

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO REALIZADO EN LA COORDINACIÓN TÉCNICO
ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO ESCOLAR 16-03-08, SAN
CRISTÓBAL VERAPAZ, ALTA VERAPAZ**

HAMILTON ORLANDO GÓMEZ SURÁM

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2017

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

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO REALIZADO EN LA COORDINACIÓN TÉCNICO
ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO ESCOLAR 16-03-08, SAN
CRISTÓBAL VERAPAZ, ALTA VERAPAZ**

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

POR

**HAMILTON ORLANDO GÓMEZ SURÁM
CARNÉ 200946164**

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2017

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

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

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Hary Alexander Chún Moreira

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR:	Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes
SECRETARIO:	Lic. Otto Francisco Sierra Macz
VOCAL:	Lic. Juan Gabriel Cal Surám

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. Marvin Jovani Milián Bin

REVISOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Lic. Gerardo López Tecú

ASESOR

Lic. José Antonio Véliz Chen

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 Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-03-08, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz como requisito previo a optar al título profesional de Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente.



Hamilton Orlando Gómez Surám
Carné 200946164



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—

Cobán Alta Verapaz

Telefax: 7951-3645 y 7952-1064

E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 30 de abril de 2016

Ref. 15/CTG-63-2016L.OMA

Señores:

Comisión Trabajos de Graduación

Carrera de Licenciatura En Pedagogía y Administración Educativa con Orientación
en Medio Ambiente.

CUNOR – USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-03-08, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, **HAMILTON ORLANDO GÓMEZ SURÁM. Con número de carné 200946164.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. José Antonio Véliz Chén
Asesor

c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

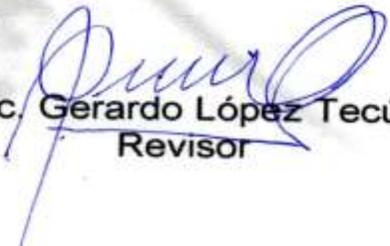
Cobán, A.V. 24 de septiembre de 2016
Ref. 15/CTG-138-2016LPADMON

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

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisor del Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-03-08, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con orientación en Medio Ambiente **HAMILTON ORLANDO GÓMEZ SURÁM**, con número de carné 200946164.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Gerardo López Tecú
Revisor

c.c. archivo

Cobán, A.V. 12 de noviembre de 2016
Ref. 15/CTG-169-2016LPADMON

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 Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-03-08, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con orientación en Medio Ambiente **HAMILTON ORLANDO GÓMEZ SURÁM**, con número de carné 200946164.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Marvin Jovani Milián Bin
Revisor de Redacción y Estilo

c.c. archivo



UNIVERSITARIO
NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
7951-3645 y 7952-1064
usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 20 de mayo de 2017
Ref. 15/CTG 09-2017 LPADMON

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

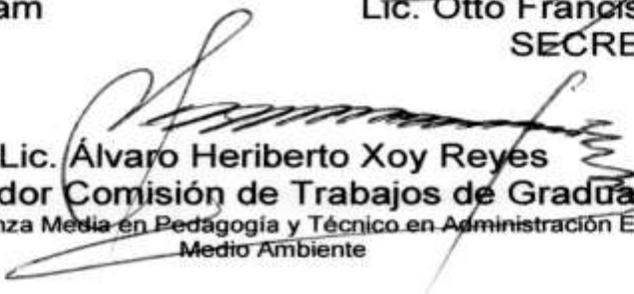
Respetable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-03-08, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz por el Profesor de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente **HAMILTON ORLANDO GÓMEZ SURÁM, carné No. 200946164.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Juan Gabriel Cal Surám
VOCAL


Lic. Otto Francisco Sierra Macz
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 con Orientación en Medio Ambiente

c.c. Dirección, Archivo



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 del Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

AGRADECIMIENTOS A:

JEHOVÁ

Por estar conmigo en todo momento y fortalecerme en salud, sabiduría, también por haber puesto en mi camino personas con quienes comparto y fueron de gran apoyo para continuar en el proceso educativo que fueron de fortaleza necesaria para seguir adelante.

MIS PADRES

Por su apoyo moral y espiritual, y las peticiones al Creador en el ámbito saludable, académico y social.

MIS CATEDRÁTICOS

Por las enseñanzas en cada área de formación.

DEDICATORIA A:

DIOS

Por darme la existencia, salud y sabiduría en todo el proceso de formación.

MIS PADRES

Quienes intervinieron en mi formación y fueron siempre aliento de perseverancia.

MIS CATEDRÁTICOS

Por brindar los conocimientos, para el desempeño futuro de la formación educativa pedagógica.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	4
1.2	Reseña histórica	4
1.3	Servicio que presta	5
1.4	Administración	6
	1.4.1 Planeamiento	7
	1.4.2 Organización	7
	1.4.3 Dirección	7
	1.4.4 Control	7
1.5	Situación socioeconómica de los usuarios	7
1.6	Recursos	8
	1.6.1 Humanos	8
	1.6.2 Mobiliario y equipo	9
	1.6.3 Físicos	10
	1.6.4 Financieros	10
1.7	Filosofía	10
	1.7.1 Visión	10
	1.7.2 Misión	11
	1.7.3 Humanidad	11
	1.7.4 Unidad	11
	1.7.5 Imparcialidad	12
1.8	Debilidades y fortalezas encontradas	12
	1.8.1 Debilidades encontradas	12
	1.8.2 Fortalezas encontradas	13
1.9	Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico	13
1.10	Análisis y priorización del problema	13
1.11	Estimación y priorización del problema	14

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

2.2	Servicio	15
2.2.1	Ordenamiento de archivos	15
2.2.2	Suscripción de actas	16
2.2.3	Redacción de documentos administrativos	16
2.2.4	Planificación y coordinación de actividades	18
2.3	Docencia	21
2.3.1	Redes educativas	21
2.3.2	Acompañamiento en capacitaciones	22

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Servicio	23
3.1.1	Ordenamiento de archivos	23
3.1.2	Suscripción de actas	24
3.1.3	Análisis de documentos administrativos	25
3.1.4	Análisis planificación y coordinación de actividades	28
3.2	Docencia	32
3.2.1	Redes educativas	32
3.2.2	Acompañamiento en capacitaciones	32

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Título de la investigación	34
4.2	Introducción	34
4.3	Planteamiento del problema	35
4.4	Justificación	35
4.5	Objetivos	36
4.6	Marco teórico	37
4.6.1	Reglamento de la organización y función de archivos escolares	37
4.6.2	Ley de educación nacional	39
4.6.3	Manual de clasificaciones presupuestarias para el sector público de Guatemala	40
4.6.4	Administración	41
4.6.5	Oficina	42
4.6.6	Oficina virtual	45
4.6.7	Organización de la oficina	45
4.7	Marco referencial	47
4.8	Metodología	48
4.8.1	Método	48

4.8.2	Tipo de investigación	48
4.8.3	Objetivos	49
4.9	Variables	49
4.9.1	Independiente	49
4.9.2	Dependiente	49
4.9.3	Definición conceptual	49
4.9.4	Definición operacional	51
4.10	Diseño de la investigación	51
4.10.1	Cuasi experimental	51
4.11	Sujetos	52
4.11.1	Universo	52
4.11.2	Muestra	52
4.12	Instrumentos	52
4.13	Análisis estadístico	52
4.13.1	Resultados de la entrevista realizada al supervisor	53
4.13.2	Análisis de entrevista realizada a usuarios que asisten a la CTA	55
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	63
	BIBLIOGRAFÍA	64
	ANEXOS	65

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1	Documentos archivados	23
2	Suscripción de actas	24
3	Documentos administrativos	25
4	Actividades realizadas	28
5	Usuarios con mayor frecuencia en la CTA	56
6	Trámites solicitados por los usuarios	57
7	Trámites requeridos de mayor tiempo	58
8	Servicio brindado por la CTA	59
9	Base de datos del recurso humano	60

ÍNDICE DE TABLAS

1	Niveles educativos	5
2	Matriz lógica	51

ÍNDICE DE IMÁGENES

1	Croquis de ubicación de la CTA	66
2	Plano de la CTA de San Cristóbal Verapaz	67

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1 Actividad de redes educativas	68
2 Liderazgo en el centro educativo	68

RESUMEN

La Coordinación Técnica Administrativa (CTA) Distrito Escolar 16-03-08, ubicado en el municipio de San Cristóbal Verapaz, departamento de Alta Verapaz, fue sede para la realización del Ejercicio Profesional Supervisado. En donde se realizaron diversas actividades tecno-administrativas y pedagógicas, con la finalidad de brindar un buen servicio a la comunidad educativa del municipio.

Para un estudio profundo y sistematizado se trabajó en base a cuatro capítulos. En el primero se describe la unidad de práctica que contiene aspectos como: localización geográfica, reseña histórica, servicios que presta la institución, administración, situación socioeconómica de los usuarios, recursos, filosofía, problemas y fortalezas encontrados.

El segundo capítulo detalla las actividades que se llevaron a cabo en función de servicio enfocado en su mayoría dirigida a la comunidad educativa y docencia con finalidad de brindar condiciones de servicio y apoyo a la coordinación educativa, además se brindó acompañamiento a los procesos y programas educativos para un mejor desempeño.

En el tercer capítulo, se lleva a cabo el análisis de actividades desarrolladas como lo fueron: archivar documentos, llevar controles de registros de docentes asistencia a reuniones y capacitaciones educativas, revisar expedientes de papelería solicitada por la dirección departamental. También se realizó en este capítulo la discusión de los resultados obtenidos en relación a las actividades que se delegaron, planificaron, desarrollaron en la Coordinación Técnico Administrativa.

El cuarto capítulo describe el desarrollo de la investigación que establece el problema detectado el cual incurre a una deficiencia en el desarrollo y atención al público en general que requiera de la atención del personal administrativo para solucionar el motivo de la visita a la coordinación. Se brinda una solución al problema detectado el cual se enfoca a reducir la demora de espera a los visitantes y agiliza la atención efectiva en su mayoría al personal docente y en menos demanda a la comunidad educativa como estudiantes y padres de familia. Por último están las conclusiones y recomendaciones que se realizaron en base a lo anterior.

INTRODUCCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) se realizó en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-03-08 del municipio de San Cristóbal Verapaz, en donde se desempeñaron distintas actividades pedagógicas, administrativas y de proyección social, con el propósito de contribuir con la comunidad educativa y dar mayor participación a esta institución dentro de la sociedad.

Al inicio del EPS se llevó a cabo un diagnóstico institucional, en el cual se describieron aspectos relacionados a la unidad de práctica como: la reseña histórica, filosofía, servicios que presta, fortalezas y problemas, lo que sirvió para formular la investigación que trata sobre las implicaciones que genera en el proceso administrativo de la supervisión, la falta de una base consolidada de datos del personal docente.

También se realizaron actividades referidas a docencia, pues se dio acompañamiento al programa redes educativas y monitoreo de establecimientos educativos del sector público y privado. En relación al servicio, se desempeñaron diversas actividades como: elaboración de documentos administrativos, atención a los usuarios en general, recepción de informes de actos cívicos, estadística inicial y final.

Otra de las acciones realizadas fue la revisión de expedientes de los estudiantes del nivel primario, ciclo básico y diversificado, asimismo la organización, planificación y ejecución de la primera convivencia magisterial en el municipio.

Para dar respuesta al problema de investigación, se planificó la implementación de una base consolidada de datos, cuyo objetivo es agilizar el proceso administrativo en la Coordinación y dar mejor atención a los usuarios.

La base consolidada de datos del recurso humano contiene información importante de cada uno de los educadores como: nombre completo, número de Documento Personal de Identificación, contrato, nombramiento, partida presupuestaria, entre otros.

Para dar fundamento al proceso de investigación, se elaboró un marco teórico en donde se abordan temas como: Ley de Educación Nacional, Acuerdo de Concejos Educativos, Reglamento sobre organización y funcionamiento de los archivos escolares.

El EPS fue un proceso en el cual se llevan a conocimientos relacionados a la pedagogía y administración educativa, además de ser un complemento para la formación docente y que tiene como objetivo inducir al profesional al ámbito laboral y proponer soluciones a las problemáticas encontradas dentro del proceso educativo nacional.

OBJETIVOS

General

Contribuir en las actividades administrativas a través de acciones de servicio, docencia, e investigación para apoyar en el desarrollo técnico administrativo de la unidad de práctica.

Específicos

Facilitar el servicio administrativo y atención a los usuarios por medio de la elaboración de documentos administrativos, para agilizar los requerimientos del personal solicitante y la DIDEDUC.

Capacitar al personal docente y directores, con personal especializado, para contribuir en el buen desempeño del proceso de Enseñanza Aprendizaje en el distrito escolar 16-03-08.

Identificar problemas que afectan en el desempeño de la administración en la unidad de práctica por medio de un instrumento de investigación para plantear soluciones a los casos encontrados.

Diseñar una base consolidada de datos de información de los maestros, con información importante por medio de un ordenador, para agilizar los registros y controles administrativos del recurso humano.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

La Coordinación Técnico Administrativa de San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz, se encuentra ubicada en la colonia el Petencito 5-19, zona 6 y las calles que convergen son muy transitadas y empedradas; por lo que se tiene vía con cualquier tipo de vehículo, se encuentra a un (1) kilómetro del parque central del municipio, en las inmediaciones se localizan: pequeños negocios, el Colegio Nuestra Señora de los Desamparados, campo de futbol Erick Bernabé Barrondo García y a un costado se encuentra la cancha de baloncesto.

Otra vía de acceso es a un costado de la gasolinera *TEXACO*, que se encuentra ubicada en la entrada al municipio o salida que conduce hacia la cabecera departamental por la carretera 7W. Para llegar debe acceder a un lado de la gasolinera se accede por el camino de terracería y a unos cuatrocientos metros aproximadamente se llega a la Coordinación Técnico Administrativa, en el recorrido por esta vía se encuentra a los costados campos de pasto para ganado. Por medio de estos dos caminos se llega a la CTA. (Ver en anexo imagen 1 croquis del edificio).

