



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD AJUSCO

Licenciatura en Administración Educativa

Tesina de Recuperación de la experiencia profesional:

**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN ORGANIZACIONES
EDUCATIVAS**

Que para obtener el título de
Licenciada en Administración Educativa

PRESENTA
Elvia Diana Tinoco Islas

Asesora
Dra. Lucía Rivera Ferreiro

México D.F., Septiembre, 2016

CONTENIDO

DEDICATORIAS

INTRODUCCIÓN	1
--------------------	---

CAPITULO 1

LA EXPERIENCIA EN LA DIRECCIÓN OPERATIVA N° 5.....	5
1.1 Contexto Institucional	6
• 1.1.1 Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE)	6
• 1.1.2 Coordinación Sectorial de Educación Secundaria (CSES).....	9
1.2 Dirección Operativa 5: finalidad y rumbo.....	10
• 1.2.1 Organización interna de la DO5	11
1.3 Primer acercamiento a la experiencia.....	13

CAPITULO 2

ELEMENTOS CONCEPTUALES DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (GI)....	18
2.1 Organización Educativa.....	19
2.2 Gestión de la Información.....	22
2.3 Tecnologías de la Información y Comunicación.....	25
2.4 Gestión de la Información en Organizaciones Educativas.....	28

CAPITULO 3

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA DO5.

DIAGNÓSTICO Y PRPOUESTA-----	32
3.1 Procedimiento para Realizar el Diagnóstico-----	32
3.2 Resultados-----	34
3.2.1 Gestión de la información en la DO5-----	34
3.2.2 Funciones del ATP en Gestión de la Información -----	38
3.2.3 Resultados del Proceso de Gestión de la Información-----	40
3.3 Uso de los recursos Tecnológicos por parte de los ATP-----	46
3.4 Propuesta para mejorar la Gestión de la Información-----	51
3.4.1 Objetivos-----	53
3.4.2 Alcances -----	53
3.4.3 Características-----	53
3.4.4 Resultados de la aplicación -----	55
Conclusiones-----	58
Anexos-----	62
Referencias Bibliográfica-----	69

DEDICATORIAS:

A un ángel guerrero que ha estado a mi lado a lo largo de mi camino, ha cuidado mis pasos, secado mis lágrimas, protegiéndome de tempestades, ha sido la mejor de mis amigas y la mejor cómplice de mis travesuras, ella me demostró el amor más puro y desinteresado, me hizo sentir la más feliz y amada de este mundo.

Su amor y sus enseñanzas me han mostrado a darle una sonrisa a la vida pese a todos los problemas que nos enfrentemos día a día y el no desistir del campo de batalla. Todo esto me ha llevado a lograr mis sueños más allá de lo imaginable, más que dedicarte este trabajo le dedico todos mis esfuerzos y logros, gracias mamá Carmen Islas Zacatecas y a mi padre Santiago Tinoco Garfias por brindarme su apoyo durante el proceso de mi formación y las enseñanzas necesarias para valorar la vida y por nunca apartarse de mi lado.

A mis abuelitos Salvador Islas y Teodora Zacatecas que me llenaron de amor, ternura, felicidad y amor incondicional, en todo mi proceso de formación soy tan afortunada por tenerlos y poderles compartir un sueño más, ustedes son mi motor para poder salir adelante.

Más que una tía Sarita Islas Zacatecas ha sido como una segunda madre que se ha preocupado por mi bienestar, su dulzura, sus detalles, sus buenos consejos, su ejemplo de lucha y coraje frente a la vida me han enseñado como salir adelante.

Además de ser mi tío Jorge Armando Islas Zacatecas es un gran amigo, que puedo contar con él en todo momento, ya que en los momentos más difíciles siempre existieron palabras de aliento, con sus grandes consejos y risas ha logrado aliviar algunos males que la vida nos pone, por lo tanto ha sido partícipe y siempre estará presente en cada meta y sueños cumplidos. Por lo que no sólo queda grabado en este papel y tinta mis dedicatorias, quedan grabadas en lo más profundo de nuestras memorias con el material más valioso y es el gran amor que nos une.

INTRODUCCIÓN

La experiencia profesional objeto del presente informe, inicia en el séptimo semestre de la licenciatura de Administración Educativa, al realizar las prácticas profesionales la Dirección Operativa 5 (DO5) de secundarias generales que depende de la SEP.

En la DO5, diariamente se procesa una gran cantidad de información relacionada con planes, programas, lineamientos, reformas, convocatorias, etc. La mayor parte de esta información procede de órganos centrales de la SEP.

Durante mi estancia en esa dirección, una situación que se enfrenta a diario, tiene que ver con la sobrecarga de información. “El 61% de las organizaciones sufre de sobrecarga de información, lo cual provoca que sus integrantes no tengan el tiempo necesario para compartir conocimiento” (Pavez, 2000, p.32) considera indispensable para las organizaciones la conformación de una red intranet para generar mayor conectividad entre los grupos internos y externos, para así formar una red de conocimiento de información compartida. Esta era una situación constante, ya que la forma en que se procesaba la información consumía gran parte del tiempo de trabajo, reduciendo la posibilidad de efectuar un intercambio de conocimiento entre los integrantes del departamento técnico de la dirección, que es donde se concentra su actividad sustantiva.

La información es un recurso que ha adquirido cada vez más valor e importancia en organizaciones educativas, por lo tanto en este trabajo realizo una reconstrucción de mi experiencia, y a partir de ella, un análisis que tiene como eje la gestión de la información en organizaciones educativas. El tema ha sido poco estudiado y los trabajos relacionados son escasos, como menciona Serlin (2010); no está presente en los textos de especialidad, ni siquiera en compendios o tratados para cubrir programas de estudio superiores, salvo en formato Internet dando poco significado a la gestión de la información.

En este sentido, la sistematización de la experiencia adquirida durante las prácticas profesionales representa un recurso para generar nuevos saberes, aportar ideas,

estratégicas de mejora, y nuevos cambios esperados en la organización, para enriquecer los conocimientos existentes y el logro de objetivos que tienen asignados las organizaciones educativas.

Las preguntas a las que trato de dar respuesta son:

¿Cómo se gestiona la información en esta organización educativa?, ¿cuáles son las características del proceso de gestión de la información en la DO5 como organización educativa?, ¿cómo se utilizan las TICs para gestionar la información?

Mi objeto de análisis e intervención es el proceso de gestión de la información en la DO5, considerando como parte del mismo su recepción, almacenamiento y divulgación con el apoyo de las TICs.

De acuerdo con lo antes dicho, el objetivo general de este informe es documentar y realizar una propuesta de mejora de la experiencia profesional adquirida durante las prácticas profesionales realizadas en la DO5 de secundarias generales. Para lograr este propósito, los objetivos específicos fueron:

- Identificar y describir las acciones y dificultades para la recepción, almacenamiento y divulgación de la información en la DO5.
- Examinar cómo se usan las TICs como herramientas de la gestión de la información para el logro de los objetivos de esta organización educativa

Para el cumplimiento de estos objetivos, se realizó un diagnóstico a partir del cual se diseñó y la aplicación de una propuesta de mejora. Para sistematizar la experiencia, primero reordené todo lo disperso de la memoria histórica, consultando todas las fuentes a mi alcance que me permitieran recuperar datos significativos de mi experiencia vivida, tales como: pláticas informales, una encuesta del uso de las herramientas tecnológicas, formas de comunicación, informes, programas escolares, videos, fotografías y observaciones realizadas diariamente.

Una vez recopilado los anteriores aspectos, y de acuerdo a DGPD (2010) realicé una descripción y reconstrucción de mis actividades durante mi instancia, que me permitió entender los procesos que se llevan a cabo dentro; de la organización, así como las funciones y tareas que desempeñan las personas que laboran dentro, así que elaboré un ejercicio de sistematización **como obtención de conocimiento a partir de la experiencia adquirida durante la realización de mis prácticas** el cual muestra de forma descriptiva el proceso vivido, identificando los resultados más sobresalientes de manera articulada con los actores y su contexto.

El informe está estructurado en tres capítulos. En el primero se describe el contexto físico y laboral, la finalidad, rumbo y dirección de la instancia en donde desempeñé mis prácticas profesionales, esto a partir de los informes, diarios de campo y consulta de diversas fuentes documentales para la reconstrucción de mi experiencia en la DO5.

Describo también cómo fue el ingreso y desarrollo de las prácticas, los actores que participaron como apoyo para obtener datos interesantes y problemáticas que fueron emergiendo en el proceso, relacionadas con los temas de análisis en este informe, tales como organización educativa, gestión de la información y tecnologías de la información.

En el segundo capítulo se expone el resultado de una revisión bibliográfica de artículos, ponencias, revistas, libros, etc, que nos hablan de los anteriores conceptos y que son elementos que pertenecen al proceso de gestión de la información, mismos que facilitaron la realización del diagnóstico y el análisis del proceso de gestión de la información..

Después, en el tercer capítulo se examina y analiza la lógica interna del proceso de gestión de la información de la DO5. A partir de los resultados que arrojó el diagnóstico, se presenta una propuesta de mejora de la gestión de la información que consistió en el diseño y puesta en marcha de una página web de la DO5.

Considerando que uno de los objetivos de la formación es intervenir para dar solución a factores que limitan el logro de objetivos de las organizaciones educativas, se expone la planeación, ejecución y resultados de la propuesta de gestión de la información que se aplicó en la DO5.

CAPÍTULO 1

LA EXPERIENCIA EN LA DIRECCIÓN OPERATIVA N° 5

A partir del sexto semestre de la licenciatura el plan de estudios nos exigió elegir un programa de Prácticas Profesionales de acuerdo a nuestros intereses profesionales, pero en enero del 2012 solicité una beca de intercambio académico para cursar el sexto semestre en la Universidad de Guanajuato, fue financiado por la Universidad Pedagógica Nacional. Por tal motivo, comencé las prácticas profesionales en séptimo semestre.

Después de una ardua revisión de todos los programas, el curso de prácticas que consideré era afin a mis intereses, fue el de Gestión de la Asesoría, la Colaboración y el Acompañamiento en Secundaria. Sus objetivos estaban enfocados en el análisis del papel de los asesores técnicos pedagógicos en los procesos de asesoría y acompañamiento, así como la aplicación de los conocimientos adquiridos para identificar problemas y proponer estrategias de solución, adquirir los referentes conceptuales y herramientas metodológicas sobre asesoría, la colaboración y el acompañamiento en diferentes instancias del sistema educativo mexicano

Me llamaron mucho la atención los objetivos; además, las prácticas se llevarían a cabo en una de las instancias reguladas por la Secretaría de Educación Pública. Después de conversar con la profesora responsable del programa, y una vez realizados los trámites de inscripción, comencé mi experiencia el día lunes 3 de septiembre del 2013 en las oficinas de la instancia.

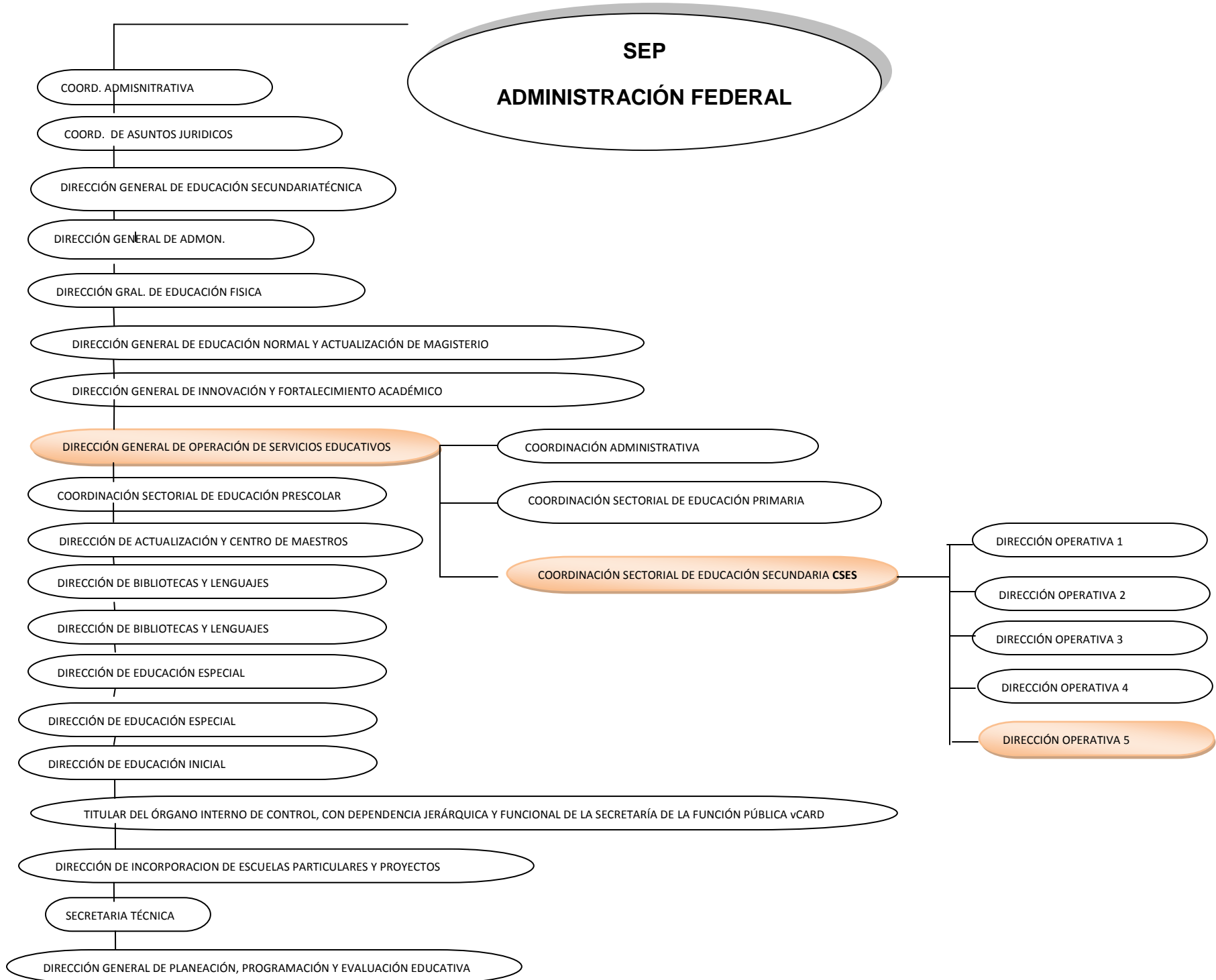
Así pues, para empezar a abordar el nuevo paradigma de gestión de la información en una organización educativa, debemos partir de un recuento del cómo surgió y qué objetivos tiene la organización donde realice mis prácticas profesionales, así como del contexto político.

