

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN LA UNIDAD DE LA JUNTA CALIFICADORA DE
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE
EDUCACIÓN DE ALTA VERAPAZ**

ARNOLDO CHÉN COY

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE DE 2 015

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN LA UNIDAD DE LA JUNTA CALIFICADORA DE
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE
EDUCACIÓN DE ALTA VERAPAZ**

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

POR

**ARNOLDO CHÉN COY
CARNÉ 200941283**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE DE 2 015

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS
RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. M.A. Fredy G. Macz Choc
SECRETARIA: Lcda. T.S. Floricelda Chiquín Yoj
REPRESENTANTE DE DOCENTES: Ing. Geol. Cesar F. Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS: Ing. Agr. Julio O. Méndez Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: P.E.M. César Oswaldo Bol Cú
Br. Fredy Enrique Gereda Milián

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR: Lic. Otto Francisco Sierra Macz
SECRETARIO: Lic. Gerardo López Tecú
VOCAL: Lic. Juan Gabriel Cal Suram

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. Juan Gabriel Cal Surám

REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lic. Gerardo López Tecú

ASESOR

Lic. Héctor Arcadio Delgado

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



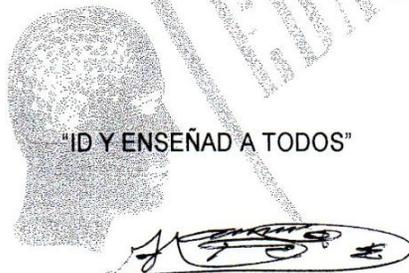
CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 25 de abril de 2015
Ref. 15/CTG-08-2015L.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 Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, **ARNOLDO CHÉN COY. Con número de carné 200941283.**



"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Héctor Arcadio Delgado
Asesor

c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

Cobán, A.V. 09 de mayo de 2015

Ref. 15/CTG-21-2015LPADMON

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 Unidad de la Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente **ARNOLDO CHÉN COY. Con número de carné 200941283.**

"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. 30 de mayo de 2015
Ref. 15/CTG-30-2015LPADMON

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 Unidad de la Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación, Alta Verapaz, por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, **ARNOLDO CHÉN COY. Con número de carné 200941283.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. Juan Gabriel Cal Suram
Revisor de Redacción y Estilo

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. 26 de septiembre de 2015
Ref. 15/CTG11-2015LPADMON

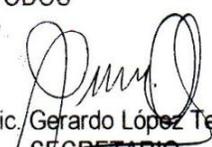
Licenciado
Fredy Geovany Macz Choc
Director CUNOR —USAC—
Cobán, Alta Verapaz

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 Unidad de la Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Cobán, Alta Verapaz por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente **ARNOLDO CHÉN COY. Carné No. 200941283.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Juan Gabriel Cal Suram
VOCAL


Lic. Gerardo López Tecu
SECRETARIO


Lic. Otto Francisco Sierra Macz

Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación

Carrera de Profesorado en Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente

c.c. Dirección, Archivo



HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento de lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el trabajo de graduación denominado el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título de Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente.



Arnoldo Chén Coy
Carné 200941283

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. 17-2 012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2 012.

DEDICATORIA

A

La familia

Que me brindó apoyo durante el desarrollo de la carrera.

Mis padres

Que creyeron en mí y me brindaron ayuda en los momentos más difíciles de la vida.

Mis hermanos y amigos

Que fueron el pilar de motivación e inspiración, para finalizar mi formación profesional.

Mi hermano (+)

Que desde el cielo canta y vive mi triunfo.

AGRADECIMIENTO

A

Dios

Dador de la vida y fuente de sabiduría.

**Personal de la DIEDUC
de Alta Verapaz**

Por la confianza que me brindaron durante la realización de mi Ejercicio Profesional Supervisado.

Mi asesor

Por compartirme su conocimiento y amistad durante los años de formación universitaria.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	5
1.2	Reseña histórica	5
1.3	Servicio que presta	6
1.4	Administración	7
1.4.1	Planeamiento	7
1.4.2	Organización	7
1.4.3	Dirección	7
1.4.4	Control	8
1.5	Situación socioeconómica	8
1.6	Recursos	9
1.6.1	Humanos	9
1.6.2	Materiales	9
1.6.3	Financieros	10
1.7	Filosofía	10
1.7.1	Visión	10
1.7.2	Misión	10
1.7.3	Valores	11
1.8	Problemas y fortalezas encontrados	11
1.8.1	Problemas	11
1.8.2	Fortalezas	12
1.9	Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico	12
1.10	Análisis y priorización de problemas	13
1.11	Estimación de priorización de problemas	13

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Servicio	15
2.1.1	Atención al público	15
2.1.2	Recepción de los requisitos de catalogación	16
2.1.3	Hojas de evaluación docente	16
2.1.4	Actualización de datos	17
2.1.5	Actualización de la cédula docente	17
2.2	Docencia	17

2.2.1	Trifoliar de trámites y procesos	17
2.2.2	Guía de conceptos básicos	18

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Servicio	21
3.1.1	Atención al público	21
3.1.2	Recepción de los requisitos de catalogación	22
3.1.3	Hojas de evaluación docente	22
3.1.4	Actualización de datos	23
3.1.5	Actualización de la cédula docente	24
3.2	Docencia	24
3.2.1	Trifoliar de trámites y procesos	24
3.2.2	Guía de conceptos básicos	25

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Título de la investigación	27
4.2	Introducción	27
4.3	Planteamiento del problema	28
4.4	Justificación	29
4.5	Objetivos	29
4.5.1	General	29
4.5.2	Específicos	30
4.6	Marco teórico	30
4.6.1	La comunicación organizacional	30
4.6.2	Normativos de los procedimientos administrativos	33
4.7	Marco referencial	38
4.8	Metodología	39
4.8.1	Métodos	39
4.8.2	Tipo de investigación	39
4.8.3	Categorías	39
4.9	Variables	40
4.9.1	Definición conceptual	40
4.9.2	Definición operacional	40
4.10	Diseño de la investigación	41
4.11	Sujetos	41
4.11.1	Universo	41
4.11.2	Muestra	42
4.12	Instrumentos	42
4.13	Análisis y discusión de resultados	43
4.13.1	Conoce los procesos administrativos	43
4.13.2	Ha recibido capacitación sobre los procesos administrativos	44
4.13.3	Recibe orientación de su director y supervisor	45

4.13.4 Consulta a su supervisor por trámites pendientes	46
4.13.5 Medios que utiliza para las consultas	47
4.13.6 Conoce el contenido del Decreto Legislativo 1,485	48
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	57

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1 Conoce los procesos administrativos	43
2 Ha recibido capacitación sobre los procesos administrativos	43
3 Recibe orientación de su director y supervisor	45
4 consulta a su supervisor por trámites pendientes	46
5 Medios que utiliza para las consultas	47
6 conoce el contenido del Decreto Legislativo 1,485	48

ÍNDICE DE TABLAS

1 Salario del Magisterio Nacional 2 014	59
2 Personal administrativo	59
3 Mobiliario y equipo	59
4 Matriz de Vester	60
5 Estimación de prioridades	60
6 Estadística inicial, establecimientos abiertos 2 014	60
7 Estadística inicial, alumnos inscritos 2 014	61
8 Marco lógico	62

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1 Trifoliar	63
2 Guías de conceptos básicos	63

LISTADO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

CUNOR	Centro Universitario del Norte
DIDEDUC	Dirección Departamental de Educación.
DPI	Documento Personal de Identificación.
EBI	Educación Bilingüe Intercultural.
EPS	Ejercicio Profesional Supervisado.
INE	Instituto Nacional de Estadística.
JPC	Junta Calificadora de Personal.
MINEDUC	Ministerio de Educación.
PADEP/D	Programa Académica de Desarrollo Profesional Docente.
RAE	Real Academia Española.
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala.

RESUMEN

El trabajo de graduación contiene la descripción del proceso del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la unidad de la Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, con la finalidad de aplicar los conocimientos y desarrollar experiencias en el campo de la docencia, investigación y actividades administrativas.

El mecanismo desarrollado para la realización de las actividades y la obtención de la información fue a través de una guía de observación, consultas bibliográficas y un cuestionario de la siguiente manera: en la primera fase, se realizó un diagnóstico institucional que consistió en la recopilación de datos: la localización geográfica, los recursos, usuarios, información administrativa, la filosofía, los valores, servicios que presta y la identificación de los problemas y fortalezas.

La segunda fase, la planificación del proceso de investigación, el planteamiento, la justificación, la elaboración de los objetivos general y específicos, la selección de la temática del marco teórico, la metodología, la definición de las variables, la elección del diseño, los sujetos y la recopilación de datos e información. Se efectuó un estudio de investigación no experimental transeccional exploratorio y se determinó que los maestros, directores y supervisores educativos, tienen poca información acerca de los procesos administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal. Los datos se obtuvieron de 50 maestros del Ministerio de Educación que laboran bajo los renglones 011 y 021 de los niveles de educación preprimaria y primaria.

En la fase de docencia, con el objetivo de mejorar la calidad de información con los usuarios, se elaboraron dos herramientas informativas: una guía de conceptos básicos y un trifoliar de los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal, las cuales, fueron distribuidos a los maestros y supervisores educativos.

La última fase denominado de servicio, consistió en apoyar y colaborar con el personal de la Junta Calificadora en actividades de atención al público, orientación, actualización de datos, recepción y entrega de documentos, la redacción de conocimientos, rotulación de archivos y la colocación de información en áreas estratégicas para los comunicados y avisos a los maestros sobre alguna actividad y gestión pendiente ante el Ministerio de Educación. De esta manera se respondió a los requerimientos de los usuarios y el fortalecimiento del proceso administrativo.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de graduación, es un requisito previo a optar al título de Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual contiene información del Ejercicio Profesional Supervisado, que se realizó en la unidad de la Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

La recopilación de los datos e información fueron por fases a través de los siguientes instrumentos: una guía de observación, que facilitó verificar el estado institucional; las consultas bibliográficas, que orientaron el conocimiento y la construcción de la teoría; y un cuestionario, que revalidó los criterios establecidos respecto a la situación de los usuarios. El proceso de análisis y la clasificación de la información, fueron por medio del método analítico; con el comparativo, se relacionaron los hechos observados en la etapa del diagnóstico respecto a lo que difirieron los maestros en la encuesta; con el descriptivo, se preparó la exposición de los resultados de manera narrativa, numérica y gráfica

El informe final está organizado por capítulos de la siguiente manera: En el primer capítulo, se describe la información general de la unidad de práctica: localización geográfica, reseña histórica, servicios que presta, administración, situación socioeconómica de los usuarios, recursos humanos, físicos, económicos, tecnológicos, la filosofía de la institución, problemas y fortalezas encontrados, técnicas utilizadas en el diagnóstico, el análisis, la priorización y la estimación de problemas.

En el capítulo siguiente, se relata las actividades realizadas en dos fases: la primera de servicio, que radicó en la atención al público, recepción de los requisitos de catalogación, hojas de evaluación docente, actualización de datos, y la cédula docente. La segunda fue de docencia, que consistió en mejorar la información y los canales de comunicación con los usuarios a través de una guía de conceptos básicos y, un trifoliar de los trámites y procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal

En el tercer capítulo, se presenta en forma narrativa el análisis y la discusión de resultados de los conocimientos, aprendizajes, experiencias y los logros alcanzados en el campo de la docencia, investigación y la administración educativa.

