SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

La página web, un medio para acercar los servicios a los docentes de educación básica de la región, en el CATEP Teziutlán.

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

Que para obtener el título de:

Licenciado en Administración Educativa

Presenta:

Rigoberto Hernández Valerio

Teziutlán, Pue; junio de 2024.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

La página web, un medio para acercar los servicios a los docentes de educación básica de la región, en el CATEP Teziutlán.

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

Que para obtener el título de:

Licenciado en Administración Educativa

Presenta:

Rigoberto Hernández Valerio

Tutor:

Carla Loreli García Cruz

Teziutlán, Pue; junio de 2024.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD UPN 213 TEHUACÁN

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Tehuacán, Pue., a 1 junio del 2024.

C. RIGOBERTO HERNÁNDEZ VALERIO
P r e s e n t e.

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad y como resultado del análisis realizado a su trabajo intitulado: "LA PÁGINA WEB, UN MEDIO PARA ACERCAR LOS SERVICIOS A LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA REGIÓN, EN EL CATEP TEZIUTLÁN", Opción: Proyecto de Intervención e Innovación, a propuesta del(a) asesor(a) MTRA. CARLA LORELI GARCÍA CRUZ, manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos al respecto por la Institución, para obtener el título de Licenciado(a) en Administración Educativa.

Por lo anterior, se dictamina favorable su trabajo y se le autoriza a presentar su examen profesional.

S.E.P.
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 213
TEHUACÁN,PUE.

ATENTAMENTE
"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"

MTRO. ANDRÉS JAIME LÓPEZ CID
PRESIDENTE

El presente documento tiene vigencia por 60 días naturales, a partir de la fecha de expedición.

AJLC/SFV/wrg

DEDICATORIA

Dedico este logro en primer lugar a mis padres, por su amor incondicional, cuya fe en mí nunca flaqueó y cuyo apoyo fue la base sobre la que construí este logro. Porque con su apoyo y sacrificio logre cumplir mis aspiraciones de licenciatura y superarme como persona. Siempre fueron y serán un modelo a seguir con sus buenas acciones porque me apoyaron con todo lo que estuvo en sus manos y me alentaron cuando las situaciones se ponían difíciles. Agradezco por cada paso que dieron conmigo en este camino.

A mis hermanos, que siempre me han inspirado a ser mejor y a seguir adelante. Gracias por estar a mi lado en los momentos de alegría y también en los de dificultad, su amor y apoyo han sido invaluables.

A mis maestros, quienes no solo impartieron conocimientos, sino también encendieron en mí la pasión por aprender y descubrir. Sus palabras de aliento y su dedicación han dejado una huella imborrable en mi vida.

A mis amigos, por su compañía incondicional, por las risas compartidas y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Su amistad ha sido un pilar esencial en este viaje.

¡¡GRACIAS!!

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZANDO EL PROBLEMA

1.1 Contexto del CATEP Teziutlán.....16
1.2 El diagnóstico administrativo.....20
1.3 Planteamiento del problema.....27
1.3.1 Objetivo general de la investigación.....34
1.4 Justificación de la investigación.....35

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentos de la administración.....30
2.1.1 Administración.....42
2.1.2 Administración educativa.....45
2.2 Enfoque de Sistemas.....48
2.2.1 Proceso administrativo.....52
2.2.2 Organización.....54
2.2.3 Servicios en instituciones educativas.....56
2.3 Legislación educativa.....58
2.3.1 Política educativa.....62
2.3.2 Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana (CATEP).....66
2.4 Teoría de la estrategia.....69
2.4.1 Proyecto de Gestión Escolar.....70
2.4.1.1 Metodología del Marco Lógico (MML).....71
2.4.1.2 Planeación táctica.....75
2.4.2 Página web.....76
2.4.2.1 Capacitación.....84
2.4.2.2 Seguimiento y Evaluación de la implementación del proyecto.....87
2.4.3 Evaluación del proyecto.....89

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación.....75

3.2 Diseño de la investigación.....103
3.2.2 Método de la investigación acción. 105
3.3 Técnicas e instrumentos de investigación. 108

CAPÍTULO IV

PROYECTO DE GESTIÓN ESCOLAR Y RESULTADOS

4.1 Proyecto de gestión escolar. 97
4.1.1. Aplicación de la Metodología del Marco Lógico.....117
4.2. Planeación táctica. 120
4.3. Aplicación o propuesta de aplicación.....123
4.3.1 Evaluación de la estrategia. 139
4.4 Análisis de resultados del proyecto de gestión escolar. 142
RETOS Y PERSPECTIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
ANEXOS
APÉNDICES

INTRODUCCIÓN

Dentro del sistema educativo nacional se encuentra ubicado como institución de apoyo y asesoría al personal docente el centro de asistencia técnica a la escuela poblana, Teziutlán, institución que pertenece a la instancia de la Dirección de Apoyo Técnico Pedagógico Asesoría a la Escuela y Formación Continua. El presente es un proyecto de modalidad en intervención e innovación que se aplicó en el centro antes mencionado ya que fue una propuesta que implica un conjunto de acciones intencionales que buscan introducir nuevas formas de interacción en la práctica educativa para la mejora del proceso educativo, por lo que se buscó fortalecer la atención a los docentes de educación básica de la región, mediante el uso de una página web para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece la institución.

Por lo que el proyecto se encuentra conformado por cuatro capítulos. En el primero se define de manera específica el contexto externo, interno y de área, posteriormente se describe el diagnóstico de tipo administrativo propuesto por Herrera (2007) utilizado para identificar las problemáticas y obtener el problema específico que estaba afectando el área, donde también fue relevante conocer las fases para obtener de manera sistematizada y ordenada la información. Luego de haber conocido los contextos donde se encuentra el objeto de estudio y el problema, se plantea el problema de investigación de acuerdo a la información obtenida de los informantes, identificando causas que originan el problema y las consecuencias que podrá traer consigo si no se resuelve.

Para finalizar el capítulo se diseñó la pregunta de investigación dándole respuesta al formular el objetivo general y para poder llevar a cabo este objetivo se tuvieron que diseñar tres objetivos específicos que apoyen al cumplimiento del general. Posteriormente se justificó el porqué del diseño del proyecto en donde se argumentó la postura del mismo y la estrategia a implementar.

Seguidamente se encuentra el capítulo dos en donde se encuentra el sustento teórico del problema y la estrategia, por lo que como primera parte se encuentra la definición de administración, administración educativa, el enfoque y teoría de la administración que fue relevante conocer para encaminar y guiar el proyecto, también se puede ver reflejado el proceso administrativo utilizado para categorizar la información obtenida durante el diagnóstico.

Así mismo se incluye la unidad teórica que contiene información relacionada con el problema identificado, también se localiza la legislación educativa como lo es el artículo 3° de la CPEUM, la ley general de educación, etc. Mientras que en la política educativa se define el SEN y el nivel educativo al que pertenece la institución. Al final del capítulo se consideró poner la teoría de la estrategia en el que se describe que es un proyecto de gestión escolar y después se menciona la metodología del marco lógico ya que fue fundamental para conceptualizar y diseñar la estrategia, así mismo se encuentran los fundamentos de la página web, el medio de difusión por el que se daría a conocer, el seguimiento y evaluación donde se describe la gráfica de Gantt, la lista de verificación y el análisis FODA como instrumento de seguimiento y evaluación.

El capítulo tres se conformó por definir el enfoque de investigación en donde se retomó al paradigma de investigación socio - crítico ya que busca una transformación, seguidamente se define el enfoque de investigación cualitativa de acuerdo al tipo de investigación que se realizó y al tipo de datos a analizar, por lo que como resultado de esto se recurrió a utilizar el método de investigación acción ya que este es el camino a seguir para realizar una investigación porque se abordan los cuatro pasos que propone Pérez y Nieto (2009), y se concluye conceptualizando las técnicas e instrumentos de investigación utilizados para rescatar y obtener la información del objeto y sujetos de estudio.

Finalmente en el capítulo cuatro se encuentra la aplicación y seguimiento de la estrategia, como primera parte se pueden ver reflejada la aplicación de los pasos de la metodología del marco lógico, por lo que como resultado se obtiene la matriz del marco lógico donde se obtiene las actividades para realizar la planeación de la estrategia, por lo que posteriormente se ejecutan las actividades plasmadas en la planeación en donde se lleva a cabo la estrategia, se le da difusión para que la conozca el personal al que va dirigida y hagan uso de ella, al finalizar la ejecución se evalúa la estrategia mediante un análisis FODA en donde se rescatan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se identificaron durante la implementación.

Dentro del capítulo cuatro se encuentra el análisis de resultados del proyecto de gestión escolar donde se describe la evaluación del proyecto realizada mediante un análisis FODA, describiendo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentaron durante el diseño, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación del proyecto en general. Así mismo se integra el apartado de retos y perspectivas de la administración educativa en donde se plasman las reflexiones finales en relación al perfil de egreso y el desempeño que se obtuvo en el proyecto. Existen otros apartados como lo son los anexos y apéndices que pueden ser de apoyo para la comprensión de lo descrito en el presente.

CAPÍTULO
I

CONTEXTUALIZANDO EL PROBLEMA

México es un país en desarrollo en el cual la educación es el cimiento sobre la que se construye el futuro de la sociedad ya que se considera el motor que impulsa el progreso y desarrollo, la herramienta para construir un mejor futuro para todos. Sin embargo, la educación es también un abanico de problemas, obstáculos y desigualdades presentes en todo el país y a pesar de los esfuerzos realizados para mejorar el sistema educativo, este se ve afectado por la falta de materiales, la falta de infraestructura adecuada y la desigualdad de oportunidades.

Por tanto, en el presente proyecto se aborda un problema identificado en el Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana, Teziutlán, mediante un diagnóstico administrativo propuesto por Herrera (2007) en el cual menciona la situación que hace que la información se adecue a las características del contexto y a la investigación, al mismo tiempo, se apoyó de las fases del diagnóstico participativo que enuncia Astorga (1991) con el objetivo de llevar una secuencia. Además, se describe el contexto que rodea el objeto de estudio, tomando en cuenta referentes que sirvieron de guía para obtener la información relevante y que influye directamente en el objeto. Por último, con la información obtenida durante el diagnóstico mencionado anteriormente, se llega a plantear la pregunta de investigación y posteriormente se le da respuesta, con el diseño de un objetivo general, de igual forma para que se pueda cumplir el objetivo, se diseñan tres específicos para guiar el logro de los resultados.

1.1 Contexto del CATEP Teziutlán.

Se comienza describiendo el contexto del objeto de estudio, este es el lugar en donde se identificó la problemática, ya que según Hernández (2014) “el contexto implica una definición geográfica” (p. 365). Es importante conocer dónde se localiza el terreno de estudio

de manera exploratoria a fin de identificar los tipos de conductas y actividades que se realizan, así como la infraestructura que permitirán hacer cuestionamientos para la recolección de datos del ambiente, tomando en cuenta las necesidades reales del objeto de estudio, y de esta forma evaluar el lugar en donde se realizará la investigación.

Primero se define el contexto externo del objeto de estudio, para identificarlo se usó la técnica de observación, como instrumento de apoyo, una guía de observación (Ver apéndice A), este fue dirigido a observar el municipio de Teziutlán, con el objetivo de conocer el contexto que rodea al Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana (CATEP), con respecto a precisar las características influyentes en el funcionamiento de la institución. Al respecto conviene decir que basándose en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020), el municipio de Teziutlán es el número 174 de los 217 municipios del Estado de Puebla y alberga un total de 103,583 habitantes (Ver anexo 1).

En el municipio existe una variedad de costumbres y tradiciones que son relevantes para los habitantes, pues se comprende que la mayor parte de la población se involucra en el momento en que se realizan las festividades de solemnidad, con el fin de venerar a los santos patronales, así mismo las personas practican diferentes costumbres realizadas desde sus ancestros, como lo es el 06 de enero día de los reyes magos, vacaciones de semana santa, día de muertos, 12 de diciembre día de la virgen de Guadalupe etc. (Ver anexo 11). Por lo que, de acuerdo con el instrumento aplicado y mencionado anteriormente, se puedo identificar la existencia de una gran diversidad cultural de maestros, dado que se encuentran ubicados en diferentes municipios y localidades de la región de Teziutlán, en consecuencia, se ven afectadas las actividades por las suspensiones que se realizan durante el ciclo escolar.

Continuando con el contexto externo del objeto de estudio ubicado en Teziutlán, cabe mencionar que en la zona se encuentran servicios de telecomunicación como los es, la radio y las redes sociales, se toma en cuenta porque, las personas tienen en sus teléfonos móviles redes sociales o radio que les permite estar en constante comunicación, aunque puede variar dependiendo de las zonas, refiriéndose a que algunas zonas rurales son alejadas y por ello no se puede llevar a cabo el canal de comunicación. Así mismo existen diversos medios de comunicación para dar a conocer las diferentes actividades que se realizan en las instituciones. Algunos medios de comunicación son gratuitos y otros tienen un precio que se debe pagar para poder adquirir el servicio, esto de acuerdo a lo observado con la guía de observación utilizada (Ver apéndice A).

Para el ámbito económico de Teziutlán, existen variedad de actividades económicas, sin embargo, las que resaltan más son, la de industria textil, ya que si bien es cierto la mayor parte de la población se dedica a laborar en maquilas, por otra parte, también se desarrolla la actividad de comercio, así como las agropecuarias, en donde los habitantes pertenecientes al municipio y de sus alrededores, producen sus cultivos o crían ganado, con el propósito de ser vendido en el municipio o intercambiarlo con otras mercancías.

No obstante, de acuerdo con el directorio de CATEPS (Ver anexo 4), en el referente de educación se considera que en el estado de Puebla existen 22 Centros de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana y dos de estos centros se encuentran ubicados en la región de Teziutlán, uno de ellos se localiza específicamente en el municipio de Tlatlauquitepec, el otro, conocido por llevar a cabo la investigación en las instalaciones y ser tomado como objeto de estudio, se ubica en el municipio de Teziutlán. Visto que existen Centros de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana en todo el estado, son las únicas instituciones que

ofrecen asesoría, acompañamiento y facilitación de cursos al magisterio para la capacitación, actualización y profesionalización docente, orientándolos de acuerdo a las vivencias de los diferentes contextos en donde desarrollan su labor.

Se toman en cuenta las escuelas de educación básica del contexto, en virtud del acercamiento del centro con estas instituciones ya que trabaja con el personal perteneciente al nivel y al mismo tiempo que forme parte de la Unidad del Sistema para la Carrera de las Maestras y los Maestros (USICAMM), por lo que según el Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica del Estado de Puebla (CEIGEP, 2021) existen 66 instituciones de educación preescolar, 56 de educación primaria y 26 de educación secundaria, conformando así un total de 148 instituciones de nivel Básica, todas ellas ubicadas en las diferentes localidades del municipio (Ver anexo 2).

Con el fin de reconocer el contexto interno del CATEP (Ver apéndice V), se realizó una observación de la institución, utilizando como instrumento, una guía de observación para valorar las características (Ver apéndice B), que tuvo como objetivo el conocer el contexto interno del centro y se pudo identificar de acuerdo al COMODATO de CATEP (Ver anexo 3), que la institución se inaugura el 18 de marzo de 1996, no cuenta con inmueble propio, a la fecha comparte espacio en el edificio de la Coordinación de Desarrollo Educativo (CORDE 03) de Teziutlán, el edificio se encuentra ubicado en el municipio de Teziutlán, Barrio de Chignaulingo, en la Calle 20 de noviembre S/N, entre la Carretera a Nautla, Veracruz y la Calle de los maestros, con Código Postal 73820.

Siguiendo con el referente de infraestructura el CATEP se encuentra ubicado en el edificio de CORDE 03, específicamente en el tercer piso, en consecuencia, resulta lógico que cuente con escaleras para llegar a las instalaciones, pero no existen rampas para fomentar la

inclusión y de esta manera una persona con alguna discapacidad motora pueda llegar a las instalaciones. Está conformado por tres oficinas que le permiten llevar a cabo las actividades asignadas, como lo son, una oficina principal, una de usos múltiples y por último una utilizada como biblioteca. Dentro de las oficinas hay suficiente espacio para realizar las actividades de acompañamiento y atender las necesidades actuales de la propia institución, a consecuencia de trabajar la mayor parte del tiempo de manera virtual (Ver apéndice B).

Como se observó la infraestructura del CATEP se encuentra en el tercer piso de la CORDE (Ver apéndice V), de este modo, en ocasiones la oficina de usos múltiples es compartida, con el propósito de llevar a cabo reuniones con el personal de las diferentes áreas, para planear acuerdos de actividades o de los procesos de trabajo a seguir, esta sala se encuentra equipada con ocho mesas de trabajo y treinta sillas, así mismo tiene un proyector, una computadora de escritorio inservible, un pizarrón, un escritorio, un mouse, de la misma forma la sala tiene ventanas de ambos lados que le sirven de iluminación y ventilación, estas ventanas se encuentran protegidas con rejas de fierro, así como 4 cortinas, dos de cada lado.

