaboración propia

Comprobación y validación

Las capacitaciones se facilitaron en el Centro Cultural Maxeño de esta población los días 19, 20 y 23 de mayo de 2011 capacitando a directores de los establecimientos educativos del sector oficial de los niveles preprimario y primario.

Tema gestión de calidad administrativa

Comprobación de la propuesta institucional: (siguiente hoja)

Evidencias fotográficas del proyecto realizado (ver anexo No. 2.)

Validación de la propuesta

Matriz de la validación. La matriz que aparece a continuación recoge los resultados descriptivos de la propuesta e incluye el análisis del producto en cuanto al objetivo general y metas trazadas por la practicante.

Tabla 10 Validación de propuesta

Objetivo general	Metas	Resultados		Resultados		Resultados				
		Descriptivos	Numéricos		Descriptivos	Numéricos		Descriptivos	Numéricos	
			Abs.	Rel.		Abs.	Rel.		Abs.	Rel.
Fortalecer las competencias de directores de centros educativos en el área de gestión de calidad administrativa, para replicar la experiencia vivida con los docentes del centro educativo a su cargo, desarrollando actividades que posibiliten el mejoramiento de la función técnico administrativa.	No. 1 Proporcionar a los directores del distrito escolar, seis documentos relacionados con el tema gestión de calidad administrativa, durante el desarrollo de la práctica administrativa. No. 2 Orientar a doce directores del distrito escolar No. 10-17-11 en materia de gestión de calidad administrativa, en tres sesiones de trabajo. (Total de directores en los tres días 36) No. 3 Verificar los resultados obtenidos en las acciones de orientación, a través de un instrumento pedagógico de evaluación que revele el grado de aprendizaje y el nivel de éxito o fracaso, al final de la práctica.	Se entregaron seis documentos relacionados al tema gestión de calidad administrativa	6	100%	La asistencia de los directores fue irregular en dos sesiones de trabajo sin embargo, la tercera reunió el total requerido	30	83%	Se aplicó un instrumento de evaluación a todos los directores que participaron en la capacitación, el cual arrojó datos significativos que minimizaron las carencias sobre los conocimientos del tema gestión de calidad	12	100%

Resumen del producto del objetivo general

Resultados absolutos	Meta No. 01 06 documentos	Meta No. 01 100%	Resultados relativos
	Meta No. 02 30	Meta No. 02 83%	
	Meta No. 03 12 directores	Meta No. 03 100%	

Producto del objetivo general

Practicante:

f) 
Alicia Melina Salas Q.
Practicante

94.3 %

f) 
Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios
Coordinador Técnico Administrativo
Distrito Escolar 10-17-11



Cónstame

Conclusiones

1. Se fortalecieron los conocimientos sobre gestión administrativa de los directores y directoras, sentando las bases de un proceso encaminado a mejorar las funciones técnico administrativas del distrito escolar 10-17-11.
2. Los directores manifestaron abiertamente sus dudas y problemas, lo que estableció un canal de doble vía, el cual fue beneficioso para atender los temas más cruciales, estableciendo un clima de participación activa.
3. Fueron proporcionados documentos relacionados con la gestión administrativa a directores y directoras que participaron en la capacitación, los cuales servirán como referencia cuando surjan problemas en el desempeño de sus funciones.
4. El coordinador técnico administrativo supervisa constantemente el clima laboral de los centros educativos utilizando un registro en lo cual verifica el proceso que se utiliza para realizar una gestión de calidad administrativa y si esta es la adecuada.

Recomendaciones

1. Se recomienda al coordinador técnico administrativo, realizar talleres de actualización o sensibilización sobre la importancia de los procedimientos administrativos dirigido a los directores que tiene a su cargo, para fortalecer la administración educativa.
2. Que el Ministerio de Educación a través de la Coordinación Técnica Administrativa Facilite a directores, manuales y disposiciones, emanadas del Ministerio de Educación, para ejercer un trabajo eficiente en la gestión de calidad administrativa.
3. Que el Coordinador Técnico Administrativo Inspeccione a las instituciones educativas para verificar el logro que se ha obtenido durante la gestión de calidad administrativa en el ámbito laboral.
4. Los directores y directoras se deben organizar en círculos de trabajo trimestralmente para intercambiar problemas y soluciones que surgen propios de la labor administrativa que realizan.