El último capítulo, titulado el desarrollo de la investigación, se detalla el estudio realizado entorno al problema denominado: el desconocimientos de los usuarios acerca de los trámites y procesos administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal, y los componentes como: los estudios previos, la fundamentación teórica, la metodología, los enfoques, los objetivos, categorías, el diseño, los sujetos, el universo, la muestra, el instrumento de medición aplicado, el análisis y la discusión de resultados. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografías y los anexos.

OBJETIVOS

General

Fortalecer los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, a través del ejercicio de funciones administrativas y el desarrollo de un estudio de la calidad de información de los usuarios, para mejorar los canales de comunicación.

Específicos

Desarrollar con eficiencia y eficacia las actividades administrativas, mediante la calidad de servicios y atención al público, para responder las exigencias y requerimientos de los maestros y supervisores educativos.

Determinar la calidad de información de los usuarios acerca de los trámites y procesos administrativos, mediante instrumento de recopilación de datos, para mejorar los servicios y atención al público.

Realizar actividades de orientación a los usuarios de la Junta Calificadora de Personal, por medio de instrumentos de información, para agilizar los trámites y procesos administrativos.

Facilitar la información de los procesos administrativos, mediante el diseño y distribución de guías de conceptos básicos, con la finalidad de orientar a los supervisores educativos del departamento de Alta Verapaz.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

La Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, está ubicada en la 1ª calle 5-19 zona 1, Cobán, Alta Verapaz.

1.2 Reseña histórica

La Junta Calificadora de Personal (JCP) del Ministerio de Educación (MINEDUC) de Guatemala, funciona desde 1951 en la 13 calle 6-33 de la zona 1, ciudad de Guatemala. Antes del 2004, era la dependencia del Sistema Educativo Nacional, con mayor grado de abandono, por las instalaciones, mobiliario, equipo, material de apoyo y presupuesto.

“Los procesos se realizaban de forma manual, lo que los hacía lentos los trámites, únicamente se podían realizar en la ciudad de Guatemala, en días hábiles. Lo que obligaba a los maestros abandonar sus actividades y además generar gastos en transporte, hospedaje y alimentación.

No existía un sistema de información confiable, prueba de ello es que no se podía establecer con exactitud el número de expedientes o docentes que pertenecen a una clase escalafonaria, nivel o área en específico, tampoco era posible determinar el número de docentes que laboraban en un determinado establecimiento, comunidad, municipio o departamento.

En febrero de 2004, a raíz de una visita de la Ministra de Educación a las Instalaciones, se toma la decisión de modernizar las mismas y se inicia un proceso de automatización de datos e información de cada docente, a la que se tendrá acceso desde cualquier punto del país a través del Internet. En diciembre del mismo año, se estrena las nuevas

instalaciones en la 5ª calle 4-33, zona 1, edificio plaza Rabí, nivel 2, oficina 202, Ciudad de Guatemala. Años después, facilitó la descentralización de la mayoría de funciones a nivel departamental y municipal”.¹

En 2006, la oficina de la Junta Calificadora de Personal en Cobán, Alta Verapaz, fue instalada en la 1ª calle 5-19 de la zona 1, en el edificio de la Dirección Departamental de Educación.

A mediados del 2009, por reestructuración de las instalaciones de la Dirección Departamental por el Ministerio de Educación, se trasladan a la 3ª calle, zona 3, frente la Escuela de Enfermería, un año después, se regresa al mismo edificio. Donde actualmente, presta los servicios de catalogación, actualización de datos, de la cédula docente, en los horarios de 8:00 a 16:30 horas de lunes a viernes.

De esta manera, el docente evita desplazarse hasta la ciudad de Guatemala, lo que significa un ahorro económico y la facilidad de realizar los trámites y obtener información en el menor tiempo posible.

1.3 Servicio que presta

La Junta Calificadora de Personal del Ministerio de Educación es la institución responsable de la ejecución de las acciones tendientes a la aplicación correcta del Decreto Legislativo 1485 Ley de Dignificación y Catalogación del Magisterio Nacional de Guatemala.

La unidad de la Junta Calificadora de Personal, presta los siguientes servicios: catalogación, que consiste en registrar y asignar un código al docente, para poder laborar en los niveles de educación preprimaria y primaria; reposición de cédula docente, extender una nueva cédula docente por robo o extravío; actualización de datos y la cédula docente, modificar la

¹ Ministerio de Educación –MINEDUC-. Ley de Dignificación y Catalogación del Magisterio Nacional Decreto 1485 (Guatemala: Editorial Phoenix, 1961 – 2011), 3.5.

información personal del maestro y asignarle la letra escalafonaria que le corresponde, apertura de expediente, registrar en físico el tiempo de servicio; la extensión de certificación, detallar los datos e información del ascenso escalafonario; la recepción de hojas de evaluación docente y el ingreso al sistema con previa revisión de los datos a evaluar.

1.4 Administración

1.4.1 Planeamiento

Las actividades administrativas de la Junta Calificadora de Personal son desarrolladas mediante la planificación anual y semestral, las cuales contienen los procedimientos a realizar durante los meses de cada año, por ejemplo: fechas de catalogación, extensión de las cédulas docentes, la recepción de las hojas de servicio de los maestros presupuestados y los que laboran por contrato en los diferentes renglones del Ministerio de Educación. Asimismo los reportes mensuales hacia la sede central, ciudad de Guatemala.

1.4.2 Organización

Las actividades administrativas que se desarrollan con los maestros respecto a la catalogación, la recepción de las hojas de evaluación docente y los ascensos escalafonarios, son ejecutadas a través de oficios, acuerdos y resoluciones ministeriales que emite el Ministerio Educación cada año, con la finalidad de brindar un mejor servicio. Los expedientes recibidos son organizados por carpetas y años en orden alfabéticos, que posteriormente se ingresan al sistema de la Junta Calificadora de Personal.

1.4.3 Dirección

La unidad de la Junta Calificadora de Personal en el departamento de Alta Verapaz, está a cargo de dos personas con los

siguientes puestos: jefe profesional I, la que se encarga de organizar, planificar, dirigir y evaluar las actividades realizadas durante el año; Asistente profesional II, la responsable de los servicios administrativos y la redacción de documentos como circulares, oficios, conocimientos y la promoción de algún evento o trámite pendiente ante el Ministerio Educación.

1.4.4 Control

Las actividades y los servicios que se prestan a los maestros, es registrado en un libro denominado registros y controles, el cual sirve para verificar la cantidad y los tipos de atención que se brinda diariamente. Puesto que estos datos semestralmente son requeridos por los jefes inmediatos de recursos humanos de la ciudad de Guatemala, en el cual se exige información mensual de catalogación, expedientes de aperturas recibidas, hojas de servicio, certificaciones, reposiciones de cédula docente, actualizaciones de datos en el sistema Junta Calificadora de Personal. Mediante este reporte, se manifiesta la calidad y cantidad del trabajo administrativo que se realiza durante el año, de igual manera la demanda de los usuarios.

1.5 Situación socioeconómica

En el departamento de Alta Verapaz, existen aproximadamente diecisiete mil maestros contratados por el Ministerio de Educación bajo los reglones 011 y 021, que perciben un “salario base de Q. 3255.00, más los pagos por escalafón cada cuatro años en las letras de la B a la F: Q. 813.75, Q. 1627.50, Q. 2441.25, Q. 3255.00 y Q. 4068.00”.² (Ver en anexo tabla 1).

Según datos recientes del Instituto Nacional de Estadística (INE), febrero 2014, el índice del costo de:

² Junta Calificadora de Personal -JPC-. *Salario del Docente 2014* (Guatemala: 2014).

“La canasta básica alimentaria es de Q. 2929.50 mensual y un costo diario familiar de Q. 97.65; mientras por el otro lado el precio de la canasta básica vital es de Q. 5345.80, que asciende a un costo diario familiar de Q. 178.19”.³

La comparación del salario del magisterio nacional con los datos estadísticos del INE, permite concluir que los ingresos mensuales del docente, cubre las necesidades básicas de su familia, dado que tiene una estabilidad: económica y laboral, con las que obtiene una condición de vida aceptable y las oportunidades de acceso a los insumos básicos de alimentación, vestuario, vivienda, salud y educación. Sin embargo, existen muchos maestros que no perciben la totalidad de sus sueldos, puesto que sufren descuentos debido a créditos adquiridos con instituciones bancarias y otros.

1.6 Recursos

1.6.1 Humanos

El personal administrativo de la Junta Calificadora de Personal, está integrado por dos personas, con los puestos de asistente profesional jefe y asistente profesional II, contratadas por el MINEDUC bajo el renglón 011. (Ver en anexo tabla 2).

1.6.2 Materiales

En cuanto a mobiliario, se cuentan con cinco sillas y tres mesas, dos archivadores de metal y una de madera, para el resguardo de los expedientes de los docentes, los útiles de oficina y los documentos administrativos.

³ Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Índice de Precios al Consumidor y Costo de la Canasta Básica Alimentaria y Vital* (Guatemala: febrero 2014), 13-19.

Con respecto a los medios tecnológicos, dos computadoras con sus respectivas impresoras, un escáner y dos teléfonos. Éstos son utilizados para los servicios e información a los usuarios. (Ver en anexo tabla 3).

1.6.3 Financieros

Con la relación a los honorarios del personal y la adquisición de insumos de trabajo, los útiles de oficina y el equipo de cómputo, son financiados por el Ministerio de Educación de Guatemala, a través de la unidad del área financiera de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

1.7 Filosofía

1.7.1 Visión

“Ofrecer un servicio educativo a la población, a través de la puesta en práctica de procesos técnicos, administrativos, operativos y pedagógicos, identificados con la realidad sociolingüística de la región, basándose en las políticas y estrategias educativas nacionales, buscando la atención de las necesidades y demandas de la población”.⁴

1.7.2 Misión

“Es un ente que, con los postulados de la Reforma Educativa, rige un sistema educativo departamental orientado a contribuir con la educación y formación integral de la población para consolidar una sociedad equitativa, participativa y respetuosa de las diferencias socioculturales y étnicas”.⁵

⁴ *Visión*. <http://www.mineduc.gob.gt/AltaVerapaz/> (25 de febrero de 2 014).

⁵ *Misión*. <http://www.mineduc.gob.gt/AltaVerapaz/> (25 de febrero de 2 014).

1.7.3 Valores

a. Respeto

“Es la consideración que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad, reconocimiento mutuo”.⁶

b. Solidaridad

“Es el apoyo o la adhesión circunstancial al interés de otros en situaciones difíciles”.⁷

c. Paciencia

“Es la actitud que lleva al ser humano a poder soportar contratiempos y dificultades para conseguir algún bien”.⁸

d. Justicia

“Es el conjunto de criterios que establecen un marco adecuado para las relaciones e interacciones entre personas e instituciones”.⁹

1.8 Problemas y fortalezas encontrados

1.8.1 Problemas

En el diagnóstico institucional se identificaron los siguientes problemas: el desconocimiento de los maestros acerca de los procesos y trámites administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal.

⁶ *Respeto*. <http://es.wikipedia.org/wiki/Respeto> (26 de febrero de 2 015).

⁷ *Solidaridad*. <http://www.significados.com/solidaridad/> (24 de febrero de 2 015).

⁸ *Paciencia*. <http://es.wikipedia.org/wiki/Paciencia> (24 de febrero de 2 015).

⁹ *Justicia*. <http://es.wikipedia.org/wiki/Justicia> (24 de febrero de 2 015).

La deficiente comunicación de los maestros con los supervisores educativos.

Y la centralización de algunos trámites administrativos.

1.8.2 Fortalezas

Personal calificado, realizan sus funciones apegadas a leyes, acuerdos, normativos y resoluciones, emitidas por el Ministerio de Educación de Guatemala.