1.1 Contexto Institucional

En el 2006, como resultado de la transformación de la Subsecretaría de Servicios Educativos en el Distrito Federal y de su manual de organización se constituye el nombre de la Dirección General de Operación de Servicios Educativos.

- **1.1.1 Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE)**

La Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE) es un órgano descentralizado de la SEP y tiene como objetivo; “operar, supervisar y evaluar los servicios de educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, especial y adultos en el Distrito Federal, así como garantizar que las escuelas particulares se incorporen de conformidad con la normatividad establecida” (SEP, 2006, p. 16)



Según el Manual de Organización de la Dirección General de Operación de Servicios Educativos (2006) la DGOSE es responsable de supervisar y evaluar los servicios de educación en todas sus modalidades con excepción de las secundarias técnicas, apegada a las disposiciones legales y normas pedagógicas establecidas. Promover la participación social del personal docente, directivo y padres de familia en los planteles de educación.

Apoyar a la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal en la realización de programas de evaluación de calidad y en la medición de resultados obtenidos y la aplicación de normas, planes y programas de estudio, materiales didácticos e instrumentos para la evaluación.

Promover la participación de maestros, directivos y padres de familia en los planteles de educación básica, también gestiona el programa para la prevención de emergencia escolar, impulsa el desarrollo de las campañas de difusión en las escuelas públicas y privadas de educación básica, supervisa que se lleve a cabo correctamente el cumplimiento de la normatividad sobre emergencia escolar y actualiza permanentemente los sistemas de seguimiento e información en las escuelas.

Vigilar que todas las instituciones de nivel inicial y básica registradas e incorporadas por la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal cumplan con las disposiciones legales aplicables, emite autorizaciones o reconocimientos de validez oficial para los planteles particulares de educación inicial y básica.

Participar en los procesos de planeación, programación y evaluación educativas, apoya a la Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa en el sistema de información de los servicios de educación, Impartir cursos actualizados de inducción escolarizados y no escolarizados para docentes y proporciona servicios a la sociedad a través de la red de bibliotecas públicas.

- **1.1.2 Coordinación Sectorial de Educación Secundaria (CSES)**

Según la SEP (2006) la DGOSE supervisa los servicios educativos a través de la Coordinación Sectorial de Educación Secundaria (CSES) y de acuerdo al Manual de Organización de la Dirección General de Operación de Servicios Educativos, este órgano operativo tiene como finalidad, planear, dirigir y evaluar la educación secundaria en su modalidad general, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE).

Implantar modelos y estrategias para procedimientos e instrumentos para regular el comportamiento y demanda de los servicios educativos de educación secundaria, además implanta materiales y contenidos didácticos para la evaluación del aprendizaje en coordinación con las direcciones operativas.

Coordinar los programas y proyectos de acuerdo a las normas establecidas en la Secretaría de Educación Pública, que presenten los directivos y docentes a través de las direcciones operativas; también coordina la distribución de los materiales técnico-pedagógicos.

Otro aspecto que supervisa es la participación social de la comunidad escolar apegándose a los reglamentos de la Ley General de Educación; en los procesos de inscripción y reinscripción de los alumnos los realizan con base en los lineamientos que emite la Dirección General de Planeación Programación y Evaluación Educativa, así también coordina la capacitación y administración del Programa Nacional de Carrera Magisterial.

Propone los planes de desarrollo como: el Programa Operativo Anual, la Programación Detallada, el Programa Anual de Construcción y Reparación de Planteles Escolares, el Anual de Inversión y Equipamiento de la Coordinación Sectorial de Educación Secundaria; también coordina la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de servicios asignados de la

Coordinación Sectorial de Educación Secundaria y formulación de programas y proyectos informáticos.

Además de las actividades antes mencionadas, algunas veces se les encomienda actividades adicionales afines por parte de la DGOSE.

- **1.2 Dirección Operativa 5: finalidad y rumbo**

La CSES divide sus responsabilidades administrativas en direcciones operativas las cuales son encargadas de supervisar si se llevan a cabo de acuerdo a los reglamentos y normativas determinadas por la Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE) o por la SEP.

En el caso de la Dirección Operativa no. 5, órgano responsable de “ofrecer servicios educativos de calidad con equidad a través de las modalidades de educación secundaria para desarrollar competencias para la vida en los estudiantes de secundaria, para que sean sobresalientes académicamente a nivel Nacional, bajo el enfoque humanista y fortalezca la vida Democrática del País” (SEP, 2013), atiende 84 escuelas secundarias de las delegaciones Xochimilco, Milpa Alta, Tláhuac y Tlalpan con el apoyo de Asesores Técnico Pedagógico y de acuerdo a la SEP (2006) sus responsabilidades son:

Dar conocimiento de la normatividad técnico-pedagógica, de la administración escolar y supervisa el cumplimiento de planes y programas de estudio, contenidos, métodos, auxiliares didácticos e instrumentos, para la evaluación del aprendizaje en las escuelas de zona.

Impulsar la superación académica de los alumnos para elevar el nivel educativo, cultural y la participación social en las escuelas secundarias, además de desarrollar actividades, proyectos específicos y programas socioculturales

Coordina la elaboración de los programas y proyectos sectoriales como; Programa Presupuesto, Programa Operativo Anual, Programación Detallada, Programa Anual

de Construcción, Equipamiento, Mantenimiento de Inmuebles Escolares y Comunicar la normatividad del Programa Nacional de Carrera Magisterial.

Desarrollar mecanismos de comunicación y flujos de información entre las escuelas y áreas de la Coordinación Sectorial de Educación Secundaria.

1.2.1 Organización interna de la DO5

La Dirección Operativa 5 se encuentra dentro de las instalaciones de la escuela secundaria 180 de la delegación Xochimilco; es bastante pequeño para las personas que trabajan ahí; no son oficinas, es un salón con espacios que dividen con escritorios, montañas de papeles; en este mismo espacio tienen un refrigerador y un horno de microondas, además ahí comen, desayunan, realizan juntas y seminarios.

El personal de esta dirección se integra por 50 docentes para las funciones administrativas y técnico-pedagógicas, 6 secretarías, 2 abogados adscritos al jurídico, 1 psicóloga con funciones de selección de personal, 6 personas de limpieza y dos personas con actividades de intendencia (mantenimiento, transporte y mensajería)

El departamento que tiene mayor peso y es el más importante es el Departamento Técnico, pues es el encargado de optimizar los recursos necesarios del Subsistema de Educación Secundaria, así como vigilar la aplicación de programas, proyectos locales y procedimientos para la administración personal, que le sean encomendados por la Coordinación Sectorial de Educación Secundaria como los siguientes:

- Programa Presupuesto
- Programa Operativo Anual de Construcción
- Equipamiento y Mantenimiento de Inmuebles Escolares
- Programas Socioculturales
- Proyectos Específicos

- Programas Complementarios
- Programa Nacional de Carrera Magisterial

Durante el tiempo que realicé mis prácticas, este departamento estaba organizado por mesas técnicas, se conforman por un grupo de trabajo de uno o varios asesores técnico pedagógicos responsables de llevar a cabo la implementación de determinados programas y proyectos antes mencionados. Esta organización pretendía cumplir con el objetivo de promover y desarrollar el flujo efectivo de mecanismos de comunicación e información con las escuelas secundarias de las diferentes delegaciones políticas a su cargo.

En ese entonces, las mesas técnicas tenían asignados los siguientes programas:

- Programas Extraescolares
- Actualización y Capacitación docente
- Programa Escuelas de Calidad
- Programa Escuela Segura
- Programa Nacional de Lectura
- Programa Escuelas de Tiempo Completo
- Programa Nacional de Inglés en Educación Básica (PNIEB)
- Sistema de Apoyo a la Escuela (educación especial e integración educativa)
- ENLACE
- Reforma Integral a la Educación Básica (RIEB)
- Vinculación con las delegaciones políticas del D.F. (iniciativa local)
- Prueba Stalling (iniciativa local)

Cada mesa técnica tenía un número determinado de Asesores Técnico Pedagógicos (ATP), cabe destacar que sus conocimientos son con referencia a planes y programas, de gestión y evaluación educativa, teorías de aprendizaje, además de

aportar estrategias y metodologías de aprendizaje a los profesores y directivos para poder elaborar proyectos, los ATP “basan su eficacia en la adopción del planteamiento o programa educativo” (Nieto C. & José M. 2001, p.147).

Pude observar que las funciones que desempeña un ATP van potencializadas al aprendizaje las cuales son cíclicas, ya que, desarrollan acciones para promover cambios, brindar capacitación, acompañar, guiar, facilitar, motivar, animar, orientar, coordinar, auxiliar y dar sugerencias.

En total eran 15 docentes o ATP, distribuidos en las diferentes mesas técnicas; entre sus características esta que todos contaban mínimo con un año de experiencia docente en educación básica, de hecho tenían nombramientos como docentes pero estaban comisionados para realizar funciones de asesoría. De hecho, las personas externas e internas a la DO5 se dirigían a ellos como “maestros” y no como ATP's: algunos tenían licenciaturas universitarias como psicología y pedagogía, otros eran profesores egresados de la normal, algunos contaban con una considerable antigüedad docente antes de incorporarse a la DO 5.

Al iniciar mis prácticas profesionales fui asignada a la mesa de trabajo encargada de la RIEB. Ahí pude percatarme que una tarea importante que cumplen los ATP es el almacenamiento y difusión de información procedente de diferentes instancias como es la CSES, DGOSE o SEP, por ejemplo realizan; oficios, bases de datos para ordenar la entrega de documentos de las juntas de consejo técnico, mandar convocatorias para participar en actividades extraescolares, información a las escuelas sobre eventos, cursos de actualización y capacitación.

1.3 Primer acercamiento a la experiencia

El primer día me desconcertó un poco, pues aunque tenía una descripción previa de mis compañeros, que estuvieron el semestre pasado, me pareció un poco extraño que las oficinas se encontraran en el segundo piso de uno de los edificios de la secundaria 180 “Ocatvio Paz”, sin embargo, los ATPS se mostraron amables.

Al inicio estaban en reunión y cada ATP aportó las observaciones y críticas realizadas por los directivos en las juntas de consejo técnico, revisaron los objetivos de las asignaturas estatales, comentaron que en la actualidad cada una de las escuelas deben de pertenecer al PEC (Programa Escuelas de Calidad), tener conocimientos en la elaboración del PETE (Programa Estratégico de Transformación Escolar) y PAT(Plan Anual de Trabajo) pues se pretende que exista una transversalidad, es decir, una relación entre ellos. Pude observar que imparten talleres breves como parte de sus actividades de formación continua o carrera magisterial.

Posteriormente comencé a trabajar en la mesa de trabajo que me correspondía, la Reforma Integral de Educación Básica (RIEB). Es fundamental tener una noción de la RIEB; el ATP quien en el momento fungía como responsable de esta mesa técnica me explicó sus finalidades, por lo tanto, puedo sintetizar, que es una política educativa que se impulsa en México, con base al Artículo 3^{ero}. apegada a la Ley General de Educación, teniendo como propósitos, atender los retos que enfrenta el país, mediante la formación de ciudadanos íntegros y capaces de desarrollar todo su potencial, para dar eficiencia, articulación y continuidad entre los niveles de educación básica, que conforman el SEN (Sistema Educativo Nacional).

La RIEB pretende que el currículum sea flexible y tenga una transversalidad con los programas, tiene su énfasis en el currículum, generando estrategias para que los contenidos y la formación de redes de conocimiento, se apliquen a los alumnos, esto se pretende con el apoyo de los programas: Programa Nacional de Lectura, Programa Escuela Segura, Programa Escuelas de Calidad y Extraescolares, ya que los propósitos es y las metas que plantean llegan al individuo directamente a lo emocional, físico y cognitivo, ya que el alumno va a aplicar sus competencias y habilidades en la sociedad.

Así pues la conforman programas de estudio de educación básica secundaria que integran aprendizajes que cumplen con los requerimientos técnico - pedagógicos del

entorno social de los estudiantes, para fortalecer e impulsar los contenidos de su formación integral, a estos programas se les llama asignaturas estatales como:

- △ Patrimonio Cultural y Natural de D.F.
- △ Sexualidad y Equidad de Género del D.F.
- △ Cultura de la Legalidad
- △ Formación ciudadana para una convivencia democrática en el marco de una cultura de la legalidad en el D.F.

Apoyé en la revisión, organización y elaboración de oficios de las escuelas (particulares y oficiales) que cursan estas asignaturas estatales de cada zona, para la asistencia de las juntas de consejo, estas son reuniones con los profesores de zona y directivos, donde se discute las problemáticas de enseñanza-aprendizaje de los alumnos.

Las actas de consejo técnico escolar, son elaboradas con:

1. Ubicación de la escuela
2. Quienes la integran
3. Escenario
4. Acuerdos que cubran las necesidades.

Las asignaturas estatales surgieron a partir de las necesidades de la educación las cuales se van modificando a través del tiempo, depurando y reformando nuevos aspectos para atender problemáticas educativas.

Estas asignaturas tienen que ver con la formación de redes y la transversalidad de los contenidos con las asignaturas, por ejemplo, una escuela elige sexualidad y equidad de género y los maestros se ponen de acuerdo antes de tomar la asignatura, para que articulen y lleven a la práctica en la enseñanza de acuerdo a sus materias

lo relacionado cartilla a sexualidad, existiendo un conocimiento compartido e interrelacionado para la enseñanza de los jóvenes.

