



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA  
ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA PDH**

**Nilda Elizabeth Portillo**

Asesorado por la Inga. Flor de Mayo González Miranda

Guatemala, mayo de 2008

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE INGENIERÍA



**SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA  
ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA PDH**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA

FACULTAD DE INGENIERÍA

POR:

**NILDA ELIZABETH PORTILLO**

ASESORADO POR LA INGA. FLOR DE MAYO GONZÁLEZ MIRANDA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**INGENIERA INDUSTRIAL**

GUATEMALA, MAYO DE 2008

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERÍA**



**NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Inga. Glenda Patricia García Soria
VOCAL II	Inga. Alba Maritza Guerrero de López
VOCAL III	Ing. Miguel Ángel Dávila Calderón
VOCAL IV	Br. Kenneth Issur Estrada Ruiz
SECRETARIA	Inga. Marcia Ivónne Véliz Vargas

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

DECANO	Ing. Sydney Alexander Samuels Milsun
EXAMINADOR	Inga. Norma Ileana Sarmientos Zeceña
EXAMINADOR	Ing. Jaime Humberto Batten Esquibel
EXAMINADOR	Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
SECRETARIO	Pedro Antonio Aguilar Polanco

## **HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR**

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

### **SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA PDH,**

tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, el 25 de mayo de 2007.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, enclosed within a circular scribble.

**Nilda Elizabeth Portillo**

Ing. José Francisco Gómez Rivera  
DIRECTOR DE ESCUELA  
INGENIERIA MECANICA INDUSTRIAL

Por este medio me dirijo a usted para hacer de su conocimiento mi APROBACIÓN del contenido de trabajo de tesis de la estudiante NILDA ELIZABETH PORTILLO, de la carrera de INGENIERIA INDUSTRIAL que se identifica con número de carné: 1999-23980. Con el tema: "**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA PDH**", Tema en el cual la asesoré.

Sin otro particular y agradeciendo su atención me suscribo de usted.

Atentamente,


Flor de Mayo González Miranda  
Ingeniera Industrial  
No. colegiado 6070  
Tel: 56-642454



Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA PDH**, presentado por la estudiante universitaria **Nilda Elizabeth Portillo**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

ID Y ENSEÑAD A TODOS

Ing. José Antonio Cámara Godoy  
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación  
Escuela Mecánica Industrial

Guatemala abril de 2008

/mgp



FACULTAD DE INGENIERIA

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA PDH**, presentado por la estudiante universitaria **Nilda Elizabeth Portillo**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

Ing. José Francisco Gómez Rivera  
**DIRECTOR**

**Escuela Mecánica Industrial**

Guatemala, mayo de 2008.



/mgp



El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA PDH**, presentado por la estudiante universitaria, **Nilda Elizabeth Portillo**, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE.

Ing. Murphy  Paiz Recinos  
Decano

Guatemala, mayo 2008





## **ACTO QUE DEDICO A:**

**Dios** Por darme la vida, amor y salud.

**Mi madre:** Ana María Portillo de Paz

**Mis hermanos:** María Victoria Gonón Portillo  
César Florencio Gonón Portillo  
Mónica Paola Portillo  
Yanida Lemus Marroquín  
René Lemus Marroquín  
Fernando Lemus Marroquín  
Eddy Lemus Marroquín

**Mi abuela:** Olga de Paz Galdámez

**Mis tíos:** Karla, Miguel, Olga, Manuel, René, José e  
Ingrid

**Mis amigos:** María Efigenia, Thelma, Laura, Mónica  
Fabiola, Jessica, Lenin, Marilyn, Mónica, Flor  
de María, Noel, Izabel, Oscar, Giovanna, Pavel  
y Fran.

## **AGRADECIMIENTOS ESPECIALES A:**

**Dios:** Por ser la fuerza de mi vida, en quien encuentro la plenitud del amor, la paz y felicidad.

**Mi madre:** Ana María Portillo de Paz, por su apoyo incondicional y por ser la inspiración para alcanzar las metas trazadas en mi vida.

**Florencio Gonón:** Por su apoyo y sus sabios consejos.

**Mis hermanos:** Por su apoyo y cariño.

**Thelma Lisbeth Esquit Pérez  
Y Laura Galeano:** Por su apoyo constante en la realización de mis metas trazadas.

**Noel Vargas:** Por su cariño y apoyo.

**Mis amigos:** Que con sus actitudes, detalles, escucha y oraciones, siempre me han demostrado cariño, apoyo y solidaridad.

**La Familia Lemus Marroquín:** Con cariño especial.

**La Dirección de Educación  
de la PDH:**

Por permitirme realizar mi trabajo de  
Investigación.

**Mi asesora:**

Inga. Flor de Mayo González Miranda,  
por su apoyo y orientación en cada  
proceso de mi trabajo de investigación.

# ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....</b>	<b>VII</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>IX</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XV</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>XVII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XIX</b>
<b>1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Misión.....	5
1.3. Visión.....	5
1.4. Metas.....	5
1.5. Estructura Organizacional.....	6
1.5.1. Organigrama.....	7
1.6. Programas Educativos.....	7
1.6.1. Metodología de los Programas Educativos.....	9
1.6.2. Formales.....	10
1.6.2.1. Conformación de redes para el control de la Educación en Derechos Humanos.....	10

1.6.2.2. El Programa Fortalecimiento al equipo de Educadores/as Promotores/as Educativos del PDH.....	11
1.6.2.3. Congreso Nacional de Educación.....	11
1.6.3. No formales.....	12
1.6.3.1. Organizaciones Sociales .....	13
1.6.3.2. Formación en Derechos Humanos a líderes y lideresas.....	14
1.6.3.3. Encuentro Nacional de líderes, lideresas y representantes institucionales.....	19
1.6.3.4. Redes Sociales.....	20
1.6.3.5. Proyecto Educativo Formación de Promotores Juveniles Comunitarios: Procurador de los Derechos Humanos/ Plan Internacional.....	21
1.6.3.6. Campaña Nacional de Prevención de Desastres.....	24
1.6.3.7. Fortalecimiento Institucional.....	24
1.6.3.8. Proyecto Educativo en Derechos Humanos en la Academia de la Policía Nacional Civil.....	25
1.6.3.9. Fortalecimiento a las juntas municipales de protección de los derechos de la niñez y la juventud.....	26
1.6.3.10. Nuevas Opciones Educativas.....	27

1.6.3.11. Festival Expresemos Nuestros Derechos.....	28
1.6.3.12. Medios de Comunicación Social.....	33
1.6.3.13. Foros sobre Derechos Humanos y desafíos.....	33
1.7. Acciones estratégicas de la Dirección de Educación.....	34
1.8. Ubicación geográfica.....	35

## **2. BASE TEÓRICA**

2.1 Introducción a los sistemas de información.....	37
2.1.1. Sistemas de información.....	39
2.2. Conceptos básicos sobre sistemas de información gerencial.....	42
2.2.1. Bases teóricas de los sistemas de información gerencial...	43
2.3. Aspectos metodológicos de los sistemas de información gerencial.....	48
2.3.1. Bases metodológicas de los sistemas de información gerencial.....	48
2.4. Conceptos fundamentales sobre administración.....	50
2.4.1. Conceptos fundamentales sobre administración.....	50
2.4.2. Conceptos fundamentales sobre administración educativa.....	50
2.5. Aspectos metodológicos del proceso administrativo.....	51
2.5.1. Fases fundamentales de la administración.....	51
2.5.2. Fases fundamentales sobre la administración educativa...	53

### **3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA**

<b>DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>61</b>
3.1. Situación actual del sistema de información gerencial.....	61
3.1.1. Análisis FODA.....	61
3.1.1.1. Fortalezas.....	61
3.1.1.2. Oportunidades.....	62
3.1.1.3. Debilidades.....	62
3.1.1.4. Amenazas.....	62
3.2. Análisis del sistema de información gerencial vigente.....	64
3.2.1. Tipo de sistema de información que se utiliza.....	65
3.3. Análisis de la estructura de la Dirección de Educación.....	65
3.3.1. Elementos de la estructura orgánica.....	65
3.3.2. Elementos de la estructura funcional.....	66

### **4. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....**

4.1. Elementos del sistema de información gerencial que se propone...	69
4.1.1. Estructura del sistema de información.....	69
4.1.2. Base de datos sobre programas de educación formal y no formal en Derechos Humanos.....	72
4.2. Recursos humanos, tecnológicos e insumos necesarios.....	72
4.2.1. Recurso humano.....	72
4.2.2. Recursos tecnológicos.....	74

4.2.3. Insumos necesarios.....	75
4.2.4. Infraestructura.....	75
4.2.5. Costo de la propuesta.....	76

## **5. ELEMENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA**

### **DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....79**

5.1. Recursos con que cuenta la institución para implementar el sistema de información.....	79
5.1.1. Capacidad instalada.....	79
5.1.1.1. Recurso humano.....	79
5.1.1.2. Recurso financiero.....	80
5.1.1.3. Recurso tecnológico.....	80
5.1.1.4. Infraestructura.....	81
5.2. Elementos básicos para el control y evaluación del proceso de implementación del sistema de información gerencial.....	81
5.2.1. Plan e instrumento de control.....	82
5.2.2. Plan e instrumentos de evaluación.....	82
5.3. Elementos para la sostenibilidad y efectividad del sistema de información gerencial.....	82
5.3.1. Elementos asociados al sistema de información.....	82



5.3.2. Elementos asociados a la capacidad de gestión institucional.....	83
--	----

**6. SEGUIMIENTO, MEJORA CONTINUA PARA EL**

<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....</b>	<b>85</b>
--	-----------

6.1. Capacidad de recurso humano.....	85
---------------------------------------	----

6.2. Supervisión de la eficiencia y eficacia de la propuesta .....	86
---	----

6.3. Técnicas de control.....	86
-------------------------------	----

6.3.1. Programas de control.....	87
----------------------------------	----

6.3.2. Instrumentos de control.....	87
-------------------------------------	----

6.3.3. Auditorías administrativas.....	87
--	----

6.3.4. Evaluación de efectividad de la propuesta	
--	--

6.4. Instrumentos de control.....	88
-----------------------------------	----

6.4.1. Formularios.....	88
-------------------------	----

6.4.2. Entrevistas.....	90
-------------------------	----

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>91</b>
--------------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>93</b>
-----------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>95</b>
--------------------------	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>99</b>
--------------------	-----------

# ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

## FIGURAS

1. Organigrama de la Dirección de Educación.....	7
2. Mapa conceptual de diseño de un sistema de información.....	46
3. Entradas y salidas de un sistema de información gerencial.....	48
4. Ubicación del servidor central y cada <i>hardware</i> en los departamentos.....	69
5. Formulario de entrevista.....	85

## TABLAS

I. Ubicación geográfica de las redes para el acompañamiento al monitoreo de la educación en derechos humanos.....	17
II. Actividades desarrolladas por departamento.....	26
III. Nuevas opciones educativas.....	30
IV. Estrategias del diagnóstico FODA.....	62
V. Recurso humano necesario para el diseño e implementación del programa.....	70
VI. Equipo necesario para la utilización del programa.....	72
VII. Costos incurridos en la propuesta de implementación de un Sistema de Información Gerencial.....	74
VIII. Recurso humano con que cuenta la Dirección de Educación.....	77
IX. Equipo tecnológico con que cuenta la Dirección de Educación.....	79

## GLOSARIO

<b>Administración</b>	Es el proceso de lograr el éxito de las actividades con y por medio de personas.
<b>Administración educativa</b>	Es el proceso mediante el cual se busca resolver en una organización educacional, la asignación y coordinación de los distintos recursos con los que ella cuenta, sean estos materiales, financieros, tecnológicos, académicos, con el fin de lograr los objetivos y metas trazados por la institución.
<b>ANC</b>	Asamblea Nacional Constituyente.
<b>Base de datos</b>	Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto, almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta.
<b>CAAP</b>	Coordinadora de Apoyo a la Academia de la Policía Nacional Civil.
<b>Computadora</b>	Dispositivo electrónico capaz de procesar información y ejecutar instrucciones de los programas. Una computadora u ordenador es capaz de interpretar y ejecutar comandos programados para entrada, salida, cómputo y operaciones lógicas.

<b>Datos</b>	Unidad mínima que compone cualquier información.
<b>CONRED</b>	Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres.
<b>COPREDEH</b>	Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos.
<b>Cliente</b>	Aplicación que permite a un usuario obtener un servicio de un servidor localizado en la red. Sistema o proceso, el cual le solicita a otro sistema o proceso la prestación de un servicio.
<b>Derechos Humanos</b>	Son aquellas libertades, facultades o valores básicos que, de acuerdo con diversas filosofías o fundamentaciones, corresponden a toda persona por el mismo hecho de su naturaleza y condición humana, para la garantía de una vida digna.
<b>Educadores/as</b>	Personas que brindan la educación.
<b>Eficacia</b>	Cuando se alcanzan las metas de la organización.
<b>Eficiencia</b>	Parte central de la administración, se refiere a la relación entre esfuerzo y resultado.
<b>Hardware</b>	Maquinaria. Componentes físicos de una computadora o de una red (a diferencia de los programas o elementos lógicos que los hacen funcionar).