1.2 Reseña histórica

El municipio de San Cristóbal Verapaz, no contaba con una supervisión educativa, hace treinta (30) años simplemente existían los Núcleos Educativos, con sede en el municipio de Tactic, Alta Verapaz, este funcionaba para todos los municipios cercanos, desde entonces se inició

procesos descentralizados para surgimiento de nombramientos de varias personas como supervisores distritales. En el año de 1989, se lograron crear unidades de supervisión educativa, para brindarle un mejor servicio a la población y para que el personal docente técnico y administrativo, tuviera relación amena con la administración superior para priorizar necesidades locales.

La sede fue ubicada un tiempo en el edificio de la municipalidad, para luego ser trasladada frente el mercado municipal, sin embargo, aun carecía de instalaciones propias, pues era un edificio que pertenecía a esa jurisdicción, la institución permaneció por cinco años, desde entonces se pensó en un proyecto para responder a la demanda de la población.

1.3 Servicio que presta

La institución abarca el área urbana y rural en los siguientes niveles de educación:

**TABLA 1
NIVELES EDUCATIVOS**

No.	Categoría	Nivel
1.	Preprimaria bilingüe	41
2.	Preprimaria	42
3.	Primaria	43
4.	Básico para adultos	44
5.	Telesecundaria y básico	45
6.	Diversificado	46

Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

Se da acompañamiento pedagógico y de gestión a todos los establecimientos con la finalidad de orientar la administración de cada centro educativo.

Otras acciones que se realizan en pro de la educación son talleres, capacitaciones de actualización docente y temas que buscan mejorar la calidad educativa, sin embargo se realizan monitoreos de escuelas y talleres para verificar que se lleven a cabo.

Dentro del edificio se localizan en el área de secretaria las unidades de asesor técnico administrativo y de gestión; enfrente de la misma se encuentran los encargados de la oficina de recurso humano y pedagógico.

Es importante mencionar las actividades que se realizaron a nivel de distrito redes educativas, revalidación de centros educativos privados, organización de gobiernos escolares, leamos juntos y contemos juntos. Estas actividades fueron organizadas por los docentes conjuntamente con el personal administrativo para concluirlo satisfactoriamente y exitosa.

1.4 Administración

La supervisión educativa es una institución pública y se encuentra dividida en dos (2) distritos que son: Distrito escolar 16-03-07 dirigido por un maestro reubicado y el Distrito escolar 16-03-08 dirigido por un supervisor presupuestado bajo el renglón 011.

Además se cuenta con el personal de una secretaria que es enviada por la municipalidad; practicantes epesistas, administrativos universitarios y de diversificado, quienes prestan servicio a los usuarios que se presentan a diario en la Coordinación Técnica Administrativa sin ningún cobro.

La Coordinación Técnico Administrativa es base fundamental para un mejor control, supervisión, y evaluación del trabajo docente. Asimismo para coordinar conjuntamente con docentes actividades sociales y culturales que en el municipio se desarrollan y así fortalecer e integrar a la comunidad educativa.

1.4.1 Planeamiento

La planeación es la aplicación del desempeño de un plan programado con anticipación, determina objetivos y metas alcanzar los procesos para llegar a concluir actividades de forma adecuada y no improvisada.

1.4.2 Organización

Es delegar funciones en el equipo de trabajo de una institución que pretenden desarrollar los mismos objetivos y metas con la finalidad de que cada quien realice diferentes funciones y concluya de forma exitosa los objetivos.

1.4.3 Dirección

Es la forma de brindar un liderazgo profesional para coordinar organizar los recursos tanto personal como material de tal forma que contribuyan en el desarrollo de la institución de forma adecuada coordinada y organizada.

1.4.4 Control

Es la forma de inspeccionar al recurso humano para verificar el cumplimiento de deberes y correcto desempeño que realiza, en el desarrollo de las actividades para garantizar lo planeado.

1.5 Situación socioeconómica de los usuarios

La mayor cantidad de personas que llegan a la Coordinación Técnico Administrativa son los directores de escuelas puesto que se presentan inconvenientes administrativos y buscan la mediación. También se presentan los docentes, alumnos, padres de familia y otros a solicitar diferentes documentos administrativos o ya sea para realizar denuncias o consultas por

dudas que surgen en la comunidad educativa. Asimismo todas las situaciones que se presentan se realizan con eficiencia, respeto, disciplina y sobre todo la solución de la misma.

1.6 Recursos

Dentro del edificio se observa diferentes ámbitos identificados entre estos se encuentran: la oficina del Supervisor Técnico Administrativo distrito 16-03-08, enfrente se ubica la administración del Coordinador del distrito 16-03-07; lo cual están divididos por un pasillo de un aproximado de 1.50 metro cincuenta, un salón para reuniones generales; un área de secretaria en la cual se localizan las unidades de administración y gestión; enfrente de la misma se encuentran los asistentes de recursos humanos y pedagógico; un espacio de cafetería que también es utilizado para archivar documentos administrativos del distrito 16-03-08, también cuenta con bodega y servicios sanitarios. (Ver en anexo imagen 2 plano del edificio).

La Coordinación Técnica Administrativa, cuenta con tres (3) mesas, dos (2) pizarras de fórmica, una (1) computadora, dispositivo de almacenamiento (USB), dos (2) impresoras, una (1) pantalla para presentación de material audiovisual, (1) cañonera, (1) micrófono, un (1) dispensador de agua pura, un (1) archivador de madera y uno (1) de metal asimismo con sillas para el personal.

1.6.1 Humanos

Con el recurso humano para el desarrollo de las actividades administrativas solo se encuentra como supervisor nombrado el del distrito 16-03-08, quien está presupuestado, luego se encuentra una secretaria quien es contrato de parte de la municipalidad con la finalidad de apoyar en la educación del distrito escolar, por último se encuentra un docente quien presta sus servicios en la jornada

matutina para el apoyo de los quehaceres administrativos en la supervisión y por la tarde desempeña su labor docente en un instituto básico. Asimismo labora un personal de limpieza de sexo femenino presupuestado quien labora de ocho de la mañana (8:00 am) a once de la mañana (11:00 am) luego cubre la limpieza en un centro educativo con capacidades especiales.

El supervisor y secretaria permanecen en un horario de ocho de la mañana (8:00 am) a cuatro de la tarde (4:00 pm) de lunes a viernes, la salida es bastante flexible para la atención a la comunidad educativa o autoridades que requieran de atención sobre información relacionada a la educación del distrito.

1.6.2 Mobiliario y equipo

Entre el equipo se cuenta con una computadora de escritorio y una impresora los cuales se utilizan para elaborar documentos requeridos por la comunidad educativa o el supervisor, se cuenta con un teléfono de línea el cual solo es para atender llamadas del público en general y no para llevar a cabo llamadas ya que no cuenta con saldo. El supervisor posee una computadora y un dispositivo que conecta a internet, el cual es utilizado para hacer solicitudes de citas al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) de forma digital para el personal presupuestado además envía y recibe información de la dirección departamental por medio de un correo electrónico sobre información del quehacer educativo en la administración.

Algunos centros educativos apoyan en la donación de materiales didácticos, para oficina y de limpieza. Cuenta además con sillas y mesa para uso en reuniones, bancas para espera del personal que requiere de atención de secretaría o en la oficina del supervisor, también con estantes de metal para los archivos entre otros.

1.6.3 Físicos

Entre los bienes útiles se encuentran: Una motocicleta que es utilizada para la supervisión de centros educativos del distrito, también equipo tecnológico para la facilidad de elaborar documentos como computadora de escritorio para uso de secretaría, una computadora portátil personal utilizada por el supervisor conjuntamente con un dispositivo que funciona para conectar a internet, una impresora canon ip 1200, una cañonera para presentación en reuniones programadas para el personal directivo de los centros educativos, sanitarios, bodega, la infraestructura se divide en salón para reuniones, cocina lavamanos y sanitarios; oficina para secretaría, supervisor, coordinador técnico pedagógico.

1.6.4 Financieros

La Coordinación Técnico Administrativa no cuenta con desembolsos sobre programas financieros de parte del Ministerio de Educación (MINEDUC), lo cual no dispone sobre aspectos financieros. Se adquiere materia prima para la administración de la institución por medio de gestiones a instituciones gubernamentales y no gubernamentales y colaboración de algunos centros educativos.

1.7 Filosofía

La Coordinación Técnica Administrativa se identifica con principios morales y éticos, los cuales se describen a continuación:

1.7.1 Visión

“Propiciar la capacitación sistemática del personal docente, técnico y administrativo, favoreciendo el amor al servicio, creatividad y liderazgo en el ámbito laboral para que brinden como producto, ciudadanos con carácter, capaces de aprender

por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, competitivos con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta, estimulando el progreso y desarrollo de nuestra nación”.¹

1.7.2 Misión

“Somos una Institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, con características educativas, científicas, sociales, éticas y creativas, con funciones de asesoría, orientada a resultados, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, que aprovecha diligentemente los recursos que el siglo XXI ofrece, comprometida con el desarrollo y perfeccionamiento de la educación bilingüe intercultural”.²

1.7.3 Humanidad

“Se procura ante cualquier situación tomar en cuenta el respeto a la persona humana, siendo flexibles en los procesos que se llevan, sin sobrepasar límites de obligaciones y responsabilidades”.³

1.7.4 Unidad

“Este principio nos permite consolidarnos como una institución integral, con plena conciencia del servicio que prestamos, pero sobre todo identificados con un espíritu de unidad”.⁴

¹ *Filosofía: visión, Misión, Humanidad, unidad, imparcialidad de la Coordinación Técnico Administrativa*, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz. 2014.

² *Ibíd.*

³ *Filosofía: Visión, Misión, de la Coordinación Técnico Administrativa*, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz. 2014.

⁴ *Filosofía: Visión, misión, humanidad, unidad, imparcialidad de la Coordinación Técnico Administrativa*, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz. 2014.

1.7.5 Imparcialidad

“No tiene distinción ni preferencia alguna, y se aplica siguiendo cotidianidad de la institución atendiendo los diversos conflictos que se presente”.⁵

1.8 Debilidades y fortalezas encontradas

1.8.1 Debilidades encontradas

Entre los problemas que se encuentran en la Coordinación Técnica Administrativa son los siguientes: El proceso administrativo se torna lento por la búsqueda de información, para elaborar documentos solicitados por los usuarios debido a que no cuenta con información digitalizada del recurso humano, el equipo de cómputo utilizado en secretaría se encuentra saturado de información y lento debido a que contiene demasiada información además el sistema esta desactualizado, se utiliza la cafetería como archivó debido a que se guardan documentos que se registran de años anteriores.

La organización sindicalista contrarresta autoridad en las funciones administrativas, influye y desestabiliza en el proceso administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa. La institución no cuenta con fondos económicos de parte del Estado para la compra de materiales de oficina, mobiliario y equipo, limpieza o ya sea para mejoras en el edificio.

Enfrente de la institución administrativa se encuentra un bache de agua fluvial, el cual en tiempo de lluvia genera dificultad para el acceso de los usuarios que requieren de los servicios.

⁵ *Filosofía: Visión, misión, humanidad, unidad, imparcialidad de la Coordinación Técnico Administrativa*, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz. 2014.

1.8.2 Fortalezas encontradas

Las fortalezas que se observan se encuentra: El cargo presupuestado bajo el renglón 011 al Coordinador Técnico Administrativo. Asimismo el profesionalismo adquirido en su formación y conocimiento a las leyes educativas, crea una mejor administración para el distrito y una mejor relación entre docentes.

Los recursos materiales utilizados en la oficina y de limpieza en la supervisión son donaciones proporcionado por directores de los diferentes establecimientos del distrito escolar. Además es un distrito que apoya a los de estudiantes que desean realizar su práctica administrativa o el Ejercicio Profesional Supervisado en esta institución como requisito a optar algún título.

La institución tiene a cargo coordinar y llevar a cabo actividades que se desarrollan en el municipio, conjuntamente con autoridades municipales y privadas. El horario de atención a los usuarios es flexible en relación a la salida de la supervisión.

1.9 Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico

Para recabar información sobre la Unidad de Practica se realizó preguntas directas al supervisor, secretaria y personal docente, se recabo además información con la observación de bienes muebles e inmuebles utilizando una lista de cotejo.

1.10 Análisis y priorización del problema

Con el diagnóstico de la institución surgió información interesante como también variedad de problemas, y para enfocarse en un problema de investigación se utilizaron herramientas y con la observación se identificó que el personal administrativo por más voluntad que tenga no es

suficiente, para atender a las diferentes peticiones que requiere el personal docente, padres de familia, directores y supervisor lo cual se hace tedioso para el solicitante y se frustra el personal de secretaría que atiende debido al retardo de tiempo que se hace para elaborar algún documento administrativo genera mala atención para la comunidad educativa.

1.11 Estimación y priorización del problema

Se valoró el problema de la demora en la elaboración de documentos administrativos los cuales los más comunes son: elaboración de Oficios, cartas de recomendación, constancias laborales, certificaciones de grado, certificaciones de IGSS para renglón por contrato, reposiciones de diplomas entre otros. Los cuales generan demora por no contar con datos importantes del personal solicitante de forma digital y se debe de buscar en archivadores de forma física el cual genera más tiempo.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Servicio

Se realizaron diversas actividades en la Coordinación Técnico Administrativa para brindar un mejor servicio a los usuarios, entre las destacadas son las siguientes:

2.1.1 Ordenamiento de archivos

Se archivó en cartapacios los cuadros PRIM y MED desde el año 1989 se ordenaron y se identificó de forma cronológica para luego colocarlos en un estante ubicado en el área de cafetería. Se identificó y rotularon los libros de administrativos utilizados en la Coordinación Técnico Administrativa de años anteriores y actuales, entre los cuales están: conocimiento, actas, visitas, inventarios, se clasificaron por año, se ubicaron los libros en un estante ubicado en el área de secretaria.