También apoyé a la mesa técnica del PEC, este programa se encarga promover la seguridad, la transparencia y redición de cuentas para fortalecer el desarrollo de la gestión de las escuelas públicas de educación básica con la finalidad de asegurar la calidad educativa. Así pues auxilie en la organización y elaboración de base de datos de cada zona escolar que reflejan el financiamiento del PEC del ciclo 2012-2013, contienen un balance general del financiamiento de los gastos (papelería, acervo bibliográfico, mobiliario, equipo electrónico, etc.) que tienen las 88 escuelas participantes en este programa, se crearon algunas tablas en la base de datos para separar que tipo de bienes y servicios se gastan.

Llevar una relación por medio de una base de datos que contiene; nombre de las escuelas secundarias, descripción de los rubros incompletos de los Informes Técnicos Pedagógicos y la fecha de entrega. Observe la falta organización en los documentos de estos Informes, probablemente por falta de el tiempo no les permite tener la documentación debidamente ordenada y formada por zonas, pues se les complicaba buscar que escuelas ya habían entregado estos informes.

Pude percatarme que me enfrentaría a una organización compleja, pero que me llenaría de experiencias y aplicación de mis conocimientos de todo lo aprendido de teóricos que retome en el transcurso de mi formación profesional.

De acuerdo a lo que observé, los ATPS tienen la responsabilidad de agilizar la recepción, distribución y almacenamiento de información de cada mesa técnica, por lo que buena parte del tiempo lo destinan a organizar información relacionada con una multiplicidad de asuntos y actividades.

El volumen de información cómo; los planes y programas, bases de datos, PETE Y PAT, oficios etc. que coordinan los ATP es grande, es complejo y a menudo bastante delicado, por lo tanto, se corría el riesgo de que se quedara estancada, se

distorsionara o no llegara a su destino final, cuando esto ocurría no siempre tenían solución oportuna por carecer de recursos tecnológicos y dominio sobre los mismos.

Pese a la situación que enfrentan día con día los ATPs dentro de la DO5 debido a la sobrecarga de información y además considerando que no le dan mayor importancia a este tema, fue así como decidí elaborar un diagnóstico y una propuesta para mejorar la situación.

,

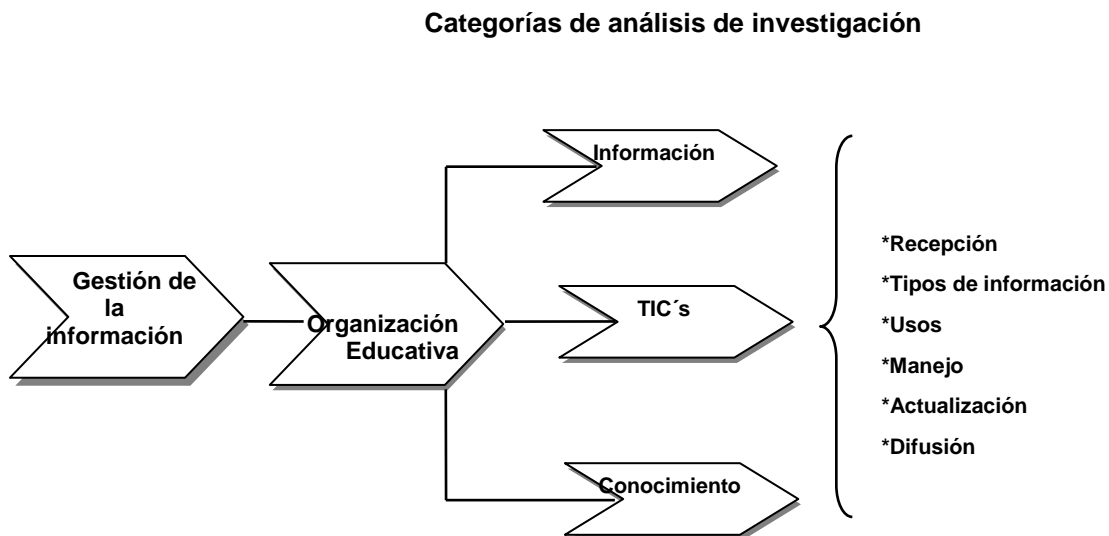
CAPÍTULO 2

ELEMENTOS CONCEPTUALES DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

En el capítulo anterior describí el contexto general de la organización educativa en donde realicé mis prácticas profesionales donde subyace el tema céntrico de esta investigación gestión de la información. En este capítulo daré una visión de las concepciones que abordan diversos autores acerca de este tema.

Cabe destacar que la información y el conocimiento en las organizaciones son conceptos interrelacionados, utilizados como recursos en los procesos de gestión; ya que, responden a las necesidades en una organización educativa para alcanzar los fines y propósitos de estas, apoyándose de las tecnologías de la Información y así generar nuevas ventajas competitivas.

Existen diversas concepciones de las que nos apoyaremos para poder dar pie a nuestra investigación y para una mejor comprensión, ya que, es un tema que ha florecido en esta última década y retomado por diversos académicos, por lo tanto los conceptos en lo que nos apoyaremos son:



2.1 Organización Educativa

Estamos inmersos y familiarizados con el término de organización. En nuestra vida diaria, el cual aparece en el campo: social, político, económico, religioso, empresarial, educativo, etc. Por ejemplo una organización es tu familia, tu trabajo, tú escuela, etc. Cada una ha sido formada por un conjunto de objetivos comunes, una estructura, un orden, un método y formada por personas, todo esto para alcanzar un resultado.

Algunas veces solemos confundir el término Administración con Organización, pero de acuerdo con Chiavenato (2006), Henri Fayol fundador de la teoría clásica de la administración reconoce que la palabra administración se emplea como sinónimo de la palabra organización, la diferencia entre ambos conceptos, es que la administración es un todo y la organización es una de sus partes, como un conjunto de procesos entrelazados y unificados, abarcando solamente la estructura y la forma, siendo estática y limitada, por tanto Fayol hace referencia a la organización como una entidad social, en la cual las personas interactúan entre sí para alcanzar objetivos, específicos. En este sentido la palabra organización significa una empresa humana moldeada intencionalmente para alcanzar determinados objetivos, las empresas son un ejemplo de organización social

La organización como entidad social, está dirigida a objetivos específicos con una estructura de forma deliberada para obtener resultados porque ha sido diseñada para obtener ganancias, satisfacción social, etc., compuesta por personas, basada en la división del trabajo y su distribución entre los miembros que la integran; también podemos visualizarla de dos formas: organizaciones formales e informales:

Para Chiavenato (2006) la organización formal se basa en una división racional de trabajo que especializa a los órganos y a la personas en determinadas actividades, planeada o estructurada por un organigrama, autorizada por la dirección, y se rige

por medio de los manuales internos, en otras palabras la organización informal surge de forma espontánea y natural entre las personas, que ocupan diferentes puestos, a partir de relaciones de amistad (o de antagonismo) y del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama ni en ningún otro documento formal.

Gairín J. (1999) contempla a la organización con las siguientes perspectivas:

- Interrelación de elementos diversos (materiales como personales, etc.)
- Actividad adictiva e integradora
- Instrumentalización respecto a una meta o fin
- Control constante y evaluación
- Dinamismo intra, entre y extra coordinador
- Sentido de aplicatividad, adecuación a la realidad
- Continuidad en el tiempo

Esta dimensión dinámica de la organización produce la generación de realidades estructuradas denominadas organizaciones, en las cuales podemos identificar las siguientes características:

- Conjunto de personas interrelacionadas
- Delimitación de objetivos dentro del contexto ambiental
- Definición de estructuras de trabajo y de relación
- Existencia de procedimientos establecidos de actuación
- Funcionamiento de procesos auto regulativos

Por otra parte, la organización exige la ejecución de las tareas asignadas, su coordinación y valoración de los resultados. Rodríguez (2002) hace mención a la

organización como un sistema conformado por: personas, recursos materiales e información, siendo el último un aspecto fundamental que permite la supervivencia de los mismos, entre ellas las empresas universidades, organizaciones públicas, bibliotecas; y en éstas se desarrollan las actividades de información que tradicionalmente se han ejecutado en departamentos o secciones destinados a ejercer sus funciones específicas,

Por lo anterior debemos considerar que las organizaciones con las que crecemos, interactuamos y nos formamos (aparte de nuestra familia) son principalmente las educativas y es por ello que daré énfasis a este término, por tanto una organización educativa es una realidad compleja, exige ser considerada desde perspectivas diversas y complementarias, para conseguir un planteamiento ordenado y que eduque integralmente al alumno (Amarante, 2000).

Es la disciplina pedagógica que tiene por objeto el estudio de la realidad como compleja de la escuela, en sus consideraciones teóricas, estático-analíticas, dinámico-sintéticas, progresiva y proyectiva, para establecer un orden en dicha realidad; orden al servicio de la educación integral de los escolares (Moreno, 1978, p.72)

En un sentido amplio, que abarca mayores dimensiones García (1979) nos dice que la organización educativa son las instituciones docentes, con la adecuada, ordenada gestión de los elementos que la integran, para propiciar los aprendizajes y la educación, debe ser rigurosa y científica que exija conocimientos fundamentales de:

- El sistema educativo de la nación y las propuestas jurisdiccionales, las leyes que lo regulan.
- Los diversos tipos de escuelas donde los sistemas se concretan.
- La realidad educativa y sus distintos elementos como partes independientes.
- La identidad institucional

La organización educativa para establecer una unidad armónica coordinada debe englobar todos los elementos personales (familia, docentes y alumnos) materiales, (espacios, recursos) funcionales (horarios, sistema educativo, equipos de trabajo) complementarios (relación escuela, comunidad, aprendizaje en servicio y actividades de apoyo)

Estas exigen que todos los miembros que participan en ella, sus proyectos se articulen estructuradamente organizada, se trata de multiplicar las estructuras existentes para potenciar todas las funciones que afectan a la docencia, la orientación y convivencia, esto debe dirigirse hacia el logro de las finalidades educativas (Amarante, 2000).

2.2 Gestión de la información

Actualmente se considera que para el logro de objetivos de calidad en las organizaciones educativas, se lleva a cabo “Gestión” es decir son las acciones que se llevan a cabo para alinear los esfuerzos y los recursos que hacen posible el logro de los objetivos de la organización.

Cabe destacar que existen varios términos relacionados con gestión como: gestión ambiental, gestión educativa, gestión escolar, gestión cultural, gestión institucional etc. Entre estos le daré énfasis al término de gestión de la información, el cual trata sobre el manejo de los datos, TIC y conocimientos, se refiere a un proceso de acciones que racionaliza eficientemente la información.

Rodríguez (2002) afirma:

La gestión de la información surge como un nuevo concepto dentro del campo de la ciencia de la información orientado al manejo de la inteligencia corporativa de una organización que permite la estructuración interna a las organizaciones y les permite reaccionar ante los cambios de su entorno apoyándose en el uso de la información y de los recursos de información disponibles. (p.19).

De acuerdo con esta idea, el objetivo de la gestión de la información es incrementar los niveles de eficiencia del flujo efectivo de la información que recibe, crea y difunde una organización, es un proceso que integra adecuadamente los recursos (humanos, materiales y monetarios) así como el hardware, el software y los datos necesarios para la obtención de la información más pertinente y económicamente posible para lograr el desarrollo y el éxito de la organización.

Así como Rodríguez, hay varios autores que han abordado este tema, poco analizado en organizaciones educativas y de suma relevancia en los temas de investigación, en las áreas de trabajo, organizaciones, etc.

Según Bonilla (2003) este concepto va orientado a un proceso permanente dentro de las organizaciones que responde de forma pertinente las necesidades de los usuarios, reúne, organiza, coordina y controla procesos, productos y servicios de información; éste a su vez involucra la recepción, captura y publicación de información para generar conocimientos a los usuarios, por lo que invita a más usuarios a la participación.

La participación e integración de los usuarios incentiva a unir esfuerzos que genera cambios organizativos, permitiendo compartir responsabilidades y autoridad en la gestión de la información, para ello se requiere un análisis de la realidad de la educación en los contextos donde estemos posicionados con una mirada estratégica que vaya orientada a la comunicación, a las tecnologías y políticas orientadas a la administración de conocimiento como un modo de producción.

Para Arevalo (2007) gestión de la información trata de la explotación de la información para la consecución de los objetivos de la organización, esto quiere decir que la importancia no radica sólo en cómo se maneja los recursos materiales sino también los recursos de la información.

Funciones:

- 1) Determinar las necesidades de información en correspondencia funciones y actividades de la organización.
- 2) Mejora de canales de comunicación y acceso a la información
- 3) Mejora de los procesos informativos
- 4) Empleo eficiente de los recursos

Concordando con el autor, la información ya es considerada como un producto y un activo en la organización, esta tiene un coste, así como exigencias de calidad e implica el uso racional y explotación de este recurso, para que fluya efectivamente a través de todos los canales de comunicación, con fácil y rápido acceso para todos los usuarios.

Este concepto se basa en ofrecer mecanismos que permitirán a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor costo posible datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para poder servir a los objetos, Rodríguez (2002) indica que se orienta por el manejo de la inteligencia corporativa de una organización, que permite reaccionar ante los cambios del entorno.

Así pues la GI pone a funcionar todos los recursos de la organización, permitiendo operar, aprender y generar conocimientos nuevos, Arévalo (2007) menciona los elementos involucrados con la gestión de la información y los resume en tres:

Recepción de la información: es el paso mediante el cual se obtiene y se reúne la información, como oficios, cartas, planes y programas, bases de datos, etc. las entradas son aceptadas y se almacenan de forma manual o automática.

Almacenamiento de la información: es una de las actividades o capacidades más importantes y que a través de ésta el sistema puede guardar la información de forma temporal o permanente, en diversos dispositivos como en el CPU, CD, USB o algún disco externo.

Divulgación de la información: es la capacidad de un sistema de información para dar a conocer, hacer público el conocimiento que ha sido procesado del conjunto de datos procesados y almacenados, a los usuarios internos o ya sea externos de la organización. Existen dos tipos de información que manejan las organizaciones:

Información interna: Es la que se procesa y produce dentro de la actividad cotidiana de la organización y que de ahí se difunde para los usuarios externos.

Información externa: Es la que se recibe y almacena por la organización, se dispone y se analiza para procesarla dentro de la organización.

2.3 Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Las Tecnologías de la información son el conjunto de conocimientos y técnicas que nos permiten la comunicación y acceso a la información que se presentan en códigos, imagen, sonido, etc.

