

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO, REALIZADO EN EL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS DE APOYO DE LA
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA COMUNIDAD
EDUCATIVA, DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE
EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL DE ALTA VERAPAZ**

JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL

COBÁN, ALTA VERAPAZ, JULIO DE 2016

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO,
REALIZADO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE
PROGRAMAS DE APOYO DE LA SUBDIRECCIÓN DE
FORTALECIMIENTO A LA COMUNIDAD EDUCATIVA, DE LA
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN BILINGÜE
INTERCULTURAL DE ALTA VERAPAZ**

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

POR

**JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL
CARNÉ 200743806**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, JULIO DE 2016

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIO:	Ing. Geól. Cesar Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DOCENTES:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Lic. admón. Fredy Fernando Lemus Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milián PEM. César Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Monterroso Trujillo

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Hary Alexander Chún Moreira

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR :	Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes
SECRETARIO :	Lic. Gerardo López Tecú
VOCAL:	Lic. Juan Gabriel Cal Surám

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. Juan Gabriel Cal Suram

REVISOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Lic. Gerardo López Tecú

ASESOR

Lic. Carlos Federico Hún Macz



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

Cobán, A.V. 09 de julio 2013
Ref. 15/CTG-22-2013LPADMON

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 Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizada en el Departamento de Administración de Programas de apoyo de la subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa de la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía Administración Educativa, **JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL**. Con número de carne **200743806**.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Carlos Federico Hun Macz
Asesor

c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Apartado 55, Código Postal 16001
Cobán, Alta Verapaz - Guatemala, C. A.
Telefax: 9513645 - 9521064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 17 de octubre de 2015

Ref. 15/CTG-60-2015LPADMON

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 el Departamento de Administración de Programas de apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, de la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz, por el Profesor de Enseñanza Media en Administración Educativa **JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL. Con número de carné 200743806.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licenciado Gerardo López Tecu
Revisor

c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—

Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

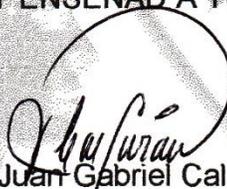
Cobán, A.V. 07 de noviembre de 2015
Ref. 15/CTG-69-2015LPADMON

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 el Departamento de Administración de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, de la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Cobán, Alta Verapaz por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa, **JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL. Con número de carné 200743806.**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Juan Gabriel Cal Suram
Revisor de Redacción y Estilo

c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Apartado 55, Código Postal 16001
Cobán, Alta Verapaz - Guatemala, C. A.
Telefax: 9513645 - 9521064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 09 de abril de 2016
Ref. 15/CTG12-2016LPADMON

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

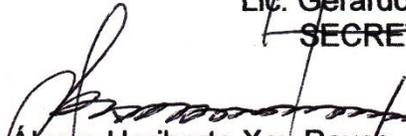
Respetable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en el Departamento de Administración de Programas de apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento de la Comunidad Educativa de la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa **JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL. Carné No. 200743806.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Juan Gabriel Cal Surám
VOCAL


Lic. Gerardo López Tecú
SECRETARIO

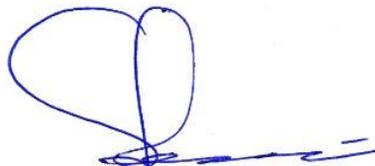

Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa

c.c. Dirección, Archivo



HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el trabajo de graduación titulado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en el Departamento de Administración de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, de la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa.



José Héctor Lima Caal

200743806

RESPONSABILIDAD

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

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

AGRADECIMIENTOS A:

USAC	Por la formación que recibí durante mi estancia en esta magna casa de estudios.
CUNOR	Por haberme inculcado el amor a mi profesión.
DOCENTES DEL CUNOR	Que con su ejemplo de ética profesional, honestidad, liderazgo y vocación de servicio forman líderes de la educación en nuestro medio.
DAPA Y DOE	Por la oportunidad de aprendizaje y convivencia fraterna que me facilitaron.

DEDICATORIA A:

- DIOS** Por su amor, paciencia, misericordia, sabiduría e inteligencia brindada para la realización de este informe.
- VIRGEN MARÍA** Modelo de mujer que me lleva de la mano a Jesús, que con su amor maternal me ha acompañado durante toda mi vida.
- PADRES** Por su ejemplo de lucha y trabajo, por su amor y cariño demostrado en todos estos años de estudio. Que este logro sea una manera de seguir honrado el nombre de mis padres.
- HERMANOS** Que éste informe les anime a culminar sus estudios universitarios.
- TÍOS** Gracias por su apoyo en todas las etapas de mi vida.
- OCD** Gracias a mis hermanos y hermanas de la orden de la Bienaventurada Virgen María del Monte Carmelo de Centro América por sus oraciones y por animarme a culminar mi carrera profesional.
- AMIGOS** Gracias por su amistad y apoyo.

ÍNDICE GENERAL

	Página
LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS	iv
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 Servicios que presta	8
1.4 Administración	8
1.5 Situación socioeconómica de los usuarios	10
1.6 Recursos	
1.6.1 Humanos	11
1.6.2 Mobiliario y equipo	13
1.6.3 Físicos	14
1.6.4 Financieros	14
1.6.5 Otros recursos	14
1.7 Filosofía	14
1.7.1 Visión	15
1.7.2 Misión	15
1.7.3 Valores	15
1.8 Debilidades y fortalezas encontrados	15
1.9 Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico	16
1.10 Análisis y priorización del problema	16
1.11 Estimación y priorización del problema	17

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Servicio	
2.1.1 Monitoreo del programa becas por discapacidad	19
2.1.2 Monitoreo del programa bolsas de estudio	19
2.1.3 Pago de becas por discapacidad en el Ministerio de Finanzas	20
2.2 Docencia	
2.2.1 Taller de capacitación sobre bolsas de estudio	20

2.2.2	Presentación de instructivo programa bolsas de estudio	21
2.2.3	Clausura del programa becas de la excelencia	22

CAPÍTULO 3

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Servicio	
3.1.1	Monitoreo del programa becas por discapacidad	23
3.1.2	Monitoreo del programa bolsas de estudio	23
3.1.3	Gestión de pago de becas por discapacidad	24
3.2	Docencia	
3.2.1	Taller de capacitación sobre bolsas de estudio	24
3.2.2	Presentación de instructivo programa bolsas de estudio	25
3.2.3	Clausura del programa becas de la excelencia	25

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Título	27
4.2	Introducción	27
4.3	Planteamiento del problema	29
4.4	Justificación	29
4.5	Objetivos	30
4.6	Marco teórico	31
4.7	Marco referencial	35
4.8	Metodología	
4.8.1	Método	34
4.8.2	Tipo de investigación	34
4.8.3	Hipótesis	35
4.9	Variables	35
4.9.1	Definición conceptual	35
4.9.2	Definición operacional	36
4.10	Diseño de la investigación	36
4.11	Sujetos	
4.11.1	Universo	36
4.11.2	Muestra	36
4.11.3	Ámbitos de estudio	37
4.12	Instrumentos	37
4.13	Análisis de datos y resultados de la investigación	38
	CONCLUSIONES	53
	RECOMENDACIONES	55
	BIBLIOGRAFÍA	57
	ANEXOS	59

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1. Beneficios de las bolsas de estudio	38
2. Inversión de las bolsas de estudio	40
3. Conocimiento administrativo de bolsas de estudio	41
4. Descripción del proceso administrativo	42
5. Deficiencias del proceso	43
6. Atraso en la ejecución de las bolsas de estudio	44
7. Aspectos que se deben implementar	45

ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz de Vester	59
2. Selección del problema crítico	60
3. Matriz de cuadro lógico y resumen narrativo	61
4. Definición operacional	62
5. Encuesta a la jefa del departamento de programas de apoyo de la subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa de la Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz	63
6. Entrevista dirigida a la jefa del departamento de programas de apoyo de la subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa	69
7. Encuesta dirigida a directores de centros educativos de Alta Verapaz beneficiados con bolsas de estudios	70
8. Guía de observación 1	72
9. Guía de observación 2	73
10. Guía de observación 3	74
11. Guía de observación 4	75

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1. Directores de establecimientos educativos que gozan de bolsas de estudio	76
2. Presentación de legislación básica de bolsas de estudio	76
3. Entrega de instructivo para la ejecución del programa de bolsas de estudio	77
4. Entrega de instructivo para la ejecución del programa de bolsas de estudio 2012	77
5. Taller de capacitación bolsas de estudio	78
6. Taller de capacitación	78
7. Monitoreo bolsas de estudio	79
8. Monitoreo de becas de la excelencia	79

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

A.V. :	Alta Verapaz
DAPA:	Departamento de Administración de Programas de Apoyo
DIDEDUC:	Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz
DIGEFOCE:	Dirección General de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa
DOE:	Departamento de Organización Escolar
EPS:	Ejercicio Profesional Supervisado
FOCE:	Fortalecimiento a la Comunidad Educativa
MINEDUC:	Ministerio de Educación
PFASE:	Programa de Formación de Administradores y Supervisores Educativos
PROASE:	Programa al Sector Educativo en Guatemala
TAE:	Técnico en Administración Educativa

RESUMEN

El Ejercicio Profesional Supervisado es el espacio donde el estudiante universitario se enfrenta a la realidad concreta y se inserta en acciones profesionales para resolver la problemática de la unidad de práctica.

Este informe es el resultado de tres procesos fundamentales dentro de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa y desarrollados en el Departamento de Administración de Programas de Apoyo de la subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa de la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz, siendo el primero de estos tres procesos la docencia, que fue una de las etapas en las cuales se desarrolló una serie de talleres, capacitaciones, mesas técnicas y toda una serie de aprendizajes que tenían como fin último lograr un nuevo conocimiento a partir de lo que ya se tenía.

La segunda fase importante de éste Ejercicio Profesional Supervisado fue el servicio, en el que se desarrollaron actividades de monitoreo y acompañamiento a los diferentes establecimientos educativos y que son conducidos por el Departamento de Administración de Programas de Apoyo. Es importante indicar que, para la realización de esta fase fue necesario el conocimiento de la gran mayoría de la legislación existente y reguladora de los distintos programas de apoyo que ofrece la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz.

Y la fase última de éste proceso previo a obtener el grado de licenciatura, fue la investigación, etapa en la cual se identificó una problemática latente en la

unidad de práctica, para luego buscarle soluciones y alternativas factibles. Cabe resaltar que dentro de una de las soluciones que fue presentada, se encuentra la elaboración y entrega de un instructivo, el mismo ayudó en la ejecución adecuada de uno de los programas que se trabajan en el Departamento de Administración de programas de Apoyo.

INTRODUCCIÓN

La elaboración del informe final de Ejercicio Profesional Supervisado hace referencia a una síntesis de la información obtenida durante el desarrollo del proceso, razón por la cual se elaboró un plan de trabajo en el que se especificaron las actividades que se llevarían a cabo durante el avance de las etapas de docencia, servicio e investigación.

Para la realización de este informe se planificaron actividades de recopilación, análisis y síntesis de la información más relevante del Departamento de Administración de Programas de Apoyo de la Subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa, de la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz.

Se utilizaron técnicas de observación, lluvia de ideas y análisis documental para recabar información, fichas de observación entre otras.

La elaboración del informe final de Ejercicio Profesional Supervisado permitió conocer el contexto en el cual se encuentra inmersa la institución que fue objeto de análisis e investigación. Es necesario recalcar que para el buen funcionamiento de la unidad de práctica se debe tener clara la filosofía de la institución y la situación organizacional en que se encuentra, sólo de esta forma el personal de la misma tendrá una idea general de las fortalezas y oportunidades con las que cuentan la cuales ayudarán a equilibrar las debilidades y amenazas.

El informe que a continuación se presenta está estructurado en cuatro capítulos, los mismos fueron desarrollados y explicados de una manera narrativa. En el capítulo uno encontramos las generalidades de la institución que fue asignada como unidad de práctica. Así también, al final de este primer capítulo se describen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, esto con la finalidad de conocer la institución y encaminarla al logro de los objetivos organizacionales.