La oficina donde se encuentra ubicada la biblioteca, está equipada con 24 estantes para colocar el material educativo, en este caso, libros y enciclopedias. Aproximadamente cuenta con más de mil quinientos libros de diferentes asignaturas, como; historia, metodología de la investigación, pedagogía, biología, sexualidad, filosofía, ciencias naturales, literatura, psicología, cuentos para niños, etc. Esto sin contar el material didáctico utilizado en cursos de actualización docente en años anteriores y se consideran como desactualizados debido a sus fechas de aplicación, ahí mismo se encuentra cuatro mesas de trabajo y doce sillas que sirven de apoyo para realizar actividades de lectura e indagación sobre algún determinado tema, haciendo uso del material bibliográfico.

Por consiguiente, la oficina principal está dividida en tres cubículos pequeños y un área de trabajo general, en el primer cubículo se localiza el coordinador general del CATEP y el espacio está integrado por un escritorio, una computadora de escritorio, un CPU, una impresora, una mesa, una televisión de pantalla plana, bocinas, un anaquel para colocar archivos importantes. El segundo cubículo pertenece a un Asesor Técnico Pedagógico, está compuesto por un escritorio, una silla, un anaquel y carpetas con documentos. El tercer cubículo es utilizado como bodega, se almacenan materiales deteriorados o materiales que no se ocupan constantemente, ahí se encuentran guardadas algunas sillas, folders, extensiones, bocinas, documentos, adornos, componentes de impresoras, etc.

Como referente de organización en el Centro de Asistencia se pudo observar que no cuenta con un organigrama físico establecido, en donde se plasme cuál es la estructura jerárquica, sin embargo sí se pueden identificar los cargos del personal que labora en la institución, como lo son; Coordinación General, Coordinador Académico, Asesor Técnico Pedagógico, Administrativo y Bibliotecario, donde el jefe inmediato es el coordinador general y se encarga de realizar diferentes funciones como, coordinar las actividades del CATEP de acuerdo a las instrucciones de la Dirección de Apoyo Técnico Pedagógico, Asesoría a la Escuela y Formación Continua (DATPAEyFC), de igual forma lleva a cabo los inventarios de los materiales y mobiliario con el que cuenta la institución y organiza las actividades.

Posteriormente se describen las funciones de los colaboradores como el coordinador académico, que se encarga de llevar a cabo las actividades relacionadas con el personal docente de la región, dirige y da seguimiento a las actividades de aprendizaje de los maestros que ingresan al CATEP. El Asesor Técnico Pedagógico, es el facilitador de los cursos, este

se encarga de dar acompañamiento a los maestros que toman el asesoramiento, proporcionándoles material o guiándolos resolviendo sus inquietudes. El bibliotecario se encarga de llevar a cabo los inventarios de todos los libros, así como del mobiliario de la biblioteca y de proporcionar material a quien lo requiera.

El personal con el que cuenta la institución es un total de tres maestros, ellos tienen una formación normalista de diferentes licenciaturas como, la Licenciatura en Ciencias Sociales, Licenciatura en Educación, Licenciatura en Pedagogía, con distintas maestrías que refuerzan su profesionalización, además de contar con una larga trayectoria y experiencia en el ámbito educativo de los diferentes contextos. Ahora bien, las líneas de comunicación y las cadenas de mando suelen presentarse de manera específica entre el personal, gracias a las reuniones que se realizan para dar a conocer las actividades a realizar, así como expresar cualquier inquietud para darle solución y reforzar las cadenas de comunicación entre el personal.

De acuerdo al instrumento aplicado, el Centro de Asistencia no tiene definida una misión que la guíe en su actuar y le dé esa razón de ser como institución, así mismo no cuenta con la visión a la que se debería dirigir ya sea a corto, mediano o largo plazo. Aunado a esto no define los valores que le permitan trabajar de forma colaborativa con las demás personas y los oriente en su actuar, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad e inclusión. En relación a lo anterior, tampoco tiene establecidos los objetivos a los que se dirige y que debe cumplir para lograr su hacer en el ámbito educativo.

El CATEP es un tipo de institución de carácter público enfocado a la educación, que ofrece un servicio de capacitación, actualización, profesionalización, acompañamiento y asesoría a docentes de la región, este es financiado por la Secretaría de Educación Pública y

los servicios principales que ofrece son, facilitar cursos, asistir a consejos técnicos, de biblioteca, asesorar y acompañar a maestros en servicio. Los beneficiarios directos son los maestros que deseen participar en la profesionalización de sus prácticas, siempre y cuando como requisito específico se les pide pertenecer al Sistema para la Carrera de las Maestras y los Maestros de educación básica o en ocasiones los docentes que requieran alguna constancia o diploma para actualizar su curriculum vitae.

La modalidad en que se ofrecen los asesoramientos y facilitación de cursos, es únicamente a distancia, debido a que se imparten de manera virtual y para ello, las personas se inscriben mediante convocatorias en donde tienen que enviar sus datos mediante un documento de Excel, que les proporciona el CATEP, o incluso pueden visitar las instalaciones con la intención de que les proporcionen la información necesaria para su proceso. Los servicios antes mencionados no tienen ningún costo, son totalmente gratuitos, ya que la institución pertenece a la DATPAEyFC que a la vez se encuentra vinculada con la Secretaría de Educación Pública del Estado de Puebla.

Posteriormente pasando al área de coordinación general, en donde se encuentra el objeto de estudio, la investigación se apoya de una guía de observación (Ver apéndice C) con el objetivo de conocer el contexto del área de CATEP y así identificar referentes y características que pueden tener importancia en el proyecto o puedan repercutir directamente en el funcionamiento de la institución. Gracias a la guía de observación aplicada, se estima que el personal se siente motivado al realizar sus funciones y actividades asignadas, para brindarle el servicio a los maestros interesados en adquirir competencias para profesionalizar su práctica en las aulas. De la misma manera se tiene en desconocimiento la existencia de un

reglamento interno en el que se establezcan los derechos y obligaciones tanto del personal que labora en la institución, como de los maestros que llegan solicitar los servicios.

Seguidamente en lo referente de material se identificó que no hay suficiente presupuesto para utilizar en alguna necesidad o un proyecto, como resultado de no existir apoyo por parte de la DATPAEyFC para proporcionar recursos financieros. Por tanto, la mayor parte de los materiales con los que cuenta el CATEP, es proporcionado por el mismo personal. Como es el caso actual, porque no se cuenta con los recursos materiales ni tecnológicos necesarios para dar el acompañamiento, pues hacen falta recursos tecnológicos en buen estado, para reducir y facilitar el trabajo. A pesar de lo mencionado, en el área no se tiene en existencia algún material que ayude a delegar funciones, tampoco se cuenta con un documento en donde establezcan los procedimientos que debe realizar el personal de la institución.

Por consiguiente, el centro realiza una variedad de procesos que coadyuvan a la realización y el cumplimiento de las actividades, una de ellas es recibir una capacitación y orientación previa por parte de la DATPAEyFC o de instructores asignados desde dirección, para que posteriormente el personal pueda brindar el acompañamiento a los docentes y logren tener el control administrativo o pedagógico como facilitador y que le permita evaluarlos correctamente. Por una parte, realizan inventarios tanto de biblioteca como de la institución en libros de Excel, después dan el informe de cuantos ejemplares de libros tiene en existencia y la cantidad de materiales con los que cuenta el centro, por otra se realiza un inventario en una página de dirección con el objetivo de dar a conocer cuál es el material que tiene la biblioteca.

Así mismo con la guía de observación, se pudo rescatar que el personal tiene conocimientos clave y básicos del proceso administrativo, porque dos de ellos poseen clave de director, y una gran experiencia y trayectoria que han ido desarrollando durante más de 20 años de servicio en el sistema educativo de nivel básica, por lo que tienen en consideración las etapas del proceso administrativo, pero no tienen el conocimiento específico de las fases y elementos que lo integran. Es importante considerar si el personal conoce el proceso administrativo, porque de esta manera se podrán mejorar los procesos de las actividades que llevan a cabo dentro del área.

1.2 El diagnóstico administrativo.

Para poder realizar la investigación, es importante mencionar el diagnóstico como una herramienta que ayuda a identificar ciertas características presentes en situaciones problemáticas de un determinado lugar. Ander (1991 citado por Lázaro y Silva, 2015, p. 83), indica que "este es una etapa de un proceso por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades o los problemas que afectan a un sector o aspecto de la realidad, que es motivo de un estudio-investigación, con la finalidad de desarrollar programas y realizar una acción" (p. 83).

El diagnóstico se considera como la primera etapa de una investigación, ya que permite al investigador recolectar información de la situación actual en la que se encuentra determinado grupo, institución o persona, para identificar cuáles son los recursos con los que cuenta, sus características, territorio en el que se encuentra, que servirá para comprender la realidad de la situación e identificar tanto las necesidades como problemas que se están presentando o que puedan afectar la situación en el futuro. De igual manera permite encontrar las causas y efectos a los problemas para conocerlos a profundidad, posteriormente se puedan

implementar acciones de mejora en las necesidades o problemas localizados, como lo puede ser el diseño de proyectos que erradiquen el problema.

Como se mencionó, el diagnóstico sirve para conocer la situación actual de diferentes grupos, instituciones y personas. Para este proyecto se realiza un diagnóstico a una institución enfocada a la educación, por lo que se retoma a un diagnóstico educativo y es conveniente recalcar como lo concibe Cortizas (2006) por tanto este "es conocer para educar, optimizando al sujeto hacia su excelencia personal. Esto implica que, por un lado se utilice para conocer la relación que existe entre las causas, alternativas o factores, y los efectos, metas o riesgos" (p.44).

Retomando lo anterior, el diagnóstico educativo es el estudio, análisis y síntesis de la realidad en la que se encuentra inmiscuida la institución con el fin de emitir un conjunto de juicios, en el que se abordan aspectos pedagógicos, culturales, organizativos, administrativos y políticos que desde luego impactan en la vida, las actividades y a la comunidad de la institución. Este es un proceso que permite obtener información de aspectos positivos o negativos que están ocurriendo y que podrían estar afectando el servicio educativo que se ofrece, por lo tanto, la información recabada permite establecer las bases para poder intervenir y modificar las deficiencias o problemas que se estén presentando, en algo positivo.

Dentro del diagnóstico educativo se encuentran otros diagnósticos dependiendo de las dimensiones que componen a una institución, como lo pueden ser la pedagógica o la administrativa. Como el presente tiene una perspectiva administrativa, se toma en cuenta la segunda enfocada a los diagnósticos de las diversas áreas administrativas, con el objetivo de recabar información específica para la cual fueron diseñados. Como lo son el diagnóstico, institucional, organizacional y administrativo.

Primero, se encuentra el institucional el cual es un tipo de diagnóstico que es aplicado para toda la institución y que permite determinar las condiciones de un centro educativo específico, porque según el Ministerio de Educación (2012) “es una representación de la realidad del establecimiento educacional, y se sustenta en la valoración y evaluación que hacen los propios actores responsables de las Prácticas y procesos desarrollados” (p. 9).

Se entiende como diagnóstico institucional el proceso a través del cual se encuentra la institución, que permitirá adquirir información para cambiar visiones y detectar los problemas de la realidad sobre la cual se va a actuar para la búsqueda de alternativas de solución, que permitan mejorar las situaciones negativas de educación en las instituciones tomando en cuenta todo lo que compone una institución educativa como lo son los actores principales, la cultura organizacional, las misión y visión de la misma, porque este diagnóstico permite conocer qué está pasando en la institución y de qué manera se está presentando el problema para darle solución.

Posteriormente como segundo diagnóstico se encuentra el organizacional, que según Rodríguez (2005) puede ser definido como:

> Un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional. Esta evaluación se refiere a la organización como un todo y ha de considerar el rango completo de variables que comprenden el comportamiento organizacional. Las organizaciones presentan características sistémicas, es decir, están compuestas por elementos interdependientes que funcionan en relación mutua en el contexto de un entorno con el que tienen transacciones regulares. (p. 38).

Un diagnóstico organizacional, es aplicado como un proceso de levantamiento de datos en el que se analiza e identifica las causas y consecuencias de problemas surgidos al

recolectar la información, que se está presentando dentro de la organización y su conjunto, esto para evaluar cualquier tipo de proceso o recurso que integre la organización, debido a que se puede presentar en las prácticas de comunicación, sistemas de producción, etc. Al conocer la problemática, la información, las causas y consecuencias se podrán aplicar estrategias de solución, haciendo uso de herramientas que faciliten el tratamiento del problema, para perfeccionar el proceso que este causando alguna molestia, esto se debe hacer considerando dos tipos de cambios, uno de ellos es el de transformación, en donde se genera un impacto o un cambio en la organización, en el de transacción, está relacionado con los demás procesos y recursos, pero no tienen un cambio de mayor magnitud.

Y el tercero es el administrativo. Este Diagnóstico es utilizado y el más adecuado para aplicar en el CATEP, para recabar información de posibles áreas de oportunidad que se estén presentando, ya que Herrera (2007) lo define como:

> Un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos (s/p).

Como ya se mencionó, el diagnóstico administrativo es un proceso sistemático que permite evaluar el área en el que se encuentra el objeto de estudio, para conocer las áreas de oportunidad que se presentan en el lugar, ya que permite realizar las observaciones, además de extraer la información en el ámbito estructural como organizacional que se lleva a cabo en la misma. Posibilita identificar las causas y consecuencias en la información rescatada, para conocer que está ocasionando los problemas, luego se propongan estrategias o alternativas de solución, mismas que la harán funcionar correctamente.

La importancia de retomar al diagnóstico administrativo, es porque se adecua al contexto en el que se lleva a cabo el proyecto de investigación, dado que permite conocer las características negativas del departamento, las funciones, la organización administrativa y funcionamiento del mismo. Agregando a lo anterior, no se va a analizar más allá del área, si no que se enfoca en el área misma y sus posibles áreas de oportunidad que estén afectando su función o retrasando actividades para que se realicen de manera eficiente. Es importante porque además de identificar el problema permite conocer cuáles son las causas que la están originando y cuáles son las consecuencias que podrían surgir si no se resuelve el problema, con el objetivo de analizar la información a profundidad y poder intervenir.

Cada tipo de diagnóstico, es distinguido por ciertas características particulares que las diferencian del resto, en el caso del administrativo, según Herrera (2007) surge como una necesidad empresarial, por el hecho de identificar problemas o necesidades que estén afectando el área y adecuar las actividades para obtener resultados favorables, puede aplicarse a todo nivel dentro de cualquier área o departamento, es holístico por tanto permite revisar cada proceso que se realiza en el área, así mismo se hace de manera integral porque a pesar de que se pueden revisar los procesos de manera individual se pueden analizar de manera conjunta para ver cuál es la relación que existe entre ellos en virtud del funcionamiento del departamento.

De igual manera, es importante y necesario llevar un orden lógico, siguiendo las etapas que establece Herrera en el diagnóstico administrativo, porque debe existir coherencia en la información rescatada, estas etapas deben realizarse y cumplirse para pasar a la siguiente, es decir en orden cronológico, en efecto, según Herrera (2007) propone las

siguientes etapas: “la recopilación de información, análisis organizacional o administrativo, obtención de conclusiones, hasta llegar a la propuesta y plan de acción” (s.p.).

Pero, para llevar a cabo la primera etapa, se recurre a utilizar los pasos del diagnóstico participativo de Astorga (1991) ya que, es necesario recolectar los datos mediante un proceso establecido, el cual permita obtener información real y verídica, este es elegido por su versatilidad. El primer paso de Astorga es, identificar el problema mediante experiencias o situaciones que se consideren irregulares o negativas, luego, el segundo paso fue la elaboración de un plan diagnóstico utilizado como herramienta para obtener, analizar y sistematizar la información, en donde se establecieron las siguientes preguntas; ¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Cuándo?, ¿A quiénes?, ¿Con qué?, que sirven como ejes de análisis, para establecer actividades y obtener la información (Ver apéndice H). Este se realizó en el proyecto, para llevar un orden lógico en la obtención de la información.