Para Bonilla (2003) entrará una nueva era dando los pasos que le permita su propia estructura, tomando las mejores opciones y adaptándose para reducir la brecha tecnológica y el analfabetismo computacional e informacional que se incrementaría si está es ignorada.

La información se apoya de las Tecnologías de la Información, según Benavides Carlos & Quintana (2003) las TIC son herramientas para poder almacenar y distribuir la información, dichas herramientas como: intranets, agentes inteligentes y la documentación, las cuales apoyan para el procesamiento del nuevos aprendizajes y conocimientos, ya que “las organizaciones de hoy experimentan procesos de cambio con nuevas estructuras sustentadas en el desarrollo tecnológico y recursos humanos altamente especializados que se traducen en modelos gerenciales” (García, 2010, p.102).

Dora González et al. (2013) menciona que las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) es un término que contempla toda forma de tecnología usada para intercambiar, almacenar, crear y procesar información en sus diversas formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y muchas otras formas, incluyendo aquellas aún no concebidas y van cambiando de acuerdo a las necesidades y entretenimiento de la sociedad.

En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, estas interactúan y están interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas, Cabero (1998) reconoce diferentes características representativas:

Interactividad: por medio de ésta se consigue un intercambio de información entre los usuarios y el ordenador, que permite sincronizar los recursos utilizados de acuerdo a las necesidades en función del usuario y ordenador, esta característica es importante para el campo educativo.

Interconexión: Es una técnica que responde a nuevas interacciones en diferentes redes tecnológicas que a partir de las conexiones entre dos o varias tecnologías, con la finalidad e que los usuarios se mantengan conectados, como si se tratara de una sola red, por ejemplo el correo electrónico, facebook, twitter, entre otras páginas web o redes sociales.

Instantaneidad: la gran ventaja de las redes de comunicación han brindado el uso de las tecnologías y conexiones de redes que permiten la interactividad y traspaso de información entre lugares alejados, por ejemplo puedes intercambiar datos de país a país en cuestión de segundos.

Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido: Las TIC's nos posibilitan al traspaso de cualquier tipo de información como mensajes de texto, imagen y sonido,

Digitalización: Para que funcione el traspaso e interconexión de la información es necesario su transcripción a una codificación digital para un soporte de hardware como el MODEM o bien un soporte de software para su digitalización.

El impacto y la penetración no sólo se reflejan en un solo individuo: ya hablamos de grandes masas como sociedades o un país se extiende a un conjunto de sociedades del planeta, para referirse a estos procesos está dirigida la globalización.

La innovación y la actualización tienen un rol importante en las TIC en todos los ámbitos sociales para una mejor comunicación entre los usuarios en cualquier parte del mundo y con mayor rapidez.

Tendencia hacia automatización: La complejidad del almacenamiento ordenado de datos, imágenes, sonidos, etc. Permiten el uso diverso en actividades profesionales y sociales, además de mantener la información estructurada permiten el desarrollo de gestores corporativos o personales con distintos fines.

Para Belloch (2012) se conocen tres etapas del internet:

La primera etapa consta en la sociedad de la información, en medios de entretenimiento por ejemplo; los medios tradicionales, radio, TV, email y páginas web.

La segunda etapa basa en el conocimiento, la autogeneración de contenido, en medios de entretenimiento y consumo activo. En esta etapa las páginas web dinámicas que puedan ser leídas y poder compartir opiniones o conceptos teóricos o de libre opinión.

Algunas de las herramientas desarrolladas han permitido: Establecer redes sociales Por ejemplo: MySpace, Facebook, Twitteri; para compartir y descargar hay diferentes tipos de recursos: imágenes: Flickr-r; para videos: Youtube y libros: Google books.

Como tercera etapa nos menciona las innovaciones que se están produciendo en estos momentos se basan en Sociedades Virtuales, realidad virtual, web y búsqueda inteligente

2.4 Gestión de la Información en Organizaciones Educativas

La sociedad diariamente interactúa con las organizaciones, por mencionar algunas como: empresas, escuelas, bibliotecas, etc., de las cuales hemos observado que se desarrollan grandes cantidades de información.

Como bien ya sabemos, cada organización se caracteriza por el tipo de cultura organizacional, clima organizacional, adaptación al ambiente, lineamientos, procedimientos y una estructura con una división de trabajo, conformada por un grupo social con objetivos de acuerdo al rumbo que decidan obtener, estos pueden ser económicos, comerciales, educativos, sociales, productos o servicios, etc.

Ahora bien centrare mi atención en las organizaciones educativas, su prioridad es la calidad educativa, sin embargo, en la actualidad están experimentando cambios profundos para adoptar nuevas formas y conceptos en el nuevo paradigma de gestión de la información y según Rodríguez (2002) se basa en los procesos productivos innovadores en el área de información, por lo que se necesitan tecnologías de punta y profesionales en este tema con nuevas visiones y capacidades renovadas para su gestión.

Ahora adentrándonos al interior de la organización, existe una comunicación constante con los departamentos y están interrelacionados para determinar las necesidades correspondientes a sus actividades, además captan, crean y difunden grandes cantidades de información, para dispersarlas a todos los usuarios que interactúen con la organización, para esto realizan un análisis, revisión y almacenamiento.

La información contiene datos, lógicos y adecuadamente estructurados que construyen mensajes de algún tema en particular, se transforman en documentos, ya sea de forma escrita, audible o visible, una vez que los datos son percibidos por los usuarios se integran, analizan y se transforman para generar nuevos conocimientos. Aporta respuestas a dudas (reduce incertidumbre), por lo tanto, aumenta su valor para ser utilizada como un recurso estratégico debido a que genera rendimiento y productividad por quienes la manejan.

Así pues, la información es considerada como un recurso de valor y se usa racionalmente en las organizaciones, para el logro de sus objetivos y para hacer que sucedan se llevan a cabo acciones alineando esfuerzos y recursos a esto lo llamamos gestión.

Ahora bien, la gestión de la información actúa por una secuencia de fases ordenadas, en primer instancia la organización determina las necesidades de información de acuerdo a sus finalidades, supervisa que los canales de comunicación y acceso estén abiertos para dejar entrar la información que envían los órganos y usuarios externos a la organización.

Así pues una vez que la organización recibe toda la información que le otorguen para ser transformada en nuevos conocimientos o en recursos de valor, las personas asignadas para captar la información realizan una selección y depuración del tipo de datos que se van almacenar.

El almacenamiento es una actividad que consiste en guardar con un orden y evitar que se extravíe o se dañe la información, se realiza en dispositivos tecnológicos como USB, CD, DVD, discos electrónicos etc. según el tipo de herramientas convenientes y de fácil uso para la búsqueda de los usuarios que conforman la organización.

Una vez que la información llega a la organización se almacena, pero no sucede con toda la información, existe información que es asignada para los usuarios y órganos externos de la organización, para dar a conocer y publicar los datos que se han procesado dentro de la organización, así pues la gestión de la información cumple con estas tres fases recepción, almacenamiento y divulgación de la información, es un proceso que a través de acciones y la alineación de los recursos y esfuerzos se logra un efectivo flujo de la información o bien nuevos conocimientos según sea el tema, logrando así objetivos y metas a corto, mediano o largo plazo.

Debido a que este tema se ha ido aumentando exponencialmente, las organizaciones han visto la necesidad de apoyarse de alguna herramienta que pueda almacenar sin perder la información, mantener una conexión rápida entre uno o más usuarios y acuerdo con García (2010) la gestión de la información hace uso racional de ciertos recursos básicos, tanto materiales, humanos y tecnológicos, para el uso y manejo de la información, por lo tanto, la gestión de la información se desarrolla en cualquier organización, con el apoyo de las TICs.

Viendo esta necesidad, las organizaciones se refugiaron en las tecnologías de la información, se dieron cuenta que su rapidez, mantiene un gran número de usuarios conectados e informados al día, ahorro de recursos y permite la comunicación sin importar el lugar donde se encuentren.

Las tecnologías de la Información son herramientas que agilizan la interconectividad que posibilitan un mayor alcance y accesibilidad, esto ha generado que las organizaciones tengan la capacidad de enviarse grandes cantidades de información, y tratan evitar la sobresaturación, pérdida, exceso o falta de actualización.

Farfán & Garzón (2006) hacen énfasis sobre los pasos que nos conllevan al conocimiento: los datos (hechos objetivos de acontecimientos) generan información (mensaje: emisor / receptor) que requiere de la clasificación y codificación para convertirse en conocimiento.

Los conocimientos, la información y las TICs desempeñan un papel importante en todas las organizaciones implica “un proceso estructurado en el cual interactúan las personas para alcanzar sus objetivos, siendo sus fines; generar valor económico, producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades sociales y mantener su continuidad a través del tiempo” (Camarena, 1994, p.32)

En este sentido como síntesis de este apartado recupero todos los elementos más importantes que retomo para el diagnóstico y la propuesta que se expone en el capítulo siguiente, facilitando conocer profundamente las características que influyen directamente en la recepción, almacenamiento, difusión de la información y las TICs como parte del proceso de gestión de la Información en una Organización educativa.

CAPÍTULO 3

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA DO5. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA

El poder realizar mis prácticas profesionales en una organización educativa, me llena de conocimiento y de experiencias que me hacen ver más allá de lo que nos exponen los teóricos.

Pues el tener el acercamiento directo con la organización y con los miembros que la integran pude realizar un diagnóstico para conocer realmente cómo se gestiona la información, además de asistir diariamente a las instalaciones, juntas con inspectores y directores, capacitaciones y el acceso a los equipos de cómputo pude realizar una recopilación de toda mi experiencia a través de una descripción y análisis, tomado en cuenta los actores, el contexto político e institucional.

Así pues, logré tener una mirada más cercana para darles a conocer en este capítulo el procedimiento y los resultados del diagnóstico realizado de esta organización educativa.

3.1 Procedimiento para Realizar el Diagnóstico

Para cumplir los objetivos propuestos al inicio de este trabajo se llevó a cabo una revisión bibliográfica de la importancia de la gestión de la información en las organizaciones educativas, la sistematización de la práctica y los programas (PNL, RIEB, PNIEB, EXTRAESCOLARES, PEC y USAER).

Me apoyé con la elaboración de matrices para el análisis de la evidencia recaudada diariamente a partir de observaciones y pláticas informales durante la estancia de mis prácticas profesionales en la DO5, en cuanto a la metodología fue de tipo exploratoria, según Sampieri (1997) el objetivo de una investigación exploratoria es abordar un tema poco estudiado y novedoso para identificar aspectos y variables relevantes de un fenómeno susceptibles de abordar con mayor profundidad en investigaciones. Consiste en obtener e indagar sobre los datos que causan

problemáticas que se consideren cruciales en un contexto de la vida real, se caracteriza por ser flexibles en su metodología para describir y se dispone de medios y técnicas como; revisión bibliográfica, cuestionarios, observaciones y entre otros que apoyen en documentar el tema de un suceso poco reconocido.

Para la recopilación de la información se tomó como unidad de análisis la Dirección Operativa Núm. 5, dispuse de diversos tipos de instrumentos para la recolección de los datos sobre como gestionan la información y sobre el uso de las TIC, como son:

Diario de Campo: este instrumento me permitió describir observaciones (acciones, clima, espacio físico, personas, etc) de mi primer contacto y durante el trayecto de la experiencia y elaborar pequeños esquemas de definiciones nuevas.

Videos: con este sistema de grabación y reproducción de imágenes en tiempo real, me permitió visualizar el contenido las veces necesarias para documentar lo sucedido.

Fotografías: obtuve imágenes de los momentos precisos para identificar los espacios, personas, tareas, actividades, etc.

Observaciones: son las recopilaciones por medio de una descripción de los detalles percibidos desde el primer acercamiento hasta el final de mi experiencia,

Pláticas Informales: la comunicación con las personas que laboran dentro de la instancia aportaron ideas y datos de las actividades relacionadas a la gestión de la información.

Escala Likert, este instrumento es una escala desarrollada por preguntas que puedan calificar el uso y manejo de la información para obtener puntuaciones más acertadas y puedan ser medidas, se aplicó a los ATPS de la DO5, y la utilicé para el diagnóstico que veremos más adelante.

Para la sistematización de la información realicé una tabla de apoyo para el análisis del proceso de la información dentro de la DO5, en donde se dio respuesta al ¿cómo,

cuándo, con qué, que, para qué y quiénes están involucrados para que se lleve a cabo la recepción, almacenamiento y difusión de la información?, por lo tanto, se evidencian de forma general y sistemática las características de los factores involucrados del sistema para la gestión de la información en la DO 5 (Recepción, almacenamiento y divulgación).

3.2 Resultados

En las organizaciones educativas el uso de la computadora ha marcado fundamentalmente para realizar diversas actividades, además se considera como una herramienta de aprendizaje continuo por el uso y sus constantes actualizaciones de software, esto implica que las organizaciones educativas se impulsen a la renovación de estos recursos tecnológicos que muchas veces son más accesibles, rápidos y económicos.

En este sentido describo en este apartado el proceso e Gestión de la Información que se lleva a cabo en la Dirección 5 su interacción entre sus distintos recursos, sus responsables y las características que se involucran en esta gestión.

El diagnóstico, arrojo como resultado datos interesantes del dominio de las herramientas tecnológicas. Considero este punto relevante, ya que se involucra para el proceso de gestión, para finalmente presentar una propuesta realizada y aplicada en esta dirección que apoyo en el flujo rápido de la difusión de los datos o información que necesitaban enviar.