Ya en el segundo capítulo, hallamos todas las actividades que forman parte del servicio y acompañamiento realizado en la unidad de práctica y en los establecimientos educativos asignados.

El capítulo tercero, narra y describe las actividades de docencia realizadas. Es importante aclarar que no en todas las capacitaciones se tuvo participación, esto debido a políticas propias de la institución.

Y el capítulo cuarto, explica qué problemática fue descubierta e investigada, para posteriormente buscar las soluciones pertinentes y minimizar las debilidades y amenazas del programa de apoyo trabajado.

Es oportuno indicar que el Ministerio de Educación es el ente responsable de coordinar y ejecutar las políticas educativas, sin embargo con la elaboración de la investigación se pudo detectar que hay un desfase entre lo que teóricamente establece la normativa legal con lo que en realidad llevan a cabo los docentes, directores y encargados de los diferentes programas, esto debido a los distintos problemas con los que cuenta la institución, por lo que se plantean posibles soluciones, las cuales pueden beneficiar a la entidad, de tal manera que el trabajo administrativo sea eficaz y eficiente.

OBJETIVOS

General

Aplicar conocimientos técnico-administrativos a través de la etapa de servicio e investigación durante el Ejercicio Profesional Supervisado para describir la situación organizacional de la unidad de práctica.

Específicos

Identificar los servicios que presta la unidad de práctica por medio de un diagnóstico institucional para atender y priorizar las necesidades que presenta el departamento de programas de apoyo.

Describir las actividades administrativas que realiza el departamento de administración de programas de apoyo por medio de un informe escrito, para la efectividad de dichos programas.

Realizar un análisis sobre los procedimientos administrativos del programa bolsas de estudio utilizando un proceso estadístico para diseñar una ruta que facilite la ejecución del programa.

Identificar los aspectos de demora en la ejecución del programa bolsas de estudio a través de una investigación para proponer una solución a dicho atraso.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

La ciudad de Cobán está dividida en 12 zonas geográficas. El departamento de administración de programas de apoyo (DAPA) está ubicado en la zona 1, viniendo del Oeste por la calle principal hacia el Este hasta llegar al vértice de la cuarta avenida, está identificado con el numeral 5-19 específicamente en la oficina No. 5 de la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz (DIDEDUC) A. V.

1.2 Reseña histórica

En el año de 1 965 son creados los distritos escolares de educación, razón por la cual surge la figura del supervisor técnico de educación distrital. En cada cabecera departamental se nombra a un supervisor técnico departamental de educación que tenía como supervisor jerárquico inmediato al supervisor general y a través de éste se establecían vínculos con la dirección general de educación escolar y demás instancias del Ministerio de Educación.

“Enero de 1 965 son creados los Distritos Escolares de Educación, al frente de los cuales surge la Figura del Supervisor Técnico de Educación Distrital, cuya sede es determinada por la Supervisión General de Educación y la Dirección General de Educación. Estas dos últimas instancias administrativas con oficinas en la ciudad capital”¹

¹Historia de la supervisión educativa en Guatemala <http://educativocarlos.blogspot.com/2010/05/la-administracion-de-la-educacion-y-la.html>., (12 de marzo de 2 012)

Alrededor del año 1984 empezó a funcionar el programa de formación de administradores y supervisores educativos (PFASE), que estuvo a cargo de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Algunos supervisores obtuvieron el título de técnicos en administración educativa (TAE), pero el producto esperado no se obtuvo. En el año 1986, durante el Gobierno de Vinicio Cerezo, se hacen sentir los primeros impactos de la Reforma Educativa derivados de la nueva Constitución Política de la República de Guatemala, que determina la desconcentración y descentralización educativa mediante la política de regionalización, gradualmente hasta que en noviembre de 1987 son nombrados los primeros directores técnicos regionales de educación a través de un proceso difícil de selección de méritos curriculares a que fueron sometidos los aspirantes.

Es así como se crean las ocho regiones educativas siendo la Región II Norte con jurisdicción en el Departamento de Alta y Baja Verapaz, a cargo del Licenciado César Augusto Sagastume Juárez, siendo la sede la ciudad de Cobán.

“Al asumir como Presidente de la República el ciudadano Álvaro Arzú, se tomó la determinación de crear las Direcciones Departamentales de Educación, con lo cual se fue minando progresivamente el proceso de regionalización, hasta quedar prácticamente reducido a cero”².

Al tomar la presidencia el señor Álvaro Enrique Arzú Irigoyen en el año 1996 se crean las Direcciones Departamentales de Educación, como los órganos encargados de planificar, dirigir, coordinar y ejecutar las acciones educativas en los diferentes departamentos de la República.

² *Ibíd.*

Luego en el Acuerdo Gubernativo 225-2008 se establece el reglamento orgánico interno del Ministerio de Educación en el que se da a conocer la estructura de las diferentes direcciones y subdirecciones departamentales de educación.

La dirección general de fortalecimiento a la comunidad educativa es una de las direcciones del Ministerio de Educación, ésta a su vez es la encargada de definir los lineamientos y programas de formación y participación de padres, madres y grupos familiares como integrantes de la comunidad educativa.

La misma estructura que tiene la dirección de fortalecimiento a la comunidad educativa es la que tiene la Subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa de la Dirección Departamental de Educación Bilingüe Intercultural de Alta Verapaz, es decir, está organizada en dos departamentos: el departamento de administración de programas de apoyo y el departamento de organización escolar.

Han sido varias las personas que han fungido como subdirectores de fortalecimiento a la comunidad educativa. En el año 2 001 estuvo bajo el cargo el Licenciado Edin Guerrero. Más tarde, en el año 2 009 el cargo pasa al Licenciado Miguel Ángel Gómez Sandoval. En la actualidad se encuentra el Licenciado Ricardo Anselmo Artola Paz.

Los departamentos de Administración de programas de apoyo y organización escolar únicamente han tenido dos coordinadores, siendo ellos: la Licenciada Heidi Margoth Pineda Ochaeta y el Licenciado Mario Rolando Cú Cab respectivamente, esto debido a la reciente creación de la subdirección.

1.3 Servicios que presta

La unidad de práctica brinda servicios a la comunidad educativa. Su labor está dedicada al área administrativa y pedagógica para los niveles de Preprimaria, Primaria y Media en las modalidades de educación bilingüe y monolingüe, educación especial, telesecundaria, educación acelerada para adultos del sector público.

1.4 Administración

La administración es la aplicación racional y sistemática de los principios y las teorías de la administración al manejo de organismos educativos. La administración educativa es un medio que permite en forma razonablemente y segura conducir la escuela hacia el logro pleno de los objetivos de la educación.

Como ciencia, la administración nos proporciona los principios y las técnicas para prever, planear, organizar, dirigir, integrar y evaluar todos los componentes del sistema educativo en ámbitos restringidos como las escuelas y las respectivas comunidades o en ámbitos más amplios como los de supervisión y alta dirección del sistema, de tal modo que cada uno pueda contribuir de modo eficaz al logro de los objetivos educacionales.

Para realizar los pasos de la administración es necesario tener claridad en lo que se desea hacer, ésta sirve para tener ordenados los elementos administrativos teniendo coherencia en la realización de objetivos.

La planificación consiste en tener claros los objetivos que se quieren realizar, la manera de alcanzarlos, el tiempo que se llevará y los recursos que se utilizarán.

En el departamento de administración de programas de apoyo se cuenta con un plan operativo anual, el mismo es elaborado a finales de año con el objetivo de considerar todas las actividades a realizar el próximo año de trabajo.

También mensualmente cada profesional elabora una planificación de las actividades que realizará para llevar un programa de todo lo que se debe trabajar. Para la elaboración de la planificación tanto anual como mensual siempre se toman en cuenta las políticas educativas correspondientes a cada gobierno en turno.

Cada profesional de la unidad entrega la planificación a su jefe inmediato para que éste realice un compendio de todas las planificaciones.

La organización es el segundo paso de este proceso, ésta se puede definir como la forma de integrar varios elementos de tal forma que estos sean usados correctamente para el logro de objetivos, nos dice que se distingue por tener una participación en equipo y no individual.

Tomando en cuenta el organigrama del departamento de administración de programas de apoyo se puede indicar que están organizados primero a través de un subdirector de fortalecimiento a la comunidad educativa, quien es el primer administrador de esa subdirección. Siguiendo una línea jerárquica en segundo puesto encontramos a los jefes de departamento o asesores especializados tanto de programas de apoyo como de organización escolar, luego se encuentran los asistentes profesionales tipo II quienes se encargan de dar acompañamiento a los jefes de departamento.

Después en esa línea jerárquica se encuentran los profesionales tipo I quienes a su vez tienen como colaboradores a los asistentes profesionales tipo I.

La dirección es la tercera etapa, la cual nos dice que se trata de la parte ejecutiva, es decir donde los subordinados pueden tener una mejor eficacia y eficiencia ya que están al tanto de los objetivos que se quieren realizar. Para llevar a cabo los objetivos trazados se proponen líneas de acción que el Jefe del departamento define con base a las políticas educativas del gobierno en turno. Dichas líneas de acción deben ser ejecutadas por los profesionales de la unidad considerando los servicios que prestan para brindar una mejor atención a los usuarios.

Y finalmente la etapa de control, las normas de control del personal son reguladas por el Acuerdo Ministerial No. 2072-2009 reglamento interno de trabajo del Ministerio de Educación, fundamentado en la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley del Servicio Civil.

Se lleva un récord de asistencia digital de los trabajadores. La dirección de recursos humanos toma nota de las entradas tardías del personal e informa al jefe inmediato de la persona que incurrió en la falta. El jefe de departamento anualmente debe evaluar el trabajo de sus subordinados, esto lo hace a través de la evaluación del desempeño, que consiste en una guía de observación en la cual el evaluador informa al departamento de recursos humanos sobre la manera en que desempeña un cargo cada profesional.

1.5 Situación socioeconómica de los usuarios

El departamento de administración de programas de apoyo tiene a su cargo otorgar el recurso necesario a los establecimientos educativos, por

medio de los padres de familia. Por lo general las familias que reciben este apoyo son del área rural y del perímetro semiurbano de las cabeceras municipales. La gran mayoría se dedica a las actividades agrícolas y comerciales. Otro grupo minoritario se dedica a laborar de forma asalariada en alguna institución del Estado o empresa privada, situación por la cual las hace vulnerables a los cambios latentes en la economía nacional. Una característica que identifica a los padres de familia que tienen relación con la unidad de práctica es que pertenecen a un nivel socioeconómico bajo, viven usualmente en áreas urbanas y la gran mayoría de ellos son indígenas de la etnia *q'eqchi'* y *poqomch'i'*.

La mayoría son empleados del comercio y servicios, pero una parte también labora en fábricas o en la baja burocracia estatal. Algunos son propietarios de microempresas que usualmente pertenecen al sector informal de la economía. La mayoría son analfabetas y muy pocos tienen estudios universitarios. Sus empleos resultan irregulares; además, su bajo nivel educativo los convierte en mano de obra no calificada. La mayor parte de usuarios de esta unidad son campesinos, sin tierra, del área rural o trabajadores del sector informal en el área urbana.

1.6 Recursos

1.6.1 Humanos

El departamento de administración de programas de apoyo cuenta con el recurso humano adecuado para realizar las actividades a su cargo. Para el buen funcionamiento de la unidad se cuenta con la jefa del departamento de administración de programas de apoyo quien es la encargada de planificar, dirigir, ejecutar y monitorear los procesos para la administración de los programas y proyectos de apoyo a los establecimientos educativos, de profesión licenciada en pedagogía y administración educativa con 14 años de

experiencia en el ámbito educativo, laborando en el renglón presupuestario 011.