La existencia de un manual de procedimientos, que contiene las instrucciones de la automatización de los datos e información de los docentes registrados en el sistema de la Junta Calificadora de Personal.

La aplicación del reglamento interno, que regula los horarios de trabajo, las funciones y responsabilidades administrativas, los servicios y atención al público.

1.9 Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico

Se aplicó la técnica de la observación, para verificar la calidad del clima institucional, laboral, la disponibilidad de los recursos financieros, humanos y materiales; la recopilación escrita de la información fue por medio de la guía de los ocho sectores de José Bidel Méndez: la comunidad, institución, finanzas, recursos humanos, currículum, administrativo, relaciones y, filosófico, político y legal.

Se realizó una entrevista libre al personal de la institución, con la finalidad de comprobar la veracidad, las causas y los efectos de los problemas encontrados en el desarrollo de las actividades y los procesos administrativos.

1.10 Análisis y priorización de problemas

El proceso de priorización se realizó con el mecanismo de la matriz de Vester, en la cual, se obtuvo la clasificación y la valoración de las situaciones por niveles, donde se identificaron puntos trascendentales: el impacto, el grado de influencia de las causas y efectos, la tendencia actual y futura. Del mismo modo, la viabilidad, la disponibilidad de recursos humanos, materiales, económicos, los conocimientos, las habilidades para efectuar el proceso de investigación y el desarrollo de las actividades de forma objetiva, práctica y teórica. (Ver en anexo tabla 4).

Este procedimiento facilitó la fundamentación y argumentación teórica, la obtención de los datos e información con los sujetos involucrados en el proceso de investigación.

1.11 Estimación de priorización de problemas

La estimación permitió orientar el estudio entorno a la calidad de información de los usuarios acerca de los trámites y procesos administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal. De igual manera, facilitó la obtención de la información y los temas de investigación; asimismo la identificación de la magnitud del problema, que se refiere a la población afectada; el grado de prevalencia, la frecuencia con que se manifiesta en el ambiente, la incidencia actual y creciente. (Ver en anexo tabla 5).

A través de estas características, se organizó un plan de estudio e investigación, con la finalidad de determinar los factores del problema y obtener sugerencias por parte de los maestros, para mejorar los conocimientos, la calidad de información y la comunicación entre el personal del Ministerio de Educación del departamento de Alta Verapaz.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Servicio

2.1.1 Atención al público

Este fue un espacio de interacción con padres de familia, estudiantes, maestros, directores y supervisores. En el cual se intercambiaron conocimientos, experiencias e información relacionados con el magisterio de Alta Verapaz.

Las actividades realizadas fueron: orientación, que consistió en brindar información a los usuarios, recepción de los documentos para el trámite de la primera y reposición de la cédula docente; firma y sellados de las hojas de evaluación docente y apertura de expedientes. Y también, la verificación de la evaluación del expediente del docente en el sistema de información y la actualización de la cédula docente, para el ascenso a la clase escalafonaria correspondiente.

Esta intervención se realizó mediante el asesoramiento y acompañamiento del personal, puesto que todo dependió de la situación y del caso que presentaban los interesados.

De esta forma, se logró adquirir conocimientos e información en cuanto a los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal de Alta Verapaz.

2.1.2 Recepción de los requisitos de catalogación

Consiste en la recepción de documentos y la verificación minuciosa de los siguientes datos: nombres, apellidos, fechas, código personal, firmas y sellos que aparecen en el título. Y asimismo en la constancia del cierre de pensum y el documento personal de identificación DPI.

Este procedimiento se realiza con la finalidad de comprobar la autenticidad y veracidad de la información de los documentos que se presentan, puesto que se encontraron títulos falsificados. Es así como se verifican y se determina la legalidad de los expedientes de las personas que solicitan la primera cédula docente.

2.1.3 Hojas de evaluación docente

Al momento de recibirlas se revisa los siguientes datos: información del establecimiento, del docente evaluado, cargo, referencias de la toma de posesión del puesto donde está presupuestado, licencias, permisos, tiempo de servicio, superación, méritos, servicios extracargo, lugar, fecha, firmas, sello del evaluador y el formato de acuerdo al año.

Cuando los datos contienen errores o tachones se rechazan, por lo que el docente debe de empezar de nuevo el llenado y el respectivo trámite. Después de la revisión, se procede a ordenar por registro escalafonario en forma descendente en dos salas, la primera de la A-L, la segunda de la M a la Z.

Por último, se ingresan los datos al formato de los conocimientos que maneja la Junta Calificadora de Personal con la siguiente estructura: No. de registro escalafonario, nombres, años presentados y la columna de observaciones, donde se anotan

documentos adicionales. Posteriormente, estos son enviados a la sede central, ciudad de Guatemala.

2.1.4 Actualización de datos

Es un procedimiento, en el cual, se modifican la información personal del docente: nombres, apellidos, teléfono, correo electrónico, dirección de residencia, zona, municipio y departamento. La actualización en muchos casos, es para solventar algún trámite ante el Ministerio de Educación de Guatemala, por ejemplo: para el examen diagnóstico o trámites de interinatos.

Aquellas personas que no aparecen en el sistema de la Junta Calificadora de Personal, deben de realizar una actualización de datos en la ciudad de Guatemala, edificio Rabí, oficina 202.

2.1.5 Actualización de la cédula docente

El requisito para realizar este trámite, es la cédula docente en original, el proceso consiste en registrar en la cédula docente, la clase escalafonaria que corresponden al maestro de acuerdo al tiempo de servicio laborado con el Ministerio de Educación.

Por ejemplo: en el año 2014, fue publicado el folleto 59 y los apéndices 1 y 2, donde muchos maestros obtuvieron sus ascensos a las siguientes clases escalafonarias B, C, D, E y F. Los que ascendieron a la letra b, obtuvieron un pago de escalafón de Q. 813.75. Esta retribución es para los que pertenecen al renglón 011, mientras los del 021 solamente ascienden en letras.

2.2 Docencia

2.2.1 Trifoliales de trámites y procesos

En el trifoliar, se publicó lo siguiente: la función de la institución y

los requisitos de las gestiones de catalogación, reposición de la cédula docente por deterioro, robo o extravío, asimismo información de ascensos, apertura de expedientes y la actualización de datos. (Ver en anexo fotografía 1).

La calidad del material y los contenidos, fue seleccionada conjuntamente con el personal, donde se tomó en cuenta los trámites más solicitados, así misma las características, el nivel de comprensión e interpretación de los usuarios.

Se distribuyeron ochocientas copias a todos los maestros que visitaron la Junta Calificadora de Personal y la Dirección Departamental de Educación durante los meses de agosto, septiembre y octubre, esto fue con la finalidad de mejorar la información y la agilización de los trámites administrativos.

2.2.2 Guías de conceptos básicos

Con el propósito de mantener informada al personal administrativa de cada distrito escolar del departamento de Alta Verapaz. Se elaboró un folleto, el cual contenía de manera detallada los requisitos y trámites que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal. (Ver en anexo fotografía 2).

En el material, se incluyó la compilación de los siguientes normativos de manera resumida: catalogación, reposición, actualización de la cédula docente y datos, apertura de expediente, certificación de escalafón, información de ascensos, recepción de certificación de escalafón, información de ascensos, recepción de hojas de evaluación, homologación, cambio de nivel, la extensión de cédula docente a los egresados del Programa Académica de Desarrollo Profesional Docente, PADEP/D y un modelo de certificación salarial.

Además, una sección de información complementaria acerca de la definición de registro y clase escalafonaria; de igual manera, temas como el decálogo del maestro, cómo mantener las relaciones humanas y por último, los teléfonos, páginas webs y direcciones del Ministerio de Educación de Guatemala y de Alta Verapaz.

La guía de conceptos básicos, fue entregada a cada supervisor educativo, el 22 de octubre de 2014, en el salón cristal del Instituto Nacional de la Juventud del municipio de Cobán departamento de Alta Verapaz.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Servicio

3.1.1 Atención al público

Espacio en el que se tuvo una interacción con estudiantes, padres de familia, maestros, directores, secretarias y supervisores educativos. Las características identificadas en cada uno de ellos son los siguientes: capacidad y calidad de expresión, nivel de conocimientos, formación académica, relación personal y profesional.

A través de la identificación de estos aspectos se logró realizar una orientación y servicio de calidad. En el cual se tomó en cuenta las siguientes características: la facilidad de captación del usuario y la complejidad del caso. Todo esto, se llevó a cabo de una manera eficiente y eficaz, puesto que la organización y coordinación de las actividades administrativas, se realizó con base a los objetivos y metas planificadas.

En el desarrollo de las actividades de atención al público, se adquirió las siguientes capacidades y habilidades personales: conocimiento de los procesos administrativos que se lleva a cabo con los maestros, paciencia, seguridad, actitud, capacidad de comunicación y el fortalecimiento de las relaciones personales, puesto que se tuvo el contacto con miles de personas.

3.1.2 Recepción de los requisitos de catalogación

A través de este proceso, se obtuvo experiencias y conocimiento sobre la importancia de la revisión de los documentos y los requisitos que presentan los interesados al solicitar la primera cédula docente.

A través de esta actividad, se desarrolló la habilidad de observación, para verificar la legalidad del título, que no presente alteraciones, tachones, manchones y que este en buen estado.

Puesto que, se encontraron casos de falsificación de títulos, razones por el cual, se realiza la verificación detallada de los datos, información, nombres de autoridades educativas, los sellos, firmas y el código de barras del Ministerio de Educación.

3.1.3 Hojas de evaluación docente

Se tuvo la oportunidad de revisar y aprobar la calificación de las hojas de evaluación del maestro, de igual manera el conocimiento de los rangos de calificaciones entre 15 puntos mínimos y 20 máximos de cada hoja de servicio. Se evalúan cinco aspectos: tiempo de servicio, calidad, superación, méritos y servicios extra cargos con los punteos siguientes:

Tiempo de servicio, tiene un total de 8 puntos, cuando el docente haya laborado el año completo, toma de posesión el 02 de enero y cierre de labores con fecha 31 de octubre, de lo contrario se pierde la calificación de la hoja de servicio.

Calidad, equivale a 4 puntos: en el cual se califica la puntualidad, asistencia regular, comisiones asignadas y cumplidas, iniciativa en beneficio del plantel, tiempo extra brindado a sus labores, dedicación esmero y participaciones en actividades de la escuela.

Superación 4 puntos: en este aspecto se califican grado académico universitario, títulos obtenidos de profesor en enseñanza media, certificación de cursos, título docente primaria, diplomas y asistencias a cursillos. Dado que la formación y actualización en temas didácticas y pedagógicas propicia una educación de calidad.

Méritos especiales 1 punto, contiene las siguientes calificaciones de orden del quetzal, medalla o plaqueta de honor, nominación de escuela, aula, biblioteca, diploma de honor y el ejercicio del puesto de director o profesor con dos más grados en el área rural.

Los servicios extra cargos, tiene un valor de 3 puntos, los cuales pueden ser: participación en campañas de alfabetización, eventos culturales, reuniones educacionales, censos, salubridad, colaboraciones brindadas sin remuneraciones, iniciativas en anteproyectos educativas y publicaciones realizadas de obras didácticas.

Los aprendizajes adquiridos en estas actividades son: los aspectos que se evalúan por cada tiempo de servicio, asimismo los punteos máximos de 20 y mínimos de 15, con estos números se obtienen cada cuatro años los ascensos a la letras escalafonarias. Los cuales son publicados en folletos y apéndices cada año.