- **3.2.1 Gestión de la información en la DO5**

Ahora bien, como ya sabemos, la DO5 es la responsable de enviar la información procesada que recibe de la CSES, a las escuelas secundarias de las delegaciones Tlalpan, Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta, considerando que muchas de las escuelas

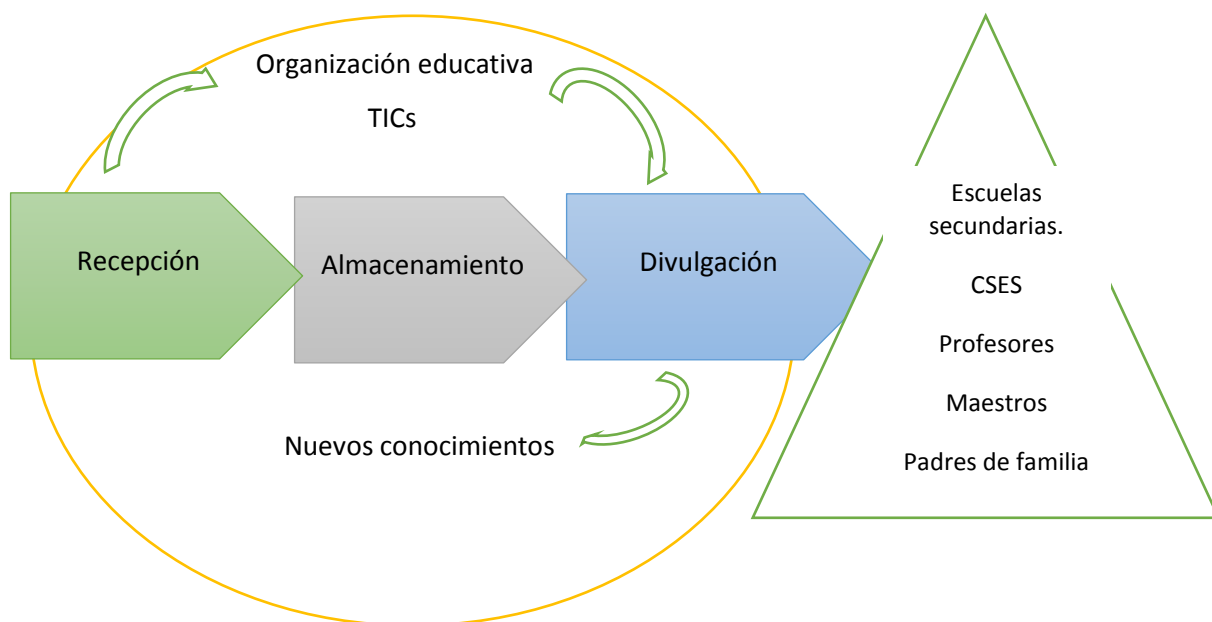
que están ubicadas en zonas urbanas, se mantienen con características de zona rural.

Según SAGARPA (2009) estas delegaciones son las que tienen mayor proporción de su territorio como Suelo de Conservación Ecológica (SC) es Milpa Alta con el 100%, después Tlalpan con el 84%, Xochimilco con el 82.2% de su superficie, Milpa Alta con el 100% y Tlahuac con el 77% . El INEGI considera como localidad rural aquella población que tiene menos de 2, 500 habitantes, por tanto las zonas rurales se concentran en estas delegaciones del Sur de la ciudad de México y el proceso de gestión de la información que realiza la DO5, influye indudablemente a esta zona escolar, pues realiza operaciones para incrementar su calidad educativa.

Por lo tanto, la DO5 determina que procedimientos se emplean para garantizar que se realicen y cumplan con todas las tareas para lograr que toda la comunidad que esta comunicada con la dirección sea informada sin que se quede estancada la información, además de economizar recursos de tiempo, monetarios y de papelería, para lograrlo se apoya de tecnologías de la información para permitir suministrar la información a todos los actores involucrados con la instancia

El proceso que se lleva a cabo para lograr satisfacer las necesidades y lograr un flujo efectivo de la información que crea y distribuye es: la recepción, almacenamiento y difusión, estas funciones se conectan y se apoyan de las herramientas tecnológicas con procedimientos para hacer un flujo más eficiente de la información, como observamos en la siguiente imagen.

PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA DO5



Elaboración propia con base a García (2010), Chiavenato (2006), Farfán & Garzón (2006)

Así pues, son una serie de actividades que pasan con una gran cantidad de información, por diferentes fases y diversas acciones, que se dirigen hacia una finalidad para alcanzar las metas planteadas de la organización.

La **Recepción** de la información es toda la documentación que ingresa a la dirección, ya sea electrónica como; correos electrónicos, algunas páginas de internet o por UBS, o bien físicamente como; oficios, cartas, planes y programas de estudio, estos se concentran y la procesan según convenga. Por lo tanto, toda la información que recibe por parte de la CSES se revisa para direccionar a cada mesa de trabajo, cada ATP se hace cargo de la información de recibe ya sea para difundirla o para almacenarla.

Una vez que reciben la documentación los ATPS de cada mesa técnica son los responsables de realizar el **almacenamiento** dependiendo el tipo de información que reciba, por ejemplo, para cifras específicas de las escuelas y zonas, se elaboran bases de datos en Excel o Word, para los documentos en físico como; materiales didácticos, oficios, proyectos, etc. los depositan en sus escritorios, en carpetas o en cajas, el uso de dispositivos USB o móviles. Esta actividad es una de las actividades que requiere de orden y de un espacio amplio para poder almacenar todo tipo de archivos, para cuando se requiera cualquier tipo de dato se pueda obtener fácilmente.

Una vez que los ATPS revisan y seleccionan la información la preparan para su **divulgación**. Se lleva a cabo una planificación para el control físico de la salida de la información, identifican los destinatarios y las escuelas de zona que les llegará la información, a veces realizan la entrega de persona a persona, por envió de correo electrónico, por juntas de consejo técnico, envíos de invitaciones a través de pega de carteles de actividades culturales para disfrutar de grupos de danza, teatro y música en su escuela o en foros externos; así como con visitas a museos, parques, espacios históricos y centros de educación ambiental locales y foráneos, como es el caso de la mesa de trabajo del programa extraescoles que cumple con estas tareas para hacer llegar esta información en tiempo y forma adecuada.

La recepción, el almacenamiento y difusión de la información tienen una estrecha interacción y se apoyan de las TICS, ya que, son rápidas y eficientes en la concentración, depuración y acceso de cualquier tipo de datos, o cualquier situación de sobrecarga de información, así pues, actualmente esta organización educativa depende indiscutiblemente no sólo de la forma de gestionar sus activos materiales, sino también en gran parte de la gestión de la información.

Las actores quienes llevan la responsabilidad para poner en marcha efectivamente este proceso de gestión de la información en la DO5 son los ATPS, toman las decisiones a partir de recibir los datos desde la CSES y realizan acciones a través de la integración adecuada de políticas, actividades y el uso de TICS.

- **3.2.2 Funciones del ATP en Gestión de la Información**

De acuerdo a Nieto (2001) el Asesor Técnico Pedagógico se encuentra en todos los niveles y modalidades de educación básica, sus conocimientos son en referencia a los planes, programas de gestión, teorías de aprendizaje y evaluación educativa y son los encargados del almacenamiento, actualización y dispersión de la información que se procesa dentro de la DO5.

Las funciones que desempeña un ATP van potencializadas al aprendizaje, desarrollan acciones para identificar las áreas en donde necesita un cambio, utilizando y dinamizando los propios recursos, para poder identificar un plan de acción, siempre utiliza la negociación y debate colectivo, para poder lograr su propósito de aprendizaje.

El ATP, es entonces polivalente, debido a que tienen diversas funciones y asume un papel equilibrado para cualquier contexto, en otras palabras se dedica a: “promover cambios, brindar capacitación, acompañar, guiar, facilitar, motivar, animar, orientar, coordinar, auxiliar y dar sugerencias” (Reyes & López, 2009, p. 109).

En este sentido durante mi estancia en la DO5 para realizar las prácticas profesionales pude observar que efectivamente los ATPS brindan asesorías y acompañamiento para la implementación de los planes y programas de estudio, mediante acciones estratégicas y dinámicas para resolver dudas a los profesores o directores de zona en relación a los temas vinculados con la operación de algún tema de los programas educativos.

Por ejemplo, brindan capacitación a los directivos y docentes en la elaboración del Plan Estratégico de Transformación Escolar (PETE) y Programa Anual de Trabajo

(PAT), contribuyen en el rumbo de cada escuela para el logro de sus objetivos como la participación social, la optimización de la administración y organización, mejorar los aprendizajes y la fortaleza de la docencia, estos documentos son esenciales, ya que, en su elaboración, seguimiento, ejecución y evaluación, permite tomar decisiones y monitorear los avances de sus logros a corto plazo.

En cuanto a las tareas administrativas la realidad de estas implica una previa organización y planeación de la información para que puedan gestionarla, pues se recibe una gran cantidad de información, por esta razón los ATPS realizan diversas acciones, como:

- La captura de datos en plataformas de excel o word
- Llevan un control de datos de las escuelas y zonas
- Organización de materiales didácticos
- Actualización a los profesores de los programas y políticas que se manden desde la SEP.
- Supervisar trámites (PETE Y PAT).
- Leer y tener conocimiento de la información que se emite (lineamientos, nuevas reformas, planes y programas).
- Enviar las convocatorias a las zonas para los eventos de extraescolares (Olimpiada de Geografía, curso de primavera de matemáticas, competencia cotorra de matemáticas, etc).
- Realizan la redacción de oficios, informes, sistematización de información de las juntas y reuniones de academia.

Se apoyan en las TICS para cumplir con sus actividades diarias utilizan con mayor frecuencia sus equipos de computo, pocas veces la netbook, sus tabletas o el

smartphone, de hecho las usan porque, algunos documentos y oficios se envían electrónicamente, realizan grandes bases de datos en excel, toman fotografías o videos, además que son aparatos tecnológicos con mayor rapidez y mayor capacidad de almacenamiento, de no ser así, para ellos es más cómodo realizar una llamada o tratarlo directamente con la persona.

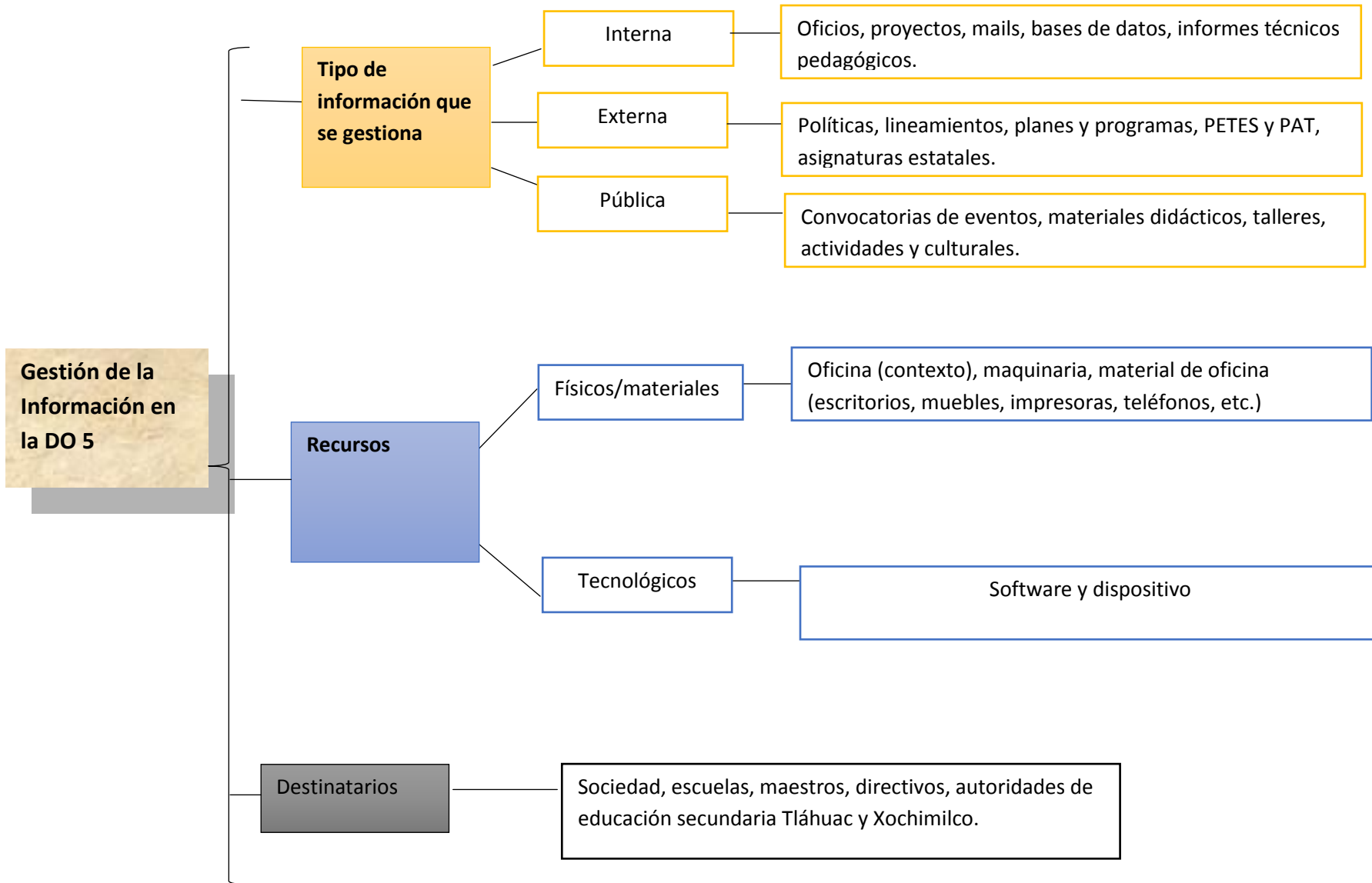
Así pues los ATPS desempeñan cada función para incrementar los niveles de la calidad educativa en las escuelas secundarias de zona, esto se conduce a través de una integración adecuada de los elementos involucrados para llevar a cabo el proceso de gestión de la información como: los medios y recursos materiales, las TICS y los destinatarios, estos manifiestan el reconocimiento de un mejor desempeño en cualquier organización educativa.

- **3.2.3 Resultados del Proceso de Gestión de la Información**

Una vez entendido cómo se lleva a cabo el proceso de gestión de la información y las funciones que llevan a cabo los ATPS para encaminar un flujo efectivo de la información, pude identificar durante mi estancia que también depende en buena parte de la adecuación de los medios y los recursos.

En el siguiente esquema podemos observar de forma general los recursos (físicos y materiales), tipo de información que procesan y a los destinatarios donde aterriza la información, siendo estos los resultados que emanan de la gestión de la información, la buena planificación y la integración de estos, contribuye a aumentar la productividad, la efectividad, la competitividad y la generación de nuevos conocimientos a sus destinatarios.

