

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN
EDUCATIVA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO, REALIZADO EN LA COORDINACIÓN TÉCNICO
ADMINISTRATIVA, SECTOR PRIVADO, DISTRITO ESCOLAR
16-01-31, COBÁN, ALTA VERAPAZ**

SODELVA ESCARLETH BUENAFÉ DE MORALES

COBÁN, ALTA VERAPAZ, FEBRERO DE 2 016

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN
EDUCATIVA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO, REALIZADO EN LA COORDINACIÓN TÉCNICO
ADMINISTRATIVA, SECTOR PRIVADO, DISTRITO ESCOLAR
16-01-31, COBAN, ALTA VERAPAZ**

**PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

POR

**SODELVA ESCARLETH BUENAFÉ DE MORALES
CARNÉ 200743745**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, FEBRERO DE 2 016

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DE DOCENTES	Ing. Geol. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS	Ing. Agr. Julio Oswaldo Méndez Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES	Br. Fredy Enrique Gereda Milián P.E.M. César Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Monterroso Trujillo

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Hary Alexander Chun Moreira

COMISION DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR :	Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes
SECRETARIO :	Lic. Gerardo López Tecú
VOCAL:	Lic. Juan Gabriel Cal Suram

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. Juan Gabriel Cal Suram

REVISOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Lic. Gerardo López Tecú

ASESOR

Lic. José Antonio Véliz Chén



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 15 de agosto de 2015
Ref. 15/CTG-46-2015L.OMA

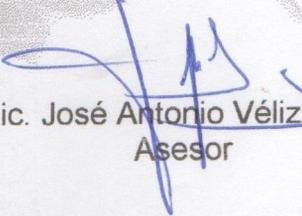
Señores:

Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Licenciatura En Pedagogía y Administración Educativa con Orientación
en Medio Ambiente.
CUNOR – USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Coordinación Técnico Administrativa, Sector Privado, Distrito Escolar 16-01-31, Cobán, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, **SODELVA ESCARLETH BUENAFÉ DE MORALES. Con número de carné 200743745.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. José Antonio Véliz Chén
Asesor

c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—

Cobán Alta Verapaz

Telefax: 7951-3645 y 7952-1064

E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 26 de septiembre de 2015

Ref. 15/CTG- 54-2015LPADMON

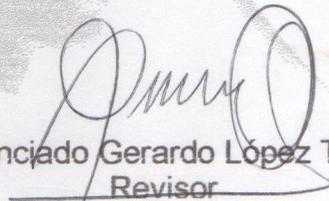
Señores:

Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación
en Medio Ambiente
CUNOR – USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisor del Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Coordinación Técnico Administrativa, Sector Privado, Distrito Escolar 16-01-31, Cobán, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa **SODELVA ESCARLETH BUENAFÉ DE MORALES. Con número de carné 200743745.**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Gerardo López Tecu
Revisor

c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

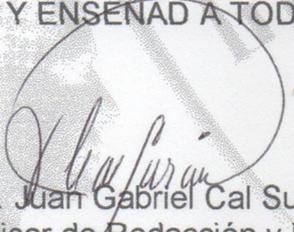
Cobán, A.V. 31 de octubre de 2015
Ref. 15/CTG-62-2015LPADMON

Señores:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa CUNOR –
USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado, realizada en la Coordinación Técnico Administrativa, Sector Privado, Distrito Escolar 16-01-31, Cobán, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa, **SOLDELVA ESCARLETH BUENAFÉ DE MORALES. Con número de carné 200743745.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Juan Gabriel Cal Suram
Revisor de Redacción y Estilo

c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V..06 de febrero de 2016
Ref. 15/CTG02-2016LPADMON

Licenciado
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director CUNOR —USAC—
Cobán, Alta Verapaz

Respetable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Coordinación Técnico Administrativa, Sector Privado, Distrito Escolar 16-01-31, Cobán, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa **SODELVA ESCARLETH BUENAFÉ DE MORALES. Carné No. 200743745.**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Juan Gabriel Cal Suram
VOCAL

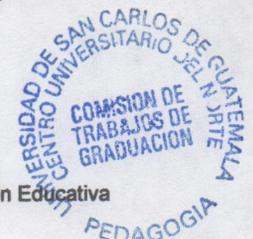
Lic. Gerardo López Tecu
SECRETARIO

Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes

Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación

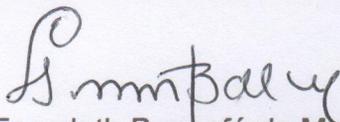
Carrera de Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa

c.c. Dirección, Archivo



HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Trabajo de graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Coordinación Técnica Administrativa, Sector Privado, Distrito Escolar 16-01-31, Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.



Sodelva Escarleth Buenafé de Morales
Carné 200743745

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor, la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma”.

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

DEDICATORIA A

Dios	Por ser mi guía en todo momento, darme fuerzas cuando las necesité y sabiduría para culminar esta etapa.
Mis padres	Por ser ejemplo de superación y fortaleza, apoyarme en todo momento y pos sus sabios consejos.
Mis hermanas	Porque a pesar de las circunstancias hemos sabido salir adelante apoyándonos mutuamente, hoy he alcanzado uno de mis sueños y es gracias a que ustedes han estado siempre conmigo.
Mi esposo	Por llenar mi vida de alegría y amor, gracias mi vida por tu apoyo incondicional, comprensión y paciencia.
Mis hijos	Porque me motivan a ser una mejor persona, que este triunfo les sirva de inspiración para vivir y luchar por salir adelante.
Mis sobrinos	Por llenarme de alegrías y permitirme ser un ejemplo a seguir en su vida.
Mis cuñados	Por las palabras de aliento y el apoyo brindado a lo largo de mi formación profesional.
Mi suegra	Porque a pesar de la distancia siempre hemos contado con su apoyo y amor incondicional, Dios la Bendiga.
Mis abuelos	Por sus sabias enseñanzas que seguirán siendo claves en mi vida.
Toda mi familia	Por acompañarme en este día tan especial.

AGRADECIMIENTO A

Centro Universitario del Norte (CUNOR)	Centro de estudios que me abrió las puertas para brindarme una formación académica de calidad.
Mis catedráticos	Que con paciencia y esmero compartieron sus conocimientos que me ayudaran a desenvolverme profesionalmente,
CTA, Distrito Escolar 16-01-31	Por facilitarme la realización del Ejercicio Profesional Supervisado y apoyarme en el desarrollo del mismo.
Mis asesores	Por su valiosa colaboración, compartir su tiempo y conocimientos en la elaboración de este trabajo de graduación.
Mis amigos (as) y compañeros de promoción	Gracias por su amistad y por cada uno los momentos compartidos.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	V
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	5

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	7
1.2	Reseña histórica	7
1.3	Servicios que presta	8
1.4	Administración	9
	1.4.1 Planeación	9
	1.4.2 Organización	9
	1.4.3 Dirección	9
	1.4.4 Control	10
1.5	Situación socioeconómica de los usuarios	10
1.6	Recursos	10
	1.6.1 Humanos	10
	1.6.2 Materiales	11
	1.6.3 Financieros	11
1.7	Filosofía	11
	1.7.1 Misión	11
	1.7.2 Visión	12
	1.7.3 Valores	12
1.8	Debilidades y fortalezas encontradas	12
	1.8.1 Debilidades	12
	1.8.2 Fortalezas	13
1.9	Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico	13
1.10	Análisis y priorización de problemas	14
1.11	Estimación de priorización de problemas	14

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Servicio	
	2.1.1 Lectura del Plan de Capacitación sobre Revisión de Expedientes de Estudio	15
	2.1.2 Atención a usuarios	15
	2.1.3 Llenar consolidado digital según formato proporcionado por DIPLAN	16
	2.1.4 Recepción de documentos para confrontar	16
	2.1.5 Revisar expedientes de excursiones escolares	17

2.1.6	Traslado de documentos, mobiliario, material y equipo de la Coordinación a un nuevo local	17
2.1.7	Organización de cuadros de resultados finales y recuperación	18
2.1.8	Realización de guía para la confrontación de expedientes de estudio	18
2.2	Docencia	
2.2.1	Orientar sobre la revisión y conformación de expedientes de estudio	19
2.2.2	Informar, asistir y participar en la capacitación sobre estadística inicial	20
2.2.3	Información y recepción de boletas de envío y consolidado digital de estadística inicial 2 012	20

CAPÍTULO 3

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Servicio	
3.1.1	Lectura del Plan de Capacitación sobre Revisión de Expedientes de Estudio	23
3.1.2	Atención a usuarios	23
3.1.3	Llenar consolidación digital según formato proporcionado por DIPLAN	23
3.1.4	Recepción de documentos para confrontar	24
3.1.5	Revisar expedientes de excursiones escolares	24
3.1.6	Traslado de documentos, mobiliario, material y equipo de la Coordinación a un nuevo local	24
3.1.7	Organización de cuadros de resultados finales y de recuperación	24
3.2.8	Realización de guía para la conformación de expedientes de estudio	25
3.2	Docencia	
3.2.1	Orientar sobre la revisión y conformación de expedientes de estudio	25
3.2.2	Informar, asistir y participar en la capacitación sobre estadística inicial	25
3.2.3	Información y recepción de boletas de envío y consolidado digital, de estadística inicial 2 012	26

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Título	27
4.2	Introducción	27
4.3	Planteamiento del problema	28