Referencias Bibliográficas

1. Cárcamo, 2011. Documentos de apoyo Xejuyup, Nahualá, Sololá, ciclo escolar 2011.
2. MINEDUC, Guatemala, Ley de Educación Nacional, Decreto No. 12 – 91
3. Guadamuz Sandoval, Lorenzo.: Modernización del Sistema Educativo en el Marco de la Modernización Económica y el Combate a la Pobreza. PNUD. 1994
4. Casassus, Juan.:Problemas de la gestión educativa en América Latina, Unesco, octubre 2000, Versión preliminar.
5. www.UPANA.edu.gt/biblioteca guías de apoyo y norma. / Manual de estilo de trabajos académicos de la Universidad Panamericana. / Normas APA. www.aiteco.com

ANEXOS

Anexo No. 1

Técnicas y procedimientos utilizados para efectuar el diagnóstico.

Para conocer la situación real de las actividades que realiza la CTA distrito escolar No. 10-17-11 se utilizó un instrumento de investigación conocido como análisis administrativo de Ozlak que comprende tres variables: norma, estructura y comportamiento.

Análisis Administrativo De Ozlak

Variable Norma

Refleja los cimientos de la institución, entidad, dependencia o ente administrativo objeto de análisis. Se refiere a las bases en que descansa la estructura institucional y que corresponde a los elementos de una planeación estratégica. Esas bases son: la visión, misión, objetivos, políticas, planes, programas, proyectos, así como todos aquellos procesos y procedimientos administrativos que norman el funcionamiento de la institución y que le dan un sentido hacia donde ésta se dirige.

No	INDICADORES	Sí	No	Parcialmente	OBSERVACIONES
01	Se conoce la visión institucional	X			
02	Se tiene una misión que cumplir	X			
03	Sus objetivos son claros y concretos	X			
04	Tiene metas por alcanzar	X			
05	Están definidas las estrategias	X			
06	Cuenta con presupuesto de ingresos y egresos		X		
07	Se rige por un manual de organización y funciones u otro instrumento normativo	X			

No	INDICADORES	Sí	No	Parcialmente	OBSERVACIONES
1.	Tiene un plan de acción	X			
2.	Ha aplicado un FODA o algún instrumento de análisis institucional	X			
3.	Encontró alguna debilidad	X			Desorientación en las labores del recurso humano en algunas tareas administrativas desmotivación en el recurso humano, inadecuada planificación administrativa a nivel departamental.
4.	Los directores de su distrito han recibido capacitaciones			X	No se da secuencia a las mismas por falta de recursos financieros y personal adecuado.
5.	Se necesita reforzar a los directores con capacitaciones	X			Administración Educativa, Gestión de Calidad, Gestión del Recurso humano, Instrumentos de Evaluación de desempeño
	TOTALES	10	1	1	

Fuente: elaboración propia

Variable Estructura

Se refiere a la forma como está organizada la institución; esto se refleja en el organigrama. Los indicadores pretenden determinar si existe correlación entre la estructura nominal y funcional.

No.	INDICADORES	Sí	No	Parcialment e
01	Están definidas las líneas de autoridad para los distintos puestos de organización.	X		
02	Existen relaciones de interdependencia o de coordinación entre los distintos niveles jerárquicos.	X		
03	Hay enfoque social en la organización (La persona para el puesto y no el puesto...)	X		
04	Cumple con su responsabilidad cada persona en el puesto asignado.			X
05	Se respetan los niveles jerárquicos de cada puesto en la estructura organizacional.	X		
06	El organigrama refleja el funcionamiento de la institución.			X
	TOTALES	4	0	2

Fuente: elaboración propia

JUSTIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS, VARIABLE ESTRUCTURA

1. ¿Están definidas las líneas de autoridad para los distintos puestos de la organización?

Si, se tuvo a la vista el manual de funciones.

2. ¿Existen relaciones de interdependencia o de coordinación entre los distintos niveles jerárquicos?

Sí, entre los directores y docentes de los establecimientos educativos están anuentes a las disposiciones de la CTA.

3. ¿Hay enfoque social en la organización?

Sí, porque el jefe de la unidad de análisis fue nombrado desde la dirección departamental de educación después de conocer la hoja de vida. Los docentes del renglón 011 obtienen su nombramiento a través de la técnica de oposición, función desempeñada por el jurado municipal de oposición. (De acuerdo al expediente presentado).

4. ¿Cumple con su responsabilidad cada persona en el puesto asignado?