MEDIOS Y RECURSO QUE RESULTAN DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



Elaboración propia con base en observaciones de la DO5

- **Tipo de información**

Como observamos en el esquema, el primer punto es el tipo de información que gestiona la dirección operativa, tanto interna, externa y corporativa o pública, se determina de acuerdo a las necesidades de funciones y actividades de cada ámbito.

Considerando que la información es un recurso que tiene coste, debe tener exigencias de calidad que implica un orden, capacidad de ser procesada y refinada, en este sentido la información que gestiona la DO5 la puedo dividir en el siguiente punto:

Información interna; es toda la información que se produce dentro de la DO5, como; oficios, proyectos, mails, bases de datos, informes técnicos pedagógicos, etc. Puedo decir que planifican crear información que ayude a la generación de nuevos conocimientos para impulsar la superación académica e incrementar el nivel educativo.

Información externa: es toda la información que ingresa como son; las Políticas, los lineamientos, planes y programas, PETES y PAT, asignaturas estatales, una vez ingresando la información realizan una revisión y selección para hacer entrega a cada mesa de trabajo de acuerdo a su contenido, las cuales toman decisiones para su almacenamiento o difusión.

Información corporativa o pública: Una vez que la información es analizada y procesada se distribuye y se difunde a las escuelas secundarias de zona para que todos los usuarios involucrados tengan conocimiento de; Convocatorias de eventos, materiales didácticos, talleres, actividades y culturales, etc.

La información de estos tres ámbitos requiere de ciertos recursos materiales y tecnológicos para su buena gestión, que apoyarán en cumplir con las especificaciones de calidad de forma más rápida y ordenada.

- **Recursos materiales**

Para lograr procesar y transmitir la información, la DO5 hace uso de los recursos materiales que tiene al alcance para procesarla, mantenerla en orden y almacenarla en un espacio específico de acuerdo a su contenido; para ello requieren de un espacio físico el cual es la oficina donde se ubica la DO5; como lo mencione en el inicio está ubicada exactamente dentro de las instalaciones de la escuela secundaria 180.

El espacio físico de esta dirección operativa es del tamaño de un salón de clases, está rodeada de escritorios los cuales cada uno de ellos pertenece a los ATPS de cada programa, al entrar a la oficina encontramos un refrigerador y un horno de microondas, un estante, escritorios, cajas afiladas donde guardan documentos, teléfono de oficina, fotocopiadora e impresora.

De acuerdo a mis observaciones, estos recursos son los más utilizadas con mayor facilidad, por ejemplo para los ATPS les es más sencillo guardar algunos documentos en cajas de cartón o en algún estante, en el caso del refrigerador y el horno de microondas lo conservan para sus alimentos, estos recursos los compraron por medio de una cooperación entre ellos.

Los recursos que utilizan para la comunicación y difusión de la información es el teléfono, la fotocopiadora e impresora, estas dos últimas los ATPS realizan material como folletos para repartir a los usuarios y hacerles llegar algún comunicado o algún tema en particular.

Los recursos materiales apoyan para el almacenamiento y para la creación de algunas estrategias para la difusión, sin embargo el número de alcance para difundir a todos los usuarios es menor a comparación de las TICS que son más rápidas y se dispersa la información a la gran parte de usuarios, por lo tanto las organizaciones

educativas en la actualidad se apoyan de estas herramientas tecnológicas ya que son eficaces.

- **Recursos tecnológicos**

Las tecnologías de la información son la clave importante ya que se componen de un hardware, software, una interface y su uso intensivo puede facilitar el proceso de gestión de la información

Con estas herramientas se facilita la extracción, filtración y visualización de cualquier tipo de datos en tiempo real, así como la rapidez de la integración y el almacenamiento masivo de datos, además es más sencilla la búsqueda y el orden de cada archivo creado, es por estas características que esta organización educativa se apoya para realizar sus tareas, sin embargo, observé que la falta de conocimientos no permite aprovecharlas para un uso adecuado.

En cuanto a los equipos que conservan son: computadoras domésticas u ordenador doméstico, cuatro computadoras de escritorio (con software 2007, pantalla de plasma en buen estado), modem inalámbrico, equipos portátiles (notebook) y cámara fotográfica, cabe desatacar que la red inalámbrica se satura debido a la poca intensidad.

Otro punto que pude observar es sobre una página web creada a partir de un taller, que no se le dio seguimiento, por lo tanto, la tenían olvidada y desactualizada, debido a la falta de conocimientos del uso de estas herramientas y también por falta de tiempo.

Las TICS son recursos fundamentales en cualquier organización educativa, pues en la actualidad son herramientas eficaces que nos puedes resolver situaciones de pérdida de información o de almacenamiento masivo de datos que ingresan, así como el ahorro de espacio y para divulgar la información en tan solo en minutos información.

- **Destinatarios**

Como vimos anteriormente existe información interna y externa, por lo que la actuación de acceder a la información o poder distribuirla es una de las principales preocupaciones de la DO5 ya que, su responsabilidad es distribuirla a todos los usuarios interno y externos que dependen de esta información.

Los ATPS planifican y desarrollan canales para difundir la información a la sociedad, escuelas de zona, maestros, directivos, ATPS, etc., para que todos los usuarios que tienen interacción con la dirección operativa conozcan la información que tienen a su disposición y que contribuyan a generar nuevos conocimientos

- **Nuevos conocimientos**

La gestión en cualquier organización genera ventajas competitivas para enfrentarse a un mercado de exigencias crecientes, por tanto, considero que la optimización de los recursos y el uso adecuado de la información, da la posibilidad de desarrollar una red de comunicación, de la cual puede reaccionar a cambios y reducir la incertidumbre, así como obtener buenos resultados como; valores, nuevos saberes, nuevas experiencias que las mismas personas transmiten a otras.

La red de comunicación se transforma en una amalgama de transmisión de la información que siempre se mantiene conectada con todos los usuarios internos y externos de la organización, también puede crecer al compartir los nuevos conocimientos y experiencias, formando comunidades de conocimientos que sirven para difundir la información.

De forma concreta la dirección operativa recibe la información, la revisa y la procesa se empapa de todo el contenido, transformándola en conocimiento individual que posteriormente la convierte en conocimiento colectivo o compartido, por lo tanto posibilita a dar resultados positivos en el desarrollo de sus tareas.

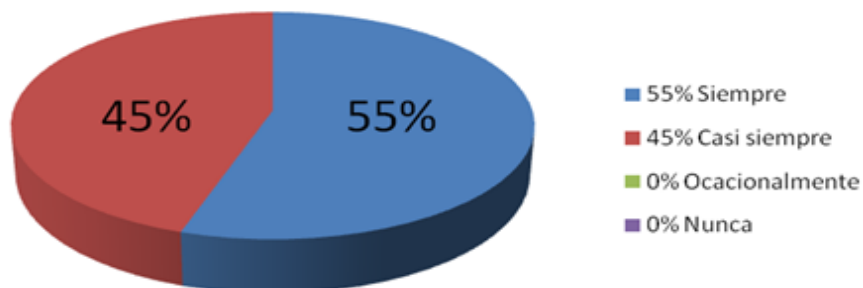
No olvidemos que para mantener un conocimiento compartido e impulsar una buena gestión de la información el uso de las TICS representan un aspecto fundamental para la transmisión de saberes, por lo que los ATPS siendo los responsables de la transmisión de la información deben estar actualizados en el tema de la tecnología y apoyarse de estas herramientas.

3.3 Uso de los recursos tecnológicos por parte de los ATP

Como vimos anteriormente depende en gran medida el uso de las TICS para llevar a cabo el proceso de Gestión de la Información, por lo tanto, en este apartado, podremos observar el uso que le dan a las TICS los ATPS de la Dirección Operativa 5 ya que desde su incorporación en la educación tiene como función ser un canal de comunicación e intercambio de conocimiento, experiencias, etc. y favorecen para el almacenamiento, recuperación y divulgación de la información

Los recursos tecnológicos además de que son medios de comunicación las utilizamos para generar nuevos aprendizajes y habilidades estas están transformando a las organizaciones para un entorno de trabajo más colaborativo, además de favorecer a cada uno de los miembros de la organización, ya que, son más rápidas y nos permiten acceder a un mundo lleno de información.

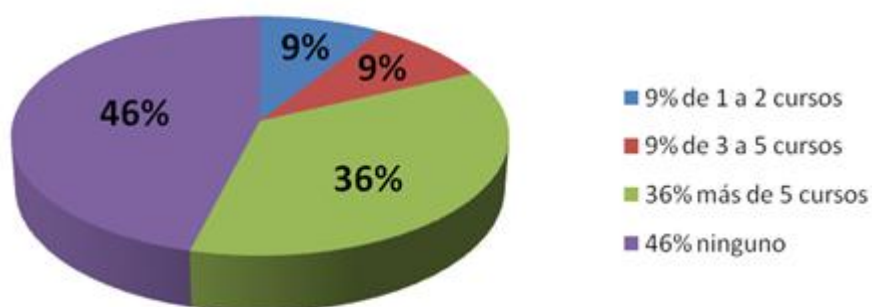
- **Gráfica 1. Uso de las tecnologías de la información y la comunicación**



Elaboración propia a partir del cuestionario, gestión de la Información, 2013.

Más de la mitad del personal siempre hacen uso de las TIC y un 45% casi siempre, actualmente podemos observar que en todas las organizaciones se apoyan siempre de las herramientas tecnológicas ya que resultan más rápidas y eficientes.

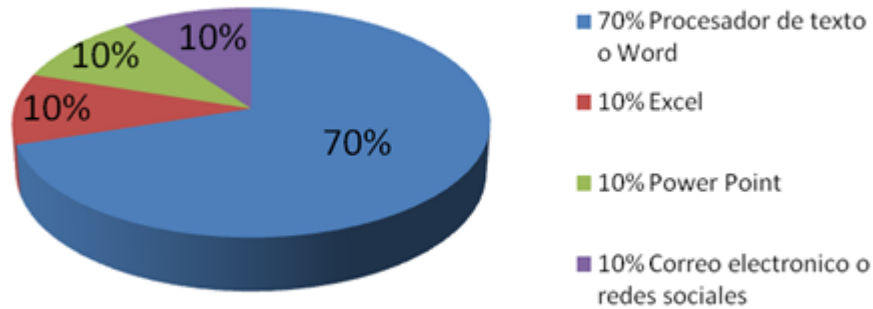
- **Gráfica 2. Cursos sobre las TIC**



Elaboración propia a partir del cuestionario, gestión de la Información, 2013.

En esta gráfica podemos observar que el 46% de los Asesores Técnicos no han tomado algún curso y el 9%, ha tomado tres a cinco cursos y otro 9% más de cinco cursos de TIC.

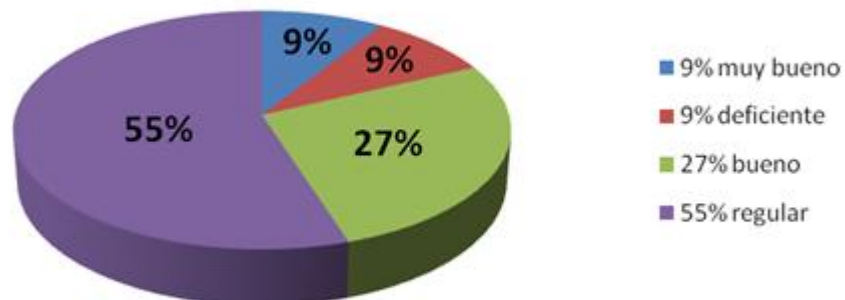
- **Gráfica 3. Uso de paquetes de office**



Elaboración propia a partir del cuestionario, gestión de la Información, 2013.

Los ATPs se apoyan de herramientas para realizar sus actividades, por ejemplo utilizan el procesador de texto con mayor frecuencia con un 70% a comparación de excel, power point, búsqueda de información, correo electrónico o redes sociales que ofrece office como correo electrónico o Office Live Workspace.

- **Gráfica 4. Nivel de dominio**



Elaboración propia a partir del cuestionario, gestión de la Información, 2013.

Podemos observar que el dominio que predomina en el uso de las TIC es regular de un 55% a comparación del 9% de un buen dominio, esto se debe al uso limitado, ya que, se realizan solamente las actividades que se les asigna dentro de la dirección.

- **Problemas detectados**

Como vemos en los resultados del diagnóstico y concordando con lo que dice Pavez (2000) las TIC empezaron a tener mayor presencia y participación en la toma de decisiones, por el uso de Internet (93%) e Intranet (78%), así como la creación de sitios web como herramienta básica donde estén disponibles todos los servicios de acceso a la información y la conformación de una red intranet para generar mayor conectividad entre los grupos internos. Pavez coincide con González (2009) y Farfán & Garzón (2006) que para hacer más eficiente la filtración y almacenamiento, las TIC han cobrado un papel central como herramienta esencial para potenciar el proceso de GI.

Actualmente podemos observar que toda organización educativa se apoya de las herramientas tecnológicas para desempeñar tareas de comunicación y almacenamiento y es un sistema conformado por personas, recursos materiales e información con objetivos específicos para propiciar la educación.

En relación con lo anterior y el resultado del diagnóstico, identifiqué como situaciones problemáticas:

La falta de conocimientos del uso de las herramientas tecnológicas ha provocado un descontrol en el flujo de la información, ya que retrasa en gran medida el almacenamiento y la difusión, esto se debe a la falta de actualizaciones en los equipos de cómputo y a baja intensidad de la red inalámbrica.

En el caso del almacenamiento, la información la depositan en cajas de cartón, cajones del escritorio o la tienen dispersa en archivos electrónicos en la PC, por lo

tanto la búsqueda de la información se retrasa o bien los documentos físicos se dañan.

Debido a que la mayoría de la información la almacenan en cajas o en estantes ocupando espacio innecesario, y considerando que el espacio es pequeño, no permite trabajar a los ATPS de forma cómoda, de hecho los estudiantes de prácticas profesionales tenían que distribuirlos en diversos horarios para poder trabajar en la mesa de trabajo que le correspondía.

Una parte de la información se almacena y otra parte se destina a las escuelas de zona, una vez analizada y procesada los ATPS son los responsables de realizar las planificaciones y desarrollar los canales de difusión para distribuirla a todos los usuarios que tengan interacción con la organización, y para ello se apoya de las herramientas tecnológicas, sin embargo sus conocimientos son bajos para explotar estas herramientas y hacer más fácil sus tareas.

