

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



**Automatización de procesos administrativos, a través del uso de softwares, que  
administra el área académica, administrativa y financiera del Centro  
Educativo, Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá**  
(Práctica Profesional Dirigida)

Luis Alberto Queché López

Guatemala

2021

**FAC-EDU 379.30102019**

**Automatización de procesos administrativos, a través del uso de softwares,  
que administra el área académica, administrativa y financiera del Centro  
Educativo, Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá**  
(Práctica Profesional Dirigida)

Luis Alberto Queché López Estudiante

Licenciado Antonio Pérez Asesor  
Licenciada Ana Lucía Rivera Amézquita Revisora

Guatemala

2021

## **Autoridades Universidad Panamericana**

**M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación**

**M.A. Sandy Johana García Gaitán**

Decana

**M.A. Wendy Flores de Mejía**

Vicedecana


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


**ASUNTO: Luis Alberto Queché López**  
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 379.30102019.

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:

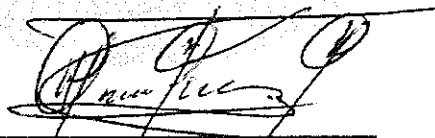
1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Automatización de procesos administrativos, a través del uso de softwares, que administra el área académica, administrativa y financiera del Centro Educativo, Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá”**.
2. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
3. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
4. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
5. Por lo antes expuesto, el estudiante **Luis Alberto Queché López**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

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



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala, 30 de noviembre de 2019.-----

*En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: Automatización de procesos Administrativos, a través del uso de Softwares, que Administra el área Académica, Administrativa y Financiera del Centro Educativo, Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá. Presentado por el estudiante: Luis Alberto Queché López. 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. Antonio Esteban Pérez Dionisio  
Asesor

Licenciado en Pedagogía y Ciencias de la Educación  
Magister en Andragogía y Docencia Superior  
Colegiado número 7991

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION.** Guatemala, quince de julio del dos mil veinte.

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Automatización de procesos Administrativos, a través del uso de Softwares, que Administra el área Académica, Administrativa y Financiera del Centro Educativo, Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá”.**

Presentado por el estudiante **Luis Alberto Queché López**, 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.


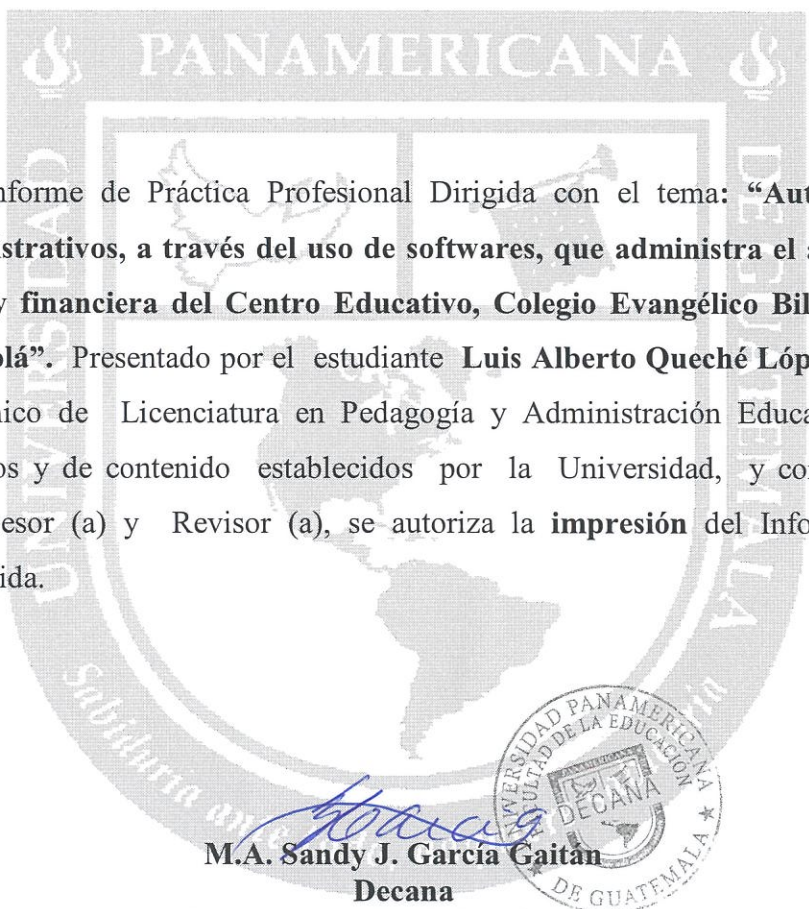


**Lcda. Ana Lucía Rivera Amézquita**  
**Revisora**

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa  
Colegiado No. 25962

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, treinta de octubre dos mil veinte.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Automatización de procesos administrativos, a través del uso de softwares, que administra el área académica, administrativa y financiera del Centro Educativo, Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá”**. Presentado por el estudiante **Luis Alberto Queché López** 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.



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

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



## Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco Contextual	1
1.1. Descripción de la institución	1
1.2. Reseña histórica de la institución	2
1.3. Visión y Misión	3
1.3.1. Visión	3
1.3.2. Misión	3
1.4. Estructura Organizativa	3
1.4.1. Organigrama	4
1.4.2. Autoridades	5
1.5. Ubicación geográfica	7
1.6. Fortalezas de la institución	8
1.7. Limitantes de la institución	8
1.8. Problemática inicial detectada	8
Capítulo 2	9
Diagnóstico institucional	9
2.1. Problemática	9
2.2. FODA sistémico	9
2.3. Árbol de problemas	12
2.4. Árbol de objetivos	12
2.5. Metodología	14
2.6. Técnicas	15
2.7. Instrumentos	16
2.8. Informantes	17
2.9. Resultados del diagnóstico institucional	17
Capítulo 3	20

Marco teórico	20
3.1. Automatización de procesos	20
3.2. Administración	21
3.3. Gestión empresarial	25
3.4. Softwares de gestión	26
Capítulo 4	29
Propuesta	29
4.1. Nombre de la propuesta	29
4.2. Introducción	29
4.3. Justificación	30
4.5. Objetivos	31
4.5.1. Objetivo general	31
4.5.2. Específicos	32
4.6. Estrategia	33
4.7. Resultados esperados	33
4.8. Actividades	34
4.1. Cronograma de actividades	35
4.10. Metodología	34
4.11. Implementación y sostenibilidad de la propuesta	36
4.12. Recursos	37
4.13. Presupuesto	37
Capítulo 5	39
Sistematización de la propuesta	39
5.1. Experiencia vivida	39
5.2. Reconstrucción histórica	40
5.3. Objeto de la sistematización de la propuesta	42
5.4. Principales lecciones aprendidas	44
Conclusiones	45
Referencias	46
Anexos	48

## **Resumen**

El ejercicio de la práctica profesional dirigida como parte del pensum de estudio de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana con sede en Sololá, presenta la automatización de procesos administrativos, a través del uso de softwares, para el área académica, administrativa y financiera, del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, del departamento de Sololá.

El capítulo uno describe la información general de la institución, que abarca el nombre, la misión y visión, estructura organizativa, la ubicación geográfica, las fortalezas, y la problemática detectada en la institución mediante la técnica de la observación que se utilizó para indagar y elaborar la propuesta sobre la automatización de procesos administrativo en el uso de softwares.

El capítulo dos describe el problema a través del FODA sistemático, realizando el análisis del árbol de problemas y el árbol de objetivos, basándose en el análisis de los resultados, sobre la automatización de procesos administrativos del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM.

El capítulo tres presenta el marco teórico, que comprende el proceso de fundamentación teórica y enfoque de autores reconocidos que sustenta la elaboración del proyecto identificado.

El capítulo cuatro describe la propuesta sobre capacitar al personal técnico administrativo en el uso de las automatizaciones de softwares, en el área administrativa, financiera y académica del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM.

El capítulo cinco establece el proceso de sistematización de la propuesta, haciendo mención sobre las experiencias vividas y lecciones aprendidas en el análisis y la interpretación de esta, elaborando conclusiones que son aspectos fundamentales en la sistematización y la evidencia de los anexos en su realización.

## **Introducción**

La carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana, como parte del pensum de estudio de la carrera, a través del ejercicio de la Práctica Profesional Dirigida, se determinó la necesidad de automatizar los procesos administrativos, por medio de softwares, que se administran el área administrativa, financiera y académica del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM.

Este informe comprende fases importantes en las cuales se dan a conocer los procesos de ejecución del proyecto, y por medio de la realización del diagnóstico institucional FODA se estableció que el personal técnico administrativo carece de herramientas tecnológicas en la actualización de sus procesos en la atención a la comunidad educativa y actualización de procesos en el personal administrativo.

La propuesta se realizó con el propósito de mejorar el desempeño del personal técnico administrativo sobre automatizar los procesos administrativos por medio de softwares, para la gestión de pagos realizados desde una plataforma con el software Google sites.

El objetivo del proyecto es mejorar los servicios que presta la institución a la comunidad, donde el personal técnico administrativo facilite y cumpla a tiempo las directrices institucionales en el cual será un proceso de fácil manejo y continuo, adaptado en base a las demandas y contexto del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM, ubicado en Panajachel, del departamento de Sololá.

# **Capítulo 1**

## **Marco Contextual**

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

El Colegio Evangélico Bilingüe Elim, es una Institución de carácter privado, su estructura administrativa está conformado con el director administrativo, director técnico y secretaria, que trabajan para convertirse en una alternativa educacional de calidad. Este concepto de calidad no sólo está referido a aquellos componentes que hacen de la educación un proceso que cumple fines instruccionales y de desarrollo intelectual para quienes se integran en ese proceso. Más allá, están los fines que hacen que un ser humano no solo sea una persona culta, sobre todo, un hombre de buena voluntad, capaz de jugarse por principios y valores que considera imprescindibles para su vida, la de su familia y la marcha de la sociedad.

El centro educativo cuenta con personal técnico conformados por el director técnico y secretaria ambos se dedican a manejar el sistema del archivo confidenciales, generales y papelería en general, actualizando los datos de forma eficiente; teniendo al día y en orden los expedientes de los estudiantes; También parte financiera del colegio es solventada por la colegiatura que pagan los padres de familia por el servicio que se le brinda; Estos ingresos son administrados por la secretaria conjuntamente con la directiva de la asociación en beneficio de la comunidad educativa.

De acuerdo al Mineduc el programa de estudios se basa en el Curriculum Nacional Base -CNB- “Malla curricular” en las distintas áreas, sub áreas ciclos y niveles; orientado en la filosofía que el colegio sustenta, basada en la Santa Palabra de Dios, específicamente en Éxodo 17:27 donde “Elim” es una palabra que proviene del hebreo y significa “lugar de descanso y reposo” y se considera que es una entidad educativa, donde se brinda la formación del proceso de enseñanza aprendizaje integral, que proporcione un camino diferente a lo secular y que realmente satisfaga al hombre o mujer en todos los aspectos, con ello posea reposo y descanso su alma, con una educación sustancial integra para la vida.

## 1.2. Reseña histórica de la institución

Para la fundación de este colegio el Pastor Pedro Daniel Joj Chávez, hizo un llamado a todos los profesionales de la Iglesia Elim, les presentó la visión y todos la apoyaron, organizando en ese momento la directiva, que se encargó de realizar los trámites necesarios para el funcionamiento del actual establecimiento. Esto se dio en el año de 1998 y posteriormente comenzó a funcionar como un establecimiento educativo legalmente por el Ministerio de Educación, con el nombre de: “Colegio Evangélico Bilingüe Elim” con los niveles de preprimaria según resolución: 357-99 con código: 07-10-2749-49 y primaria según resolución: 357-99 con código: 07-10-2698-43.

La primera directora fue la profesora Alicia de la Cruz de Jerez, y los primeros docentes fueron, profesora Azucena Magaly García, profesora. María Eugenia Cabrera, profesora Lucrecia Guarcas, Profa. Sandra Xinic, profesora Susy Marina López, Profa. Paula Ralón, Profa. María del Carmen Joj, profesor Abimael Juárez, profesor Jonathan Joj, profesor Saúl Cumes y el profesor. Hilario Augusto Us, se inició el ciclo escolar con ciento cuarenta y nueve estudiantes; seis años después con el ciclo básico del nivel medio, según resolución: 033-2005 con código: 07-10-2987-45.

El primer director del ciclo básico fue: profesor Luis Can Saquic y los primeros catedráticos fueron: profesora Mariana González, profesora Graciela Yohana Can, profesora Paola Laysa Yadira Can, profesora Nancy Maricruz Cifuentes, profesor Edwin Ernesto Cosme, profesora Aura Marina Argueta, profesor Edwin Romeo Rivera, profesor Marco Antonio Oxlaj; iniciando únicamente con el grado de primero básico, con quince alumnos.