El plan diagnóstico consistió en diseñar una integración de las preguntas antes mencionadas y dándoles respuesta, donde ¿Qué? se refiere a la categoría de organización y subcategoría de recursos técnicos del proceso administrativo, posteriormente ¿Dónde?, referido a la institución y área donde se lleva a cabo el proyecto que es el área de coordinación general del CATEP, así mismo ¿Cuándo?, exponiendo la fecha en que se llevó a cabo la recolección de la información, el cual fue del 14 de agosto al 29 de septiembre del año 2023, plasmando las actividades en un diagrama de Gantt (Ver apéndice I), después ¿A quiénes?, que engloba a las personas involucradas como el Coordinador General y los Asesores Técnico Pedagógicos, finalmente ¿Con qué?, plasmando las técnicas, conforme lo fueron la observación, entrevista y encuesta, cada una con su instrumento de apoyo como la guía de

observación, guión de entrevista y un cuestionario estableciendo las fechas de aplicación de los mismos, para posteriormente definir las fechas de análisis de los datos.

El tercer paso consiste en recoger la información que haga falta para entender el tema, en este se recolectó la información del contexto y área en el que se encuentra el objeto de estudio, permitiendo obtenerla mediante instrumentos y personas que pudieran brindar la información, para conocer los datos necesarios y áreas de oportunidad presentes en el área. El cuarto paso, es procesar la información recogida dándole la forma, coherencia y sentido. Por último, el quinto paso es socializar los resultados compartiendo con las personas la información que se ha obtenido y analizado.

Continuando con la siguiente etapa del diagnóstico administrativo, se encuentra el análisis organizacional y administrativo, se realizó un diagrama de Ishikawa para ordenar las necesidades identificadas según la información (Ver apéndice J), posteriormente la siguiente etapa fue la obtención de conclusiones con la información obtenida para plantear el problema que está afectado el objeto de estudio, en donde la información rescatada en la primera etapa se categorizó con la ayuda de un mapa conceptual (Ver apéndice K), utilizando como guía el proceso administrativo, con el objetivo de identificar la etapa y elemento en la que se está presentando el área de oportunidad. Finalmente aplicar la última etapa de la propuesta y plan de acción en la que se culmina mediante una pregunta de investigación, dándole respuesta mediante un objetivo general que contiene la propuesta de solución al problema identificado.

1.3 Planteamiento del problema.

El planteamiento del problema, es parte fundamental de una investigación porque permite conocer a fondo mediante una indagación a manera de exploración cuál es el problema, como lo menciona Hernández (2014):

> Los planteamientos cualitativos son una especie de plan de exploración (entendimiento emergente) y resultan apropiados cuando el investigador se interesa en el significado de las experiencias y los valores humanos, el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el fenómeno estudiado, así como cuando buscamos una perspectiva cercana de los participantes (p. 364).

Por lo que este, es uno de los primeros pasos para realizar una investigación. Surge con una idea o conocimiento previo sobre algún tema, el cual se considere interesante, debe servir como punto de referencia para comenzar la investigación, haciendo una exploración de los pensamientos y puntos de vista que las personas tienen sobre el contexto o ambiente natural del objeto de estudio, para identificar el área de oportunidad o problema que se está presentando. En tal sentido abordar el planteamiento del problema según la idea, permite clarificar el tema, además plantear de manera delimitada que es los que se va a investigar y cuál es la solución que se le dará al problema identificado.

Por lo tanto, para conocer la información relevante y relacionada con la idea de investigación, teniendo en mira al planteamiento del problema, se recurrió a utilizar diferentes técnicas e instrumentos para la recolección de datos y poder identificar el área de oportunidad del ambiente en donde se encuentra el objeto de estudio, como primeras técnicas se utilizó la observación y la entrevista, al mismo tiempo la observación se apoya de un instrumento, en este caso una guía de observación, mientras que en la entrevista se realizó un

guion de entrevista semiestructurado (Ver apéndice D y E) que tuvieron como objetivo identificar las áreas de oportunidad del proceso administrativo en el CATEP, no obstante se pudo rescatar información relevante para la investigación.

Con base a la información rescatada se hicieron hallazgos negativos en la etapa de planeación, por tanto, el CATEP no cuenta con un plan de trabajo, una filosofía, tampoco propone estrategias para intervenir en problemas ya que se encuentra bajo el mando de la DATPAEyFC. Se realizan las actividades de acuerdo a los cursos diseñados por la dirección u otras instituciones que tienen convenios con la misma, para el diseño e implementación de cursos, tomando en cuenta las necesidades del magisterio. Sin embargo, lo anterior se puede considerar un hallazgo ya que, a pesar de los puntos negativos localizados, el centro ha funcionado desde varios años atrás, independientemente de que es difícil intervenir por cuestiones jerarquías.

No obstante, dentro de la etapa de organización se pudo identificar que el CATEP tiene deficiencias en los recursos para realizar eficientemente sus labores. De hecho, en la etapa de dirección no se encontró ningún área de oportunidad. Acto seguido, en el análisis de la etapa de control se concluyó que tampoco existen áreas de oportunidad porque el personal de la institución trabaja para mejorar su servicio teniendo como base información emitida por la SEP.

A consecuencia de la información rescatada, se pudo identificar que la fase del proceso administrativo que presenta mayores áreas de oportunidad viables, es la organización, ya que hubo etapas que presentaron algunas áreas de oportunidad, pero no son viables y alcanzables para resolver. Es por ello que se opta por la fase de organización en la que se aplicó como técnica una entrevista, con un guion de entrevista semiestructurada al jefe

de área (Ver apéndice F), donde como objetivo fue conocer las áreas de oportunidad que se presentan en la categoría de organización del proceso administrativo en el CATEP.

El instrumento rescató que el encargado no delega funciones, antes bien, las funciones asignadas con relación a los asesores las lleva a cabo la DATPAEyFC y estas pueden ser diversas. Al asignar las funciones no se toman en cuenta sus habilidades, porque las actividades pueden variar de acuerdo a las necesidades del servicio. Posteriormente se rescató que no existe ninguna dificultad para trabajar con el personal y con los docentes que adquieren el servicio, pero, un área de oportunidad que se presenta es que no se diseña una descripción del puesto que defina las funciones que debe realizar el personal, además el personal es evaluado desde dirección para saber si se están cumpliendo las expectativas y de esta manera mejorar el servicio.

También, la infraestructura de la institución se encuentra en buenas condiciones, porque no muestra debilidades que puedan afectar el servicio. Posteriormente se obtiene que los tipos de materiales que utiliza más el coordinador son; los materiales tecnológicos para estar en comunicación con los docentes que se les ofrece el servicio y los libros para el apoyo de sus sesiones en el acompañamiento. El material que el encargado considera que le hace falta la institución es el material tecnológico para que de esta manera los maestros puedan brindar el servicio a quienes los requieran, pero es algo complicado ya que el único proveedor de materiales del centro es la SEP, además en ocasiones llega a través del gobierno del estado y no existe un proceso para adquirirlos porque estos se asignan, por lo que, igualmente no se puede realizar ninguna gestión para la solicitud de materiales.

De acuerdo a la información proporcionada por el coordinador, el elemento de recursos técnicos es muy importante y necesaria, pero no existe material tecnológico

suficiente para su labor, ya que los docentes tienen que proporcionar este material para mantener la comunicación, de igual manera la institución no cuenta con un módulo de atención virtual para atender a los maestros que estén interesados en mantener su profesionalización o necesiten esclarecer ciertas cuestiones. Así mismo en cuanto a los recursos financieros, el centro no cuenta con recursos financieros propios, no se tiene financiamiento de otras instituciones, pero los recursos si son necesarios para adquirir equipo nuevo y darle mantenimiento a los equipos que se encuentran descompuestos.

Después, se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento de apoyo un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas (Ver apéndice G) dirigido a los Asesores Técnico Pedagógico que laboran en la institución, con el objetivo de conocer las áreas de oportunidad que se presentan en la categoría de organización del proceso administrativo en el CATEP. Se pudo identificar que, si existe la división del trabajo, las funciones se delegan de acuerdo a lo que haga falta realizar para sacar el trabajo adelante, también la cantidad de funciones puede variar de acuerdo a las funciones asignadas desde dirección, estas funciones pueden ser de acompañamiento, administrativas, del área que coordina, Asesor Técnico Pedagógico, apoyo a consejos técnicos. Así mismo la dirección si considera las habilidades, la formación y profesionalización como el capacitarse, maestrías, doctorados o especializaciones, porque esto le permitirá asignar las funciones de acuerdo a la preparación de los maestros.

No obstante, se registró que los recursos humanos con los que se les complica trabajar los maestros son los recursos humanos que adquieren el servicio, porque en ocasiones es difícil construir conocimiento a través de la pantalla, incluso cuando se llega a trabajar con maestros de diferentes contextos se llegan a tener dificultades en la falta de comunicación,

porque no hay cobertura telefónica en algunos lugares y comunidades muy alejadas. Igualmente se diseña una descripción del puesto, pero se desconoce en donde se encuentre debido a que al ingresar únicamente se asignaron actividades desde dirección y en realidad no está bien definido porque se establece que se realicen actividades pedagógicas pero las que más se realizan son actividades administrativas.

Pese a lo anterior, dentro los recursos materiales, se considera a la infraestructura como regular, ya que solo se cuenta con el lugar para atender a los docentes, porque tiene una sala, una biblioteca y una oficina, pero no se tienen los medios para lograr un servicio de calidad, puesto que no se tiene una luz propia, a consecuencia de ello no hay internet, medio fundamental para impartir los cursos, asesorías o acompañamientos. Dentro de los materiales que se utilizan más, son las computadoras personales de los docentes, libros y materiales digitales complementarios que abonen a los cursos o asesorías, por lo tanto, los materiales que le hacen falta la institución son; computadoras actualizadas, luz, hojas, impresoras, materiales de papelería, material bibliográfico actualizado y muebles para resguardar material o documentación impresa.

De acuerdo con los datos proporcionados por los informantes, los materiales técnicos son muy importantes para tener una comunicación con los docentes, con los compañeros de la institución y con las instancias estatales de la Secretaría de Educación Pública, pues si no se tienen esas herramientas no se puede llevar a cabo el servicio en tiempo y forma. Como no se cuenta con ellos, se buscó la manera de trabajar con recursos propios de los maestros. A pesar de lo anterior, no se tiene un módulo de atención virtual para ofrecer los servicios, que permita tener contacto y acercamiento con los maestros de la región que requieran los servicios ofrecidos por CATEP. En el caso de los recursos financieros, la institución no

cuenta con recursos propios, así mismo, no recibe financiamiento de otras instituciones, pero los recursos financieros si son muy necesarios para conseguir o comprar los materiales faltantes y darle mantenimiento a la institución.

En conformidad con los instrumentos aplicados, las áreas de oportunidad identificadas en las etapas del proceso administrativo, es relevante darle solución, porque para ofrecer un servicio de calidad, la institución debe funcionar correctamente. Pero en el sentido de las respuestas, se analizó que en la categoría de planeación, dirección y control existen áreas de oportunidad, el cual es difícil intervenir debido a que las órdenes son asignadas desde dirección, a consecuencia el CATEP no realiza sus propias actividades ya que las actividades y decisiones son diseñadas por la dirección, por eso, estas pueden variar de acuerdo a las necesidades del magisterio.

En la categoría de organización, igualmente se analizaron áreas de oportunidad viables, que sí se puedan llevar a cabo y darle una solución. Una vez identificada el área de oportunidad, se aplicaron instrumentos al coordinador y al personal colaborador en la institución para verificar las deficiencias presentes en la fase de organización. Gracias a esto se descubrieron inestabilidades en la división del trabajo, recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros, pero le competen a la DATPAEyFC, dado que es complicado para el CATEP llevarlas a cabo, se opta por intervenir en el área de oportunidad presente en los recursos técnicos porque los maestros no cuenten con el equipo tecnológico necesario, ellos utilizan los equipos adquiridos con sus recursos personales como solución, pues no existe apoyo por parte de la dirección.

Por ello, de acuerdo al análisis, se decide enfocar el proyecto a un área de oportunidad realizable, real y sobre todo en el que se pueda intervenir, por eso se toma la decisión de

mejorar la atención a los maestros que adquieren el servicio, esto a causa de que los cursos, asesorías y acompañamientos, se empezaron a impartir de manera virtual durante la pandemia y la dirección vio algo positivo, que se siguió con esa modalidad. En razón de lo anterior, los maestros ya no asisten a las instalaciones, por tal motivo los docentes desconocen a la institución e ignoran cuáles son sus funciones dentro del Sistema Educativo, qué servicios ofrece al magisterio. Por lo tanto, ya no existe el mismo acercamiento para la atención a diferencia de cuando se daba el acompañamiento de manera presencial.

Realizando un análisis profundo que permita comprender el origen del problema como lo son sus causas y consecuencias que podría traer consigo si en dado caso no es atendido de acuerdo como lo marca el diseño explicativo en base a la metodología de la investigación utilizada. Se comprende que la causa principal del problema es que los docentes se encuentran en las distintas zonas alejadas de la región, por tanto, estos enfrentan dificultades para acercarse a las instalaciones de la institución que les impiden solicitar información relacionada con su profesionalización, actualización o capacitación, incluso aclarar sus dudas o recibir acompañamiento para adquirir los conocimientos necesarios para mejorar su práctica (Ver apéndice M).

Lo expuesto, a su vez causa que exista poca atención hacia los docentes de la región, puesto que quienes llegan a recibir asesorías, acompañamientos y capacitaciones son asignados desde la DATPAEyFC, por lo que se puede observar que pocos docentes conocen a la institución debido los procesos de formación que han realizado por asignación desde dirección. Sin embargo, los demás docentes desconocen a la institución, por ende, también desconocen los procesos y servicios que el centro ofrece, con el objetivo de transformar su manera de pensar y su práctica pedagógica, directiva y de gestión.

De acuerdo con la información analizada y en relación al diseño de investigación elegida para el estudio, se desprenden las consecuencias que pueden afectar al área si no se realiza una intervención, por tanto una consecuencia que existe es que los docentes se mantendrían desorientados, sin conocer cuáles son sus funciones dentro del sistema educativo, incluso desconocerían el funcionamiento, la aplicación y el trabajo que implican los nuevos planes y programas de estudio, debido a la desactualización que vivirían en consecuencia de no conocer a la institución. Y esto a su vez causa una deficiente educación el cual estará violando derecho para las niñas, niños y adolescentes, establecido en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Con lo mencionado anteriormente y retomando los análisis para guiar la investigación, se ha decidido crear la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo fortalecer la atención a los docentes de educación básica de la región, mediante el uso de una página web, para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece el CATEP Teziutlán?

1.3.1 Objetivo general de la investigación.

Objetivo general:

Fortalecer la atención a los docentes de educación básica de la región, mediante el uso de una página web, para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece el CATEP Teziutlán

Objetivos específicos:

Conocer el significado de los servicios en instituciones educativas.

Identificar los sitios que ofrezcan la página web prediseñada que pueda favorecer la atención a los docentes de educación básica de la región, que requieran el servicio del CATEP Teziutlán.

Implementar la página web adecuada para mejorar la atención a los docentes de educación básica de la región.

1.4 Justificación de la investigación.

Las instituciones educativas no se encuentran ajenas al uso de la administración, para un correcto funcionamiento y uso eficiente de los recursos que la componen. Es por ello que se realizó un estudio, utilizando como herramienta un diagnóstico administrativo que permitió identificar la naturaleza de situaciones problemáticas en el área de coordinación general del CATEP, en donde los datos obtenidos se analizaron y categorizaron mediante la ayuda del proceso administrativo, en la que se pudo identificar que existen áreas de oportunidad en la fase de organización, específicamente en los recursos técnicos. A consecuencia de que hoy en día los recursos técnicos son fundamentales para cualquier institución, ya que, estos los mantienen informados y en comunicación de lo que sucede dentro y fuera de la institución. Por lo anterior se aborda el tema, con el objetivo de fortalecer la atención de los docentes haciendo uso de estos recursos para ser eficientes.

La presente investigación es viable debido a que se tiene en cuenta recursos teóricos que ha sido realizados por especialistas de la administración y que abonan ideas para mejorar la eficiencia, la productividad y la calidad de la organización, siempre y cuando se tenga presente que una organización siempre se verá afectada por situaciones contingentes que provienen del entorno, como lo menciona Hernández (2011), “es la posibilidad de que algo

suceda o no. En teoría, los sistemas actúan según los planes; sin embargo, en la práctica no es así: existen innumerables contingencias que afectan al sistema directivo".

Además de contar con un largo proceso de investigación, que se sustenta en la metodología de investigación utilizada, porque parte del paradigma socio - crítico busca una transformación, así mismo un enfoque cualitativo ya que se realizó la investigación para comprender y analizar los fenómenos y sus características de manera subjetiva. Desde luego este se realizó con la ayuda de un diseño de investigación explicativo, porque se realiza a profundidad comprendiendo el objeto de estudio. También se utilizó el método de la investigación acción para indagar sobre el problema y así dar una solución con el fin de realizar una mejora de manera continua.