Se creó un cartapacio para los documentos recibidos de otras dependencias y usuarios particulares, de la misma manera para los documentos enviados, entre estos se encuentran y divididos por secciones de cada mes que se elaboraba: oficios, circulares, conocimiento, justificaciones, esto para llevar un control. Se notificó al personal administrativo el mantenimiento y cuidado en la ubicación correspondiente de los documentos archivados en los diferentes lugares, para obtener fácil acceso y un mejor ambiente visual.

2.1.2 Suscripción de actas

La finalidad de este documento fue dejar constancia de un hecho ocurrido resuelto ya sea de forma satisfactoria o insatisfactoria en una reunión llevada a cabo, también para suscribir conocimiento a empleados que incumplen en sus deberes como funcionarios públicos. Se suscribieron varias actas entre las cuales se definieron para dejar constancia de temas como: reuniones convocada a directores, resolución de conflictos en la oficina del supervisor, llamadas de atención al personal docente quien incumplió en la entrega de informes solicitados con anterioridad por medio de Oficios o circulares.

Se elaboró también la suscripción de actas para los centros educativos privados ya que se tiene como requisito llevar a cabo cada año la revalidación de su centro educativo, previo a una visita y luego de presentar los documentos requeridos por la Coordinación Técnico Administrativa.

2.1.3 Redacción de documentos administrativos

Los oficios fueron los más elaborados para convocar a reuniones a directores, notificar al personal docente para informar o resolver asuntos relacionados a la administración educativa, también para llevar a cabo actividades recreativas o socioculturales en el municipio, solicitar el apoyo de autoridades municipales o privadas.

Las circulares fueron elaboradas para notificar órdenes a directores, entre la información que se notificaba fueron fechas de recepción de papelería, informes de centros educativos, fechas de sesiones en actividades planificadas entre estas nos encontramos con las siguientes: “Redes Educativas”, Programa de “Leamos

Juntos”, “Contemos Juntos”, taller motivacional, también para celebraciones a nivel de distrito e informar sobre capacitaciones o cursos en beneficio de la formación docente los cuales fueron: curso del idioma poqomchi’, diplomado sobre psicología.

Los certificados de grado se elaboraba por pérdida o deterioro, se accedía a los archivos en físico de la estadística de los cuadros de registro de resultado finales del año que requería el usuario, para verificar los datos correspondientes y confirmar la promoción del grado promovido, código personal o matrícula, verificar nombre del centro educativo, los puntos obtenidos en cada área curricular, nombre de docente de grado, director del establecimiento y firmas legibles. Se estableció un modelo para el nivel primario, ciclo básico y diversificado.

Las constancias laborales se extendían y elaboraban únicamente al personal docente interesado que pertenecieran al distrito escolar 16-03-08, que tiene a su cargo el supervisor, este documento se extendió a directores y docentes, su función fue como requisito de instituciones no gubernamentales para el trámite de algún crédito en una agencia bancaria.

Para la asistencia al IGSS se extendía un formulario a los docentes del renglón 021, 022, 031, el llenado de este formulario se realizaba de forma manual a los renglones mencionados entre los aspectos relevantes son patrono, nombre del docente, sueldo de los últimos cuatro meses, lugar donde labora, razón de la asistencia médica si fue por accidente o por enfermedad común, dirección, firma y sello del supervisor luego brindarles el formulario lleno, para luego presentarse a solicitar su cita médica en un lapso de validez de dos días hábiles.

A los docentes presupuestados del renglón 011, se llenaba de forma digital y se debía contar con acceso a internet con modem y un ordenador el contenido del formato es el mismo que los del renglón 021, 022 y 031, solo con la diferencia que se le asignaba un código al docente para que se presentara a la unidad del IGSS con una fecha de vigencia de dos días hábiles.

2.1.4 Planificación y coordinación de actividades

Una de las finalidades de las redes educativas fue fomentar y compartir experiencias funcionales de los docentes para el aprendizaje de los estudiantes. Durante el año lectivo se trabajaron diferentes temas asimismo debían buscar un nombre para identificarse entre los cuatro grupos divididos en el distrito escolar.

Se dividió el distrito escolar en cuatro sectores, luego de la primera sesión cada sector debía elegir un coordinador para llevar a cabo las sesiones en los diferentes centro educativos correspondientes a su sector. Uno de los objetivos fue que los docentes compartieran en los diferentes centros educativos y observar además las diferencias de otros centros educativos en cuestiones de cultura y metodologías utilizadas en el proceso de aprendizaje.

Se llevó el control en un cartapacio la entrega de informes mensuales de las actividades internas realizadas en el centro educativo, entre estas están: actos cívicos llevadas a cabo en el centro educativo, copias de liquidaciones de los programas escolares de gratuidad, refacción escolar, útiles escolares, reporte de días laborados, el director debía adjuntar fotografías para consolidar más su informe de las actividades en el centro educativo a su cargo.

La revalidación de centros educativos privados en el distrito, pretendía verificar e inspeccionar las instalaciones, higiene de los alimentos, cantidad de estudiantes, libros administrativos, infraestructura, profesionalización de los docentes para impartir clases. Se realizó para verificar si el centro educativo cumple con los pagos establecidos por el Ministerio de Educación, cuenta con la cantidad de estudiantes reportados en el libro de inscripción; si el centro educativo apertura nuevas carreras, ampliación del edificio o traslado. Al final de este proceso se suscribe acta y luego se certifica con el visto bueno del supervisor.

Previo al feriado de medio año y a días de la celebración del día del maestro se planifico y promovió una mañana de juegos magisteriales conjuntamente entre ambos distritos, las disciplinas deportivas fueron: carrera magisterial, fútbol 11, básquetbol, voleibol, los anteriores deportes fueron establecidos en ambas ramas, posteriormente se realizó el paseo en lancha y a caballo.

El personal docente de ambos distritos disfrutó de una mañana recreativa y una compañera epesista creó una frase denominada “Conviviendo Todos en Armonía”, la cual inicia con las iniciales de la coordinación técnica administrativa, para llevar a cabo esta actividad se recurrió al apoyo de estudiantes practicantes de magisterio ubicados en los diferentes centros educativos del municipio.

En conmemoración a la celebración de las fiestas al patrono del municipio Santiago Apóstol se lleva a cada año la celebración de este, el cual se inicia con desfiles en el cual participan todos los estudiantes de los diferentes centros educativos. Para el año dos mil catorce el tema fue “La familia como Unidad Social”, se programaron varios desfiles en diferentes días debido a la cantidad de estudiantes,

inicio con nivel primario, luego preprimaria y por último se llevó a cabo el sector privado.

Como una forma de agradecimiento a las actividades del desfile y de feria el señor alcalde municipal invita a todos los docentes del municipio a compartir con un almuerzo luego de la finalización del primer desfile inaugural y en las actividades programadas en los siguientes días los cuales fueron destacadas las siguientes: Concurso de dibujo y pintura, carrera escolar Juan Gerardi, y otras el cual el magisterio es el ente involucrado para organizar y llevarlas a cabo.

Se realizó la revisión de expedientes de estudiantes en el nivel primario, ciclo básico y diversificado, requerido por la dirección departamental de Educación, con la finalidad que la papelería no tuviera errores de redacción o de otra índole y con esto agilizar el proceso para la entrega de diplomas o títulos.

La culminación del ciclo escolar se lleva a cabo con la entrega de papelería requerida por el Ministerio de Educación, para este proceso se capacito a los directores por parte del personal de la dirección departamental de educación conjunto con el apoyo del supervisor, con el fin que los directores realizaran y ejecutaran de forma adecuada el programa utilizado por el Ministerio de Educación, también adjuntar los documentos que debían entregar para el cierre del ciclo escolar. Los epesisitas recibimos orientación sobre la recepción de los documentos que debían entregar los directores y realizar la revisión minuciosa para evitar problemas de papelería requerida en una fecha estipulada por la dirección departamental.

Los documentos recibidos por los diferentes niveles educativos que tiene establecido el distrito y cada director debía adjuntar según

los niveles que administra en su centro educativo están: Constancia de envió de cuadros de registro finales al Ministerio de Educación, entrega en físico de cuadros de registro final, declaración jurada, consolidado (digital), censo escolar, memoria de labores, fotocopia de acta de cierre de labores. Tres paquetes originales de los anteriores documentos debían entregar.

2.2 Docencia

2.2.1 Redes educativas

Las redes educativas fueron capacitaciones recibidas por docentes con diferentes temas en cada sesión, el docente debía llevar a cabo un informe sobre las actividades desarrolladas del tema recibido y luego hacer la entrega por medio del director en la CTA del distrito, con la finalidad de verificar el cumplimiento y los resultados. Se dividían a los docentes del distrito por sectores de las diferentes escuelas, según la ubicación geográfica de su área laboral para que se programara la actividad en los centros educativos y conocieran el entorno donde cada docente desempeña el hecho educativo.

En el desarrollo de la Redes Educativas se realizó una capacitación previo a convocar a los docentes, también se definieron los temas a desarrollarse durante el proceso del ciclo escolar, además se obtuvo la participación de una psicóloga y otros expertos en el tema para llevar a cabo las actividades programadas, con el objeto de compartir experiencias y mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, con los estudiantes en su contexto social. Los docentes participaron activamente en el desarrollo del tema, lamentablemente no con todos los sectores ocurrió esto puesto que hubieron comentarios de otros compañeros, donde los docentes fueron negativos y no hubo participación.

En el desarrollo de las actividades los docentes participaron y fueron activos en el desarrollo del tema a desarrollarse, entre las temáticas desempeñadas en las sesiones fueron: Experiencia y actualización docente, organización en el aula, calidad educativa, rincones de aprendizaje, integración de la comunidad educativa, estrategias para escuelas multigrado.

En el desarrollo de Redes Educativas los docentes convocados para el apoyo en el desempeño del tema debía haber organización para coordinar lugar, fecha y hora con la supervisión con el fin de informar a los directores por medio de oficio.

2.2.2 Acompañamiento en capacitaciones

Se realizó en jornada vespertina con los docentes del ciclo básico, el taller de deserción y liderazgo en el aula, llevado a cabo en el edificio de la Coordinación Técnico administrativa, fue acompañado por especialistas y quien desempeño el tema estuvo a cargo del licenciado, se proyectó una película relacionado a la dislexia, el cual conmovió a los docentes se realizaron reflexiones en base al video.

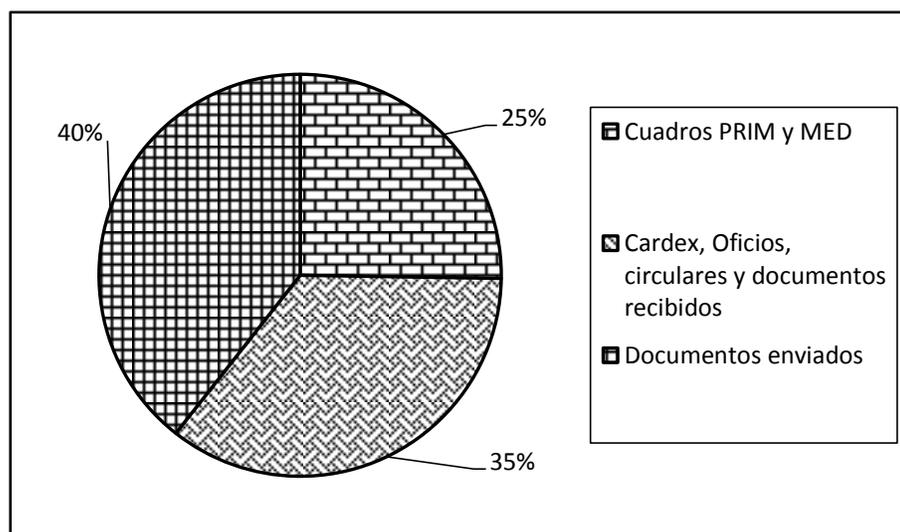
Luego se desarrollaron otros temas de como poder motivar a los estudiantes en el aula, estrategias para el desempeño y rendimiento de los educandos, también se dividieron en grupo para comentar y exponer las causas y consecuencias de la deserción escolar y el bajo rendimiento de los estudiantes en el aula, se dio un espacio para preguntas. La actividad fue dinámica, en el cual todos los docentes participaron, al final los educadores deben replicar el tema en sus establecimientos con los estudiantes y entregar informe sobre el avance y rendimientos de los estudiantes y especificar los procesos llevados a cabo.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Servicio

3.1.1 Ordenamiento de archivos

**GRÁFICA 1
DOCUMENTOS ARCHIVADOS**

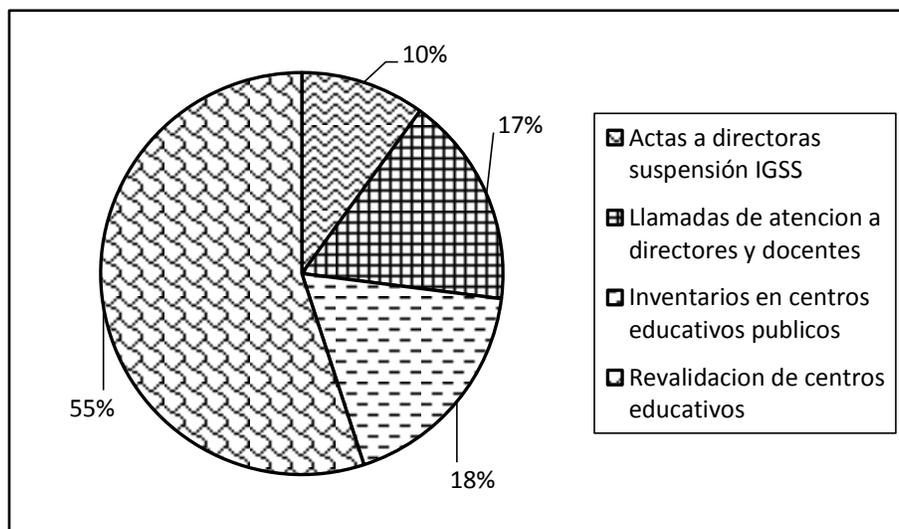


Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

La mayoría de documentos archivados que fueron los más solicitados y dieron quehacer fueron cardex, Oficios enviados, circulares los cuales se utilizaron para enviar notificaciones al personal administrativo de las diferentes escuelas, luego los documentos recibidos de otras instancias institucionales para remitir información, para luego archivarlo por fecha y el mes recibido, lo último es la estadística inicial y la final de otros años lectivos y el del presente ciclo que fue archivada.