También dentro del recurso humano de la unidad se cuenta con la asistente profesional tipo II, quien es la persona encargada de brindar apoyo al departamento de administración de programas de apoyo en la realización de tareas relacionadas e implementar instrumentos técnicos de los programas que se desarrollan para el fortalecimiento del sistema educativo. La asistente de programas de apoyo cuenta con 8 años de laborar bajo el renglón 011, su profesión es secretaria y oficinista, además de tener estudios en pedagogía y administración educativa.

Otro elemento del recurso humano de la unidad es la profesional tipo I, quien tiene a su cargo, brindar acompañamiento al departamento de administración de programas, de apoyo en la realización de tareas relacionadas e implementación de instrumentos técnicos de los programas que se desarrollen para el fortalecimiento del sistema educativo.

Dentro del equipo tecnológico se cuenta con cinco computadoras de escritorio marca Dell en buen estado y que permiten el procesamiento de datos de oficina, cuatro impresoras multifuncional marca hp, tres de ellas en buen estado y una en mal estado; un dispensador de agua, fría y caliente, de uso exclusivo de la unidad el cual se encuentra en buen estado.

La persona que desempeña el puesto de profesional I en la unidad es licenciada en pedagogía y administración educativa con ocho años de experiencia en el cargo, laborando bajo el renglón presupuestario 011.

Finalmente dentro del recurso humano se encuentran las asistentes de profesional tipo I, quienes son las encargadas de brindar asistencia secretarial al departamento de administración de programas de apoyo por medio de la redacción, elaboración y control de documentación que apoyen el fortalecimiento de la comunidad educativa a través de la participación comunitaria.

Actualmente las dos personas que desempeñan el puesto tienen 3 años de experiencia en el mismo, una de ellas posee pensum cerrado de la licenciatura en ciencias jurídicas y sociales y la otra posee estudios de la carrera de trabajo social, ambas laborando el renglón presupuestario 011.

1.6.2 Mobiliario y equipo

Para el buen funcionamiento de la unidad de práctica, es necesario contar con materiales y mobiliario adecuado, para llevar a cabo las funciones asignadas al departamento. Dentro de los materiales y mobiliario que posee están: cinco escritorios semi-ejecutivos elaborados en metal y madera en estado aceptable, cuatro sillas semi-ejecutivas en buen estado y de uso exclusivo para los profesionales, cuatro archivadores metálicos y dos archivadores metálicos con incrustaciones de vidrio en un regular estado.

También cuentan con una mesa redonda elaborada en madera, dos estantes pequeños de madera y una silla ejecutiva. Dentro de los archivadores metálicos se encuentran treinta y seis cartapacios y una máquina de escribir marca Olimpia en mal estado y cinco sillas metálicas en buen estado para los usuarios de la unidad.

1.6.3 Físicos

El local que ocupa la unidad de práctica comprende alrededor de 7.35 x 9.10 m², cabe mencionar que dicho local pertenece al Ministerio de Educación, ya que en años anteriores perteneció al programa de apoyo al sector educativo en Guatemala (PROASE) y la Unión Europea y que después fue dado en calidad de donación.

1.6.4 Financieros

Es importante indicar que la unidad de práctica no maneja recursos financieros, debido a que solamente es un enlace entre la población que recibe los beneficios y el departamento financiero. Como ya hemos señalado, la unidad de práctica no maneja ningún fondo financiero, por lo que todo el material de oficina que se utiliza es otorgado por el departamento de adquisiciones.

1.6.5 Otros recursos

En lo que se refiere al gasto invertido en el sueldo de los empleados de la unidad es importante señalar que no se tiene acceso a las partidas presupuestarias sin embargo la suma total aproximada asciende a Q. 21 620.00 mensuales en el pago de todos los sueldos de los profesionales.

1.7 Filosofía

Se entiende como filosofía de la institución, el por qué y para qué de la existencia de la misma. La unidad de práctica tiene como filosofía, la atención adecuada a directores, padres de familia y alumnos de los establecimientos educativos del nivel pre-primario, primario y medio, ofreciéndoles servicios educativos a través de los diversos programas de apoyo para el fortalecimiento de la educación pública.

1.7.1 Visión

“Los padres y madres de familia y el conjunto de la comunidad, participan en el quehacer del centro educativo y contribuyen de manera efectiva a la formación integral de los niños, las niñas y jóvenes, cumpliendo con el ejercicio de sus derechos y responsabilidades en el Sistema Educativo Nacional”³.

1.7.2 Misión

“Favorecer la participación democrática de la comunidad educativa, creando las condiciones necesarias para que los padres y madres de familia ejerzan sus derechos y cumplan con sus responsabilidades en el logro de la formación integral de los niños, niñas y jóvenes, para el mejoramiento de la calidad de la educación”⁴.

1.7.3 Valores

Fortalecer el cultivo de los valores, principios, hábitos y conductas interculturales en los estudiantes bilingües y monolingües, en todos los niveles de los centros educativos públicos y privados por medio de diversas actividades en el ámbito escolar, familia y comunitario, promoviendo valores como: la honestidad, fraternidad, responsabilidad, respeto, puntualidad, humildad, generosidad, tolerancia, perseverancia, veracidad y laboriosidad.

1.8 Debilidades y fortalezas encontrados

Es importante resaltar que dentro de las fortalezas encontradas está la organización que como unidad tienen, esto debido a que conocen muy bien las funciones que cada puesto debe desempeñar, además de haber un clima laboral bastante agradable, situación que facilita el logro de los objetivos institucionales.

³ Visión <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp>, (12 de marzo de 2 012)

⁴ *Ibíd.*

Ante los cambios que la misma administración exige, los programas de apoyo tienden también a ser modificados, generando de esta forma una incertidumbre total en algunas ocasiones entre los mismos elementos de la unidad, situación que se convierte en problemática para la gran mayoría de los directores de los establecimientos educativos del departamento de Alta Verapaz esto debido a que desconocen los procesos administrativos que deben seguir para la ejecución de los programas de apoyo.

1.9 Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico

El diagnóstico es el inicio de la presente investigación, con lo cual se orienta la identificación y análisis de la problemática existente, con base a ello se establecen las técnicas empleadas para la realización del diagnóstico institucional. Para el efecto se emplearon las siguientes técnicas: la investigación documental, se empleó ésta técnica con la finalidad de obtener toda clase de datos relacionados a la unidad de práctica, consultando documentos existentes en la DDEDUC y en internet que ofrecieran información relevante; así también se utilizó una encuesta dirigida a la jefa del DAPA sobre los diferentes sectores de los que trataba el diagnóstico institucional y finalmente se emplearon cuatro guías de observación, las mismas fueron utilizadas para recabar información importante de la unidad.

1.10 Análisis y priorización del problema

Para el análisis y priorización del problema se utilizó la matriz de Vester, con la cual se realizó una lluvia de ideas para la selección de problemas, luego, se llenó la matriz y por medio de un procedimiento matemático se obtuvo priorizado el problema. (Ver anexo 1).

1.11 Estimación y priorización del problema

Para la estimación del problema se empleó la matriz del cuadro lógico: el resumen narrativo. Con la utilización de dicha matriz se pudo verificar la existencia de cuatro problemas latentes en la unidad de práctica, siendo el problema crítico el inciso C, dicho problema fue: aspectos más frecuentes que demoran el proceso de ejecución del programa de bolsas de estudio en el departamento de Alta Verapaz. (Ver anexo 2)

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Servicio

2.1.1 Monitoreo del programa becas por discapacidad

Esta actividad tenía como objetivo aplicar el instrumento de monitoreo a alumnos becados por discapacidad por medio de una encuesta para verificar el cumplimiento de la normativa legal.

El monitoreo consistió en la aplicación de ochenta y nueve instrumentos a alumnos y alumnas becados (as) por discapacidad de los niveles pre-primario, primario y medio.

Para la realización de este monitoreo se utilizaron hojas de papel bond, fotocopias, lapiceros, impresora, carteles, materiales audiovisuales, cámaras fotográficas y marcadores.

2.1.2 Monitoreo del programa bolsas de estudio

El objetivo de esta actividad era aplicar el instrumento de monitoreo a alumnos y alumnas que gozan de una bolsa de estudio, a través de una encuesta para verificar el cumplimiento de la normativa legal del programa.

La actividad consistió en la aplicación del instrumento de monitoreo a alumnos y alumnas beneficiados (as) con una bolsa de estudio. Dicho monitoreo se realizó en los establecimientos educativos del nivel medio que gozan de este programa en el departamento de Alta Verapaz.

Para la realización de este monitoreo se utilizaron hojas de papel bond, fotocopias, lapiceros, impresoras, carteles, materiales audiovisuales, cámaras fotográficas y marcadores.

2.1.3 Pago de becas por discapacidad en el Ministerio de Finanzas

Con esta actividad se pretendía gestionar el pago de becas por discapacidad a través de las planillas correspondientes para agilizar el proceso de ejecución del programa.

Como parte del programa de becas por discapacidad se realizó la gestión del pago de cincuenta y seis becas a estudiantes con necesidades educativas especiales al Ministerio de Finanzas Públicas, ubicado en la zona 1 del centro cívico de la ciudad capital.

Para la realización de ésta gestión fue necesaria la utilización de planillas de pago, papelería de los encargados y de los estudiantes con necesidades educativas especiales.

2.2 Docencia

2.2.1 Taller de capacitación sobre bolsas de estudio

Capacitar al personal administrativo de los establecimientos educativos sobre el proceso administrativo del programa de bolsas

de estudio utilizando una metodología activa para agilizar el proceso de pago era el objetivo principal de esta actividad.

El Ministerio de Educación a través de la dirección departamental de educación bilingüe intercultural de Alta Verapaz otorga becas para realizar estudios en el nivel de educación media, mediante la asignación temporal de recurso económico a los alumnos que realicen estudios en establecimientos públicos, con objeto de ayudar a los estudiantes guatemaltecos de escasos recursos económicos.

Para la realización del taller de bolsas de estudio se utilizó materiales como: fotocopias de la normativa legal que ampara el programa bolsas de estudio, lapiceros, formatos para revalidaciones y nuevas propuestas de bolsas de estudio, hojas de papel bond, papelógrafos y marcadores. También se utilizó equipo tecnológico para la realización del taller de capacitación tales como: cañonera, computadora portátil, bocinas, cámara fotográfica, entre otros.

2.2.2 Presentación de instructivo programa bolsas de estudio

Presentar y entregar un instructivo de forma física para la correcta ejecución del programa de bolsas de estudio era la meta que se tenía prevista en ésta actividad.

Los instructivos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y orientación, que contienen información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los procedimientos para la ejecución de una programa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Para el logro de dicha actividad se necesitó de un instructivo para la ejecución del programa bolsas de estudio, cañonera, computadora portátil, hojas de papel bond y lapiceros.

2.2.3 Clausura del programa becas de la excelencia

En ésta actividad de docencia se buscaba clausurar el programa becas de la excelencia a través de un acto protocolario para dar cumplimiento a la normativa legal.

La actividad consistió en dar por finalizado el programa de becas de la excelencia. Dando cumplimiento a la normativa legal se clausura el programa que tiene vigencia hasta el año 2 012. La última cohorte de alumnos becados ascendió a veintidós, quienes gozaban del beneficio en establecimientos privados del municipio de Cobán.

Para lograrlo se necesitó de equipo técnico profesional del departamento de administración de programas de apoyo, entre el recurso material se utilizaron: computadores, impresora, formularios, diplomas, invitaciones, sillas, mesas y un refrigerio donado por establecimientos educativos.

CAPÍTULO 3

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Servicio

3.1.1 Monitoreo del programa becas por discapacidad

Ciento cuatro instrumentos de monitoreo aplicados a estudiantes que gozan del beneficio de una beca por discapacidad. Con los monitoreos realizados se pudo conocer cuál es la realidad en la que vive el estudiante que goza del programa de becas por discapacidad. Se aplicó una guía de observación previamente elaborada por el personal del departamento de programas de apoyo, con la información recolectada se elaboró una base de datos para elaborar el consolidado correspondiente de los beneficiarios y la situación en la que se encuentran.