Además del enfoque que se adecuó más para tratar el problema identificado, se ve reflejada la legislación educativa la cual regula a las acciones en las distintas instituciones y actores educativos de cualquier nivel. Donde para cumplir con lo establecido en las leyes se crean políticas educativas que a su vez hacen más accesibles las oportunidades de educación para toda la ciudadanía mexicana y de esta manera impulsar una educación de calidad. De igual manera se encuentra la base teórica de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS) que se desprende como sustento teórico de la estrategia para darle solución al problema identificado en la fase de organización, en el elemento de recursos técnicos ya que es fundamental conocer los antecedentes de la estrategia que se pone en práctica para innovar el servicio y resolver el problema identificado por el diagnostico.

La investigación fue conveniente realizarla para conocer el funcionamiento del área y su organización con el objetivo de conocer las características negativas que intervienen directamente en los procesos del area e identificar las causas que originan el problema y las

consecuencias que este podría ocasionar si no se resuelve. Fue relevante la investigación ya que permitió obtener información cualitativa, y subjetiva que permitiera ser analizada y comprendida a partir de distintas variables que dan la oportunidad de explicar por qué surgen estos fenómenos y su comportamiento.

Una vez obtenida toda la información en el diagnóstico del proceso de investigación se diseña una estrategia. Por lo tanto, para diseñar la estrategia se recurrió a la metodología del marco lógico (MML), ya que tomando en cuenta sus características, este es un tipo de planeación para la implementación de un proyecto, en donde toma en cuenta los involucrados, objetivos, actividades, fechas, etc. Una vez diseñada la planeación de la MML, se realiza la implementación de la estrategia, el cual servirá para fortalecer la atención a los docentes de educación básica de la región logrando que exista esa atención necesaria hacia los docentes que se les dificulta llegar a las instalaciones.

La estrategia permite resolver un problema real, ya que se realizó todo un proceso de investigación que posibilita obtener la información directamente de las personas involucradas y que se encuentran realizando sus labores en la institución. Por lo que de acuerdo con la información obtenida se considera un problema que está afectando la eficiencia de la institución debido a los pocos materiales tecnológicos con los que se cuentan y las nulas herramientas digitales que utiliza para poder brindar un acompañamiento pertinente y necesario a aquellos docentes que lo requieran pero que no se encuentren en las posibilidades de asistir a la institución.

Lo cual podría traer consigo consecuencias negativas para los docentes, directores, supervisores, jefes de sector y para sus alumnos, ya que, si el docente no mantiene una comunicación con la institución para aclarar sus dudas, recibir asesorías o mantener una

capacitación continua sobre los nuevos planes y programas que implementa la SEP, su práctica y labor se verá afectada, por tanto, se verá reflejado en el proceso de enseñanza aprendizaje de sus estudiantes en el caso de los docentes, mientras que en la situación de los directores, supervisores y jefes de sector se refleja en su liderazgo, gestión y acompañamiento al personal que tienen a su cargo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo se encuentra conformado por el sustento teórico del proyecto, que da fundamento a la resolución del problema, así mismo permite conocer las diferentes posturas que orientan la investigación, así como las diferentes enfoque y escuelas de administración y el surgimiento de la administración educativa. El enfoque principal que orienta al proyecto para darle solución al problema mediante la estrategia vinculada con el enfoque y la unidad teórica que se desprende del problema identificado en el proceso administrativo. Posteriormente se encuentra la normatividad, legislación y políticas educativas vigentes que dan seguimiento y guía a la labor de los servidores públicos de la educación que integran el CATEP Teziutlán. De igual manera se localizan el surgimiento y los antecedentes de la institución, que esclarecen la evolución de su propósito para con los docentes de educación básica de la región.

2.1 Fundamentos de la administración.

La administración ha existido a lo largo de la vida del hombre debido a que es algo fundamental, al realizar las actividades y coordinar los esfuerzos tanto sociales como económicos, principalmente, la administración comienza a retomar relevancia a partir de la revolución industrial, cuando surgen las primeras máquinas de vapor, que agilizan la producción y se comienza a dar la producción en masa, por lo que se hace necesario administrar los esfuerzos de cada trabajador para eficientar las actividades y lograr los objetivos establecidos de las empresas que comenzaban a aparecer. Esto trajo consigo que los artesanos tuvieran una disminución en su producción y así surgieron los intermediarios entre los trabajadores y los jefes. Igualmente, Münch (2010) plantea que:

> Muchos autores consideran a la administración como un conjunto de técnicas que surgen con la Revolución Industrial, y como una disciplina de carácter eminentemente social, ya que se requiere trabajar de una manera más eficiente debido a la centralización de la producción en grandes fábricas (p. 7).

Mencionado lo anterior, se puede afirmar que la administración es un conjunto de procesos que llegan a surgir con mayor importancia en la revolución industrial, se consideran como un conjunto de técnicas que se aplican para poder mejorar la administración que se venía dando en la antigüedad, porque surgen las nuevas formas de realizar las actividades como consecuencia de los cambios que sucedieron y lograron tener un impacto en todos los procesos de las empresas. Por lo tanto, se tomaron medidas de solución, con el propósito de poder utilizar los recursos y realizar las actividades de manera eficiente. Esto llevó a la centralización de las actividades con el líder que manejaba la organización y tenía el control de las acciones que debía realizar el personal para lograr una mayor producción.

Retomando la información del libro Fundamentos de la Administración de Münch (2010), la centralización y el avance tecnológico e industrial comenzó a incorporar la administración como una ciencia necesaria para el trabajo de las empresas, a la misma vez esto trajo consigo a personas que se dedicaron al estudio de la ciencia de la administración, como lo fue considerado hasta hoy en día el padre de la administración científica, Taylor (1900) contempla que las actividades deben tener una base científica y cambiar el empirismo por la ciencia y la improvisación por la planeación, es decir algo que esté plenamente estandarizado. Del mismo modo surge como estudiante de la misma ciencia Henry Ford (1918) en donde sistematiza la producción mediante líneas de ensamble, de igual manera hace énfasis en la calidad que debe tener el producto o servicio que realizan las empresas.

Así mismo existieron otros estudiantes y sus escuelas como lo fue Fayol, con el proceso administrativo, como etapas para la realización de actividades de manera eficiente. Elton Mayo con el comportamiento y sus relaciones humanas. Abraham Maslow, con su teoría y pirámide de las necesidades personales que influyen en el personal que labora en la empresa. También surge la teoría de sistemas con Ludwig Von Bertalanffy donde considera que un sistema está compuesto por más subsistemas y así conformar un todo. Todas las escuelas y teorías antes mencionadas tuvieron un gran aporte para la administración, ya que cada una de ellas tiene una perspectiva diferente y propone diversas características de la misma.

La administración en pleno siglo XXI ha tenido mayor relevancia, a consecuencia del surgimiento de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS), así como la globalización y el avance económico que han originado el surgimiento de miles de empresas en el mundo, que a la vez hacen indispensable la administración, para mejorar los procesos de producción o hacer uso de esta misma ciencia con los diferentes enfoques y teorías que se han desarrollado hasta la actualidad, con la intención de crear organizaciones más competitivas manteniendo en el mercado sus productos y servicios con buena calidad. En este caso, el proyecto de investigación toma en cuenta el servicio de la educación ya que es un sistema fundamental que ha sufrido varios cambios a lo largo de la historia.

2.1.1 Administración.

A lo largo de la historia la administración se ha definido desde diferentes perspectivas, puesto que se puede definir como un proceso esencial en todas las organizaciones del mundo, debido a que es una ciencia fácil de aplicar, así como necesaria al utilizar y satisfacer las necesidades, logrando el cumplimiento de los objetivos o fines que

tenga la institución ya sea pública o privada y que preste algún servicio u oferte algún producto. De modo similar Münch (2010) menciona que "la administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización" (p. 23).

Referente a lo mencionado, se puede afirmar que la administración es una ciencia que se encarga de coordinar esfuerzos y materiales, mediante el proceso administrativo, con el objetivo de dividir las actividades en etapas, para realizar las actividades simplificando el trabajo, en consecuencia, se pueda hacer con mayor rapidez la producción de bienes o servicios, debido a que, al dividir las actividades, los colaboradores se especializan en la determinada área en que realizan las acciones. En relación a lo anterior se hace el proceso más eficiente porque contempla los recursos con los que cuenta la organización, para realizar más productos o servicios con menos recursos.

Así mismo otro autor que define a la administración es Chiavenato (2006), menciona que:

> La administración no es otra cosa que la dirección racional de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro. Ella implica planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades realizadas en una organización, diferenciadas por la división del trabajo (p. 2).

La administración se ha convertido en de las ciencias más importantes en las actividades que realiza el ser humano, considerando que los seres humanos tienen la característica de nacer crecer, prepararse, trabajar y morir en organizaciones ya sean con fines o sin fines de lucro que producen bienes, productos o presten algún servicio. Por lo que al ser organizaciones con procesos y operaciones que en ocasiones se llegan a hacer complejas, es en donde se hace necesario aplicar el proceso que toma en cuenta el autor, que es planear,

organizar, dirigir y controlar, con el objetivo de hacer cada vez más eficientes tanto los procesos, como mejorar productos o servicios para lograr ser organizaciones que sobrevivan a los cambios de forma competitiva.

Inclusive la administración, es un proceso que puede aplicarse a diferente tipo de organización, dependiendo de las características de la misma, ya que puede variar el tamaño de esta. Es importante tomar en cuenta el tamaño, así como los recursos con los que cuenta para lograr los objetivos establecidos, los elementos externos que pueden tener cierta intervención en la administración de la institución, como lo son los aspectos culturales, sociales, económicos y tecnológicos que determinan la forma de trabajo y el tamaño de la organización.

No obstante, las características de la administración son algo fundamental que se deben tener presentes, porque a pesar de que se complementa con otras disciplinas o ciencias, esta ciencia es fundamental en el funcionamiento de las organizaciones estas características son; universalidad visto que es una ciencia aplicable en cualquier parte del mundo, el valor instrumental porque nos sirve como instrumento para lograr los objetivos de las organizaciones, la especificidad dado que es una ciencia que tiene un campo de acción específico en las instituciones, es multidisciplinaria porque como se mencionó anteriormente se apoya de diversas disciplinas y ciencias en su hacer y versátil porque se aplica de manera flexible y se adapta a las condiciones de la organización.

Evidentemente la administración es importante en esta investigación, porque ayudará a tener en consideración las etapas del proceso administrativo para poder identificar áreas de oportunidad en cada etapa del mismo y proponer estrategias que apoyen en hacer eficientes las actividades utilizando los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos etc.

con la idea de cumplir con los objetivos deseados. Es relevante tomarla en cuenta ya que esta se realiza de manera flexible y se puede adaptar a cualquier tipo de organización, tomando en consideración todas sus características, esta permitirá integrar elementos funcionales de acuerdo al proceso administrativo, que puedan aportar positivamente en la intervención de las actividades que estén siendo deficientes en el área donde se encuentra el objeto de estudio.

2.1.2 Administración educativa.

La administración educativa ha surgido como una rama de la administración, como lo plantea Madriz y Eugenia (2003), "la Administración Educativa es una disciplina compleja que involucra lo educativo, lo administrativo y a otras disciplinas, sin perder por ello su especificidad (nivel ontológico)" (p. 14). Esta se caracteriza por analizar las situaciones y dependiendo de ellas, aplica principios, métodos y técnicas que permitan un eficiente uso y coordinación de los recursos con los que cuenta la institución, conociendo los principios tanto de administración como de política, en este caso entendiendo el funcionamiento del sistema educativo nacional, comprendiendo las políticas públicas como educativas y la legislación que da sustento al funcionamiento de las instituciones educativas.

La administración educativa, es fundamental en primer lugar por el buen funcionamiento de las instituciones que ofrecen algún servicio con enfoque educativo, establece procedimientos que simplifiquen el trabajo del personal que labora, y así lograr los objetivos de la institución, porque que Münch et al. (2010) menciona que "la administración de instituciones educativas es el proceso de coordinación y optimización de recursos para lograr la máxima eficiencia, calidad, y productividad en el logro de sus objetivos" (p.15). retomando lo anterior es importante porque proporciona lineamientos, procesos y a su vez el ocupar de manera eficiente y optimizada los recursos con los que cuenta la institución.

Es importante mencionar que la administración educativa, no es lo mismo que gestión educativa ya que según Mora (2009) menciona que "la gestión educativa se encarga de estudiar las diversas acciones, actividades, procesos y funcionamiento de los respectivos proyectos educativos institucionales particulares o específicos, y generales o globales, en ámbitos diversos del mundo educativo" (s.p.). Por lo que, al apreciar la gestión educativa, se puede argumentar que es una forma de aplicar o llevar a cabo procesos y actividades específicas de las instituciones, reconociendo y relacionando al conjunto de acciones e instrumentos disponibles para utilizar, con el objetivo de fortalecer su desempeño y de esa forma se logren las metas y objetivos.

Una vez definido lo anterior, se puede distinguir que la administración educativa y la gestión educativa se encuentran relacionadas directamente, pero, no son iguales, tampoco se pueden considerar sinónimos ya que la primera se encarga de administrar, coordinar y aprovechar los recursos con los que cuenta la institución para realizar las actividades de manera eficiente, teniendo en cuenta la calidad de los servicios que ofrece la institución. La segunda a diferencia de la primera se encarga de poner en marcha los procesos y las acciones de manera articulada. Se encuentra relacionado con la administración ya que da el sentido de manera participativa y sistemática para mejorar la institución, porque al haber varias personas involucradas se requieren procesos de planificación, para después ejecutar, y es en ese momento en donde se realiza el uso de la administración y proceso administrativo.

Las características principales de la administración educativa según Münch et al. (2010) se relacionan con las características de la administración general, pero en esta rama de la administración existen algunos que varían y se agregan otras, estas características son; la universalidad es decir que existe en cualquier organización, valor instrumental ya que

permite obtener resultados que son indispensables en las instituciones, unidad temporal donde existe tiempos en el proceso y no se hace de manera aislada, amplitud de ejercicio se aplica en todos los niveles y áreas de las instituciones educativas, especificidad tiene un campo específico en el que puede intervenir, y es flexible porque se adapta de acuerdo al contexto, características y recursos de la empresa.

Es importante esta rama de la administración en este proyecto porque permite analizar los procesos que se realizan en la institución para poder realizar procedimientos y lineamientos que permitan coordinar esfuerzos, optimizar los recursos, dividir las funciones, para agilizar el trabajo y especializar al personal en esa labor, siendo así que se ofrezca un servicio de calidad para ser una institución competitiva con las demás, ya que hoy en día hacen falta instituciones educativas que ofrezcan servicios de calidad y esto se podrá lograr aplicando correctamente los principios de la administración educativa.

La administración educativa es relevante, porque un administrador educativo al egresar debe tener las habilidades y competencias en aplicar el proceso administrativo, con respecto al análisis e interpretación de la información en las instituciones educativas para poder intervenir en la resolución de problemas de manera innovadora que respondan a las necesidades de las instituciones. Así mismo el administrador educativo hace uso de la rama de la administración para poder diseñar, aplicar, dar seguimiento y evaluar proyectos en beneficio de las instituciones, haciendo uso de los recursos con los que cuenta, ya que pueden variar dependiendo si son públicas o privadas o dependiendo del tipo de educación y nivel educativo.

2.2 Enfoque de Sistemas.

En la administración surgen diferentes enfoques. En el presente proyecto se considera como eje fundamental el enfoque de sistemas, que comienza a mencionarse en la época de Aristóteles, donde se mencionaba que cada causa tiene un efecto y cada entero conforma a otra parte mayor. Posteriormente la Teoría General de Sistemas es desarrollada por Ludwig Von Bertalanffy, él la maneja como una teoría interdisciplinaria que se apoya de otras disciplinas y todas aportan para conformar uno solo. Esta surge como una revolución de mejora al enfoque clásico y científico, considerando la eliminación de fronteras de cada sistema y retomando que cada uno está conectado a otro sistema mayor, es decir, unos se encuentran relacionados con otros para lograr el funcionamiento de un todo y a consecuencia cada uno influye directamente sobre los demás que lo conforman.

Por lo que para Hernández (2011) un sistema es "conjunto de elementos íntimamente relacionados para un fin determinado, o combinación de cosas o partes que forman un conjunto unitario y complejo" (p.116). Aunado a lo que menciona el autor, se define a una organización como un sistema de múltiples actividades y funciones que se relacionan conjuntamente para lograr un determinado fin. Debido a este enfoque se afirma que todo un sistema es más importante, ya que tiene una visión holística y no considera a cada uno de los subsistemas que lo componen, si no la relación que existe entre los mismos para lograr su funcionamiento.