4.4	Justificación	28
4.5	Objetivos	29
	4.5.1 General	29
	4.5.2 Específicos	29
4.6	Marco Teórico	30
	4.6.1 Marco Conceptual	30
	a Ministerio de Educación	30
	b Dirección Departamental de Educación	30
	c Supervisión Educativa	30
	d Dirección General de Acreditación y Certificación	31
	e Centros Educativos Públicos	31
	f Centros Educativos Privados	31
	g Validez de estudios, títulos y diplomas	31
	h Acuerdo Gubernativo No. 670-97	32
	i Acuerdo Ministerial No. 1171-2010	32
4.7	Marco Referencial	33
4.8	Metodología	34
	4.8.1 Método	34
	4.8.2 Tipo de Investigación	35
	4.8.3 Categorías	35
4.9	Variables	35
	4.9.1 Definición Conceptual	35
	4.9.2 Definición Operacional	36
4.10	Diseño de la Investigación	36
4.11	Sujetos	37
	4.11.1 Universo	37
	4.11.2 Muestra	37
4.12	Instrumentos	38
4.13	Análisis e interpretación de datos y resultados de la investigación	38
	CONCLUSIONES	45
	RECOMENDACIONES	47
	BIBLIOGRAFÍA	49
	ANEXOS	51

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1	Conocimiento de la acreditación de estudiantes	39
2	Capacitaciones recibidas	40
3	Documentos de apoyo	41
4	Problemas al acreditar estudiantes	42
5	Utilidad de contar con una guía	43

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1	Centro Educativo Municipal, Cobán, A.V.	53
---	-----------------------------------------	----

2	Mobiliario y equipo	53
3	Expedientes de estudio	54
4	Capacitación Asignación Códigos Personales	54
5	Leitz ordenados por año y nivel correspondiente	55
6	Revisión de expedientes	55

ÍNDICE DE CUADROS

1	Recurso humano	56
2	Materiales	57
3	Análisis y priorización de problemas	58

ÍNDICE DE IMÁGENES

1	Organigrama CTA, Distrito Escolar 16-01-31, Cobán, A.V.	59
2	Portada del Producto Final	60

LISTADO DE SIGLAS

CEM	Centro Educativo Municipal
MEPU	Maestra de Educación Primaria Urbana
ACPAV	Asociación de Colegios Privados de Alta Verapaz
DIPLAN	Dirección de Planificación
DIDEDUC	Dirección Departamental de Educación
DIGEACE	Dirección General de Acreditación y Certificación
MINEDUC	Ministerio de Educación
CTA	Coordinación Técnico Administrativa
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

RESUMEN

El presente trabajo de graduación es el resultado obtenido de la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado que incluye los programas de docencia, servicio e investigación, realizado en la Coordinación Técnico Administrativa, Distrito Escolar 16-01-31, Sector Privado, ubicada en el Centro Educativo Municipal, del municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz.

En el programa de docencia se realizaron charlas de información sobre llenado y recepción de boletas de envío y consolidado digital de estadística inicial, asistencia y participación en capacitaciones organizadas por la Dirección Departamental de Educación y la más constante, indicar que procedimientos se deben seguir en cuanto a la conformación de expedientes de estudio de alumnos graduandos de preprimaria, primaria, básico y diversificado de los establecimientos educativos del sector privado de Cobán.

En el programa de servicio se llevaron a cabo procedimientos administrativos indispensables para el buen funcionamiento de la institución y en atención a los usuarios, como confrontación de documentos, redacción de providencias, revisión de expedientes de excursiones escolares, colaboración en la mudanza de los documentos, mobiliario, material y equipo de la Coordinación a un nuevo local, clasificación y organización de los cuadros de resultados finales por grado, nivel, establecimiento educativo y año correspondiente.

La investigación se desarrollo en el transcurso del Ejercicio Profesional Supervisado y se llevó a cabo en base a la problemática que encuentra el personal administrativo de la Coordinación al momento de revisar expedientes de estudio ya que esto requiere atención y dedicación, porque a través de ello se coteja que los datos consignados en cada documento sean los mismos que se encuentran en la Certificación de Nacimiento y el Código Personal.

Como propuesta de trabajo se realizó una “Guía para la Conformación de Expedientes de Estudio”, que será de beneficio principalmente para personal administrativo, establecimientos educativos y Coordinaciones Técnico Administrativas, ya que su propósito es facilitar y agilizar los trámites que se deben realizar para acreditar estudiantes ante la Dirección General de Acreditación y Certificación de Alta Verapaz.

INTRODUCCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado se realizó en la Coordinación Técnico Administrativa, Distrito Escolar 16-01-31, ubicada en el Centro Educativo Municipal, del municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz, que se encarga de: coordinar y asesorar el proceso educativo en los establecimientos educativos del sector privado; orientar y brindar asistencia técnica al personal administrativo y docente de los colegios, como a las personas que se acercan a la institución a realizar diferentes trámites.

El objetivo de la realización del Ejercicio Profesional Supervisado fue fortalecer el servicio que la Coordinación brinda a la comunidad educativa, ya que es un proceso por medio del cual se ponen en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación profesional mediante un trabajo pedagógico, científico y técnico que le permita proyectarse profesionalmente en la realización de las tareas de servicio, docencia e investigación, a través de un trabajo eficiente para satisfacción de los usuarios.

Durante la realización del Ejercicio Profesional Supervisado se detectaron diferentes problemas, el más relevante fue que el personal administrativo de los establecimientos educativos no utiliza ningún documento de apoyo para conformar expedientes de estudio. Lo anterior se fundamenta en los errores encontrados en los expedientes al momento de su revisión, personal insuficiente, no se cuenta con presupuesto para cubrir las necesidades que se presentan y poco apoyo de la Asociación de Colegios Privados.

Las fortalezas encontradas en la institución son: adecuada atención y orientación por parte del personal en servicio hacia los usuarios, cooperación del personal administrativo de los establecimientos educativos en la revisión de expedientes, lugar adecuado para atender a los usuarios, colaboración de los establecimientos educativos del sector en cuanto a la donación de materiales de oficina.

Las actividades realizadas fueron: charlas de información sobre llenado, recepción de boletas de envío y consolidado digital de estadística inicial, información sobre los procedimientos a seguir en cuanto a la conformación de expedientes de estudio de alumnos graduandos, confrontación de documentos, redacción de providencias, revisión de expedientes de excursiones escolares, clasificación y organización de los cuadros de resultados finales por grado, nivel, establecimiento educativo y año correspondiente, asistencia a charla con el tema Acoso Escolar. Como proyecto se realizó una guía para la conformación de expedientes de estudio, la cual pretende incrementar la calidad y el servicio que brindan los establecimientos educativos a los usuarios al momento de acreditar estudiantes.

Algunos logros adquiridos fueron conocer los servicios que la institución ofrece a los establecimientos del sector privado de Cobán y el procedimiento correcto para conformar y revisar expedientes de estudio. El informe final del Ejercicio Profesional Supervisado, está formado por cuatro capítulos cada uno de los cuales se presenta en forma descriptiva e incluyen la temática siguiente:

El primer capítulo, contiene la descripción general de la unidad de práctica, información sobre la localización geográfica de la institución, reseña histórica, servicios que presta, administración, situación económica de los usuarios, recursos, filosofía, problemas y fortalezas encontradas.

El segundo capítulo, consiste en la descripción de actividades realizadas en los programas de docencia y servicio, incluye todas las actividades que se ejecutaron en la unidad de práctica, objetivo, descripción y recursos utilizados en cada una. En el tercer capítulo se hace un análisis de las actividades realizadas, los resultados, la discusión e interpretación de los mismos de acuerdo a los objetivos trazados. El cuarto capítulo, titulado: Desarrollo de la Investigación, expone el tema investigado, que contiene introducción, justificación, objetivos, marco teórico, metodología, cronograma de actividades y análisis de encuestas realizadas.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía consultada para el desarrollo del informe.

OBJETIVOS

General

Mejorar el proceso de revisión de expedientes de estudio que se realiza en la unidad de práctica, utilizando material de apoyo, para agilizar el procedimiento de acreditación de estudiantes.

Específicos

Identificar los principales problemas que se presentan en la sede de práctica, utilizando diferentes instrumentos, para el análisis y priorización de los mismos.

Brindar una atención de calidad, por medio de un trabajo eficiente, para satisfacción de los usuarios.

Establecer temas de actualización, utilizando técnicas de discusión, para beneficio del personal administrativos de los establecimientos educativos.

Diseñar el contenido del proyecto educativo, a través de la investigación y compilación de información relacionada con , para su validación y entrega.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

La Coordinación Técnico Administrativa (CTA), Sector Privado, Distrito Escolar 16-01-31, está ubicada en el Centro Educativo Municipal (CEM), Colonia Sachamach zona 12, del municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz, Km. 211 de la ruta CA-14, salida a Guatemala. (Ver anexo)

1.2 Reseña histórica

En sus inicios los centros educativos del sector privado y las academias de mecanografía, eran coordinados y asesorados junto a los establecimientos educativos del nivel medio sector oficial, por una persona encargada específicamente para este sector.

Debido al aumento de colegios, las autoridades educativas ven la necesidad de contar con una supervisión encargada específicamente para los establecimientos educativos de carácter privado en la región.

En 1 999 la administración educativa del sector privado se desliga del sector oficial, debido a que fue propuesto un nuevo modelo de supervisión denominado Coordinación Técnico Administrativa, para Alta Verapaz se establecieron 31 Coordinaciones, incluyéndose una específica para el sector privado.