3.1.2 Monitoreo del programa bolsas de estudio

Ochenta y nueve escuelas monitoreadas sobre la ejecución del programa bolsas de estudio. Con la realización de este monitoreo se pudo distinguir la forma en que el programa es ejecutado por parte de los administradores de los establecimientos educativos. Con el instrumento elaborado para el efecto, se constata que el aporte otorgado no llega en el momento en que lo establece la normativa legal. Así también para el efecto, se constata que el aporte otorgado no llega en el momento en que lo establece la normativa legal. Así también se logra elaborar una base de datos con todas las observaciones realizadas.

3.1.3 Gestión de pago de becas por discapacidad

Cincuenta y seis gestiones iniciadas para el pago de becas por discapacidad. Dichas gestiones tienen que ser atendidas a raíz de que el departamento financiero de la Dirección departamental de Educación de Alta Verapaz no logra hacer efectivo el pago en el tiempo estipulado, esto debido a un atraso por parte de los administradores de los establecimientos educativos en la conformación del expediente correspondiente.

El monitoreo del programa bolsas de estudio permite verificar las fortalezas y debilidades con las que cuentan los establecimientos educativos bajo la jurisdicción del programa. Dentro de las fortalezas se puede mencionar la preocupación de los directores porque el pago de la bolsa de estudio sea en el tiempo necesario, sin embargo el desconocimiento sobre la ejecución del programa imposibilita que la ayuda llegue en el tiempo preciso.

3.2 Docencia

3.2.1 Taller de capacitación sobre bolsas de estudio

Veintiséis directores, subdirectores, contadores y/o secretarios contadores capacitados sobre la ejecución del programa bolsas de estudio. Con los monitoreos realizados se constató que no había un control adecuado para la ejecución del programa bolsas de estudio, razón por la cual se procede a realizar una capacitación, la misma tenía como fin primordial brindar la orientación necesaria a los administradores educativos para encausar la ejecución del programa como lo establece la normativa legal.

3.2.2 Presentación de instructivo programa bolsas de estudio

Veintiséis instructivos entregados a igual número de Directores, subdirectores, contadores y/o secretarios contadores de establecimientos educativos del nivel medio del ciclo básico y diversificado del Departamento de Alta Verapaz.

Fueron entregados los instructivos con la finalidad de que el administrador educativo tuviera una guía que le facilitara ejecutar el programa de una manera eficiente. El instructivo contiene un flujo grama que explica la forma operativa de las bolsas de estudio; además, se encuentran ejemplos de todos los documentos que el docente debe adjuntar y la forma en que cada uno de esos instrumentos debe ser llenado.

3.2.3 Clausura del programa becas de la excelencia

Veintidós estudiantes becados a la excelencia, provenientes del interior de la república egresados del nivel medio. Con la clausura, finaliza el programa que tuvo a bien atender durante el ciclo escolar 2 012 a la última cohorte de estudiantes egresados de nivel medio y que fueron beneficiados con una beca durante los años de estudio del ciclo diversificado. Por razones legales, el programa finaliza durante ese año, razón por la cual se lamenta mucho la culminación de los beneficios otorgados a estudiantes de escasos recursos económicos y que tenían un rendimiento académico alto.

El taller de capacitación sobre bolsas de estudio permitió orientar a los docentes, secretarios-contadores y directores sobre la forma de ejecutar adecuadamente el programa de bolsas de estudio. Con la entrega de los veintiséis instructivos, se facilita el proceso de ejecución del programa de bolsas de estudio, de esta

manera, la ayuda llega en el momento adecuado a los alumnos que han sido beneficiados con el aporte económico.

CAPÍTULO 4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Título

Aspectos más frecuentes que demoran el proceso de ejecución del Programa de Bolsas de Estudio en el departamento de Alta Verapaz.

4.2 Introducción

Durante la práctica del ejercicio profesional supervisado realizado en el transcurso del año 2 012 en el departamento de administración de programas de apoyo se logra identificar una problemática latente, razón por la cual se procede a realizar una investigación que permita identificar los orígenes, causas y posibles soluciones a la misma. A continuación se detallan las características de la unidad de práctica y la forma en que el problema afectaba el desarrollo normal de las actividades competentes.

La unidad está bajo el cargo de la subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa, ésta subdirección es la más reciente de las tres subdirecciones de la dirección departamental de educación bilingüe intercultural de Alta Verapaz, que según el Acuerdo Gubernativo 165-96 establece su creación y la que tiene como entidad superior al Ministerio de Educación.

La subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa fue creada para favorecer la participación democrática de la comunidad educativa, creando las condiciones necesarias para que los padres y madres de familia ejerzan sus derechos y cumplan con sus responsabilidades

en el logro de la formación integral de los niños, niñas y jóvenes, para el mejoramiento de la calidad de la educación.

“Se busca que los padres y madres de familia y el conjunto de la comunidad, participen en el quehacer del centro educativo, contribuyendo de manera efectiva a la formación integral de los niños, las niñas y jóvenes cumpliendo con el ejercicio de sus derechos y responsabilidades en el sistema educativo nacional.”⁵

La subdirección tiene estrecha relación con el departamento de organización escolar, pero principalmente con el departamento de adquisiciones y el departamento financiero, esto debido a la entrega y liquidación que se debe hacer de las bolsas de estudio de los diferentes establecimientos educativos del nivel medio, del departamento de Alta Verapaz.

Por otro lado la relación prioritaria de la subdirección es y debe ser, con la comunidad educativa. La comunidad educativa resulta ser una entidad amplia dentro de la cual actúan la familia, que incluye a padres e hijos; la escuela que incluye a profesores y alumnos, y la asociación de padres y amigos, que incluye a padres y profesores.

Los servicios que brinda la unidad son: la gestión de pago de las bolsas de estudio y las becas por discapacidad; la gestión del pago de servicios básicos, como: energía eléctrica, agua potable, servicio de basura, servicio telefónico y servicio de internet en los establecimientos educativos del departamento de Alta Verapaz.

Uno de los grandes programas que trabaja la unidad es la ejecución del programa de bolsas de estudio.

⁵*Fortalecimiento a la Comunidad Educativa* <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp>, (12 de marzo de 20012)

La bolsa de estudio es aquella modalidad en la que el becario recibe del Estado una asignación mensual en dinero”⁶

Sin embargo existen aspectos que atrasan la entrega de este aporte a los beneficiados, en algunos casos es por desconocimiento en cuanto a los procesos que se deben seguir.

Cada inicio de ciclo, es común que existan cambios en la administración de escuelas o institutos, esto perjudica, pues deben iniciar conociendo sus distintas funciones y una de ellas es gestionar las bolsas de estudio para sus estudiantes. Para ir finalizando, el análisis de esta problemática nos conduce a un proceso de investigación para conocer los aspectos más frecuentes por los cuales existe demora en el proceso de ejecución del Programa Bolsas de Estudio.

4.3 Planteamiento del problema

¿Cuáles son los aspectos más frecuentes por los cuales existe demora en el proceso de ejecución del Programa Bolsas de Estudio?

4.4 Justificación

El programa de bolsas de estudio, es un apoyo que se brinda a los estudiantes de escasos recursos para que puedan continuar sus estudios, en los distintos niveles educativos del sistema.

Es fundamental contar con este apoyo para motivar al estudiante y a la familia, pues la economía de muchas familias no puede cubrir gastos como pasajes, útiles escolares, uniformes y otros.

⁶ Ministerio de Educación –MINEDUC-. *Reglamento de becas para estudiantes del nivel de educación media*. (Acuerdo Gubernativo No. 827-2007) Guatemala: Oscar de León Palacios, 2 008

Existen aspectos que atrasan la entrega de este aporte a los beneficiados, en algunos casos es por desconocimiento, en cuanto a los procesos que se deben seguir. Cada inicio de ciclo, es común que existan cambios en la administración de escuelas o institutos, lo cual perjudica, pues son profesionales nuevos que deben iniciar conociendo sus distintas funciones y una de ellas es gestionar las bolsas de estudio para sus estudiantes.

Al conocer cuáles son las causas más frecuentes que atrasan esta ayuda, se podrá brindar un recurso que apoye y facilite el proceso, por lo tanto, será de beneficio para el departamento de administración de programas de apoyo de la subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa de la dirección departamental de educación bilingüe intercultural de Alta Verapaz, pues podrán brindar con mayor facilidad y rapidez las bolsas de estudio a los Directores. Asimismo, los directores podrán presentar la papelería correspondiente en orden y no tendrán que repetir algún documento. Y por último, pero siendo el más importante, el beneficiado, es decir, el estudiante contará con los recursos económicos que le apoyarán en su formación académica.

4.5 Objetivos

Inicialmente el objetivo general de la investigación percibía establecer cuáles son los factores que existen en la demora del programa bolsas de estudio en los establecimientos educativos que gozan de este beneficio, esto debido a que se ha notado un retraso constante en la ejecución y entrega de la ayuda correspondiente a las bolsas de estudio.

La ejecución del programa no ha sido la correcta, esto se verifica a través de los instrumentos utilizados, hay desconocimiento en cuanto a la manera de ejecutar y hacer efectiva la ayuda a los estudiantes.

4.5.1 General

Establecer cuáles son los aspectos más frecuentes por los cuales existe demora en el proceso de ejecución del programa bolsas de estudio, por medio de una investigación para agilizar dicho programa.

4.5.2 Específicos

Identificar el proceso correcto para la ejecución de la bolsa de estudios.

Definir las causas de atraso en la entrega de la bolsa de estudios al alumno beneficiario.

Establecer una solución para minimizar o eliminar la problemática identificada.

4.6 Marco teórico

4.6.1 Bolsa de estudio

Es aquella modalidad en la que el becario recibe del Estado una asignación mensual en dinero.

4.6.2 Comunidad educativa

La organización de un centro docente, llámese colegio, instituto, escuela o universidad, no se puede entender en nuestro tiempo como la ordenación de un conjunto de elementos en un sistema cerrado que vive y actúa con independencia del mundo que le rodea.

Una institución escolar ha de entenderse hoy como un sistema abierto cuyo principio fundamental no es ya la vieja idea de una entidad constituida por estudiantes y profesores.

“La comunidad educativa resulta ser una entidad amplia dentro de la cual actúan la familia, que incluye a padres e hijos; el colegio que incluye a profesores y alumnos, y la Asociación de Padres y Amigos, que incluye a padres y profesores.”⁷

4.6.3 Departamento de administración de programas de apoyo

Este departamento fue creado para favorecer la participación democrática de la comunidad educativa, creando las condiciones necesarias para que los padres y madres de familia ejerzan sus derechos y cumplan con sus responsabilidades en el logro de la formación integral de los niños, niñas y jóvenes, para el mejoramiento de la calidad de la educación. Se busca que los padres y madres de familia y el conjunto de la comunidad, participen en el quehacer del centro educativo, contribuyendo de manera efectiva a la formación integral de los niños, las niñas y jóvenes, cumpliendo con el ejercicio de sus derechos y responsabilidades en el sistema educativo nacional.

4.6.4 Fortalecimiento institucional

Es una política educativa que está siendo orientada para fortalecer al sistema educativo nacional, garantizando la calidad y pertinencia del servicio en todos los niveles, con visión de largo plazo, lo que beneficiará al pueblo de Guatemala.

⁷ Organización y Gobierno de Centros Educativos. García Hoz, Víctor. Medina Rubio, Rogelio. Ediciones Rialp, S.A. Madrid, España. 1987. Página 16.

4.7 Marco referencial

4.7.1 Funciones específicas del departamento de fortalecimiento a la comunidad educativa y subdirección de fortalecimiento a la comunidad educativa

Planificar, dirigir, coordinar y supervisar actividades relacionadas con la organización y participación de los padres de familia en cada uno de los establecimientos educativos de su departamento.