El Colegio Evangélico Bilingüe ELIM empezó a funcionar en las instalaciones del antiguo templo Tabernáculo de Dios, ocho aulas con divisiones de madera, una oficina para dirección, dos servicios sanitarios y un pequeño patio; surgiendo la necesidad de ampliar las instalaciones, lo cual se trasladó en el primer nivel del auditorio ELIM, en donde actualmente funciona con once aulas, una oficina para dirección y secretaria, un salón de usos múltiples, laboratorio de computación, una canchita de futbol, una tienda, un corredor con mesas y bancas, un patio con un pequeño jardín y servicios sanitarios cuatro para niñas y cuatro para varones y un mingitorio.

El Colegio Evangélico Bilingüe Elim se instituyó para cumplir con la necesidad de poder formar y orientar a la niñez y juventud guatemalteca, obedeciendo al llamado de la "Gran Comisión", de establecer el reino de Dios en la tierra; se forma una institución donde todos los que la integran son personas que creen en un Dios grande y todopoderoso, quien da sabiduría para alcanzar el éxito en la vida, a través del conocimiento de su palabra, que nos enseña sobre principios y valores para cambiar nuestra familia, sociedad y nuestro país.

Viendo la necesidad de los niños y las niñas que son absorbidos en la mundanalidad, los vicios y las drogas por no tener temor de Dios, surge la visión de rescatar a la niñez desde su temprana edad, dándoles conocimiento de que Jehová es el Creador y que Cristo es el Salvador de nuestras almas, que nos ama con amor eterno y que Él nos creó para vivir en paz amándonos unos a otros. Por lo tanto, un colegio cristiano puede facilitar el desarrollo integral de la niñez y juventud, enfocado a una educación de calidad.

### 1.3. Visión y Misión

#### 1.3.1. Visión

Ser una institución educativa modelo y de renombre que transforme vidas actitudes y caracteres de los niños, adolescentes, jóvenes y señoritas, a través de brindar una educación integral de calidad, instruyéndolos en los aspectos espirituales, morales, humanísticos, técnicos y científicos proyectado a un mundo global que puedan responder a las exigencias educativas y laborales de los distintos niveles y medios.

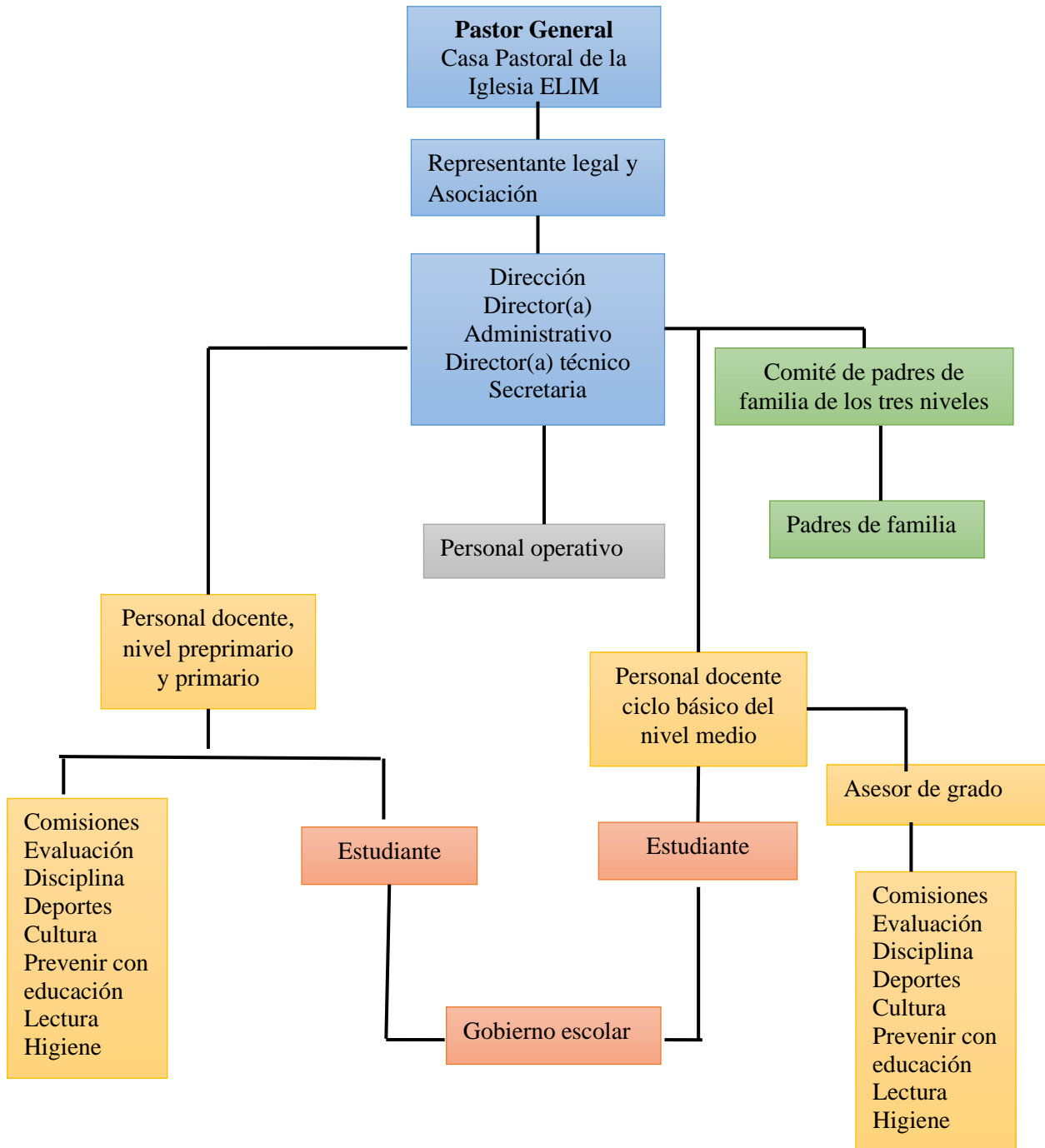
#### 1.3.2. Misión

Somos una institución cristiana evangélica con principios bíblicos, que brindamos una educación integral de calidad, apoyándonos en la ciencia, tecnología e idiomas, infundiendo en los estudiantes el amor, respeto, igualdad de género y cultura, y transformarlos en ciudadanos competitivos en las diferentes áreas; dirigida a los distintos sectores que componen nuestra nación.

### 1.4. Estructura Organizativa

### 1.4.1. Organigrama

**Figura No. 1**  
**Organigrama de la Institución**



Fuente: archivo Colegio Evangélico Bilingüe Elim de Panajachel



#### 1.4.2. Autoridades

Pastor general Pedro Daniel Joj Chávez y Casa pastoral; son los encargados de administrar con sabiduría, autoridad y amor, fundamentados por las sagradas escrituras; las funciones de la Asociación Evangélica son: tomar en cuenta las sugerencias que provengan del concilio de la iglesia y de las diferentes comisiones; cuidar con toda fidelidad de todos los bienes de la asociación; desarrollar todos los trabajos y actividades que tiendan al progreso de la Asociación; representar legal y jurídicamente a la asociación procurando en todo la defensa de sus intereses.

La función del director administrativo, es velar que se cumpla la misión y visión en todos los sujetos, elementos y procesos del currículo nacional base CNB; velar por la plena eficiencia y eficacia de desempeño docente; incorporar y promover actividades de carácter formativo dentro de las actividades del calendario de Plan Operativo Administrativo, revisar y dar el visto bueno a todas las actividades curriculares y extra curriculares; rediseñar la forma y modo el desempeño docente, revisión de las planificaciones semanales, planes anuales y planes de bloque, dando su visto bueno al cumplimiento de competencias, indicadores y contenidos; asistencia periódica a los docentes propiciar las buenas relaciones humanas de toda la comunidad educativa; velar por las mejoras en las instalaciones, cuyo fin sea el bienestar estudiantil.

Las funciones del subdirector son planificar, organizar, orientar, coordinar, supervisar y evaluar todas las acciones administrativas en forma eficiente; en la responsabilidad del cumplimiento en los procesos de enseñanza-aprendizaje en el marco de los principios y fines de la educación; cuidar el buen uso de los muebles e inmuebles; tener informado al personal de las disposiciones emitidas por las autoridades ministeriales; apoyar y contribuir a la realización de las actividades culturales, sociales, deportivas y otros; respetar y hacer respetar la dignidad de los miembros de la comunidad educativa; realizar reuniones de trabajo periódicas con el personal docente, administrativo, estudiantes y padres de familia; llevar los libros, registros en documentos oficiales, así como responsabilizarse del buen uso y mantenimiento de todas las instalaciones.

Funciones del comité de padres de familia son aquellas de apoyo directo para la revisión y actualización de datos que corresponden al Proyecto Educativo Institucional -PEI- en las áreas que les corresponda (esto solo en la revisión y actualización, más no en la ejecución); deben apoyar moral, espiritual y socialmente a la comunidad educativa; como la noche de talentos, gira educativa y aniversario entre otros; así mismo velar por las necesidades de infraestructura, bienes muebles del colegio debiendo para ello promover actividades (avaladas antes por dirección y junta directiva) cuyo fin sea la mejora de los bienes muebles e inmuebles del colegio.

Las funciones del personal docente, es sujetarse a 100% a todo lo que la dirección solicite, en asistir puntualmente a su horario de trabajo; elaborar una periódica y eficiente planificación de su trabajo, actividades curriculares y anteproyecto de evaluación en las fechas establecidas; respetar y fomentar el respeto para su comunidad en torno a los valores éticos y morales; actualizar los contenidos de la materia que enseña y la metodología educativa que utiliza; asistir y participar en actividades de actualización y capacitación pedagógica; participar en los eventos extracurriculares programadas según P.O.A.; incorporar comisiones internas del colegio; estimular y evaluar sistemáticamente el trabajo de los estudiantes; proporcionar a los estudiantes un trato adecuado, respetando su personalidad y características de su desarrollo.

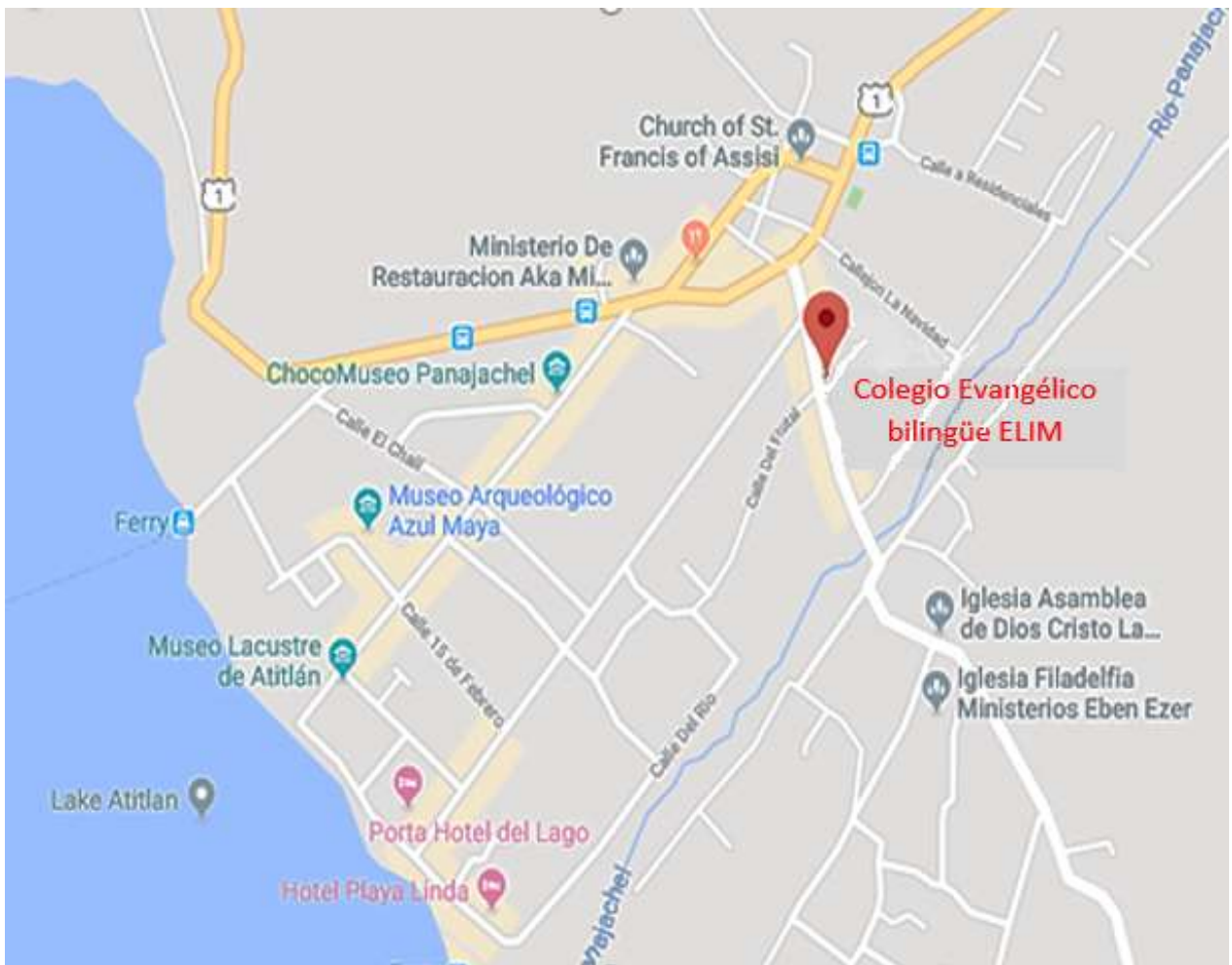
Las funciones y obligaciones de los estudiantes es asistir a clases con toda responsabilidad, justificando cualquier ausencia utilizar el carné; abstener de cualquier manifestación de noviazgo abstenerse de hacer bulling, apodos, hablar palabras obscenas; realizar juegos violentos; llevar consigo celulares, reproductores de música y objetos de valor.