<b>Información</b>	Conjunto de datos organizados de tal modo que adquieren un valor adicional más allá del propio.
<b>Insumos</b>	Recursos físicos, humanos, materiales, financieros y de información que intervienen en el proceso de transformación.
<b>Internet</b>	Una red mundial, de redes de computadoras. Es una interconexión de redes grandes y chicas alrededor del mundo.
<b>Metas</b>	Aquello con lo que está comprometida una empresa, dirección hacia la que se encamina. Resultados por alcanzar.
<b>Organigrama</b>	Diagrama donde se presentan gráficamente las relaciones entre funciones, departamentos y puestos de una organización.
<b>ONG</b>	Organización de Naciones Gubernamentales.
<b>PDH</b>	Procuraduría de Derechos Humanos.
<b>PJC</b>	Promotores Juveniles Comunitarios.

<b>Programas formales</b>	La Educación Formal comprende todos aquellos grupos insertos dentro del Sistema Educativo Nacional como: estudiantes y docentes de todos los niveles educativos y padres y madres de familia de los niveles pre-primario, primario, básico y diversificado.
<b>Programas no formales</b>	La Educación No Formal está dirigida a los grupos fuera del Sistema Educativo Nacional.
<b>Red</b>	<i>Network</i> en inglés. Sistema de comunicación de datos que conecta entre sí sistemas informáticos situados en lugares más o menos próximos. Puede estar compuesta por diferentes combinaciones de diversos tipos de redes.
<b>Servidor central</b>	Cualquier computador con conexión a una red que presta algún tipo de servicios a los demás conectados a ella. En condiciones normales, está constituido por <i>hardware</i> especial para brindar los servicios de manera continua.
<b>SIG</b>	Sistema de Información Gerencial.
<b>Sistema de Información Gerencial</b>	Son los que proporcionan a los gerentes información en forma de informes, forma de (reportes) ejecutivos y presentaciones específicas.
<b>Software</b>	Se refiere a programas en general, aplicaciones, juegos, sistemas operativos, utilitarios, antivirus, etc. Lo que se pueda ejecutar en la computadora.

**Visual Basic.Net** Es uno de los cuatro lenguajes de .NET incluidos por Microsoft para crear los últimos componentes, aplicaciones y servicios NET. Ésta es la versión más reciente del lenguaje.





## RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en la Dirección de Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos, (PDH), esta institución maneja los programas educativos en Derechos Humanos, dirigidos a la población de todo el país.

Con el propósito que esta institución brinde a la población en general una mejor calidad de educación en Derechos Humanos, se propone crear un sistema de información gerencial con el conjunto de datos e información con que cuenta la Dirección de Educación, el cual debe ser computarizado, ya que los sistemas de información gerencial modernos necesariamente deben contar con equipo de cómputo y *software*; el programa que se implante va a brindar un mejor manejo de la información y un apoyo constante al Director de Educación en la toma de decisiones en el momento adecuado.

Para conocer la situación actual de la institución se realizó un diagnóstico FODA, el cual muestra que la institución posee muchas fortalezas y oportunidades para la implementación de la propuesta.

La implementación de esta propuesta permitirá a la Dirección de Educación, tener un mejor control de la cantidad y calidad de información que manejan, así como una buena elección al momento de la toma de decisiones.



# OBJETIVOS

## General

- Realizar una propuesta de sistemas de información gerencial para la administración de programas educativos, para el fortalecimiento de la capacidad de gestión administrativa.

## Específicos

1. Conocer los conceptos fundamentales sobre sistemas de información gerencial y administración.
2. Conocer los aspectos metodológicos y técnicos de los sistemas de información gerencial y administración de programas educativos.
3. Conocer y sistematizar los antecedentes y generalidades sobre la importancia de los sistemas de información gerencial, en la administración de los programas de la Dirección de Educación.
4. Hacer un diagnóstico del sistema de información actual que se utiliza para la administración de los programas de la Dirección de Educación.

5. Formular una propuesta para la implementación de un sistema de información gerencial moderno.
6. Definir elementos para garantizar la implementación del sistema de información gerencial.
7. Definir elementos para el control y evaluación del sistema de información gerencial en el proceso de gestión administrativa.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de graduación tiene como objeto poner en práctica los conocimientos administrativos para realizar un proceso de investigación y una propuesta, como parte de la culminación de la Carrera de Ingeniería Industrial que se imparte en la Facultad de Ingeniería, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

En este marco, el trabajo de graduación está orientado a realizar un diagnóstico para el conocimiento de la situación actual, relacionada con el sistema de información que se utiliza para la administración de los programas educativos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con el propósito de formular una propuesta para la implementación de un moderno sistema de información gerencial que contribuya al mejoramiento de la gestión administrativa de los programas de educación.

Se considera que con la implementación de propuesta de un sistema moderno de información gerencial, se obtendrán resultados positivos para el mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad administrativa de los programas de educación.

También se espera obtener resultados positivos de enseñanza-aprendizaje, que servirán para definir futuras investigaciones y propuestas en el campo de los sistemas de información gerencial y la gestión administrativa, como parte de los

espacios profesionales para los ingenieros industriales en Guatemala y otros países.

Las principales razones que se consideran importantes y beneficiosas que argumentan la realización de este proyecto de trabajo de graduación, son las que se exponen a continuación:

Primero, permite poner en práctica los conocimientos teóricos y prácticos de la Carrera de Ingeniería Industrial, lo cual es de mucha importancia para la formación académica y profesional.

Segundo, en el tema objeto de estudio se abordará un problema administrativo relevante asociado a los sistemas de información gerencial, como herramienta de gestión, lo cual es importante para el ejercicio profesional.

Tercero, se formulará una propuesta concreta para la implementación de un sistema de información gerencial para la administración de los programas de educación, lo que permitirá mejorar la capacidad de gestión administrativa.

Cuarto, para la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es importante que se estudien problemas administrativos y que se formulen propuestas de intervención para ayudar a resolver problemas para instituciones públicas como (PDH), lo cual implica cumplir con los fines y objetivos de la Universidad.

# **1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

A continuación se presenta una breve reseña histórica.

## **1.1. Antecedentes históricos de la institución**

Las elecciones nacionales de 1985 representaron un momento importante en la transición a la democracia política en Guatemala, aunque fueron celebradas bajo condiciones de alta militarización y hostilidades durante el conflicto armado interno (1960-1996). Dicha transición política fue marcada formalmente con la transferencia del poder de hecho del régimen militar a la democracia civil con la elección de Vinicio Cerezo Arévalo, quien asumió la Presidencia en enero de 1986. Sin embargo, otro momento clave en este proceso había ocurrido en junio de 1984, un año antes de las elecciones, cuando una Asamblea Nacional Constituyente (ANC) fue convocada como eje central en la transferencia de poder. La ANC tenía el papel de preparar la nueva Constitución de la República, además del poder de proponer nueva legislación nacional.

Así que, el clima socio-político durante el cual la Constitución Política de 1985 fue discutida y posteriormente escrita, fue caracterizado sobre todo por cinco elementos claves: la militarización y el poder dominante del Ejército; el racismo estatal cuya mayor expresión había sido articulada en el genocidio perpetrado en contra de la población indígena-Maya; la debilidad del sistema político; la



fragmentación y desarticulación de la sociedad civil; y el legado del conflicto armado interno.

Sin embargo, a pesar de este contexto y las debilidades y contradicciones de la Constitución de 1985 – por ejemplo, la Constitución legalizaba los instrumentos de contrainsurgencia como las Patrullas de Autodefensa Civil y los Polos de Desarrollo – la misma fue un documento histórico que otorgó una serie de derechos ciudadanos importantes y que sirvió para legitimizar parcialmente la transición política. La Constitución fue dividida en dos partes, una parte dogmática que contempla los derechos individuales y sociales, y otra que contempla los mecanismos de fiscalización del Estado.

En esta parte, la Constitución estableció varias instituciones civiles inéditas cuyos mandatos se enfocaron en: la protección y promoción de los derechos humanos: La Procuraduría de los Derechos Humanos; el fortalecimiento del sistema político-electoral: El Tribunal Supremo Electoral; el fortalecimiento del sistema judicial: La Corte Suprema de Justicia y la Corte de Constitucionalidad.

Cabe mencionar que la Constitución contempló por la primera vez en la historia del país, por lo menos mínimamente, la protección de los derechos específicos y colectivos de las poblaciones indígenas.

La PDH de Guatemala fue la primera institución del Defensor del Pueblo en toda América Latina, establecida para recibir denuncias y expedientes sobre la

violación de los derechos humanos – los cuales se incluyen derechos humanos liberales (civiles, políticos) y los derechos económicos, sociales y culturales.

La figura del Procurador de los Derechos Humanos surge con la Constitución Política de la República promulgada en 1985. El Procurador de los Derechos Humanos es conocido también como Ombudsman, Defensor del Pueblo o Magistrado de Conciencia. Es entonces producto de la llamada apertura democrática que se inició en 1984 con la elección de una Asamblea Nacional Constituyente y que el 31 de mayo de 1985 emitió la Constitución vigente. La institución del Defensor del Pueblo comenzó a funcionar oficialmente el 19 de agosto de 1987, siendo su primer Procurador el licenciado Gonzalo Menéndez de la Riva un distinguido profesional del derecho elegido por el Congreso de la República un 13 de agosto de 1987.

La palabra Ombudsman deriva del término sueco Imbud, que significa representante, comisionado, protector mandatario, o lo que es lo mismo un mandatario del pueblo. Precisamente el Ombudsman de Suecia, surgido en el año 1809, es un funcionario elegido por el Parlamento para investigar las quejas de los ciudadanos frente a la actuación de los funcionarios públicos. Este es el referente de la lucha por los Derechos Humanos. Rápidamente esta institución se propagó por muchas partes del mundo y en ese sentido, Guatemala es el primer país en Latinoamérica que constitucionalizó la figura, la cual en nuestro caso particular se inspira en el Defensor de Pueblo de España, que fue establecido en 1987.

En noviembre de 1989, por razones de salud, el licenciado Menéndez de la Riva renuncia al cargo de Procurador y entonces el Congreso elige al licenciado José Ramiro de León Carpio, quien asume un 8 de diciembre de ese mismo año para completar el período constitucional del licenciado Menéndez. Tras concluir ese período, De León Carpio es reelecto, en 1992, para un nuevo período de cinco años. Sin embargo, tampoco concluye su gestión porque el 5 de junio de 1993 es elegido por el Congreso de la República como Presidente de la República en sustitución de Jorge Serrano Elías.

El 29 de junio de ese mismo año, el Congreso de la República elige al doctor en derecho Jorge Mario García Laguardia para completar el período del licenciado De León Carpio. El 1 de julio asume el cargo y completa el período que concluye el 19 de agosto de 1997.

El cuarto Procurador de los Derechos Humanos y hasta ahora el único que ha cubierto el período completo para el que fue electo, es el doctor Julio Eduardo Arango Escobar. Desde el 19 de agosto de 2002, funge como Procurador de los Derechos Humanos el doctor Sergio Morales Alvarado.

En esta época, cuando la gobernabilidad en países como el nuestro todavía atraviesa momentos de incertidumbre, sobre todo por actos de corrupción y la impunidad, el Procurador se constituye como un indiscutible signo de identidad que posibilita distinguir los Estados democráticos de los totalitarios y autocráticos.

## **1.2. Misión**

Educar para la acción transformadora, promoviendo la participación social y ejercicio ciudadano de los derechos humanos.

## **1.3. Visión**

La Visión de la Dirección de Educación, es que la población guatemalteca esté articulada en organizaciones y redes sociales, promoviendo la vigencia plena e integral de los derechos humanos, incidiendo en la transformación de su realidad a favor de la vida, la dignidad y el desarrollo humano.

## **1.4. Metas**

- Formular e implementar un programa de educación formal, para el año 2008.
- Formular e implementar un programa de educación no formal, para el año 2008.
- Para el año 2008 capacitar a 1,200 padres de familia en Derechos Humanos.

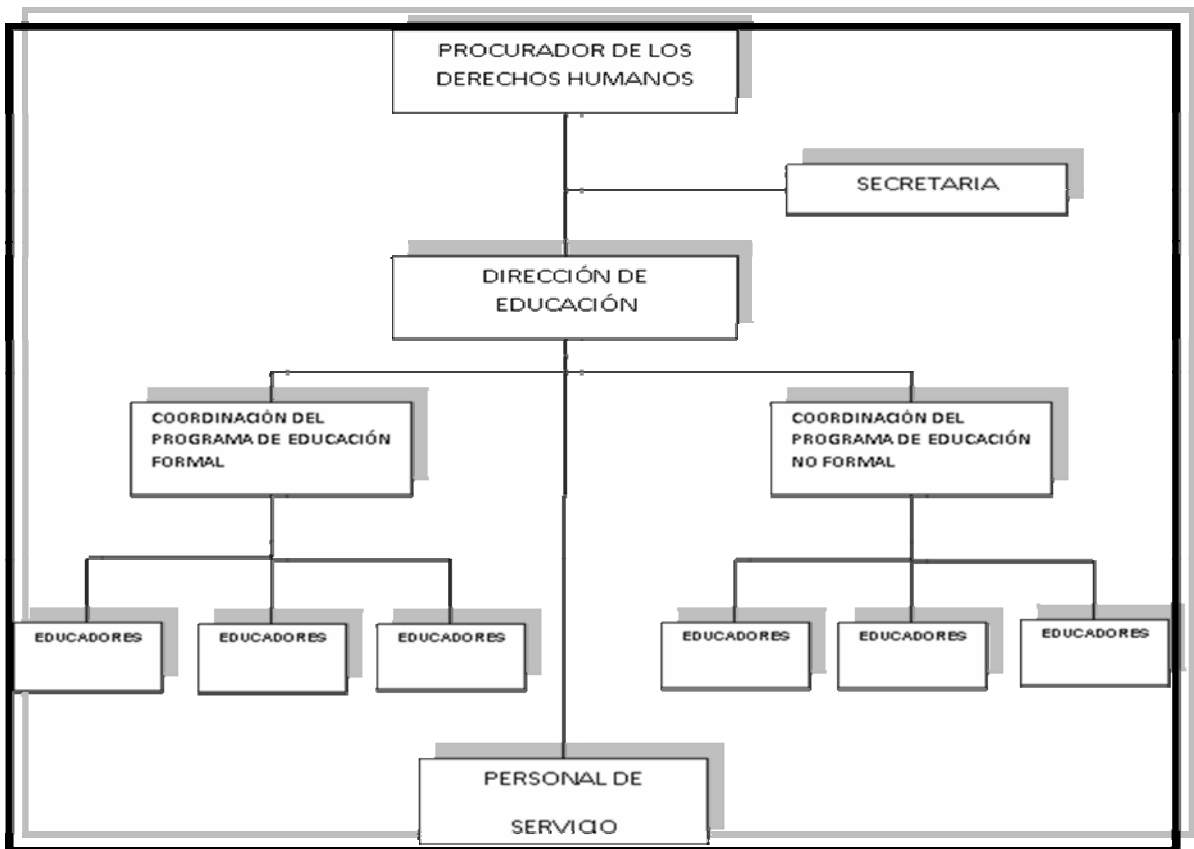
- Capacitar a 250 organizaciones sociales en Derechos Humanos, en el año 2010.
- Capacitar a 20,000 estudiantes del nivel de educación primaria en Derechos Humanos, para el año 2010.