3.1.2 Suscripción de actas

**GRÁFICA 2
SUSCRIPCIÓN DE ACTAS**



Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

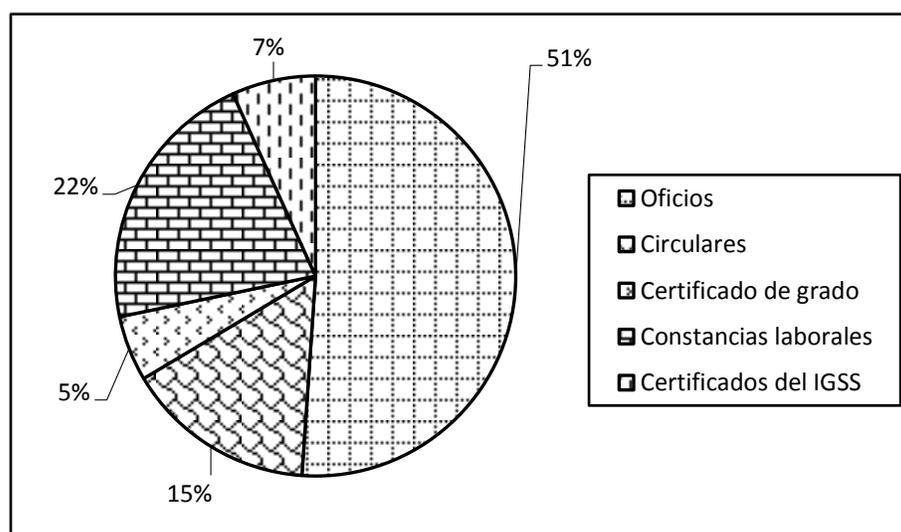
Se suscribieron varias actas entre las más comunes fueron: suspensión laboral a maestras directoras por el IGSS motivo de maternidad, luego las llamadas de atención a directores que incumplen con entrega de documentos y asistencia a reuniones por no y conflictos entre docentes con padres de familia. Se llevó a cabo el conteo de mobiliario en los niveles medio lo suscribiendo acta en libros de contabilidad.

Se realizó el proceso de revalidaciones de centros educativos privados y mecanografías, el cual se desarrolló con una inspección del edificio y si contaba con todo el mobiliario y equipo adecuado para suscribir el acta para observar las condiciones de las instalaciones, cuotas de pago, libro de inscripciones, manejo adecuado de los alimentos en la tienda escolar. Entre los centros educativos revalidados están los siguientes: Liceo Galileo Galilei, Instituto Tecnológico Vocacional “Marco Tulio de la Cruz Morales”, Escuela

Nocturna de Comercio, Liceo San Cristóbal, Colegio Nuestra Señora de los Desamparados. Se suscribieron actas por niveles de los diferentes centros escolares.

3.1.3 Análisis de documentos administrativos

GRÁFICA 3
DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS



Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

Se atendió a docentes que requerían de documentos para tramites personales y relacionados a el desempeño administrativo del centro educativo entre los cuales están: Elaboración de certificados para asistencia al IGSS, constancias laborales, reposición de diplomas y certificados a estudiantes suscripción de actas; circular, oficios, providencias. Entre las cantidades que se realizaron durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado son:

En la elaboración de los documentos administrativos se realizaron en su mayoría oficios a solicitados por el Coordinador Técnico Administrativo, para comunicar o solicitar a directores, asuntos relacionados a la administración educativa, entre estos están:

reuniones, capacitaciones, talleres, entrega de informes, recordatorio de actividades programadas mensualmente. También se utilizó para solicitar a otras instituciones colaboraciones, apoyo en capacitaciones en actividades saludables, acompañamiento en caminatas escolares, colaboraciones y gestión de insumos para la oficina administrativa.

En la realización de circulares en su mayoría fue dirigida a directores para recordar o informar sobre entrega de documentos, fecha de sesiones para talleres o capacitaciones o asambleas, coordinar actividades emanadas por la dirección departamental. La providencia se elaboró con poca demanda, además para conllevar la información proveniente de la dirección departamental o directamente del Ministerio de Educación.

La elaboración de los certificados de grado fueron elaborados en su mayoría a finales del ciclo escolar debido a que algunos estudiantes próximos a graduarse en los grados de sexto primaria, tercero básico o de diversificado, en la revisión de la papelería de estos se observaba que no contaba con algún certificado de grado de años anteriores ya sea por extravió, deterioro o los nombres no coincidían con las partidas de nacimiento, se realizó y adjuntó en los expedientes de cada estudiante.

La realización de los certificados de grado fue uno de los menos realizados pero con mayor tiempo en su realización debido a la búsqueda que se debía hacer en los archivos físicos para verificar y dar fe de los puntos obtenidos y la promoción del grado académico cursado en los cuadros de estadística final según el año de grado requerido por el usuario y fue al final del ciclo lectivo debido a la revisión que se realiza para los estudiantes a graduarse ya que se verifica los resultados, año, nombres según certificado nacimiento.

La entrega de constancias laborales se realiza únicamente al docente interesado, fue uno de los más solicitados el motivo se basaba que es un documento que tiene como finalidad el trámite para realizar un crédito bancario. Los docentes se presentaban con regularidad a la CTA para solicitar esta constancia y una de las dificultades que se daba era que algunos docentes no entregaron a principio de año la hoja de datos personales actualizada, se realizaba la búsqueda en los cartapacios específicos del año actual de archivos de la supervisión el cual causaba demora en la entrega del documento y contratiempos para la atención a otros usuarios.

Los certificados para asistencia al IGSS se extendía en físico a los docentes 021, y para los docentes 011, se elaboraba en forma digital en el cual se ingresa de un ordenador con acceso a internet para anotar los datos en la página del IGSS y luego se proporcionaba un código, al docente para que lo presentara al momento de la cita médica. Los certificados y diplomas fueron solicitados por usuarios como: padres de familia, directores y estudiantes que por extravió o deterioro fue proporcionado.

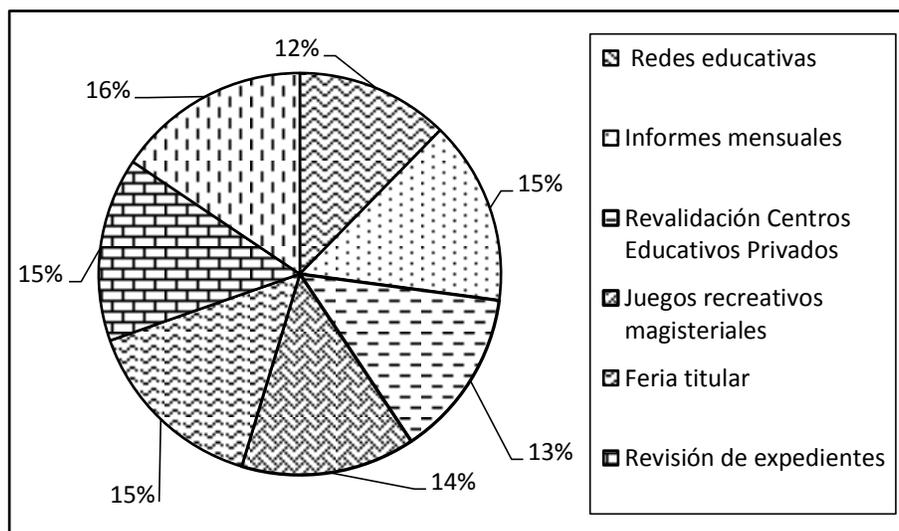
El proceso para la elaboración de documentos en la Coordinación Técnico Administrativa como: oficios, circulares, constancia laboral, certificación de actas, fueron entregados con precisión y el recurso humano fue eficiente en la elaboración de los documentos administrativos requerido por el supervisor.

Los certificados para asistir al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social requeridos por docentes del reglón presupuestario 011 se extendían con dificultad porque solo se contaba con un conector de internet para ingresar al sistema, el cual era tardado por la velocidad del dispositivo.

3.1.4 Análisis planificación y coordinación de actividades

La siguiente gráfica muestra las actividades planificadas y llevadas a cabo, para el control, desempeño y la culminación satisfactoria en el distrito. Se observa los resultados moderados y aproximados equitativos.

**GRÁFICA 4
ACTIVIDADES REALIZADAS**



Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

En la participación de redes educativas todos los docentes del distrito fueron convocados por escuelas, se tomó en cuenta la asistencia para promover de forma efectiva y participativa los diferentes núcleos que se dividió el distrito, se planificó durante el año por la Coordinación Técnica Administrativa un total de cinco sesiones y se coordinó las fechas con el coordinador de núcleo para luego informar a la CTA, el lugar a desarrollarse la actividad y los centros educativos integrantes.

En la gráfica se observa un porcentaje del 25% que establece de la mayor parte de informes, en el cual a inicio del año escolar se informó a los directores que debían hacer entrega al final de cada

mes a la CTA un informe sobre las actividades planificadas internamente del plantel, adjuntando fotografías y formato de días laborados, el cual cumplieron y se llevaba un control en la CTA.

La revalidación de los centros educativos privados se asistió conjuntamente con el supervisor el cual establecía los lineamientos de la papelería que deben adjuntar y solicitar al Coordinador Técnico Administrativo la inspección del centro educativo para la revalidación del centro, luego de este proceso se procedía a la revisión de los documentos entregados a supervisión y se llevaba a cabo el proceso de inspección ocular a los centros educativos al final se suscribe acta en el libro del establecimiento para su revalidación del establecimiento. El director debe hacer llegar a la supervisión dos copias certificadas de actas que quedan archivados en leitz.

En el transcurso de esta actividad se dieron buenos resultados con los practicantes y epeistas puesto que se coordinó fechas en la visita a los centros educativos privados dividiéndose por grupos con la finalidad de aprender y conocer sobre el procedimiento asimismo apoyaron con la suscripción de actas por niveles y jornadas de los establecimientos. En algunos centros educativos el proceso fué tardío puesto que no cumplieron con requerimientos solicitados por la Supervisión.

Los juegos recreativos magisteriales la participación fue de ambos distritos con la finalidad de convivencia entre docentes en un ambiente de armonía y recaudar fondos para insumos administrativos. El Coordinador Técnico Administrativo coordinó a los epeistas de la jornada matutina y vespertina además solicitó el apoyo de los practicantes que se ubicaban en los diferentes centros educativos quienes desempeñan su práctica docente del nivel

primaria. Cada comisión gestionó agua pura, equipo de sonido, solicitó además apoyo de la autoridad municipal para colaborar con trofeos en las diferentes disciplinas deportivas y a los bancos, gasolineras, del municipio.

La actividad fue exitosa puesto que los comentarios de los docentes se hacían llegar de forma positiva a la Coordinación Técnica Administrativa y preguntaban si se realizaría en los próximos años. Se elaboraron 600 números para la carrera hubo 614 participantes en la caminata integrándose docentes jubilados que desearon participar y no se les negó, el resto de docentes se encontraba distribuido en las canchas de juego donde destacaron juegos como balón pie (fútbol), *vólibol*, asimismo hubieron paseos en lancha, paseo en caballo.

En honor al patrono Santiago Apóstol se inaugura desfiles y coordinándose con ambos distritos y el orden para el desfile, se llevó a cabo conforme la entrega de una ficha de inscripción que debía entregar el director, luego se elaboró un plan para entregar a la municipalidad detallando cantidad de estudiantes a participar y fecha de los desfiles y niveles educativos también se estableció en el plan actividades que se desarrollarían en los días posteriores.

La organización de la feria patronal se realizó de manera exitosa la cual fue también coordinada por un delegado de la municipalidad y otras entidades para el control y orden en el desarrollo exitoso del desfile de feria titular.

Con la revisión de los expedientes de estudiantes próximos a graduarse se envió por correo electrónico el formato de los requisitos que debían conformar los expedientes de los estudiantes de sexto

primaria, tercero básico y estudiantes a graduarse en ciclo diversificado. Para llevar a cabo el proceso se dividió a los compañeros practicantes y epevistas para revisar por centro educativo y hacer las respectivas observaciones en cada uno de los expedientes presentado por los directores de los centros educativos de esta forma la coordinación fue efectiva las revisiones.

En la revisión observamos y exaltamos que algunas áreas curriculares estuvieran escritas correctamente así como nombres y apellidos, números y letras en cantidades diferentes en los certificados. Al final de las revisiones los directores agradecieron del trabajo realizado en la revisión de los expedientes considerando la cantidad que se acumulaba en la Coordinación Técnica Administrativa.

Para la estadística final los directores debían adjuntar los siguientes documentos: tres boletas de envió al sistema por nivel, tres Boletas cuadros PRIM/MED, una constancia de códigos personales, consolidado de estadística final, Memoria de labores 2014, censo escolar, acta de cierre de labores y finiquito.

El supervisor organizó los grupos para la recepción de los cuadros de registro final, asimismo se establecieron días y horarios de atención a los diferentes directores de los centros educativos del distrito escolar con la finalidad de brindar un mejor servicio a la comunidad educativa.

Al concluir con esta actividad el supervisor y personal encargado agradeció a los epevistas, practicantes de diversificado por la colaboración que brindamos y apoyo incondicional que mostramos en el desempeño de cada actividad delegada.