Deben tratar con respeto a toda la comunidad educativa; utilizar el uniforme respectivo; participar activamente en los devocionales; traer todos sus materiales para los diferentes cursos; abstenerse de realizar daños y perjuicios al mobiliario; participar en el proceso educativo de manera activa, regular y puntual en la instancia, etapas o fases que lo requieran.

## 1.5. Ubicación geográfica

El Colegio está ubicado, en el edificio de Iglesia Evangélica Elim de Panajachel, con dirección, 0 calle 1-10 zona 1 Panajachel, Sololá, conocido también como “calle a Santa Catarina Palopó”. Puede ser localizado también quienes ingresen por la interamericana, cruce por “la Cuchilla” pasando por Sololá, luego Panajachel, por la calle principal camino hacia el estadio municipal, quinientos y metros después de la Despensa Familiar; si viene de la capital cruce en el kilómetro 117 de la Ruta Interamericana, cruce en "las Trampas", ruta que lo llevará hacia "Las Cruces", San Andrés Semetabaj y luego a Panajachel.

**Figura No. 1**  
**Ubicación geográfica**



Fuente: google maps 2019,

## 1.6. Fortalezas de la institución

El Colegio Evangélico Bilingüe ELIM es un establecimiento prestigioso del sector privado con 20 años de experiencia, certificado por Dirección General de Acreditación y Certificación en el 2018, el personal docente está comprometido con la formación, cuenta con la especialidad para impartir los cursos o grados correspondientes; en este año 2019 se amplió los servicios con 2 secciones más para el nivel básico; además, el centro educativo brinda una educación basada en principios éticos, morales, espirituales y prácticos, enfocados en la enseñanza y formación integral, con valores cristianos.

## 1.7. Limitantes de la institución

La burocracia en el proceso administrativo está provocando estrés y como consecuencia deficiencia en su cumplimiento, afectando la atención a la comunidad educativa, también los docentes exponen que es muy tardío la devolución y correcciones de planes semanales, herramientas de evaluación, pruebas objetivas y otros; pero la mayor dificultad que tiene el personal técnico administrativo es la falta interés para formarse sobre los últimos avances e innovaciones tecnológicas, donde plataformas gratuitas y de paga, pueden desarrollar estos procesos.

## 1.8. Problemática inicial detectada

El colegio administra bajo 9 directrices compuestas de varios incisos o tareas que son ejecutadas cronológicamente, pero consume el tiempo por la realización de forma arcaica donde desperdician tiempo y dinero; un ejemplo visto fue la evaluación que realizaron los estudiantes a los docentes del nivel primario, la cantidad de copias, el tiempo; entonces propuse realizar la evaluación de nivel básico de forma digitalizada, usando Formularios en Google, donde cada estudiante evaluaría a los docentes en el laboratorio de computación; le invertí 4 horas para programarlo, al siguiente día fue ejecutado y en cuestión de segundos al finalizar se generaron las estadísticas; por lo que un medio para optimizar las actividades administrativas es la automatización de procesos administrativos mediante el uso de software.

## Capítulo 2

### Diagnóstico institucional

#### 2.1. Problemática

De acuerdo con la etapa de observación y las entrevistas realizadas al personal técnico administrativo, a docentes, padres de familia y estudiantes; el problema detectado es la falta de interés en el personal técnico administrativo sobre e innovar los procesos educativos de manera automatizada toda gestión académica, gestión en los procesos de enseñanza aprendizaje y gestión financiera; permitiendo la optimización en tiempo para del desarrollo de actividades o tareas, mejor comunicación con la comunidad educativa, ahorro de dinero y tienen la funcionalidad de acomodarse a las exigencias del siglo XXI.

#### 2.2. FODA

**Tabla No. 1**  
**FODA SISTÉMICO**

<b>FODA</b>	<b>Fortalezas (+)</b>	<b>Oportunidades (+)</b>
<b>Área</b> <b>Administrativa</b>	<p>Institución certificada por DIGEACE</p> <p>Personal administrativo especializado en el ejercicio de sus funciones</p> <p>Cobertura de servicios educativos</p>	<p>Instituciones pedagógicas que garantiza el trabajo de la institución.</p> <p>Desarrollo profesional.</p> <p>Desarrollo de los tics por medio de plataformas educativas.</p>

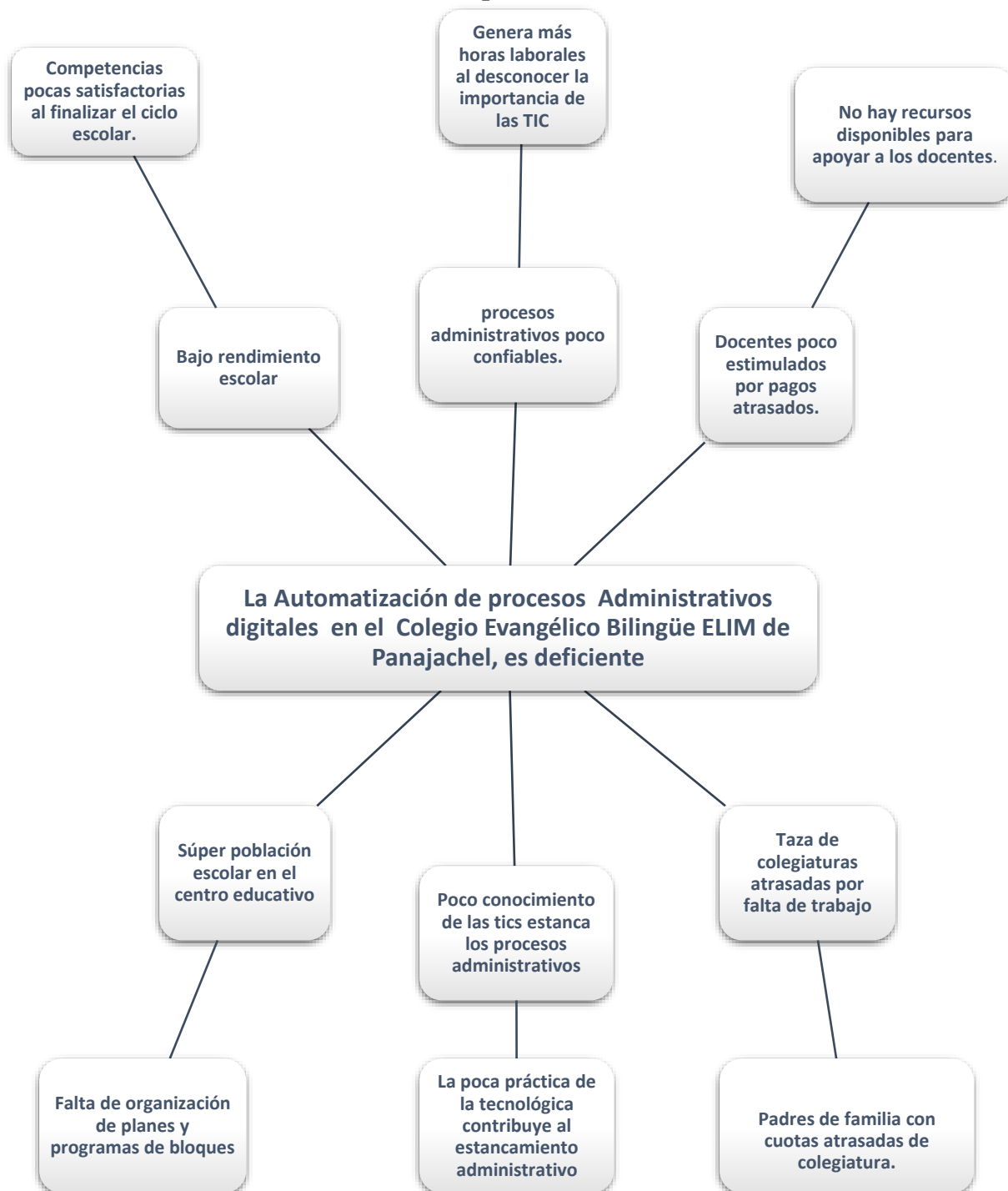
	<p>Comunicación asertiva con la comunidad educativa.</p> <p>Ubicación del personal a través del talento humano</p> <p>Docentes con estabilidad laboral</p>	<p>Instituciones capacitadas para impartir talleres sobre innovaciones tecnológicas.</p> <p>Docentes especializados en condiciones laborales</p> <p>Procesos administrativos automatizados</p>
<p><b>Debilidades (-)</b></p> <p>Burocracia en el proceso administrativo.</p> <p>Administradores desactualizados.</p> <p>Deficiencia en el proceso pedagógico y didáctico.</p> <p>Poca atención a la comunidad educativa.</p> <p>Salarios inadecuados en el ejercicio de sus funciones.</p>	<p><b>Estrategias</b></p> <p>Contratación de personal técnico administrativo.</p> <p>Realizar talleres para la actualización del personal administrativo.</p> <p>Ampliación de la infraestructura del centro educativo.</p> <p>Agendar la atención de la comunidad educativa</p> <p>Aumento salarial al finalizar cada ciclo.</p> <p>Ejecutar los conocimientos en tics.</p>	<p><b>Estrategias</b></p> <p>Agilizar los procesos administrativos.</p> <p>Aplicación de hoja de desempeño.</p> <p>Empoderamiento de los recursos automatizados digitales</p> <p>Talleres para la atención al cliente mediante los tics para optimizar el tiempo.</p> <p>Cumplimiento salarial de acuerdo al código de trabajo.</p> <p>Capacitaciones de innovaciones tecnológicas.</p>

Estrés en la realización de los procesos administrativos.		
<p><b>Amenazas (-)</b></p> <p>Perder la certificación por el incumplimiento de las directrices.</p> <p>Poco interés en la aplicación de los tics.</p> <p>Instituciones educativas con innovaciones tecnológicas.</p> <p>Atención deficiente a la comunidad educativa.</p> <p>Trabajos con mejores salarios.</p> <p>Instituciones que ofrecen estabilidad laboral.</p>	<p><b>Estrategias</b></p> <p>Automatizar los procesos administrativos.</p> <p>Ampliación de criterios sobre la automatización de procesos administrativos.</p> <p>Implementar plataformas que faciliten la administración de los procesos digitales.</p> <p>Utilización de software para fortalecer la atención de la comunidad educativa.</p> <p>Establecer estrategias para el fortalecimiento profesional.</p> <p>Actualizar al personal docentes en innovaciones educativas frecuentemente</p>	<p><b>Estrategias</b></p> <p>Establecer estrategias para el cumplimiento directrices.</p> <p>Fortalecer el desempeño laboral a través de incentivos salariales.</p> <p>Fortalecer el laboratorio de computación.</p> <p>Orientación al personal para practicar la empatía en la institución.</p> <p>Empleados amparados por el IGSS</p> <p>Incentivación al personal docente en el cierre del ciclo escolar.</p>