Se reestructuraron los Distritos Escolares, codificándolos según el departamento, municipio y el correlativo. La Coordinación del Sector Privado quedó codificada como: Distrito Escolar 16-01-31, a partir de ese momento se le considera como una institución autónoma, encargada de los niveles de preprimaria, primaria, básico y diversificado de los establecimientos privados, así como de las academias, en el curso libre, del departamento de Alta Verapaz.

En el año 2 008, la Coordinación queda encargada únicamente de los establecimientos privados y las mecanografías de los municipios de Cobán, San Pedro Carchá, San Juan Chamelco y Santa Cruz Verapaz.

Desde el año 2 009 a la fecha, la Coordinación atiende exclusivamente a los establecimientos privados y academias de mecanografía, en el curso básico, del municipio de Cobán, brindando asesoría y orientación técnico administrativa.

1.3 Servicios que presta

Dentro de los servicios que la institución brinda a los usuarios están: la administración, control y supervisión de todos los establecimientos educativos del sector privado, confrontación de documentos, revisión de expedientes de estudio, revisión de cuadros de resultados finales y de recuperación, revalidación de establecimientos educativos, atención a los usuarios que lo necesiten, extensión de constancias, también se realizan talleres con el personal administrativo de los establecimientos educativos del sector privado de Cobán, los cuales responden a las necesidades que se presentan.

1.4 Administración

1.4.1 Planeación

Se lleva a través de planes a corto plazo, ya que todas las acciones que se planifican se realizan en el transcurso del ciclo escolar y se manejan a través de un cronograma anual, el que se basa en su totalidad al establecido por el Ministerio de Educación (MINEDUC), e incluye las actividades que el Coordinador considere necesarias.

1.4.2 Organización

Como en toda institución en la Coordinación se cuenta con una organización con el fin de ejecutar cada una de las actividades, para ello es importante el nivel jerárquico, ya que este cumple un papel fundamental para realizar con eficiencia y eficacia cada una de los procedimientos administrativos que se llevaban a cabo. Según el organigrama de la institución los niveles jerárquicos internos son: coordinador técnico administrativo, asistente en gestión, asistente analítica y secretaria. (Ver anexo)

1.4.3 Dirección

Para que las actividades planificadas por la Coordinación se realicen de acuerdo a lo establecido, el personal que labora en la Coordinación cumple con diferentes funciones siendo las siguientes: el coordinador persona con liderazgo y capacidad para orientar y guiar a todos los usuarios para que las actividades se realicen de acuerdo a lo planificado, la asistente en gestión, asistente analítica se encargan de brindar asistencia técnica tanto al personal administrativo y docente de los establecimientos

educativos que forman parte del sector, como a las personas que se acercan a la institución a realizar diferentes trámites.

1.4.4 Control

Este proceso se realiza a través de los libros de actas y conocimientos, así como diferentes guías de observación (cuando se hacen inspecciones oculares a los colegios para su revalidación), hojas de asistencia que se utilizan para tener constancia de la participación del personal docente y administrativo en las reuniones programadas

1.5 Situación socioeconómica de los usuarios

En la Coordinación se atiende a estudiantes, padres de familia, personal docente y administrativo de los establecimientos educativos del sector privado del municipio de Cobán, ubicados en las áreas urbana y rural, quienes pertenecen a las comunidades étnicas: mestiza o ladina y q'eqchi' y forman parte de las clases sociales alta, media y un porcentaje mínimo a la clase baja. En su mayoría se dedican a atender sus negocios o empresas y otros son trabajadores del Estado.

1.6 Recursos

1.6.1 Humanos

Con el fin de ejecutar adecuadamente las actividades administrativas en la CTA durante el presente ciclo escolar laboran cuatro personas ocupando los cargos de: Coordinador Técnico Administrativo, Asistente en Gestión (quienes forman parte de la institución desde el año 2 010), y Asistente Analítica (quien en el presente ciclo escolar se encuentra reubicada en la institución). (Ver anexo)

1.6.2 Materiales

Cada uno de los materiales utilizados en la Coordinación son indispensables para realizar adecuadamente las actividades administrativas. La mayor parte de ellos fueron donados por los establecimientos educativos del sector privado, la Asociación de Colegios Privados de Alta Verapaz (ACPAV), y otros proporcionados por la Dirección Departamental de Educación. (Ver anexo)

1.6.3 Financieros

La Coordinación no cuenta con fondos propios, las necesidades de papelería y suministros varios, se obtienen a través de donaciones que hacen algunos establecimientos educativos que forman parte del sector y de envíos que hace la Dirección Departamental de Educación, cuando esta cuenta con materiales suficientes.

1.7 Filosofía

1.7.1 Misión

“Somos una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor.”¹

¹ Ministerio de Educación, *Misión y Visión*, 2 012. <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp> (27 de febrero de 2012)

1.7.2 Visión

“Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta.”²

1.7.3 Valores

En cada una de los servicios que se brindan en la CTA se ponen en práctica diferentes valores ya que la atención a los usuarios se hace con amabilidad y respeto, las solicitudes y requerimientos se hacen con responsabilidad cumpliendo siempre con las fechas asignadas para su entrega, las actividades que se planifican y realizan se inician con puntualidad.

1.8 Debilidades y fortalezas encontradas

1.8.1 Debilidades

Se detectaron diferentes debilidades una de las principales es que el personal administrativo de los establecimientos educativos que se encarga de los expedientes de estudio no utiliza ninguna guía de apoyo y esa es una de las razones por las que se encuentran demasiados errores en los documentos al momento de su revisión, lo que es una causa para atrasar los procesos administrativos. Además de ello el personal que se encuentra comisionado en la CTA no es suficiente para cubrir las demandas de los usuarios.

² *Ibíd.*

La CTA no cuenta con presupuesto real para cubrir las necesidades que se presentan, no se tiene el suficiente apoyo de la Asociación de Colegios Privados de Alta Verapaz y esto hace que en determinadas ocasiones no se pueda cumplir al 100% con la atención a los usuarios.

1.8.2 Fortalezas

La CTA cuenta con un lugar apropiado para brindar la atención adecuada a los usuarios, los establecimientos educativos del sector brindan toda la colaboración en la donación de materiales de oficina para poder cumplir con lo solicitado por los usuarios y las autoridades educativas, el personal administrativo brinda toda su cooperación cuando se les solicita apoyo en la revisión de expedientes de estudio.

Se adecuo el horario de atención a los usuarios ya que la oficina se cerraba al medio día, pero con el apoyo de la epesista el horario de atención se modifico así de 08:00 a.m. a 17:00 p.m.

1.9 Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico

Las técnicas utilizadas fueron: la observación ya que su objetivo es obtener la información necesaria e indicada para el diagnóstico y los recursos utilizados fueron fichas, fotografías y grabaciones.

La entrevista con el coordinador y la asistente en gestión fue valiosa, considerando que en todo momento dieron la información que se les solicitaba lo que fue esencial para recabar los datos necesarios para la conformación del diagnóstico.

1.10 Análisis y priorización de problemas

De los problemas presentados y habiendo hecho un análisis profundo, se elaboró un cuadro de análisis y priorización de problemas en el cual se ubicaron los encontrados en cada uno de los sectores trabajados durante la elaboración del diagnóstico institucional, uno de los más frecuentes fue que se encontraban demasiados errores en los expedientes al momento de su revisión. (Ver anexo)

1.11 Estimación de priorización de problemas

Se hizo una valoración y en base a la problemática presentada con mayor frecuencia se decidió que el problema a investigar sería ¿Cuáles son las causas por las que se encuentran errores al momento de revisar expedientes de estudio?

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Servicio

2.1.1 Lectura del Plan de Capacitación sobre Revisión de Expedientes de Estudio

La primera actividad del Ejercicio Profesional Supervisado fue leer el Plan de Capacitación sobre Revisión de Expedientes de Estudio, debido a que esta actividad es la que se realiza con mayor frecuencia y durante varias veces en la Coordinación.

En este plan se indica el procedimiento a seguir para revisar expedientes de estudio de alumnos graduandos y egresados de los niveles de preprimaria, primaria y básico, los documentos que deben de conformarlo y los datos que se deben verificar en cada uno.

2.1.2 Atención a usuarios

Durante el transcurso de la práctica se atendió a padres de familia, estudiantes, personal docente y administrativo de los establecimientos educativos del sector oficial y privado, que se presentaban a la Coordinación a realizar diferentes trámites.

Se recibió papelería para confrontar documentos, expedientes para su revisión, expedientes para excursiones escolares, certificaciones de estudio, se informó sobre el proceso de ingreso de la estadística inicial y entrega de documentos requeridos.

A varias de las actividades se les dio solución, mientras que otras únicamente se recibieron los documentos para darles el trámite respectivo.

2.1.3 Llenar consolidado digital según formato proporcionado por la DIPLAN

Luego de recibir las boletas de envió de la estadística inicial 2 012 y consolidado digital de cada uno de los establecimientos, se debía llenar un consolidado general del sector y entregarlo según calendario establecido.

Por lo que se analizaron, ingresaron y cuadraron todos los datos de acuerdo al área y niveles correspondientes (41, 42, 43, 44, 45 y 46) en el formato proporcionado.

2.1.4 Recepción de documentos para confrontar

A la coordinación regularmente se presentaban personas que necesitaban que se les confrontaran documentos para realizar diferentes trámites. Por lo que se les solicitaban los documentos originales con las fotocopias para comprobar la legalidad de los mismos.