- a.** Colaborar en la Dirección y Coordinación de la formulación del anteproyecto de presupuesto, la programación de la ejecución presupuestaria y con los responsables de cada programa, la evaluación de la gestión presupuestaria de los programas de apoyo.
- b.** Planificar, dirigir, coordinar y supervisar actividades relacionadas con la provisión de los recursos contemplados en los programas de apoyo.
- c.** Planificar, organizar y dirigir la elaboración de instrumentos que permitan la orientación, formulación y seguimiento del cumplimiento de los programas de apoyo.
- d.** Coordinar con responsables de la organización escolar y programas de apoyo las acciones relacionadas tanto con la buena participación de los padres de familia como el aseguramiento de los programas de apoyo.
- e.** Coordinar la planeación y el seguimiento de los planes, programas y proyectos con la organización comunitaria y los programas de apoyo.

4.7.2 Base legal

Acuerdo Gubernativo No. 827-97 Reglamento de becas para estudiantes del nivel de educación media.

4.8 Metodología

4.8.1 Método

Para la realización de ésta investigación se utilizó el método explicativo y descriptivo esto porque es necesario conocer, analizar e identificar cuál es el proceso adecuado que debe seguirse por las diferentes instancias para que la bolsa de estudio llegue al beneficiado, en este caso, al estudiante. Por lo que se hace necesario el primer paso, que consiste en una investigación documental. Seguidamente se identificará en qué momento existe este atraso, para poder apoyar mediante un recurso que les permita conocer cuáles son los pasos adecuados a seguir.

Para lograr esta información, será necesaria la aplicación de encuestas y entrevistas a las personas involucradas en este proceso. Dicha información será procesada estadísticamente para establecer las causas que demoran la ejecución del programa de bolsas de estudio y crear un instrumento que pueda apoyar a minimizar la problemática existente.

4.8.2 Tipo de investigación

Según la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar, el tipo de investigación es descriptiva, esto porque el objetivo consiste en establecer cuáles son los aspectos más frecuentes por los cuales existe demora en el proceso de ejecución del programa de bolsas de estudio.

4.8.3 Hipótesis

- a. El desconocimiento administrativo del proceso del programa bolsas de estudio hace que exista demora en la ejecución del mismo.
- b. La inexistencia de un instructivo que indique los pasos que se deben seguir en la ejecución del programa bolsas de estudio genera atraso en la ejecución de dicho programa.

4.9 Variables

La variable independiente de ésta investigación es sobre el programa bolsas de estudio en el departamento de Alta Verapaz.

Mientras que la variable dependiente son los aspectos más frecuentes que demoran el proceso de ejecución del programa.

4.9.1 Definición conceptual

a. Programa

Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

b. Bolsa de estudio

Es aquella modalidad en la que el becario recibe del Estado una asignación mensual en dinero.

c. Demora

Retraso en el cumplimiento de un pago u obligación desde que es exigible.

d. Proceso

Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

e. Ejecución

Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

4.9.2 Definición operacional

Para comprender esta definición se tomaron en cuenta los objetivos específicos de la investigación (ver anexo 4).

4.10 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es transversal correlacional/causal debido a que se puede observar que las causas y efectos del problema ya ocurrieron en la realidad, fueron dados y manifestados durante el proceso del ejercicio profesional supervisado, dichas causas y efectos fueron observados y reportados por el investigador.

4.11 Sujetos**4.11.1 Universo**

En el departamento de Alta Verapaz se cuentan con 24 establecimientos educativos beneficiados con una bolsa de estudio, es el mismo número equivalente a directores involucrados en el programa de las bolsas de estudio.

4.11.2 Muestra

Por ser un universo reducido se decidió trabajar con todos los directores involucrados en el programa de bolsas de estudio, sin

embargo solamente 21 directores, subdirectores, secretarios, docentes auxiliares o contadores fueron a los que se le aplicó las encuestas realizadas.

4.11.3 Ámbitos de estudio

La población seleccionada es de estudio o de referencia experimental, ya que en los individuos se ha observado el efecto del problema, y son ellos los idóneos a evaluar para descubrir la problemática.

4.12 Instrumentos

Los instrumentos a utilizar para obtener respuestas serán encuestas y entrevistas.

La encuesta aplicada a los directores, subdirectores y secretarios-contadores se elabora con la finalidad de identificar los beneficios que se obtienen de una bolsa de estudio, así también los procedimientos que se deben seguir para el pago de una beca; con la encuesta se puede identificar las deficiencias que tiene el proceso de ejecución del programa y las acciones que se deben implementar para ejecutar de una forma más precisa el programa de bolsas de estudio.

A ellos, directores, subdirectores, profesores auxiliares y secretarios-contadores se les aplicó una encuesta con preguntas nominales dicotómicas, los resultados obtenidos de esas encuestas fueron vaciados en tablas preparadas para la presentación de los resultados.

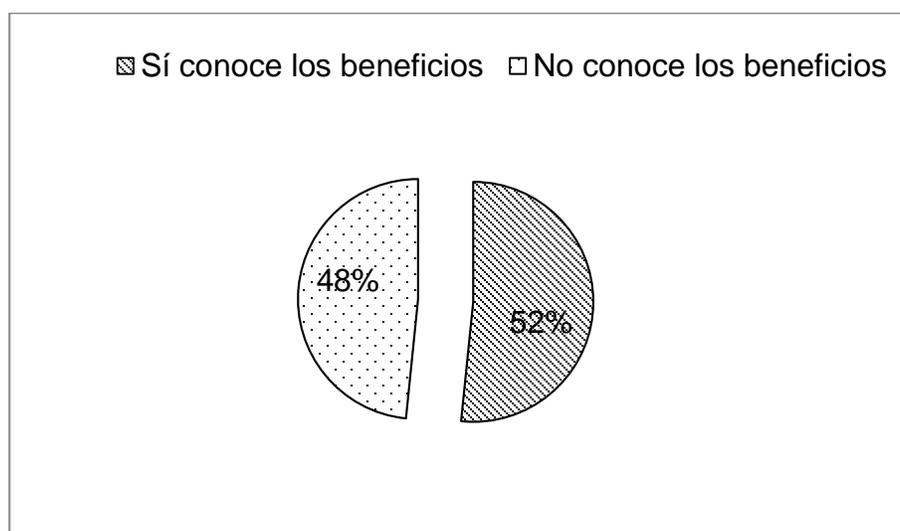
También se realiza una entrevista con preguntas abiertas a la jefa del departamento de administración de programas de apoyo de la subdirección

de fortalecimiento a la comunidad educativa de la Dirección departamental de educación bilingüe intercultural de Alta Verapaz.

4.13 Análisis de datos y resultados de la investigación

Como resultado de las encuestas aplicadas se pueden indicar los siguientes resultados:

GRÁFICA 1 BENEFICIOS DE LAS BOLSAS DE ESTUDIO



Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

Once de los veintiún encuestados, indica que conoce de los beneficios que brinda la bolsa de estudio y que utiliza dicho aporte para sufragar gastos de pasaje, útiles escolares, pagos que deben hacer en el establecimiento educativo y también como un aporte a la economía familiar.

Mientras que 10 personas entre directores, secretarios y contadores indica que desconocen los beneficios que brindan las bolsas de estudio,

esto debido a que no han tenido mayor relación con los padres de familia para establecer el uso que le dan a la ayuda que reciben.

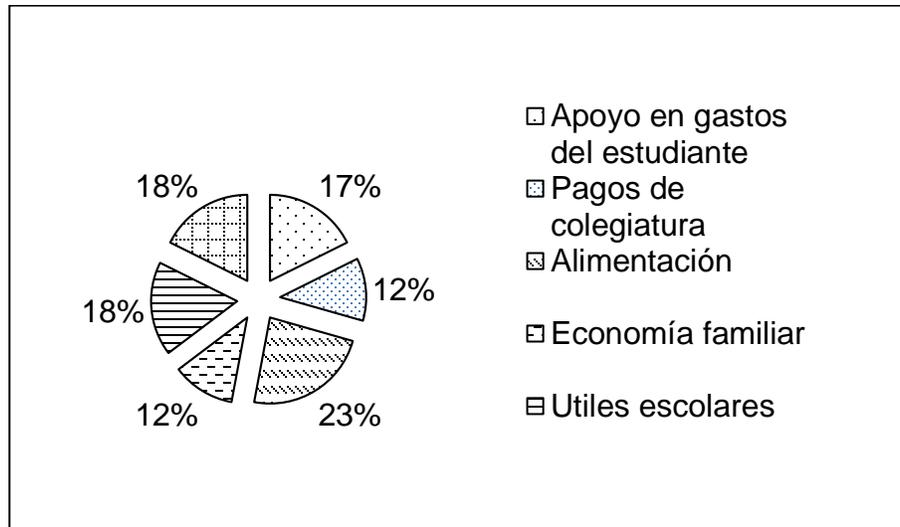
Este conocimiento que tienen los directores con respecto a los beneficios que obtienen los estudiantes es debido a que son los mismos directores los encargados de aplicar los instrumentos en los que se proporciona información sobre los beneficios de las bolsas de estudio.

Sin embargo muchas veces ese beneficio no es del todo para el estudiante, ya que los docentes informaban que por la situación precaria en la que viven las familias, se ven en la necesidad de utilizar ese beneficio financiero para solventar gastos básicos del hogar.

Con estos resultados se puede indicar que la forma de operar del padre de familia no es la más adecuada, debido a que el recurso que debería ser otorgado al estudiante pasa a formar parte de los ingresos de toda la familia.

Es decir, dicha ayuda debería de servir para solventar gastos que el estudiante necesite en sus estudios y no para sufragar gastos que deben incurrir en los jefes de familia.

GRÁFICA 2 INVERSIÓN DE LAS BOLSAS DE ESTUDIO



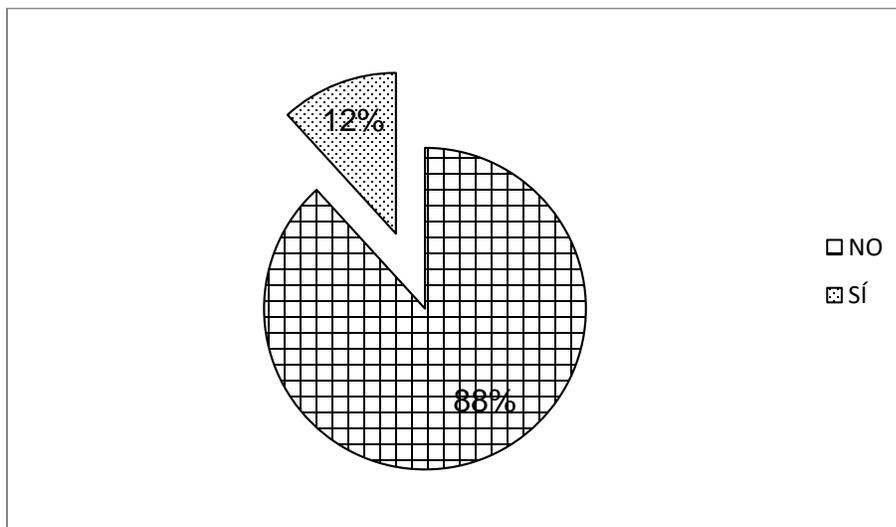
Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

Los directores manifiestan que los beneficios de las bolsas de estudio priorizan aspectos como: apoyo en gastos del estudiante indicaron cuatro directores; dos de los encuestados indicó que los alumnos utilizan la bolsa de estudios para gastos de colegiatura.

Mientras que cinco encuestados afirman que es un apoyo a la economía familiar, mientras cuatro personas entrevistadas manifiestan que este apoyo es utilizado para la compra de útiles escolares y de utilidad para el transporte de los estudiantes.

En esta segunda gráfica es notorio que el procedimiento para verificar que el estudiante obtenga el beneficio completo de la bolsa de estudio, es mínimo.