Fuente: elaboración propia 2019

### 2.3. Árbol de problemas

**Figura No. 2**  
**Árbol de problemas**

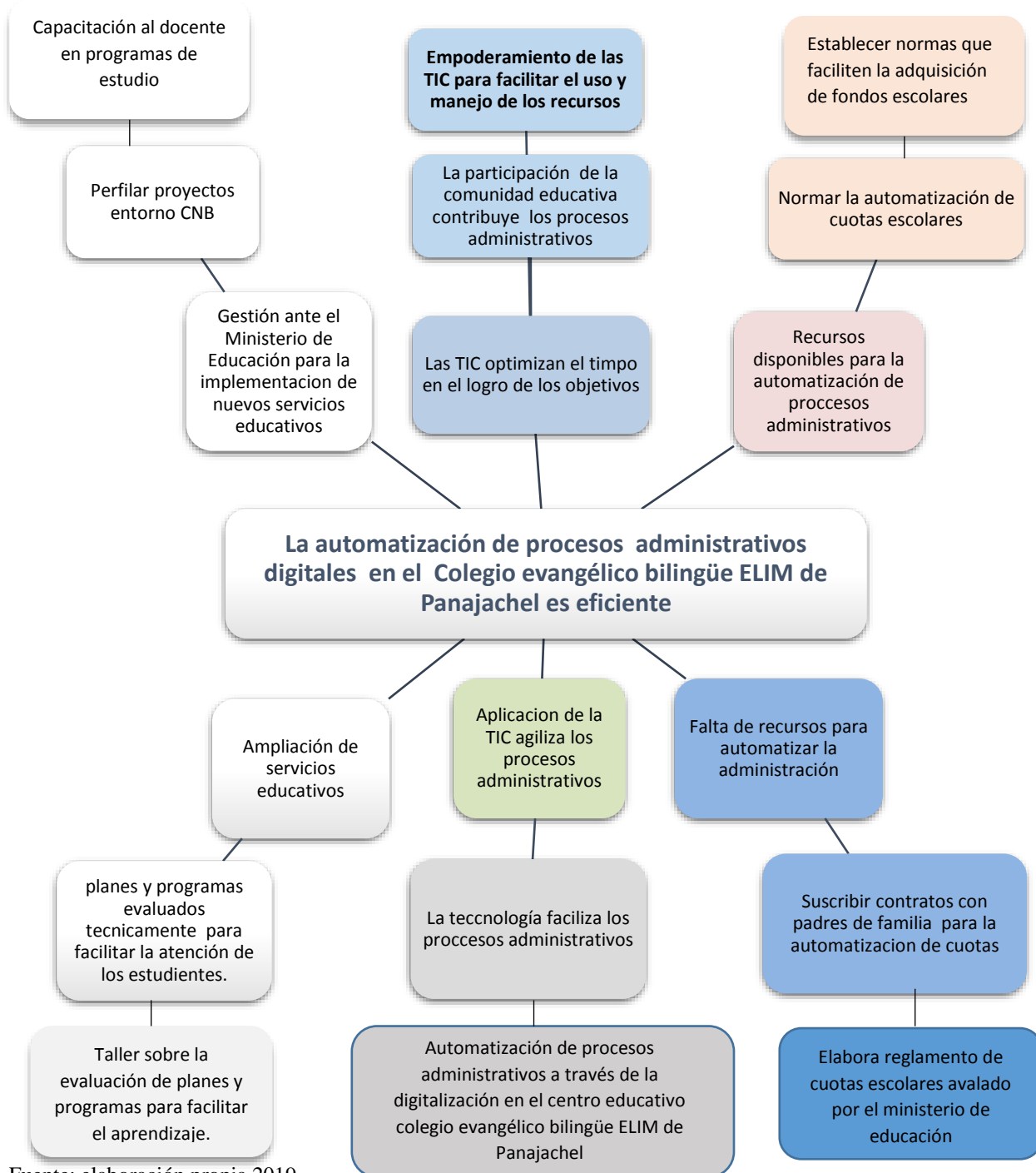


Fuente: elaboración propia 2019.



## 2.4. Árbol de objetivos

**Figura No.4**  
**Árbol de objetivos**



Fuente: elaboración propia 2019.

## 2.5. Metodología

La investigación acción es una metodología que delinea sus pasos o fases partiendo de la propuesta de Kurt Lewin (...) investigación-acción-formación; esto demuestra que esta metodología tiene en su esencia el espíritu de formación y capacitación de los investigadores y coinvestigadores para que se apropien de ella y puedan desarrollar de manera independiente sus proyectos, con miras a generar cambios o transformaciones en las prácticas sociales o educativas que se llevan a cabo en la cotidianidad del individuo, ya que como señala Dick (2005).

Una de las diferencias básicas entre investigación acción y otras formas de investigación es la exigencia de cambio real como consecuencia de su accionar; lo que no ocurre con otras estrategias investigativas” (p.176) (Colmenares , Piñero , & otros, 2008, pp. 110-111).

“Investigar trae sorpresas, lo inesperado. Y, quiérase o no, obliga a cambiar concepciones, modelos, esquemas, modos de pensar y de ver el mundo. Obliga a tomar nuevas posiciones, a asumir nuevas actitudes” (Niño , 2011, p. 18).

Después de haber observado el proceso administrativo durante las 200 horas de Practica Profesional Dirigida, se detecta debilidades, causados por la burocracia que conlleva cumplir con todas las actividades correspondientes a esta área; la investigación-acción fue un instrumento que permitió conocer, entender y explicar las causa, además determinar la mejor solución; durante el proceso de esta etapa, permitió determinar una teoría, la cual fue analizada y profundizada por medio del FODA sistémico, captando la mayor información del proceso administrativo.

Este proceso se llevó a cabo eligiendo las técnicas o procedimientos apropiados para la recogida de datos utilizando estrategias adecuadas, luego se realizó el análisis, y al final se detecta las causas; entre los hallazgos se determina la forma arcaica que se realizan los procesos administrativos y el causante de la problemática es el personal técnico administrativo, quienes no muestran interés para cambiar sus realidad; aunque cuentan con herramientas y recursos tecnológicos modernos.

## 2.6. Técnicas

### Observación

La observación puede entenderse como el inicio de una investigación (...) para confirmar una hipótesis, o bien para establecer un diagnóstico (Postic y De Ketele, 1992).” (Sáiz , Escolar , & otros, 2013, p. 21)

“La observación se centra en la captación de interacciones lingüísticas (no sólo verbalizadas) (...) incluso gestos y comunicaciones dirigidas supuesta o realmente de uno a otro lado (...) por breves que fueran (...)” (Rojas 2011, p. 224)

### Entrevista

En una conversación de entrevista, el investigador pregunta y escucha cuentan sobre su mundo vivido, sobre sus sueños, temores y esperanzas, oye sus ideas y opiniones en sus propias palabras y aprende sobre su situación escolar y laboral, (Kvale, 2011,pp. 23-24).

Una entrevista es una situación controlada en la que una persona, el entrevistador, realiza una serie de preguntas a otra persona, el entrevistado. El entrevistador se encarga de dirigir las preguntas que el entrevistado está de acuerdo en responder. (Keats, 2009, p 1)

Para el proceso de investigación acción, se utilizó la técnica de la observación para facilitar el recabar información en el área administrativa, esto se desarrolla de forma planificada y sistemática; se observa con sentido de indagación durante las acciones e interacciones entre el personal técnico administrativo y la comunidad educativa, durante sus actividades diarias; esto dio como resultado la obtención de fortalezas y limitantes, la cual sirvió para determinar las causas y la solución en la ejecución de los procesos administrativos; además se utilizó la entrevista la cual se hizo en forma verbal y directa con la representante de administración y comunidad educativa, la cual fue determinante para recabar los datos, los cuales al contrastar con los datos observados fueron similares.

## 2.7. Instrumentos

### FODA

“El objetivo, en todas las formas metodológicas del análisis FODA, es realizar un análisis comparativo en términos competitivos” (Lazzari & Maeschalck, 2006, p.76); “(...) Consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles (...) diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, (...) permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización (...)” (Ponce & otros, 2007, p. 114)

### Entrevista en profundidad

En la entrevista en profundidad, objeto preferente de este trabajo, el entrevistador cuenta con un guion tentativo de aquellas cuestiones sobre las que se quiere profundizar (...) se suele destinar a personas conocedoras de un tema específico y su uso se recomienda cuando se pretende ampliar el conocimiento sobre un problema mínimamente estructurado (Olaz, 2012, pp.29-30).

El FODA es un instrumento sistémico, fue aplicado para demostrar un panorama del presente y futuro del colegio, analizando aspectos internos y externos, por medio de los cuatro elementos; dos de estos elementos se tiene un nivel de control porque son internos, las fortalezas y debilidades; las otras dos, se puede tener poco o ningún control directo, por ser un aspecto externo, las oportunidades y amenazas, de aquí es donde se puede aprovechar las oportunidades y eliminar las amenazas, y obtener el diferencial en servicio, atención y calidad ante un mercado competitivo.

La entrevista a profundidad realizada a la comunidad educativa, específicamente a algunos estudiantes, docentes, y padres de familia; reflejo las perspectivas que tienen del colegio; estos resultados contrastados con el FODA, contribuyeron a la toma de decisiones en la necesidad en automatizar los procesos administrativos, y de actualización en el uso de los recursos tecnológicos específicamente software para la gestión administrativa, al personal técnico administrativo y aprovechar todas sus ventajas, para garantizar el diferencial, e impacto institucional necesario.

## 2.8. Informantes

Taylor y Bogdan definen la entrevista en profundidad como «encuentros reiterados, cara a cara, entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias vidas <sup>4</sup> », en las cuales el entrevistador, lejos de asimilarse a un robot recolector de datos, es el instrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista.

Hacer preguntas y obtener respuestas, comentan Andrea Fontana y James Frey <sup>5</sup>, es mucho más árido de lo que parece a primera vista. A pesar de ello, es una de las más comunes y poderosas formas que utilizamos para comprendernos entre las personas, y, citando a Benney y Hughes, «la entrevista constituye un encuentro en el que ambas partes se comportan como si fuesen de igual status durante su duración sea esto o no así» <sup>6</sup> (Ruiz , 2012, p. 167)

Entre los informantes tomados en cuenta, fueron aquellos los involucrados y comprometidos en mejorar los procesos administrativos, algunos miembros de comité de padres de familia quienes están comprometidos con la educación de sus hijos, y responsables e involucrados en el proceso educativo; miembros de la junta escolar quienes con actitud de liderazgo democrático, solidarios , equitativos y de servicios a la comunidad educativa; docentes quienes por obligación tienen la función de mejorar de todo el proceso de Enseñanza - Aprendizaje; y la directora quien tiene a su cargo la administración total del centro educativo.

También los informantes indirectos y claves fueron los observados, apreciando los hechos y fenómenos que sucedían en diferentes procesos administrativos; la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para alcanzar los objetivos y el cumplimiento de directrices institucionales.

## 2.9. Resultados del diagnóstico institucional

Los resultados obtenidos del diagnóstico realizado en el Colegio Evangélico Bilingüe ELIM reflejó que era necesario la automatizar los procesos administrativos por medio de software que gestiona

el área administrativa, financiera y académica; para modernizar y optimizar los servicios que se brinda a la comunidad educativa; y junto a ello actualizar los conocimientos y habilidades al personal técnico administrativo, para mejorar el trabajo desempeñado.

La automatización, consiste en hacer más fácil, efectivo y eficiente el funcionamiento del colegio, es decir la comunicación con el personal docente, de algunos medios, como el Whats App, correo electrónico, Facebook, notificaciones por escrito y otros personalmente, y en ocasiones no se cumplía lo requerido.

La comunicación con los padres de familia, sobre avance, entrega de notas y otros requerimientos, también era deficiente, regularmente a los estudiantes se les entregaba una notificación por escrito, que no tenía garantía que fueran entregados, algunos eran notificados por vía telefónica, que por lo general no contestaban; es más entre el personal técnico administrativo la comunicación era deficiente, se tomaban decisiones sin comunicarse.

Otro aspecto a mejorar es la gestión de archivos digitales, no estaban ordenados y clasificados, tenían una gran cantidad de documentos acumulados de años anteriores, dificultando la localización de documentos que se necesitaban, y no hay un lugar específico, algunos estaban en la computadora del director, otros en el de subdirector, otros en el de secretaria y otros en Google drive y como consecuencia tenían la vulnerabilidad de perderse, ser hurtado y también el daño a la alteración o cualquier otro tipo de evento.

También no contaban con un sistema, que pueda garantizar la captación de los recursos económicos, específicamente las colegiaturas; los padres o encargados llegaban a la institución, específicamente en secretaria, y en ocasiones no podían ser atendidos por que se encontraba ocupada la secretaria en otras gestiones, esto provocaba inconformidad, ya que muchas veces no regresan, y esto era una excusa para los retrasos de pagos; era importante mejorar este proceso, en la actualidad existen dos opciones para cobrar en internet: On-Line (en línea), la cual pueden efectuar los pagos con tarjeta de crédito o débito sin tener la necesidad de llegar personalmente a

la institución y Off-Line (fuera de línea), la cual los bancos son un buen recurso para que se puedan hacer sus pagos.

Entre otras debilidades causado por la acumulación de actividades administrativas, era la atención deficiente a la comunidad educativa; el personal técnico administrativo, no mostraba empatía, paciencia, adaptabilidad y capacidad de comunicar con claridad, ya que la comunidad necesitaba ser escuchados atentamente y que satisfagan sus necesidades e inquietudes de manera excelente, eficiente y eficazmente.

La automatización de proceso administrativos responde a estas necesidades, y con la utilización de la tecnología, aplicando herramientas de software y hardware que conforman un sistema, que servirían para apoyar el desarrollo de las actividades o tareas, asegurando una buena gestión; entre los software que podrían implementarse esta las de Google Chrome solo que de manera aislada, se menciona al formulario google, usado para encuestas, evaluaciones diagnosticas, evaluaciones de desempeño, obtención de información y más.

Google Drive, para guardar archivos de forma ordenada y segura; Google Docs, puede crear, editar, guardar y descargar documentos desde cualquier lugar. Google Sites para crear páginas web, donde se puede enlazar los servicios, comunicación, y gestiones generales. Google Classroom, útil para administrar el área académica maestro estudiante, administración docente, crear y recibir tareas, además mejora la comunicación. Gmail, correo electrónico con una capacidad de almacenamiento de 15G, puede utilizarse para comunicación entre administración y comunidad educativa; con todas estas herramientas, los procesos de evaluaciones y control fueron disipados.