3.2 Docencia

3.2.1 Redes educativas

Las temáticas desarrolladas en las sesiones de Redes Educativas fueron interesantes tomando en cuenta en los docentes la necesidad del uso e implementación de nuevas estrategias para el desarrollo del hecho educativo con los educandos. En el proceso de Redes se llevaba a cabo una reunión con los organizadores, para establecer los centros educativos donde se desempeñara la actividad y la temática a compartir con los educadores.

Las dificultades que surgieron en la actividad de redes educativas fué que algunos coordinadores no asistieron a una previa capacitación y esto perjudicó al momento del desarrolló de los temas, también la impuntualidad e inasistencia de varios docentes; en la entrega de los informes mensuales de actos cívicos, directores no cumplieron con la entrega del mismo debido a que no coordinaban con su equipo de trabajo.

3.2.2 Acompañamiento en capacitaciones

El desarrollo de la capacitación a docentes sobre adecuación curricular se evidenció con la aplicación de estrategias constructivas utilizadas en estudiantes que poseen capacidades especiales, para mejorar la calidad educativa. Asimismo se compartieron herramientas y métodos dirigidos a los estudiantes que han funcionado en otros centros educativos. Se brindó acompañamiento en las redes educativas, se solicitó al personal entregar informes mensuales sobre la aplicación de los temas desarrollados en las capacitaciones.

En el desempeño del acompañamiento en las capacitaciones llevadas a cabo en la jornada vespertina, dirigido a docentes del nivel

medio y primaria se socializaron y destacaron temas como: nuevas estrategias sobre liderazgo para motivar el trabajo con los estudiantes, mejorar el clima laboral pensamiento positivo y desarrollar un liderazgo en el ámbito profesional, inclusión de la sexualidad, convivencia escolar e informar sobre bullying, implementar actividades relacionadas a la ecología, crear rincones de aprendizaje con los estudiantes, integrar al padre de familia en actividades educativas y estrategias para escuelas multigrado.

En el desarrollo de cada actividad se coordinaba sonido, lugar, personas que impartirían el tema, horario de inicio. Luego el maestro lo aplicaba en su aula para llevar a cabo informe que debía entregar al final de cada mes en la CTA, conjuntamente con fotografías sobre el desempeño con los estudiantes.

CAPÍTULO 4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Título de la investigación

Base consolidado de datos de la Coordinación Técnico Administrativa, Distrito 16-03-08, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz.

4.2 Introducción

La Coordinación Técnico Administrativo es una entidad cuya función es relacionar la administración superior con la comunidad educativa. En esta institución se brindan servicios técnicos, asesoramiento, resolución de conflictos y trámites de diferentes documentos que son requeridos por directores, docentes, padres de familia y alumnos.

La Coordinación es dirigida por un administrador educativo, que tiene como principales funciones planificar, coordinar y controlar el recurso humano y material con el que se dispone, y así desarrollar una serie de actividades que sean de beneficio para el proceso educativo nacional. Como parte de la administración, se tiene un conjunto de archivos que sirven para consultar información que es utilizada en la elaboración de documentos que son solicitados por los diferentes usuarios.

La acumulación de expedientes archivados ha provocado que se ocupen otros ambientes físicos, además retrasan la atención a los usuarios, puesto que se requiere más tiempo en la búsqueda de los documentos archivados para confirmar datos y luego realizar la elaboración. Por ello se propuso la creación de una base consolidada de datos del recurso humano, para agilizar el proceso administrativo.

4.3 Planteamiento del problema

¿Qué implicaciones genera en el proceso administrativo de la Coordinación Técnico Administrativa del distrito escolar 16-03-08, la falta de una base consolidada de datos de los docentes, alumnos y personal operativo?

4.4 Justificación

En la Coordinación Técnico Administrativo del Distrito Escolar 16-03-08, existe documentación física, que año con año se han archivado, tales como: hojas de datos personales de docentes, directores y personal operativo de diferentes renglones presupuestarios; estadística inicial de los últimos cuatro años, y los cuadros de registro de calificaciones finales que se conservan desde el año de 1960.

El excesivo de acumulamiento de papel, ha ocupado espacios en dos ambientes de la Coordinación Técnico Administrativa y al momento de buscar y elaborar documentos solicitados por los usuarios se hace demoroso y dificultoso el proceso, genera además comentarios negativos de los usuarios debido al tiempo empleado para la realización de documentos.

El almacenamiento de documentos recibido y enviados cada año en la CTA, contribuyen a llevar un archivo en físico y un orden cronológico con un rotulado para identificar los registros, esto facilita pero con el exceso de papelería genera la ocupación de espacios no adecuados para conservarlo. Para la elaboración o solicitud de algún documento se accede a los archivos y se realiza la búsqueda, esto genera un tardío proceso y la espera a los usuarios genera incomodidad.

Desde el año 1989 hasta hoy fecha en la Coordinación Técnico Administrativo del municipio de San Cristóbal Verapaz, se ha trabajado y

utilizado documentos físicos, puesto que no se ha ideado a realizar un estudio con respecto a la digitalización de datos del recurso humano, para facilitar y agilizar procesos administrativos requeridos por el personal que asiste a la CTA. Cada año debido a la demanda educativa que va en decreciente se hace también acumulativo documentos físicos y se utilizan espacios inapropiados para archivar los documentos recibidos.

Debido a lo anterior, se llevó a cabo un proceso para recabar información y se procedió a llevar una investigación para llevar a cabo una solución al problema que se encuentra en la Coordinación Técnica Administrativa, razón por la cual se ha propuesto la creación y diseño de una base consolidada de datos, del el recurso humano exclusivamente del personal docente quien es el más anuente a requerir de documentos administrativos del distrito escolar 16-03-08, asimismo se incluyó el diseño de documentos administrativos los cuales son: Constancias laborales, cartas de recomendación, reposición de certificados de grado y diplomas.

El objetivo es facilitar la búsqueda de información, disminuir la cantidad de papel, agilizar trámites administrativos y brindar un mejor servicio a los docentes, alumnos, instituciones que requieran información estadística. Con el diseño y creación de la base de datos los usuarios se agenciaran de los documentos requeridos en una disminución de tiempo y mayor eficiencia en el desempeño de los delegados en la administración.

4.5 Objetivos

4.5.1 General

Implementar una base consolidada de datos a través de la digitalización de información del recurso humano perteneciente al distrito escolar 16-03-08, para agilizar procesos administrativos en la Coordinación Técnico Administrativo.

4.5.2 Especifico

Organizar información de los docentes y personal operativo según renglón presupuestario, establecimientos por códigos estadísticos y niveles.

Registrar información personal y laboral de los docentes, operativos del sector público y privado que le corresponden al distrito escolar 16-03-08.

Consolidar datos de los establecimientos del sector público y privado como: cantidad de docentes, niveles que atienden.

Agilizar la elaboración de documentos requeridos por los usuarios y hacer más efectiva la administración en la Coordinación Técnica Administrativa, documentos como: carta de recomendación, constancia laboral, certificación de grados y razones de diplomas a través de la socialización del uso y manejo de la base consolidada de datos instalada en el equipo de cómputo.

4.6 Marco teórico

4.6.1 Reglamento de la organización y función de archivos escolares

Acuerdo Gubernativo No. M. de E.3-70, Guatemala, 20 de diciembre de 1969.

Capítulo I. Archivos escolares

“Artículo 1. Los archivos escolares son instituciones administrativas y fuentes de investigación, destinados a la conservación científica

y técnica de los fondos documentales relacionados con la actividad administrativa y docente de los establecimientos educativos oficiales y particulares”.⁶

Capítulo II. Organización y funcionamiento

“**Artículo 2.** Todos los establecimientos educativos que se encuentren funcionando o se crearen en el futuro, de acuerdo en lo preceptuado en la Ley Orgánica de Educación, están obligados a organizar su archivo y a velar porque cumplan con las funciones que le son propias”.⁷

Capítulo III. De los fondos documentales de los archivos escolares

“**Artículo 8.** Son fondos documentales de los archivos escolares los siguientes:

- a) Los acuerdos del nombramiento del director, personal docente, administrativo y de servicio;
- b) Nómina de personal conteniendo los siguientes datos: Título, clase escalafonaria, registro, nivel, área, fecha de toma de posesión, nacionalidad, número de DPI, dirección y demás datos que contribuyan a su identificación.
- c) Nómina de sueldos devengados por el personal docente, administrativo y de servicio;
- d) Nómina de los alumnos inscritos;
- e) Actas y cuadros de exámenes extraordinarios y demás contemplados;
- f) Cuadros de resumen general;
- g) Correspondencia recibida de las autoridades de educación, de otros ramos, padres de familia, instituciones oficiales o particulares y agencias o miembros de la comunidad;
- h) Libros de actas, inscripción, inventario, cuentas, actas de la dirección y cuerpos de profesores,

⁶ Anibal Arizmendy Martínez Escobedo, *Legislación Básica Educativa*, Centro de Impresiones Gráficas CIMGRA, Decima Segunda Edición 2012. (Pág. 152)

⁷ Ibid. 152

registros estadísticos, movimiento de personal, conocimientos, asistencia de maestros.

- i) Leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, circulares y disposiciones del Ministerio de Educación o de otros ministerios que se relacionen con la actividad educativa;
- j) Cualquier documento que a juicio del director o encargado del archivo tenga interés educativo y merezca conservarse.”⁸

4.6.2 Ley de educación nacional

Decreto Legislativo No. 12-91. Guatemala 9 de enero de 1991.

Título VII Supervisión educativa capítulo único

“Artículo 72. Definición: La Supervisión Educativa es una función técnico administrativa que realiza acciones de asesoría, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en el Sistema Educativo Nacional”.⁹

“Artículo 73. Finalidades: Son finalidades de la Supervisión Educativa:

- a) Mejorar la calidad educativa.
- b) Promover actitudes de compromiso con el desarrollo de una educación científica y democrática al servicio de la comunidad educativa”.¹⁰

“Artículo 74. Objetivos: Son objetivos de la Supervisión Educativa:

- a) Promover la eficiencia y funcionalidad de los bienes y servicios que ofrece el Ministerio de Educación.
- b) Propiciar una acción supervisora integradora y coadyuvante del proceso docente y congruente con la dignificación del educador.
- c) Promover una eficiente y cordial relación entre los miembros de la comunidad educativa.¹¹

⁸ Ibid. 153

⁹ Ibid. 76

¹⁰ Ibid. 77

¹¹ Ibid. 77

4.6.3 Manual de clasificaciones presupuestarias para el sector público de Guatemala

Acuerdo Ministerial Número 35-2006. Guatemala, 18 de agosto de 2006.

“Artículo 1: Autorizar a partir del uno de enero del dos mil seis, las modificaciones al Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, en las clasificaciones y en la forma que a continuación se indica:

Grupo 0: Servicios personales: Comprende la retribución de los servicios personales prestados en relación de dependencia o sin ella, y a los miembros de comisiones, juntas, consejos, etc. Incluye aportes patronales, servicios extraordinarios, gastos de representación, asistencia socioeconómica y otras prestaciones relacionadas con salarios. Se incluye además, otras retribuciones por servicios personales. Se divide en los siguientes subgrupos y renglones:

01 Personal en cargos fijos: Erogaciones que se hagan al personal que ocupa puestos fijos o permanentes en el sector público, en concepto de retribución al cargo, así como complementos y derechos escalafonarios. Se subdivide en los siguientes renglones: **011 Personal permanente:** Comprende las remuneraciones en forma de sueldo a los funcionarios, empleados y trabajadores estatales, cuyos cargos aparecen detallados en los diferentes presupuestos analíticos de sueldos.

02 Personal Temporal: Este subgrupo comprende las erogaciones, que por concepto de retribuciones al puesto, se haga al personal que ocupa puestos temporales en el sector público, para trabajos especiales y transitorios. Se subdivide en los siguientes renglones: **021 Personal supernumerario:** Contempla los egresos por concepto de sueldo base a trabajadores públicos, contratados para labores temporales de corta duración, que no pueden realizarse con el personal permanente o de planta. Su propia naturaleza implica que con cargo a este renglón no puede contratarse personal adicional para labores

permanentes. Se citan como ejemplo: personal adicional para los servicios de correos en épocas de pascua; personal de enfermería o paramédico que sule vacaciones de los de planta en diferentes departamentos o secciones, y el personal contable que refuerza las acciones de cierre de los ejercicios fiscales. **022 Personal por contrato:** Contempla los egresos por concepto de sueldo base a los trabajadores públicos, contratados para servicios, obras y construcciones de carácter temporal, en los cuales en ningún caso los contratos sobrepasarán el período que dura el servicio, proyecto u obra; y cuando éstos abarquen más de un ejercicio fiscal, los contratos deberán renovarse para el nuevo ejercicio según se establezca el tiempo requerido de servicio o la estabilización de recontractación.

03 Personal por jornal y a destajo: Este subgrupo comprende las erogaciones, que con carácter de salario se pagan por cada día o por hora, así como los pagos que se ajustan a un tanto alzado o precio que se fija a determinada cantidad de trabajo.”¹²

4.6.4 Administración

Es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos y concluir metas establecidos por la institución gubernamental o no gubernamental.

a. Etapas del Proceso Administrativo

1) Planificar

Es el proceso que comienza con la visión que tiene la persona que dirige a una organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las

¹² Ibíd 99

fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto.

Planificar es el proceso de proyectar las acciones que se ejecutaran en un tiempo futuro establecido, constituye además las competencias y los fines que se pretenden alcanzar.

2) Organizar

Implica diseñar el organigrama de la organización define responsabilidades y obligaciones, que establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

3) Dirigir

Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones el cual utiliza modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

4.6.5 Oficina

Es un salón destinado al trabajo. Existen muchas formas de distribuir el espacio en una oficina según la función y cuántas personas trabajarán dentro del mismo cuarto.

a. Elementos que componen una oficina

1) Espacio físico

Es el área o entorno destinado para ubicar al personal administrativo, está delimitada y separada de los espacios

físicos donde se realizan otras funciones de la empresa, y especifica las funciones del recurso humano para una mejor eficiencia.