GRÁFICA 3 CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO DE BOLSAS DE ESTUDIO

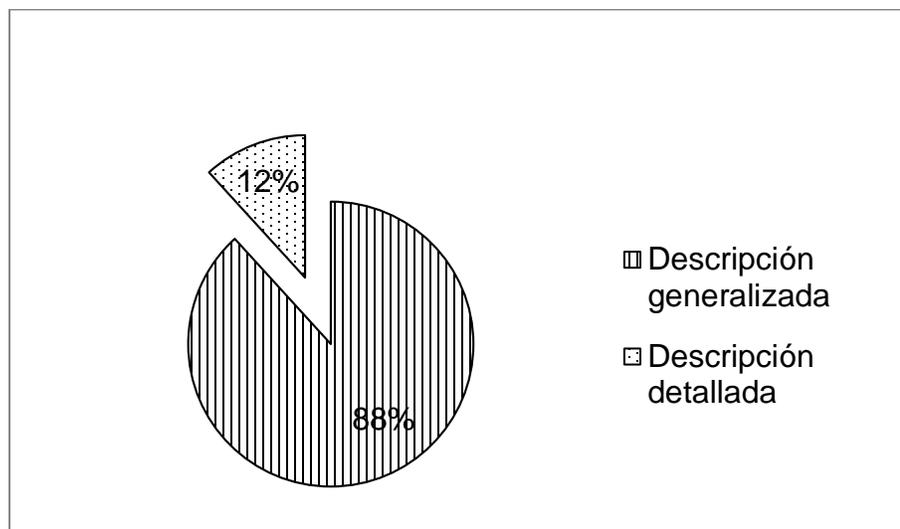


Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

Diecinueve de los directores encuestados manifiesta desconocer el proceso administrativo para hacer llegar el beneficio de las bolsas de estudio a los alumnos, ese porcentaje de encuestados ha aprendido a manejar el proceso de forma individual.

El doce por ciento, equivalente a 2 directores lo conoce e indica que no ha recibido la inducción necesaria para realizar un proceso rápido y efectivo; los encuestados expresan que no tienen conocimiento de los procedimientos administrativos que deben seguir para poder ejecutar el programa, razón por la cual existen demoras para hacer efectivo el pago a los beneficiarios. A partir de esta información se plantea la elaboración de un instrumento que describa de forma clara y precisa el proceso para darle trámite a las bolsas de estudio.

GRÁFICA 4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



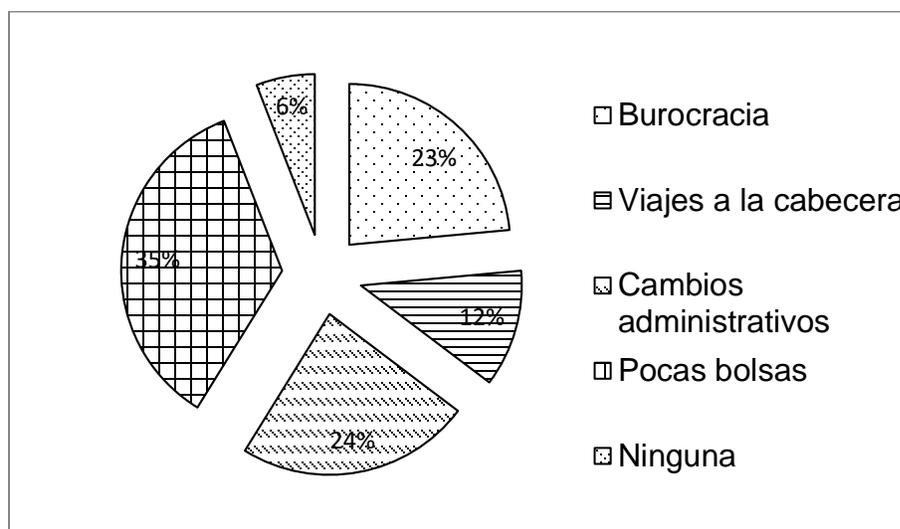
Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

El doce por ciento de los encuestados, es decir dos directores, explica que tiene conocimiento del proceso adecuado de la ejecución del programa bolsas de estudio, es decir que con la encuesta aplicada lograron hacer una descripción detallada de cada uno de los pasos que deben seguir para ejecutar el programa, y para que un estudiante de nivel medio reciba el aporte económico en un tiempo adecuado.

Sin embargo, diecinueve docentes encuestados desconocen los periodos de tiempo que deben seguir para ejecutar el programa y para hacer llegar el aporte económico a los estudiantes beneficiados.

Esta es una razón más para formular un instructivo en el que se detallan los procedimientos que se deben seguir para ejecutar una bolsa de estudio.

GRÁFICA 5 DEFICIENCIAS DEL PROCESO

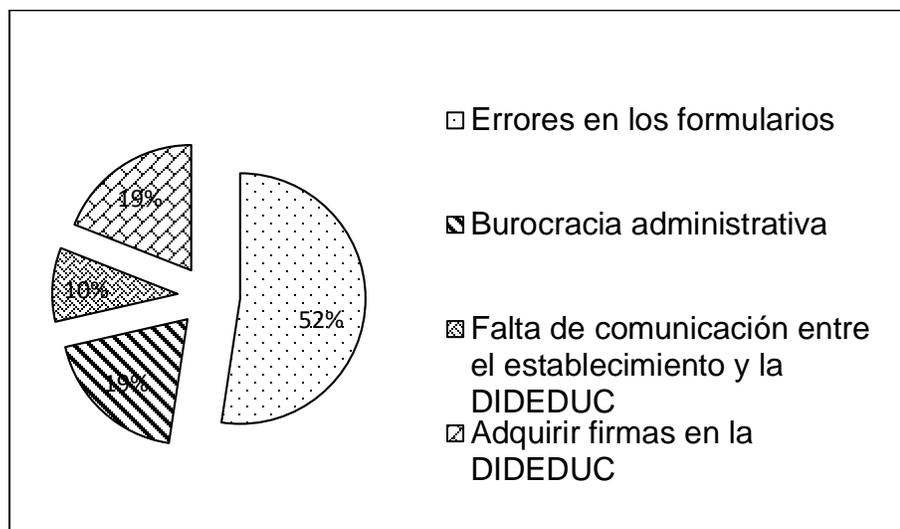


Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

Los directores manifiestan las siguientes deficiencias en el proceso de las bolsas de estudio: cinco directores consideran que existe burocracia; tres de los encuestados aduce que los viajes a la cabecera departamental por los padres de familia genera gastos y que el beneficio de la bolsa de estudios se minimiza; cinco personas encuestadas considera que los cambios de personal en la administración pública afectan los procesos administrativos; siete encuestados, el mayor número, considera la escasez de bolsas de estudio como una deficiencia del proceso, mientras solamente un director indica que el proceso que se maneja es el adecuado.

Estos resultados indican la necesidad de tener una guía que oriente a los directores de los establecimientos públicos de nivel medio sobre la manera en que deben ejecutar el programa de bolsas de estudio.

GRÁFICA 6 ATRASO EN LA EJECUCIÓN DE LAS BOLSAS DE ESTUDIO

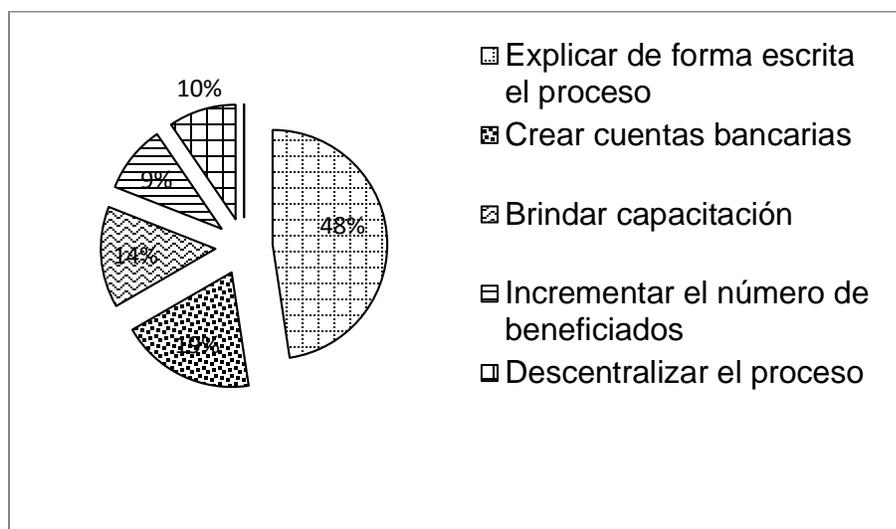


Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

Once de los veintiún encuestados manifiesta que los formularios que deben entregar para hacer efectivo el pago de la bolsa de estudios presenta muchos errores, razón por la cual la papelería es rechazada por el DAPA, además que los padres de familia no firman a tiempo la papelería correspondiente.

Mientras que cuatro directores manifiestan que la burocracia administrativa atrasa el proceso de ejecución, el mismo número de encuestados indica que adquirir firmas de los profesionales encargados de revisar los formularios es un proceso lento; y finalmente, dos encuestados considera que la falta de comunicación entre los establecimientos educativos y la DIDEDUC imposibilita ejecutar el programa en los tiempos establecidos.

GRÁFICA 7 ASPECTOS QUE SE DEBEN IMPLEMENTAR



Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

Los aspectos que se deben implementarse para que la ejecución de las bolsas de estudio sea más práctica, según los directores de los establecimientos educativos, son los siguientes: diez de los encuestados manifiestan que las DDEDUC debe brindar por escrito la información para poder ejecutar el programa de bolsas de estudio; cuatro profesores considera que deben crearse cuentas bancarias para hacer efectivo el pago; tres directores aducen que se debe brindar acompañamiento a los directores sobre la manera de ejecutar el programa; dos catedráticos indicaron que se debe contextualizar el monto de las bolsas de estudio e incrementar el número de beneficiarios y finalmente dos profesionales indicaron que se debe descentralizar el proceso, esto con la finalidad de que el mismo sea más rápido y efectivo.

Estos resultados dieron lugar a la necesidad de implementar un instructivo que orientara y optimizara el proceso de ejecución del programa bolsas de estudio elaborando un manual de ejecución para minimizar la problemática identificada.

Los instructivos representan una guía práctica, que se utilizan como herramienta de soporte para la organización y orientación, el instructivo para la ejecución del programa bolsas de estudio contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los procedimientos, para la ejecución del programa, lo que hace que sea de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

El instructivo permite la realización de procesos y procedimientos administrativos, específicamente de los establecimientos educativos de Alta Verapaz, que gozan del programa bolsas de estudio. Este manual tiene como beneficiados a los alumnos que gozan de una bolsa de estudio, esto debido a que el proceso de pago será más práctico y rápido; así también los administradores del establecimiento educativo, ya que se les explica de una manera sencilla la forma de hacer más dinámica la ejecución del programa bolsas de estudio.

El instructivo está organizado en cuatro capítulos. Capítulo 1: encontramos la base legal y las generalidades del programa bolsas de estudio. Capítulo 2: se encuentra todo lo relacionado a la convocatoria, revalidaciones, sanciones y monitoreo del proceso. Capítulo 3: el flujograma del proceso de pago de bolsas de estudio, siendo éste capítulo el de mayor relevancia debido a la explicación que brinda sobre todo los procedimientos que se deben seguir.

Ya en el último capítulo encontramos los instrumentos para la gestión de pago de gasto de requerimiento del programa, en ese capítulo se presentan ejemplos detallados de los documentos que se deben presentar y la forma correcta en que se deben llenar.