El uso de las TICS es otro aspecto preocupante, ya que son herramientas que nos brindan la facilidad de hacer más rápido el trabajo y poder procesarlo para la transmisión, sin embargo el uso es el más básico y debido a la falta de conocimientos recurren a las herramientas tradicionales para transmitir la información.

La falta de capacitación o cursos intensivos para el buen uso y manejo de las herramientas tecnológicas representa un factor importante de las de las tareas que realiza el ATP para poder encaminar el proceso de recepción, almacenamiento y divulgación de la información.

En función de los anteriores problemas se derivó una propuesta que permita la facilidad de distribuir la información y lograr una red de comunicación que a su vez desarrollara nuevos conocimientos.

3.4 Propuesta para mejorar la gestión de la información en la DO5

Después del diagnóstico realizado a partir del cuestionario gestión de la información (2013) las personas que laboran dentro de la Dirección Operativa 5, los resultados que arrojó su análisis y de acuerdo a las observaciones registradas día con día en el transcurso de mis prácticas profesionales, se logró identificar los principales problemas que limitan a lograr un efectivo y proceso de la información

Como expuse anteriormente, la DO5 es una organización indispensable que abarca 84 escuelas secundarias de las delegaciones Xochimilco, Milpa Alta, Tláhuac y Tlalpan; supervisa que la información llegue a estas delegaciones, los ATPs son responsables de la recepción, almacenamiento y difusión, sin embargo carecen de tiempo y de conocimientos sobre las herramientas tecnológicas, sin embargo existen alternativas para mejorar la eficiencia de la gestión de la información de esta organización.

Fue así como tuve una mirada estratégica que por medio de la actualización, modificación y el uso constante podemos obtener información electrónica en tiempo real, comunicación rápida y además de fácil visualización.

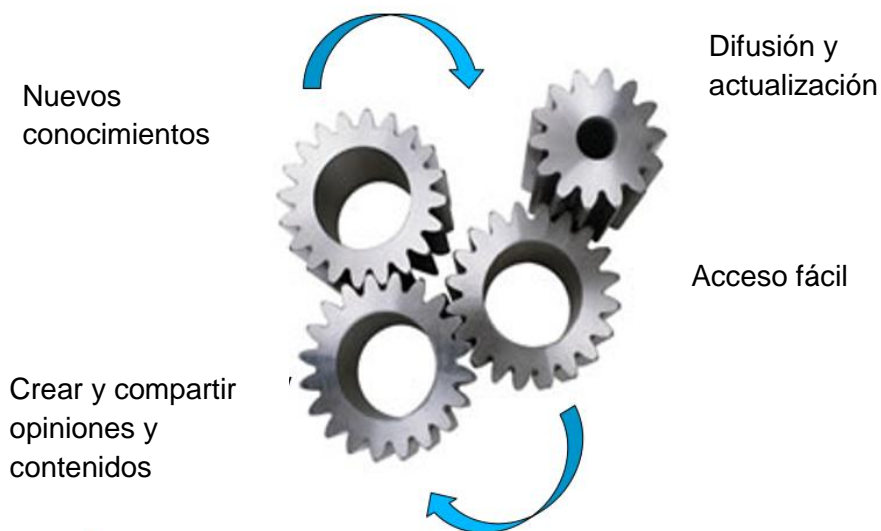
Así pues elaboré una propuesta pensada en los ATPS debido al conocimiento limitado que tienen sobre las TICS y dado al incremento del uso de internet en el Sistema Educativo surge la necesidad de mantenerse comunicado a través de las tecnologías de la información y comunicación, esta propuesta es elemental sin mucha complejidad de uso, ya que no se necesita ser un ingeniero en sistemas para su modificación, cualquier persona que tenga acceso autorizado, podrá ir la adecuando, al estilo y las necesidades de la DO5.

Posteriormenté presenté los objetivos de esta propuesta a todos los miembros de la dirección, la aprobaron y se llevó a cabo la aplicación, la cual contribuyó al logro de los objetivos de difusión de la gran variedad de información que se transmite a las escuelas secundarias, alumnos y profesores.

La propuesta se trata de una página web que forma una red intercomunicada de información entre la comunidad y la DO5, esto quiere decir que revisa, analiza, almacena y se difunden contenidos de diversos temas como; capacitación, convocatorias extraescolares, cultura, noticias, videos de actividades, etc.

La pagina web es un medio de comunicación, donde los usuarios comparten sus opiniones, datos que contribuyan al espacio educativo, videos de sugerencias de técnicas de aprendizaje y entre otros, la DO5 revisa esta información, la comenta con sus compañeros para poder compartirla al público, una vez que la obtienen se empapan del contenido y se transforman en conocimiento colectivo.

Como muestra la siguiente imagen funciona como engranes todo bien interconectado y todas las piezas juntas son importantes para un mejor funcionamiento ya que si falla alguno de estos aspectos puede retrasarse la difusión de la información que se desea transmitir, debemos tener en cuenta la importancia de la actualización para que la información se útil.



- **3.4.1 Objetivos**

El principal objetivo es poder llevar la información a todas las personas involucradas con la Dirección Operativa 5 a través de una página web, de forma fácil, rápida y sin gastar recursos, además de contribuir a una mejor comunicación en el entorno social de esta organización.

Contribuirá a enriquecer el aprendizaje a través del uso de la página web, ya que interactúa con todos los usuarios como; ATPs, docentes, alumnos, padres de familia y público en general.

El acceso es fácil y la información actualizada, por lo tanto será más rápida la búsqueda de algún dato o información todo esto fluirá de acuerdo a las necesidades de cada persona.

- **3.4.2 Alcances**

Esta propuesta al inicio se pretendía tener un alcance para todas las personas que laboran dentro de la Dirección Operativa 5, los profesores y alumnos, sin embargo el alcance que se logró fue muy bueno ya que la página web se puede visualizar a nivel nacional o en cualquier parte del mundo, con sólo tener acceso a internet.

- **3.4.3 Características**

El diseño de la página web la realicé desde un programa gratuito en el sitio web <http://www.actiweb.es>, el cual me permitió elaborar diversos diseños creativos con mi propio estilo o acorde a las características de la DO5, realicé algunas animaciones para que fuera más dinámica respetando la normatividad de la SEP (logos, colores y gráficos) y con acceso a blogs de opinión, videos e imágenes compartidas, por lo tanto es diferente a las demás páginas web de otras direcciones operativas.

Si algún usuario tiene duda de cómo llegar a la DO5 puede ingresar a la página y visualiza el directorio con teléfonos actualizados, con un mapa satelital de su ubicación exacta, así como la visión y misión de la esta dirección, siendo un dato indispensable de cada organización.

Su creación es principalmente para mantener la difusión de la información y la comunicación actualizada a toda la comunidad y a miembros internos, por este motivo pensé en realizarla más dinámica e interesante, le ingresé música de fondo y colores llamativos con ligas de las redes sociales como; facebook, twitter, correo electrónico, entre otros.

Dirección Operativa 5
Apoyo Técnico Pedagógico

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

CONTACTANOS PNL PEC RIEB EXTRAESCOLARES PNIEB FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

MISIÓN

Ofrecer Servicios Educativos de Calidad con Equidad a través de las modalidades de Educación Secundaria para desarrollar competencias para la vida en los estudiantes de las Delegaciones Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan y Xochimilco.

Camino Real a San Mateo y Av. Acueducto S/N 16300 San Lucas Xochimilca (Xochimilco, D.F.) México Tel:60-01028-30

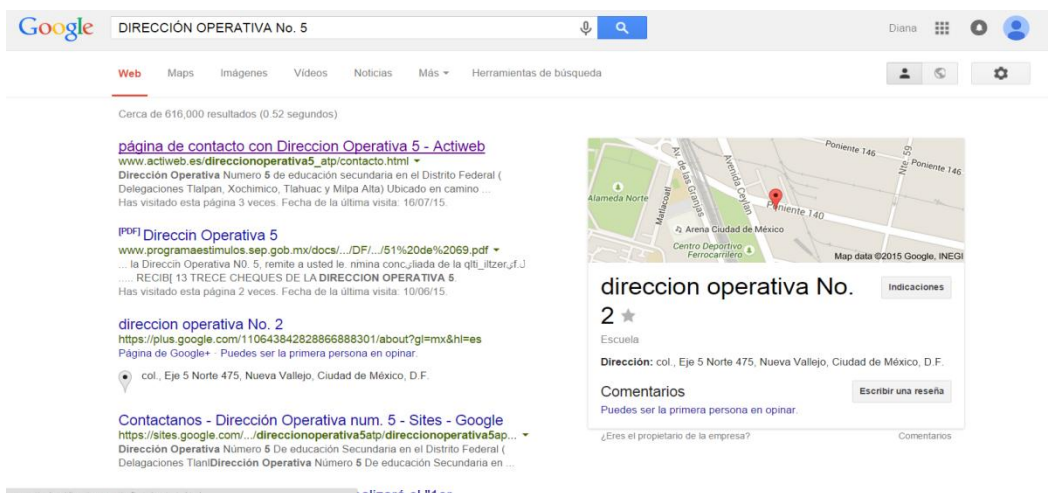
direccionoperativa5@hotmail.com

Permite ver la información que la DO5 sube a la web, así como interactuar con los usuarios internos mediante los vínculos de las redes sociales que se encuentran dentro de esta página web, las opiniones, comentarios o algunas sugerencias llegan

directamente a la dirección operativa, se valora por los usuarios internos y se da seguimiento.

Está diseñada para cualquier persona que ingrese y no tenga conocimiento de las instancias que depende la DO5, para visualizar está parte, con dar click en la opción organigrama, muestra la imagen de su jerarquía. Otra opción dentro del sitio web que podemos encontrar es la información que hace pública cada mesa de trabajo como, convocatorias, avisos oportunos, programas, sitios y ligas de interés etc.

La página web se encuentra fácilmente sólo ingresamos al buscador de google y tecleamos el nombre completo Dirección Operativa 5 y nos muestra como primera opción la liga para ingresar al sitio web, podemos visitarla a cualquier horario y en cualquier parte del mundo.



• 3.4.4 Resultados de la aplicación

De acuerdo con Belloch (2012) las TIC se han ido integrando en los centros educativos paulatinamente con una vinculación muy estrecha con las teorías de aprendizaje y metodologías aplicadas.

En la actualidad los profesores y padres de familia se ven en la necesidad de interactuar con los equipos de cómputo, smartphone, diversos equipos digitales, así como nuevas aplicaciones tecnológicas con sistemas operativos complejos, esto quiere decir que las TIC's serán unas aliadas fundamentales para poder guiar los aprendizajes de sus alumnos, fomentando la interacción y el aprendizaje colaborativo siguiendo los postulados del constructivismo social de Vygostsky o el aprendizaje por descubrimiento de Bruner.

La página web está diseñada para que el público en general pueda manipularla y realizar cualquier consulta o compartir algún dato, Por lo tanto resultó una herramienta de apoyo eficaz para la gestión de la información, por los siguientes aspectos:

- Menos gasto en materiales de papelería
- Disminuyó la recepción de llamadas
- Menos documentos físicos y más electrónicos
- Menor tiempo dedicado al archivo de cajas y folder
- Aumento de espacio
- Rapidez en la difusión de la información
- Fácil recepción, almacenamiento y búsqueda de información

La pagina web resuelve la parte de la información electrónica, ya que se comparte por este sitio web con mayor rapidez, si alguno de los usuarios desea hacer público algún contenido o dato importante no es necesario trasladarse a las oficinas de la DO5, sólo envían la información a través de un enlace del menú de selección de la parte superior izquierda que indica 'contáctanos', en cuanto reciban la información los ATP la revisan, hacen un análisis para confirmar si puede ser compartido, si son

documentos de carácter privado para la organización como oficios o cartas se destina a la mesa técnica o persona que corresponda.

El almacenamiento, es un aspecto de la página web importante, ya que se pueden almacenar grandes cantidades de información, se organizan por fecha, hora de envío y destinatario, nos da la posibilidad de ahorrar espacio y representa un considerable ahorro de tiempo, dinero y de papelería, la búsqueda de información es más rápida, sin que exista pérdida o deterioro de los documentos,

Por medio de la página web pueden estar comunicados usuarios de todo el mundo revisar cómodamente desde casa u oficina información que se publica, la página web tiene la capacidad de compartir grandes volúmenes de información almacenar o recibir e incentivó para mejorar los aprendizajes de las tecnologías de la información, con el fácil acceso y actualización.

Una vez presentada a los miembros de la DO5 se esperaba que un 30% visitara la página, sin embargo, más del 90% visitó la página web, aportaron ideas para la actualización y aportaron comentarios positivos de la página, aunque algunos ATP no estaban muy conformes, ya que no usan de forma constante la PC

CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo mostrar cuál es el proceso de gestión de la información que se lleva a cabo en la DO5, considerando las acciones que pasan por un proceso de recepción, almacenamiento y divulgación con el apoyo de las herramientas tecnológicas para facilitar la búsqueda y evitar la pérdida de información, además son una herramienta que hace posible que la comunicación y el flujo rápido de datos.

Aunque el tema ha sido poco estudiado por diversos autores y coinciden que para aumentar la efectividad y eficiencia dentro de la organización es necesario integrar los recursos humanos, la información y las TICs, para incrementar los niveles de competencia y eficiencia, para ello es primordial que cada uno de las personas que se encuentran dentro de la organización reconozcan los procedimientos, funciones y tareas de cada área, para poder generar soluciones tecnológicas de difusión como: generación de información a través de textos, esquemas, mapas, etc., con apoyo de las herramientas de software, internet y bases de datos.

Definitivamente observé que en la actualidad la información y las TICs son recursos que se consideran indispensables para las organizaciones, ya que generan competitividad; sin embargo algunos líderes de estos organismos no le dan énfasis a las condiciones de los equipos de computo, por consecuencia las personas responsables de las áreas que conforman la organización pierden mucho tiempo en el papeleo y consulta de los documentos.

Por lo tanto, a partir de las observaciones, pláticas informales y diarios de campo que realice en mi experiencia profesional me despertó la inquietud de adentrarme más en el tema de gestión de la información y elaboré un diagnóstico aplicado a los ATPs que laboran en la dirección operativa, ya que, son los responsables, para la distribución de oficios, políticas, proyectos, mails, etc. A todas las escuelas secundarias de su zona escolar.