3.1.4 Actualización de datos

Este procedimiento, consistió en la modificación de datos e información personal del docente en el sistema, en el cual, se obtuvo conocimiento, la importancia y los efectos de tal acción sino se realizan en el momento oportuno o cuando el Ministerio de Educación exige para algún trámite. Algunas consecuencias son las siguientes: dificultades en el registro e inscripción para alguna convocatoria, datos incorrectos en los contratos de servicios

profesionales, certificaciones de tiempo de servicio, escalafón y en la extensión del comprobante de pago, voucher.

Por lo que, es necesario, que la persona con formación docente mantenga actualizado sus datos personales en el sistema del Ministerio de Educación de Guatemala.

3.1.5 Actualización de la cédula docente

La cédula docente, es un documento, que posee toda persona que ejerce la profesión docente en los diferentes niveles de educación preprimaria y primaria. Su valor radica, en que es el crédito para anotar los ascensos escalafonarios y el tiempo de servicio del maestro con el Ministerio de Educación de Guatemala.

Con la actualización de la cédula docente, se obtuvo los conocimientos acerca de la importancia del documento, del registro escalafonario, los datos personales, la tabla de la clase escalafonaria, el folleto; el tiempo de servicio, años, meses y días.

3.2 Docencia

3.2.1 Trifoliales de trámites y procesos

La elaboración del material, fue un proceso, en el cual, se realizó la selección de la información y la redacción de manera resumida, con la finalidad de orientar a los interesados previos a los trámites y procesos administrativos.

Los resultados obtenidos son los siguientes: impacto positivo, fluidez en los trámites y la comunicación de los usuarios, y la satisfacción del personal de la Junta Calificadora de Alta Verapaz por el aporte realizado. Los objetivos fueron: fortalecer los conocimientos de los usuarios y aportar a la institución herramienta

de información que mejore la comunicación respecto a las gestiones administrativas.

3.2.2 Guía de conceptos básicos

Con la finalidad de proporcionar a los supervisores una herramienta de información, se elaboró un material de todos los procesos y trámites, para que ellos se informen y asesoren a los maestros previos a las gestiones ante la Junta Calificadora de Personal.

Con esta acción de apoyo a la institución, se mejoró la calidad de información, los conocimientos acerca de las funciones y actividades que se realizan; asimismo minimizar las suspensiones de actividades docentes en los centros educativos, dado que muchos abandonan sus labores, para trámites de menor escala, es decir, del que no se requiere de mucho tiempo.

La entrega del material, fue de manera personalizada por factor tiempo, es decir, no fue posible la socialización. Sin embargo de manera breve se les explicó del objetivo y la información contenida.

Además de los objetivos y metas, también se obtuvo el conocimiento y la práctica de realizar actividades de diseños, estilos, estructura, la distribución de la información, la creatividad, la originalidad y la combinación de textos e imágenes, para que el documento sea de agrado a la vista del lector.

CAPÍTULO 4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Título de la investigación

La información de los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal de Alta Verapaz.

4.2 Introducción

La investigación es un proceso, en el cual se estudian las causas y se analizan las consecuencias de un hecho y crear mecanismos de solución.

Con este mismo propósito, se realizó una investigación no experimental transeccional exploratorio, entorno a la pregunta: ¿Qué factores limitan la calidad de conocimientos de los usuarios sobre los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal? Esta interrogación, fue el punto medular del proceso de investigación, dado que, favoreció la organización, la fundamentación teórica y los componentes temáticos del instrumento de medición enfocados en dos dimensiones de la siguiente forma: el acceso a la calidad de información y los conocimientos de los maestros acerca de los procesos administrativos.

La importancia del estudio radicó en determinar la calidad de información que tienen los usuarios acerca de los procesos administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal. El cual fue obtenido a través de un cuestionario aplicado a 50 maestros del Ministerio de Educación que laboran bajo los renglones 011 y 021 de los niveles de educación preprimaria y primaria de las zonas urbanas y rurales. A

consecuencias de los resultados, se distribuyó herramientas de información, con el propósito de mejorar los canales de comunicación con los usuarios.

La investigación y el tratamiento de los datos fue realizado con los métodos siguientes: la clasificación de la información, por medio del método analítico; el análisis de los hechos observados en la etapa del diagnóstico respecto a lo que difirieron los maestros en la encuesta a través del comparativo; con el descriptivo, se realizó la interpretación de los resultados de manera narrativa, numérica y gráfica

El informe está organizado en un solo bloque en el orden que sigue: el título de la investigación, la introducción, el planteamiento, justificación, los objetivos; el marco teórico, referencial, metodología, las variables, el diseño, los sujetos, el instrumento de medición aplicado para la recopilación de datos e información, por último la presentación del análisis y la discusión de resultados.

4.3 Planteamiento del problema

La investigación está orientada a determinar los factores que limitan los conocimientos de los maestros sobre los procesos de la Junta Calificadora de Personal en el departamento de Alta Verapaz. Puesto que es necesario saber la calidad de información que poseen los docentes y de esta manera generar propuesta y soluciones a la problemática. De igual forma divulgar los procesos administrativos a través de medios escritos con la finalidad de mejorar la información y los canales de comunicación con los usuarios

Las acciones que se proponen para fortalecer los procesos y agilizar los trámites es la elaboración de dos instrumentos de información: una guía de conceptos básicos, que describa los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal y un trifoliar que resuma los mismos datos.

Los materiales serán distribuidos a todos los maestros y los supervisores educativos de cada distrito escolar del departamento de Alta Verapaz.

4.4 Justificación

La Junta Calificadora de Personal de Alta Verapaz, es la institución del Ministerio de Educación de Guatemala, que se encarga de registrar y clasificar a los maestros por niveles, municipios y llevar un control estadístico de los usuarios activos y jubilados. Y asimismo la actualización de datos, cédula docente, la recepción de las hojas de servicio y la apertura de expedientes.

La mayoría de maestros, desconocen estos tipos de procedimientos administrativos, lo que genera lentitud y atraso en los trámites. Ante esta problemática, surge la necesidad de realizar una investigación para determinar los factores que limitan la calidad de información de los usuarios sobre los procesos administrativos.

Se desarrollará un estudio exploratorio cuantitativo con una muestra no probabilística, a través del cual obtener datos e información que servirán para fortalecer y mejorar la calidad de información acerca del proceso administrativo de la Junta Calificadora de Personal.

De esta forma la institución, podrá divulgar la información necesaria a los maestros y supervisores educativos. Y así el gremio magisterial de Alta Verapaz, tendrá a su alcance una herramienta informativa, con la cual podrá informarse previo a las gestiones correspondientes.

4.5 Objetivos

4.5.1 General

Determinar la calidad de información y conocimientos de los usuarios acerca de los trámites y procesos administrativos, mediante

instrumento de recopilación de datos, para mejorar los servicios y atención al público.

4.5.2 Específicos

Verificar el interés de los maestros en saber los procesos administrativos, mediante un cuestionario, para obtener propuestas de proyección.

Establecer la calidad de orientación que brindan los supervisores educativos, mediante un análisis de resultados, para mostrar los factores que limitan el conocimiento de los maestros

Facilitar la información de los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal, mediante el diseño y distribución de trifolios y guías de conceptos básicos con la finalidad de orientar a los maestros y supervisores del departamento de Alta Verapaz.

4.6 Marco teórico

4.6.1 La comunicación organizacional

La comunicación, es un proceso de intercambio de mensajes entre los interlocutores que permite mejorar las relaciones personales entre los subordinados y los jefes superiores en una institución. Según Lucas Antonio: “Es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos”.¹⁰

La comunicación organizacional, permite mantener informada y orientada al personal dentro de la institución, para compartir experiencia, conocimiento y habilidades. De igual manera favorece

¹⁰ *Comunicación organizacional*. <http://jcvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-organizacional-tipos-y-formas/> (21 de mayo de 2 014).

unificar criterios para la realización de las actividades, los objetivos y las metas a corto y largo plazo.

Hodgetts y Altman lo describen como “el proceso mediante el cual el individuo o una de las partes, sub partes de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra sub parte”.¹¹ Y Nosnik lo define como el “conjunto de mensajes, que se intercambian entre los integrantes de la organización y, entre su medio”.¹²

Los tipos de comunicación entre jefe superior y los subordinados se da de dos formas: la interna y la externa.

La comunicación interna es un proceso, en el cual, se intercambian diferentes tipos de mensajes entre dos o más personas a través de diversos medios o canales de información. La comunicación tiene dos propósitos: primero mantener la relación entre la empresa y sus empleados; segundo, identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución.

La comunicación vertical, es la que fluye de los superiores a los subordinados, el cual se divide en descendente y ascendente. La ascendente, es la que surge de los subordinados a superiores, consiste en intercambiar experiencias entre los mismos empleados.

Para una mejor comprensión y ampliación de la definición del tema, el señor Goldhaber dice que son: “Aquellos mensajes que fluyen de empleados hasta los superiores, normalmente con el

¹¹ *Comunicación organizacional*. <http://jcvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-organizacional-tipos-y-formas/> (21 de mayo de 2 014).

¹² *Ibíd.*

propósito de formular preguntas proporcionar retroalimentación y hacer sugerencias”.¹³

Este tipo de comunicación, favorece la toma de decisiones, la presentación de ideas, la calidad del clima organizacional, asimismo mejora el conocimiento de los empleados con relación a las funciones administrativas. La comunicación horizontal, según Massie consiste en el “intercambio lateral de mensajes entre personas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización”.¹⁴ Es decir, agotar los últimos recursos entre el personal de un mismo grupo, departamento o nivel jerárquico.

La comunicación externa tiene como propósito dirigir la información hacia afuera, con los usuarios de la institución. El señor Hernández la define como:

“El conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos; a proyectos una imagen favorable a promover sus productos o servicios”.¹⁵

La comunicación externa también se puede entender como la publicidad institucional hacia el público, las autoridades, la sociedad y organizaciones que ofrecen ayuda o beneficio común. La publicidad institucional, consiste en divulgar información acerca de las funciones, servicios y actividades en medios de comunicación radial y escrita, para informar a padres de familia, supervisores,

¹³ *Comunicación ascendente*. <http://jcvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-organizacional-ascendente/> (22 de mayo de 2014), 133-134.

¹⁴ *Comunicación descendente*. <http://jcvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-descendente/> (22 de mayo de 2014), 133-134.

¹⁵ *Comunicación externa*. <http://jcvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-organizacional-externa/> (21 de mayo de 2014).

coordinadores técnicos administrativos, colegios, municipalidades y autoridades.

Martínez y Nosnik, dicen que la comunicación produce “cambios en el comportamiento, actitudes y/o ideas del receptor como respuesta al mensaje que el emisor le ha enviado”.¹⁶ Sin embargo, en la mayoría de docentes, se detectó una escasa información de los procesos administrativos y los requisitos que deben de presentar al momento de realizar una gestión ante la Junta Calificadora de Personal. Esta debilidad demuestra, la falta de comunicación e investigación del tema; puesto que la información está en la página web del Ministerio de Educación de Guatemala y de Alta Verapaz.

4.6.2 Normativos de los procedimientos administrativos

Los procedimientos administrativos, están regulados por leyes, acuerdos y normativos; las cuales sufren enmiendas y modificaciones, con la finalidad de mejorar los servicios a los usuarios. Los servicios que se efectúan son los siguientes: catalogación, se refiere al conjunto de procedimientos de registro y clasificación en el sistema de la Junta Calificadora de Personal de Guatemala, es decir, “registrar a todo maestro graduado y asignarle un registro que lo identifique para que pueda ejercer la profesión en los diferentes niveles de educación en el sector oficial o privado”.¹⁷

Para este procedimiento los nuevos profesionales, deben de presentar los siguientes requisitos: título original registrado en la Contraloría General de Cuentas, fotocopia de título de ambos lados, del Documento Personal de Identificación, del cierre de pensum de

¹⁶ *Efectos de la comunicación*. <http://jcvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-organizational> (22 de mayo de 2 014), 18.