Se les devolvían los originales después de haber cotejado cada uno y se quedaban únicamente las copias, se les indicaba que debían llegar a recogerlos dos días después ya que el Coordinador Técnico Administrativo debía firmar cada uno de los documentos.

Cada una de las copias se confrontaba con el sello respectivo, se pasaba a la oficina del Coordinador para que firmara y luego se devolvían a los interesados.

2.1.5 Revisar expedientes de excursiones escolares

Durante los primeros seis meses del ciclo lectivo los establecimientos educativos presentaban a la Coordinación un expediente el cual contenía una solicitud y documentación necesaria para que se les autorizara realizar excursiones dentro o fuera del departamento.

Se revisaban los expedientes de excursiones escolares para verificar que la documentación estuviera completa, según lo estipulado en el Acuerdo Ministerial No. 1345 de la Legislación Básica Educativa del autor Aníbal Arizmendy Martínez Escobedo.

Si las excursiones eran en el departamento se trasladaban a la oficina del Coordinador para su autorización, y si la excursión era fuera del departamento se trasladaba a través de Providencia a la oficina del Director Departamental de Educación para que él diera el aval respectivo.

2.1.6 Traslado de documentos, mobiliario, material y equipo de la Coordinación a un nuevo local

La Asociación de Colegios Privados de Alta Verapaz notificó al Coordinador Técnico Administrativo que se debía desalojar el local donde estaban las oficinas de la Coordinación ya que no podían seguir cubriendo con el pago del mismo.

Por lo que durante tres días se empaquetaron, embolsaron y encajonaron documentos, material y equipo utilizado en la oficina en costales, cajas y bolsas de plástico, para su traslado al nuevo local ubicado en el Centro Educativo Municipal.

Debido a que la Coordinación no cuenta con fondos propios se solicitó ayuda a los establecimientos educativos para cubrir los gastos del transporte, quienes en todo momento estuvieron dispuestos a colaborar.

2.1.7 Organización de cuadros de resultados finales y de recuperación

Se clasificaron, ordenaron, archivaron y rotularon los cuadros de resultados finales y de recuperación de los niveles de Preprimaria, Primaria, Básico y Diversificado (PRE-PRIM, PRIM, MED-B y MED-D), de los diferentes establecimientos educativos del sector.

La metodología utilizada para esta actividad fue verificar lo que contenía cada archivador, luego se procedió a clasificar cada uno de los cuadros de resultados finales y de recuperación de acuerdo a los años respectivos, el grado y el nivel correspondientes, se identificó y rotulo cada uno de los leitz. (Ver anexo)

2.1.8 Realización de guía para la conformación de expedientes de estudio

Se elaboro material de apoyo para mejorar los procedimientos de recepción, análisis y trámite de expedientes de estudiantes, pero específicamente minimizar las diversas anomalías que se han detectado en los documentos y expedientes. Se plantea como una guía, que facilite y agilice los trámites que debe realizar el personal administrativo para acreditar a estudiantes, el cual será de beneficio principalmente para los educandos, establecimientos educativos y Coordinaciones Técnico Administrativas. (Ver anexo)

Contiene procedimientos, basados en normas de Legislación Educativa vigente y requisitos establecidos por el Ministerio de

Educación para presentación de expedientes de estudios; documentos que son necesarios e indispensables para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades del personal administrativo, evitando así la duplicidad de esfuerzos, con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos, agilizar y facilitar los trámites que realizan los establecimientos educativos, con relación a la acreditación de estudiantes.

2.2 Docencia

2.2.1 Orientar sobre la revisión y conformación de expedientes de estudio

Durante los 8 meses del Ejercicio Profesional Supervisado se informó al personal administrativo de los establecimientos educativos la manera correcta de la conformación de expedientes de estudio.

Debido a que durante tres ocasiones los expedientes de estudio de graduandos y egresados de preprimaria, primaria, básico y diversificado de todos los establecimientos del sector privado, se reciben en la Coordinación, se revisan para verificar que contengan los documentos que se requieren para su acreditación y que los datos consignados en cada documento sean los mismos que aparecen en la certificación de nacimiento y el código personal.

La primera y segunda vez se revisan detalladamente indicando al personal administrativo de los colegios los errores encontrados y se devuelven para su corrección, después de un tiempo se vuelven a revisar para verificar si se hicieron los cambios indicados.

Al finalizar el ciclo escolar se recibían nuevamente los expedientes con todos los documentos solicitados para su acreditación, se confrontaba certificación general de estudios con los certificados de cada grado, si todo estaba correcto se devolvían a los establecimientos firmados y sellados, para continuar con el respectivo trámite. (Ver anexo)

2.2.2 Informar, asistir y participar en la capacitación sobre estadística inicial

Se impartió un taller de parte de la Dirección de Planificación (DIPLAN), de la Dirección Departamental de Educación en la que se dieron lineamientos para ingresar los datos correspondientes a la estadística inicial 2 012, a la que asistió el personal administrativo de la coordinación y de los establecimientos educativos del sector, y la epesista.

Posteriormente el personal administrativo de los establecimientos educativos se presentaba a la Coordinación para que se aclararan las dudas sobre cómo debían ingresar los datos, por lo que se les informaba y daban las instrucciones a seguir de acuerdo a lo indicado por el personal de la Dirección de Planificación. (Ver anexo)

2.2.3 Información y recepción de boletas de envío y consolidado digital, de estadística inicial 2 012

A través de una charla se orientó al personal administrativo de los establecimientos educativos del sector que en base a las boletas de envío de la estadística inicial 2 012, debían llenar un consolidado digital por nivel educativo, según el formato proporcionado por la DIPLAN, se les explicó la forma de hacerlo y se les aclararon las dudas correspondientes.

Se les hizo entrega del calendario establecido por la Coordinación para la recepción de las boletas de envío y el consolidado digital y se les pidió cumplir con la fecha indicada para cada establecimiento para llevar un mejor control y no atrasar los procesos a seguir.

CAPÍTULO 3

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Servicio

3.1.1 Lectura del Plan de Capacitación sobre Revisión de Expedientes de Estudio

Conocer y comprender cual es el procedimiento correcto para revisar los expedientes de estudio de alumnos graduandos y egresados de los diferentes niveles educativos, los documentos los conforman y los datos a verificar en cada uno.

3.1.2 Atención a usuarios

Se atendió la mayoría de las demandas presentadas por padres de familia, estudiantes, personal docente y administrativo de los establecimientos educativos, sin embargo a las que no se les pudo dar solución únicamente se hizo lo posible para darle el respectivo trámite.

3.1.3 Llenar consolidado digital según formato proporcionado por DIPLAN

Gracias al cumplimiento de los establecimientos educativos se cuadraron todos los datos y se entregó en forma física y digital la estadística inicial en la fecha indicada por la Dirección de Planificación, de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

3.1.4 Recepción de documentos para confrontar

Se recibieron y confrontaron todos los documentos presentados a la CTA, verificando que cada uno fuera copia fiel de su original, luego se trasladaban a la oficina del coordinador para que los firmara y cuando ya estaban listos se entregaban a los interesados.

3.1.5 Revisar expedientes de excursiones escolares

Se revisaron todos los expedientes de excursiones escolares presentados por los establecimientos educativos, verificando que la documentación estuviera completa y en base a ello se le daba el respectivo tramite.

3.1.6 Traslado de documentos, mobiliario, material y equipo de la CTA a un nuevo local

Con el apoyo de algunos establecimientos educativos se hizo el traslado de todos los documentos, material y equipo utilizado en la oficina para el nuevo local. Se suspendió el servicio brindado a la comunidad educativa durante algunos días, para ordenar todo en el lugar correspondiente y atenderlos de la manera adecuada.

3.1.7 Organización de cuadros de resultados finales y de recuperacion

Se clasificaron y ordenaron todos los cuadros de resultados finales y recuperación según el año, grado, nivel y establecimiento respectivo, todo esto se hizo con el fin de facilitar la búsqueda de los mismos cuando se necesitaran.

3.1.8 Realización de guía para la conformación de expedientes de estudio

Se entregó una guía con procedimientos legales que será de beneficio principalmente al personal administrativo de los establecimientos educativos para facilitar y agilizar los trámites que deben de realizar para acreditar estudiantes ante la Dirección Departamental de Educación.

3.2 Docencia

3.1.3 Orientar sobre la revisión y conformación de expedientes de estudio

Se asesoró y aclararon dudas a todo el personal de los establecimientos educativos encargado de la conformación de expedientes de estudio, con el fin de que al momento de presentar los expedientes los llevaran sin errores.

El 99% de los establecimientos educativos cumplió con la entrega de expedientes de estudio para su revisión en las fechas indicadas por la CTA, lo que fue fundamental para que se revisaran adecuadamente y se devolvieran para que se hicieran las correcciones necesarias.

3.2.2 Informar, asistir y participar en la capacitación sobre estadística inicial

Se contó con la asistencia y participación del 100% del personal administrativo de los establecimientos educativos del sector, personal administrativo de la CTA y la epesita, quienes recibieron la información del personal de DIPLAN sobre el proceso utilizado por el MINEDUC en el ingreso de datos correspondientes a la estadística inicial 2 102.

3.2.3 Información y recepción de boletas de envío y consolidado digital, de estadística inicial 2 012

De acuerdo al calendario establecido la mayoría de establecimientos educativos del sector privado se presentaron a la Coordinación para cumplir con la entrega de boletas de envío y consolidado digital de la estadística inicial.