### **1.5. Estructura Organizacional**

La Dirección de Educación cuenta con una estructura organizacional jerárquica, en donde el primer nivel lo constituye el Procurador de los Derechos Humanos, en el segundo nivel la Dirección de Educación, en tercer lugar se encuentran las Coordinaciones de Programas de Educación, en el cuarto nivel se encuentran los Educadores y por último se encuentra el personal de servicio.

### 1.5.1. Organigrama

**Figura 1. Organigrama de la Dirección de Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.**



### 1.6. Programas Educativos

La educación, es un derecho humano que se enmarca en los derechos económicos sociales y culturales, la educación en materia de derechos

humanos es indispensable para forjar un mundo mejor en donde prevalezcan relaciones más armónicas, un mundo con mayor tolerancia, con respeto a las diferencias, un mundo más humano sin distinción de color, de religión, posición económica etc.

En donde la diversidad se asuma como una riqueza, en donde se acepten las diferencias como un rasgo distintivo de la realidad humana, apreciar la diversidad como algo intrínseco a nuestra condición humana e incluso necesaria para compartir un mundo más incluyente en donde la paz no se asuma como la ausencia de guerra, ni como la ausencia de conflictos, sino como un espacio de encuentro, un tiempo de relaciones humanas de convivencia en tolerancia y armonía, en donde se derrote continuamente la violencia.

Nuestro modelo social genera situaciones tan injustas en donde las desigualdades y exclusiones pueden provocar un desequilibrio que provoquen sentimientos destructivos, ira, odio respuestas desesperadas y violentas.

La condición para una paz permanente y duradera es la superación de la inequidad, la exclusión, la desigualdad, la arbitrariedad el abuso de poder y la discriminación para el fomento de relaciones basadas en el respeto de los derechos humanos, en donde se puedan resolver los mismos problemas pero de manera diferente por medio del dialogo, la comunicación para la construcción de un Estado, Democrático, Justo y equitativo, en donde los derechos humanos y cultura de Paz, no sean únicamente un conocimiento

más, sino una práctica cotidiana de respeto a la dignidad de cada persona en donde se valore la convivencia pacífica con los otros y entre los pueblos para favorecer el progreso, el bienestar, rechazando el uso de la fuerza, la violencia y apreciando el diálogo y la negociación.

La educación en derechos humanos es fundamental para la construcción de una cultura de paz, en donde la familia, la escuela y la sociedad asuman un papel trascendental en la construcción de una conciencia individual y colectiva en la formación de ciudadanas y ciudadanos como actores fundamentales de la democracia y cultura de paz.

Por esta razón es “deber del Estado encauzar la educación de manera que se fortalezca el respeto a los derechos humanos, las libertades fundamentales para desarrollar plenamente la personalidad humana y el sentido de la dignidad del ser humano, promover la comprensión la tolerancia, la igualdad, y el respeto a las diferencias para fomentar y mantener la paz”.

### **1.6.1. Metodología de los Programas Educativos**

La metodología que se aplica parte de una visión de proceso del análisis del contexto, analizando los derechos humanos desde el área metodológica de vida cotidiana, para desarrollar la conciencia crítica, propiciando que las personas asuman compromisos frente a la realidad que se desea transformar;



entendiendo que ello conlleva un proceso de construcción colectiva de una cultura de paz.

## **1.6.2. Formales**

El Programa de Educación en derechos Humanos dirigido a la Comunidad Educativa: se refiere a las acciones educativas dirigidas a docentes, padres, madres de familia niños niñas y jóvenes dentro del sistema educativo nacional, así como al monitoreo de la Educación en Derechos Humanos en el sistema educativo nacional, en el marco de la Reforma Educativa.

### **1.6.2.1. Conformación de redes para el control de la Educación en Derechos Humanos**

Poniendo en práctica la estrategia de instalar las redes a nivel nacional para el acompañamiento al monitoreo de la educación en derechos humanos en el sistema educativo nacional, se desarrolló un proceso de sensibilización sobre el derecho a la educación y la educación en Derechos Humanos en el marco de la Reforma Educativa, las redes las integran líderes, lideresas representantes de organizaciones no gubernamentales, Ministerio de Educación, docentes, líderes magisteriales, líderes sindicales, autoridades locales, COCODES, representantes de iglesias etc. Quienes han asumido el compromiso de apoyar todas las acciones de la –IPDH- en este tema tan importante para los guatemaltecos y guatemaltecas.

### **1.6.2.2. El Programa Fortalecimiento al equipo de Educadores/as Promotores/as educativos del - PDH-**

Este programa contempla las estrategias que la Dirección Nacional de Educación impulsa para el fortalecimiento de los Educadores/as Promotores/as educativos en el conocimiento de derechos humanos aplicación de la metodología para la enseñanza de los mismos, la evaluación de los diferentes procesos educativos así como a generar acciones de incidencia en diferentes ámbitos como la educación la organización comunitaria, con el objeto de contribuir a elevar los niveles educativos de la población y fortalecer la conciencia ciudadana en materia de derechos humanos.

### **1.6.2.3. Congreso Nacional de educación**

El Procurador de los Derechos Humanos sabe de la trascendencia que para el país tiene la Reforma Educativa, y tomando como referencia los Acuerdos de Paz que en la actualidad han alcanzado el compromiso de Estado, así como los insumos propositivos que se han producido de la institucionalidad de la paz, ante las controversias existentes en materia educativa, asume la responsabilidad de abrir espacios de participación y discusión para la profundización de la propuestas y de los disensos. En tal sentido se instala el comité organizador en cada uno de los departamentos conformado por organizaciones sociales y educadores en derechos humanos a nivel nacional.

Para tal efecto se desarrollaron 20 congresos departamentales, cinco regionales y un Congreso Nacional, los objetivos estratégicos planteados es el de motivar y favorecer y dar sostenibilidad a procesos locales de participación y auditoría social que fortalezcan la razón, de los consejos educativos. Lograr la apropiación del proyecto educativo como proyecto de nación por las organizaciones de la sociedad civil y evaluar el avance de la reforma educativa planteada en los Acuerdos de Paz.

### **1.6.3. No formales**

La Educación no formal está dirigida a los grupos fuera del Sistema Educativo Nacional. Entre estos están: líderes y lideresas comunitarias; organizaciones sociales.

La Procuraduría de los Derechos Humanos, en cumplimiento de su misión y en apoyo a disminuir la discriminación, exclusión social, la violencia el abuso de poder y la arbitrariedad, desarrolla actualmente los siguientes programas de educación no formal en derechos humanos:

El Programa Organizaciones Sociales, se refiere a la educación y promoción en materia de Derechos Humanos, en donde la actividad principal se circunscribe a la creación de redes departamentales para el acompañamiento del Monitoreo de la Educación en Derechos Humanos y a fortalecer la organización comunitaria existente.

### **1.6.3.1. Organizaciones Sociales**

La sociedad guatemalteca es sumamente compleja, dada su diversidad cultural y los problemas de carácter histórico-estructural que determinan la realidad nacional, lo cual explica la situación de exclusión social, la pobreza y en general, la crisis económico-social y política prevaleciente. El carácter multiétnico denota diferencias sustanciales en la estructura social. La población indígena tradicionalmente ha sido excluida, discriminada y privada de los servicios sociales esenciales, especialmente de la salud y la educación. En consecuencia, los pueblos indígenas, especialmente las mujeres y niñas indígenas constituyen el grupo más vulnerable de la sociedad guatemalteca.

Las organizaciones sociales no implican la sumatoria de personas, sino grupos conformados por miembros de la sociedad con una actitud comprometida en la defensa, promoción y educación en derechos humanos; estos grupos pueden estar conformados por actores sociales de la sociedad civil o representantes institucionales que generan procesos de incidencia a nivel comunitario y promueven la autogestión y fortalecen la capacidad local para resolver sus problemas.

En el tema de organización social, se observa un avance bastante significativo en cuanto a la participación de los líderes y lideresas, en los COCODES, los COMUDES en el marco del fortalecimiento del poder local, con quienes se

implementó un proceso de sensibilización y formación en derechos humanos, así como las leyes de desarrollo social, habiendo desarrollado 315 talleres en donde participaron 5,735 personas en las comunidades siguientes: Pueblo Nuevo Viñas Santa Rosa, Escuintla, Guastatoya, Sanarate, Sansare, San Antonio La Paz, Morazán, El Jícaro, San Agustín y San Cristóbal Acasaguastlán de el Progreso, Esquipulas, Camotán, Jocotán, Olopa y Chiquimula, Purulhá, San Miguel Chicaj y Rabinal en Baja Verapaz, San Pablo, Tamahú San Miguel Tukurú, Carchá de Alta Verapaz, Poptún Peten, Jalapa las Tunas, Jutiapa.

Comapa municipio de los Amates Chiché y San Antonio Ilotenango Chajul, Cotzal y Nebaj de El Quiché San Andrés Xecul de Totonicapán, el municipio de el Palmar Quetzaltenango Malacatán, San Pablo, Esquipulas Palo Gordo, El Tumbador, Tejutla, San José Ojetenam, Tacaná y Catarina en San Marcos San Antonio Palopó en Nentón La Estancia de Ixtahuacán Piedras Negras, aldea Cacum, municipio de Malacatancito, Villa de Santa Cruz Barillas, San Ildefonso Ixtahuacán San Gaspar Ixchil en Huehuetenango.

### **1.6.3.2. Formación en derechos humanos a líderes y lideresas**

Asimismo se continúa con la sensibilización y formación a líderes y lideresas de diferentes comunidades del país, en este tema se observa mayor participación de las mujeres quienes toman decisiones dentro del consejo municipal, en los comités para la incidencia en políticas públicas y la autogestión de proyectos, ejercen el efecto multiplicador con las demás mujeres que no tienen la

oportunidad de participar en el proceso de capacitación y se les brinda acompañamiento a diferentes grupos de mujeres.

Uno de los temas que con mayor frecuencia se analizó fue el conocimiento de las leyes de desarrollo, auditoría social etc. Entre los resultados obtenidos figura el avance en la aceptación de la participación de las mujeres en las organizaciones comunitarias.

En el período que se informa se realizaron 476 talleres con diferentes líderes y lideresas cubriendo un total de 11,318 personas, en las comunidades siguientes: San miguel Chicaj municipio de Baja Verapaz, San Andrés Itzapa, San Martín Jilotepeque, Patzún, San José Poaquil y Patcizía en Chimaltenango, La comunidad Xinca en Barberena Santa Rosa. Guanagazapa, Masagua Escuintla Guastatoya, Sanarate y San Agustín Acasaguastlán en el Progreso, Salamá, en Baja Verapaz, la Tinta, Tactic, Santa Cruz, San Cristóbal, Cobán, Chamelco, Carchá y Chisec en Alta Verapaz, Nueva Libertad, Sayaxché Peten, Qeqchies de San Luis, Petén, Jutiapa, aldea Estero Lagarto, del municipio de Puerto Barrios municipio de El Estor Aldea Quetzalito en Izabal, Chiché Patzité Belajú, Cotzal, Vichivalá, Nebaj, Chicaman Acul, Nebaj; Aldea La Pista, Nebaj; Aldea Salquil Nebaj, Aldea Grande, Nebaj; Aldea El Paraíso Zona Reyna, Uspantán Tzalbal y Chicaman, micro-regiones de Ixcán, Momostenango en Totonicapán, Cajolá en Quetzaltenango, El Tablón en Sololá, Jacaltenango, Barillas Santa Eulalia, Ixtahuacán y Nentón La Estancia, Chacula, Nentón La Vega, Colotenango Cuilco de San Pedro Néctar Gaspar Ixchil, Santiago Chimaltenango en Huehuetenango, Patulul, Santa Bárbara, en Mazatenango, Santo Domingo, Santo Tomás La Unión en Suchitepéquez.

Para tal efecto, se instalaron 26 redes con 752 voluntarios en los departamentos y tres redes municipales. Integradas por 35 personas debidamente capacitadas para incidir en la educación Guatemalteca. Durante el período que se informa se realizaron 400 actividades educativas que van desde conferencias, talleres, seminarios taller etc. cubriendo un total de 6,817 líderes y lideresas.