¹⁷ Metania Aracely Guzmán. *Normativo de Catalogación* (Guatemala: 2 013), 2.

estudio y una fotografía tamaño cédula reciente. En el caso de menores de edad, certificación de la partida de nacimiento original, reciente.

Apertura de expediente: consiste en “registrar el expediente físico de los docentes en servicio que pertenecen al sector oficial y privado con los documentos de soporte para los ascensos escalafonarios”. El propósito de la apertura de expediente, es obtener los ascensos a las clases escalafonarias de acuerdo con el tiempo de servicio con el Ministerio de Educación.

Los documentos que deben de presentar para reportar años laborados en colegios, fincas, municipalidades o por cooperativas son los siguientes: copias de cedula docente, del título ambos lados, del documento personal de identificación y una fotografía en blanco y negro.

Para reportar años laborados en colegios, contratos 021, fincas, municipalidad y cooperativas, presentar hoja de servicio en el formato de acuerdo al año, fotocopias de contrato, libro de actas de inicio y cierre de labores, cuadros de registro general de resultados finales, según sea el caso, certificación salarial, comprobantes de méritos especiales y superación personal.

Los maestros del renglón 011, fotocopias de acta de toma de posesión, en caso de traslados, reubicaciones y otros, adjuntar movimientos de personal o resoluciones, méritos especiales y personales. Los documentos deben presentarse confrontados por el supervisor o el Coordinador Técnico Administrativo del distrito escolar.

Reposición de cédula docente: “se extiende a los maestros ya catalogados, por deterioro, extravío o por alguna otra razón”.¹⁸ Por robo o extravío, presentar fotocopias del título original de ambos lados, del documento Personal de Identificación, certificación de denuncia ante el Ministerio Público o la Policía y una fotografía tamaño cédula reciente. Por deterioro, adjuntar fotocopias del título original de ambos lados, documento personal de identificación DPI, la cédula docente deteriorada y fotografía tamaño cédula reciente.

Actualización de la cédula docente: consiste en registrar en la cédula docente la clase escalafonaria, publicado en folleto y apéndices de cada año. Para este proceso, el maestro debe presentar su cédula docente en original, donde se le registra el número de folleto, apéndice, página, año de publicación; respecto al tiempo de servicio: los años laborados, meses y días.

Los docentes del renglón 011, reciben un aumento salarial, mientras los del 021, es acumulativo, es decir, al momento de ser presupuestados obtendrán la retribución a la clase escalafonaria correspondiente.

Certificación de escalafón: “la certificación es donde se describe el tiempo de servicio registrado y evaluado del docente a la fecha de la solicitud”.¹⁹

Los datos se extraen del folleto de catalogación y apéndices de ascensos escalafonarios publicados cada año. Asimismo información de la fecha de catalogación día, mes y año; la clase

¹⁸ Junta Calificadora de Personal. *Normativo para reposición de cédula docente* (Guatemala: 2 013), 24.

¹⁹ Junta Calificadora de Personal. *Normativo para la extensión de certificación de la clase escalafonario* (Guatemala: 2 013), 32.

escalafonaria el nivel preprimario o primario y el área urbana o bilingüe. El requisito único la cédula docente y saber el registro escalafonario.

Información de expediente: consiste en “proporcionar información al maestro por medio del sistema e-SIRH de la Junta Calificadora de Personal, los años que tiene evaluados o documentos que faltan en el expediente”.²⁰

El requisito principal es tener a la mano la cédula docente y saber el registro escalafonario.

Recepción de hoja de evaluación:

“La recepción consiste recibir las hojas de evaluación de los docentes que han laborado en el sector oficial o privado, para posteriormente ingresarla al sistema e-SIRH, evaluada e integrarla a su respectivo expediente, este procedimiento aplica si el maestro tiene aperturado expediente o se encuentra en alguna clase escalafonario”.²¹

Los responsables de llenar y calificar las hojas son los directores de los centros educativos oficiales y privados; los supervisores después de recibirlas las trasladan al catalogador departamental.

Las cuales, son ordenadas por salas; la primera de la letra A hasta la L y la segunda de la M a la Z, identificadas por los números 201 y 202. Toda la papelería es enviada a la Junta Calificadora de Personal en la sede central, ciudad de Guatemala, para la respectiva

²⁰ Junta Calificadora de Personal. *Normativo para información del expediente* (Guatemala: 2 013), 35.

²¹ Junta calificadora de Personal. *Normativo para la recepción de hoja de evaluación* (Guatemala: 2 013), 37.

evaluación y ascensos de acuerdo al tiempo de servicio, las cuales son publicados en folletos y apéndices cada año.

Usuarios y establecimientos: en el departamento de Alta Verapaz se encuentran 3371 establecimientos abiertos en el sector oficial en los niveles de párvulos, pre primarias, primarios niños, adultos, básicos y diversificados. Los cuales están distribuidos por municipios de la siguiente manera:

“Chahal 121, Chisec 244, Cobán 557, Fray Bartolomé de las Casas 184, La Tinta 117, Lanquín 101, Panzós 170, Raxruhá 104, San Cristóbal 156, San Juan Chamelco 158, San Miguel Tucurú, 124, San Pedro Carchá 690, Santa Cruz Verapaz 69, Santa María Cahabón 230, Senahú 210, Tactic 73 y San Pablo Tamahú con 63”.²² (Ver en anexo tabla 6).

Donde laboran aproximadamente 17,000 maestros y 266,375 estudiantes monolingües y bilingües del departamento de Alta Verapaz. (Ver en anexo tabla 7).

El magisterio nacional está normado por el Decreto Legislativo 1485: promulgada a través del Decreto Legislativo No. 469, el 27 de enero de 1948, durante el gobierno de Juan José Arévalo Bermejo, con el nombre de Ley de Escalafón del Magisterio Nacional, que regulaba la relación del magisterio nacional con el Estado. En el capítulo 28, dice: “se crea la Junta Calificadora de Personal del Ministerio de Educación Pública con sede en la capital de la República”.²³

²² Unidad de Planificación, Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz. Consulta de *Establecimientos Abiertos 2 014* (20 de agosto de 2 014).

²³ Congreso de la Republica. *Ley de Dignificación y Catalogación del Magisterio Nacional Decreto 1485* (28 de julio de 2 014), 3-6.

Y asimismo clasifica al personal en educación pre-primaria, primaria, secundaria y normal, vocacional y técnica, especial, técnico-administrativo; los ascensos escalafonarios; A, B, C, D, E y F, y las atribuciones de la Junta Calificadora para realizar sus funciones administrativas. En el artículo 3º de la Ley dice:

“Se crea un derecho tutelar que ampara y protege a todo docente catalogado, teniendo los siguientes fines generales: a) normar y mejorar la docencia nacional, b) propiciar la superación del magisterio guatemalteco; y los fines especiales: a) el ordenamiento y estabilidad de sus miembros, c) su perfeccionamiento cultural y dignificación económico-social”.²⁴

Estos derechos y protecciones laborales, están fundamentadas en la Constitución Política de la República de Guatemala, la carta magna del país, del cual, se desglosan los decretos, acuerdos, reglamentos y normativos ministeriales.

4.7 Marco referencial

La investigación, surgió con el propósito de determinar los factores que limitan la calidad de información de los maestros acerca de los procesos administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal. Debido a que los maestros al realizar las gestiones correspondientes, muestran desconocimiento de los pasos a seguir; lo que genera lentitud en la atención a los usuarios que requieren de algún otro servicio.

Respecto al tema de investigación, no se encontraron estudios previos y teorías que fundamenten a profundidad los conocimientos en cuanto a las características y situaciones anteriores de los maestros de Alta Verapaz.

²⁴ *Ibíd.*, 14.

4.8 Metodología

4.8.1 Métodos

El tratamiento, el análisis, la discusión de datos, se efectuó con las siguientes metodologías: el analítico, por medio del cual, se realizó la clasificación y descomposición de las partes de la información; con el método comparativo, se estableció las relaciones de los hechos observados en la etapa del diagnóstico respecto a lo que difirieron los maestros en la encuesta; por último, el método descriptivo, con el que se realizó la exposición de los resultados de manera narrativa, numérica y gráfica.

4.8.2 Tipo de investigación

Se realizó una investigación cuantitativa con las siguientes características: se basó en una observación desde varias dimensiones del contexto y la recopilación de los datos sobre la calidad de información de los usuarios respecto a los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal fue mediante un cuestionario autoadministrado. Este instrumento facilitó la obtención de los datos con 50 maestros y asimismo la exposición de los resultados de manera gráfica y numérica.

4.8.3 Categorías

El acceso a la calidad de información acerca de los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz.

4.9 Variables

4.9.1 Definición conceptual

El acceso a la calidad de información: se refiere a la facilidad de obtener documentos impresos o digitales, que oriente y describa

cada uno de los procesos y trámites administrativos. Por ejemplo: los pasos y requisitos a presentar previo a la solicitud de algún tipo de servicio ante la institución.

4.9.2 Definición operacional

Para la validación de los objetivos de investigación entorno al problema denominado: factores que limitan los conocimientos de los maestros acerca de los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal. Se desarrollaron las siguientes acciones: un análisis del contexto, la magnitud y las características específicas de la situación; seguidamente, la identificación de las categorías, el conjunto de manifestaciones e ideas que aportaron las bases de la teoría para el trabajo de campo, las dimensiones, que enmarcaron referencias a los aspectos más importantes del tema a investigar, de igual manera la organización de los componentes y la estructura del instrumento de medición en tres bloques: el interés de los usuarios en saber los procesos administrativos, la calidad del acceso a la información y la orientación que brindan los supervisores educativos, posteriormente se procedió a la aplicación del cuestionario, para la obtención de datos e información.

A través de estas actividades, se facilitó la obtención de las respuestas y la fundamentación teórica de la variable el acceso a la calidad de información, con la que se logró llevar a cabo el propósito final de la investigación: determinar las causas, los efectos de la situación y mejorar los canales de comunicación con los usuarios.

Los resultados obtenidos originaron la realización de acciones de proyección y fortalecimiento de la publicidad institucional, con la finalidad de orientar a los usuarios acerca de los procesos administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal de Alta Verapaz. (Ver en anexo tabla 8).

4.10 Diseño de la investigación

El procedimiento aplicado para la obtención de datos y la respuesta de la pregunta: ¿Qué factores limitan el acceso a la calidad de información de los usuarios acerca de los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal?, se llevó a cabo a través de una investigación no experimental transeccional exploratorio, puesto que fue un estudio, donde solamente se trató de observar y analizar la situación en su contexto y estado natural; la recolección de datos, se desarrolló con cincuenta maestros en un tiempo único por medio de un cuestionario.

A través de estas actividades efectuadas, se concretizó las acciones planteadas al inicio de la investigación de determinar las causas del problema, y del mismo modo se obtuvo sugerencias de los maestros para mejorar la situación actual. Estas respuestas, aportaron ideas, medios y estrategias para proyectarse hacia los miembros del Magisterio Nacional del departamento de Alta Verapaz.

4.11 Sujetos

4.11.1 Universo

El Ministerio de Educación de Alta Verapaz, está integrado aproximadamente por diecisiete mil personas, entre ellos supervisores, secretarías, directores y maestros de educación preprimaria y primaria, contratados bajo los renglones 011 y 021, en jornadas matutina y vespertina.