CAPÍTULO 4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Título

¿Cuáles son las causas por las que se encuentran errores en los nombres, apellidos, calificaciones (en números y letras), sellos y firmas, al momento de revisar expedientes de estudio?

4.2 Introducción

La administración educativa es la parte de la administración general que se encarga del estudio del quehacer educativo su función es favorecer el eficaz y dinámico cumplimiento del proceso educativo en su totalidad, coordinando todas las partes que lo integran y organizando los recursos humanos y materiales de que dispone.

La validez de los estudios que realizan los estudiantes en los centros educativos del sistema, se acreditan por medio de certificados extendidos por los establecimientos, los cuales son avalados por la autoridad competente del Ministerio de Educación, siempre que hayan cumplido con los planes y programas de estudio autorizados, por ello se ha considerado realizar una guía con los procedimientos para la conformación de expedientes de estudio, la que ayudará a facilitar los trámites que debe realizar el personal administrativo de los establecimientos educativos para acreditar estudiantes ante la Dirección General de Acreditación y Certificación de Alta Verapaz.

En el municipio de Cobán, en la Coordinación Técnico Administrativa, Distrito Escolar 16-01-31, Sector Privado, no se han llevado a cabo investigaciones, ni estudios referentes a los problemas que encuentra el personal administrativo de la Coordinación al momento de revisar expedientes de estudio.

4.3 Planteamiento del problema

La acreditación de estudiantes ante la Dirección General de Acreditación y Certificación de Alta Verapaz lleva consigo diferentes procedimientos, uno de los principales es la revisión detallada de expedientes que contienen la documentación de cada uno de los educandos.

La revisión de los mismos requiere atención y dedicación, porque a través de ello se coteja: que los datos consignados en cada documento sean los mismos que se encuentran en la Certificación de Nacimiento y el Código Personal, si al momento de revisarlos se encontrara algún error en cuanto a nombres, apellidos, calificaciones (en números y letras), firmas y sellos, se devuelve a los establecimientos para su corrección. Con base a lo anterior el problema a investigar es:

¿Cuáles son las causas por las que se encuentran errores al momento de revisar expedientes de estudio?

4.4 Justificación

En el transcurso del ciclo escolar, el personal administrativo de los establecimientos educativos privados presenta a la Coordinación Técnico Administrativa los expedientes de estudio de graduandos de las diferentes carreras y alumnos egresados de los niveles de preprimaria, primaria y básico, para ser revisados en tres oportunidades.

Cada documento que contiene el expediente, se revisa y se coteja con la partida de nacimiento y el código personal, para comprobar que no haya errores y darle el respectivo trámite. Previo a la revisión que se hace en la Coordinación, el personal administrativo de los establecimientos debió revisar, ordenar y corregir los documentos que conforman cada expediente.

Se ha observado, que este proceso no lo realiza el personal administrativo de algunos establecimientos educativos por lo que entregan los expedientes sin estar revisados, ordenados, ni corregidos, teniendo el personal de la Coordinación que hacer una mesurada revisión de los expedientes, lo que conlleva a que algunos procesos administrativos se atrasen.

4.5 Objetivos

4.5.1 General

Analizar las causas por las que se encuentran errores en los expedientes de estudio, a través de una mesurada revisión, para establecer estrategias de solución y así agilizar el proceso de acreditación de estudiantes.

4.5.2 Específicos

Determinar si se conocen los procedimientos correctos para conformar y revisar expedientes de estudio, entrevistando al personal administrativo de los establecimientos educativos, para mejorar la atención a los usuarios.

Proponer la utilización de material de apoyo para revisar expedientes de estudio, unificando criterios, que pueda ser usado en todos los establecimientos educativos.

4.6 Marco Teórico

4.6.1 Marco Conceptual

a Ministerio de Educación

Es una institución del Estado, encargada de coordinar y ejecutar las políticas educativas, establecidas por el sistema educativo del país.

b Dirección Departamental de Educación

“Las Direcciones Departamentales de Educación – DIDEDUC – se crearon mediante el Acuerdo Gubernativo número 165-96, son dependencias del Ministerio de Educación (MINEDUC) encargadas en los departamentos de proponer e implementar las políticas, planes, programas, proyectos y actividades del Ministerio de Educación.”³

c Supervisión Educativa

De acuerdo con lo que establece el Acuerdo Gubernativo 123 “A”, Reglamento de la Supervisión Técnica Escolar: la supervisión educativa tiene una función técnico-administrativa porque realiza actividades de asesoría, orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en el Sistema Educativo.

³ Ministerio de Educación, *Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Educación, Acuerdo Gubernativo Número 225-2008, 12 de septiembre de, 2008*. http://www.mineduc.gob.gt/portal/contenido/menú_lateral/leyes_y_acuerdos/leyes_educativos/documents (26 de julio de 2 012)

Sus finalidades son: mejorar la calidad educativa y promover actitudes de compromiso con el desarrollo de una educación científica y democrática al servicio de la comunidad educativa. Sus objetivos son: promover una eficiente y cordial relación entre los miembros de la comunidad educativa.

d Dirección General de Acreditación y Certificación

La Dirección General de Acreditación y Certificación (DIGEACE), es una dependencia del Ministerio de Educación encargada de acreditar y certificar los procesos educativos para asegurar la calidad educativa.

e Centros Educativos Públicos

Los centros educativos públicos, son establecimientos administrados por el Estado, para ofrecer el servicio educativo a todos los habitantes del país sin discriminación alguna, de acuerdo a las edades y niveles correspondientes.

f Centros Educativos Privados

Los centros educativos, privados, son establecimientos de la iniciativa privada que ofrecen servicios educativos, de acuerdo a reglamentos y disposiciones autorizados por el Ministerio de Educación.

g Validez de estudios, títulos y diplomas

La validez de los estudios que realizan los estudiantes en los centros educativos del sistema, se acreditan por medio de certificados extendidos por los establecimientos, los cuales son avalados por la autoridad competente del Ministerio de

Educación, siempre y cuando hayan cumplido con los planes y programas de estudio autorizados.

El Ministerio de Educación por medio de las Direcciones Departamentales extenderá los diplomas y títulos con los cuales se acredite la validez de los estudios realizados por los estudiantes en los niveles y modalidades de su competencia.

h Acuerdo Gubernativo No. 670-97

El presente Acuerdo Gubernativo, es aplicable para acreditar a los estudiantes de los diferentes Niveles de Educación en todas sus modalidades, tiene como objetivo normalizar lo que se refiere a la emisión de títulos y diplomas extendidos por el Ministerio de Educación.

“Artículo 13º. ARCHIVO DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS: Los directores de los centros educativos, son depositarios de toda la documentación relacionada con los graduandos, la documentación relacionada con los graduandos, la que es propiedad del Ministerio de Educación y como tal, están en la obligación de velar por el cuidado, custodia y seguridad de los mismos. Cada dirección de centro educativo tiene la responsabilidad de llevar un archivo actualizado en forma cronológica y alfabética de los expedientes de personas graduadas...”⁴

i Acuerdo Ministerial No. 1171-2010

“Artículo 36. Niveles de Educación Preprimaria. Las y los estudiantes del Nivel de Educación Preprimaria recibirán una constancia que acredite que asistieron a la

⁴Aníbal Arizmendi Martínez Escobedo, *Legislación Básica Educativa. Leyes Educativas*, (Huehuetenango, Guatemala C.A.: Centro de Impresiones Graficas, 2 009), 184.

etapa correspondiente. Esta constancia será emitida por el centro educativo respectivo.”⁵

“Artículo 37. Diplomas por Nivel y Ciclo Educativo. Al aprobar los estudios correspondientes a los Niveles de Educación Primaria y Ciclo Básico del Nivel de Educación Media, las autoridades correspondientes extenderán los diplomas que acrediten la finalización de los mismos.”⁶

“Artículo 38. Títulos y diplomas del Ciclo Diversificado del Nivel de Educación Media. Las y los estudiantes del Ciclo Diversificado del Nivel de Educación Media, que hayan complementado los estudios correspondientes a una carrera, serán acreedores a un diploma o título extendido por la Dirección Departamental de Educación de su jurisdicción.”⁷

“Artículo 39. Certificaciones, títulos y diplomas. Los trámites y requisitos para obtener las certificaciones de estudios, títulos o diplomas, se harán de conformidad con las disposiciones específicas correspondientes del Ministerio de Educación.”⁸

4.7 Marco Referencial

Año con año en los establecimientos educativos del sector público y privado del municipio de Cobán inscriben niños, jóvenes y adultos graduandos de los niveles de preprimaria, primaria, básico y diversificado.

⁵ *Ibíd.*

⁶ *Ibíd.*

⁷ *Ibíd.*

⁸ *Ibíd.*

Al momento de la inscripción deben entregar al establecimiento un expediente conformado de diferentes documentos establecidos por Ministerio de Educación. Todos los documentos que conforman los expediente de estudio deben ser revisados en la CTA durante tres ocasiones, previ6 a ello el personal encargado de los expedientes en los establecimientos educativos debió revisarlo, ordenarlo y corregir errores cuando fuere necesario.

Sin embargo se reciben expedientes que han llevado el debido proceso que deben hacer las personas encargadas de los expedientes, por lo que las personas comisionadas en la CTA deben revisar detalladamente cada uno y esto atrasa la devoluci6n de los mismos para su acreditaci6n.

4.8 Metodología

4.8.1 Método

Exploratorio: Se utiliza para destacar aspectos fundamentales de un problema y en base a ello encontrar procedimientos correctos para realizar una investigaci6n posterior.