En relación a los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, se puede indicar que la mayoría de encuestados informa que

conoce los beneficios que ofrecen las bolsas de estudio para los estudiantes del nivel medio del establecimiento en el que laboran, sin embargo los mismos informantes afirman que no conocen los procesos que deben seguir para ejecutar el programa bolsas de estudio, y que gran parte de los procedimientos que realizan los han hecho de manera espontánea y en algunos casos haciendo lo que ellos consideran necesario incumpliendo lo que establece el Reglamento de becas para estudiantes del nivel de educación media, Acuerdo Gubernativo No. 827-2007 que rige dicho programa.

Con base a las encuestas aplicadas se pudo constatar que hay un desconocimiento por parte de los directores, secretarios-contadores y docentes con respecto a la manera en que se debe ejecutar el programa bolsas de estudio.

Al preguntarle a los informantes cuáles consideran que son las deficiencias de este proceso indican que: una de las principales deficiencias del programa es la burocracia que existe, debido a que es una serie de trámites que se deben llevar a cabo para poder hacer efectivo el pago de la bolsa de estudio.

Asimismo al interrogar a los directores, secretarios-contadores y docentes con respecto a los aspectos débiles por los cuales se atrasa la entrega de la bolsa de estudio a los alumnos, las respuestas fueron: Los padres de familia no completan la información de los alumnos que se les solicita para llenar los formularios. Se atrasa la entrega de bolsas de estudio. Los padres de familia no llegan al establecimiento a firmar los formularios, así también existe mucha burocracia administrativa. Otro problema muy frecuente es la falta de comunicación entre los establecimientos y la dirección departamental de educación de Alta Verapaz.

Uno de los aspectos débiles más notorios en el proceso de ejecución del programa es la poca comunicación que existe entre el director, secretario-contador o docentes del establecimiento, con los padres de familia de los estudiantes beneficiados con el programa y con los profesionales de la dirección departamental de educación, provocando de alguna forma una incertidumbre entre lo que hacen los padres de familia, lo que les dicen las autoridades y entre lo que los mismos directores y docentes hacen, creando de esta manera un atraso en la entrega de la ayuda a los beneficiarios.

Razón por la cual, también se le pide a los docentes que indiquen cuáles consideran ellos que son los aspectos que se deben implementar para que la ejecución del programa bolsas de estudio, sea más práctica, y el beneficio de la misma, llegue en el tiempo adecuado, las respuestas más significativas son: no deben existir muchos trámites. Crear cuentas bancarias para hacer efectivo el pago. Hacer un verdadero pago mensual debido a que algunos establecimientos hacen el pago bimestral o trimestral. Contextualizar el monto otorgado según la situación socioeconómica en la que viva el estudiante, porque el monto económico que reciben no es el adecuado a las necesidades que el estudiante tiene. Incrementar el número de bolsas de estudio para más beneficiados y principalmente descentralizar el proceso.

Es importante indicar que la ayuda que se brinda a través de la bolsa de estudio es mínima, razón por la cual se debe evitar que el estudiante incurra en gastos innecesarios para poder realizar toda una serie de trámites del pago de la misma, esto principalmente porque tanto el padre de familia como el mismo estudiante tienden a viajar desde su comunidad hasta la cabecera municipal o incluso, hasta la departamental, incurriendo en gastos innecesarios y que lo único que provocan es hacer un mal uso

de la ayuda otorgada. Debe descentralizarse el proceso para que la ayuda realmente llegue a los más necesitados.

Para finalizar, es necesario indicar que existe desconocimiento por parte de los directores en relación al proceso correcto que se debe seguir para la ejecución del programa bolsas de estudio, pues ellos no completan la información del estudiante y eso atrasa el proceso. Dentro de las causas por las cuales se atrasa el proceso de ejecución de las bolsas de estudio podemos mencionar la burocracia administrativa, el atraso que hay por parte de los padres de familia para firmar los documentos necesarios por otro lado, también coexiste escasa comunicación entre los establecimientos educativos y la dirección departamental de educación en el proceso de adquirir las firmas correspondientes de las autoridades educativas.

CONCLUSIONES

Para ejecutar los programas de apoyo la unidad cuenta con un manual de funciones en el que se especifican las atribuciones de cada profesional, con ello se logró aplicar conocimientos relacionados a la administración educativa, especialmente a la forma en que se ejecutan los diferentes programas como: pago de servicios básicos y la implementación de becas escolares; así también, a través de la investigación se adquirió experiencias en el trabajo de campo que se realizó en los establecimientos educativos que gozan de dichos beneficios.

Por medio del diagnóstico institucional se lograron identificar los servicios administrativos realizados efectivamente en la unidad: liquidación del programa de servicios básicos y la recolección y selección de expedientes para otorgar becas escolares, por lo que se atendió de manera prioritaria el programa de bolsas de estudio debido a la incorrecta ejecución del mismo.

En el informe escrito, fueron descritas las actividades administrativas realizadas en la unidad de práctica siendo las más relevantes: capacitaciones, talleres, mesas técnicas, charlas brindadas a los directores, secretarios y contadores de los establecimientos de nivel medio, las mismas se desarrollaron de manera eficiente con base en el manual de funciones de la unidad.

A través de la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas, entrevistas y guías de observación se analizó e identificó un atraso en la entrega del aporte económico del programa, por lo que se implementó un flujograma que facilitó la ruta y los procedimientos para asignar el aporte de Q1000.00 anuales a los alumnos beneficiados.

Con la realización de la investigación descriptiva se identificaron que los aspectos más frecuentes en la demora de la ejecución del programa bolsas de estudio son: el desconocimiento del proceso de ejecución y la burocracia administrativa existente, razón por la cual se planteó un instructivo para solucionar dicho atraso.

RECOMENDACIONES

Capacitar de manera trimestral a los directores, secretarios y contadores sobre la ejecución de las becas escolares que ofrece la unidad, esto con la finalidad de evitar atrasos en la ejecución de los proyectos educativos.

Agilizar los procesos administrativos en la recolección y selección de expedientes de estudiantes del nivel medio: básico y diversificado que corresponden a las bolsas de estudio para que el beneficio sea otorgado en el tiempo estipulado por la normativa legal.

Evaluar periódicamente las actividades administrativas que se realizan en la institución con el objetivo de descubrir las fortalezas y oportunidades que poseen y para contrarrestar las debilidades y amenazas que existen en la ejecución de los diversos programas que ofrece la unidad.

Que los profesionales de la unidad constantemente monitoreen los procesos de selección, evaluación y adjudicación de la bolsa de estudio para verificar que las mismas sean otorgadas a los estudiantes que lo ameriten.

Que los directores, secretarios y contadores utilicen y actualicen constantemente el instructivo elaborado con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa legal del MINEDUC.

BIBLIOGRAFÍA

- A de Kluyver, Cornelis. *Pensamiento estratégico, una perspectiva para los ejecutivos*. Buenos Aires, Argentina: Pearson Educación, 2 005.
- Castrillón Laverde, Alexandra. *¿Qué debemos tener en cuenta? Los criterios transversales de un proyecto*. Medellín, Colombia: Impresiones Gráficas, 1 999.
- Congreso de la República de Guatemala. *Acuerdo de la prestación del servicio público de educación es gratuito por lo que el ingreso, inscripción y permanencia en los centros educativos oficiales de preprimaria, primaria y media, no están sujetas condicionadas, condicionadas ni relacionadas con ningún pago obligatorio ni voluntario*. (Acuerdo 226-2008) Guatemala: Oscar de León Palacios, 2 008.
- Fortalecimiento a la comunidad educativa*. <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp> (12 de marzo de 2 012)
- García Hoz, Victor y Rogelio Medina Rubio. *Organización y gobierno de Centros Educativos*. Madrid, España: Ediciones Rialp, 1 987.
- Gaviria Zapata, Alexandra. *¿Cómo lo hacemos? La planeación estratégica y operativa en los proyectos sociales*. Medellín, Colombia: Impresiones Gráficas, 1 999.
- Godoy Prado, Oscar Waldemar (Comp.) *De la historia de la Verapaz*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: snt., 2 006.
- Historia de la supervisión educativa en Guatemala*. <http://educativocarlos.blogspot.com/2010/05/la-administracion-de-la-educacion-y-la.html> (12 de marzo de 2 012)
- Ministerio de Educación –MINEDUC-. *El MINEDUC a través de la Dirección de la Unidad de Administración Financiera –DUDAF- gestionará ante el Ministerio de Finanzas Públicas la constitución de un fondo rotativo institucional de gratuidad*. (Acuerdo 1492-2008) Guatemala: Oscar de León Palacios, 2 008.

----- *Reglamento para implementar el programa de gratuidad de la Educación.*
(Acuerdo 2777-2009) Guatemala: Oscar de León Palacios, 2 009.

----- *Reglamento para implementar el programa de gratuidad de la educación.*
(Acuerdo 358-2010) Guatemala: Oscar de León Palacios, 2 010.

----- *Aprobar los Lineamientos para la ejecución de los recursos financieros de los Programas de Apoyo en los centros educativos públicos que no cuentan con organización escolar.* (Acuerdo 407-2010) Guatemala: Oscar de León Palacios, 2 010.

----- *Reglamento para el programa de gratuidad de la Educación.* (Acuerdo 73-2011) Guatemala: Oscar de León Palacios, 2 011.

Misión de la dirección general de fortalecimiento a la comunidad educativa
<http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp> (12 de marzo de 2 012)

Reyes Narciso, Francisco Oswaldo. (Comp.) *La Ciudad de Santo Domingo de Cobán.* Cobán; Alta Verapaz, Guatemala: snt., 1 996.

Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC–. *Cartilla informativa de inducción.*
Centro Universitario del Norte CUNOR. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala:
Casa del Arte, 2 006.



V.º B.º
[Handwritten signature]

Lic. Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario



ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE VESTER

PROBLEMAS	PROBLEMA A	PROBLEMA B	PROBLEMA C	PROBLEMA D	GRADO DE INFLUENCIA TOTAL DE ACTIVOS
PROBLEMA A Burocracia en el trabajo de oficina y ejecución de programas.		0	1	1	2
PROBLEMA B Desconocimiento de las funciones del puesto desempeñado.	2		1	0	1
PROBLEMA C Demora en la ejecución del programa bolsas de estudio	3	1		1	5
PROBLEMA D Cambio de personal administrativo dentro de la unidad.	3	2	2		7
GRADO DE DEPENDENCIA	8	3	4	2	

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012

ANEXO 3
MATRIZ DE CUADRO LÓGICO Y RESUMEN NARRATIVO

OBJETIVOS	INDICADORES	VERIFICADORES	SUPUESTOS
FIN	Contribuir a minimizar los aspectos más frecuentes por los cuales existe demora en el proceso de ejecución del programa bolsas de estudio.	Identificar los aspectos más frecuentes por los que existe atraso en la ejecución del programa bolsas de estudio	Disminución considerable del 95% en el atraso de la ejecución del programa de bolsas de estudio.
PROPÓSITO	Realizar el proceso correcto para la ejecución de la bolsa de estudios.	Disminución de aspectos en el atraso de la ejecución del programa de bolsas de estudio.	97% de retraso en la ejecución del programa de bolsas de estudio erradicado en los establecimientos públicos.
COMPONENTES	Directores lograron agilizar el proceso de ejecución del programa de bolsas de estudio.	Registro de asistencia de directores a la etapa de inducción sobre la ejecución correcta del programa.	El 95% de los directores ejecuta adecuadamente el programa de bolsas de estudio en su establecimiento educativo.
ACTIVIDADES	Convocar a los directores. Capacitar sobre los procesos. Presentar un instructivo de guía.	Elaboración y presentación de un instructivo que agilice la ejecución del programa de bolsas de estudio.	El 90% de padres de familia interesados en agilizar el trámite para la ejecución del programa.