2) Recursos Humanos

Son todas las personas que prestan sus servicios, que trabajan dentro de esa oficina, son el recurso primordial e indispensable para que el trabajo se lleve a cabo.

3) Dotación

Está conformado por los elementos que se requieren para realizar el trabajo: escritorio, teléfono, computadora, y un archivo.

La oficina es el lugar de la institución donde la información recibida es procesada con el objeto de aportar datos necesarios para la administración. De esta manera se ayuda a que las actividades u operaciones de la empresa sean más efectivas.

Una oficina es generalmente un salón destinado al trabajo, existen muchas formas de distribuir el espacio en una oficina según la función y cuántas personas trabajarán dentro del mismo cuarto.

En un extremo cada trabajador tendrá su propio sitio, en el otro una oficina grande abierta que se puede componer de un sitio principal con diez o centenares de personas que trabajan en el mismo espacio. Los estudios acerca de esto

último han demostrado que dan productividad a corto plazo, por ejemplo dentro de un solo proyecto.

Al mismo tiempo la pérdida de privacidad y de seguridad puede aumentar la incidencia del hurto y de la pérdida de secretos de la compañía. Un tipo de oficina intermedia es el cubículo, que soluciona el aislamiento visual en cierto grado, pero falla a menudo en la separación y la seguridad acústica.

4) Actividades del oficinista

Las actividades del oficinista varían de acuerdo al tamaño y tipo de empresa, sin embargo, entre la variedad de ocupaciones de una oficina se puede señalar el, tomar dictado y transcribirlos de manera que pueda redactar cartas bien organizadas, telegramas, memorándums e informes, manejo de correspondencia el cual consiste en sellar, subrayar, anotar y clasificar la correspondencia tanto la recibida como enviada.

Otras acciones del oficinista están redacción de correspondencia el cual se refiere a la escritura de cartas, u otros mensajes relacionados con las actividades de la oficina, archivar documentos que permita organizar y guardar cartas, papeles importantes, fichas, facturas, recibos, catálogos y otros registros comerciales, además es necesario mantener un ambiente ordenado e identificado.

Llevar a cabo registros o informaciones contables como órdenes de compra y de venta, pedido de productos y cotización, nominas, otros formularios.

5) La oficina dentro de una institución

Es un medio de satisfacción personal: La oficina, por ser un lugar donde un grupo de personas se organizan para realizar una gran variedad de actividades, representa para el oficinista la posibilidad de poder realizarse como un individuo capaz de desarrollar destrezas, conocimientos, habilidades, actitudes y hábitos de trabajo, que le permitan alcanzar posiciones satisfactoria en la vida.

6) La oficina dentro de una institución como medio de satisfacción social

Desde el punto de vista de la sociedad cuando se instala una oficina en una comunidad, esta se beneficia de diferentes maneras. Uno de los beneficios más importante es la creación de nuevos empleos en el lugar donde se establece, con lo cual se mejoran las condiciones de vida ya que permite elevar sus ingresos y con ellos la capacidad de satisfacer sus necesidades.

4.6.6 Oficina virtual

Es un espacio virtual en el que pueden desarrollarse actividades similares a las de una oficina. Es decir, un lugar donde desarrollan tareas profesionales con el fin de prestar un servicio a los clientes.

4.6.7 Organización de la oficina

a. Principios básicos

Los archivos de oficina o gestión están formados por los documentos producidos y recibidos por las oficinas en el desarrollo de las funciones y actividades que tienen encomendadas, y que

son conservados para la toma de decisiones, apoyo en la tramitación de asuntos y defensa de derechos.

b. Expediente administrativo

Es la unidad básica de organización de los archivos de oficina y de la que forman parte la mayoría de los documentos. Se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado de documentos generados o recibido por una unidad u oficina en la resolución administrativa de un mismo asunto.

c. Estructura de los expedientes

La incorporación de documentos a un expediente debe seguir el curso de la tramitación del asunto al que se refiere, en general reproducen el orden cronológico de los documentos generados o recibidos. Los criterios para la formación de un expediente deben ser uniformes, constantes y conocidos por todo el personal de la unidad.

d. Organización de los expedientes

Los expedientes deben estar individualizados, ya que cada uno se refiere a la resolución de un asunto. Se debe determinar el título oficial del expediente, que suele estar establecido en normativas, reglamentos, en la propia documentación, etc. Hay que evitar la desmembración de los expedientes y la dispersión de los documentos que lo integran creando falsos expedientes.

Se aconseja integrar cada documento en expediente desde el momento de su producción o recepción, ya que transcurrido un tiempo resulta más difícil

hacerlo correctamente, evitar la duplicidad de expedientes, no abra nuevos expedientes sin tomar la precaución de saber si ya ha sido abierto, no debe extraer documentos originales de los expedientes, realice fotocopias, tanto si es para iniciar un nuevo expediente como para satisfacer petición de terceros.

Cuando un expediente ya resuelto sirva de modelo o antecedente para la resolución de otros, no debe usarse el original, sino una copia. Dicha copia debe ser entendida como documentación de apoyo informativo, y será destruida cuando concluya su utilización. Los expedientes iniciados por un negociado y continuados por otro deben entenderse como producción documental de la unidad que lo inicia, a la que debe retornar una vez finalizada su tramitación.

4.7 Marco referencial

En la Coordinación Técnico Administrativo, Distrito Escolar 16-03-08, se realizó una investigación y se realizó una observación para verificar si ha existido una base de datos que deba ser actualizada de forma digital. Por esta razón se comprueba que no existe ningún antecedente de haberse realizado una investigación relacionada al diseño y elaboración de una base consolidada de datos que facilite el rápido acceso de información, extensión y modelo de los documentos administrativos más comunes y requeridos por los usuarios.

Por lo anterior se recabo información y se solicitó al supervisor acceso a la información personal del recurso humano, para la elaboración y diseño de este proceso se requirió de las hojas de datos personales de los docentes del renglón presupuestario 021, 022 y 011; asimismo del personal 031 por jornal y nómina de establecimientos según código estadístico y niveles educativos que se atienden en el distrito escolar 16-03-08.

4.8 Metodología

4.8.1 Método

El proceso administrativo que brinda la Coordinación Técnico Administrativo se torna lento, por lo que a través del método analítico se investigaron los factores que influyen para la elaboración de documentos que los usuarios solicitan, como: constancia laboral, certificación de grado, reposición de diplomas, datos de los docentes, alumnos y escuelas que pertenecen al distrito escolar.

El instrumento que se utilizó para obtener información fue la entrevista, y fueron supervisor, personal administrativo, directores y usuarios, con el objetivo de conocer su opinión acerca de los factores que tornan pausado el proceso para la elaboración de los documentos que solicitan.

4.8.2 Tipo de investigación

Descriptiva

Se utilizó la investigación descriptiva para referir el proceso de diagnóstico, verificación de variables, planeamiento del problema, recolección de datos y análisis de información, este tipo de investigación contiene los parámetros para realizarlo.

A través de la investigación, se propuso como solución a las debilidades encontradas, un diseño y elaboración de una base consolidada de datos, que facilite la búsqueda de información y elaboración de documentos administrativos requeridos por los usuarios en la CT A. Es una forma de facilitar, agilizar y hacer más eficiente el servicio para el recurso humano que requiere de los servicios que le compete a la supervisión.

4.8.3 Objetivos

Identificar los problemas que afectan el proceso administrativo en la coordinación técnico administrativo a través de la entrevista dirigida al personal y usuarios, con la finalidad de innovar y brindar un mejor servicio en la institución.

4.9 Variables

4.9.1 Independiente

Problemas que afectan el proceso administrativo en la coordinación técnico administrativo.

4.9.2 Dependiente

Innovar y brindar un mejor servicio en la institución.

4.9.3 Definición conceptual

a. Innovación

Significa literalmente “novedad” o “renovación” se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas. Es creación original de una idea que se lleva a cabo a la realidad.

b. Base de datos

Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

c. Servicio

Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente, es una asistencia para la atención del recurso humano.

d. Corporación

Las instituciones son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de personas, asimismo obedece a objetivos concretos, con finalidades de alcanzar fines colectivos y escalonados de forma ordenada para la institución. Una corporación puede ser una compañía o un grupo de personas autorizadas para operar como una sola entidad y reconocida como tal ante la ley, además posee la capacidad de emitir acciones.

e. Proceso administrativo

Es el conjunto de acciones a través de las cuales se efectúa un movimiento continuo que relaciona las actividades de planeación, organización, dirección y control, para lograr un objetivo común y con la finalidad de potenciar la eficiencia, así aprovechar los recursos humanos, técnicos, y materiales.

f. Coordinación técnico administrativa

Se considera la columna vertebral del Sistema Educativo en el sentido de ser aquella la que sostiene el nexo entre la administración superior y la comunidad educativa. Acciona como orientadora y brinda asistencia técnica, permanente y profesional tanto a directivos como docentes. Controla los procesos administrativos en una unidad sectorizada

Es una institución que vela por la dirección de los centros educativos y administración general de un distrito establecido para coordinar, planificar y llevar a cabo actividades relacionadas con la formación educativa con el fin de lograr la efectiva distribución y

utilización de los recursos humanos y materiales disponibles, para el eficiente funcionamiento de los servicios y la satisfacción de las necesidades de la institución que establece el Ministerio de Educación.

4.9.4 Definición operacional

**TABLA 2
MATRIZ LÓGICA**

Descripción	Indicadores	Fuentes de verificación	Supuestos
Finalidad: Agilizar procesos administrativos en la CTA.	Brindar un mejor servicio.	Entrevista a usuarios que se presentan a la CTA.	Innovación del proceso administrativo a través del uso del recurso tecnológico.
Objetivo: Implementar una base consolidada de datos a través de la digitalización de información del recurso humano perteneciente al distrito escolar 16-03-08.	Agilizar los procesos administrativos en la Coordinación	Entrevista al supervisor educativo.	Digitalizar los archivos físicos de la Coordinación.
Componente: Organizar información de los docentes y personal operativo según renglón presupuestario, establecimientos por códigos estadísticos.	Tener una base consolidada de datos del personal docente, digitalizada.	Inspección del funcionamiento del equipo de cómputo.	Fácil acceso a la información digitalizada del personal docente del distrito 16-03-08.
Componente: Registrar información personal y laboral de los docentes, operativos del sector público correspondiente al distrito escolar 16-03-08.	Implementar un archivo digital.	Entrevista al personal administrativo de la C.T.A.	Contar con un manual de uso de la base consolidada de datos.
Componente: Consolidar datos de los centros educativos del sector público como: cantidad de docentes, alumnos, niveles que atienden.	Agilizar la búsqueda de información relacionada a docentes.		
Componente: Agilizar la elaboración de documentos administrativos tales como: carta de recomendación, constancia laboral, certificación de grado y razones de diplomas.	Socialización del uso y manejo de la base consolidada de datos instalada en el equipo de cómputo.		

Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

4.10 Diseño de la investigación

4.10.1 Cuasi experimental

Es un tipo de investigación en el cual no hay manera de asegurar la equivalencia inicial entre el experimento y el control.

4.11 Sujetos

4.11.1 Universo

Comunidad educativa del municipio de San Cristóbal Verapaz.

4.11.2 Muestra

Personal Administrativo del distrito escolar 16-03-08, directores y docentes pertenecientes al distrito, alumnos y padres de familia.

4.12 Instrumentos

4.12.1 Entrevista

Se entrevistó al Coordinador Técnico Administrativo como autoridad máxima de la entidad educativa del municipio, como actor principal en el proceso administrativo que se desarrolló en la institución.

4.13 Análisis estadístico

El método de análisis estadístico que se aplicó en la investigación es de tipo inferencial, puesto que se tiene como muestra a algunos usuarios y personal administrativo de la coordinación técnico administrativo del Distrito Escolar 16-03-08, cuyas conclusiones se extrajeron a través de la entrevista que se realizó a la comunidad educativa del municipio de San Cristóbal Verapaz.

Se procedió a recabar información por medio de la entrevista al supervisor encargado del distrito para establecer, tabular, verificar los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas.