Entre los compromisos asumidos por los integrantes de la red se pueden mencionar los siguientes:

- Acompañar el monitoreo de la Educación en Derechos Humanos en el Sistema Educativo Nacional.
- Ampliar la cobertura de la red en sus comunidades.
- Construir un plan de acción para darle seguimiento a los objetivos planteados por la red.
- Multiplicar los conocimientos adquiridos.
- Velar en su comunidad por el respeto de los derechos de la niñez y juventud.

Durante el proceso de capacitación se pudo observar el interés de los participantes, esto les permitió compartir sus experiencias haciendo aportes de mucho interés para la construcción colectiva del conocimiento.

**Tabla I. Ubicación geográfica de las redes para el acompañamiento al monitoreo de la educación en derechos humanos.**

<b>No.</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipios</b>	<b>No. Participantes</b>
1	<b>Quetzaltenango</b>	Cantel y San Martín Sacatepéquez	35
2	<b>El Quiché</b>	Chiché, Sacapulas y San Andrés Sajcabajá	30
3	<b>Sololá</b>	Nahualá y Santa la Lucía Santo Tomas la Unión	20 45
4	<b>Retalhuleu</b>	Nuevo San Carlos, San Sebastián y San Martín	30
5	<b>Quetzaltenango (Móvil)</b>	Coatepéque, Pajapita y Tecún Umán	30
6	<b>Zacapa</b>	San Diego y Usumatlán	20
7	<b>Ixcán</b>	Ixcán	25
8	<b>Cobán</b>	San Cristóbal y San Pedro Carchá	40
9	<b>Santa Elena Petén</b>	La libertad y San Benito	30
10	<b>Totonicapán</b>	San Francisco el Alto, Momostenango, San Cristóbal y Santa María Chiquimula	30



11	<b>Jutiapa</b>	Comapa y Asunción Mita	30
12	<b>Izabal</b>	Puerto Barrios, El Estor y Los Amates	22
13	<b>Baja Verapaz</b>	San Jerónimo, Salamá, San Miguel Chicaj, Purulhá, Cubulco, Rabinal, el Chol y Granados	30
14	<b>Santa Rosa, Cuilapa</b>	Casillas, Chiquimulilla y Pueblo Nuevo Viñas.	30
15	<b>Huehuetenango</b>	San Juan Ixcoy y la Democracia.	30
16	<b>San Marcos</b>	San. Pedro, Catarina, Tacaná y Esquipulas	30
17	<b>Jalapa</b>	San Pedro Pínula, Monjas y San Manuel Chaparrón.	31
18	<b>El Progreso</b>	San Agustín, Guastatoya y Sanarate.	30
19	<b>Chimaltenango</b>	Chimaltenango	10
20	<b>Asentamientos Guatemala</b>	El Cerrito, Las Torres	32
<b>TOTAL</b>			<b>610</b>

### **1.6.3.3. Encuentro nacional de líderes, lideresas y representantes institucionales**

Para devolver los resultados y compromisos logrados en los talleres realizados con líderes y lideresas para el acompañamiento al monitoreo de la Educación en Derechos Humanos, se realizó el primer encuentro nacional de líderes y lideresas en donde se contó con la presencia de 80 delegaciones departamentales, se propicio un espacio de reflexión y análisis en torno a la educación en derechos humanos en el Sistema Educativo Nacional y la educación como un derecho.

Los participantes consideran necesario el fortalecimiento del liderazgo comunitario a través del conocimiento de derechos humanos, para que puedan accionar en la aplicación y respeto de los mismos. Así mismo tener una reflexión crítica sobre la violencia, el consumismo, exclusión, discriminación, siendo la pobreza uno de los sufrimientos mas graves en donde las personas ven limitada su capacidad de acceso a los bienes y servicios a los que tienen derecho, se hace necesaria la articulación de la sociedad en un proceso que vincule familia, escuela, comunidad, instituciones y Estado.

#### **1.6.3.4. Redes Sociales**

Los Educadores/as como representantes institucionales participan en las mesas siguientes: Mesa intersectorial de diálogo en Santa Rosa; Mesa de diálogo juvenil y Mesa contra la discriminación en Jalapa; Municipios promotores de la salud y Mesa contra la Discriminación en Alta Verapaz; Red Institucional de Derechos Humanos y Coordinadora Interinstitucional de justicia en Huehuetenango; Comisión Interinstitucional de apoyo a la niñez en El Progreso.

Red de apoyo a las víctimas en Nebaj; Coordinadora Interinstitucional de Derechos Humanos en Santa Cruz y Sacapulas, Mesa comunitaria contra la discriminación en El Quiché; Hogar Abierto, Quetzaltenango; Centro de Justicia de Jutiapa, a través de la Comisión de Justicia y Comisiones de género y justicia en Chimaltenango;

Comisión Interventora de energía eléctrica en Ixcán; Parlamento Xinca en Santa Rosa; Consejo consultivo de Educación Bilingüe en Chimaltenango; Asociación Indígena en Jalapa; Comisión de gestión de oportunidades en Escuintla; sistema de protección de niñez y adolescencia contra el maltrato infantil y explotación sexual y comercial, mesa de concertación y apoyo a los Acuerdos de Paz y en el consejo departamental de desarrollo en Suchitepéquez.

Representante institucional en el foro municipal de “La Lucha Contra el Tráfico” y trata de niños/as y adolescentes representante institucional en el sistema de Protección contra la explotación sexual infantil en el municipio de Coatepéque

Representante institucional en la Junta Municipal de Seguridad del departamento de Escuintla, se brinda orientación y acompañamiento al equipo de la sociedad civil encargado del monitoreo departamental en la reconstrucción de los daños causados por la tormenta STAN. Participación y acompañamiento a la comisión de prevención del delito del municipio de San Benito Petén. Se participa en la red de CONRED en el departamento de El Quiché.

Red de voluntarios en derechos humanos en el municipio de Poptún; red de cero a 6 años, red de Maternidad y Paternidad Responsables, Coordinadora de Apoyo a la Academia de la Policía Nacional Civil CAAP, Comisión para la Prevención de Linchamientos en coordinación con el Organismo Judicial, en Guatemala.

#### **1.6.3.5. Proyecto educativo Formación de Promotores Juveniles Comunitarios: Procurador de los Derechos Humanos/ Plan Internacional**

En coordinación con Plan Internacional se desarrolla el proyecto Formación de Promotores Juveniles Comunitarios, el mismo tiene como fin contribuir a la construcción de una sociedad democrática con cultura de respeto por los Derechos de la Niñez y la y Adolescencia, el propósito del mismo es fortalecer la organización y participación de la niñez y la población adulta, a nivel comunitario y municipal, en la promoción y aplicación de los derechos humanos y de la niñez.

Los componentes del proyecto son los siguientes:

**a) Escuela para líderes y lideresas juveniles:**

1. Formación y capacitación de los PJs
2. Formación de Redes Juveniles y Grupos Infantiles
3. Fortalecimiento de los grupos organizados de niñez y juventud, para la realización de actividades y proyectos hacia el logro de sus derechos, a nivel comunitario y municipal

**b) Escuela para Padres y Madres:**

- Conformación, formación y capacitación de Redes de Padres y Madres, de líderes comunitarios y autoridades locales para que brinden su apoyo a los grupos organizados de niñez y juventud.
- Intervención en los COCODES para formular Planes de Desarrollo Comunitario en consulta con los grupos organizados de niñez y adolescencia.
- Organizaciones comunitarias con niveles de incidencia en la formulación y aprobación de las Políticas Públicas Municipales a favor de la niñez y adolescencia.

### **c) Capacitación a Promotores Educativos:**

Con el propósito de fortalecer a los Promotores Educativos PDH/Plan Internacional se realizó un encuentro de inducción y apoyo técnico dirigido a 35 promotores/as educativos de las Auxiliaturas Departamentales de Jalapa, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz y Escuintla en donde se hicieron aportes para el desarrollo de los módulos de formación en derechos humanos con padres de familias, promotores juveniles comunitarios y círculos infantiles, así como intercambio de experiencias.

#### **1.6.3.6. Campaña Nacional de Prevención de Desastres**

Con el propósito de informar a la población sobre la prevención de desastres se desarrolló una campaña Nacional de Prevención de Desastres en coordinación con –CONRED-. En donde se elaboró un diagnóstico situacional en las áreas más vulnerables de los asentamientos y se pudo identificar que una de las amenazas latentes de los habitantes de los asentamientos: Los Cerritos, El Bosque, El Esfuerzo y Las Torres es la vulnerabilidad económica, social y física, estas comunidades están identificadas como área roja, por la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-.

Para lograr los objetivos propuestos se desarrollaron las actividades siguientes: Puntos radiofónicos, charlas y conversatorios con diferentes grupos objetivos maestros, padres de familia jóvenes ancianos niños y niñas etc.

#### **1.6.3.7. Fortalecimiento Institucional**

Con el propósito de sensibilizar y formar a los trabajadores de la administración pública, se desarrollaron 222 talleres en donde participaron 13,007 trabajadores de las instituciones siguientes: Centros de salud de san Pedro Sacatepéquez, Ministerio de Cultura y Deportes, Policía Municipal de Tránsito de Santa Lucía Cotzumalguapa Escuintla, personal de la Secretaría de la obra Social de la Esposa del Presidente, así como también organizaciones no gubernamentales como : Asociación de Orientadores Escolares de Guatemala, CGTG, CONJUVE, CODISRA, APRODETE, CONAVIGUA, Organización de la mujer, MOLOJ organización Cristian's Children's Fund. Inc

#### **1.6.3.8. Proyecto Educativo en Derechos Humanos en la Academia de la Policía Nacional Civil**

La Coordinadora de Apoyo a la Academia de la Policía –CAAP- está integrada por las organizaciones siguientes: Academia de la Policía Nacional Civil, Organismo Judicial, IEPADES, CASA ALIANZA, ACCIÓN CIUDADANA, ECPAT, ODHAG, ICCPG, COPREDEH, UNESCO la misma es coordinada por la IPDH. En este espacio de coordinación se analizan estrategias de trabajo para la educación en derechos humanos dirigido a los estudiantes de la APNC.

A inicios del 2005 se inició una transformación en la maya curricular con apoyo de la cooperación Holandesa en el marco del “Proyecto Innovación Curricular APNC. Guatemala Holanda”. Se considera que el Proyecto de Innovación Curricular tendiente a contribuir a formar agentes con una nueva visión. Se han hecho aportes para garantizar la incorporación de derechos humanos como eje transversal en el proceso de innovación curricular, se cuenta con un espacio de participación en el Consejo Académico.

#### **1.6.3.9. Fortalecimiento a las juntas municipales de protección de los derechos de la niñez y la juventud**

Se continúa el fortalecimiento en derechos humanos a las Juntas municipales de Protección de los Derechos de la Niñez y la Juventud habiéndose realizado 712 actividades educativas.



**Tabla II. Actividades desarrolladas por departamento.**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>ACTIVIDAD DESARROLLADA</b>
<b>Suchitepéquez:</b>	Se apoya a la junta de protección de los Derechos de la Niñez y la Juventud de San Gabriel y San Bernardo, con actividades de prevención de maltrato y abuso de mujeres y niñas.
<b>Coatepéque</b>	Restauración de las juntas de protección de los Derechos de la Niñez en Génova, Flores, Nuevo Progreso, El Quetzal y la Reforma.
<b>Escuintla</b>	Se fortalece a 4 juntas del Puerto de San José, Tiquisate La democracia, Santa Lucía Cotzumalguapa.
<b>Quetzaltenango</b>	Acompañamiento a la junta municipal de Cajolá y asesoría a la formación de la junta de Olintepeque.
<b>Zacapa</b>	En los municipios de Gualán y la Unión se fortalece la junta de protección de los Derechos de la Niñez y la Juventud.
<b>Totonicapán</b>	Visitas a las diferentes juntas municipales para motivarlos y realizar algunas actividades con estudiantes de la USAC.
<b>Petén</b>	Seguimiento a las juntas municipales de Flores.
<b>El Quiché</b>	Se continúa apoyando la junta de protección de la Niñez y la Juventud del municipio de Canillá y en proceso de reorganización la de Chiché y San Andrés Sajcabaja
<b>Jalapa</b>	Se continúa con el fortalecimiento a la Juntas de Protección de los Derechos de la Niñez

### **1.6.3.10. Nuevas Opciones Educativas**

A través de la educación y sensibilización en derechos humanos y poder llegar a un mayor número de pobladores en forma amena agradable se realizaron 115 actividades educativas en donde participó un número aproximado de 42,401 pobladores a nivel nacional.

### **1.6.3.11. Festival Expresemos Nuestros Derechos**

El mismo nace como una iniciativa del Procurador de los Derechos Humanos para contribuir a la formación integral del niño y de la niña, estimulando su sensibilidad para la creación artística, así como el desarrollo de otras manifestaciones en el área del conocimiento, siendo la expresión artística un espacio de expresión en donde los niños y las niñas tienen la oportunidad de plasmar como viven sus derechos en la familia, en la escuela y en la comunidad.

El “Festival Expresemos Nuestros Derechos” dirigido a niños y niñas se desarrolló en los 22 departamentos de Guatemala, el objetivo fundamental de este, crear un espacio de expresión para que los adultos y adultas logren visibilizar los sueños, alegrías, el sufrimiento y el dolor de los niños y las niñas, así como desarrollar la creatividad, la expresión y comunicación de la

vivencia de sus derechos a través de las manifestaciones artísticas de dibujo en el mismo participaron 72,000 niños .