Las herramientas Saeko, una plataforma que automatiza y simplifica la gestión escolar, entre ellos Saeko Administrativo, profesor, estudiante, padre de familia que tiene un servicio limitado en la versión gratuita y servicio completo con paga. Puede ser verificarse los servicios, veneficios, costos y mucho más en su página web: <https://www.saeko.io/es/>.

## **Capítulo 3**

### **Marco teórico**

El Marco Teórico es una etapa en donde se fundamenta la propuesta con información documental y testimonial, utilizando fuentes sobre las cuales la investigación y su diseño de estudio se define por autores reconocidos en el tema, extrayendo aquellos que se consideran válidos y que guarden proporción y relación lógica con la propuesta que se afronta.

La competencia profesional en temas de informática y dominio de herramientas tecnológicas es cada vez más importante tanto para el sector educativo, como para el productivo, por lo que se considera como una base para el desarrollo económico de las naciones. Actualmente los profesionistas, los jóvenes y gran número de personas trabajan en distintas empresas, proyectos o negocios familiares, con la finalidad de generar e impulsar la competitividad.

Es por ello, Suñol (2006), hace referencia a Porter (1990) quien afirma que la competitividad “es la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograrlo se basa en el aumento de la productividad”. (...). (Álvarez & otros, 2014, p. 47)

#### **3.1 Automatización de procesos**

Es aquella que asegura una mayor cantidad de bienes con el mínimo de recursos, lo que implica canalizar los recursos productivos hacia actividades que permitan las más altas rentabilidades (Gómez, 2003, pp. 151-189)” (Suárez , Bedoya , Zapata , & otros, 2011, p.39).

También es “aplicar la automática a un proceso o a un dispositivo de procesos” (Academia Española (RAE), 2018); “Los procesos son programas en ejecución. Muchos de ellos son iniciados por determinados servicios y otros por el propio usuario. Cada servicio puede iniciar uno o más procesos y cada uno de ellos lleva asociado un ID” (Romero & Escrivá, 2013, p. 239).



Uniendo estos términos determinamos que es el conjunto de tarea que van a ejecutarse de forma automática, esto es con ayuda técnica de softwares o hardware que están diseñados a que la intervención del ser humano sea mínima.

### Objetivos de la automatización de procesos

- Costos más bajos en la mano de obra y recursos.
- Mejores condiciones del personal técnico administrativo
- Reducir las sistematizaciones administrativas
- Mejora la comunicación con la comunidad educativa.
- Minimizar los tiempos en la ejecución de directrices institucionales.
- Modernizar el cobro de colegiatura

### 3.2. Administración

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos” (Correa, 2009, p. 6)

La administración es una actividad propia de los humanos, todos la practicamos, independientemente de cuál sea nuestra condición de educación escolarizada” (Torres Hernández, 2014, p .10)

### Objetivo de la administración

Las instituciones en búsqueda de mejorar sus servicios y dirección se trazan objetivos; Ortega Castrillón (2014) afirma que la Administración tiene por objeto la salud y el buen funcionamiento del cuerpo social a través de las diferentes operaciones de la empresa, tales como:

- Técnicas: producción, transformación, fabricación.
- Comerciales: compras, ventas, intercambios.
- Financieras: captación y gerencia de capitales.
- De seguridad: protección de los bienes y de las personas.
- Contables: inventarios, balances, precio de costo, estadística.
- Administrativas: previsión, organización, dirección, coordinación y control

## Características de la administración

La administración consiste en lograr que otras personas realicen las operaciones; según Ponce Reyes (2007) son cuatro características administrativas:

Su universalidad. El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social. (...) En el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc., y los elementos esenciales en todas esas clases de Administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales.

Su especificidad. Aunque la Administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta (en la empresa: funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.), el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se poder ser un magnifico ingeniero de producción (como técnico en esta especialidad) y un pésimo administrador. Cuanto más grande sea el organismo social, la función más importante de un jefe es la administración, y disminuye la importancia de sus funciones técnicas.

Su unidad temporal, aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. A si al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, controlar, organizar, etc.

Su Unidad Jerárquica. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social participan, en distintos grados y modalidades, de la misma Administración. Así en una empresa se forma un solo cuerpo administrativo desde el secretario general hasta el último mayordomo. (Reyes, 2007, pp. 15-16).

## Elementos básicos de la administración

Los elementos básicos de la administración son: planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

## Planeación

Comprende seleccionar las misiones y objetivos, y decidir las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, lo cual consiste en elegir una línea de acción entre varias alternativas. De este modo, los planes proporcionan un enfoque racional la consecución de objetivos preseleccionados. La planeación también exige la innovación administrativa. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hoy hasta donde queremos llegar; también es importante señalar que es inseparable del control: son los gemelos siameses de la administración. Cualquier intento por ejercer el control sin planes no tiene sentido, ya que la gente no sabría si se dirige a donde se quiere llegar (el resultado de la tarea del control), si primero no sabe a dónde quiere ir (una parte de la tarea de la planeación). De este modo, los planes proporcionan las normas de control (Koontz & Wehrich, 2013, pp. 85-86)

## Organización

La palabra organización tiene diferentes significados, en función al contexto o sentido, Fincowski (2009) describe:

Desde un punto de vista literal, organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como unidad productiva, una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base en un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno.

De modo que, cuando hablamos de organización de empresas, nos referimos a la manera de lograr que una entidad pueda: reunir recursos para alcanzar resultados; generar bienes y servicios de calidad; utilizar eficazmente la tecnología de la información y de manufactura; desarrollar capacidad para aprender de la experiencia; constituir un lugar que desarrolle el sentido de pertenencia y respeto; crear valor para sus grupos de interés (Franklin, 2009, p. 4)

### Integración de personal

La administración de recursos humanos consiste en captar y mantener al personal dentro de la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. La finalidad de función es “proporcionar a la organización fuerza laboral eficiente”. Para lograr esto, el estudio de la administración de personal revela la manera en que los organismos sociales obtienen, desarrollan, utilizan, evalúan los tipos y las cantidades correctas de personal (Alfaro, 2012, p. 31).

### Dirección

La marcha de toda organización comienza con el hecho de planearla y organizarla, pero una pieza complementaria del engranaje para su operatividad la conforma la orientación directiva o dirección. Es precisamente la función de la dirección la que orienta la ejecución de los planes y programas que conducen al cumplimiento de la misión organizacional. La revisión de las teorías alrededor de dicha función la enfoca en el concepto de orientación del recurso humano hacia el logro de los objetivos organizacionales a través de la motivación, la comunicación, la toma de decisiones, la promoción, enriquecimiento del puesto de trabajo, desarrollo de trabajo y principio de autoridad.

En las circunstancias actuales de cambio tecnológico, político, social y económico, no se puede pretender enmarcar al directivo dentro de normas y métodos específicos que le indiquen la forma y el estilo de dirigir, es así como hoy en día se habla del arte de dirigir a la manera como el directivo cumple su misión, utilizando sus facultades personales por medio de la creatividad, la innovación y actuando en forma proactiva en sus decisiones.

### Control

Como función de la administración, el control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos. El objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos. El proceso de planeación se encuentra íntimamente relacionado con el de control,

ya que controlar sin sustentar el proceso sobre un plan carecería de sentido, al no poseer un parámetro que sirva de guía tanto para el accionar organizacional como para el proceso de control (Marcó & Fedi, 2016, p. 46).

### 3.3. Gestión empresarial

La gestión de empresas existe un amplio abanico de definiciones para este concepto, tal vez la más precisa y comúnmente aceptada sea la que define un Sistema de Información como un conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia (Andreu et al. 1991).

Otra definición de sistema de información también aceptada comúnmente es la que indica que “sistema de información es aquel conjunto de componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión de una organización” (Laudon & Laudon 2004). (Oltra Badenes & otros, 2012, pp. 7-8).

Joel Barker, en su libro Paradigmas, menciona los que, para él, son los tres elementos claves de la Gestión Estratégica Empresarial, para quienes deseen ser competitivos hoy en día, estos son: Excelencia, innovación y anticipación.

La excelencia es la base mínima de partida para competir, sin ella, la organización no tiene futuro. Cuáles son los componentes que tiene esta gerencia de la excelencia: primero la calidad total que involucra calidad humana y calidad de procesos. Además de eso, lo más importante es la calidad del individuo que realiza la tarea. Calidad implica comenzar primero por un proceso de calidad y reingeniería del ser humano (reingeniería del pensamiento), para después implantar los procesos en el ámbito de herramientas de calidad. La reingeniería del pensamiento involucra nuestra capacidad de enfrentar nuevos paradigmas de una manera fresca y creativa. Si queremos cambiar

hacia un futuro mejor, es necesario cambiar nuestros comportamientos, nuestros pensamientos y nuestros sentimientos.

Según Barker, tiene que convertirse en una forma de vida para todos los miembros de la organización. Como ejemplo aparece el famoso Kaysen japonés. Este paradigma del Kaysen japonés, establece que todos los días se tiene que mejorar algo y que estas mejoras permanentes, se convierten, a la larga, en una estrategia de vida. Cuando se habla de “una forma de vida para todos”, Barker menciona el ejemplo de un directivo japonés que cada vez que iba pasando por los diferentes puestos de trabajo de la organización, les preguntaba a los trabajadores, ¿qué has hecho hoy para mejorar?

A partir de este hecho, se generó en la gente un sentimiento de importancia hacia la mejora continua, ya que todo el mundo sabía lo que le iban a preguntar cuando se encontrara con ese ejecutivo, de manera que todos estaban pendientes de hacer cosas para que cuando les preguntaran tuvieran algo que responder. Eso hizo que la innovación se convirtiera en una forma de vida (...)

El tercer elemento es la anticipación. Con esto estamos hablando de la organización proactiva. La organización proactiva es la que no espera que ocurran las cosas para responder, sino que permanentemente está identificando los elementos que la van a llevar a ser competitiva en el futuro, adelantándose a los acontecimientos o forzando situaciones para que lo que ocurra en el futuro le favorezca. (Betancourt & otros, 2006, pp. 29- 40).

### 3.4. Softwares de gestión

Los centros educativos actuales deben implementar el software como elemento para sus procesos; “Los administradores, empresarios o directivos deben y necesitan de manera imperiosa saber si su empresa u organización responde a los cánones tradicionales o ya se encuentra enfocada y con la visión de las nuevas concepciones empresariales (Solares, Baca , & Acosta , 2014, p.6).

El papel de los sistemas de gestión empresarial ha ido evolucionado hasta convertirse en el soporte del funcionamiento de cualquier compañía. Son múltiples las ventajas que aportan estos sistemas a la organización.

- Gestionar mayor volumen de trabajo con mínimos recursos. La integración que aportan los sistemas entre áreas de la empresa y con otras organizaciones está facilitando la automatización de los flujos de información, lo que redundará en una mayor agilidad a la hora de llevar a cabo los procesos, que cada vez están más automatizados y basados en reglas de gestión.
- Control de todos los procesos de la compañía. Los sistemas de gestión empresarial facilitan el control de todos los procesos de la compañía, lo que a su vez permite la optimización a nivel de costes, calidad o tiempos y facilita la mejora continua.
- Mayor comunicación e integración con el mercado. Cada día los sistemas están más abiertos hacia el exterior y con mayor orientación al mercado y a los clientes. Disponer de una buena información del mercado y los clientes es básico para el éxito de cualquier empresa a la hora de alcanzar sus objetivos comerciales.
- Reducción de costes. Además de la reducción en los propios costes de manejo de información y de costes administrativos (costes de personal), los sistemas de gestión aportan información que permite a la empresa reducir sus costes operativos.  
 Por ejemplo, el sistema nos indica cuál es el orden que más conviene seguir para ejecutar el plan de producción, cuál es el proveedor que mejores precios y condiciones nos puede dar para un determinado pedido, donde debo ubicar la mercancía en el almacén para gastar la mínima energía eléctrica o cómo agrupar mis efectos contables para tener los mínimos gastos financieros en función de las condiciones bancarias.
- Mejorar el servicio al cliente. Se trata de un aspecto englobado en la mejora general de procesos de la empresa, pero que tiene una gran importancia para cualquier empresa. Disponer de una visión integral de la relación con el cliente, va a facilitar a la empresa el poder dar el mejor servicio al cliente y por tanto aportar mayor valor diferencial con la competencia y conseguir un mayor grado de fidelización.
- Integrarse con clientes y proveedores. La integración con clientes y proveedores constituye en estos momentos uno de los factores de optimización operativa más evidentes en cualquier empresa. Conseguir un buen nivel de integración, redundará no solo en la mejora de los costes, sino que evita errores y se traduce en una mejora del servicio a los clientes.

- Gestión eficiente de recursos. La empresa cuenta con recursos limitados para desarrollar su actividad. Nos referimos a recursos de todo tipo; humanos, económicos, materiales e incluso la propia información como recurso. Los sistemas de gestión son el soporte fundamental para la gestión de estos recursos. De hecho, el término ERP se definió en torno a esta idea, ya que su significado es Planificación de los Recursos de la Empresa (...) (Suárez , 2016,pp.14-16).