Este enfoque se relaciona con el proyecto de investigación, porque tiene la cualidad de identificar una institución como un sistema que contiene elementos o subsistemas que son interdependientes, el cual interactúan con el objetivo de cumplir un fin específico, en este caso, sirve como apoyo para tener comunicación significativa con los demás subsistemas y

exista un funcionamiento armónico. A la vez el enfoque hace uso de la tecnología para automatizar los sistemas y estos sean eficientes en las tareas que se deban realizar, por lo que este proyecto busca mejorar el elemento de la atención a los docentes de educación básica de la región.

Dentro del enfoque de sistemas, se desprenden diferentes teorías, retomando a Hernández (2011) menciona que la teoría de contingencias de Joan Woodward debido a que su estudio fue realizado a 100 empresas de diferentes actividades y diferentes tamaños, donde con la ayuda del análisis de datos, entrevistas y observaciones identificó los procesos de manufactura, los métodos de trabajo y las prácticas administrativas, en donde hubo diferencias notables. No obstante, se buscó que existiera una relación entre las empresas, por lo que al evaluar las prácticas administrativas no existió relación con el ambiente y el tamaño, variables que eran propuestas anteriormente por Burns y Stalker. Sin embargo, con las dificultades presentadas, Woodward descubrió que la variable tecnológica era la que explicaba las diferencias de éxito en las empresas, porque en efecto, realizaron sus prácticas administrativas haciendo uso de la tecnología con la que contaban.

Retomando la idea de contingencia que propone Hernández (2011) “es la posibilidad de que algo suceda o no. En teoría, los sistemas actúan según los planes; sin embargo, en la práctica no es así: existen innumerables contingencias que afectan al sistema directivo”. No cabe duda que una organización es un sistema abierto, a consecuencia de la relación que existe entre la organización y el entorno en el cual se desenvuelve o participa. Gracias a la interacción y elementos que comparten ambos para lograr un fin específico, esta relación puede variar de acuerdo a las circunstancias, porque existen cambios positivos o negativos que se generan en el entorno y que influyen directamente en la organización.

La teoría de contingencias, menciona que la organización y gestión de las instituciones varía de acuerdo a las diferentes características con las que cuenta, porque cada una de ellas tiene situaciones específicas, que se deben considerar a la hora de administrarlas. Es importante, dado que coadyuva a mejorar los procesos y adaptar las circunstancias cambiantes del ambiente al funcionamiento para fomentar su competitividad, ya que no es posible aplicar un enfoque único de administración, dado que sería una organización rígida en un mundo cambiante y competitivo.

Esta teoría se caracteriza por plantear tres factores importantes, como lo son, la tecnología, el tamaño y el ambiente (Ver anexo 6). La tecnología se considera compleja, por los conocimientos, herramientas, maquinaria, métodos, técnicas y procesos de trabajo interrelacionados que lo conforman. Así mismo como característica fundamental se encuentra el tamaño de la organización, ya que de este depende la estructura y la formalidad, porque entre mayor tamaño aumenta su burocracia, aumentan las tareas a realizar. Finalmente es importante considerar el ambiente, porque de este depende de la estabilidad o el cambio y la estructura que se aplicará y conformará la organización. Por lo que Rivas (2001) resume a la teoría de contingencia en la frase “dependen las circunstancias” (p. 101).

El autor comunica que al hablar de contingencias se consideran las condiciones del ambiente. Independientemente si este es estable o cambiante, se deben conocer las condiciones tecnológicas, legales, políticas, económicas, culturales y de educación. A partir de lo mencionado se realizará la administración a la institución en la que se enfoca el proyecto, esta institución está íntimamente ligada al sistema educativo. Por lo tanto, al hablar de contingencia en la institución educativa, se consideran los cambios de reformas educativas, planes y programas, acceso a internet para los docentes, capacitación para la

actualización de los saberes y adaptarse a los cambios que se están viviendo y que en un futuro se vivirán.

Es fundamental considerar esta teoría para el proyecto, porque se toma en cuenta componentes externos a la institución, ya que son factores que pueden intervenir en el correcto funcionamiento de la organización. Para ello es importante tomar en cuenta las tres características que considera esta teoría como, la tecnología, el tamaño y el ambiente, en este caso se toma en cuenta la característica de la tecnología ya que es un elemento importante para mejorar el correcto funcionamiento de la institución como sistema, que engloba el conocimiento y las herramientas con las que cuenta para lograr realizar las actividades, así mismo retoma los procesos y métodos con los que se desarrollan los servicios.

El administrador dentro de esta teoría desempeña un papel relevante a consecuencia del conocimiento que debe poseer de la institución y del entorno que lo rodea, además de identificar y conocer concretamente las características que plantea esta teoría, como los es el ambiente ya que de este dependerá el funcionamiento de la institución, igualmente el tamaño porque a efecto de este se establecerán las funciones, tareas o departamentos a fin de que exista coherencia entre lo que tiene la institución y lo que demanda el entorno o el ambiente en el que se desarrolla la institución. Así mismo se considera a la tecnología, medio fundamental para mejorar los procesos o tareas que se deben realizar dentro de la institución, con el objetivo de dotarla de competitividad y eficiencia en el mercado.

La estrategia que se puede utilizar, tomando en cuenta una de las características principales que se distinguen, es la tecnología, debido a que haciendo uso de esta se puede diseñar una página web con el objetivo de hacer más eficientes los proceso de prestación de servicios de la institución, además de realizar acciones que le den esa competitividad, ya que

al tomar en cuenta esa contingencia se puede analizar que la tecnología es un medio por el cual se puede ofrecer un servicio, además de que esta es la más adecuada para la institución. La teoría mencionada anteriormente puede evaluar el logro de los objetivos a partir de encuestas, controles externos, evaluación del desempeño, opinión de usuarios, auditorías, diagrama de Ishikawa o un análisis FODA.

2.2.1 Proceso administrativo.

Un proceso es un conjunto de actividades que se realizan en determinadas fases sucesivas para lograr un fin específico, este es continuo, de la cual debe existir cierta relación entre los demás, para que surja la mejora o evolución de las mismas fases. En relación al proceso que utiliza la administración es el administrativo, que comenzó a surgir igualmente desde la antigüedad. Cuando surge la administración se comienzan a dar ciertas acciones que ya se podían relacionar con las actividades que se llevan a cabo en las fases. Conforme fue evolucionando la administración con la ayuda y aportaciones de los teóricos, el mismo proceso lo fue haciendo, para mejorar la eficiencia de las empresas.

El proceso administrativo, es un método fundamental que sirve de apoyo para la administración debido a las actividades concretas que se deben de realizar en cada etapa. Desde el punto de vista de Münch (2010) “el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración.” (p. 26). En efecto se considera que está conformado por dos fases, la mecánica que es más estructural, comprende las etapas de planeación y organización. También la conforma la fase dinámica, en donde se realizan las actividades que comprende las etapas de integración, dirección y control. Cada una realiza diferentes funciones para lograr el correcto funcionamiento de la institución y el cumplimiento de los objetivos de manera eficaz y eficiente.

Con respecto al proceso, este es cíclico, en donde primeramente se planea, posteriormente se organiza e integra, después se dirige de acuerdo a lo planeado anteriormente y finalmente se controla la ejecución de la planeación, por lo que además de ser un proceso cíclico se puede considerar que cada una de las fases se encuentran totalmente relacionadas, porque si no se realiza correctamente una de las fases, puede ser un problema para aplicar la siguiente fase. La primera etapa del proceso consiste en planear todas las actividades a realizar ya sea a corto, mediano o largo plazo, identificando presupuestos y previniendo problemas que posiblemente se podrían presentar.

Seguidamente, la etapa de organización e integración, se encarga de identificar los recursos a utilizar para realizar las actividades y la división del trabajo, para definir las funciones que cada persona realizará en el área correspondiente, en esta fase se identifica la problemática objeto de estudio de este proyecto, en el elemento de recursos técnicos. Después en la etapa de dirección, se ejecutan las acciones plasmadas en la fase de planeación, con la ayuda de la comunicación, la motivación del personal, el liderazgo y supervisión de un responsable del equipo, para el logro de los objetivos. Finalmente se localiza la fase de control en el que se establecen estándares o formas de evaluación de las actividades ejecutadas para identificar posibles problemas o ineficiencias en el proceso para mejorar e implementar en la planeación del mismo proceso (Ver anexo 7).

Es importante considerar al proceso administrativo en la dirección de una institución o empresa, debido a que establece los lineamientos a seguir, para lograr que las actividades se logren con éxito y eso a su vez alcance una mejor calidad ante los productos o servicios que se ofrecen. Este permite al personal ejecutar las tareas que le corresponden de acuerdo al área en el que se localice, haciendo uso de los recursos con los que cuenta la institución o

empresa y aprovechándolos al máximo, estos siempre motivados y orientados por un responsable de área que debe cumplir las competencias de un líder.

2.2.2 Organización.

La fase en la que se encuentra el problema objeto de estudio, es la de organización e integración, ya que es la fase en la que se retoma coordinar los recursos con los que cuenta la institución, y los que utilizan para realizar las actividades planeadas. Como lo señala Münch (2010) la organización e integración "es el diseño y determinación de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, se establecen métodos, y la aplicación de técnicas a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones"(p. 27). La organización está fuertemente relacionada con las demás funciones administrativas como lo es la planeación, dirección y control, con el fin de lograr los objetivos institucionales, porque cada función administrativa aporta funciones y actividades específicas para la eficiencia de las operaciones y la calidad de los productos y servicios.

Además de que cada función administrativa hace aportaciones para el adecuado funcionamiento del proceso administrativo, estas etapas a su vez están integradas por elementos que se tiene que cumplir para poder ejecutar las acciones planeadas y organizadas. Ya que, según Münch (2010) la etapa de organizar e integrar está conformada por la división del trabajo, recursos humanos, recursos materiales, recursos técnicos y recursos financieros (p. 28). El elemento que consiste en la división del trabajo se encarga de dividir el proceso de realización de un producto o servicio, para eficientar los tiempos y de esta manera se pueda dar la especialización de los individuos en la tarea específica que deben realizar.

Durante la división del trabajo y el agrupar las actividades se lleva a cabo en automático la departamentalización, para mantener una estructura lógica de las actividades, así mismo, al designar las personas para ejecutar, va de la mano, ya que se asignan los cargos y tareas para hacer eficientes los procesos. En la misma etapa se encuentran los recursos, que consiste en identificar los recursos que tiene la institución, para integrarlos a las funciones que tiene cada persona y así los colaboradores puedan realizar sus responsabilidades adquiridas.

Los recursos son elementos necesarios que ayudan al cumplimiento de los objetivos, estos pueden variar de acuerdo al tipo de organización, este proyecto se realiza en una institución con fines educativos por lo que de acuerdo con Münch et al. (2010) “los recursos que integran una institución educativa son, los recursos tecnológicos, recursos humanos, recursos materiales, y recursos financieros” (p. 24). Los recursos humanos también llamado factor humanos y considerado como el más importante de la institución, estos pueden ser, maestros, directores, padres de familia y alumnos. En la institución también se encuentran presentes los recursos materiales, estos son todos los bienes tangibles con los que cuenta la institución y sirven de apoyo para realizar las actividades y se logre brindar un servicio de muy buena calidad.

Dentro de las instituciones educativas también están los recursos financieros, también considerado como capital financiero, que les permite a las instituciones adquirir el material necesario, cubrir gastos como el pago de honorarios o adquirir servicios que faciliten las funciones para mejorar el servicio que se brinda. Finalmente, las instituciones tienen los recursos tecnológicos, también considerados como técnicos, este se refiere a la tecnología

que facilita las actividades, y funciones del personal, así mismo mejora la comunicación y el flujo de la información debido a las ventajas que estos ofrecen.

El último recurso, es fundamental para la institución en donde se realiza el proyecto, porque los servicios que brindan son tanto de manera presencial como virtual, pero la mayor parte del tiempo se trabaja a distancia haciendo uso de las tecnologías, por lo que el problema recae en los recursos técnicos, debido a la falta de un recurso tecnológico que ayude al personal del CATEP a mejorar la atención de los docentes que estén interesados adquirir los servicios que ofrece, pero que no se encuentre en sus posibilidades asistir o acercarse a la institución para adquirirlos. Es importante mencionar que el centro cuenta con una computadora de escritorio, que es el único recurso técnico que puede ser de ayuda para mejorar la atención a los docentes.

2.2.3 Servicios en instituciones educativas.

Existen diferentes organizaciones de diferente índole que ofrecen servicios a los clientes, en este sentido, es una institución de carácter educativo que ofrece sus servicios a los docentes. Por lo que un servicio puede considerarse un conjunto de actividades que la organización pone a disposición del cliente, con el motivo de satisfacer sus necesidades y a la vez cumplir sus expectativas. Ya que Stanton, Etzel y Walker (2007) mencionan que:

> Los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. Esta definición excluye los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios (p. 301).

Se puede decir que los servicios son acciones que ejercen personas para satisfacer las necesidades de otras. Ya que existen diferentes tipos de servicios como lo son de

asesoramiento, educativos, informativos, de comida, etc. Los servicios son considerados como las actividades que se realizan entre el proveedor y el cliente, o personas que se encuentran capacitadas y con experiencia para poder realizar una actividad que otra persona requiera para satisfacer una necesidad. Incluso sucede con las empresas que mediante un estudio de mercado identifican la necesidad de las personas y sacan al mercado el servicio que más demanda tiene por parte de los clientes.

Así mismo Stanton, Etzel y Walker (2007) mencionan que el servicio mantiene características específicas que lo diferencian de los bienes. Estas características son; intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero (p. 304). En donde la intangibilidad se refiere a que no es posible tocar o no es palpable, porque los clientes no pueden degustar, oler o tocar algún servicio. Al ser intangible existen estrategias que se utilizan para reducir el efecto de intangibilidad, como lo es relacionar la visualización que se representa a través de los anuncios, la asociación consiste en vincular un servicio con un bien que lo represente para que sea fácil de identificar, así mismo la representación física donde la mayoría utiliza un color que permita simbolizar el mismo, de igual manera la documentación para conocer el rendimiento pasado de una empresa o la capacidad futura que mantendrá para con los clientes.

Como segunda característica es, la inseparabilidad que lo distingue por no separarse de su creador o vendedor, ya que, los proveedores de los servicios se ven envueltos en la producción del servicio, como consecuencia a esta característica, algunos servicios se ven limitados. Como tercera característica, se encuentra la heterogeneidad, donde se distingue un servicio de otro mismo, ya que este puede variar de producción y entrega de acuerdo a la habilidad del proveedor o las exigencias del cliente. Finalmente, la cuarta característica es,

de carácter perecedero, ya que la cantidad existente de servicio disponible no se puede guardar o mandar para un inventario y utilizarlo en un futuro, puesto que la demanda del servicio puede variar, en las épocas días u horas.

Al haber distinguido las características del servicio, en este sentido, se distinguen y sobresalen los servicios educativos, en vista de que el presente proyecto se realiza en una institución educativa, en donde los Asesores Técnico Pedagógicos del Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana de Teziutlán tienen la función de servir a los clientes, considerando así a docentes de educación básica para brindarles y compartirles información, atenderlos en las necesidades que presenten, en virtud de exponer dudas, requerimientos o solicitar material, para realizar de manera adecuada y con calidad su práctica docente.

En atención a lo anterior, es importante tener en cuenta el fortalecimiento del servicio mediante una estrategia que facilite a los docentes la recepción de los servicios e información que ofrece el centro. Además de que este servicio continúe siendo gratuito, rápido y sin ningún esfuerzo de traslado para estar en contacto con el personal de la institución. Es por esto que se busca una herramienta en la que se pueda atender y brindar el servicio e información de manera extensa y rápida, manteniendo satisfechos a los docentes de educación básica.

2.3 Legislación educativa.

Aunado a lo anterior, se puede argumentar que el servicio que ofrecen las instituciones educativas se ve reflejado en leyes, políticas y normas que establecen acciones que deben cumplir los actores involucrados en el Sistema Educativo con el objetivo de brindar un servicio de calidad a los estudiantes. Estas leyes coadyuvan a brindar un servicio

de calidad mediante el cumplimiento de normas y políticas educativas que tienen el objetivo de mejorar la práctica y el servicio educativo. Por lo que se deben tomar en cuenta las demandas y necesidades de los estudiantes y de los contextos, para adecuar del contenido que se establece en los planes y programas de estudio. Poniendo en práctica y respetando todas las leyes educativas que rigen al sistema, para regular los derechos y obligaciones de las personas involucradas.