Como resultado del diagnóstico me fue posible concluir que los ATPS tienen un uso constante de los equipo tecnológicos, sin embargo un 46% no han tomado cursos, pero sí utilizan el correo electrónico para poder comunicarse y el procesador de texto es el paquete de office que más utilizan; esta nueva situación se basa no solo en la gestión de los activos materiales sino también en la gestión de los recursos de información.

Por otro lado en la actualidad toda organización se apoya en las TICS para generar canales de comunicación y para llevar un mejor control de la gestión de la información con mayor seguridad, acceso fácil y difusión rápida de la información, de tal manera desarrollé la propuesta no tan compleja para que cualquier usuario sin experiencia pueda tomar decisiones de modificación, actualización y no se necesita un lenguaje de programación de redes electrónicas para realizar alguna modificación, es una página web muy flexible y creada a partir de los conocimientos y tiempos de los ATPS, ya que estos dos aspectos son limitados.

La creación de la página web en la DO5, sirvió para establecer y mejorar los canales de información electrónica y tiene una gran relación con la gestión de la información pues por medio de esta plataforma electrónica se puede recibir, difundir y comunicar información. Así pues la aplicación de la propuesta dio resultados buenos y todos los ATPS participaron para su actualización, revisión y compartieron información de acuerdo a los temas de cada mesa técnica, el acceso a la página web y su visualización es posible estando en cualquier sitio, siempre y cuando tengan acceso a internet.

Algunas limitaciones que pudiese presentar esta propuesta a futuro es la falta de actualización debido a los escasos cursos y por la saturación de actividades de los ATPS pudiese quedarse al olvido o a medias, pues se requiere de un carácter de responsabilidad y de conocimiento de las TICS para poder enriquecer la página, sin dejar acumular la información, facilitar la búsqueda y disminuir la inversión de tiempo

en la difusión de la información, otro aspecto es el difícil acceso a causa de la baja intensidad de la red inalámbrica.

Un factor que es indispensable y que no se pudo cambiar durante mi instancia es la baja intensidad del internet, ya que hay veces que se satura el servidor debido a su poca capacidad, el lograr el acceso rápido ayudaría en gran parte para el proceso de gestión de la información, no olvidemos que la información es un activo importante y el poder disponer de ella en el momento preciso, depende mucho del éxito de la transmisión de los conocimientos,

Después de haber analizado el diagnóstico y generar una propuesta, concluyo que en la Dirección Operativa 5 el proceso de gestión de la información está lejos de ser optimizado y no sólo pasa en esta dirección operativa de la SEP, sucede en la mayoría de las organizaciones, esto porque no se le ha dado la importancia o existe una escasa integración en el organigrama de la organización.

A si pues la gestión de la información es un proceso recepción, almacenamiento y difusión estos elementos están correlacionados para el logro de objetivos de cualquier organización, cada uno de estos elementos son indispensables para que la información o datos fluyan y lleguen al destino que se desee, con el apoyo de la tecnologías de la información es importante, ya que de ellas depende la rapidez de almacenamiento, recuperación y difusión de la los la información procesada y es así como se generan nuevos conocimientos, pues la información siempre se mantiene en constante flujo.

Anexos

- **Anexo 1**

Tabla de apoyo para el análisis de proceso de Gestión de la Información.

	Recepción	Almacenamiento	Divulgación	Resultados
En cuanto a los recursos ¿Qué? y ¿Con que?				
Actores involucrados a la organización educativa (interna y externa) ¿Quiénes?				
¿Cómo y cuándo llega la información en la DO 5?				

- **Anexo 2**

Cuestionario para aplicarse en la Dirección Operativa 5, para identificar aspectos de gestión de la información y usos de las TICs.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA DO 5

“La información (la salida lógica de un sistema) es de vital importancia para los gerentes de una organización con el fin de lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo” Espinosa F.

I RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Indique los medios a través de los cuales **recibe** información, oficios, indicaciones y/o avisos de la administración y las autoridades

MEDIOS DE COMUNICACIÓN / INFORMACIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1. TELÉFONO				
2. FAX				
3. CORREO ELECTRÓNICO				
4. MENSAJERÍA				
5. OTRO (especifique)				

2.- Usted como ATP cuál es el tipo de información que maneja frecuentemente en la DO 5.

TIPOS DE COMUNICACIÓN/INFORMACIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1. Oficios				
2. Convocatorias				
3. Lineamientos				
4. Programas				
5. Políticas				
5. OTRO (especifique)				

3.- Indique la autoridad inmediata o figuras de los que reciben la información para el desarrollo de actividades.

FIGURAS QUE RECIBEN INFORMACIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1. Director Operativo				
2. Secretaria del Director Operativo				
3. Jefe de ATPs				
4. ATPs de cada mesa técnica				
5. OTRO (especifique)				

4.- Usted como ATP de que dependencia **recibe** directamente información.

INSTANCIAS INVOLUCRADAS DE LA COMUNICACIÓN/INFORMACIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1. SEP (Secretaría de Educación Pública)				
1. DGOSE (Director de Operación del Servicio)				
2. CSES (Coordinación Sectorial de educación Secundaria)				
3. Zonas Escolares				
5. OTRO (especifique)				

II ALMACENAMIENTO

1.-Indique los recursos que utiliza como apoyo para el almacenamiento de la información **PROPORCIONADOS POR LA INSTITUCIÓN** para el desarrollo de sus actividades.

Recursos	NO	SI
1) cajas de cartón		
2) estantes de metal		
3) Computadora de escritorio con procesador de texto y excel		
4) USB		
5) Disco Duro		
4) Grabadoras		
5) Disquets		
Otro (especifique)		

2. Las condiciones físicas y materiales en las que se encuentra su oficina considera que son:

1. Muy buenas(2) Buenas(3) Regulares(4) Malas

3.- Que herramientas utiliza frecuentemente para el **almacenamiento** de la información.

Recurso	Diario	Casi todos los días	Algunos días	Casi ningún día	No lo utilizo
1)Internet					
2)Word					
3)Excell					

4)PowerPoint					
5)Correo electrónico					

37. Indique la frecuencia con que **usted** utiliza los medios que se enlistan a continuación tanto **para comunicarse** con las zonas y/o sectores, con sus autoridades inmediatas y con la administración del nivel

MEDIOS DE COMUNICACIÓN/INFORMACIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1.Teléfono				
2.Fax				
3.Correoelectrónico				
4.Mensajería				
5. Forma presencial con la DO 5				
6.Otro(especifique)				

III DIVULGACIÓN

2.- Indique que tipo de información **transmite** la DO 5 a las zonas y/o sectores.

TIPOS DE COMUNICACIÓN/INFORMACIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1.Oficios				
2.Convocatorias				
3.Actualización y capacitación de planes y programas.				
4.Asesorías de enseñanza-aprendizaje.				
5. Asesorías de elaboración del PETE y PAT.				
5. Nuevas reformas				
5.OTRO(especifique)				

3.- Indique a quienes se les **transmite** la información procesada en la DO 5.

PERSONAS QUE RECIBEN INFORMACIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1.Directores				
2.Profesores				
3.Apoyos de zona				
4.Alumnos/as				
5.OTRO(especifique)				

Referencias Bibliográficas

Alvarado,D. (2004). “*Sociedad del conocimiento, capital intelectual y organizaciones innovadoras*”, México, FLACSO.

Alarcón,F. (2006) “Metodología para el desarrollo de sistemas de Información global: análisis comparativo y propuesta”. Departamento de Lenguajes y Sistemas de informáticos, Sevilla: Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.

Amarate,A. (2000). “*Gestión Directiva. Módulos 1 a 4*” Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.

Arévalo,J. (2007) “Gestión de la Información, Gestión de contenidos y conocimiento”. Ponencia presentada en la II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU, Salamanca.

Benavides,A. & Quintana,C. (2003) “*Gestión del Conocimiento y Calidad Toatal*” En Tecnologías aplicables. 1 er. Edición, España, Díaz Santos. Díaz Santos S.A. p.p. 93-99.

Belloch,C. (2012) “Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. Material docente [on-line]. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación”. Universidad de Valencia. Disponible en <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>

Bonilla,G. (2003) “Sociedad de la información y gestores de la información, Biblios, Vol. 4, núm. 16, julio-diciembre, 2003, pp.23-32 Julio Santillán Aldana, ed. Lima Perú.

Cabero,J. (1998) “Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coords): Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales”. Granada: Grupo Editorial Universitario. pp. 197-206

Camarena,C. et al (1994). "Teorías de la Organización" (Ed). En El A, B,C , *Del Desarrollo Organizacional*" Rio Churubusco México: Trillas S. A. de C.V. pp. 31-33.

Chiavenato,I. (2006) "Introducción a la Teoría general de la Administración" 7ª edición; McGraw-Hill.

Cendales,L. (2002)"Bases Teóricas de la Sistematización, Memoria del Taller: Sistematización de Proyectos Económicos", Disponible en <http://www.alboan.org/archivos/MemoriaTaller1.pdf>

DGPD (2010) "Marco Conceptual de la Sistematización de Experiencias" Ministerio de la Mujer y desarrollo social, lima.

Espinosa,F. (2011). "Sistema de Información para la Gestión de la Empresa", recuperado el 16 de mayo 2013 en http://campuscurico.utalca.cl/~fepinos/21-Sistemas_informaciOn.pdf

Farfán,D. Y. & Garzón,M. (2006)"La Gestión del Conocimiento" Universidad del Rosario, Bogotá D.C.

Gairín J. (1999) "La organización escolar: Contexto y texto de actuación" 1er. Ed., Madrid.

Garcia,J. (2010) "*Gestión de la Información y el Conocimiento Observatorio para la educación en ambientes virtuales*". Colombia: Universidad del Rosario.p.p.102

García Requena, F. (1997). Organización escolar y gestión de centros educativos. Málaga: Aljibe.

González,F. (2009) "*La Influencia de la Indefinición del rol de los Asesores Técnico Pedagógicos*", *La Función del Asesor Técnico Pedagógico en la Gestión Educativa*. López C., Yolanda (coordinadora). UPN, México SLP. Pp. 121-152.

González, J. (2009). "Modelo para el Desarrollo de la Gestión del Conocimiento en los Centros de Investigación de las Universidades Públicas Colombianas. Caso Aplicativo Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (uptc)", Colombia, Grupo de Investigación Management, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Hernández, C. (2009) "La Gestión del Acompañamiento escolar del PNL una Estrategia para la Formación de Lectores Avanzados en Escuelas del Distrito Federal". Ponencia presentada en el X Congreso Nacional de Investigación Educativa, Veracruz, Veracruz.

Latapi, S. (2004) "La SEP por dentro" Las Políticas de la Secretaría de Educación Pública, México: FCE, 2004, p. 19.

Manzanares D. & Gómez G. (2008) "Gestión del Conocimiento Organizativo, innovación tecnológica y Resultados. una Investigación empírica" Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.

Martínez B. A. & Alfaro J. A. & Ramírez M. S. (2009) "Formación de investigadores Educativos en Ambientes a Distancia: Gestión de Información y Construcción del Conocimiento ¿Factores aislados o complementarios?" X CONGRESO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA | área 11: investigación de la investigación educativa, Veracruz, Veracruz.

Minakata, A. (2009) "Gestión del conocimiento en educación y transformación de la escuela. Notas para un campo en construcción". *Sinectica Revista Electrónica de Educación*, pp. A3-A35.

Moreno, J. (1978) "Organizaciones de centros de enseñanza" Zaragoza, Luis vives, pp. 72-90.

Nieto C. & José M. (2001) M “*Modelos de asesoramiento a organizaciones educativas*” en Domingo Segovia Jesús (coord.), Asesoramiento al Centro Educativo, México, SEP/Octaedro 2004, pp. 147-166.

Pavez, A. (2000) “Modelo de implantación de Gestión del Conocimiento y Tecnologías de Información para la Generación de Ventajas Competitivas” Memoria para optar el título de Ingeniero civil Informático, Departamento de Informática, Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso, Chile.

SAGARPA (2009) “Diagnóstico del Sector rural en el Distrito Federal”: Recuperado el 27 de abril del 2015 de: <http://www.sagarpa.gob.mx/Delegaciones/distritofederal/Documents/Evaluaciones/2008-2010%20Diagnostico%20Sector%20Rural.pdf>

SEP (2006) “Manual de organización de la Dirección general de operación de Servicios Educativos” Obtenido el el 26 de marzo del 2016 en: http://www2.sepdf.gob.mx/quienes_somos/dgose/archivos/manual.pdf

SEP (2013) “*Misión de la Dirección Operativa núm. 5*” Obtenido el 30 de abril del 2013 en https://sites.google.com/site/direccionoperativa5atp/quienes-somos_

Rodríguez, K. (2002). Gestión de la información en las Organizaciones, Bibliotecas. Vol. XX, pp. 19- 34

Serlin, J. (2010) “*Conocimiento de la Gestión de las Organizaciones: Sistemas Complejos Dinámicos Inestables Adaptativos*” Memoria para optar el título de Doctorado. Disponible en: http://www.econ.uba.ar/www/servicios/biblioteca/bibliotecadigital/bd/tesis_doc/serlin.pdf.pdf

Sampieri et. Al (1997) “*Metodología de la Investigación*”. México: edición por McGRAW-Hill Interamericana de México, s.a. de c.v.

Tello,E. (2008) "Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad en México" Revista de Universidad y Sociedad del conocimiento; Universidad Oberta de Catalunya; en línea; Julio del 2007; Fecha de consulta 25 de noviembre del 2015; disponible en http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=62:citar-recursos-electronicos-normas-apa&catid=38:como-citar-recursos&Itemid=37#8

Tomos,P. "La importancia de la gestión de la información en las organizaciones" (en línea).Gestión de la información en organizaciones. 21 de diciembre del 2011, disponible en: <http://www.biblogtecarios.es/pilartornos/la-importancia-de-la-gestion-de-la-informacion-en-las->

Zorrilla,M. & Barba,B. (Mayo. 2012) "*Reforma Educativa en México Descentralización y Nuevos actores*" Ponencia presentada en el Coloquio de Egresos de Ciencias de la Educación , Guadalajara