4.13.1 Resultados de la entrevista realizada al supervisor

a. Archivos que se utilizan en la administración educativa

En el proceso administrativo que se desarrolla en la Coordinación Técnico Administrativo existe un conjunto de archivos como: liquidaciones de los programas educativos, documentos enviados y recibidos, los cuales sirven para tener un registro y control de las acciones y situaciones que se presentan; la hoja de datos personales de los docentes son de utilidad para la elaboración de diferentes documentos, entre ellos: oficios, constancias laborales y certificación de trabajo; asimismo la estadística inicial y final de cada ciclo lectivo, que se utiliza para corroborar la cantidad de docentes, alumnos y escuelas pertenecientes al distrito.

b. Documentos que se archivan en la Coordinación

En la Coordinación Técnico Administrativo, año con año se archiva en cartapacios los cuadros de registro de resultados finales de los diferentes establecimientos educativos, según nivel, sector y código estadístico; también se conserva la correspondencia enviada y recibida.

c. Tiempo de Renovación de documentos que se archivan en la CTA

Los datos del personal docente, se actualizan cada dos años y la correspondencia (documentos enviados y recibidos) es depurada cada cuatro años, misma que es identificada y archivada para su posterior manejo. En el lapso de los años que transcurren los documentos se van acumulando, se almacena en espacios no disponibles y se puede llegar a cometer que se revuelva papelería en algún documento.

d. Base consolidada de datos del recurso humano

En la coordinación técnico administrativo no se cuenta con una base consolidada de datos del recurso humano, puesto que toda la información se conserva en documentos físicos. Asimismo los espacios físicos se estrechan cada vez más debido a la cantidad de documentos que anualmente se archivan.

e. Consecuencias del no contar con una base consolidada de datos

El proceso administrativo se torna lento y engorroso puesto que se invierte más tiempo en la búsqueda de información, para la elaboración de los diferentes documentos solicitados por los usuarios que a diario se presentan a esta entidad.

f. Existen ambientes específicos, para archivar los documentos en la CTA

No existe un ambiente específico en donde se archiven los documentos que se conservan en la Coordinación Técnico Administrativo, por lo que se utiliza la bodega y otros ambientes físicos no destinados para este fin.

g. Frecuencia de usuarios que presentan para solicitar el trámite de algún documento

Por ser una oficina pública educativa, los usuarios se presentan con frecuencia a solicitar la elaboración de algún documento. Asimismo otras instituciones del Estado requieren información relacionada a cantidad de alumnos, docentes, establecimientos públicos y privados, para promover

capacitaciones y programas de apoyo tanto a docentes como alumnos.

h. Tipos de documentos que solicitan los usuarios

Los documentos que son requeridos en la Coordinación por los docentes, estudiantes y padres de familia son: certificaciones de IGSS, constancia laboral, reposición de diplomas, consolidados de estadística inicial y final.

i. Procesos que se realizan para la elaboración de los documentos que solicitan los usuarios

Para la elaboración de los documentos que solicitan los usuarios en la Coordinación, se busca información, según sea el tipo de trámite. Para las certificaciones de IGSS y constancia laboral, se utiliza la hoja de datos personales del docente que la requiera; en la reposición de diplomas se verifican en los cuadros de resultados finales (PRIM o MED), datos relacionados al año, notas obtenidas, nombre del establecimiento y nivel educativo.

j. Beneficios de la creación de una base consolidada de datos del recurso humano

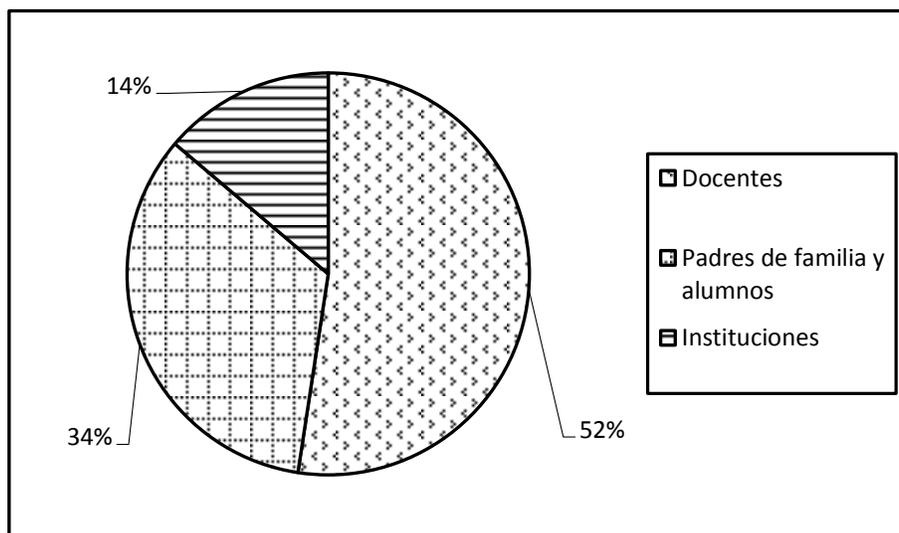
Con la implementación de la base consolidada de datos para el recurso humano, la búsqueda de información para la elaboración de documentos, se realizaría de forma eficiente y eficaz, lo que generaría mejor atención a los usuarios.

4.13.2 Análisis de entrevista realizada a usuarios que asisten a la CTA

Los resultados obtenidos en el estudio de la investigación realizada en el distrito 16-03-08, San Cristóbal Verapaz, A.V.,

fueron los siguientes: usuarios con mayor frecuencia, trámites solicitados por los usuarios, trámites requeridos de mayor tiempo para su elaboración, servicio brindado por la CTA, beneficios de una base consolidada de datos para el recurso humano en el distrito. Se presentan en las siguientes gráficas:

GRÁFICA 5 USUARIOS CON MAYOR FRECUENCIA EN LA CTA



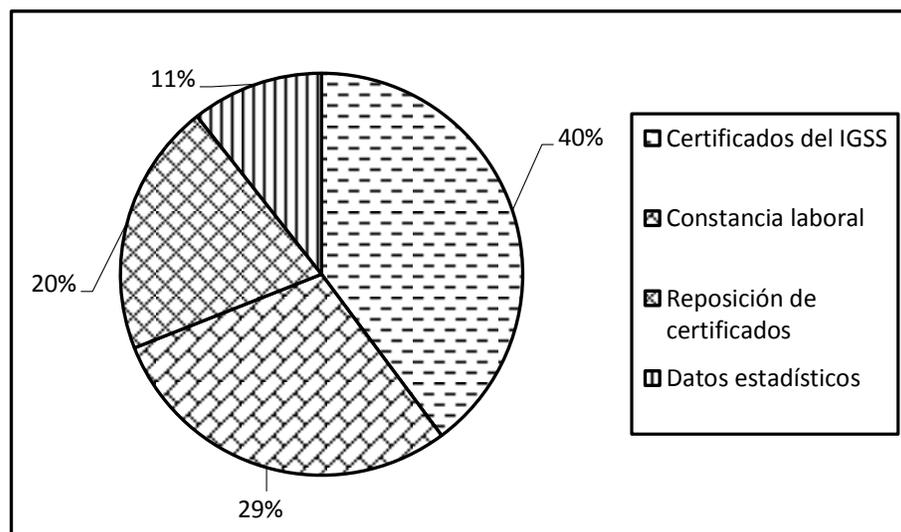
Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

Con mayor frecuencia los docentes asisten a la Coordinación a solicitar información relacionada al ámbito laboral o a realizar trámites personales entre los trámites requeridos son constancias laborales, asistencia al IGSS, información a directores de las escuelas que dirigen, también a entregar papelería requerida por la dirección departamental.

Los padres de familia y estudiantes asisten de forma carencia para firmas de diplomas, solicitar reposición de certificado y algunos para solicitar la aceptación de la practica en la institución se presentan con regularidad para requerir la reposición de

certificaciones de grado o diplomas, las instituciones gubernamentales y no gubernamentales llegan a requerir información para diversos propósitos como: proyectos institucionales, capacitaciones y programas orientados al fortalecimiento de la educación.

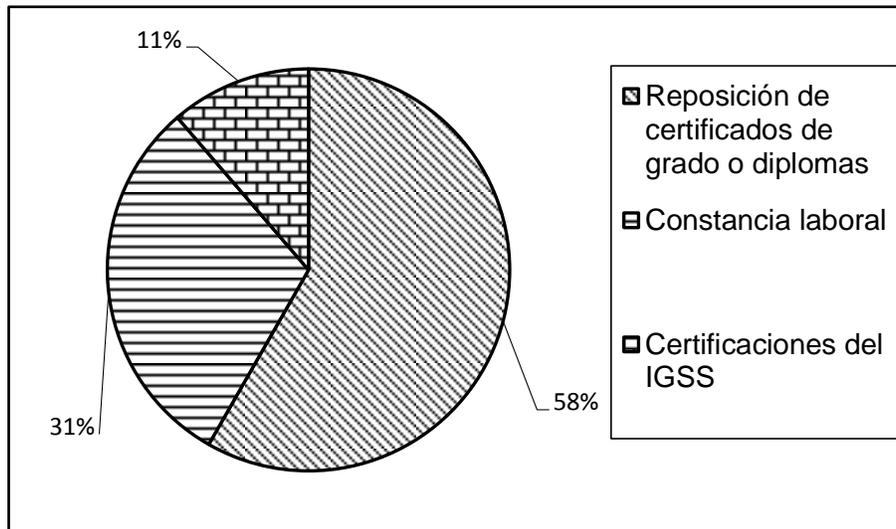
GRÁFICA 6 TRÁMITES SOLICITADOS POR LOS USUARIOS



Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

El documento con mayor demanda en la Coordinación Técnico Administrativa es la certificación para asistir a citas médicas al IGSS debido a que docentes reprograman sus citas médicas por asuntos personales, otros docentes requieren de la asistencia por alguna enfermedad que los aqueja. seguido de la constancia laboral, que es solicitado por los docentes para realizar trámites personales; la reposición de certificación de grado es requerido en menor cantidad por padres de familia o alumnos, y en una mínima parte, por instituciones gubernamentales y no gubernamentales que solicitan datos estadísticos para beneficiar con diversos tipos de proyectos a los centros educativos.

GRÁFICA 7 TRÁMITES REQUERIDOS DE MAYOR TIEMPO

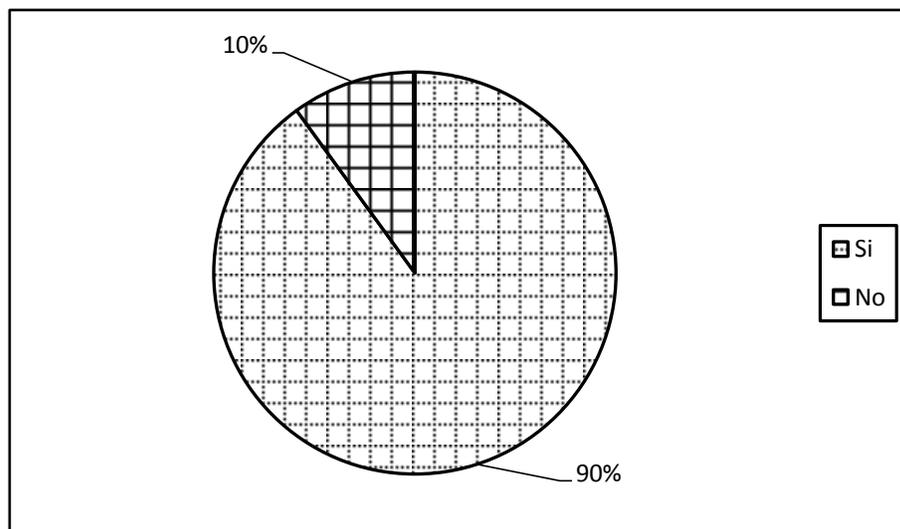


Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

Los documentos que requieren de mayor tiempo para su elaboración son las reposiciones de certificados de grado o diplomas, que son solicitados por padres de familia o alumnos, puesto que se debe verificar en los archivos físicos los cuadros de registro de calificaciones finales (PRIM o MED) el grado académico y año que cursó el estudiante.

El trámite de constancias laborales que son solicitados por los docentes, se torna lento porque se necesita buscar información como: título que posee, partida presupuestaria o número de contrato, número de cédula docente, clase escalafonaria, fecha de inicio de labores, sueldo nominal, dirección domiciliar y laboral, excepto de las certificaciones para asistir al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que no precisa de mayor información más que el número de documento de identificación personal y de afiliación asimismo el usuario interesado debía solicitar ya que se cuestiona por la razón de la asistencia si es accidente o enfermedad la asistencia.

GRÁFICA 8 SERVICIO BRINDADO POR LA CTA

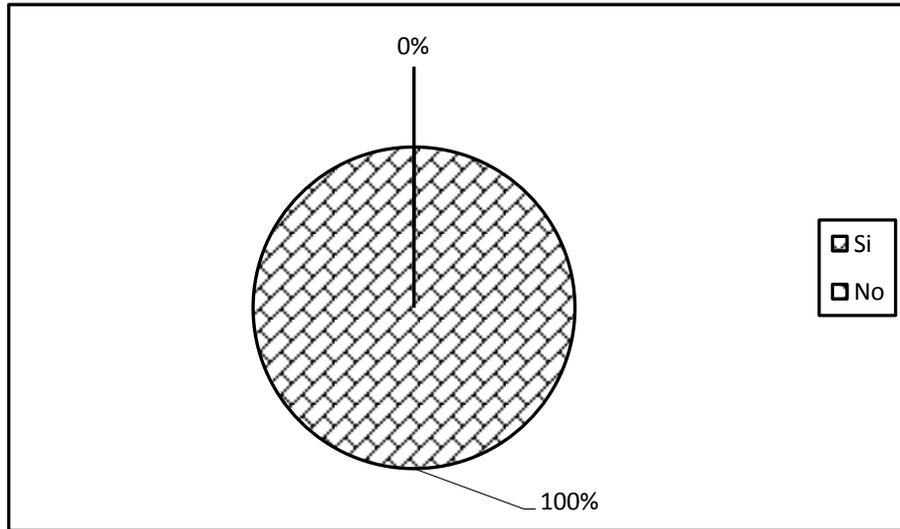


Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

El mayor porcentaje de entrevistados consideran que el servicio que se brinda en la Coordinación es eficiente porque se atiende la demanda de los usuarios; asimismo se socializa información relacionada a proyectos educativos, convocatorias, capacitaciones, diplomados, talleres, programas, entre otros, emanada por la Dirección Departamental de Educación, para el desarrollo de los educativo del municipio.

Los usuarios consideraron además que la coordinación técnica administrativa cumple con funciones como: mantener informado al personal acerca de la información emanada por el Ministerio de Educación que requieren, asigna y supervisa centros educativos a su cargo, participa y coordina actividades que destacan en el municipio. Sin embargo un menor porcentaje califica como deficiente, puesto que algunas ocasiones los procesos se vuelven lentos en la elaboración de los diferentes documentos administrativos solicitados.

GRÁFICA 9 BASE DE DATOS DEL RECURSO HUMANO



Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

Se informó y entrevistó a los usuarios con respecto a la creación e implementación de una base consolidada de datos del recurso humano el cual expresaron de forma positiva lo siguiente: los procesos serán más rápidos, los datos personales serán digitalizados, es una innovación en la institución educativa, la información se encontraría digitalizada y para la administración es de beneficio puesto que facilita el acceso a la información por medio de un ordenador y así solo es de ingresar al archivo y buscar el nombre del docente o número de DPI para verificar los datos en cualquier momento, además verificar el centro educativo donde se desempeña.