La Secretaría de servicios parlamentarios (s.f) menciona que la legislación se denomina al "conjunto o cuerpo de leyes por las cuales se gobierna un Estado, o una materia determinada" (s.p). Retomando lo anterior se puede argumentar que la legislación es un conjunto de leyes que se establecen con el fin de mantener el orden para lograr el bien común. Todas las leyes que integran a la legislación están relacionadas entre sí, para regular las acciones de las personas que habitan en determinado territorio y determinen cuáles acciones se pueden llevar a cabo y cuáles no. En el caso de las leyes que no se cumplen existen sanciones que se aplican para quienes no las respetan. Esta legislación varía de acuerdo a las características del territorio, y del fin que tenga cada ley, ya que existen diferentes leyes diseñadas con un propósito diferente.

Fiorucci y Bustamante (2019) mencionan que “una ley formal es la norma jurídica adoptada por el órgano legislativo y promulgada por el Poder Ejecutivo, que en el Estado democrático posee un mandato, implica un contenido y está dirigida a una finalidad” (p. 217). Tomando como referencia lo anterior, se señala que las leyes que conforman a la legislación son diseñadas como un conjunto de normas que se deben cumplir y ayudan a regular el derecho que tienen las personas, estas pueden operar a nivel, nacional o estatal, y son diseñadas por el poder ejecutivo y el legislativo de cada gobierno, para que posteriormente

sean aprobadas y puestas en vigor, con el objetivo de que la ciudadanía comience a integrarlo en su vida cotidiana.

De igual forma la legislación, es importante porque son normas que establecen el comportamiento de las personas en un determinado territorio y cumplir un determinado fin, ya que existen diferentes tipos de normas que están diseñadas para cada situación, como lo son las leyes del medio ambiente, en el entorno social, económico y educación. Este proyecto de investigación considera el último, que abarca las leyes educativas, todas a la vez conforman a la legislación educativa, pues es un conjunto de normas que rigen a la educación, y garantizan que la educación se organice e imparta a toda la ciudadanía mexicana. Como lo menciona Carrasco (1994):

> La Legislación en materia educativa es uno de los procedimientos que garantiza la subsistencia de la institución educativa, que va más allá de la concreción espacio-temporal de los individuos. A través de tales instituciones se preserva la filosofía y los valores de cada sociedad, así como las formas que considera idóneas para dar satisfacción a sus necesidades educacionales (s.p).

La legislación educativa se considera uno de los procedimientos que garantizan la educación, debido al derecho que tienen los ciudadanos para adquirir una educación obligatoria. Por lo que la legislación apoya en este ámbito estableciendo leyes de calidad que se adapten a las necesidades de cada territorio o la los problemas que se estén presentando, ya que estas podrán intervenir como derechos y obligaciones que deberán respetar todas las personas, en especial todos los actores involucrados en el Sistema Educativo Mexicano (SEM), como los son los servidores públicos del Gobierno, personal docente con funciones frente a grupo o administrativas, alumnos, padres de familia, que se ven obligados a obedecer estas leyes.

Un ejemplo claro de la legislación educativa que sustenta la labor del CATEP, es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), en el que se establecen los derechos y obligaciones de los ciudadanos que radican en el país de México. Esto para regular las actividades y tener el orden en el funcionamiento del país. En el caso de la educación, la CPEUM establece en el Artículo 3° (2019), una educación obligatoria y de calidad, para todos los mexicanos, también menciona que las maestras y maestros, son agentes fundamentales en la educación, por lo que se reconoce su derecho y prioriza su formación, profesionalización, capacitación y actualización, con el objetivo de mejorar sus prácticas y así cumplir los objetivos del Sistema Educativo Nacional

Así mismo la Ley General de Educación (LGE), encaminada a garantizar el derecho a la educación, establecido en el Artículo tercero de la constitución antes mencionada, específicamente en su Artículo 5° (2019), menciona que toda persona tiene derecho a la educación y que le servirá como un medio para adquirir, actualizar, complementar sus conocimientos, capacidades y habilidades para poder alcanzar su desarrollo profesional. Esta ley se encamina a todas las actividades educativas que deben ser llevadas a cabo por los servidores públicos y los actores principales de la educación, para poder cumplir el derecho de los ciudadanos.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Administración Pública (LOAP), en su capítulo II de las competencias de las Secretarías de Estado y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal en su Artículo 38° (2023), fracción XII garantiza la capacitación del magisterio, para su actualización y desarrollo de habilidades docentes, directivas y de supervisión, incluidas las habilidades de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Con base en el mismo artículo en su fracción XXVII se promueve la supervisión de programas de

capacitación coordinada por las dependencias de gobierno, como lo son la federal, estatal, distrito federal y municipal, para promover la educación.

También es necesario resaltar que la Ley General del Sistema para La Carrera de las Maestras y los Maestros, establece las disposiciones para normar los procesos de admisión, promoción, y reconocimiento del personal en su Artículo 3° (2019) fracción II, menciona que se debe fortalecer el desarrollo mediante la formación, capacitación y actualización, de los docentes para la movilización y promoción de docentes en las diferentes áreas del sistema educativo. Esto con el fin de realizar la revalorización del personal, mediante la asignación de puestos, conforme a sus años de servicio, conocimiento y cursos de actualización tomados para su desarrollo.

2.3.1 Política educativa.

Para poder hacer que la legislación educativa se cumpla de forma eficaz y eficiente, es necesario la gestión y aplicación de políticas que garanticen el logro de las mismas. Por lo que la legislación es una forma de garantizar y regular los derechos y las obligaciones de los involucrados y para que esto se cumpla, el gobierno mexicano establece las políticas como solución a las demandas y necesidades con el objetivo de garantizar el óptimo cumplimiento de una educación de calidad para todos los ciudadanos.

Las políticas públicas a lo largo de los años, han sido soluciones que da el gobierno del país, para la solución de problemas que se presentan y que están afectando y causando conflictos con la sociedad. Tamayo (1997) menciona que “las políticas públicas son el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran

prioritarios" (p. 281). Por lo que las políticas públicas son acciones que realiza el gobierno con el objetivo de satisfacer las necesidades o demandas que presenta la sociedad. Estas son plasmadas a través de prácticas y normas que deben llevarse a cabo para la atención, y posteriormente se evalué y se logre erradicar, eliminar o disminuir el problema que se esté presentando y así lograr el bien común de la sociedad.

Las políticas se pueden realizar de manera cíclica, porque una vez ejecutada la propuesta se le da seguimiento, posteriormente realizan evaluaciones para ver si en verdad la política implementada está funcionando correctamente o cumpliendo y satisfaciendo la necesidad para la que fue diseñada. En dado caso que no funcione, se llega a un acuerdo para ver si se le hace alguna modificación, adecuarla a la necesidad del problema para volverla a implementar de manera actualizada y rediseñada de acuerdo a las dificultades o fallas presentadas. También si en dado caso no llegara a funcionar o si es que se complica volverla a implementar, se cancela o se elimina la política ya sea por dificultades que están fuera del alcance del gobierno o esta es ineficaz e ineficiente debido a que no fue diseñado para el contexto al que se aplica.

Las políticas públicas coadyuvan a mantener la tranquilidad y comodidad de la sociedad, ya que a partir de estas se logran satisfacer necesidades básicas de la misma. Existe una variedad de políticas públicas entre estas destacan las políticas públicas de infraestructura, salud, educación, seguridad etc., cada una de estas fue diseñada para un fin en específico. Este proyecto se centra en la política pública de educación, también conocidas como políticas educativas que se encargan de satisfacer las demandas o necesidades que se presenten en el ámbito educativo, ya que es de vital importancia, para que se dé cumplimiento

al derecho de la educación para todos los ciudadanos del país, establecido en el Artículo 3° de la CPEUM y la LGE.

Para que se cumpla con los objetivos de la educación, es importante retomar la política educativa que realiza el gobierno, con el fin de generar y sostener las condiciones para que tanto alumnos y maestros se reúnan y se pueda llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje y de esta manera llegar al cumplimiento de la educación de calidad. Hochleitner (1996 citado por Capella, 2014, p. 11), sostiene que "la política educativa es el conjunto de principios, objetivos y fines que orientan la acción educativa en los ámbitos estatal o supranacional y, en cierta medida, también en el de las instituciones privadas".

Esta política educativa, es importante porque apoya a la educación con acciones para el sostenimiento de las instituciones, de los docentes y de los alumnos, esta influye en diferentes aspectos, como lo es en el ámbito de infraestructura, para mejorar las instancias en las que se imparten temas establecidos en los planes y programas de estudio. Así mismo se crean políticas y normas que permiten a los servidores públicos del gobierno, personal docente y alumnos guiarse de las mismas, para garantizar el derecho establecido en la Constitución y en la LGE para niñas, niños y adolescentes. La política educativa refuerza y ayuda a la conformación de un sistema educativo nacional de calidad y que le permita mantenerse en constante cambio y funcionamiento. El Artículo 31 de la Ley general de Educación (2019) expone que el SEN:

> Es el conjunto de actores, instituciones y procesos para la prestación del servicio público de la educación que imparta el Estado, sus organismos descentralizados y los particulares con autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, desde la educación básica hasta la superior, así como por las relaciones institucionales de

> dichas estructuras y su vinculación con la sociedad mexicana, sus organizaciones, comunidades, pueblos, sectores y familias (p. 15)

El sistema educativo, como su propio nombre lo dice, es un sistema que funciona de manera conjunta con otros subsistemas, para su buen funcionamiento. Este está compuesto por diferentes niveles y tipos de educación, como lo es el nivel básica, media superior y superior (Ver anexo 5). En el caso de la básica, integra la educación preescolar y está orientado a atender a niñas y niños de 3 a 5 años, la primaria atiende a niñas y niños de 6 a 11 años y secundaria niñas y niños de 12 a 15 años, donde para los dos primeros antes mencionados, ofrecen diferentes tipos de servicio como lo es la general, comunitaria e indígena, y para la secundaria se establecen cinco tipos de servicio, el general, técnica, telesecundaria, comunitaria y para trabajadores, esta última está dirigida a las personas con dificultades para estudiar de manera escolarizada o que no hayan podido concluir sus estudios de secundaria.

En el nivel de media superior se encuentra integrado por bachilleratos generales, bachilleratos tecnológicos y profesional técnico, encargados de brindar el servicio a jóvenes de 16 a 18 años de edad, donde se forma a los estudiantes para seguir preparándose en el nivel superior, así mismo fortalecer sus habilidades y competencias con el objetivo de prepararlos para el campo laboral. Por último, en el nivel superior que engloba licenciaturas y posgrados ofrece el servicio a adolescentes, adultos con el fin de formar profesionales preparados para el campo laboral. Así mismo el SEN contiene actores que se ven involucrados para que este funcione como lo son alumnos, maestros, directores, trabajadores de las instancias superiores como las secretarías, subsecretarías y sindicatos.

Para que el SEN funcione de manera adecuada y con las condiciones necesarias, la política educativa tiene cuatro focos de intervención, los cuales son importantes retomar, como el currículo y modelos de gestión, infraestructura equipamiento y tecnología, docentes y equidad educativa. Este proyecto se centra en el foco de intervención de docencia, ya que estos son unos de los actores principales dentro del sistema. De esta manera permite intervenir para garantizar la calidad del personal docente y directivo de las instituciones de educación básica, desde su ingreso al sistema educativo y durante toda su trayectoria profesional, mediante la capacitación docente, que ofrece el Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana (CATEP).

El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2018) menciona que "la SEP regula el sistema nacional de formación, actualización, capacitación y promoción de los maestros de educación básica. Tiene a su cargo la revisión y evaluación sistemática y continua de los currículos de la formación docente, al menos una vez cada cuatro años" (p. 25). Por lo que se puede argumentar que la secretaria, es la encargada de brindar las herramientas necesarias al personal docente, mediante cursos, diplomados, talleres y cursos talleres de actualización, profesionalización y capacitación para que estos puedan ingresar al sistema educativo, así mismo puedan realizar promociones ya sean horizontales para aumentar su sueldo o verticales para ascender a un cargo superior, de igual manera para que puedan permanecer dentro del mismo sistema.

2.3.2 Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana (CATEP).

El profesor de educación básica, es un eje fundamental en el sistema educativo, ya que conoce perfectamente las actividades, debilidades y fortalezas de las instituciones en las que desarrolla su labor. Por lo que se tomó en cuenta como punto de apoyo para mejorar los

resultados de las escuelas y se imparta a niñas y niños una educación de calidad. Para ello se comienza a hacer énfasis en la actualización, profesionalización, y capacitación de los maestros, en las diferentes áreas de oportunidad y deficiencias que se presentan, ya que desconocen algunas cosas que contienen los planes y programas de estudio o la implementación de estrategias para la mejora de sus prácticas de enseñanza hacia los alumnos.

Este nivel educativo surge como apoyo a las escuelas, en consecuencia, del fracaso de las reformas educativas que se diseñaban sin tomar en cuenta a los docentes. Por lo que se consideró tomar en cuenta a los mismos, ya no como un problema, sino como parte de la solución orientando su profesionalización para lograr que las reformas se implementaran de manera eficaz y de esa manera se cumpla una educación de calidad. Cordero et al. (2015) mencionan que:

> Derivado de la Reforma de 1992, en 1994 se creó el Programa Nacional de Actualización Permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio (PRONAP). Este fue el primer programa que sentó las bases de una política nacional en materia de formación de profesores en servicio (p. 58)

Reafirmando lo mencionado anteriormente, la reforma educativa de 1992 surge en el sexenio de gobierno del presidente Carlos Salinas con el fin de mejorar la educación e impartir la misma de en todo el país, para aumentar la cobertura, ya que la educación comenzó a tener importancia para el desarrollo del país, por lo que para lograrlo se propone el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, en el que se establecen las estrategias para mejorar la educación básica debido a la gran demanda e importancia que tenía en esa época y para ello en ese acuerdo se hace énfasis en la asesoría a la escuela.

Por lo que se crean espacios en donde los docentes, directores y supervisores se puedan reunir, para adquirir y compartir conocimientos de acuerdo a las experiencias adquiridas en su trayectoria o se generan al realizar el trabajo en colectivo. Estos espacios fueron nombrados Centros de Maestros y se establecieron en diferentes lugares de los estados del país. Estas instituciones dependían directamente de las instancias estatales de formación continua, así mismo los centros de maestros eran los encargados de ofrecer y dar difusión al PRONAP que se encargaba de mejorar las prácticas pedagógicas de los docentes.

Posteriormente de acuerdo a las necesidades y a los cambios que se realizaron dentro de la educación, se llevaron a cabo las modificaciones pertinentes. Se retoma la idea de Cordero et al. (2015) bajo el argumento de que:

> En el sexenio 2006-2012, el PRONAP fue sustituido por el Sistema Nacional de Formación Continua y Superación Profesional de Maestros de Educación Básica en Servicio (SNFCSP) programa de la Dirección General de Formación Continua de Maestros en Servicio (DGFCMS) de la Subsecretaría de Educación Básica de la SEP (p. 59).

Exactamente el Programa Nacional para la Profesionalización es sustituido por el Sistema Nacional de Formación Continua y Superación Profesional de Maestros de Educación Básica en servicio, en el año 2008, durante el gobierno del presidente Felipe Calderón Hinojosa, con el objetivo de garantizar la profesionalización de los actores principales de la educación, para regular y promover la calidad en la formación de los docentes, fortaleciendo las competencias pedagógicas y ejecutando las funciones que le corresponden, para brindar una enseñanza - aprendizaje al alumno.

Actualmente la educación ha tenido varios cambios, con el objetivo de implementar un nuevo modelo educativo que retome y valore al docente, ya que este coadyuva a una

educación de calidad, por lo que la Dirección General de Formación Continua, Actualización y Desarrollo Profesional de Maestros de Educación Básica (DGFCADPMEB 2019) menciona que “es necesario poner en marcha un sistema de formación continua, cercana a los maestros y sus necesidades de profesionalización en la función que desempeñan en las escuelas y las zonas escolares” (p. 6). Así mismo es importante hacer énfasis en el compromiso de los docentes, puesto que son los actores principales en la educación de los ciudadanos y su profesionalización les permitirá desarrollar su práctica educativa mediante su preparación, antes y durante su desempeño como servidor de la educación.

2.4 Teoría de la estrategia.

Una vez delimitado el nivel educativo, es importante retomar la teoría de la estrategia, debido a que el presente, es un proyecto de intervención e innovación con la modalidad de gestión escolar. En donde la estrategia, es una página web, ya que en la institución se localizó el problema de la falta de herramientas digitales. Por lo que se implementa esta estrategia a consecuencia de la necesidad presente, ya que, como administrador educativo, una fortaleza, es que resuelve problemas o necesidades de manera eficiente, es decir, haciendo uso de los recursos con los que cuenta la institución, administrándolos correctamente, sin aumentar gastos, o pérdidas. A consecuencia de esto, se opta por utilizar el recurso digital con el que cuenta, para fortalecer el servicio de atención a los docentes de educación básica.