**a) Estrategia de desarrollo:**

En coordinación con los Supervisores, Directores y Maestros de las diferentes escuelas participantes el Festival “Expresemos Nuestros Derechos” se desarrolló en todos los Departamentos de la República, se focalizaran las escuelas en donde se implementó el proyecto.

Se realizó un presentación pública con todos los dibujos en donde los padres de familia docentes tuvieron la oportunidad de visualizar como viven los derechos humanos los niños y las niñas., otros departamentos como Baja Verapaz, realizó una caminata con todos los niños participantes

**b) Resultados:**

- En los dibujos los niños/as expresaron como viven sus derechos en la familia, la escuela y la comunidad, los niños/as identificaron derechos como el derecho a la educación, vivienda, familia, seguridad salud, recreación etc.
- El Festival Expresemos Nuestros Derechos puso de manifiesto la creatividad, expresión y comunicación de cómo viven los derechos los niños y las niñas del nivel primario, permitió identificar los diferentes problemas

familiares como la violencia intrafamiliar, el abuso de poder la violación del derecho a libre expresión de los niños y niñas. Alcoholismo, abuso sexual la explotación infantil, un alto porcentaje de maltrato físico y psicológico por parte de los padres hacia los niños/as etc.

- El festival “Expresemos Nuestros Derechos” fue un éxito a nivel nacional, esto motivo a que los supervisores, docentes, padres y madres de familia se sintieran satisfechos de esta actividad, y solicitaron realizarlo el próximo año.
- En algunas escuelas se estableció una exposición permanente de los dibujos. Se incluyó el festival como parte del programa oficial de actividades cívicas del mes.
- Se involucró a los alumnos en el desarrollo de nuevas formas de comunicación artística.
- En Izabal el festival Expresemos Nuestros Derechos se realizó por medio de un festival de barriletes con expresiones de derechos del niño, en el mismo participaron ONGs, padres y madres de familia y otras organizaciones, como Bomberos Voluntarios, Policía Nacional Civil, Maestros y Maestras.

**Tabla III. Nuevas opciones educativas.**

DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD
Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feria de la niñez y la juventud</li> <li>- Mural por la Paz, elaborado por niñas, niños y docentes de la Escuela “Mario Alioto”, ubicada en el Asentamiento Alioto de Villa Nueva</li> <li>- Sensibilización sobre derechos humanos y promoción de los derechos humanos a través de la expresión artística (Técnica muralista)</li> </ul>
Chimaltenango	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Festival de la Juventud, “Libre de Adicciones” con la participación de jóvenes provenientes de 7 municipios.</li> </ul>
Suchitepéquez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conmemoración del día de la Dignidad de la Víctima.</li> <li>- Festival de Teatro, con la participación de estudiantes de nivel básico</li> </ul>
Sacatepéquez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Foro “Día de la Dignificación de las Víctimas del Conflicto Armado”.</li> <li>- Día Internacional de la Mujer</li> </ul>
El Progreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feria de la Salud.</li> <li>- Alternativa Pedagógica para la educación en derechos humanos en el nivel primario en los municipios de San Antonio La Paz y Sanarate.</li> <li>- Foros sobre Libertad de Expresión de pensamiento, El Rol de la Procuraduría de los</li> </ul>

	Derechos Humanos en la actualidad, Derechos Humanos y Cultura de Paz, Derechos Humanos y la Enseñanza Aprendizaje, Derechos Humanos y Familia
Zacapa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Foro en conmemoración al Día de la Dignidad de las Víctimas</li> <li>- Foro por el día Internacional de la Mujer.</li> </ul>
Poptún	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Festival de danza moderna por la vida y la paz</li> <li>- Caminata por la Paz</li> </ul>
Jutiapa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feria de la Salud.</li> <li>- Cine foros, Foro permanente de estudiantes Explotación Sexual y Comercial en niños niñas y adolescencia.</li> </ul>
Alta Verapaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se desarrollaron cuatro festivales en los municipios de Purulhá, Rabinal, Salamá, y Cubulco, se realizaron actividades como foros, concursos y exposiciones fotográficas para dar a conocer el trabajo que realiza la –IPDH-</li> </ul>
Baja Verapaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con el propósito de despertar y motivar el interés en los estudiantes en el tema de derechos humanos se propicio un concurso de prosa sobre el tema educación en derechos humanos posteriormente se socializará ante las autoridades locales y pobladores de la comunidad.</li> <li>- Certamen Niño Procurador realizado con estudiantes de 80 escuelas de nivel primario, en 8 municipios.</li> </ul>

Huehuetenango	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de foros de discriminación y racismo dirigidos a funcionarios públicos y operadores de justicia de los diferentes municipios.</li> </ul>
Poptún	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Festival de Danza Moderna por la vida y la paz en 6 escuelas</li> </ul>
Quiché	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso formativo para realizar obras de Teatro con guiones en Derechos Humanos</li> <li>- Exposición fotográfica en el parque central del departamento por la conmemoración del Día Internacional de la Dignificación de la Víctimas.</li> </ul>

#### 1.6.3.12. Medios de Comunicación Social

En los diferentes departamentos de Guatemala se ha facilitado la apertura de espacios radiales, en donde se transmiten programas en Derechos Humanos. Durante el periodo que se informa se transmitió 560 programas radiales a nivel nacional con una cobertura de 218,700 personas aproximadas.

### **1.6.3.13. Foros sobre Derechos Humanos y desafíos**

La realización de varias reuniones de coordinación con el movimiento nacional por los Derechos Humanos fue una de las primeras actividades desarrolladas en donde se dio a conocer la iniciativa del Procurador de los Derechos Humanos Dr. Sergio Fernando Morales Alvarado, de la realización de los diferentes foros departamentales regionales y un foro nacional, por lo que surge la propuesta de hacer un foro metropolitano que permita expresar a los pobladores sus necesidades y problemática propia en el tema de Derechos Humanos.

Para el logro de los objetivos propuestos se conformó en cada departamento un comité organizador quienes orientaron el desarrollo de los foros, en este sentido se realizaron 21 foros departamentales un foro metropolitano, cuatro foros regionales y un foro nacional.

Uno de los objetivos del foro metropolitano se circunscribe en crear un espacio de reflexión y análisis en torno a la problemática específica de los derechos humanos en el área metropolitana, para fortalecer y desarrollar la agenda nacional de derechos humanos a partir de las organizaciones y la participación de los defensores/as en derechos humanos.

Los resultados del foro son la identificación de actores claves a nivel nacional regional y departamental para lograr la incidencia en derechos humanos, así como el fortalecimiento de las propias líneas de acción a nivel nacional regional



y departamental asimismo la presentación de la agenda nacional en derechos humanos a los candidatos y actores claves del próximo proceso electoral. Además, se espera que las instituciones y organizaciones sociales coordinen actividades en materia de Derechos Humanos.

En el foro metropolitano participaron 83 organizaciones sociales y el Movimiento por los Derechos Humanos.

### **1.7 Acciones estratégicas de la Dirección de Educación**

Las acciones estratégicas se orientan a la identificación de actores sociales individuales e institucionales que mediante procesos formativos enfocados hacia la acción transformadora de la realidad, aseguren la incidencia en las comunidades y sectores más vulnerables afectados por la discriminación, la exclusión, la violencia, el abuso de poder y la arbitrariedad, promoviendo la cultura de solidaridad y participación ciudadana, así como el ejercicio de liderazgo colectivo e incluyente al interior de las instituciones y organizaciones sociales, fortaleciendo la capacidad comunitaria para la auditoría social, la gerencia social y el cabildeo como herramientas para la incidencia política en defensa de los derechos humanos.

### **1.8. Ubicación geográfica**

La Dirección de Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos, tiene su sede en la Ciudad de Guatemala, pero tiene educadores y programas de educación en los 22 departamentos de la República.



## 2. BASE TEÓRICA

### 2.1 Introducción a los sistemas de información

Se definen algunos conceptos básicos para una mejor comprensión de lo que son los sistemas de información.

- a. Información: Es un conjunto de datos organizados de tal modo que adquieren un valor adicional más allá del propio.

El tipo de información creada depende de las relaciones definidas entre los datos existentes

Adicionar datos nuevos o diferentes significa la posibilidad de redefinir las relaciones y de crear nueva información.

- b. Sistema: Se refiere también a cualquier colección o combinación de programas, procedimientos, datos y equipamiento utilizado en el procesamiento de información. Por ejemplo, un sistema de contabilidad, un sistema de facturación y un sistema de gestión de base de datos.

c. Elementos de un sistema de información

c.1. Los procedimientos y las prácticas habituales de trabajo.

c.2. La información.

c.3. Las personas o usuarios.

c.4. El equipo de soporte.

d. Algunos ejemplos de sistemas de información:

d.1. Sistemas manuales y sistemas computarizados.

d.2. Sistemas de información basados en computadora SIBC.

d.3. Hardware.

d.4. Software.

d.5. Base de datos.

d.6. Telecomunicaciones, redes e Internet.

d.7. Personas y procedimientos.

### **2.1.1. Sistemas de información**

Un sistema de información puede definirse técnicamente como un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información mediante *hardware* y *software* con el fin de apoyar la toma de decisiones y el control en una institución. Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa u organización.

La empresa requiere información, entre otras cosas, para controlar sus actividades, tomar decisiones, crear nuevos productos y servicios, evaluar posibilidades de expansión, etc.

Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información.

Las herramientas tecnológicas necesarias son:

- a. Hardware: el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar.
  
- b. Programadores: El recurso humano que interactúan con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

c. Software: Este se refiere a los programas en general, aplicaciones, sistemas operativos, etc. Lo que se pueda ejecutar en la computadora.

Entrada de Información: es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfaces automáticas.

Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las cintas magnéticas, las unidades de diskette, CD-ROM, los códigos de barras, los escáner, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras.

Almacenamiento de información: Es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, los discos flexibles o diskettes y los discos compactos (CD-ROM).

Procesamiento de Información: Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones

preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados.

Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

Salida de Información: La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, diskettes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro Sistema de Información o módulo. En este caso, también existe una interfase automática de salida. Por ejemplo, el Sistema de Control de Clientes tiene una interfase automática de salida con el Sistema de Contabilidad, ya que genera las pólizas contables de los movimientos procesales de los clientes.



## **2.2. Concepto básico sobre sistemas de información gerencial**

Sistemas de Información Gerencial (SIG): Son los que proporcionan a los gerentes información en forma de informes (reportes) ejecutivos y presentaciones específicas previamente. Los sistemas de información ponen a disposición de los gerentes la información confiable y oportuna que se necesita para facilitar el proceso de toma de decisiones y permitir que las funciones de planeación, control y operaciones se realicen eficazmente en la organización.

Todas las funciones gerenciales (planeación, organización, dirección y control), son necesarias para un buen desempeño organizacional. Para apoyar estas funciones, en especial la planeación y el control son necesarios los Sistemas de Información Gerencial.

Hoy en día todas las organizaciones cuentan con un sistema formal de información, el cual se basa en la informática.

### **2.2.1. Bases teóricas de los sistemas de información gerencial**

De estas definiciones se deduce que la finalidad de un Sistema de Información Gerencial es la de suministrar a los gerentes la información adecuada en el momento oportuno.

Por lo tanto el valor de la información proporcionada por el sistema debe cumplir con los siguientes cuatro supuestos básicos, estos son: calidad, oportunidad, cantidad y relevancia.

- a. Calidad: Para los gerentes es imprescindible que los hechos comunicados sean un fiel reflejo de la realidad planteada.
  
- b. Oportunidad: Para lograr un control eficaz es necesario tomar las medidas correctivas, en caso de ser necesarias, deben aplicarse a tiempo, antes que se presente una gran desviación respecto de los objetivos planificados con antelación.

Por ello la información suministrada por un Sistema de Información Gerencial debe estar disponible a tiempo para actuar al respecto.

- c. Cantidad: Es probable que los gerentes casi nunca tomen decisiones acertadas y oportunas si no disponen de información suficiente, pero

tampoco deben verse desbordados por información irrelevante e inútil, pues esta puede llevar a una inacción o a decisiones desacertadas.

- d. Relevancia: La información que le es proporcionada a un gerente debe estar relacionada con sus tareas y responsabilidades.

La información gerencial requerida por los distintos niveles de una organización no es homogénea. No deben de ser tratadas en la misma forma las necesidades de información de los gerentes, de la gerencia media y la alta gerencia. Estos tienen necesidades distintas de acuerdo a la actividad que desempeñan, como se plantea a continuación.

- a. Gerencia media: (Jefes de división) Estos necesitan tanto información interna como externa. Se ocupan del desempeño actual y futuro de sus unidades, por lo que necesitan información de problemas a gran escala con proveedores, disminuciones de ventas o aumento de la demanda.
- b. Alta gerencia: Sus fuentes de información deben ser principalmente externas pues requieren información destinada a la planeación y al control gerencial. También requieren información interna como el presupuesto, etc.

Como es de esperarse lo que hoy conocemos como Sistema de Información Gerencial ha ido evolucionando con el transcurso del tiempo. En una primera instancia los canales de comunicación eran informales en estructura y utilización, sin embargo, con la aparición y el uso en masas de la informática, se transformaron en Sistemas de Procesamiento Electrónico de Datos, posteriormente dieron lugar al concepto de Sistema de Información Basado en la Computadora que se popularizó como Sistema de Información Gerencial.