4.8.2 Tipo de Investigaci6n

Exploratoria: Se realiz6 este tipo porque no se ha realizado ning6n trabajo referente al tema a investigar, y por lo mismo no se utilizara ning6n modelo como base de estudio.

La funci6n de esta investigaci6n es familiarizar al investigador con el fen6meno que hasta el momento le era totalmente desconocido.

“La investigación exploratoria no intenta dar explicación respecto del problema, sino solo recoger e identificar antecedentes generales, número y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Su objetivo es documentar ciertas experiencias, examinar temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordadas ante.”⁹

4.8.3 Categorías

Durante el ciclo escolar los establecimientos educativos deben presentar el expediente de estudios de los estudiantes graduandos y egresados de los niveles de preprimaria, primaria y básico en las Coordinaciones Técnico Administrativas para revisar y verificar que los datos sean los mismos que se encuentran en la certificación de nacimiento y el código personal.

4.9 Variables

4.9.1 Definición Conceptual

Expediente: se trata de un instrumento administrativo que recopila la documentación imprescindible que sustenta un acto administrativo.

Coordinación Técnico Administrativa: es el enlace entre las comunidades escolares y las Direcciones Departamentales, encargada de realizar actividades de coordinación, asesoría, orientación, seguimiento y evaluación de los servicios educativos.

⁹ Investigación Exploratoria. <http://Janeth-investigacioniv.blogst.com/2008/investigacion-exploratoria-exploraoira.html> (24 de julio de 2 012.)

Certificación de Nacimiento: documento a través del cual se acredita el hecho de un nacimiento y por tanto la existencia de una persona.

Código Personal: vincula a todos los estudiantes de los niveles preprimario, primario y medio, con el Sistema Nacional de Educación, durante toda su vida escolar.

4.9.2 Definición Operacional

Expediente: material que contiene documentos personales solicitados en los establecimientos educativos.

Coordinación Técnico Administrativa: son las encargadas de coordinar y asesorar el proceso educativo los establecimientos educativos del sector público y privado.

Certificación de nacimiento: documento extendido en las oficinas del RENAP donde se ratifica el nacimiento de una persona.

Código personal: símbolo asignado a todos los estudiantes inscritos en los diferentes niveles del sistema educativo.

4.10 Diseño de la Investigación

No experimental, es la que se realiza sin manipular variables debido a que ellas ya han ocurrido. El investigador únicamente observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

“La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o son inherentemente no manipulables.”¹⁰

4.11 Sujetos

4.11.1 Universo

Personal administrativo, (directores y secretarias), de establecimientos educativos de los sectores oficial y privado de Cobán, Alta Verapaz.

4.11.2 Muestra

5 directores y 5 secretarias de establecimientos del sector privados; 5 directores y 5 secretarias de establecimientos del sector oficial de Cobán, Alta Verapaz.

El muestreo probabilístico es una técnica en la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados.

Para elegir a la muestra en esta investigación específicamente se utilizó el muestreo aleatorio simple ya que en este se debe incluir en una lista a todos los miembros de la población y luego se seleccionan al azar el número deseado de sujetos.

¹⁰ Investigación no experimental –EcuRed. www.ecured.cu/index.php/Investigación_no_experimental (29 de febrero de 2 015)

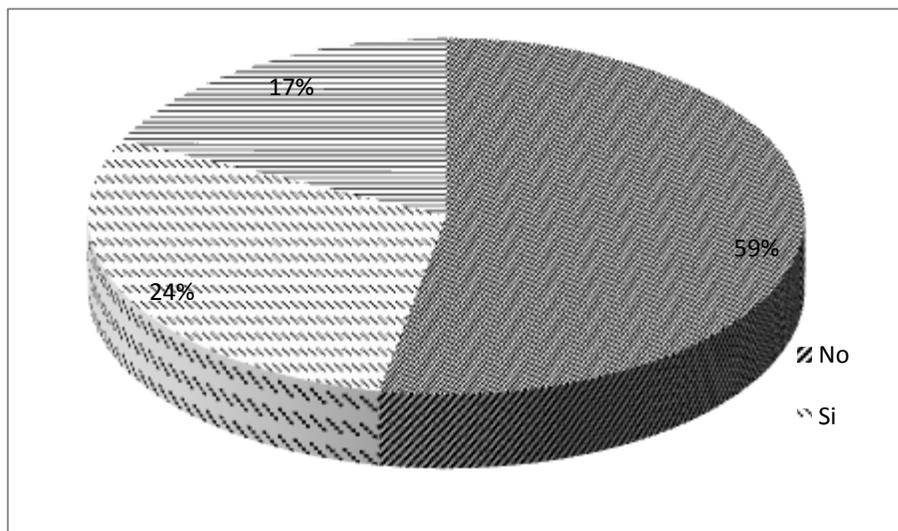
4.12 Instrumentos

Se aplicó una encuesta al personal administrativo de los establecimientos públicos y privados del municipio de Cobán, formada por preguntas referente a los problemas que encuentra el personal administrativo de la Coordinación, al momento de revisar expedientes de estudio

4.13 Análisis e interpretación de datos y resultados de la investigación

Se analizaron las respuestas obtenidas de las encuestas, que dieron los siguientes resultados.

GRÁFICA 1 CONOCIMIENTO DE LA ACREDITACIÓN DE ESTUDIANTES

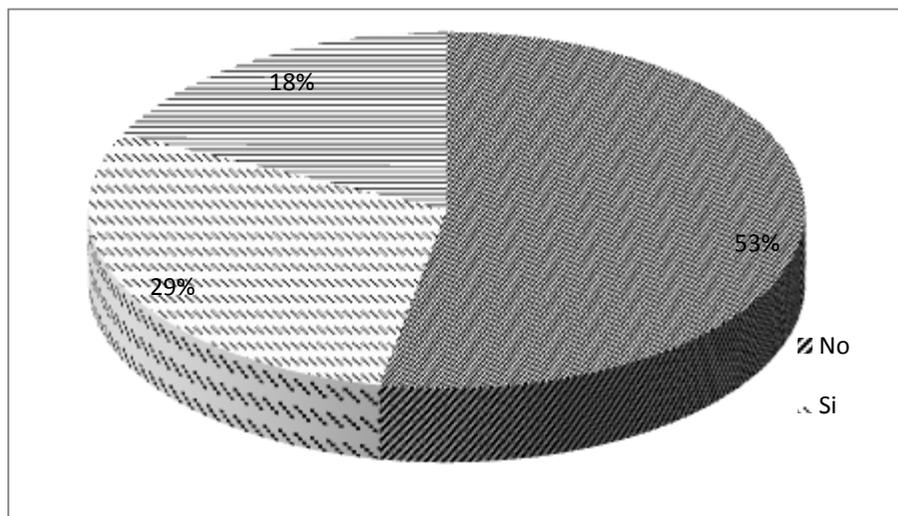


Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

Los resultados demuestran que el 59% del personal administrativo de los establecimientos educativos está al tanto de lo que es la acreditación de estudiantes. El 24% no conoce que es la acreditación de estudiantes y el 17% no respondió nada.

Entre los requerimientos se pueden mencionar que todos los expedientes deben ser revisados y autorizados en la CTA antes de ser trasladados para la acreditación y que todos los datos que se presenten en los documentos deben de estar de acuerdo a los establecidos en la certificación de nacimiento y el código personal.

GRÁFICA 2 CAPACITACIONES RECIBIDAS

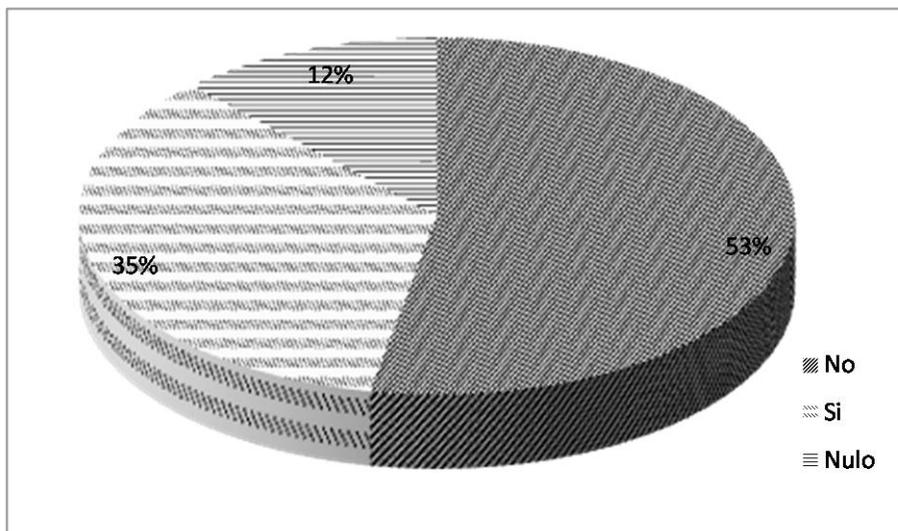


Fuente: Investigación de Campo. Año 2 012.

Los resultados demuestran que el 53% del personal administrativo de los establecimientos educativos no ha recibido capacitaciones sobre los aspectos que deben contener los expedientes para su acreditación, el 29% respondió que sí pero solo pláticas y el 18% dejó en blanco su respuesta.

Entre los documentos están: certificación de nacimiento del RENAP, código personal, certificados y diplomas de los grados de sexto y tercero básico, cierre de pensum, certificados de ciclo básico y diversificado, certificado de mecanografía, certificación general de estudios.