Parcialmente el CTA monitorea el horario de la jornada laboral; cada vez que visita los centros educativos revisa el libro de asistencia para constatar la responsabilidad y el cumplimiento de cada docente. Al finalizar el año evalúa a los directores con la hoja de servicio; muchos directores no aplican debidamente la hoja de servicio y las proporcionan a los docentes para que las llenen con el puntaje que mejor les parezca y ellos solo firman.

5. ¿Se respetan los niveles jerárquicos de cada puesto en la estructura organizacional?

Sí, la comunidad educativa reconoce a los jefes inmediatos superiores.

6. ¿El organigrama refleja el funcionamiento de la institución?

Parcialmente; no está estructurado debidamente sin embargo se están realizando con la orientación del CTA.

Variable Comportamiento

Ésta variable analiza la actitud del personal hacia la institución. Trata lo relativo a la motivación para trabajar como equipo en la búsqueda de los objetivos institucionales, así como lo atinente a relaciones de comunicación y liderazgo entre los diversos niveles jerárquicos.

No. Orden	INDICADORES	Sí	No	<i>Parcialmente</i>
01	El personal laborante se identifica con la institución.	X		
02	Existe motivación para que el personal realice sus atribuciones.	X		
03	Se evidencian actitudes de liderazgo en el contexto institucional.	X		
04	Los tipos de dirección y de control son propios de una personalidad gerencial.	X		
05	Existen canales horizontales y verticales de comunicación.			X
06	Ocurren conflictos que afectan el normal desarrollo de las labores.	X		
	TOTALES	5	0	1

Fuente: elaboración propia

Anexo No. 2

Fotografías tomadas en las capacitaciones del 19, 20 y 23 referente al tema “gestión de calidad administrativa”



Directores recibiendo capacitación de “Gestión y Calidad Administrativa”





Directores resolviendo hojas de trabajo

Anexo No. 3. Fotografías tomadas en la CTA.



Secretaria de la CTA





Estudiante en la unidad de análisis



Recuerdo del último día en la unidad de análisis

Anexo No. 4

Constancias de cumplimiento de las 200 horas como practicante en la unidad de análisis, firmada y sellada por autoridad competente. Siguiendo hoja.



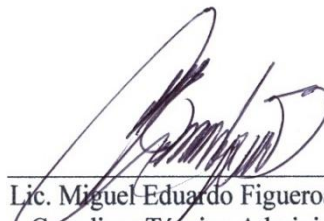
Coordinación Técnico Administrativa
Distrito escolar No. 10-17-11
Santo Tomás La Unión Suchitepéquez



EL INFRASCRITO COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN SUCHITEPÉQUEZ, HACE CONSTAR QUE:

Alicia Melina Salas Quixtán, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa de la universidad Panamericana con extensión universitaria en la aldea Xejuyúp Nahualá Sololá, realizó la práctica administrativa requerida dentro del pensum de estudios del cuatro de abril al tres de junio del presente año, en horario de 8:00 a 13:00 horas, de lunes a viernes. Haciendo un total de doscientos horas (200). Durante la estancia de la practicante en ésta dependencia administrativa demostró puntualidad, responsabilidad, interés y decisión para la realización de las tareas encomendadas.

Y A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA EXTIENDO, FIRMO Y SELLO ÉSTA CONSTANCIA EN SANTO TOMÁS LA UNIÓN, SUCHITEPÉQUEZ EL TRES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL ONCE.


Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios
Coordinador Técnico Administrativo
Distrito Escolar No. 10-17-11





**SUPERVISIÓN EDUCATIVA No. 10-17-11
SANTO TOMÁS LA UNIÓN SUCHITEPÉQUEZ**




EL INFRASCrito SUPERVISOR EDUCATIVO DEL SECTOR No. 10-17-11 CON SEDE EN EL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN, DEL DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ, CERTIFICA: QUE TIENE A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 2 EN DONDE A FOLIO APARECE 108, 109 y 110 EL ACTA No 7-2011, EL CUAL LITERALMENTE DICE ASÍ:

Acta No. 07/2011

En la población de Santo Tomás La Unión, del departamento de Suchitepéquez, el día veintitrés de mayo a las once horas con treinta minutos, reunidos en el salón de usos múltiples del Centro Cultural Maxeño, lugar señalado para recibir las capacitaciones, el licenciado Miguel Eduardo Figueroa Barrios en calidad de Coordinador Técnico Administrativo del distrito diez guión diecisiete guión once de éste municipio, la profesora de segunda enseñanza Alicia Melina Salas Quixtán, y los señores directores Sandra Ruíz Alburez, Anaí Aracely de la Roca Yax, Delfina Aracely Martínez Arias, Leticia Elizabeth González García, Vilma Celeste Caguay Chavaloc, Santiago Abraham Tebalan Tax, Mildred Janet López Fernández, Catarina Esperanza Salas Saquilá, Sebastián Gabino Quixtán Zapeta, Edgar Geovani Aguilar Chay para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: dando cumplimiento a las instrucciones emanadas de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, las cuales se refieren a capacitar a directores del nivel preprimario y primario dentro del programa “Formación de Directores”. Se inicia la capacitación el día diecinueve, veinte y veintitrés de mayo, con el módulo “Gestión de la Calidad Administrativa” impartido por la profesora de segunda enseñanza Alicia Melina Salas Quixtán. SEGUNDO: cada director recibió un ejemplar de dicho módulo y el diploma de participación respectivo. TERCERO: el licenciado Miguel Eduardo Figueroa Barrios, Coordinador general de las capacitaciones agradece la participación de cada director motivándolos a seguir adelante y poner en práctica lo compartido en cada capacitación; agradece también el apoyo de la profesora que impartió el módulo.

CUARTO: se finaliza ésta acta en el mismo lugar y fecha a las doce horas con cincuenta minutos firmando quienes intervinimos previa lectura de la misma damos fe.

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE FIRMO Y SELLO LA PRESENTE A LOS DIEZ DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL ONCE, EN EL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ.


Licdo. Miguel Eduardo Figueroa Barrios
Coordinador Técnico Administrativo
Distrito 10-17-11





Coordinación Técnico Administrativa
Distrito escolar No. 10-17-11
Santo Tomás La Unión Suchitepéquez




EL INFRASCRITO COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN SUCHITEPÉQUEZ, HACE CONSTAR QUE la estudiante universitaria.

Alicia Melina Salas Quixtán

carné No. 0600654

Realizó la práctica administrativa en ésta dependencia educativa, iniciando el cuatro de abril y terminando el tres junio del año en curso: en un horario de 08:00 a 13:00. Durante la estancia la epesista realizó diferentes actividades, sobresaliendo las capacitaciones a directores en tres jornadas de trabajo los días 19, 20 y 23 de mayo respectivamente con la temática **gestión de calidad administrativa**

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE A LA INTERESADA CONVENGA EXTIENDO FIRMO Y SELLO ÉSTA CONSTANCIA EN SANTO TOMÁS LA UNIÓN, SUCHITEPÉQUEZ, EL CUATRO DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL ONCE.



Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios
Coordinador Técnico Administrativo
Distrito Escolar No. 10-17-11



Anexo 5. Copia del folleto del tema “Gestión de Calidad Administrativa”

Gestión de Calidad Administrativa. Un Sistema de Gestión de Calidad Administrativa es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente.

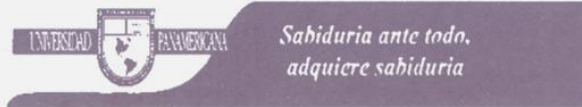
En otras palabras, un Sistema de Gestión de Calidad Administrativa es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización

Una organización educativa debe de tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
2. Procesos: Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. Recursos: Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.

4. Estructura Organizacional: Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. Documentos: Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.

En la actualidad estamos frente a un mundo competitivo, donde encontramos nuevas tecnologías que nos sorprenden día a día, y que son cada vez más exigentes. Es por ello que las organizaciones educativas deben trabajar en pro de la satisfacción mediante un proceso de mejora continua e implementar normas estandarizadas para lograr la calidad máxima en los servicios que se ofrecen. Es importante la plena colaboración de todo el personal de la organización educativa, para que sea efectivo el servicio realizado, y de esta manera se obtengan excelentes resultados para los diversos centros educativos del municipio de Santo Tomás La Unión



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN XEJUYUP
Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría

Aldea Xejuyup, Nahualá, Sololá, 2 de abril de 2011

Señor (a)