En la actualidad, existen infinidad de LMS, cada uno de ellos con sus propias herramientas y funcionalidades. No es posible encontrarlas a todas en una única plataforma, y por esta razón, es importante que evaluemos cuáles resultan prioritarias, (...)” (Clarenc, Castro, López , Moreno & Tosco, 2013, p.43)

En la actualidad las instituciones educativas se han actualizado, en el área administrativa, financiera y académica; hay plataformas, se pueden automatizar estas áreas, donde el personal técnico administrativo puede administrarlo, actualizarlo e innovar sus funciones, además las instituciones puede anunciar sus servicios, mostrar su localización, producto, reservaciones, pagos, comunicación, experiencias, procesos, y muchos más, por eso es importante reconocer lo que afirma Álvarez (2014)

El liderazgo directivo es uno de los factores escolares más importantes en el aprendizaje (...) Por ello, la calidad de las escuelas va a depender en gran medida de la competencia, dedicación y estilo de liderazgo del equipo directivo (...)” (Álvarez & otros, 2014, p, 126).



## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

#### **4.1. Nombre de la propuesta**

Automatización de procesos administrativos, a través del uso de softwares, que administra el área académica, administrativa y financiera del centro educativo, Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá.

#### **4.2. Introducción**

El presente diagnóstico realizado en el Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, donde se realizó las 200 horas de práctica profesional dirigida, se obtuvieron resultados, después de la aplicación de los instrumentos de investigación, y analizando los resultados del FODA sistémico, concluyéndose en realizar el proyecto: Automatización de procesos administrativos, a través del uso de un software, que administra el área académica, administrativa y financiera del centro educativo, con el propósito de mejorar la gestión educativa.

Con la implementación del proyecto se puede lograr el cumplimiento de las directrices, optimizando los procesos administrativos de la certificación de DIGEACE, reduce gastos de oficina en hojas, tinta y energía eléctrica, contribuyendo con la conservación del medio ambiente; mejora el manejo de ganancias, control de pagos de colegiatura; la administración de recurso humano en la entrega planificaciones anuales, de bloque y semanales, comunicación, control de asistencia, avance de contenidos, evaluaciones de desempeño; gestión estudiantil como: control de asistencia, comportamiento, rendimiento académico y control de notas, y sobre todo la modernización del servicio a la comunidad educativa; comunicación con los encargados, entrega de notas y asistencia.

La actualización de los procesos administrativos en la institución educativa catapultara al establecimiento posicionándolo con prestigio ante otras instituciones locales, nacionales, con una

administración moderna del siglo XXI. Donde sus servicios son adecuados a las necesidades a la comunidad educativa actual.

### 4.3. Justificación

En el Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá, se detectó deficiencia en la gestión administrativa, por exceso de responsabilidades del personal técnico administrativo; por el cumplimiento de directrices y cobertura educativa; además los procesos administrativos que se realizan son obsoletos, desperdiciando los recursos tecnológicos modernos con que cuenta la institución como: la conectividad y computadoras; por lo es necesario innovar los procesos administrativos, área académica y financiera.

En la actualidad existen softwares y plataformas administrativas educativas online gratuitas y de paga, que facilitan la optimización de procesos administrativos, para que las instituciones educativas puedan emigrar a la modernización y mejorar los procesos administrativos, que son complejos y tediosos al realizarlo de manera empírica. Estas softwares o plataformas digitales proporcionan manuales, tutoriales y asesoría profesional, para facilitar al personal administrativo y operativo de los centros educativos, el aprendizaje, la administración, comunicación y gestionar todos sus procesos administrativos de manera eficiente.

En la actualidad los procesos son muy complejos y dinámicos, donde requieren la modernización del proceso administrativo; el establecimiento innovando sus procesos, genera ventajas competitivas que garantizan mayores posibilidades de éxito en la gestión educativa, además oportunidades en el entorno competitivo.

### 4.4. Planteamiento del problema de la propuesta

El centro educativo presentaba la dificultad en la gestión educativa, originándose por el proceso administrativo obsoleto que personal administrativo actual tenía establecido, tanto en el mal uso de software y hardware, siendo el principal motivo la desactualización, esto causa por el uso de la tecnología de forma básica y sin tener conocimiento de herramientas que los software integran; causando estancamiento en los procesos, acumulación de trabajo, y falta de tiempo para cumplir

las directrices; de ahí nació la necesidad de actualizar al personal técnico administrativo en los procesos automatizados que ofrecen el software; que actualmente se ofertan para administrar el área académica, administrativa y financiera de los centros educativos de forma gratuita y de paga.

## 4.5. Objetivos

### 4.5.1. Objetivo general

Implementar la automatización de procesos administrativos, a través del uso de softwares, que administra el área académica, administrativa y financiera del centro educativo, Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá.

### 4.5.2. Objetivos específicos

- Diseñar la automatización de los procesos administrativos con un software gratuito.
- Capacitar al personal técnico administrativo para el uso de la plataforma educativa online y relación con sus medios a disposición.
- Socializar con la comunidad educativa del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá, la utilidad de la plataforma para los procesos administrativos.

## 4.6. Estrategias

- Implementar softwares gratuitos y de paga para la administración de procesos administraciones de la institución.
- Capacitar al personal técnico administrativo para la gestión educativa por medio del uso de la plataforma online.
- Talleres dirigidas comunidad educativa para el uso de la plataforma para los procesos administrativos.

## 4.7. Resultados esperados

Con la implementación de softwares encargados de la gestión administrativa, del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM, institucionalmente optimiza el tiempo, ahorrar dinero, establece comunicación directa con el padre de familia, docentes y estudiantes; prácticamente sus servicios

se ajustaron al mercado actual que facilita las actividades y trabajo del personal técnico administrativo.

La gestión financiera, mejoró el control de pagos, se ajusta a los padres o encargados quienes podrían pagar en efectivo o tarjeta de crédito y débito personalmente en el colegio o banco, además podrá realizarlo en línea, en el horario pertinente, esto dirigido a quienes no tienen tiempo de hacerlo personal; gestión educativa, entre administración y docentes, el control académico al docente, asistencia, avance, evaluación, reportes, y muchos más; esto también puede usarse para el control académico de los estudiantes, entre docente y estudiante, docente y encargados, llevando el control de asistencia, rendimiento, reportes, tareas y otros.

El personal técnico administrativo capacitado en innovaciones administrativas eliminó los gastos innecesarios, de insumos, de impresión y copias, por consecuencia mantiene costos bajos en los servicios y gastos de insumos; incrementó la productividad y calidad de trabajo y las actividades que tienen a su cargo.

Se agilizó la toma de decisiones y solución de problemas; los softwares ayudaron al personal técnico administrativo a identificarse con los objetivos de la organización; subió el nivel de satisfacción de la comunidad educativa, mejoró la relación entre los administradores y el personal docente, administradores y estudiantes o encargados de los mismos; elevó la moral de trabajo y periódicamente realizan análisis profundo de las fortalezas y debilidades, para tomar decisiones en beneficio de la institución.

#### 4.8. Actividades

- Recopilación de información a través del FODA sistémico, detectando la problemática de la Institución y que afecta a la comunidad educativa.
- Diseñar un proceso administrativo automatizado por medio de un software amigable y funcional, donde el personal técnico administrativo pueda auxiliarse en el desarrollo y cumplimiento de las matrices institucionales, y que la comunidad educativa pueda realizar sus gestiones personales.

- Organizar el taller y capacitación intensiva para el personal técnico administrativo, en el uso de los softwares que administre gestiones administrativas.
- Organizar capacitación comunidad educativa en el uso de los softwares para realizar sus cuestiones ante el colegio.

#### 4.1. Cronograma de actividades

**Tabla No. 2**  
**Cronograma de actividades**

<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Observaciones</b>
Evaluación y diagnóstico de la institución	Reconocer sus fortalezas y debilidades institucionales	Realización del FODA	X			
Acercamiento con el personal técnico administrativo	Conocer los procesos administrativos y desarrollo de estos	Dialogar con el personal técnico administrativo sobre el tema	X			
Diseñar un bosquejo de las actividades administrativas que se pueden automatizar	Aprobación de las actividades que se automatizaran por medio de la digitalización.	Socializar con el personal técnico administrativo de la institución.		X		
Diseñar una la automatización de procesos administrativos por medio de software	Aprobación de la plataforma que automatiza las actividades administrativas.	Presentación de la plataforma que desarrollara algunas actividades administrativas.		X		

Implementar una plataforma gratuita para la administración de procesos administraciones de la institución	Optimizar las actividades que desarrolla el personal técnico administrativa en gestión administrativa, gestión financiera, gestión académica	Socializar con el personal técnico administrativo y personal docente			X	
Capacitar al personal técnico administrativo en el uso de la plataforma institucional	Verificar la optimización de los procesos en el desarrollo de los procesos administrativos.	Capacitación intensiva sobre el uso de la plataforma institucional			X	
Talleres dirigidas comunidad educativa para el uso de la plataforma en las gestiones financieras y administrativas	Verificación de resultados en la utilización de la plataforma, mejorando la comunicación, gestiones financieras y administrativas.	Taller sobre el uso de la plataforma institucional.			X	

Fuente: elaboración propia 2019.

#### 4.10. Metodología

Las instituciones educativas se ven inmersas en dinámicas de investigación, innovación y competitividad, que solo se pueden alcanzar desde la gestión de proyectos institucionales e interinstitucionales que permitan alcanzar y cumplir los indicadores de dichas categorías (Ospina, Burgos, & Madera , 2017, p.193).

El proyecto se realizó de la siguiente manera: después de realizar el diagnóstico institucional por medio del FODA, se poseyó el acercamiento con la directora para conocer cuáles son las directrices que deben cumplir dentro del centro educativo, obteniendo valiosa información, como la institución cumple con la certificación, por lo que debe cumplir con las siguientes directrices: administración del SGIC, aspecto filosófico, aspecto curricular, recurso humano, recurso de infraestructura, indicadores educativos, organización escolar, atención a la comunidad y gestión escolar.

Después del conocer las directrices e incisos que se debe cumplir, se realizó una búsqueda de herramientas de Google y otros softwares, para poder aprovecharlas y realizar la automatización de las directrices a cumplir; para ello “(...) Es importante conocer cuáles son las herramientas tecnológicas más importantes y utilizadas en el ámbito de la gestión operativa y administrativa de las compañías modernas (...)” (Zapeta , Arango , & Adarmes , 2010, p.88).

Para poder capacitar al personal técnico administrativo utilizamos el método activo; “Lo distintivo en los llamados métodos "activos" es que el alumno no se limita a recibir; por el contrario, participa, produce, crea. El método activo es, pues, participativo y creativo ( Cisneros , 1996, p. 156); esto fue desarrollado en dirección donde ellos trabajan, aprovechado que es un salón donde se puede interactuar, realizando actividades en cumplimiento de directrices, actividades, de gestión administrativa; como por ejemplo la localización de archivos, evaluación docente, evaluación estudiantil, recepción de planificaciones, reportes, avance académico, agendar procesos, y control de pagos.

Para el uso de las gestiones digitalizadas se realizaron talleres, dirigidas los docentes y padre, madre o encargados de los estudiantes, por grado en el laboratorio de computación del colegio, donde de manera amena y activa los padres realizaron gestiones administrativas monótonas; Se realizaron talleres porque “(...) La principal característica del taller de capacitación consiste en transferir conocimientos y técnicas a los participantes, de tal manera que estos los pueden aplicar” ( Candelo, Ortiz & Unger, 2003, p.9).

**Tabla No. 3**  
**Matriz Metodológico**

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Estrategias metodológicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación</b>
Diseñar la automatización de los procesos administrativos por medio de la digitalización para mejorar los servicios institucionales.	Implementar una plataforma gratuita para la administración de procesos administraciones de la institución.	Conectividad Computadora	Diseño amigable para la gestión escolar.  Funcionalidad de la plataforma en la administración.
Empoderar al personal técnico administrativo para el uso de la plataforma educativa online.	Capacitar al personal técnico administrativo para la gestión educativa por medio del uso de la plataforma online.	Retroproyector Bocinas Computadora Conectividad	Facilidad en el cumplimiento de los procesos administrativos.  El personal técnico administrativo utiliza la plataforma para el cumplimiento de sus funciones.
Socialización con la comunidad educativa del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá, la utilidad de la plataforma para los procesos administrativos.	Talleres dirigidas comunidad educativa para el uso de la plataforma para los procesos administrativos.	Salón de usos múltiples Retroproyector Computadora Conectividad	La comunidad educativa tiene conocimiento de la modernización de los procesos administrativos.  La comunidad educativa realiza sus gestiones por medio de la plataforma.

Fuente: elaboración propia 2019.

#### 4.11. Implementación y sostenibilidad de la propuesta

El encargado de implementar la automatización de procesos administrativos, a través del uso de softwares, que administra el área académica, administrativa y financiera del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá, será el presidente de la asociación y el personal técnico administrativo, quienes actualizaran o realizaran mejoras en la programación, con el propósito de



mejorar sus servicios; esto se desarrollara anualmente o cuando sea necesario; esto será un apoyo para el personal técnico administrativo y personal docente de todos los niveles, para el desarrollando sus actividades de manera eficiente, en beneficio de toda la comunidad educativa.