Porque un administrador educativo, puede realizar acciones que conlleven a la utilización de las TICS, debido a que tiene el fundamento en las asignaturas que integran el Mapa Curricular de la Licenciatura en Administración Educativa (LAE) (Ver anexo 9). Por lo que estas le permiten conocer estrategias eficientes e innovadoras. Así mismo el perfil de egreso de la LAE plantea que se debe dominar las diferentes TICS y redes informáticas para

apoyar su administración y gestión. Por lo que la estrategia permite retomar esta opción del proyecto, ya que se realiza una propuesta que está compuesta por varias acciones de gestión, que buscan hacer nuevas formas de interacción con el objetivo de mejorar el proceso educativo.

Para realizar el proyecto de gestión escolar, es necesario de una metodología que permita tener claros los objetivos que debe lograr y de esa forma se puedan alcanzar. Ya que es importante tener claro qué es lo que se quiere resolver y de qué manera se va a estar trabajando, cuáles serán las estrategias, qué actividades se realizarán y quienes las estarán realizando, etc. La metodología utilizada en el presente, es la más adecuada para poder trabajar el diseño y preparación de la estrategia que permitirá darle solución al problema y como resultado se obtengan mejoras en los procesos para una calidad educativa.

2.4.1 Proyecto de Gestión Escolar.

Para realizar un proyecto de intervención e innovación, es importante tomar en cuenta una metodología adecuada que permita el éxito de los objetivos. Por lo que se trabaja este tipo de proyecto, mediante su modalidad de gestión escolar ya que el Reglamento general para la obtención del título de licenciatura de la UPN en su Artículo 21 apartado D (2019), el proyecto de gestión escolar:

> Es un documento en el que el egresado propone una intervención dirigida a mejorar la calidad de la organización, así como el funcionamiento de la institución educativa, donde se exponen el conjunto de acciones a realizar por el colectivo escolar, señala la forma de su organización, lo recursos y los espacios escolares necesarios para crear un marco que permita el logro de los propósitos educativos (p. 16).

De acuerdo a lo anterior, se puede argumentar que el proyecto de gestión que se realiza, está dirigido a mejorar las instituciones educativas, mediante el uso de estrategias

que apoyen el correcto funcionamiento de los procesos e interacción entre los involucrados en los espacios escolares. Donde para realizar las estrategias, se debe conocer todo acerca de la institución, como lo es su organización, recursos, procesos, involucrados, jerarquías, funciones, etc. Esta modalidad de proyecto sobresale por contar con características específicas que permiten al administrador conocer la institución educativa desde el punto de su organización, recursos y sus espacios con los que cuenta para poder eficientar y mejorar los resultados que esperan al resolver alguna necesidad o problema presente en las instituciones.

Estas características de gestión escolar, permiten al diseñador de la propuesta conocer los elementos principales que deberá tener presentes a la hora de elegir una metodología, para la gestión del proyecto, porque ésta permitirá establecer un diseño y darle el acompañamiento para lograr una conclusión exitosa del proyecto. Esto a través de teorías, técnicas, procedimiento y métodos que se deben realizar para el logro de los objetivos planteados de acuerdo al tema en cuestión. Por lo que, para el diseño e implementación de la estrategia, se recurre a la Metodología del Marco Lógico (MML), a consecuencia de que permite realizar la gestión del proyecto a partir de diez pasos. Estos se realizan de manera consecutiva para poder lograr el cumplimiento de la estrategia.

2.4.1.1 Metodología del Marco Lógico (MML).

La Metodología del Marco Lógico (MML), es una herramienta que permite realizar el diseño de proyectos, así como darle el seguimiento y evaluación de los mismos, con el objetivo de contrarrestar los problemas, identificando alternativas de solución que beneficien a los involucrados. Por lo que, de acuerdo con Ortegón et al. (2015):

> La metodología de marco lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y el facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas (p. 13).

Con base en ello, la metodología, es una herramienta que ayuda a conceptualizar, planificar y ejecutar los proyectos y de esta forma se le pueda dar un seguimiento y evaluación teniendo en cuenta a las personas involucradas y a los beneficiarios para quienes está dirigida la estrategia. Esta puede ser utilizada en todas las etapas del proyecto, ya que los pasos que la integran le permiten mantener una precisión en los procesos y las actividades para el logro de los objetivos, además de mantener definida las responsabilidades de las personas participantes y contar con una imagen clara de cómo lucirá el proyecto para hacer la comparación de lo que se esperaba y de lo que en realidad sucede a la hora de su implementación.

Como característica principal de la metodología, es que ésta nace a partir de una situación problemática y la motivación para darle solución, ya que esta crea una visión de la situación deseada. Para esto, según Ortegón, Pacheco, & Prieto (2015), la metodología plantea diez pasos que guían la gestión del proyecto (Ver anexo 8). Los siguientes son, paso uno, el análisis de involucrados, que consiste en la identificación de los participantes de los procesos que se relacionan con la institución, ya sea directa o indirectamente, este paso ayuda en el análisis de las personas que deben involucrarse en el proyecto.

El segundo paso es el análisis del problema, ya que es necesario conocer el problema de forma profunda, para tener en cuenta sus características y de esta manera proponer alternativas de solución que respondan al problema. El hacer un análisis de los datos permite identificar el problema, para ver comprensivamente la cuestión a resolver, donde se ven reflejadas las causas y los efectos. Como tercer paso se encuentra el análisis de los objetivos,

que como característica principal es que se da solución positiva todos los problemas identificados durante el análisis, siempre y cuando estos sean viables y alcanzables. En donde las causas pasan a ser fines y los efectos los medios para deducir las alternativas de solución del problema.

Posteriormente el cuarto paso es la selección de la estrategia óptima, en donde se realizan las alternativas de solución a partir de los medios que se plantearon en el paso tres. Ya que, a partir de estos, se proponen las acciones que darán solución al problema identificado. En seguida se encuentra el quinto paso, que consiste en elaborar la estructura analítica del proyecto con la información obtenida durante la selección de la estrategia óptima, diseñada como un árbol de problemas con cuatro niveles jerárquicos en donde el fin, propósito son tomados del árbol de objetivos, mientras que componentes y actividades se diseñan con la ayuda de la información obtenida durante el análisis y selección de alternativas.

Después, se encuentra el sexto paso, resumen narrativo de objetivos y actividades, caracterizado por tener las actividades a realizar en el proyecto, los productos que se entregaran y los resultados que se deben obtener. Para ello se retoma la información de la estructura analítica del proyecto llenando el resumen narrativo de la matriz. En el séptimo paso, se comienzan a definir los indicadores que sirven de referencia para realizar las actividades de gestión, monitoreo y evaluación del proyecto. También son considerados como estándares que ayudan a evaluar y medir si las actividades se cumplieron o si se obtuvieron los resultados esperados al llevar a cabo ciertas acciones.

El paso ocho, consiste en establecer los medios de verificación, que son los medios por los cuales se puede identificar que los objetivos de intervención se están logrando, estos pueden ser la recopilación de información, formatos etc. Así mismo se encuentra el noveno,

que consiste en plantear los supuestos que debe tener cada uno de los niveles de la matriz, estos son aspectos externos que están fuera del alcance y el control del interventor, en consecuencia, hacen que el proyecto funcione o fracase. Finalmente se encuentra el paso diez, la evaluación intermedia formativa, que se realiza durante la aplicación, esta permite al ejecutor identificar el avance del proyecto y en caso de que existan dificultades o problemas se tomen medidas correctivas. Este puede aplicarse en cualquier momento de la ejecución del proyecto.

Las características que distinguen a esta metodología de las demás son; es una herramienta estándar que ayuda al diseñador de la estrategia a preparar, gestionar y evaluar los proyectos, además de conceptualizarlos, diseñarlos y ejecutarlos. Por lo que estas características ayudan a incrementar la precisión en la planeación de los proyectos, ya que se relacionan los diferentes objetivos que la guían con las actividades que se deben realizar para cumplirlos. Así como clarificar las responsabilidades que le corresponden a los involucrados para atender la necesidad y de esta forma se atienda a un grupo delimitado de beneficiarios y esto permita evaluar si en verdad se están cumpliendo los resultados esperados.

Es importante haber tomado en cuenta la metodología del marco lógico ya que permite planificar el proyecto desde un inicio, realizando el diseño, conceptualización y gestión de la estrategia, a consecuencia de ser el presente un proyecto de gestión escolar diseñado desde cero. Por lo que la estrategia necesita un proceso que permita identificar las partes específicas que pueden ser relevantes y puedan intervenir a la hora de la aplicación de la misma, ya sea positiva o negativamente, para darle la solución del problema. Además de que es relevante tener en cuenta, que esta herramienta es flexible, ya que puede modificarse y mejorarse durante la aplicación del proyecto gracias a que se comienza a evaluar de manera intermedia o formativa.

2.4.1.2 Planeación táctica.

La planeación es un proceso que debe realizarse para obtener mejores resultados durante la ejecución y evaluación de un proyecto, ya que este es una guía a seguir durante la implementación, porque toma en cuenta los objetivos, materiales, fechas e involucrados. Es relevante que un administrador educativo planee, ya que este es el primer paso del proceso administrativo que le permitirá utilizar de manera eficiente los recursos con los que cuenta la institución y optimizar los procesos estableciendo y plasmando acciones estratégicas que contrarresten los errores o prever posibles cambios durante la aplicación de un proyecto o estrategia para solucionar un problema.

La planeación se encuentra conformada por tres niveles, donde cada una tiene un campo específico de aplicación. De acuerdo a Chiavenato (2017) en el primer nivel se encuentra la planeación estratégica esta es la más amplia y abarca la organización entera y se caracteriza por tener una proyección a largo plazo, comprende la organización como un todo y se preocupa por alcanzar los objetivos a nivel organizacional. A diferencia de la planeación operativa, el mismo autor señala que esta abarca cada tarea o actividad específica y se caracteriza por mantener una proyección a corto plazo e inmediata, se preocupa por alcanzar metas específicas ya que está en manos del nivel operativo.

El tipo de planeación que se encuentra en el punto medio de las dos antes descritas es la planeación táctica lo cual Chiavenato (2017) plantea que “abarca a cada departamento o área de la organización. Sus características son: proyección a mediano plazo, por lo general es anual, abarca a cada departamento, con sus recursos específicos, y se preocupa por alcanzar los objetivos del mismo” (p. 28). Por lo que de acuerdo a las características que plantea el autor y como lo define esta es utilizada para planear la estrategia del proyecto y el

plan de capacitación, teniendo presente que esta es dirigida a un departamento el cual consiste en realizar y hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos para los que trabaja el departamento.

La planeación táctica representa un componente esencial dentro de la administración, ya que aborda de manera integral los elementos, actividades, recursos y objetivos de cada departamento o área de la institución. Este nivel de planificación se distingue por su enfoque a mediano plazo, generalmente con un horizonte anual, lo que le permite al departamento adaptarse a las dinámicas y cambios del entorno. Al considerar los recursos específicos de cada área o departamento, como el recurso humano, el presupuesto y las tareas, la planeación táctica busca optimizar su uso para alcanzar los objetivos establecidos, ya que su propósito fundamental es garantizar el cumplimiento de los objetivos departamentales, que a su vez contribuyen al logro de la misión y visión.

2.4.2 Página web.

Para darle solución al problema planteado en el proyecto, es necesario diseñar una estrategia que permita darle respuesta y solución al problema, ya que esta permite conceptualizar acciones guiadas por los objetivos y filosofía de las organizaciones para cumplir las metas u objetivos que conducen su hacer. Porque una vez que el estratega tenga el conocimiento de la situación del problema y cuál es la filosofía y los recursos con los que cuenta puede conducir las acciones que el considere convenientes para obtener beneficios que aporten a la organización. Ya que Schendell y Hatten (1972 citados por Contreras 2013) afirman que:

> La estrategia es el conjunto de fines y objetivos básicos de la organización, los principales programas de acción escogidos para alcanzar estos fines y objetivos, y los

> sistemas más importantes de asignación de recursos usados para relacionar a la organización con su entorno (p. 163).

Una estrategia permite al responsable de la organización o de una determinada área analizar las situaciones de manera sistematizada, dividiendo un todo en todas las partes que la conforman para decidir entre posibles opciones e identificar los beneficios o problemas que podrían traer consigo las decisiones que tome. Además de que una vez establecida la estrategia que ayudará a la organización a cumplir los objetivos planteados esta permitirá adecuar las acciones de acuerdo a los cambios que se presenten durante su ejecución. Durante la estrategia es fundamental tener en cuenta los recursos necesarios y disponibles con lo que se cuentan para ejecutar la estrategia.

Por lo que, en este caso específico, para la estrategia se consideran los recursos tecnológicos, ya que son importantes en la institución identificada como objeto de estudio, para mejorar el servicio que se ofrece, para esto, es necesario tomar en cuenta los recursos que se tienen presentes y que pueden servir a la hora de adecuarlos para innovar la forma en que se brinda el servicio, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación. De acuerdo con Jimmy Rosario (2005 citado por la SEP, 2012, p. 19) postula que:

> Se denominan tecnologías de la información y comunicación al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica y electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y lo audiovisual.

Por otra parte, las TIC han venido evolucionando a lo largo de la historia con el fin de romper las barreras que se presentaban anteriormente de tiempo y espacio, eficientando la comunicación y el flujo de la información a través de los medios de ese entonces, como lo eran telégrafos, fax, correos y teléfonos, que tuvieron un gran impacto ante la sociedad para ahorrarles tiempo y dinero. Estas tecnologías evolucionan con la aparición del teléfono y la computadora, por lo que ahora se pueden poner en contacto dos personas desde cualquier lugar o tiempo, así mismo, compartir información de una computadora a otra.

Este avance favoreció el desarrollo y progreso de la sociedad de la información y del conocimiento mediante la adquisición, producción, almacenamiento tanto de información como de datos ya sean en sonido, imágenes o videos, todos estos elementos mencionados conforman la red conocida como internet. El internet es una red compuesta por varias redes en las que se encuentran conectadas computadoras o dispositivos tecnológicos con acceso a este, para que les sea posible navegar y compartir o recibir información en grandes escalas, y por lo regular esta red no tiene ningún costo, sino que es totalmente gratis para los usuarios.

Para que los usuarios pudieran acceder a esta red, fue necesario que la misma evolucionara, mediante los diferentes programas y aplicaciones que los mismos usuarios diseñaron para poder realizar la navegación en esta sociedad de la información y de esta manera las personas desarrollaran habilidades de investigación mediante las búsquedas realizadas. Así mismo el análisis de los temas de interés y la reflexión de los temas buscados, finalmente logró apropiarse del conocimiento y de esta forma llegar a la sociedad de conocimientos. Estos programas y aplicaciones sirven de forma específica para navegar en la red y funciona bajo el protocolo http también conocido como www por su significado world wide web.

La red tiene diferentes portales identificados con el protocolo http o www que buscan brindar al usuario uno de los servicios como lo son, información financiera, videos, anuncios, clima, documentos, videos, recetas, tutoriales, juegos o películas, incluso servicios de educación, como libros, conferencias, cursos, etc. Así mismo las mismas instituciones crean su propio portal para brindar la información a alumnos y maestros o realizar sus procesos de manera remota. Cada portal o página brinda un servicio en específico a su público para el cual fue creado, en este puede existir una interacción directa con el público o no, si existe la interacción se da mediante chats o correos.

Los recursos tecnológicos son importantes, especialmente porque los servicios se fortalecieron y aumentaron para impartirse en línea a partir del año 2020 con la llegada de la pandemia COVID 19. Por lo que al contar con el recurso tecnológico, se busca la manera de innovar para fortalecer el proceso de la atención a los docentes, específicamente mediante la implementación de una página web, que podrá automatizar la atención y mejorar la comunicación con los docentes que tengan interés por adquirir los servicios de la institución y de esta manera se fortalezcan tanto los lazos de comunicación e interés para quienes tengan dificultades en asistir, ya que mediante el uso de esta herramienta en la web se podrán romper los impedimentos de tiempo y espacio.

Por lo que una página web, es una herramienta que puede mejorar la atención a los docentes de educación básica de la región, mediante el flujo de la información y la mejora de la comunicación a través del uso de la red de internet. Como afirma González y Cordero (2001 citado por Rueda, 2006, p. 29):

> Una página Web es una herramienta ofrecida por Internet para la presentación y construcción de datos, cuyo objetivo es proveer acceso uniforme y fácil a cualquier

> tipo de información. Es un cuerpo de referencias, un espacio de conocimiento común. Cada portal Web tiene su dirección en Internet, la cual comienza con las siglas WWW, cuyo significado es World Wide Web.