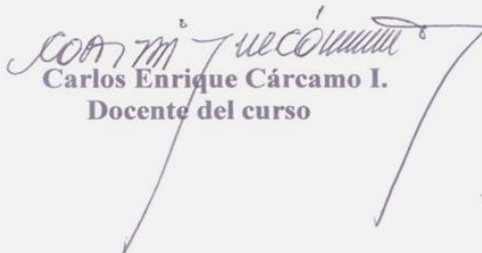
Lic Miguel Eduardo Figueroa
Coordinador Técnico Administrativo

Respetado señor (a) (ita), en mi calidad de catedrático del curso PRÁCTICA ADMINISTRATIVA atentamente ante usted SOLICITO su valiosa colaboración para que el (la) estudiante Alicia Melina Salas Quixtán Quien se identifica con Carné No. 0600654 pueda realizar su práctica en la institución a su digno cargo, durante el presente semestre.

La práctica en referencia comprende las siguientes etapas:

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	10 HORAS
ASISTENCIA TÉCNICA	40 HORAS
PRÁCTICA DIRECTA	150 HORAS
TOTAL	200 HORAS

Al agradecer su valiosa colaboración suscribo esta nota como su deferente servidor.


Carlos Enrique Cárcamo I.
Docente del curso


Vo.Bo. José Gregorio Chavaloc Aguilar
Coordinador de la sedr



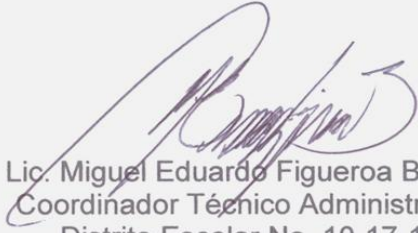
Coordinación Técnico Administrativa
Distrito Escolar No. 10-17-11
Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez

EL INFRASCRITO COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN, SUCHITEPÉQUEZ, HACE CONSTAR QUE:

Tuvo a la vista la carta de solicitud de la estudiante de la Universidad Panamericana PSE. Alicia Melina Salas Quixtán con carné No. 0600654, con DPI No. 1804 90265 1017. Santo Tomás La Unión Suchitepéquez. Solicitando la autorización de esta institución para realizar su práctica respectiva.

Luego de analizada la solicitud, se procedió a concederle la autorización debida, para que realice en esta coordinación su práctica profesional, haciéndole las recomendaciones debidas.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE LA INTERESADA CONVENGA, EXTIENDO FIRMO Y SELLO ESTA CONSTANCIA, EN SANTO TOMÁS LA UNIÓN SUCHITEPÉQUEZ, EL SIETE DE ABRIL DE DOS MIL ONCE.


Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios
Coordinador Técnico Administrativo
Distrito Escolar No. 10-17-11





UNIVERSIDAD PANAMERICANA

“sabiduría ante todo, adquiere sabiduría”

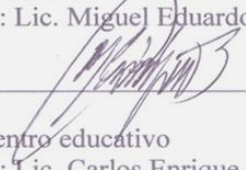
1. Datos personales del estudiante
 - a. Nombre: Alicia Melina Salas Quixtán
 - b. Carné: 0600654
 - c. Fecha de nacimiento: 15 de diciembre de 1984 Edad: 27 años
 - d. Dirección: 4ta calle 4-65 zona 1 Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez
 - e. Números de teléfono: 78728162 celular 58747444
 - f. Dirección electrónica: aliciasalas84@hotmail.com

2. Datos de la institución educativa en donde realizó la práctica
 - a. Nombre: coordinación Técnico Administrativa, Distrito Escolar No. 10-17-11 Santo Tomás La Unión Suchitepéquez.

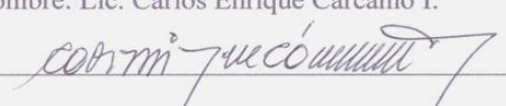
 - b. Nombre del Coordinador: Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios.
 - c. Dirección: Santo Tomás La Unión Suchitepéquez, sector claveles.
 - d. Número de teléfono: 57840258
 - e. Dirección electrónica: mefid14@hotmail.com
 - f. Jornada: matutina

3. Datos de la práctica
 - a. Período del : 04 de abril al 10 de junio de dos mil once

4. Nombre de los catedráticos y/o supervisores
 - a. Por la Coordinación Técnico Administrativa
Nombre: Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios

 - f.  _____

 - b. Por el centro educativo
Nombre: Lic. Carlos Enrique Cárcamo I.

 - f.  _____

5. **Lugar y fecha del informe:** Santo Tomás La Unión 10 de abril de 2011