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

ANEXO 4
DEFINICIÓN OPERACIONAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>a. Identificar el proceso correcto para la ejecución de la bolsa de estudios.</p>	<p>Variable 1 Programa de estudio en el departamento de Alta Verapaz</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir a minimizar los aspectos más frecuentes por los cuales existe demora en el proceso de ejecución del programa bolsas de estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental. • Guía de observación
<p>b. Definir las causas de atraso en la entrega de la bolsa de estudios al alumno beneficiario.</p>	<p>Variable 2 Aspectos más frecuentes que demoran el proceso de ejecución del programa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el proceso correcto para la ejecución de la bolsa de estudios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas
<p>c. Establecer una solución para minimizar o eliminar la problemática identificada.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Convocar a los directores. • Capacitar sobre los procesos. • Presentar un instructivo de guía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación. • Lista de cotejo.

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

ANEXO 5



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE CUNOR
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
EPESISTA: JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL**



**ENCUESTA A LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE APOYO DE
LA SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

INSTRUCCIONES GENERALES: A continuación se le presenta una serie de enunciados, sírvase responder a cada uno de ellos. Marque con una X su respuesta y justifíquela. La información que se recabe será utilizada con fines educativos.

A. SECTOR FINANZAS

1. ¿El Ministerio de Educación asigna un presupuesto al Departamento de Programas de Apoyo que permita planificar, dirigir, ejecutar y monitorear los procesos para la administración de los programas y proyectos de apoyo a los establecimientos educativos del departamento de Alta Verapaz?

Si _____ No _____

¿De cuánto aproximadamente?

2. Si su respuesta anterior fue si, ¿De qué manera distribuye el recurso financiero asignado al Departamento de Programas de Apoyo para la administración de los programas y proyectos de apoyo a los establecimientos educativos del departamento de Alta Verapaz?.

3. ¿Se realiza algún tipo de Auditoría dentro del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

Si_____ No_____

¿Quién la realiza? ¿Cómo la realiza?

4. ¿Se manejan libros contables dentro del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

Si_____ No_____

¿Cuáles?

5. ¿Se realiza algún otro tipo de control financiero dentro del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

Si_____ No_____

¿Cuál?

B. SECTOR CURRÍCULUM

6. ¿Existe un manual en el que se especifiquen las funciones básicas generales de cada puesto del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

Si_____ No_____

¿Cuál?

7. ¿Se tiene un perfil idóneo para ocupar cada puesto del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

Si_____ No_____

8. ¿Existen estándares utilizados para evaluar el trabajo del personal del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

Si_____ No_____

9. ¿Se evalúa el desempeño del personal del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

Si_____ No_____

¿Cómo? ¿Quién lo realiza y con qué periodicidad?

C. SECTOR ADMINISTRATIVO

10. ¿Se realiza algún tipo de planes en el Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

Si____ No____

¿Cuáles?

11. ¿Qué elementos mínimos se consideran para elaborar los planes del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

12. ¿Cuál es la base de la elaboración de los planes del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

13. ¿Se cuenta con algún plan de contingencia dentro del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

¿Cómo fue elaborado?

14. ¿Se realizan reuniones técnicas con el personal del Departamento de Programas de Apoyo de la Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa?

Si_____ No_____

¿Con qué periodicidad?

D. SECTOR DE RELACIONES

15. ¿Se realizan actividades deportivas?

Si_____ No_____

¿Cómo? ¿Cuáles y con qué periodicidad?

16. ¿Se realizan actividades sociales?

Si_____ No_____

¿Cómo? ¿Cuáles y con qué periodicidad?

17. ¿Se realizan actividades culturales?

Si_____ No_____

¿Cómo? ¿Cuáles y con qué periodicidad?

18. ¿Se realizan actividades académicas?

¿Cómo? ¿Cuáles y con qué periodicidad?

MUCHAS GRACIAS!!!!

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

ANEXO 6



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE CUNOR
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
EPESISTA: JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL**



ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE APOYO DE LA SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA COMUNIDAD EDUCATIVA

La presente entrevista es abierta, por lo cual se enlistan a continuación los temas bases que son objeto de estudio en la presente investigación.

1. Bolsas de Estudio
2. Base legal de las Bolsas de Estudio
3. Proceso para la selección de beneficiados
4. Beneficios de las Bolsas de Estudio
5. Proceso correcto para la ejecución de las Bolsas de Estudio
6. ¿Quiénes intervienen en el proceso de ejecución de las Bolsas de Estudio?
7. Deficiencias en la ejecución de las Bolsas de Estudio
8. Recomendaciones para mejorar y agilizar el proceso

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

ANEXO 7



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE CUNOR
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
EPESISTA: JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL



Encuesta dirigida a Directores de centros educativos beneficiados con Bolsas de Estudios.

Distinguidos Directores, como parte del proceso del Ejercicio Profesional Supervisado – EPS – de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad de San Carlos de Guatemala, me permito solicitarles su colaboración para obtener información que será útil para la elaboración del informe correspondiente.

Instrucciones: Responder según corresponda al tipo de pregunta planteada.

1. ¿Conoce cuáles son los beneficios de las Bolsas de Estudio para los alumnos?
 SI _____ NO _____

Si la respuesta anterior fue afirmativa, favor de anotar a continuación, algunos beneficios que considere prioritarios.

2. ¿Conoce el proceso correcto para hacer llegar el beneficio de las Bolsas de Estudio a los alumnos? SI _____ NO _____

De haber respondido afirmativamente, sírvase escribir brevemente dicho proceso. _____

3. ¿Cuáles considera que sean las deficiencias de este proceso actualmente?

4. ¿Qué aspectos mencionaría como débiles, por los cuales se atrasa la entrega de Bolsas de Estudio a los alumnos?

5. ¿Qué aspectos considera que se deberían implementar para que la ejecución de Bolsas de Estudio fuera más práctica y de esta manera hacer llegar el beneficio en el tiempo adecuado a los estudiantes?

“Gracias por su tiempo y ayuda”

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

ANEXO 8

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario del Norte CUNOR
 Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
 Ejercicio Profesional Supervisado



Diagnóstico

GUÍA DE OBSERVACIÓN 1

Unidad de Práctica: Departamento de Programas de Apoyo, Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz

Epesista: José Héctor Lima Caal **Carné:** 200743806

Sector: Institución **Sub-sector:** Edificio

No.	Edificio	Descripción
1	Área construida	
2	Área descubierta	
3	Estado de conservación	
4	Cantidad de locales disponibles	
5	Condiciones y usos	

Observaciones: _____

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

ANEXO 9

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario del Norte CUNOR
 Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
 Ejercicio Profesional Supervisado



Diagnóstico

GUÍA DE OBSERVACIÓN 2

Unidad de Práctica: Departamento de Programas de Apoyo, Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz

Epesista: José Héctor Lima Caal	Carné: 200743806
----------------------------------------	-------------------------

Sector: Institución	Sub-sector: Ambientes y equipamiento
----------------------------	---------------------------------------------

No.	Ambiente	Cantidad	Descripción
1	Salones específicos		
2	Oficinas		
3	Cocina		
4	Comedor		
5	Servicios sanitarios		
6	Biblioteca		
7	Bodegas		
8	Salón de usos múltiples		
9	Salón de proyecciones		
10	Talleres		
11	Centros de producciones y reproducciones		
12	Otros		

No.	Mobiliario	Equipo	Materiales
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

ANEXO 10

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario del Norte CUNOR
 Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
 Ejercicio Profesional Supervisado



Diagnóstico

GUÍA DE OBSERVACIÓN 3

Unidad de Práctica: Departamento de Programas de Apoyo, Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz				
Epesista: José Héctor Lima Caal			Carné: 200743806	
Sector: Recursos Humanos			Sub-sector: Personal Administrativo	
Personal	Género		Total	Observaciones
	M	F		
Laborantes				
Laborantes presupuestados				
Laborantes contratados				
Total				
Grado académico	Género		Total	Observaciones
	M	F		
Nivel medio				
Pre-grado				
Grado				
Post-grado				
Total				

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

ANEXO 11

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario del Norte CUNOR
 Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
 Ejercicio Profesional Supervisado



Diagnóstico

GUÍA DE OBSERVACIÓN 4

Unidad de Práctica: Departamento de Programas de Apoyo, Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz

Epesista: José Héctor Lima Caal	Carné: 200743806
----------------------------------------	-------------------------

Sector: Recursos Humanos	Sub-sector: Usuarios
---------------------------------	-----------------------------

USUARIOS POR SEMANA APROXIMADAMENTE								
	DOCENTES		ALUMNOS		PADRES DE FAMILIA		OTROS	
	M	F	M	F	M	F	M	F
SUBTOTAL DE USUARIOS								
TOTAL DE USUARIOS								

Fuente: Investigación de campo. Año 2 012.

ANEXO 12

FOTOGRAFÍA 1 DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS QUE GOZAN DE BOLSAS DE ESTUDIO



Tomada por: José Héctor Lima Caal. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 2 PRESENTACIÓN DE LEGISLACIÓN BÁSICA DE BOLSAS DE ESTUDIO



Tomada por: Sandra Patricia Juárez Chiquín de De León. Año 2 012

FOTOGRAFÍA 3
ENTREGA DE INSTRUCTIVO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE BOLSAS
DE ESTUDIO



Tomada por: Mildred Magdalena Mó Cú. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 4
ENTREGA DE INSTRUCTIVO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE BOLSAS
DE ESTUDIO 2012



Tomada por: Sandra Patricia Juárez Chiquín de De León. Año 2 012

FOTOGRAFÍA 5
TALLER DE CAPACITACIÓN BOLSAS DE ESTUDIO



Tomada por: Sandra Patricia Juárez Chiquín de De León. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 6
TALLER DE CAPACITACIÓN BOLSAS DE ESTUDIO



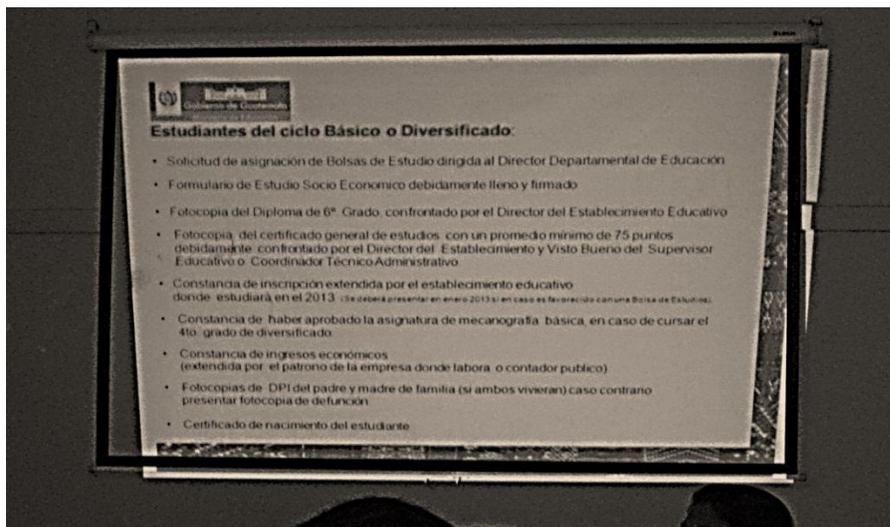
Tomada por: Sandra Patricia Juárez Chiquín de De León. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 7 MONITOREO DE BOLSAS DE ESTUDIO



Tomada por: Sandra Patricia Juárez Chiquín de De León. Año 2 012.

FOTOGRAFÍA 8 MONITOREO DE BECAS DE LA EXCELENCIA



Tomada por: Sandra Patricia Juárez Chiquín de De León. Año 2 012.



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

El director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS DE APOYO D ELA SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA COMUNIDAD EDUCATIVA, DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL DE ALTA VERAPAZ

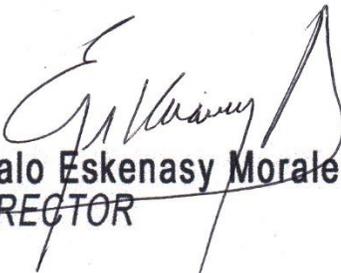
Presentado por el (la) estudiante:

JOSÉ HÉCTOR LIMA CAAL

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán Alta Verapaz 18 de Julio de 2016


Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