GRÁFICA 3 DOCUMENTO DE APOYO

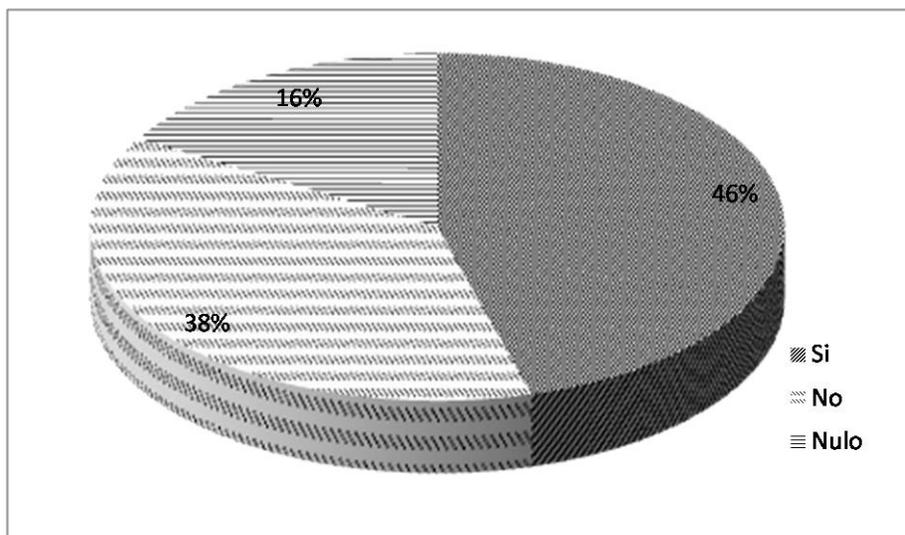


Fuente: Investigación de Campo. Año 2 012.

Los resultados demuestran que el 53% del personal administrativo de los establecimientos educativos no utiliza ningún material como apoyo, el 35% si y el 12% no respondió nada.

Entre los documentos que pueden ser utilizados están los manuales y guías con procedimientos basados en normas de Legislación Educativa vigente.

GRÁFICA 4 PROBLEMAS AL ACREDITAR ESTUDIANTES

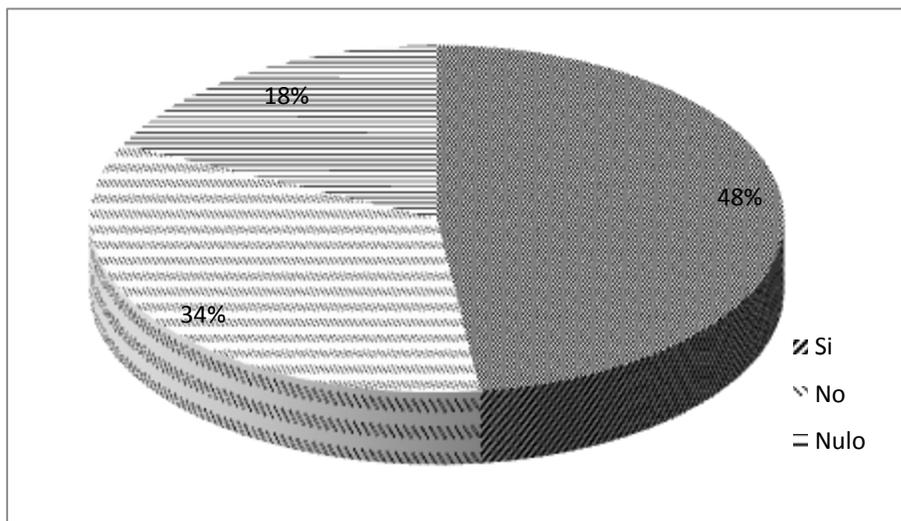


Fuente: Investigación de Campo. Año 2 012.

Los resultados demuestran que el 46% del personal administrativo de los establecimientos educativos encuentra problemas al momento de acreditar estudiantes. El 38% no encuentra problemas y el 16% no respondió nada.

Los problemas más frecuentes al momento de revidar expedientes para su acreditación son: el nombre no coincide con el que aparece en la certificación de nacimiento, código personal incorrecto, calificaciones escritas incorrectamente en letras, los documentos del expediente están incompletos, la razón y la fecha colocada en los documentos no está escrita correctamente, etc.

GRÁFICA 5 ÚTILIDAD DE CONTAR CON UNA GUÍA



Fuente: Investigación de Campo. Año 2 012.

Los resultados demuestran que para el 48% del personal administrativo de los establecimientos educativos sí sería útil contar una guía para la conformación de expedientes de estudio, el 34% respondió que no y el 18% no respondió nada.

La guía sería útil para facilitar y agilizar los trámites que debe realizar el personal administrativo para acreditar a estudiantes y será de beneficio principalmente para los educandos, establecimientos educativos y Coordinaciones Técnico Administrativas.

CONCLUSIONES

Utilizando una guía basada en normas de Legislación Educativa vigente y los requisitos establecidos por el Ministerio de Educación se mejoro el proceso de revisión de expedientes de estudio que se realiza en la Coordinación Técnico Administrativa, agilizando el procedimiento que se debe hacer al momento de razonar documentos y adjuntar en orden la papelería que se requiere en los formatos para presentar correctamente los expedientes ante la Dirección General de Acreditación y Certificación.

Utilizando fichas de observación y entrevistas se identificaron los principales problemas que se presentan en la CTA de colegios privados, entre ellos poco personal comisionado y demasiados errores en los expedientes de estudio al momento de su revisión priorizando el antes mencionado para perfilar la realización del proyecto educativo.

Utilizando los recursos necesarios se brindó una atención de calidad a padres de familia, estudiantes, personal docente y administrativo de los establecimientos educativos cumpliendo con la revisión de todos los expedientes de estudio y confrontación de documentos, devolviendo en el menor tiempo posible los expedientes para las correcciones y la documentación requerida.

A través de una mesa redonda y en reunión de directores se establecieron temas de actualización como relaciones personales, conformación de expedientes y Legislación Educativa vigente, para que secretarías y directores estén enterados de los nuevos cambios que hay en la conformación de expedientes de estudio y así dar un servicio adecuado a la comunidad educativa.

A través de la investigación acción tomando en cuenta a directores y secretarías se recopiló la información acerca de los requisitos para la conformación de expedientes previo al cierre del nivel preprimario, primario, básico y diversificado, en base a ello se definió el diseño de la guía para la conformación de expedientes de estudio, la cual fue avalada por la comisión de EPS, posteriormente se hizo entrega al Coordinador Técnico Administrativo para su divulgación.

RECOMENDACIONES

Que se le de continuidad a la aplicación de la guía para la conformación de expedientes de estudio en los establecimientos educativos del sector privado de Cobán y así evitar que los procesos administrativos se atrasen.

Que se comisione en la CTA más personal para cubrir con las demandas de los usuarios y que en los establecimientos educativos revisen bien los expedientes de estudio antes de entregarlos a la Coordinación.

Que el personal que labora en la CTA conozca los procedimientos administrativos, para atender adecuadamente a todos los usuarios.

Que en el transcurso del año se establezcan de 2 a 3 capacitaciones para directores y secretarías acerca de relaciones personales, conformación actualizada de expedientes de estudio y Legislación Educativa vigente.

Que la guía para la conformación de expedientes de estudio sea entregada digitalmente a través de correo electrónico a los establecimientos educativos, para agilizar el proceso de revisión en la CTA.

BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de la República de Guatemala. *Ley de Educación Nacional* (Decreto 12-91). <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp>. (27 de febrero de 2 012.)
- Martínez Escobedo, Aníbal Arizmendy. *Legislación Básica Educativa. Leyes Educativas*. Huehuetenango, Guatemala: Centro de Impresiones Graficas, 2 009.
- Ministerio de Educación -MINEDUC-. *Disposiciones para la inscripción de estudiantes de todos los niveles educativos y extraescolar* (Acuerdo 1055-2 009). [xq.yim.com \(kg/groups/.../ ACUERDO+10 55-2009.pdf](http://xq.yim.com/kg/groups/.../ACUERDO+1055-2009.pdf) (27 de julio de 2 012).
- . *Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes para los Niveles de Educación Preprimaria, Primaria y Media de los subsistemas de educación escolar y extraescolar en todas sus modalidades* (Acuerdo 1171-2 010). <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.as> (28 de julio de 2 012).
- . *Proceso de acreditación de estudiantes*. http://www.mineduc.gob.gt/portal/contenido/menu_lateral/leyes_y_acuerdos/leyes_educativas/documentos/MINEDUC.pdf (29 de julio de 2 012).
- . *Misión y visión del ministerio de educación*. <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp>. (27 de febrero de 2 012).
- . *Políticas educativas*. <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp>. (27 de febrero de 2 012).

----- . *Reglamento orgánico interno del ministerio de educación. (Acuerdo 225-2008).* http://www.mineduc.gob.gt/portal/contenido/menu_lateral/leyes_y_acuerdos/leyes_educativas/documents/MINEDU.pdf (26 de julio de 2 012).



V.B.
[Handwritten signature]

Adán García Véliz

Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario



ANEXOS

FOTOGRAFÍA 1 CENTRO EDUCATIVO MUNICIPAL, COBÁN, A.V.