Con los avances tanto en el hardware como en el software de las computadoras ha dado lugar a otro sistema de información, el denominado Sistema de Soporte a las decisiones. El mismo es un sistema de acceso directo para el usuario y permite a los gerentes manipular datos y crear modelos con el propósito de ayudarles a tomar decisiones no estructuradas. Este sistema se distingue del Sistema de Información Gerencial por requerir la interacción directa de usuarios y datos. Este nuevo sistema permite también servir a varios usuarios en forma simultánea transformándolo en un Sistema de Soporte a las decisiones en Grupo.

Los pasos para analizar los SIG.

- a. Identificar a todos aquellos que están utilizando o deberían utilizar los distintos tipos de información (profesionales, trabajadores de campo, supervisores, administradores, etc.)
  
- b. Establecer los objetivos a largo y corto plazo de la organización, departamento o punto de prestación de servicios.
  
- c. Identificar la información que se requiere para ayudar a las diferentes personas a desempeñarse efectiva y eficientemente, y eliminar la información que se recolecta pero que no se utiliza.
  
- d. Determinar cuáles de los formularios y procedimientos actuales para recolectar, registrar, tabular, analizar y brindar la información, son sencillos, no requieren demasiado tiempo y cubren las necesidades de los diferentes trabajadores, y qué formularios y procedimientos necesitan mejorarse.
  
- e. Revisar todos los formularios y procedimientos existentes para recolectar y registrar información que necesiten mejorarse o preparar nuevos instrumentos si es necesario.

- f. Establecer o mejorar los sistemas manuales o computarizados para tabular, analizar, y ofrecer la información para que sean más útiles a los diferentes trabajadores.
  
- g. Desarrollar procedimientos para confirmar la exactitud de los datos.
  
- h. Capacitar y supervisar al personal en el uso de nuevos formularios, registros, hojas de resumen y otros instrumentos para recolectar, tabular, analizar, presentar y utilizar la información.
  
- i. Optimizar un sistema de información gerencial: qué preguntar, qué observar, qué verificar.

**Figura 2. Mapa conceptual de diseño de un sistema de información**



Los sistemas de información gerencial se fundamentan en la teoría de sistemas, cuyos elementos son:

- a. Insumos: Información recolectada.
- b. Procesos: Análisis de la información.
- c. Productos: Recolección final, reportes, graficas, etc.
- d. Realimentación: Evaluar la cantidad y calidad de datos.

### **2.3. Aspectos metodológicos de los sistemas de información gerencial**

A continuación se presentarán elementos metodológicos que deben ser tomados en cuenta para el manejo de un Sistema de Información Gerencial.

#### **2.3.1. Bases metodológicas de los sistemas de información gerencial**

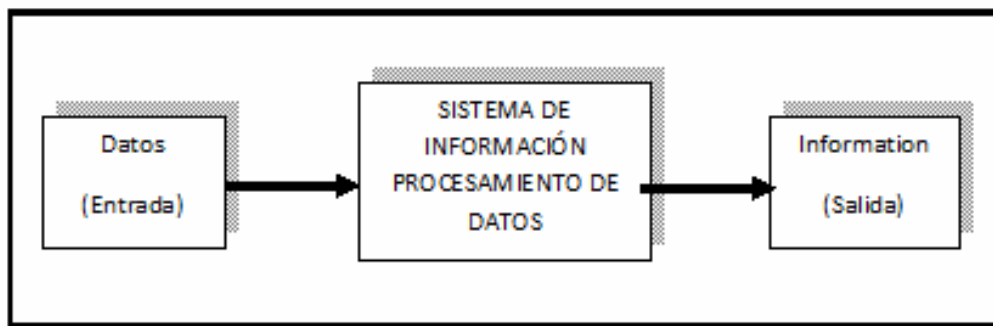
Las bases metodológicas de los sistemas de información gerencial se sustentan en el conjunto de procesos o procedimientos que implica su funcionamiento, los elementos que conforman dicho proceso son:

- a. Insumos: Datos Información
- b. Entrada

- c. Procesamiento de datos e información (caja negra)
- d. Salidas: datos, indicadores, información
- e. Productos: Cantidad y calidad de la información
- f. Manejo y procedimientos para informes y reportes
- g. Retroalimentación

Los sistemas de información convierten los datos en información, la cual será utilizada para la toma de decisiones.

**Figura 3. Entradas y salidas de un sistema de información gerencial**





## **2.4. Conceptos fundamentales sobre administración**

Es el proceso mediante el cual una empresa desarrolla y ejecuta organizadamente sus actividades y operaciones, aplicando los principios que le permitan en conjunto tomar las mejores decisiones para ejercer el control de sus bienes, compromisos y obligaciones que lo llevarán a un posicionamiento en los mercados tanto nacionales como internacionales. Así mismo Diseñar y mantener un ambiente donde las personas, trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas.

### **2.4.1. Concepto fundamental sobre administración educativa**

Es el proceso mediante el cual se busca resolver en una organización educacional, sea esta un Jardín Infantil, una Escuela, Liceo, Instituto Profesional o Universidad, la asignación y coordinación de los distintos recursos con los que ella cuenta, sean estos materiales, financieros, tecnológicos, académicos, con el fin de lograr los objetivos y metas trazados por la institución.

Dentro de un proceso de ejecución de la Administración Educacional. Siempre encontramos determinados períodos, momentos o funciones administrativas, que dan vida y eficacia al proceso de administrar.

## **2.5. Aspectos metodológicos del proceso administrativo**

El proceso administrativo se refiere a la manera como el área administrativa de la empresa, aplica el manejo de un conjunto de actividades en forma sincronizada en sus diferentes niveles para alcanzar la visión, misión y objetivos trazados por los empresarios.

### **2.5.1. Fases fundamentales de la administración**

#### **a. Planeación**

¿Qué voy a hacer? En esta fase se predeterminan las actividades a desarrollar y los resultados que se deben obtener en las operaciones de un futuro deseable, posible y probable. Determinar que vamos a hacer antes de realizarlo, consiste en fijar el curso concreto de acción derivada de la etapa de previsión.

#### **b. Organización**

¿Cómo se va hacer? Se encarga de que en su estructura se adecue hacia sus objetivos, recursos, procesos y medio ambiente. Para organizar se necesita saber utilizar los espacios, el tiempo, el trabajo, los recursos humanos y los recursos financieros.

### c. Integración

¿Con quién? Y ¿Con qué? Consiste en obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan para el adecuado funcionamiento de un organismo social.

- c.1. Reclutamiento: (Proceso de identificación y hacer llegar buenos candidatos a ocupar un puesto dentro de la organización).
- c.2. Selección: (Proceso para elegir dentro de los buenos candidatos al mejor).
- c.3. Contratación: Derechos y obligaciones del trabajador y del patrón escrito dentro de una institución.
- c.4. Inducción: Dar orientación a la persona contratada a la persona contratada respecto a la organización, su ambiente de trabajo, servicios, permitiendo una rápida adaptación del trabajador.
- c.5. Capacitación: Proceso planeado tendiente a proporcionar y desarrollar las habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes para que el trabajador pueda desempeñar de la mejor manera posible las actividades que requiere su puesto.
- c.6. Desarrollo: Actividad que permite elevar el nivel cultural del trabajador, aprovechando al máximo sus potencialidades y promoviendo su motivación permanente.

#### d. Dirección

¿Vigilar que se haga? Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador.

d.1. Toma de decisiones. Tener autoridad para tomar decisiones.

d.2. Integración. Qué recursos voy a necesitar.

d.3. Motivación. Estímulo. Necesidad. Deseo. Reacción.

d.4. Comunicación. Como se va a llevar el mensaje a acción y satisfacción.

d.5. Supervisión. Vigilar.

#### e. Control

Es asegurarse que los objetivos se alcancen de acuerdo al plan establecido, con la posibilidad de ajustar esas normas y objetivos, en pocas palabras medir y evaluar.

### **2.5.2. Fases fundamentales sobre la administración educativa**

La administración Educacional, debe necesariamente cumplir una serie de pasos para la obtención de sus aspiraciones, entre los que destaca como inicio o punto de partida del procedimiento las siguientes fases:

Las fases de la administración educativa son las siguientes.

- a. Planificación
- b. Organización
- c. Dirección
- d. Control
- e. Evaluación

#### a. Planificación

La planeación es proyectar el futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo.

La planificación Educativa, al estar inserta dentro del macro proceso social, debe abordar a lo menos dos problemas centrales de la comunidad:

- a.1. Problema Político: Se refiere a las necesidades y la selección jerarquizada de los objetivos básicos de la comunidad, con relación a mejorar la participación en las decisiones políticas que los incumben y que les permitirán mejorar sus condiciones de vida.
- a.2. Problema Económico: Se relaciona con la adecuación de recursos escasos y de uso alternativo ante fines múltiples y jerarquizables.

De esta forma la planificación se convierte en una herramienta que sirve de hoja de ruta al sistema educativo, a la vez que se inserta plenamente de manera informada en las necesidades de la comunidad, permitiendo que la Educación se convierta en un poderoso instrumento de movilidad social.

Podríamos decir que la planificación es una absoluta necesidad dentro de una organización de carácter formal, ya que la Planificación permite lo siguiente:

- Reducir la incertidumbre frente a los cambios y la angustia frente al futuro.
- Concentrar la atención y la acción en el logro de los objetivos propuestos.
- Propiciar una operación económica, el hecho de concentrar la atención en los objetivos provoca reducir los costos, es decir buscar el mayor beneficio con el menor costo.
- Facilitar el control, permite el saber lo que se quiere hacer, permite encontrar la máxima eficiencia organizacional.

#### b. La Organización

La organización la ubicamos como el segundo paso dentro del procedimiento administrativo, que se realiza en el proceso de Enseñanza – Aprendizaje. La Organización puede ser abordada desde dos ópticas, como orgánica y como la acción de organizar, la que denominaremos función organización.

La orgánica puede ser conceptualizada como una estructura constituida por roles y organigramas, donde existe una coordinación específica y existe independientemente de las personas que la integran.

Desde la perspectiva de la función esta puede ser definida como la acción o el acto de preparar las mejores y más pertinentes condiciones. O la generación del apropiado clima laboral, con el objetivo de cumplir las metas propuestas y de mejorar cualitativamente la producción educativa.

La palabra organización se deriva de organismo, que tiene como significado crear una estructura con partes integradas de tal forma que la relación de una y otra está gobernada por su relación con el todo.

También podemos usar el concepto de acción conjunta de diversas operaciones destinadas a obtener un efecto único, con prudencia y racionalidad de usos de los recursos académicos y materiales.

No obstante lo anterior debemos dejar establecido que la buena organización, requiere previamente un buen trabajo de planificación.

Desde el punto de vista de la teoría de la Administración, La organización para que pueda obtener sus logros debe estar basada en algunos principios que la dan coherencia a la organización, de esta forma la organización toma su característica de predictiva.

## Principios de la Organización

- Propósito: Los Logros u objetivos a conseguir
- Causa: Área de mando
- Estructura: Autoridades, actividades departamentalizadas
- Proceso: Efectividad, certidumbre y seriedad

### c. La Dirección

La función Dirección es la tercera etapa del trabajo administrativo dentro del proceso de Enseñanza – Aprendizaje, la función dirección se inserta dentro de la etapa ejecutiva, es decir la etapa donde se realiza el acto educativo propiamente tal. Una aproximación Al concepto de Dirección nos dice que: "La dirección constituye el aspecto interpersonal de la administración por medio de la cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la organización".

La función o etapa Dirección, al igual que las otras etapas tienen una naturaleza iterativa, es decir se repite en los distintos niveles donde ella se debe exteriorizar.



La Dirección en cuanto a su ejecución adquiere su mayor poder expansivo, desarrollo y eficacia cuando conjugan en sí tres elementos esenciales: a) el poder b) el liderazgo y c) el mando.

La práctica del poder para el logro de las metas u objetivos, puede definirse de la siguiente forma:

- Poder Coercitivo: Es el que tiene su origen en el temor y en la expectativa del subalterno de que el castigo se impone por no estar de acuerdo con las acciones y convicciones de su superior.
- Poder de Recompensa: Funciona en base a las recompensas por acatar acciones y deseos del superior.
- Poder Legítimo: Es el que se obtiene mediante el cargo, es el poder que concede la autoridad que se ha delegado.
- Poder Experto: Se consolida por que la persona tiene alguna habilidad, conocimiento, o capacidad especial. Este caso posee ascendente entre subalternos y pares.
- Poder Referente: Se origina en la identificación y estima del subalterno hacia el superior.

#### d. La Evaluación en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje

La evaluación dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, puede ser vista como la finalización de un determinado proceso de instrucción y de educación, pero, también ella pueda ser vista como el re-inicio del proceso, claro que ahora

con mayor información con respecto hasta donde hemos avanzado en el logro de los objetivos iniciales planteados. Esto nos lleva a deducir que la Evaluación, cumple un rol central para corregir los errores, agregar nuevas estrategias, anexar nuevas metodologías y conocimientos que hagan que la educación sea más precisa y eficaz en la obtención de las metas propuestas. De allí que la Evaluación sea un paso fundamental para una educación de calidad.

¿Cuál es la forma más precisa y pertinente de definir un proceso tan complejo como la Evaluación? De manera muy simplificada diremos que para el caso educativo esta puede ser definida como la valoración de los conocimientos, actitudes, aptitudes y del rendimiento y beneficio de la estrategia educacional hacia un educando y a los educandos en general.

La evaluación debe plantearse como finalidad mejorar las actividades que se hallan en marcha y de paso ayudar a la reprogramación y a la toma de decisiones futuras.