Para los usuarios se encontraría más fácil, efectivo y de forma digitalizada. En la administración se consideró que los documentos requeridos normalmente son: constancias laborales, reposición certificados, cartas de recomendación, diplomas, el cual debe existir en la base consolidada de datos para el fácil acceso.

CONCLUSIONES

A través de las actividades de servicio docente e investigación se contribuyeron en diligencias administrativas como: planificaciones mensuales, extensión de documentos solicitado por los usuarios, entrega de informes requeridos por la DIEDUC, actividades de recreación dirigidas al personal docente e investigación de problemas en la administración educativa, por lo que se apoyó en el desarrollo de las actividades técnicas administrativas en la Coordinación Técnico administrativa del Distrito Escolar 16-03-08, de San Cristóbal Verapaz, A.V.

Mediante la elaboración de oficios, circulares, cartas de recomendación, constancias laborales, certificaciones del IGSS, reposición de certificados de grado y diplomas, asimismo ante la instancia de la Dirección Departamental de Educación se realizaron informes de consolidado de estadística inicial como final, reportes de actividades mensuales desarrolladas en centros educativos y entrega de papelería de pago para docentes 021, entre otros por lo que se facilitaron los servicios a docentes, estudiantes y padres de familia, con lo cual se agilizaron los trámites solicitados por cada uno de ellos.

Con la selección y colaboración del personal especializado en psicología, trabajo social, administración educativa, maestros con especialidad en matemática, se capacitaron a maestros y directores del nivel primario de todos los centros educativos, desarrollándose temáticas de conducta de los niños, atención a las necesidades educativas especiales, relaciones interpersonales en el área laboral, cambios y comportamientos en la adolescencia, autoestima, control y manejo de los documentos administrativos de los consejos educativos y

directores, aprendizaje de operaciones básicas en matemática con diferentes estrategias.

Estrategias de forma lúdica, con ello se contribuyó en la elaboración de materiales didácticos, planificación del proceso de enseñanza aprendizaje como lo sugiere el Curriculum Nacional Base, entrega resultados de evaluación, mayor atención en el mejoramiento del proceso de enseñanza aprendizaje y cumplimiento de funciones docentes, en el distrito escolar 16-03-08.

A través de la matriz de Vester se identificaron problemas que afectaban el buen desempeño de los empleados administrativos de la Coordinación Técnico Administrativa 16-03-08, entre ellos: el retraso en la elaboración de los certificados de grado, constancias laborales, reposición de diplomas, desactualización de registros del personal docente, acumulación de archivos en espacios inapropiados, entre otros por lo que se plantearon diferentes soluciones a los casos encontrados como la , gestión para la ampliación de la infraestructura en la Coordinación Técnico Administrativa del municipio de San Cristóbal Verapaz, delegar funciones y la elaboración de un manual de documentos administrativos.

Con la ayuda del ordenador del programa Microsoft Access 2010 se diseñó e implemento una base consolidada de datos con información importante en el que contenía datos personales del docente, establecimiento donde labora, cargo que desempeña, registro escalafonario, tiempo de servicio, número de partida, inicio de toma de posesión de 021 y 011, control de Oficios, solicitudes, reposición de certificados, de tal forma que se agilizaron los registros y controles del CTA y personal docente de la Coordinación Técnico Administrativa distrito escolar 16-03-08.

RECOMENDACIONES

Que el Coordinador Técnico Administrativo delegue funciones al personal que lo asiste en servicio y docencia para que desconcentre sus quehaceres administrativos y atienda a la demanda de lo solicitado por maestros del distrito escolar 16-03-08.

Evitar atrasos en la elaboración y extensión de documentos administrativos por parte del personal de la Coordinación Técnica Administrativa para evitar disgustos con los usuarios que requieran del servicio.

Establecer un programa de capacitaciones dirigidas al personal docente de todos los niveles educativos del distrito escolar 16-03-08, con temáticas de ética profesional, compromiso y responsabilidad laboral para concientizar, sensibilizar y motivar a los docentes en la participación de las actividades que se presentan en cada ciclo escolar.

Al personal administrativo gestione con las instituciones gubernamentales o no gubernamentales la ampliación de la Coordinación Técnica Administrativa para descongestionar ambientes y brindar espacios adecuados en la comodidad, presentación y atención a los usuarios.

Actualizar constantemente la Base Consolidada de Datos para mantener la información del personal docente veraz, acceso rápido en el requerimiento de datos personales y brindar información inmediata.

BIBLIOGRAFÍA

Coordinación Técnico Administrativa. <https://es.scribd.com/doc31771750/importancia-de-La-Coordinación-Educativa-en-centros-escolares-de-Guatemala-a-nivel-privado> (17 de junio 2014)

Coordinación Técnica Administrativa. *Visión misión, humanidad, unidad, imparcialidad*. San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz. 2014.

Manual de clasificaciones presupuestarias para el sector público de Guatemala. <http://www.onsec.gob.gt/descargas/Digesto/M-P/D42.pdf> (25 de abril de 2014).

Martínez Escobedo, Aníbal Arizmendy. *Legislación básica educativa*. Decima Segunda Edición Guatemala: Editorial Centro de Impresiones Gráficas CIMGRA, 2012.

Proceso administrativo. <http://www.monografias.com/trabajos12/proadm/proadm.shtml> (23 de julio de 2014).

Valdez G. Fernando J. (et.al). *Diccionario básico escolar*. Guatemala: LAROUSSE, Artemis Edinter, 2008.



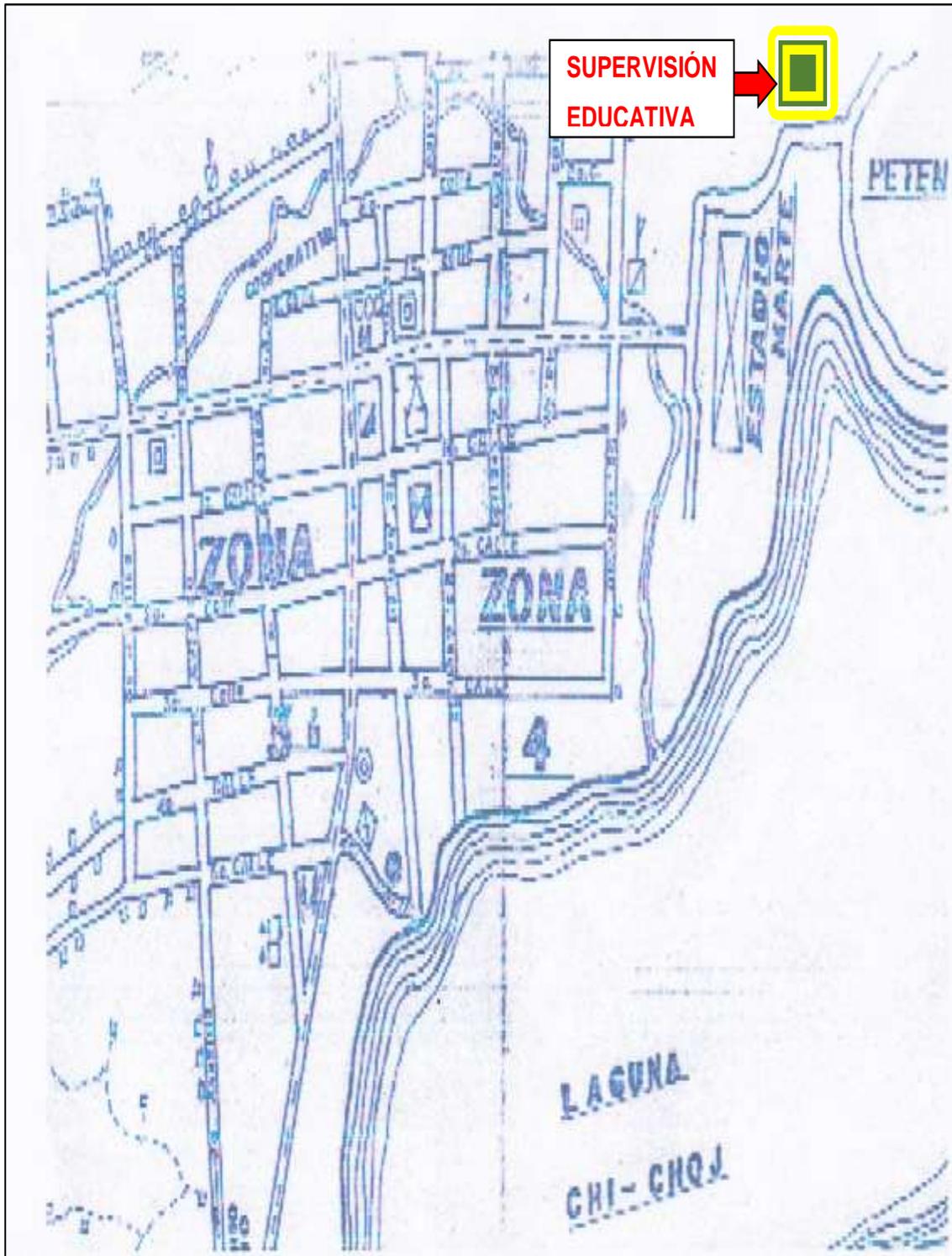
Vº. Bº.:


Margarita Pérez Cruz
Bibliotecario General
CUNOR



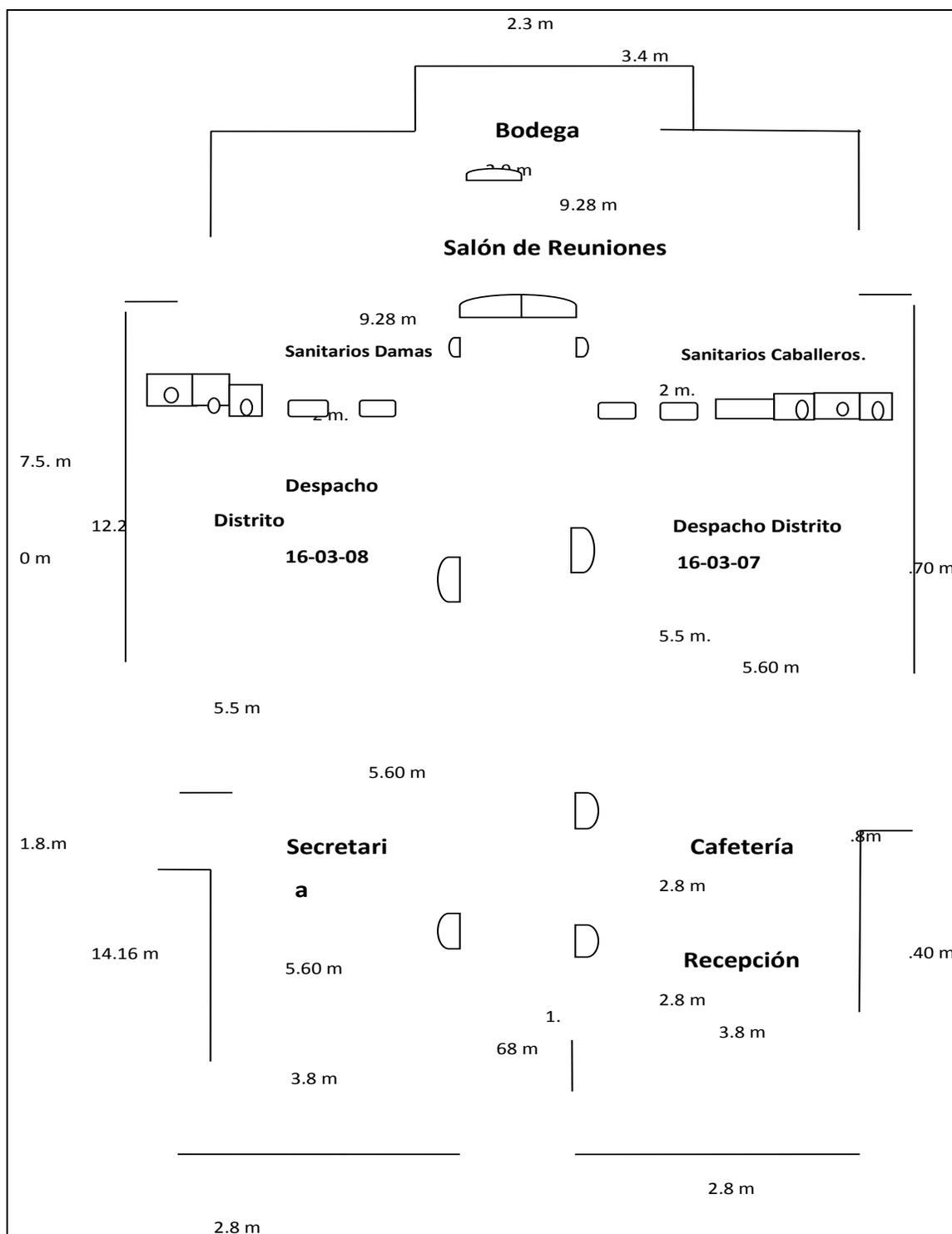
ANEXOS

IMAGEN 1 CROQUIS DE UBICACIÓN DE LA CTA



Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

IMAGEN 2 PLANO DE LA CTA SAN CRISTÓBAL VERAPAZ



Fuente: Investigación de campo. Año 2014.

FOTOGRAFÍA 1 ACTIVIDAD DE REDES EDUCATIVAS



Tomada por: Hamilton Orlando Gómez Surám. Año 2014.

FOTOGRAFÍA 2 LIDERAZGO ESCOLAR



USAC CUNOR

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Norte



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:

**LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA CON
ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE**

Al trabajo titulado:

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO REALIZADO EN LA
COORDINACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO ESCOLAR 16-03-08,
SAN CRISTÓBAL VERAPAZ, ALTA VERAPAZ**

Presentado por el (la) estudiante:

HAMILTON ORLANDO GÓMEZ SURAM

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 24 de Mayo de 2017.

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