#### 4.12. Recursos

##### Recurso humano

El recurso humano utilizado para la realización del proyecto fue: La consulta de un técnico en informática, apoyo al desarrollo toda la programación para la automatización de proceso de gestión financiera, gestión administrativa y gestión académica; personal técnico administrativo, quienes fueron capacitado de manera intensiva, en el uso de los software para la realización de su trabajo; el personal docente quienes recibieron el taller en las gestiones académicas, en planificación, comunicación con encargados, asistencia de estudiantes, control de zona, reportes y más; padres o encargados de los estudiantes, recibiendo taller para simplificar sus gestiones.

##### Recursos materiales

Entre los materiales utilizados están: softwares adecuados para el desarrollos programación de actividades administrativas; conectividad para investigar y programar softwares; computadora; cañonera para realizar las capacitaciones para el personal técnico administrativo y talleres dirigidas para comunidad educativa; laboratorio de computación del centro educativo para la capacitación y talleres dirigidos; memoria USB para guardar documentos, libros, manuales y softwares; libro, revistas específicamente para la investigación; hojas, folder, gancho, fotocopias e impresiones para el desarrollo de instructivos para el desarrollo de actividades o trabajos administrativos, instructivos para las gestiones académicas para los docentes, y gestiones que puede realizar los padres o encargados de estudiantes.

#### 4.13. Presupuesto

Es todo aquello utilizado con la descripción y cantidad especifica.

**Tabla No. 4**  
**Presupuesto**

No.	Descripción	Cantidad
1	Software	Q1150.00
2	Programación de softwares	Q500.00
3	Digitación de datos	Q400.00
4	Capacitaciones para el personal técnico administrativo	Q50.00
5	Taller para el personal docente del nivel preprimario	Q100.00
6	Taller para el personal del docente nivel primario	Q100.00
7	Taller para el personal del docente nivel Básico	Q150.00
8	Talleres a padres o encargados nivel preprimario	Q200.00
9	Talleres a padres o encargados nivel primario	Q500.00
10	Talleres a padres o encargados nivel básico	Q400.00
11	Alquiler de cañonera	Q500.00
12	Refacción durante las capacitaciones y los talleres	Q1500.00
13	Cuatro resmas de hojas bond	Q140.00
14	100 fólderes	Q90.00
15	Ganchos para fólder	Q45.00
16	Impresiones	Q425.00
17	Fotocopias	Q150.00
<b>Total</b>		<b>Q6,400.00</b>

Fuente: elaboración propia 2019.

## **Capítulo 5**

### **Sistematización de la propuesta**

El proyecto institucional, surge después una investigación científica obteniendo una visión general del trabajo y actividades que realizan el personal técnico administrativo del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, y el procedimiento de los mismos; se procedió a realizar la FODA sistémico, sirviendo como insumo para la elaboración del árbol de problemas y objetivos, posteriormente se enfocó la atención al problema administrativo, formulando un proyecto de mejora para la institución.

#### **5.1. Experiencia vivida**

El proceso fue elaborado según el estudio realizado en la administración, en pro al mejoramiento de procesos de gestión administrativa, gestión financiera y gestión académica, para su aplicación en el Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel; el propósito fue aumentar el nivel de desempeño en las funciones que desarrolla el personal técnico administrativo, en el cumplimiento de sus deberes; y como consecuencia en beneficio de la comunidad educativa; facilitando a los docentes, padres, y estudiantes la comunicación, requerimientos, desempeño y agilizando los procesos administrativos.

El uso del proyecto ha venido a beneficiar procesos administrativos y cumplir con las directrices; sobre la actualización del personal técnico administrativo en el involucramiento del uso de la tecnología, los talleres metodológicos agregaron valor a la comunidad educativa en sus conocimientos y gestiones de manera óptima, logrando administrar las gestiones empresariales, ya que existen varias plataformas en internet gratuitas como ejemplo: YouTube, Facebook, Google crome, WhatsApp, Twitter, Instagram y otros; y de paga como: Edudatos, Saeko, Google Keep, wunderlist, las cuales pasaron a ser evaluados en su funcionalidad, al final se eligieron los más pertinentes para resolver las dificultades en la gestión administrativa y gestión financiera, y gestión académica.

## 5.2. Reconstrucción histórica

La práctica profesional dirigida, fue desarrollada conforme a los requerimientos de la Universidad Panamericana de Guatemala, sede Sololá, y por medio de la autorización de asesor de curso, que respaldó la práctica administrativa en el Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel; durante el desarrollo de la misma se utilizaron las técnicas de investigación, siendo ellas: la observación, y la entrevista; en la observación se determinó el desarrollo de los trabajos y actividades que realiza el personal técnico administrativo, en las áreas de administrativa, financiera y académica eran obsoletas.

Tuve la experiencia de ver como realizaban las tareas, además cuando me asignaban trabajos; una de ellas era la redacción de cincuenta y seis cartas dirigidas a madre, padre o encargado de estudiantes morosos; el listado era grande y cada carta debía contener los meses atrasados, cantidad exacta, la mora y al final la sumatoria total a pagar; el subdirector quien era el encargado del desarrollo del mismo me proporcionó un documento de Word que contenía alrededor de setenta cartas; la instrucción fue cambiar los datos de cada una de las cartas; y para complicar la situación la secretaria me proporcionó un folder donde estaban todos los estudiantes y los pagos realizados

Analizando la situación, se utilizó la correspondencia, herramienta que tiene Word, para digitalizar los documentos proporcionados por la secretaria en Excel, básicamente realizando una base de datos, en un documento Word, se redacta la carta tomando como modelo el proporcionado; realizando la selección de destinatario lo cual el documento de Excel, se inserta al campo combinado, al finalizar, se selecciona vista previa y aparecieron las cartas con los datos exactos, se imprimen dos copias de cada una y el trabajo estaba desarrollado perfectamente; esta actividad fue realizada en una jornada; digitalizando el control de colegiaturas, realizado en cuestión de una hora; cuando el subdirector se tardaba de dos a tres jornadas.

De esa manera se fue obteniendo toda la información para desarrollar el análisis FODA sistémico; consecuente el árbol de problemas, reflejando la necesidad de automatizar los procesos administrativos por medio de softwares; al personal técnico administrativo se le pidió un listado de actividades que son complejas de realizar; se diseñó la automatización de gestiones

administrativas, financieras y académicas, tomando en cuenta las propuestas sugeridas por el personal técnico administrativo; se es estructuro el proyecto, realizando ajustes, durante las respectivas pruebas, utilizando diversos programas de software gratuitos y otro de paga..

**Tabla No. 5**  
**Proceso de Actividades**

No.	Actividades realizadas	Junio	Julio	Agosto
1	Inicio de la practica administrativa	■		
2	Gira Educativa: realice 3 propuestas, con costos, entradas, pasajes y entradas de cortesía; 1. Dino Park, Xocomil; 2 Dino Park y Xetulul; 3. Zoológico la aurora y museo de historia. De la cual eligieron la primera.	■		
3	Avance académico: Revisión de Planes anuales, libro y cuaderno del nivel primario.		■	
4	Trámite ante autoridades la gira educativa, reservaciones y pago para el ingreso en los parques		■	
5	Capacitar a de tercero básico para la evaluación diagnostica. Y durante la evaluación aplicador 1		■	
6	Avance académico: Revisión de Planes anuales y cuaderno del nivel básico, los cursos de matemática y comunicación y lenguaje.		■	
7	Entrega del resumen de evaluación de avance académico a cada docente del nivel primario y básico.		■	
8	Evaluación de docentes: Automatización de evaluación utilizando formularios de Google.		■	
9	Entrega de resultado de la evaluación a cada docente del nivel básico			■

Fuente: elaboración propia 2019.

### 5.3. Objeto de la sistematización de la propuesta

Los datos obtenidos por medio de la metodología y las técnicas de investigación, específicamente la observación del trabajo y actividades del personal técnico administrativo, entrevista realizado al personal administrativo, a los docentes, padres, madres o encargados y estudiantes, fueron necesarios para poder realizar el análisis FODA sistemático; lo cual fue el insumo para desarrollar la técnica llamada: el del árbol de problema, útil para identificar el problema más importante que resaltaba dentro de la administración del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, sus causas y efectos; permite entender lo ocurrido y lo que ocasionó la deficiencia en las actividades o trabajos que realizaba el personal técnico administrativo.

Después de identificar el problema central, se utiliza la herramienta: el árbol de objetivos, utilizado para transformar el árbol de problemas; las causas en medios, y los efectos en fines; como consecuencia encontrar la solución de este, y que se pueda visualizar un panorama futuro de la institución.

Fueron analizados obteniendo de esta manera la propuesta, en beneficio de la institución, y fin último la satisfacción de la comunidad educativa; se tomaron en cuenta las necesidades, intereses y actividades, que desarrolla el personal técnico administrativo; para darle solución al problema encontrado podemos mencionar: capacitaciones en el área de informática, hosting y dominios; además capacitación en soporte técnico; como consecuencia de ello el personal técnico administrativo realiza los trabajos o actividades en menor tiempo, mejor comunicación con la comunidad educativa, productividad óptima y disminución de gastos y recursos.

La automatización de procesos administrativos, a través del uso de softwares, que administra el área académica, administrativa y financiera del centro educativo, Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá, ha innovado sus servicios, y como resultado la satisfacción de la comodidad, porque la burocracia que le llevaba anterior mente, no lo es en la actualidad ante sus gestiones y solicitudes a la institución, las cuales son solventadas ágilmente, eficientemente y eficazmente, y sin necesidad de acercarse al centro educativo; además el personal técnico administrativo tenía más tiempo para desarrollar de mejor manera su trabajo.

#### 5.4. Principales lecciones aprendidas

Durante el periodo de práctica, es importante reconocer la necesidad de tener conocimientos sobre las herramientas que ofrecen los softwares, para optimizar, automatizar y agilizar las actividades; el conocimiento básico que tenía sobre estas herramientas me permitió desarrollar las actividades fácilmente; la interrelación, ambiente y confianza que logre, me permitió tener más actividades a mi cargo.

Entre las lecciones aprendidas, fue la asignación y responsabilidad de montar, y ejecutar la gira educativa, donde involucraba a todos los niveles del centro educativo; gracias a los conocimientos adquiridos en la universidad específicamente en el curso de legislación educativa, donde se abordó la base legal de excursiones y giras educativas.

Este fue el punto de partida para desarrollar un plan para montar la actividad, hubo momentos estresantes por la gran responsabilidad adquirida, los tramites del mismo, pero todo fue desarrollado según el plan, y veinte días antes de la actividad ya se tenía la autorización, por medio de una resolución emitida por el supervisor educativo del distrito.

Además, quince días antes del evento se tenían las reservaciones en los parques a visitar, con los pagos correspondientes; entre tantas actividades realizadas también distribuí a los estudiantes en las tres camionetas y responsables del mismo, el día del evento todo se llevó a cabo conforme al itinerario realizado; la asignación fue desarrollado exitosamente desde el principio hasta el final.

El proceso para diseñar la automatización de procesos administrativos, fue un desafío; primero se eligió los softwares adecuados para el desarrollo de actividades; realizar la automatización de cada proceso; realizar un instructivo para el personal técnico administrativo para administrarlo; un instructivo para la comunidad educativa donde se describen los pasos para realizar sus gestiones o solicitudes ante la institución y tener en forma pronta y ágil la información requerida o solución a sus solicitudes; seguido la logística para la capacitación activa dirigida al personal técnico administrativo, los talleres dirigido a los docentes y talleres a padres, madres o encargados de los

estudiantes de todos los niveles específicamente; de acuerdo a lo anterior el proyecto realizado incorporo al proceso administrativo una serie de mejoras que permitieron a la institución educativa un servicio adecuado y complacencia en la comunidad educativa.



## **Conclusiones**

Este informe comprende fases importantes en las cuales se dan a conocer los procesos de ejecución del proyecto, y por medio de la realización del diagnóstico institucional FODA se establece que el personal técnico administrativo se le capacita sobre automatizar los procesos administrativos, a través del uso de softwares, para la administración del área académica, administrativa y financiera del Colegio Evangélico Bilingüe ELIM de Panajachel, Sololá.

La fase de diseño de la investigación institucional comprende el perfil del proyecto, la formulación del problema, la fundamentación teórica, los recursos necesarios en su elaboración, todo esto con la finalidad de llevar a cabo la participación del personal técnico administrativo sobre la innovación y actualización en el mejoramiento de las herramientas tecnológicas, por medio de capacitaciones.

Dentro del proceso de práctica que se realizó en el Colegio Evangélico Bilingüe ELIM, se logra solucionar los problemas de carácter académico, administrativo y financiero, realizado de una manera adecuada, resaltando la planeación, organización y el control, donde toda comunidad educativa reciba un servicio de calidad, tiempo y ahorro de recursos adecuados que faciliten una comunicación fluida ante gestiones y solicitudes.