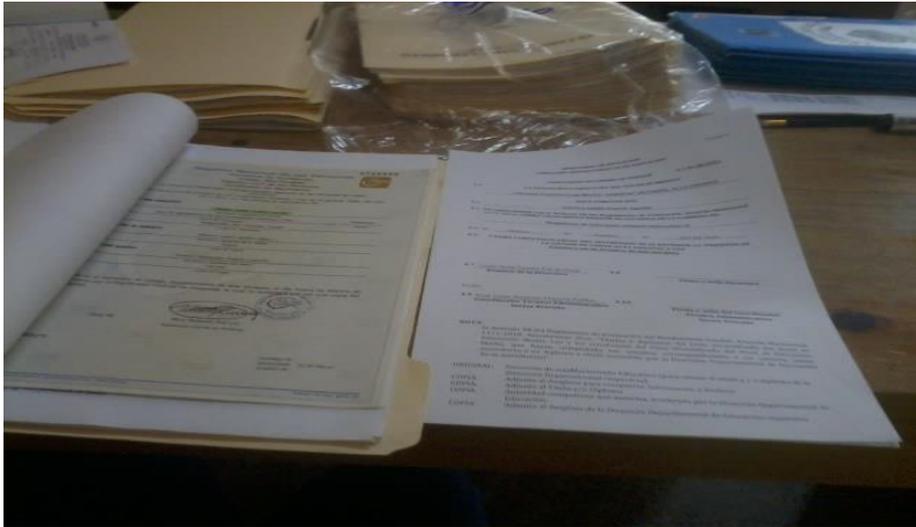
Tomada por: Sodelva Buenafé. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 2 MOBILIARIO Y EQUIPO



Tomada por: Sodelva Buenafé. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 3 EXPEDIENTES DE ESTUDIO



Tomada por: Sodelva Buenafé. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 4 CAPACITACIÓN ASIGNACIÓN CÓDIGOS PERSONALES



Tomada por: Sodelva Buenafé. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 5 LEITZ ORDENADOS POR AÑO Y NIVEL CORRESPONDIENTE



Tomada por: Sodelva Buenafé. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 6 REVISIÓN DE EXPEDIENTES



Tomada por: Esther Pineda. Año 2 012.

CUADRO 1
RECURSO HUMANO

Nombre	Cargo	Nivel
César Rolando ChocoojYalibat	Coordinador Técnico Administrativo	MEPU
Esther Guadalupe Pineda Ochaeta	Asistente en Gestión	Técnico Universitario
Sandra Maribel Tiul Cho	Asistente Analítica	MEPU

Fuente: Investigación de Campo. Año 2 012.

CUADRO 2 MATERIALES

Recursos	Cantidad
Archivadores de metal	3
Librera de madera	2
Computadora de escritorio	2
Computadora portátil	1
Impresora Canon	1
Impresora multifuncional	1
Escritorios tipo cátedras	6
Silla secretarial	1
Sillas de metal y cuerina	3
Sillas de plástico	11
Sillas plegables de metal	8
Máquina de escribir	2
Mesitas de metal	3
Estante de metal	1
Locker de metal	2
Cafetera	2
Dispensador de agua eléctrico	1
Engrapadora	2
Perforadora	1
Libro de actas	1
Libro de conocimientos	1
Sellos	4
Leitz	83

Fuente:

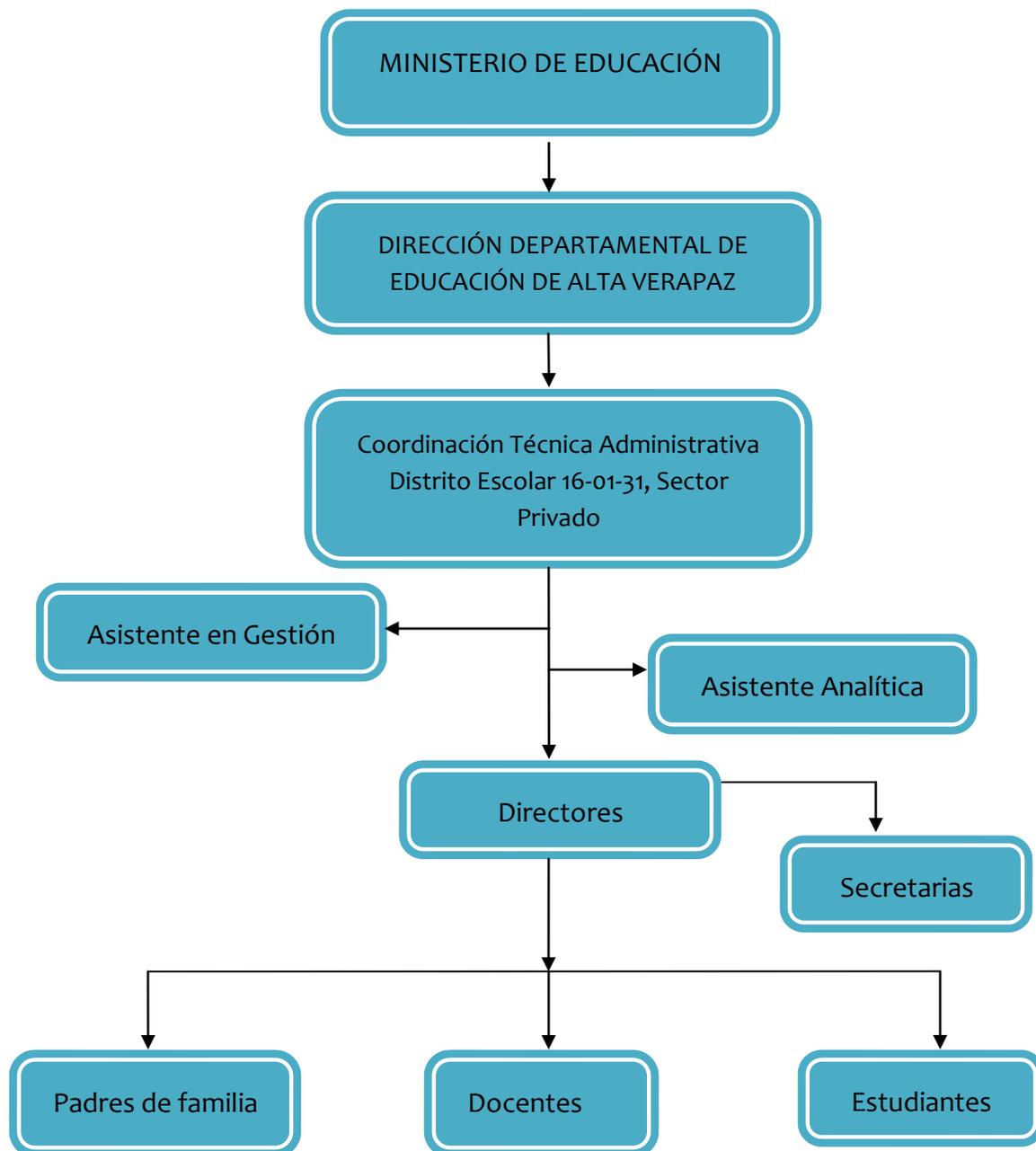
Investigación de Campo. Año 2 012.

CUADRO 3 ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

Principales problemas del sector	Factores que originan los problemas	Soluciones que requieren los problemas	Alternativas factibles para los problemas
<p>La información que se encontró es del año 2002.</p> <p>No se cuenta con un plano de ubicación.</p> <p>No contar con presupuesto real para cubrir con las necesidades que se presentan.</p> <p>No cubrir con las demandas de los usuarios.</p> <p>Cierre de la Coordinación, durante la hora de almuerzo.</p> <p>Devolución de expedientes personal administrativo de los establecimientos educativos</p>	<p>No se han realizado censos en años recientes.</p> <p>No se cuentan con los recursos financieros.</p> <p>Poco personal existente en la CTA, para cubrir las necesidades de la población</p> <p>Suspensión por parte del IGSS de la Secretaria Oficinista</p> <p>Errores encontrados en los documentos al momento de su revisión</p>	<p>Actualizar los datos en general.</p> <p>Elaborar el plano.</p> <p>Buscar ayuda</p> <p>Contratar o reubicar personal.</p> <p>No suspender el servicio.</p> <p>Revisar bien los expedientes antes de llevarlos a la Coordinación</p>	<p>Hacer un censo de población.</p> <p>Gestionar para su elaboración</p> <p>Gestionar y solicitar ayuda a la Asociación de Colegios Privados de Alta Verapaz</p> <p>Solicitar a la Dirección Departamental de Educación más personal</p> <p>Adecuar el horario del personal. Aprovechar la integración de la epesista para que cubrir el horario.</p> <p>Proponer la implementación de material de apoyo con procedimientos legales</p>

Fuente: Investigación de Campo. Año 2 012.

IMAGEN 1
ORGANIGRAMA COORDINACIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA
DISTRITO ESCOLAR 16-01-3, COBÁN, A.V.



Fuente: Investigación de Campo. Año 2 012.

IMAGEN 2
PORTADA DEL PRODUCTO FINAL

**Guía para la Conformación de Expedientes
de estudio**

Acreditación de Estudiantes



Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario del Norte CUNOR

**Licenciatura en Pedagogía y
Administración Educativa**

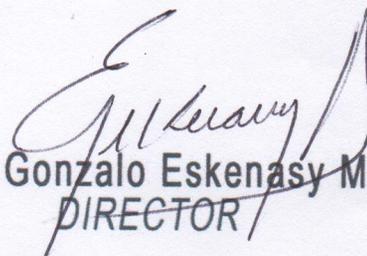
Cobán, Alta Verapaz



CUNOR | CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
Universidad de San Carlos de Guatemala

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 23 de febrero de 2016.


Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