Podríamos simplificar diciendo que la evaluación es siempre una información para la corrección y perfeccionamiento de lo realizado. Por lo que jamás la evaluación debe ser confundida con la calificación, que si bien es parte integrante de la evaluación, no es la evaluación entendida como proceso de crecimiento. Por lo que tampoco es lícito y pertinente usarla, como muchas veces se ha usado y se sigue haciendo, como herramienta coercitiva ya que esto desnaturaliza el proceso E-A, en cualquiera de sus etapas.

Al ser la evaluación un proceso del todo complejo, es absolutamente necesario poder contar con una determinada metodología al llegar al momento evaluativo, de allí que se hable de controles, pruebas, exámenes, participación, autoevaluación, Cuestionarios de opiniones, análisis de actividades cumplidas, etc. En este caso lo único que no es pertinente y científico es la evaluación sin instrumento y sin objetivos detallados a acotar.

¿De qué se ocupa específicamente la evaluación? Podríamos decir que entre sus tareas centrales deberían estar las siguientes: a) quien o que grupo debe ser evaluado b) en qué proporción debe realizarse la evaluación, una parte de los objetivos, el núcleo de las metas o su totalidad c) de que manera debe ser realizada la evaluación, la metodología y los instrumentos d) finalmente y siendo tal vez lo más importante para el educador , el educando y el proceso, ¿el por qué debo evaluar?

La evaluación en último caso permite y debe cumplir el papel de ser quien apoye el proceso calidad y excelencia educativa, ya que permite realizar las correcciones, las retroalimentaciones y fundamentalmente cumple el rol de ser quien indique cuando es necesario elevar los indicadores y objetivos, porque producto de las mejoras al PEA, ya se esta en disposición de hacerlo.

### **3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN**

#### **3.1. Situación actual del sistema de información gerencial**

Para conocer la situación actual del sistema de información gerencial que se utiliza en la Dirección de Educación, se aplicó la técnica de análisis FODA.

##### **3.1.1. Análisis FODA**

Se realizó el análisis del sistema de información gerencial vigente.

###### **3.1.1.1. Fortalezas**

- Información básica sobre programas educativos.
- Equipo de educadores en Derechos Humanos.
- Marco legal y normativo actualizado.
- Red de organizaciones sociales.
- Coordinación con sistema educativo nacional.
- Coordinación con organizaciones sociales.
- Se cuenta con equipo de computo para la implementación del (hardware) del sistema de información.
- Se cuenta con internet.

### **3.1.1.2. Oportunidades**

- Crecimiento constante.
- Cooperación internacional para proyectos educativos.
- Masificar la información.

### **3.1.1.3. Debilidades**

- Presupuesto de funcionamiento limitado.
- Escaso personal con educación superior.
- Carencia infraestructura educativa.
- Escasez de recursos financieros para invertir en el interior del país en infraestructura educativa.
- No hay instalado un software específico.
- No se usa SIG.
- No se optima el hardware.
- No hay redes de informática conformadas.

### **3.1.1.4. Amenazas**

- Ambiente político que influye en el sistema educativo.
- Crisis de la situación de violencia de los derechos humanos de la población joven (hombres y mujeres).

**Tabla IV. Estrategias del diagnóstico FODA.**

<b>DEBILIDADES (D)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FD)</b>	<b>ESTRATEGIA (DO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuest o de funcionamiento limitado.</li> <li>• Escaso personal con educación superior.</li> <li>• Carencia infraestructu ra educativa.</li> <li>• Escasez de recursos financieros para invertir en el interior del país en infraestructu ra educativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concertar alianzas estratégicas. con la finalidad de obtener mejoras.</li> <li>• Creación de base de datos con una orientación personalizada de la clientela.</li> <li>• Implementar el SIG o intercambio electrónico de datos entre las distribuidoras y los proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la logística de la organización por medio de una estructura integrada.</li> <li>• Crear la Unidad de Logística, la cual trabajará Conjuntamente.</li> </ul>

<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIA (FA)</b>	<b>ESTRATEGIA (AO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente político que influye en el sistema educativo.</li> <li>• Crisis de la situación de violencia de los derechos humanos de la población joven (hombres y mujeres).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprometer a los usuarios internos y externos en la implementación del SIG.</li> <li>• Seleccionar dentro del personal el recurso humano idóneo para el SIG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de una cadena de suministros con sensibilidad de respuesta.</li> <li>• Revisión periódica de los resultados obtenidos.</li> </ul>

### **3.2. Análisis del sistema de información gerencial vigente**

Para la formulación ejecución y evaluación de los programas de educación formal e informal, la Dirección de Educación utiliza básicamente dos tipos de información:

### **3.2.1. Tipo de sistema de información que se utiliza**

Para la formulación ejecución y evaluación de los programas de educación formal e informal, la Dirección de Educación utiliza básicamente dos tipos de información:

- a. Información primaria: Esta información se recopila a través de instrumentos de investigación de campo, es decir realizando encuestas o entrevistas para detectar necesidades de formación y capacitación.
  
- b. Información secundaria: Se obtiene a través de la aplicación de técnicas de investigación bibliográfica y documental, tales como fichaje bibliográfico y documental, análisis de contenido, registro de datos de archivo y de documentos oficiales, tales como memorias de labores, informes técnicos, etc.

## **3.2. Análisis de la estructura de la Dirección de Educación**

### **3.3.1. Elementos de la estructura orgánica**

Los elementos de la estructura orgánica de la Dirección de Educación son los siguientes:



- a. Depende en línea directa del Procurador de los Derechos Humanos
- b. Dirección de Educación
- c. Coordinación del Programa de Educación Formal
- d. Coordinación del Programa de Educación no Formal
- e. Educadores (quienes se encuentran ubicados en todos los departamentos de la República)
- f. Secretaría
- g. Servicio

### **3.3.2. Elementos de la estructura funcional**

Las principales funciones de la Dirección de Educación son las siguientes:

- a. Formular, ejecutar y evaluar planes estratégicos
- b. Formular, ejecutar y evaluar planes
- c. Formular, ejecutar y evaluar programas de educación formal y no formal
- d. Elaborar informes técnicos

- e. Elaborar informes administrativos
  
- f. Administrar personal técnico y administrativo
  
- g. Elaborar informe circunstanciado anual
  
- h. Apoyar al Procurador de los Derechos Humanos



## **4. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL**

En este capítulo se presenta la propuesta de mejora para la Dirección de Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### **4.1. Elementos del sistema de información gerencial que se propone**

Se propone crear un sistema de información gerencial con el conjunto de datos e información que cuenta la Dirección de Educación, el cual debe ser computarizado. Ya que los sistemas de información gerencial modernos necesariamente deben contar con equipo de cómputo y software, el programa que se implante va a brindar un mejor manejo de la información.

#### **4.1.1. Estructura del sistema de información**

La estructura del sistema de información gerencial que se propone para la Dirección de Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos, por su naturaleza es la siguiente:

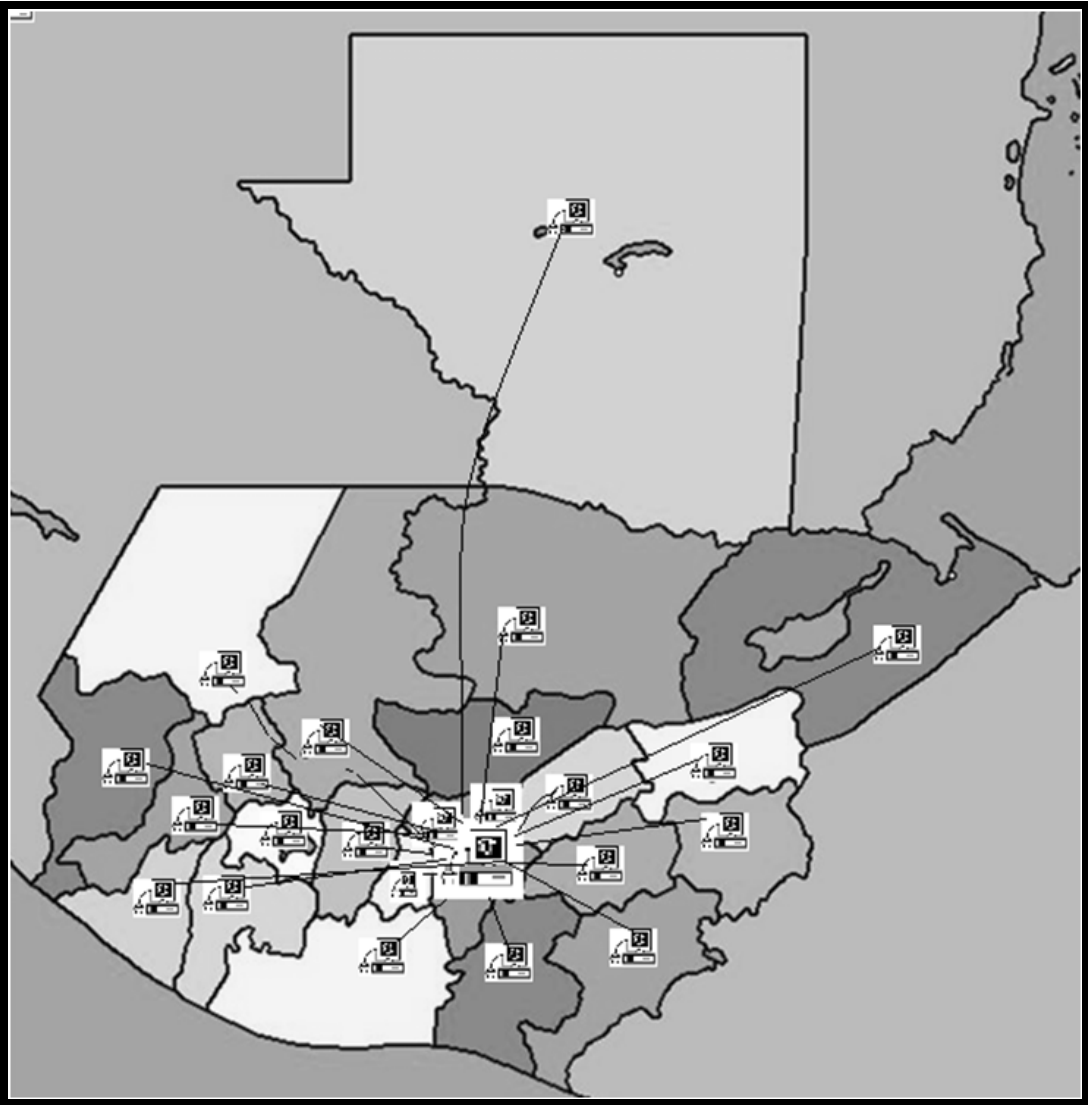
a. Insumos: Datos e información relacionados con.

a.1. Población meta: según edad, sexo, escolaridad, grupo étnico, ubicación geográfica.

a.2. Programas educativos: contenidos temáticos, según características de la población meta, características generales y profesionales de los educadores

- b. Entrada: Ingreso de datos al sistema utilizando un Software (programa especializado), según población meta, programas educativos y características de los educadores.
- c. Procesamiento de datos e información (caja negra)
- d. Salidas: datos, indicadores e información clasificada y consolidada relacionada con población meta, programas educativos y características de los educadores.
- e. Productos: Cantidad y calidad de la información relacionada con población meta, programas educativos y características de los educadores.
- f. Manejo de los datos: indicadores e información para elaborar los informes y reportes de la Dirección de Educación
- g. Retroalimentación: Evaluar cantidad y calidad de los datos, indicadores e información para la realimentación del sistema.

**Figura 4. Ubicación del servidor central y cada hardware en los departamentos.**



#### **4.1.2. Base de datos sobre programas de educación Formal y no formal en Derechos Humanos**

Con los productos o resultados del sistema de información gerencial (datos, indicadores e información) se procederá a sistematizar bases de datos específicas relacionadas con: población meta, programas educativos y características de los educadores, avances, desempeño presupuestario.

#### **4.2. Recursos humanos, tecnológicos e insumos necesarios**

Esto consiste en lo que necesita la Dirección de educación para implementar el sistema de información gerencial; básicamente, recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros y otros.

##### **4.2.1. Recurso humano**

Los recursos humanos necesarios para la implementación de la propuesta, de acuerdo a la estructura orgánica indicada anteriormente, consisten en:

**Tabla V. Recurso humano necesario para el diseño e implantación del programa.**

<b>No.</b>	<b>CARGO</b>
2	Consultores expertos en sistemas.
2	Desarrolladores del sistema.
22	Educadores

Los dos consultores expertos en sistemas de información gerencial, serán los que proporcionen el presupuesto de la elaboración del programa y posteriormente estos contratarán a los desarrolladores de programas de sistemas de información gerencial. Los consultores expertos en sistemas, deben tener título en Ingeniería en Sistemas.

Los dos desarrolladores, serán los encargados de diseñar el programa. Uno se encargará del programa de educación formal, otro para el programa de educación no formal y servidor central. Cuando el programa sea diseñado y listo para su utilización, darán capacitación a los veintidós educadores de los de cada uno de los departamentos, para su correcta utilización. Los desarrolladores del sistema deben tener título en Ingeniería en Sistemas o pénsum cerrado de la misma.



#### 4.2.2. Recursos tecnológicos

Los recursos tecnológicos necesarios para la creación del sistema consiste en un **software**, el cual podrá ser creado en Visual Basic.Net, ya que este programa es fácil de utilizar, su costo es bajo y utiliza un modo gráfico, el programa debe ser específico relacionado con usuarios internos y externos, programas educativos, insumos y productos de los programas de formación y capacitación en derechos humanos.

**Tabla VI. Equipo necesario para la utilización del programa.**

CANTIDAD	EQUIPO (HARDWARE)
23	Computadoras
1	Servidor central

- a. Dos computadoras serán manejadas por los desarrolladores del sistema.
  