La realización de esta propuesta plantea soluciones y estratégicas a los problemas que se manejan dentro de una institución, propone una mejora en los sistemas administrativos educativos, logrando en el personal a solucionar de forma estratégica los problemas e inconvenientes que se presenten dentro de un sistema. Esta práctica ha sido la fase que permite manifestar los conocimientos teóricos y convertirlos a prácticos en el campo administrativo.

Es necesario que anualmente se realice una evaluación, del desempeño del personal técnico administrativo y de los procesos automatizados por medio de softwares, para realizar los cambios pertinentes en pro del mejoramiento de los servicios institucionales.

## Referencias Bibliográficas

- Candelo Reina, C., Ortiz R, G., & Unger, B. (2003). *HACER TALLERES*. Colombia: Grafiq Editores.
- Alfaro Castellanos , M. d. (2012). *Administracion de personal*. Red Tercer Milenio S.C. .
- Álvarez Botello, J., & otros. (2014). *COMPETITIVIDAD EN ORGANIZACIONES EDUCATIVAS*. Bonobos Editores S. de R.L. de C.V.
- Betancourt , J. R., & otros. (2006). *Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma*. Eumed Net.
- Cano Plata, C. A. (2015). *La administracion y el proceso administrativo*. Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Castrillón Ortega, A. M. (2014). *Fuendamentos generales de Administración*. Colombia: Centro Editorial Esumer .
- Colmenares E., A. M., Piñero M., M. L., & otros. (2008). La investigación acción. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y. *Laurus, 14*, 110-111.
- Correa, F. (2009). *Administración*. El Cid Editorial / apuntes .
- Fonseca Mancera, S. L., & Alvarez Salazar, J. (2011). *Reseña Historica del Control Automatico, Instituto Tecnologico Metropolitano, Colombia*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/automatizacionplc/resea-historica-de-la-automatizacion>
- Franklin Fincowski, E. B. (2009). *Organización de empresas*. McGraw-Hill Companies, Inc.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. España: Ediciones Morata, S. L.
- Lazzari, L. L., & Maeschalck, V. (2006). *Control de gestión: una posible aplicacion del análisis foda*. Argentina: Red Cuaderno CIBAGE.
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Neris Guzmán, R. A., & otros. (2017). *Concepción teórico-metodológica para el diseño y gestión de recursos educativos en la Universidad Central del Este*. Cuba: Editorial Universitaria.
- Niño Rojas , V. M. (2011). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Ediciones de U.

- Olaz, Á. (2012). *La entrevista en profundidad: Justificación metodológica y guía de actuación práctica*. Septem Ediciones.
- Oltra Badenes , R., & otros. (2012). *Sistemas Integrados de Gestión Empresarial. Evolución histórica y tendencia de futuro*. Universitat Politècnica de València .
- Ospina Ramírez, D. A., Burgos Laitón, S. B., & Madera Ruiz, J. A. (2017). La gerencia educativa y la gestión del cambio. *Revista Diálogos de Saberes*, 200.
- Ponce Talancón, H., & otros. (2007). *Enseñanza e Investigación en Psicología*. México: Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=4TVTwdp>
- Reyes Ponce, A. (2007). *Administración Moderna* . Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Romero , R., Pérez , R., & Escrivá, G. (2013). *Sistema operativos en red*. Macmillan Iberia, S.A.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5a. ed.). Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Sáiz Manzanares, M. C., Escolar LLamazares, M. d., & otros. (2013). *Observación Sistemática e investigación en contextos educativos*. España: Editorial Universidad de Burgos.
- Solares Soto, P., Baca Urbina, G., & Acosta Gonzaga, E. (2014). *Administración informática I. Análisis y evaluación de tecnologías de la información*. Grupo Editorial Patria.
- Suárez Rey, C. (2016). *Guía Práctica Software de gestión empresarial*. EDISA.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. Mexico: Grupo Editorial L Patria.
- Zapeta Cortés, j. A., Arango Serna, M. D., & Adarmes Jaimes, W. (2010). Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial. *Avances en Sistemas e Informática*, 103.

## **Anexos**

## Anexo 1 Cartas de autoridades



Sololá 29 de mayo de 2019

Licenciado  
María Cecilia Yoxón Cosme  
Colegio Evangélico Bilingüe ELIM  
Panajachel, Sololá

Estimada Licenciada:

Reciba un cordial saludo de Universidad Panamericana, Sede Sololá, institución dedicada a la formación de profesionales a nivel superior en el campo de la Educación. El estudiante que acude a la institución que dignamente dirige, está en su fase de desarrollar su práctica profesional dirigida como requisito previo a optar al Título de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa.

De manera atenta y respetuosa, **Solicito** sus buenos oficios a efecto de autorizar un espacio para la realización de la misma en la institución bajo su dirección, al estudiante:

### **Luis Alberto Queché López**

Por espacio de 200 horas. El propósito de la práctica es, que asuma de manera gradual el rol profesional, a través de su inserción a una realidad o ambiente laboral que le posibilite la aplicación integrada, innovadora y eficiente de los conocimientos que ha adquirido en su formación académica en la carrera de la administración educativa.

Se le agradece desde ya su incondicional apoyo al desarrollo y progreso de la educación guatemalteca suscribiéndonos como sus atentos servidores.



Lic. Jorge Mario Zelada Sánchez  
Docente Práctica Profesional Dirigida  
UPANA Sede Sololá



Licda. Angela Rodas  
Coordinadora de Sede UPANA  
UPANA Sede Sololá

## Anexo 2 Ficha informativa del estudiante

### 1. Datos personales:

- a. Nombre del/la estudiante practicante: Luis Alberto Queché López
- b. Carné: 201800156
- c. Dirección: Calle Peatonal el Capulín, zona 2 Panajachel, Sololá
- d. Números de teléfonos: 31271874 móvil: 45618794
- e. Dirección electrónico: [luisqueche@gmail.com](mailto:luisqueche@gmail.com)

### 2. Datos de la institución educativa

- a. Nombre de la institución educativa: Colegio Evangélico Bilingüe ELIM
- b. Nombre del/la Director/a: Licda. María Cecilia Yoxón Cosme
- c. Dirección: 0 calle 1-10 zona 1 Panajachel
- d. Números de teléfonos: 77621088 móvil:
- e. Dirección electrónica: [colegioelimpana@gmail.com](mailto:colegioelimpana@gmail.com)
- f. Días, Horarios de trabajo: lunes a Viernes de 7:00 am a 1:30 pm

### 3. Datos de la práctica

- a. Periodo del: 10 de junio al: 09 de agosto
- b. Horario de: 7:00 a 12:30 Días: lunes a viernes
- c. Horas de Práctica Profesional Dirigida: 225 horas
- d. Nombre del asesor: Lic. Jorge Mario Zelada Sánchez

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



Colegio Evangélico Bilingüe "Elim"

colegioelimpana@gmail.com

Teléfono 77-62-10-88

RESOLUCIÓN SACI / DPI No. 365-2018

De la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE-

Of. No. 37-2019

REF/-MCYR/cog

Panajachel, Sololá 25 de octubre de 2019

A: lic. Encargada de práctica  
Universidad Panamericana  
Sede departamental de Sololá  
Su despacho  
Presente

A efecto de la presente es para hacer de su conocimiento que Luis Alberto Queché López, estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana con sede en el municipio y cabecera departamental de Sololá, quien se identifica con número de carné 201800156, desarrollo su práctica administrativa en este centro educativo con los niveles de preprimaria, primaria y básico, iniciando el lunes 10 de junio de 2019, según consta en acta No. 04-2019 y finalizando el día viernes 09 de agosto de 2019, según acta No. 05-2019; describiendo para su efecto su horario de entrada la cual correspondió de 7:00am a 12:30 pm computando un total de 225 horas de práctica en diferentes áreas técnico y administrativas dentro de este centro educativo, las cuales se describieron en el acta respectiva la cual se le proporcionó al practicante en mención.

Sin otro particular,

Atentamente,

  
Maria Cecilia Yoxón Cosme  
Directora



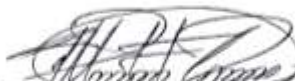
c.c. archivo


LA INFRASCRIPTA DIRECTORA DEL COLEGIO EVANGÉLICO BILINGÜE "ELIM", DEL MUNICIPIO DE PANAJACHEL DEL DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ, CERTIFICA: HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS, FOLIOS 29 Y 30 SE ENCUENTRA EL ACTA NO. 04-2019, EN LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

**ACTA No. 04-2019**

En el municipio de Panajachel, Sololá, siendo las ocho de la mañana, del día lunes diez de junio del año dos mil diecinueve, constituidos en la dirección del Colegio Evangélico Bilingüe Elim, los infrascritos: representante legal Orlando Misael Joj; directora María Cecilia Yoxon; subdirector César Ochoa Guarcax; secretaria Lilian Odeth Queché y el prof. Luis Alberto Queché López, estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana con sede en el municipio y cabecera departamental de Sololá, quien se identifica con número de carné 201800156, con el objeto de iniciar sus practicas administrativas en este centro educativo. PRIMERO: de conformidad a la solicitud recibida con fecha 06/6/19 de la Universidad Panamericana, donde se expone y solicita realizar la práctica administrativa en esta institución al prof Luis Alberto Queché López; esta dirección autoriza y da la cordial bienvenida al estudiante en mención, y para su efecto se le da la inducción respecto a sus funciones y atribuciones las cuales tendrá que realizar en los niveles de preprimaria, primaria y básico en los aspectos administrativos y técnicos, requiriendo sobre todo la ética profesional en el trato con la comunidad educativa siendo padres de familia, estudiantes y personal docente, de todos los casos a tratar y trabajar. SEGUNDO: se especifica las fechas de practica, iniciando el día de hoy lunes 10/6/19, culminando el viernes 09/08/19 haciendo un total de 200 horas efectivas de prácticas técnico-administrativas, iniciando con evaluar el alcance de las competencias según planes anuales de primaria, constado en los planes semanales, revisando cuadernos y libros de los estudiantes de todo primaria y para su efecto se le proporciona los distintos instrumentos y formatos dejando a su creatividad de lo actuado, descrito y entregado a c/docente, en el libro respectivo, a la vez tomar el tiempo necesario para realizar la evaluación del desempeño docente en el ciclo básico. Las demás atribuciones se le dará en los días posteriores, agradeciendo al docente su buena disposición en proseguir sus estudios y que mejor que conocer los aspectos administrativos que se llevan en un centro educativo. TERCERO: esta dirección le menciona al ahora practicante que según el Acuerdo Ministerial 927 en su capitulo, literal romano II, artículo 6 la jornada de trabajo para este centro educativo es de 7:30 a 12:30 pm, pero de carácter interno se le pide ingresar minutos antes de las 7:00 am ya que por preceptos internos todo el personal docente de preprimaria, primaria y cursos básico debe de estar a las 7:00 am. Con lo anterior se computarían 225 horas de practicante lo cual ayudaría a enriquecer más sus conocimientos en los aspectos técnico-administrativo y no habiendo mas que constar se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha una hora después de iniciada la misma, firmando los que en ella intervenimos.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDE SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN EL MUNICIPIO DE PANAJACHEL, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ, A LOS VENTICINCO DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.

F.   
PEM. María Cecilia Yoxón Cosme  
Directora





LA INFRASCrita DIRECTORA DEL COLEGIO EVANGÉLICO BILINGÜE "ELIM", DEL MUNICIPIO DE PANAJACHEL DEL DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ, CERTIFICA: HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS, FOLIO 6 SE ENCUENTRA EL ACTA NO. 05-2019, EN LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

**ACTA No. 05-2019**

En el municipio de Panajachel, Sololá, siendo las doce horas de la tarde del día viernes nueve de agosto de dos mil diecinueve, reunidos en la dirección del Colegio Evangélico Bilingüe Elim, los infrascritos: directora María Cecilia Yoxón; subdirector César Ochoa Guarcax; secretaria Lilian Odeth Queché y el practicante Luis Alberto Queché López, con el objeto de dar finalizada la practica administrativa. PRIMERO: esta dirección agradece la labor desempeñada de profesor Luis Queché quien fungió excelentemente cada uno de los aspectos encomendados a su persona, esperando halla enriquecido sus conocimientos en el aspecto administrativo en los tres niveles de preprimaria, primaria y básico, con estudiantes, padres de familia y personal docente. SEGUNDO: esta dirección da por finalizada la practica administrativa del estudiante Luis Alberto Queché López, quien estudia la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, y no habiendo mas que constar se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha media hora después de iniciada la presente, firmando de conformidad.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDE SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN EL MUNICIPIO DE PANAJACHEL, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ, A LOS VENTICINCO DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.

F.   
PEM. María Cecilia Yoxón Cosme  
Directora 

## Anexo 4 Galería fotográfica

Redactando el conocimiento de trasladado de una estudiante Cuba al grado de 3ro. Básico al colegio



Revisión de Planes anuales, libro y cuaderno del nivel primario



Realizando el plan para la gira educativa



Al finalizar la practica como muestra de agradecimiento invitamos al personal técnico administrativo y personal docente de los tres nivele un almuerzo en un comedor en la playa pública.