Estos profesionales, se encuentran distribuidos en zonas urbanas y rurales de los diecisiete municipios de Alta Verapaz, para atender y brindar educación integral a la niñez y la juventud de las etnias *Q'eqchi'*, *Poqomchi'* y *Ladina*.

4.11.2 Muestra

La unidad de análisis y observación durante el proceso de investigación fueron los directores y maestros. Y debido al tamaño de la población, se concentró el estudio en los docentes, con el propósito de identificar a los sujetos o fuentes de información de manera directa y así facilitar la recolección de datos.

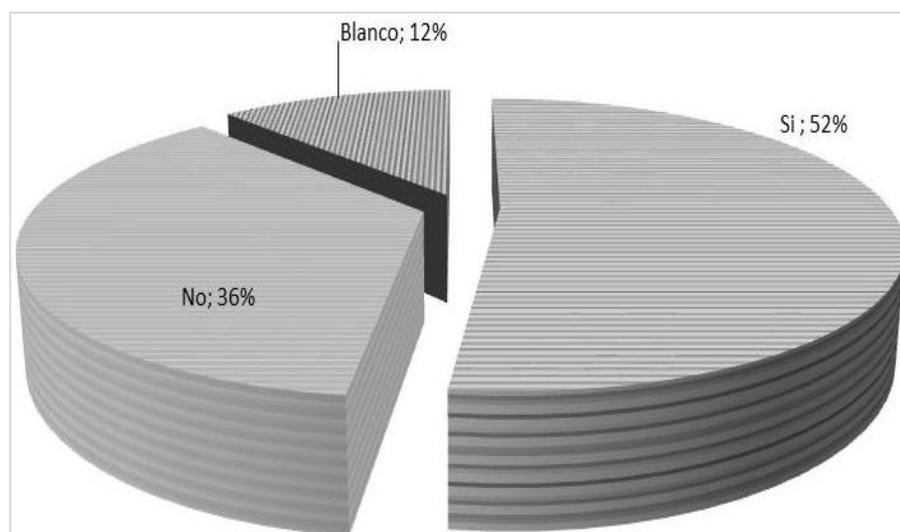
La delimitación de los participantes, se procedió de la siguiente manera: se tomó a un grupo de 50 maestros que representan la totalidad de la población del magisterio, puesto que la investigación se basó en una muestra no probabilística con la técnica de la encuesta al azar; con la que se obtuvo datos e información veraz y objetiva.

4.12 Instrumentos

Para el proceso de recolección de datos e información, se aplicó un cuestionario autoadministrado, constituido de seis preguntas, dividido en tres bloques: el primero, el interés de los docentes en saber los procesos; segundo, respecto a la calidad de información que brindan los supervisores; tercero, para establecer ¿cómo se orientan los maestros?, ¿qué medios utilizan para informarse? y los conocimientos que tienen del Decreto Legislativo 1485, Ley de la Dignificación y Catalogación del Magisterio Nacional. A través de este instrumento de medición, se obtuvo reacciones, comentarios, sugerencias para los directores, supervisores educativos y personales del Ministerio de educación.

4.13 Análisis y discusión de resultados

GRÁFICA 1 CONOCE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

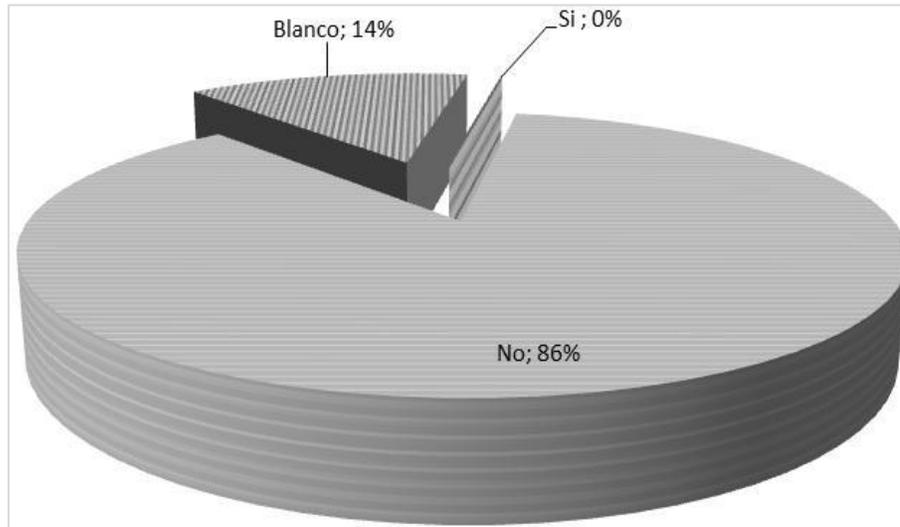


Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

En la gráfica se observa que la mayoría de los encuestados, respondieron que si tienen conocimiento acerca de los procesos administrativos. Sin embargo manifestaron que solo saben de uno a tres trámites, entre ellos podemos mencionar: la extensión y la reposición de la cédula docente, la apertura de expedientes y la recepción de las hojas de servicio, esto evidencia, que los maestros poseen escasa información.

Con estas respuestas, se puede inferir, que los maestros, no tienen la información exacta de los procesos. Razones, por la cual, presentan dificultades al momento de los trámites y gestiones que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal del Ministerio de Educación de Alta Verapaz.

GRÁFICA 2 RECIBE CAPACITACIÓN SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS



Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

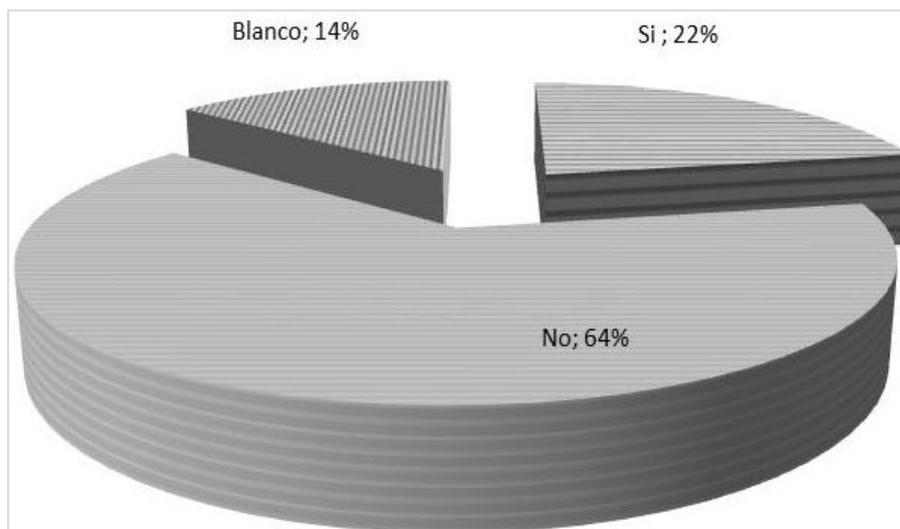
En esta gráfica, se demuestra que la mayoría de los docentes, no han recibido ningún tipo de capacitación y menos una orientación respecto a los trámites y procesos administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal del Ministerio de Educación de Alta Verapaz.

Si los usuarios, tales como supervisores, directores y maestros, no tienen estos tipos de acercamientos que mejore o fortalezca los conocimientos hacia una información de calidad; existe pocas posibilidades de que ellos, sean agentes de cambios para formar y educar a los nuevos profesionales que se integran cada año al Gremio Magisterial del departamento de Alta Verapaz.

Ante este resultado, existe la necesidad de realizar algunas de las siguientes actividades: charlas, talleres o capacitaciones que oriente y prepare al maestro acerca de las gestiones ante la Junta Calificadora de Personal, para propiciar un cambio hacia una respuesta inmediata al momento de los trámites y las consultas.

GRÁFICA 3

RECIBE ORIENTACIÓN DE SU DIRECTOR Y SUPERVISOR



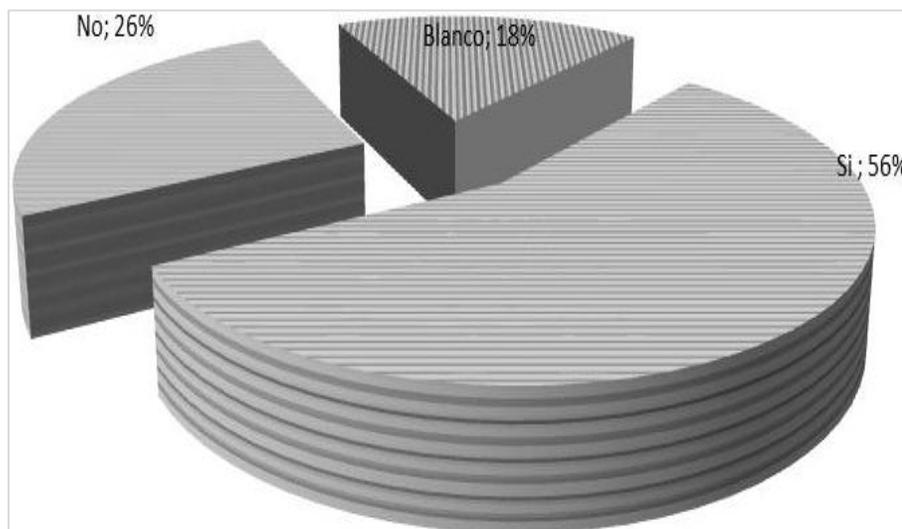
Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

En la gráfica se refleja la calidad de la labor que realizan los directores y supervisores educativos, respecto a servicios y asesoramientos que brindan a cada uno de los maestros que se encuentran bajo sus cargos en cada distrito escolar.

Los encuestados indicaron que sus jefes inmediatos, no tienen información suficiente con relación a los trámites y procesos, porque al momento de requerirles algún tipo de orientación o la aclaración de dudas, son remitidos a la oficina de la Junta Calificadora de Personal.

Ante estas evidencias, se hace la siguiente pregunta, ¿Por qué tienen escasa información del tema?, se supone que ellos son los portavoces y asesores de los docentes en todo momento. Puesto que se les ha enviado en digital y físico documentos con instrucciones relacionados con los procedimientos administrativos. Se concluye que el factor principal, es la falta de interés en informarse en temas del magisterio nacional.

GRÁFICA 4 CONSULTA A SU SUPERVISOR POR TRÁMITES PENDIENTES



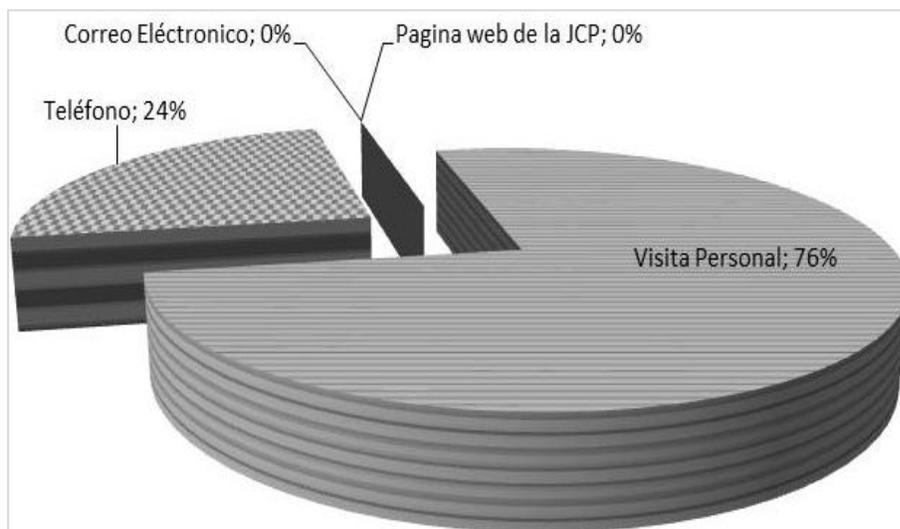
Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

Los datos en la gráfica evidencian que la mayoría de los docentes preguntan y consultan a los directores y supervisores respecto a información u orientación de algún trámite pendiente ante la Junta Calificadora de Personal.