- b. Veintidós computadoras utilizadas por los Educadores, una en cada uno de los departamentos de la república.

c. El servidor central, estará aquí en la capital donde se encuentra la sede de la Dirección de Educación.

#### **4.2.3. Insumos necesarios**

Otros de los insumos necesarios para el funcionamiento del sistema, son material y equipo de oficina.

#### **4.2.4. Infraestructura**

Se necesitará edificios u oficinas en la sede central y en cada uno de los departamentos.

#### 4.2.5. Costo de la propuesta

**Tabla VII. Costos incurridos en la propuesta de implementación de un Sistema de Información Gerencial.**

No.	Cargo	Sueldo de cada persona.	Total
2	Consultores expertos en sistemas de información gerencial	Q 18, 720.00	Q37, 440.00
2	Desarrolladores de programas	Q12, 480.00	Q24, 960.00
1	Servidor central	Q14,000.00	Q14,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>Q76, 400.00</b>

Los consultores entregarán el proyecto ya funcionando en 2 meses y medio, trabajarán de lunes a viernes cobrando \$20 por hora, ellos y los desarrolladores trabajaran 8 horas diarias.

$$\$20 * 400 \text{ horas} = \$8000.00$$

$$\text{Usando tipo de cambio } Q7.80 * \$8,000.00 = Q62, 400.00$$

El costo total por diseñar el programa será de Q62, 400.00, los cuales se dividirán de esta forma.

- Consultores 60%
- Desarrolladores 40%

En el costo no se incluyen las 23 computadoras que se necesitan para implementar el Sistema de Información Gerencial, ya que la Dirección ya cuenta con ellas y las características de las computadoras cumplen con las que se necesitan.



## **5. ELEMENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL**

### **5.1. Recursos con que cuenta la institución para implementar el sistema de información**

Estos son los recursos con que la Dirección de educación cuenta para implementar el sistema de información gerencial; recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros, recursos tecnológicos.

#### **5.1.1. Capacidad instalada**

La institución cuenta con los siguientes recursos, los cuales serán utilizados para la implementación del sistema de información.

##### **5.1.1.1 Recurso humano**

Los recursos humanos con que cuenta la Dirección de Educación son 28 personas para desempeñar los siguientes puestos:

**Tabla VIII. Recurso humano con que cuenta la Dirección de Educación.**

<b>No. De personas</b>	<b>PUESTO</b>
1	Director
2	Coordinadores
22	Educadores
2	Secretarias
1	Persona de servicio

### **5.1.3. Recurso financiero**

Los recursos financieros necesarios para la implementación de la propuesta en la Dirección de Educación, se incluirían en el presupuesto de funcionamiento para el ejercicio fiscal del 2008, de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### **5.1.4. Recurso tecnológico**

La Dirección de educación cuenta con el siguiente equipo tecnológico.

**Tabla IX. Equipo tecnológico con que cuenta la Dirección de Educación.**

<b>CANTIDAD</b>	<b>EQUIPO</b>	<b>LUGAR</b>
2	Computadoras	Sede central.
21	Computadoras	Una en cada departamento de la República.

Las características de las computadoras con las que cuenta la Dirección de Educación son: MARCA DELL, PROCESADOR INTEL DUO CORE DE 1.83GB. DISCO DURO DE 80GB, MEMORIA RAM DE 1GB, QUEMADORA DE DVD. Y LECTOR DE DISCOS, MONITOR DE 17 PULGADAS LCD, MOUSE, TECLADO.

#### **5.1.5. Infraestructura**

La Dirección de Educación cuenta con inmueble en cada uno de de los departamentos y en la ciudad capital. Dichas instalaciones son las utilizadas en la actualidad para realizar sus operaciones.

#### **5.2. Elementos básicos para el monitoreo y evaluación del proceso de implementación del sistema de información gerencial**



### **5.2.1. Plan e instrumento de control**

La Dirección de Educación deberá elaborar anualmente un plan de monitoreo en el que incluya un programa (cronograma) para darle seguimiento al proceso de implementación de la propuesta.

### **5.2.2. Plan e instrumentos de evaluación**

Para realizar el proceso de evaluación del funcionamiento, eficiencia y eficacia del sistema de información, la Dirección de Educación también deberá elaborar un plan que incluya instrumentos de evaluación, así como un cronograma para realizar las evaluaciones.

## **5.3. Elementos para la sostenibilidad y efectividad del sistema de información gerencial**

### **5.3.1. Elementos asociados al sistema de información**

Entre los principales elementos asociados al sistema de información para su sostenibilidad, están los siguientes:

- a. Cantidad y calidad de la información
  - a.1. Mantenimiento del hardware

a.2. Actualización del software

### **5.3.2. Elementos asociados a la capacidad de gestión institucional**

Entre los principales elementos asociados a la capacidad de gestión para su sostenibilidad, están los siguientes:

- a. Capacitación de los recursos humanos en sistemas de información.
- b. Administración de la información
- c. Administración del equipo
- d. Administración de recursos humanos, financieros y materiales.



## **6. SEGUIMIENTO, MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL**

Para la mejora continua se aplicarán las técnicas e instrumentos siguientes:

### **6.1. Capacidad de recurso humano**

La Dirección de Educación en Derechos Humanos deberá formular e implementar un programa de capacitación de recursos humanos, que incluya los temas siguientes:

- a. Modernización y cambio institucional.
- b. Introducción a los sistemas de información.
- c. Sistemas de información en educación.
- d. Sistemas de información gerencial para programas de educación en derechos humanos.
- e. Planificación estratégica y operativa.
- f. Técnicas de monitoreo y evaluación.

- g. Motivación para el trabajo en educación en Derechos Humanos.

## **6.2. Supervisión de la eficiencia y eficacia de la propuesta**

Para garantizar la efectiva implementación del sistema de información gerencial, se realizarán visitas de supervisión a las distintas unidades de los educadores ubicados en la capital y en los 22 departamentos de la República, a efecto de verificar el proceso de implementación, la cantidad y calidad de la información, uso y manejo de la misma, en la formulación, ejecución y evaluación de los programas educativos, a efecto de evaluar la eficiencia y eficacia de la propuesta.

## **6.3. Técnicas de control**

Las técnicas para el monitoreo de la propuesta básicamente son:

- a. Programas de monitoreo.
- b. Realización de entrevistas en el proceso de aplicación de los instrumentos de monitoreo.

### **6.3.1. Programas de control**

La Dirección de Educación deberá elaborar un programa (cronograma) para darle seguimiento al proceso de implementación de la propuesta

### **6.3.2. Instrumentos de control**

Para realizar el proceso de monitoreo y evaluación de la propuesta se deberán diseñar y aplicar instrumentos de campo tales como formularios, entrevistas y encuestas, para monitorear y verificar el grado de avance del proceso implementación del sistema de información gerencial.

### **6.3.3. Auditorías administrativas**

Para la sostenibilidad y efectividad del funcionamiento del sistema de información gerencial se deberán realizar auditorías administrativas. Las auditorías administrativas. Están orientadas a evaluar periódica y sistemáticamente los procesos de planeación, organización, y control en las distintas unidades de educación formal y no formal ubicadas en la capital y en los 22 departamentos de la República. Para lo cual se podrá contratar entidades externas, tales como firmas consultoras, para establecer las fortalezas y debilidades en la producción y calidad de los servicios y el impacto social en la población meta.

#### **6.3.4. Evaluación de efectividad de la propuesta**

La evaluación de la efectividad del sistema de información gerencial, consiste en un proceso de análisis y verificación del cumplimiento de funciones, objetivos, metas y estrategias institucionales. La función la evaluación es la realización de acciones de control y supervisión en el proceso de ejecución de los planes, programas y proyectos institucionales, para lo cual es necesario aplicar técnicas e instrumentos de gestión y auditoría administrativa.

#### **6.4. Instrumentos de control**

Este instrumento servirá para evaluar la calidad y la cantidad de información.

##### **6.4.1. Formularios**

A continuación en la figura 5, se presenta un formulario de entrevista como instrumento de monitoreo para evaluar el proceso de implementación del sistema de información.

**Figura 5. Formulario de entrevista**

**INSTRUMENTO PARA EL MONITOREO Y EVALUACION DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN DE LA PDH.**

**I. OBJETIVO**

El presente instrumento tiene por objetivo realizar entrevistas de campo, para el monitoreo y evaluación del proceso de implementación del sistema de Información Gerencial en la Dirección de Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para verificar la eficacia y eficiencia.

**II. DATOS DEL INFORMANTE**

1. Nombre \_\_\_\_\_

2. Cargo: \_\_\_\_\_

3. Unidad o Programa en el que presta sus servicios: \_\_\_\_\_

4. Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

**III. DATOS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

1. ¿Conoce usted., el Sistema de Información Gerencial de la Dirección de Educación?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_

2. ¿Participa usted., en la operación y/o alimentación del Información Gerencial de la Dirección de Educación?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_



3. ¿El equipo de cómputo (Hardware) que se utiliza es adecuado, actualizado?  
SI\_\_\_ NO\_\_\_

4. ¿El programa (Software) que se utiliza para operar el Información Gerencial de la Dirección de Educación, es adecuado, actualizado y efectivo SI\_\_\_ NO\_\_\_

5. ¿Cómo considera la cantidad de la información de la información del sistema?  
Alta\_\_\_ Mediana \_\_\_ Baja \_\_\_

6. ¿Cómo considera la calidad de la información de la información del sistema?  
Alta \_\_\_ Mediana \_\_\_ Baja \_\_\_

7. ¿Considera que la utilización de la información que sale del sistema es:  
Efectiva \_\_\_ Inefectiva \_\_\_

8. ¿Qué problemas de funcionamiento e implementación considera usted, que afectan el sistema?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Qué recomendaciones da usted., para mejorar la implementación y efectividad del sistema?\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 6.4.2. Entrevistas

Se utilizará el formulario antes propuesto para evaluar la efectividad del sistema de información gerencial propuesto, esta se realizará a todo el personal implicado.

## CONCLUSIONES

1. La Dirección de Educación presenta debilidades y deficiencias en el sistema de información que actualmente utiliza, es decir, no cuenta con un sistema de información moderno, lo cual limita su funcionamiento.
2. Actualmente, la Dirección de Educación cuenta con los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para la implementación de la propuesta de un sistema de información gerencial, para que su funcionamiento sea más eficiente y eficaz en el proceso educativo en Derechos Humanos.
3. Disposición de las autoridades de la Procuraduría de los Derechos Humanos de modernizar las dependencias de la institución, lo cual plantea oportunidades favorables para la implementación de un sistema de información gerencial moderno y adecuado a las necesidades de formación y capacitación en Derechos Humanos.



## RECOMENDACIONES

1. Modernizar el sistema de información vigente, dado que presenta debilidades que limitan su funcionamiento.
2. Aprovechar la capacidad instalada que tiene la Dirección de Educación para implementar la propuesta que contiene este trabajo, a efecto de un nuevo sistema de información gerencial, para el fortalecimiento y efectividad de los programas de educación formal y educación no formal.
3. Que la Dirección de Educación gestione ante las autoridades superiores y algunos organismos de cooperación internacional, los recursos necesarios para la implementación y puesta en funcionamiento del nuevo sistema de información gerencial, lo cual contribuirá de manera efectiva a sus programas de trabajo.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Bryson, John y Alston, Farnum. **“Creando e implementando su plan estratégico: un manual de trabajo para organizaciones públicas y no lucrativas”**. Jossey-Bass Publishers – San Francisco 1996.
2. Calvo; **“Guía para la planificación”**. Guatemala: Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. Mimeo 2005.
3. Constitución Política de la República de Guatemala; promulgada el 31 de mayo de 1985.
4. Chiavenato, Idalberto; **“Administración: Teoría, Proceso y Práctica”**. Edit. Nomos. Colombia 2004.
5. Chrudden Herbert, Sherman Arthur: **“Administración de Personal”** Editorial Continental, S.A. México 2000.
6. Decreto Legislativo 295 del Congreso de la República de Guatemala, emitido el 30 de octubre de 1946.

7. Instituto Latinoamericano y del Caribe de planificación económica y social ILPES. “**Metodología del marco lógico**”. Boletín del instituto # 15. Santiago de Chile.
8. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. “**Memoria de Labores**” 2005.
9. Martín, Juan. “**Funciones básicas de la planificación económica y social**”. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES-. Serie Gestión Pública # 51. Santiago de Chile 2005.
10. Mokate, Karen Marie. “**La eficacia para el desarrollo**”. Documentos de trabajo del Instituto Interamericano para el Desarrollo Social. INDES. Mimeo 2003.
11. Mokate, Karen Marie. “**Definición de objetivos y prioridades**”. Documentos de trabajo del Instituto Interamericano para el Desarrollo Social. INDES. Mimeo 2004.
12. Moore, M. H. “**Gestión estratégica y creación de valor en el sector público**”. Buenos Aires: Paidós 1999.
13. Sikula, Andrew. “**Administración de Personal**”. Editorial Limusa, México 1979.

14. Stoner James, Freeman Edward. “**Administración**”. Quinta edición.  
Editorial Prentice Hall. México 1994.
  
15. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. “**Reglamento sobre protección relativa a invalidez, vejez y sobrevivencia, fines, campo de aplicación y definiciones**”. Guatemala.





## ANEXOS

Como se ve en la figura, los clientes son conectados vía LAN a un servidor de aplicaciones local, el cual, dependiendo de la aplicación puede dar acceso a los datos administrados por él.