Los que acuden con el jefe inmediato superior, manifestaron que no son orientados adecuadamente, según ellos, por las siguientes razones: no se actualizan, delegan a personas que desconocen el tema, existe favoritismo y en muchos casos se limitan a brindar información.

A consecuencia de estos, algunos se abstienen a requerir algún tipo de orientación e información. Lo que genera una deficiente calidad de comunicación entre el personal docente y administrativos del Ministerio de Educación.

GRÁFICA 5 MEDIOS QUE UTILIZA PARA LAS CONSULTAS



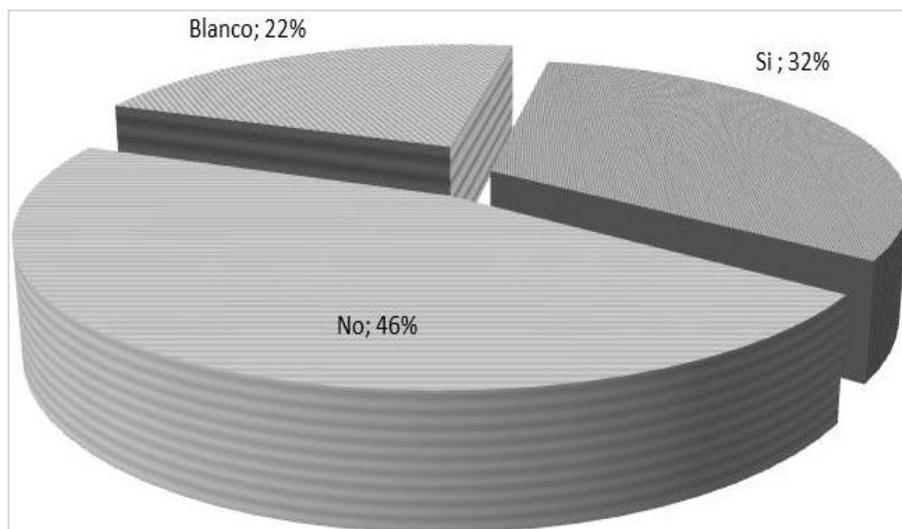
Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

A los maestros, se les preguntó que medios utilizan para comunicarse con el personal de la Junta Calificadora respecto a información y evaluación de sus expedientes o de algún otro trámite.

Todos manifestaron, que hacen uso de la comunicación telefónica y asimismo la visita personal, la ventaja del primero, es una atención personalizada, amena, segura y veraz, el segundo, permite el acercamiento con la institución, para la actualización de datos, de la cédula docente, la adquisición de formatos de las hojas de servicio y la apertura de expedientes.

Por último, indicaron que reciben un servicio de calidad del personal de la institución; prueba de ello, la satisfacción que han mostrado en el momento y después de la atención recibida

GRÁFICA 6 CONOCE EL CONTENIDO DEL DECRETO 1,485



Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

En esta última gráfica, se demuestra un resultado negativo, en cuanto al conocimiento del contenido de la Ley de la Dignificación y Catalogación del Magisterio Nacional de Guatemala.

Los encuestados, manifestaron que sólo saben de la existencia y el nombre del Decreto Ley. Las causas identificadas son la falta de lectura como práctica cultural y la investigación de temas relacionados con el Magisterio Nacional.

Ante el avance tecnológico, es injustificable, que el maestro, aún desconozca datos, hechos e información que favorezca un cambio en su actitud y conocimiento. Dado que, la tarea del educador es leer, estudiar, investigar y prepararse en temas educativas, para responder a las exigencias de la sociedad actual.

El estudio desarrollado, entorno al tema ¿Qué factores limitan la calidad de conocimientos de los usuarios sobre los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal de Alta Verapaz? fue para determinar las causas y consecuencias del problema, y asimismo el fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios.

Los datos e información se obtuvieron de 50 maestros entre hombres y mujeres encuestados en forma aleatoria, y los resultados obtenidos son los siguientes: se determinó que los maestros, directores y supervisores educativos, poseen escasa información. Puesto que no han tenido la oportunidad de recibir capacitaciones y la facilidad de obtener documentos en físicos y digitales

En cuanto a los servicios que brindan los directores y supervisores educativos, la totalidad de los maestros manifestaron que no reciben orientaciones de sus jefes inmediatos, dado que ellos, presentan la misma debilidad. De igual manera, expresaron que existe favoritismo en la atención, lo que provoca distanciamiento entre los mismos agentes educativos.

Antes estas manifestaciones, la mayoría de usuarios acuden a las consultas telefónicas y visitas personales. Puesto que la orientación e información es segura, amena y veraz; también cabe destacar la actitud del personal que se caracteriza por una atención atenta y cordial.

Y como respuesta al fortalecimiento de la situación, se elaboró una guía de conceptos básicos de los procesos administrativos, dirigido a los supervisores educativos con la intención de que se orienten e informen a los maestros previo a los trámites ante la unidad de la Junta Calificadora de Personal; un trifoliar, reproducidos en 800 copias, distribuidos a los maestros del departamento de Alta Verapaz. De esta forma se llegó a la conclusión, que los resultados fueron satisfactorios; se cumplió con los criterios establecidos previos al proceso de investigación y se fortaleció los canales de comunicación a través de la publicidad institucional.

CONCLUSIONES

A través del ejercicio de funciones administrativas en actividades como: recepción de documentos de catalogación, hojas de evaluación docente y la entrega de informes de actividades, se fortaleció la atención al público, asimismo los canales de comunicación por medio de un trifoliar y una guía de conceptos de los trámites y procesos administrativos.

Con el desarrollo de las actividades administrativas como: orientación e instrucción personalizada de manera atenta y cordial, se logró responder de forma eficiente las solicitudes de actualización de datos, cédula docente y la recepción de aperturas de expedientes de los maestros que laboran en los distintos niveles de educación de Alta Verapaz.

Mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a los maestros de Alta Verapaz, se determinó que los educadores desconocen los requisitos a presentar al momento de solicitar los trámites de la reposición de la cédula docente, apertura de expedientes y los procesos escalafonarios. Esta información se mejoró con la publicidad institucional.

Por medio de un trifoliar y la guía de conceptos básicos, se realizó actividades de orientación personalizadas a maestros y supervisores educativos, en el cual, se les explicó la utilidad y el uso de los instrumentos de información, para asesorarse de forma objetiva. De esta manera se agilizó los trámites y procesos administrativos.

Con la distribución de la guía de conceptos básicos a los treinta y un supervisores educativos de Alta Verapaz, se facilitó la información respecto a los

trámites y procesos administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal de Alta Verapaz.

RECOMENDACIONES

La Junta Calificadora de Personal de Alta Verapaz, que efectúe constantemente su publicidad institucional, puesto que favorece la comunicación e información inmediata con los maestros, directores y supervisores educativos.

Los supervisores educativos que orienten constantemente a los maestros y directores, para facilitar la realización de los trámites y procesos administrativos.

La Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz, que realice capacitaciones a los maestros, directores y supervisores educativos, para mejorar la información sobre los trámites y procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal.

Los supervisores educativos, que divulguen a los directores y maestros la información sobre los trámites y procesos administrativos que realizan ante la Junta Calificadora de Personal.

El personal de la Junta Calificadora, que distribuya periódicamente en forma digital la guía de conceptos básicos a todos los supervisores educativos de nuevo ingreso del Ministerio de Educación de Alta Verapaz, para facilitar la información de los trámites y procesos administrativos.

BIBLIOGRAFÍA

- Comunicación organizacional*. http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizacional (24 de octubre de 2 014).
- Congreso de la Republica. *Ley de Dignificación y Catalogación del Magisterio Nacional* (Decreto 1485). Guatemala: MINEDUC., 1 985.
- . *Ley de Educación Nacional* (Decreto 12-91). Guatemala: Editorial Phoenix, 1 991.
- Dirección de Departamental de Educación -DIDEDUCAV-. *Estadística inicial 2 014: Establecimientos abiertos*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: Unidad de planificación, 2 014.
- . *Estadística inicial 2 014: Alumnos inscritos*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: Unidad de Planificación, 2 014.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Costo de la canasta básica*. <http://www.ine.gob.gt/index.php/estadísticas/tema-indicadores> (10 de octubre de 2 014).
- . *Índice de precios al consumidor y costo de la canasta básica alimentaria y vital*. Guatemala: INE., 2 014.
- Ministerio de Educación -MINEDUC-. *Junta calificadora de personal: Manual de procedimientos*. Guatemala: MINEDUC., 2 007.
- . *Reglamento interno de la junta calificadora de personal*. (Acuerdo 1202-2009). Guatemala: MINEDUC., 2 009.
- . *Junta calificadora de personal: normativo de procedimientos*. Guatemala: MINEDUC., 2 013.
- . *Catalogación de títulos de Profesorados con especialidades en Educación Preprimaria y Primaria* (Resolución 38-2014). Guatemala: MINEDUC., 2 014.

- . *Catalogación de títulos de Profesorados del Programa académico de desarrollo profesional docente.* (Resolución 56-2014). Guatemala: MINEDUC., 2 014.
- . *Misión de la Dirección Departamental de Educación de Cobán.* <http://www.mineduc.gob.gt/AltaVerapaz/> (11 de marzo de 2 014).
- . *Reseña histórica de la junta calificadora de personal de Cobán.* <http://www.mineduc.gob.gt/JCP/> (11 de marzo de 2 014).
- . *Visión de la Dirección Departamental de Educación de Cobán.* <http://www.mineduc.gob.gt/AltaVerapaz/> (11 de marzo de 2 014).



V.º B.º
Adán García Véliz

Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario

ANEXOS

TABLA 1
SALARIOS DEL MAGISTERIO NACIONAL

SALARIO DEL MAGISTERIO NACIONAL 2014					
Sueldo base	B	C	D	E	F
Q. 3255,00	Q. 813,75	Q. 1627,50	Q. 2441,25	Q. 3255,00	Q. 4068,00

Fuente: Investigación de campo, Año 2 014.

TABLA 2
PERSONAL ADMINISTRATIVO

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE GUATEMALA			
Junta Calificadora de Personal			
Cobán, Alta Verapaz			
No.	Nombres	Cargo	Renglón
1	Drisna M. Catún Ramírez	Jefe	011
2	Teresa H. Gamboa Córdova	Asistente	011

Fuente: Investigación de campo, Año 2 014.

TABLA 3
MOBILIARIO Y EQUIPO

No.	Descripción	cantidades
1	Escritorios de oficina	3
2	Sillas	3
3	Computadoras	2
4	Archivadores de cartón	4
5	Archivadores de metal	1
6	Teléfono	2
7	Scanner	1
8	Máquina de escribir	1
9	Impresoras	2
10	Librerías de madera	1

Fuente: Investigación de campo, Año 2 014.

**TABLA 4
MATRIZ DE VESTER**

Resumen narrativo	A	B	C	D	E	F	Total activos
A		2	2	2	3	3	12
B	2		3	2	3	2	12
C	3	1		3	1	2	10
D	0	1	2		1	2	6
E	2	2	1	0		0	5
F	1	1	2	1	1		6
T. P.	8	7	10	8	9	9	
Producto	96	84	100	48	45	54	-----

Fuente: Investigación de campo, Año 2 014.

**TABLA 5
ESTIMACIÓN DE PRIORIDADES**

1	2	3	4	5	6
Acceso a la calidad de información	Socialización	La calidad de comunicación	Conocimientos	Centralización de los trámites	Actualización
C	A	B	F	D	E
100	96	84	54	48	45

Fuente: Investigación de campo, Año 2 014.

**TABLA 6
ESTADÍSTICA INICIAL ESTABLECIMIENTOS ABIERTOS 2014**

ESTABLECIMIENTOS ABIERTOS 2014, SECTOR OFICIAL									
MUNICIPIO	PREPRIMARIA	PARVULOS	PRIMARIA NIÑOS	PRIMARIA ADULTOS	BASICO	DIVERSIFICADO	Total general	Abiertos 2013	Df.
CHAHAL	21	4	88	1	6	1	121	113	8
CHISEC	72	14	136		21	1	244	235	9
COBAN	130	60	305	1	50	11	557	544	13
FRAY BARTOLOME DE LAS CASAS	36	18	118		11	1	184	180	4
LA TINTA	37	13	54		12	1	117	95	22
LANQUÍN	32	2	60		7		101	96	5
PANZÓS	36	38	91		4	1	170	162	8
RAXRUHÁ	28	7	61		7	1	104	85	19
SAN CRISTOBAL VERAPAZ	41	18	77		19	1	156	143	13
SAN JUAN CHAMELCO	64	7	78	1	8		158	156	2
SAN MIGUEL TUCURU	38	9	76		1		124	122	2
SAN PEDRO CARCHÁ	191	55	386	1	54	3	690	678	12
SANTA CRUZ VERAPAZ	21	9	31		7	1	69	65	4
SANTA MARIA CAHABÓN	41	10	162		16	1	230	223	7
SENAHÚ	31	17	151		11		210	199	11
TACTIC	26	8	34	1	4		73	69	4
TAMAHÚ	23	5	31		3	1	63	60	3
Total general	868	294	1939	5	241	24	3371	3225	146
		1162							

Fuente: Unidad de planificación, estadística inicial, Año 2 014.

TABLA 7
ESTADÍSTICA INICIAL ALUMNOS INSCRITOS 2014

ALUMNOS INSCRITOS 2014, SECTOR OFICIAL									
MUNICIPIO	PREPRIMARIA	PARVULOS	PRIMARIA NIÑOS	PRIMARIA ADULTOS	BASICO	DIVERSIFICADO	Total general	Matricula 2013	Df.
CHAHAL	305	237	4820	24	386	57	5829	5636	193
CHISEC	1546	432	15842		1904	250	19974	20431	-457
COBAN	2392	3917	32270	125	5862	2243	46809	46474	335
FRAY BARTOLOME DE LAS CASAS	792	553	12127		790	110	14372	14103	269
LA TINTA	729	573	7140		1127	275	9844	9446	398
LANQUÍN	299	86	4617		380		5382	5232	150
PANZÓS	1268	996	12296		484	31	15075	14751	324
RAXRUHÁ	625	353	6363		552	207	8100	7087	1013
SAN CRISTOBAL VERAPAZ	1285	1044	11287		2113	58	15787	15126	661
SAN JUAN CHAMELCO	1216	365	9158	67	1148		11954	11718	236
SAN MIGUEL TUCURU	910	393	7980		273		9556	9746	-190
SAN PEDRO CARCHÁ	4008	1612	39745	104	5184	271	50924	50516	408
SANTA CRUZ VERAPAZ	619	462	5179		655	77	6992	6863	129
SANTA MARIA CAHABÓN	838	318	12527		1213	50	14946	15067	-121
SENAHÚ	693	653	16777		1164		19287	18869	418
TACTIC	615	511	5363	76	387		6952	6771	181
TAMAHÚ	346	209	3521		466	50	4592	4487	105
Total general	18486	12714	207012	396	24088	3679	266375	262323	4052
		31200							

Fuente: Unidad de planificación, estadística inicial, Año 2 014.

TABLA 8
MARCO LÓGICO

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios		Supuestos o alternativas
<p>Objetivo general Determinar la calidad de información y conocimientos de los usuarios acerca de los procesos y trámites administrativos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal, mediante un instrumento de recopilación de datos, para verificar su impacto y proponer soluciones.</p>	Se mejoran en un 90% la calidad de información y los conocimientos acerca de los procesos administrativos.	Entrevista al personal de la JCP.	Normativos de los procedimientos administrativos.	Acompañamiento del director departamental (DIDEDUC) en las gestiones y la aprobación final del producto.
<p>Objetivos específicos Verificar el interés de los docentes en saber los procesos que se realizan ante la Junta Calificadora de Personal, mediante un cuestionario, para obtener propuestas de proyección.</p> <p>Establecer la calidad de orientación que brindan los supervisores educativos, mediante un análisis de resultados, para mostrar los factores que limitan el conocimiento de los maestros.</p> <p>Facilitar la información de los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal, mediante el diseño y distribución de trifoliales y guías de conceptos básicos con la finalidad de orientar a los maestros y supervisores del departamento de Alta Verapaz.</p>	<p>Los maestros muestran un 90% de interés en saber los procesos administrativos de la JCP.</p> <p>La orientación, se mejora en un 90% por parte de los supervisores educativos.</p> <p>Actualización y divulgación del 100% de los procesos administrativos de la JCP.</p>	<p>Cuestionario a los maestros.</p> <p>Cuestionario a los maestros.</p> <p>Trifoliales y guías de conceptos básicos de los trámites y procesos.</p>		<p>La actualización mejora totalmente el conocimiento del maestro.</p> <p>La comunicación constante entre supervisores y maestros genera información actualizada.</p> <p>La divulgación de los procesos administrativos, beneficia a todos los maestros de Alta Verapaz.</p>
<p>Resultados Maestros y supervisores tienen una herramienta de información acerca de los procesos administrativos de la Junta Calificadora de Personal.</p>	<p>Los maestros con información de los procesos administrativos de la JCP.</p> <p>Los supervisores educativos, se apoderan del 100% de la información administrativa de la JCP.</p>	Registros y controles	Hoja de asistencia	<p>Todos los maestros muestran una respuesta positiva inmediata.</p> <p>Los supervisores educativos, hacen uso adecuado de la herramienta de información.</p>
<p>Actividades Resultado 1 1) Elaborar instrumentos (cuestionario). 2) Revisión y aprobación del instrumento. 3) Elección de la muestra. Resultado 2 4) Aplicación del instrumento. 5) Elaboración de la guía y del trifoliar de los trámites y procesos Resultado 3 6) Distribución del trifoliar a los maestros y la guía a los supervisores educativos. 7) Evaluación del proyecto.</p>	<p>Medios y recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Manual de procedimientos. • Normativos de actividades • Planificación • Agendas • Impresora • Internet • Libros • Oficinas • Acuerdos ministeriales. 	<p>Descripción costo</p> <p>Impresión cuestionario (revisión y aplicación). Cartuchos (tinta)</p> <p>Impresión y fotocopias de trifoliales</p> <p>Impresión de la guía</p> <p>Fotocopias Transporte Total</p>	<p>Cantidad</p> <p>Q. 10.00</p> <p>Q. 290.00</p> <p>Q. 250.00</p> <p>Q. 800.00</p> <p>Q. 20.00 Q. 100.00 Q. 1370.00</p>	<p>La DIDEDUC conjuntamente con las empresas privadas, muestran interés en financiar el proyecto.</p> <p>Condiciones previas Que el epesista y el personal de la JCP, estén comprometidos con la realidad del proyecto.</p>

Fuente: Investigación de campo, Año 2 014.

FOTOGRAFÍA 1 TRIFOLIAR

APERTURA DE EXPEDIENTE
Registrar el expediente físico de los docentes en servicio del sector oficial y privado con los documentos de soporte para los ascensos escalafonarios.

Documentos que deben presentarse

1. Fotocopia de título (ambos lados).
2. Fotocopia de cédula docente
3. Fotocopia de Documento de Personal de Identificación (DPI).
4. Una certificación de tiempo de servicio.
5. Fotografía tamaño cédula reciente en blanco y negro.

PARA REPORTAR AÑOS LABORADOS EN COLEGIOS, CONTRATOS 021, FINCAS, MUNICIPALIDADES, COOPERATIVAS.

1. Hoja de servicio original (en el formato de acuerdo al año)
2. Fotocopia de contrato confrontado
3. Fotocopia de libro de actas: inicio y cierre de labores confrontados.
4. Fotocopia confrontados de cuadros de registro general de resultados finales: preprim, prim, MED-2, según sea el caso. (No aplica 021)
5. Certificación de salarios devengados en original (modelo) (No aplica 021).
6. Los comprobantes de méritos especiales y superación personal. Confrontados por autoridad educativa.

PARA REPORTAR EL AÑO QUE INICIO BAJO EL RENGLÓN 011

1. Fotocopia de acta de toma de posesión.
2. Fotocopia movimiento de personal.
3. En caso de traslados, reubicaciones y otros, adjuntar movimientos o resoluciones.
4. Méritos especiales y personales (confrontados).

5. Los documentos deben presentarse confrontados por autoridad educativa, (supervisor o CTA).

Presentar expediente original y una copia en folder manilla de 110 gramos, tamaño carta con fastener de los últimos seis años (2008 a 2013) laborados, los cuales deben ser en orden cronológico en forma descendente.

ACTUALIZACIÓN DE CÉDULA DOCENTE
La actualización consiste en registrar en la cédula docente el ascenso: clase escalafonario; folleto: número, año, páginas y tiempo de servicio; años, meses y días. Los ascensos son cada cuatro años de servicio.

Documentos que deben presentarse

- a) Cédula docente original.
- b) El trámite es personal.

Fechas y años de ascensos		
No.	Folletos	Ascensos
1	59	01 de enero de 2014
2	58	01 de enero de 2013
3	57	01 de enero de 2012
4	56	01 de enero de 2011
5	55	01 de enero de 2010
6	54	01 de enero de 2009
7	53	01 de enero de 2008
8	52	01 de enero de 2007
9	51	01 de enero de 2006
10	50	01 de enero de 2005

Las fechas de ascensos siempre serán: 01 de enero de cada año.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIDEDUC DE ALTA VERAPAZ

TRÁMITES Y PROCESOS

**Junta
Calificadora
De Personal**

Tels. 79522403-04 y 79510080-90

Tomada por: Arnoldo Chén Coy, Año 2 014.

FOTOGRAFÍA 2 GUÍA DE CONCEPTOS BÁSICOS

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIDEDUC DE ALTA VERAPAZ

**GUÍA DE CONCEPTOS
BÁSICOS**

**Junta
Calificadora
De Personal**

Tels. 79522403-04 y 79510080-90

Tomada por: Arnoldo Chén Coy, Año 2 014.



CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala



15158

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos, luego de conocer el dictamen de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

**Pedagogía y Administración Educativa con
Orientación en Medio Ambiente**

Al trabajo titulado:

**Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado
realizado en la Unidad de la Junta Calificadora de
Personal de la Dirección Departamental de Educación de
Alta Verapaz**

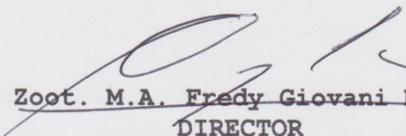
Presentado por el (la) estudiante:

Arnoldo Chén Coy

Autoriza el

IMPRIMASE

"Id y enseñad a todos"


Lic. Zoot. M.A. Fredy Giovanni Macz Choc
DIRECTOR



Cobán, Alta Verapaz octubre del 2015