De acuerdo a lo anterior, la página debe realizarse con el objetivo de cumplir ciertos fines, debido a que se debe delimitar a los usuarios a los que va dirigida, porque este es un tipo de software que permite la interacción directa con el usuario mediante comentarios o chats, en donde se puede fijar la información que el usuario requiera, una ventaja que tiene es la facilidad de uso. La página a la vez funciona como un tipo de memoria documental, en la que se almacena la información requerida por los usuarios, pero esta debe estar en constante actualización a consecuencia de la nueva información que vaya surgiendo o solicitando, siempre y cuando sea relevante para los usuarios.

Así mismo, es importante mencionar que, de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas de software y hardware, el desarrollo y diseño de una página web también debe cambiar, esto con el objetivo de mantener las funciones actualizadas para un correcto funcionamiento y se logre satisfacer la necesidad del usuario. Para ello es necesario conocer el lenguaje de programación que conforma y da existencia a la página web que se crea o se encuentra en los navegadores de internet. Por lo que considerando lo anterior, una página web trabaja con varios lenguajes de programación que le permiten un funcionamiento eficiente para crear y compartir información con nuevos usuarios.

De acuerdo a Gauchat (2012) existen varios lenguajes de programación como lo son el Lenguaje de etiquetas de hipertexto (HTML), Hojas de estilo en cascada (CSS) y Javascript, que permiten a la página funcionar de manera adecuada, además de trabajar de manera dependiente con las demás para conformar una sola unidad organizada (p. 1). En este

contexto, los lenguajes de programación desempeñan un papel crucial al permitir la creación de sitios web funcionales y estéticamente atractivos. Por lo tanto, también se tienen en cuenta para mantener una mejora continua en el diseño de los sitios implementando nuevas funcionalidades, siendo estas aceptadas y valoradas por los usuarios.

Desde el punto de vista de Gauchat (2012) "HTML es un lenguaje de etiquetas, un listado de elementos que usualmente se utilizan en pares y que pueden ser anidados (totalmente contenidos uno dentro del otro)" (p. 4). HTML, o Lenguaje de Etiquetas de Hipertexto, sirve como la estructura básica de una página web. Define los elementos y su disposición en la página, como el texto, las imágenes, los enlaces y otros elementos multimedia. Es el lenguaje fundamental que proporciona el esqueleto sobre el cual se construye el contenido de un sitio web.

Por otro lado, Gauchat (2012) señala que "CSS es un lenguaje que trabaja junto con HTML para proveer estilos visuales a los elementos del documento, como tamaño, color, fondo, bordes, etc." (p. 32). Las Hojas de Estilo en Cascada (CSS) complementan a HTML al permitir el diseño y la presentación visual de los elementos HTML. CSS ofrece herramientas para controlar aspectos como el color, el diseño, la tipografía y el espacio en blanco de una página web. Esto proporciona coherencia estética y facilita la creación de diseños atractivos y profesionales.

Además, Gauchat (2012) sostiene que "Javascript fue el desarrollo de nuevos motores de interpretación, creados para acelerar el procesamiento de código" (p. 87). JavaScript es un lenguaje de programación que permite la interactividad y la dinámica en una página web. A diferencia de HTML y CSS, que se centran en la estructura y el diseño estático, JavaScript agrega funcionalidades interactivas, como formularios dinámicos, animaciones,

actualizaciones de contenido en tiempo real y mucho más. Esencialmente, JavaScript permite que una página web responda a las acciones del usuario, lo que mejora significativamente la experiencia de navegación.

Dicho de otro modo, estos lenguajes de programación no operan de manera independiente, sino que trabajan en conjunto para crear una experiencia web completa y coherente. HTML proporciona la estructura básica, CSS controla el diseño y la presentación, y JavaScript agrega interactividad y dinamismo. Esta integración armoniosa es crucial para garantizar que una página web funcione de manera adecuada y cumpla con los estándares de usabilidad y diseño. Por tal motivo, los lenguajes de programación como HTML, CSS y JavaScript son los cimientos sobre los cuales se construyen las páginas web modernas. Su interdependencia permite la creación de sitios que no solo son visualmente atractivos, sino también funcionales y altamente interactivos, lo que mejora la experiencia del usuario y la efectividad de la comunicación en línea.

Con la llegada de la web 2.0 trajo consigo ciertos cambios en los tipos de contenidos que se pueden publicar en los sitios web y actualización de la misma tecnología e información. Teniendo en cuenta lo que plantea Tabarés (2016):

> La Web 2.0 también produce un gran cambio en el tipo de contenidos que se producen ya que a partir de este momento el multimedia (fotos, videos, etc.) pasa a cobrar un mayor protagonismo. Los usuarios que no disponen de los conocimientos necesarios de edición web (html, css, javascript, php, etc.) ven en plataformas como Facebook, Blogger, YouTube o Flickr, los instrumentos que les permiten crear y compartir información (p. 184).

Por lo que se pueden considerar a estas plataformas como las cajas de herramientas que le brindan a los usuarios las posibilidades de crear y compartir información además de

mantener una comunicación e interactuar con otros usuarios, donde la mayor parte de los usuarios puede ingresar a estas plataformas sin conocer los lenguajes de programación para crear la información y compartirla en la www. La llegada de la Web 2.0 supuso una transformación fundamental en la forma en que se generaba y consumía contenido en línea, ya que, las imágenes, videos y otros medios visuales comenzaron a cobrar un papel protagónico. Esto permitió una experiencia más rica y visual para los usuarios, lo que contribuyó significativamente a la interactividad en línea. Por lo tanto, no solo cambió la naturaleza del contenido en línea, sino que también democratizó su producción, permitiendo que una audiencia más amplia participara en la conversación digital de manera significativa.

Con base en Rueda (2006) la página web es un documento multimedia almacenado en la red de internet, que debe contar un URL (Uniform Resource Locator) que es la dirección única dada a la página y al que se puede acceder desde cualquier programa o aplicación de una computadora o un dispositivo móvil que cuente con una conexión a internet. La página web a implementar puede favorecer la atención a los docentes, porque esta sirve para brindar al usuario información de la institución, acceso a los servicios que ofrece la misma, de manera asincrónica y remota, gracias a que permite la interacción desde diferentes partes del mundo ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo.

Las páginas web, tienen el objetivo de eficientar los procesos de informar, vender productos, brindar servicios, interactuar o capacitar, ya que estas permiten al cliente realizar búsquedas en internet de manera rápida, gratuita y sin necesidad de estar trasladándose a algún sitio. Por lo que, el propósito de esta estrategia, es que los maestros de educación básica de la región, que se encuentran en los diferentes lugares, tengan la posibilidad de contar con los servicios que ofrece el CATEP Teziutlán, ya que algunos docentes presentan dificultades

tanto en su lugar geográfico como en sus horarios, por lo que no les es posible trasladarse, es por esto que, esta estrategia fortalecerá el servicio que brinda el centro a los maestros, facilitando el acceso a los servicios mediante una página web que podrán consultar de manera gratuita y asincrónica.

2.4.2.1 Capacitación.

Como se mencionó, el presente proyecto es de gestión escolar, porque se llevará a cabo la estrategia para poder darle solución al problema de la investigación. Para ello es fundamental describir la manera en que se llevará y dará difusión la estrategia diseñada y gestionada en la metodología del marco lógico. Dado que una vez teniendo lista la estrategia para darle solución al problema, es valioso elegir la forma en que se presentará a los involucrados de la institución objeto de estudio.

Es por esto que para presentar y dar a conocer la estrategia elegida como solución al problema de investigación en el CATEP, es una capacitación debido a las características que esta presenta, además de que se pretende brindar los conocimientos, habilidades y destrezas al personal que labora en la institución sobre cuáles son los objetivos de esta estrategia y como da solución al problema, así como demostrar cuál es su funcionamiento de la herramienta web y asesorar sobre el proceso de uso para lograr una máxima eficiencia y eficacia en la atención de los docentes de la región.

Se realiza la capacitación como una forma de difusión para la herramienta web ya que se considera como un proceso educativo a corto plazo en el que la persona se le especializa sobre un determinado tema relacionado con las tareas a desarrollar en su puesto o área de trabajo. Chiavenato (2011) la define como:

> El proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente (p.322).

Lo que implica que se realice dando a conocer mediante el sustento teórico del funcionamiento de la herramienta para que el personal capacitado logre desarrollar conocimientos, saberes, habilidades y actitudes que mejoren la comunicación, la atención y el servicio de la institución manteniendo así contacto directo con los docentes que se les dificulta acudir a las instalaciones para adquirir algunos de los servicios que ofrece la institución.

Dado que este es un proceso educativo a corto plazo que permite adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y competencias de manera sistemática y organizada, desafía a la organización a crecer y mejorar constantemente, y permite alcanzar objetivos definidos en un período de tiempo relativamente breve. A través de la capacitación, no solo se puede adquirir conocimientos específicos relacionados con el trabajo, sino que también se desarrollan actitudes positivas frente a la organización, la tarea que desempeña y el ambiente en el que se trabaja. Por lo que puede tener un impacto en las vidas y en las carreras de las personas para poder adquirir nuevas habilidades y conocimientos en un corto período de tiempo.

Es fundamental realizar la capacitación en los recursos humanos que conforman a la organización para mejorar sus conocimientos y acciones que se puedan ver reflejados en la eficiencia de los recursos y el cumplimiento de los objetivos ya que este los vuelve más competentes en lo que hacen, los hace más valiosos para las áreas y para la misma

organización y brinda la confianza necesaria para enfrentar cualquier desafío que se presente. Esta no solo beneficia a nivel individual, sino que también contribuye al crecimiento y éxito de las organizaciones en las que se labora. Porque el contar con empleados capacitados se ve reflejada la productividad, el compromiso, y la motivación, lo que se traduce en un ambiente laboral más positivo y en el logro de los objetivos organizacionales.

También es importante tener en cuenta los objetivos de la capacitación que menciona Chiavenato (2011) como: preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto; brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas; cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación (p. 324). Porque estas permitirán tener un panorama amplio y una guía de hacia dónde va dirigida la capacitación y cuál es la filosofía que debe lograr.

Para realizar la capacitación es importante llevar a cabo un proceso lógico que permita realizar las actividades de manera sistematizada, para ejecutarla de manera exitosa, es por esto que se retoma a Chiavenato (2011) pues propone cuatro etapas, estas son “detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico), Programa de capacitación para atender las necesidades, Implementación y ejecución del problema de capacitación, Evaluación de los resultados” (p.325). En donde la primera etapa se analizan cuestiones negativas o que esté afectando la organización, durante la aplicación del diagnóstico para identificar las necesidades de capacitación se encuentran sistemas de análisis, organización, capacitación y de adquisición de habilidades, en donde la última se enfoca al análisis de las experiencias, actitudes, características personales exigidos por los puestos.

Posteriormente la segunda etapa consiste en realizar el programa de capacitación considerado una sistematización de preguntas que permitirán llevar a cabo el diseño como, ¿Cuál es la necesidad?, ¿Dónde se determinó en primer lugar?, ¿Ocurre en otra área o división?, ¿Cuál es su causa?, ¿Es parte de una necesidad mayor?, ¿Cómo resolverla: por separado o en combinación con otras?, ¿Es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?, ¿La necesidad es inmediata? ¿Cuál es su prioridad en relación con las demás?, ¿La necesidad es permanente o temporal?, ¿Cuántas personas y cuántos servicios se atenderán?, ¿Cuánto tiempo hay disponible para la capacitación?, ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?, ¿Quién realizará la capacitación?

Después la siguiente etapa ya es aplicar el programa de capacitación en donde ya se lleva a la práctica y existe ese vínculo entre instructor y aprendiz, aplicando estrategias que permitan la comprensión de la información y el aprendizaje, para llevar lo a la práctica en las áreas o puestos de trabajo en las que se desenvuelven. Finalmente se encuentra la etapa de evaluación de los resultados de la capacitación que permitirán conocer el éxito e impacto que tuvo en cambiar los comportamientos, los conocimientos, para mejorar los servicios, reducción de accidentes o darle mantenimiento a los recursos con los que cuenta la organización.

2.4.2.2 Seguimiento y Evaluación de la implementación del proyecto.

Es primordial que durante la ejecución del proyecto se evalúe el seguimiento para verificar que todas las actividades se estén llevando a cabo de acuerdo a las acciones establecidas en la planeación de la estrategia. Se encuentra como herramienta para dar seguimiento al proyecto una gráfica de Gantt, que se encarga de verificar el seguimiento de

las actividades plasmadas en la planeación del proyecto, puesto que citando a Terrazas (2011):

> Los diagramas de Gantt, son un sistema gráfico que se ejecuta en dos dimensiones; en el eje de abscisas se coloca el tiempo y en el eje de ordenadas se colocan las actividades a desarrollar. Este diagrama es muy útil para mostrar la secuencia de ejecución de operaciones de todo un paquete de trabajo y tiene la virtud de que puede utilizarse tanto como una herramienta de planificación, así como una herramienta de seguimiento y control (p.10).

Esta herramienta, es un tipo de ayuda gráfica que ayuda en la planificación de las actividades, principalmente actividades en conjunto que se presentan en cualquier organización, ya sea con fines o sin fines de lucro. Es una forma fácil de comprender la secuencia que deben seguir las actividades y en qué tiempos se deben cumplir, para el logro de los objetivos. Para poder realizarla se debe conocer cuál es el objetivo a cumplir del proyecto, así como una lista de todas las actividades a desarrollar y calcular el tiempo en que estas se llevarán a cabo. Esta herramienta tiene una desventaja, ya que no toma en cuenta posibles acciones o problemas que pueden suceder durante la ejecución del proyecto, pero esto se puede resolver, actualizando la gráfica conforme se desarrolle el mismo.

Cabe aclarar que este medio de evaluación es importante para el proyecto ya que permite planificar adecuadamente y conocer cuáles serán las actividades que se estarán llevando a cabo y en qué fechas o tiempos. Además, ayuda al ejecutor del proyecto a evaluar y darle seguimiento, ya que este verifica que las actividades se estén cumpliendo en tiempo y forma, para el logro de los objetivos. Así mismo el encargado del proyecto puede tomar el control de la gráfica y actividades para actualizar y mejorar de acuerdo a las necesidades que se presenten durante la ejecución.

De igual manera se encuentra como otra herramienta para dar seguimiento, la lista de verificación, ya que este sirve como un instrumento de control de las actividades, en donde se plasman si en realidad se está cumpliendo o no. Ya que retomando el argumento de Salamanca (2019) “una lista de verificación o checklist no es más que la enumeración de una serie de ítems que aparecen agrupados con el fin de verificar su cumplimiento y así alcanzar algún objetivo concreto” (p. 1). Dado que este permite identificar que las actividades se realicen de forma sistémica y que no se presente ningún error como lo puede ser el salto de alguna actividad u omisión de algún paso.

Esta lista de verificación es relevante tomar en cuenta, ya que permite identificar las actividades que se van a realizar en orden cronológico, es útil para que ninguna actividad se descarte u omita y evitar que puedan presentarse algunos problemas que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos a la hora de ejecutar el proyecto. Es por esto que se implementa, ya que identifica si los requisitos establecidos en la lista, se están cumpliendo en tiempo real de la ejecución y de esta forma se pueda registrar y analizar los resultados de manera sencilla.

2.4.3 Evaluación del proyecto.

Después de realizar el seguimiento, se realiza la evaluación de la estrategia, ya que esta es una forma de identificar, medir o valorar el cumplimiento de ciertas características específicas de algo, asignándoles un valor ya sea cualitativo o cuantitativo. Porque según Lavilla (2011) define “la evaluación como un proceso que, partiendo de unos criterios de valor dados, pretende la obtención de la información necesaria que nos permita emitir juicios de valor y tomar las decisiones oportunas” (p.11). De acuerdo a lo anterior, al evaluar se emiten juicios de valor de acuerdo a la satisfacción o el cumplimiento de las expectativas

propuestas y a la vez estas emiten información para tomar en cuenta y se pueda trabajar en las deficiencias que se hayan tenido, construyendo un proceso de mejora continua.

Evaluar la estrategia es fundamental en la implementación del proyecto para conocer y examinar el funcionamiento y las actividades que se estarán desarrollando durante la ejecución de la estrategia. Existen diferentes formas de evaluarlo, desde encuestas de satisfacción, opinión de usuarios, lista de verificación, diagrama de Gantt, un análisis FODA, lo más viable, es evaluar mediante estas tres últimas, ya que, estas se encargan de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, viéndolas a la vez de forma específica, para identificar las posibles áreas de oportunidad, que se presentan en cada una de las categorías, pero, también se puede ver de manera holística, para tener en cuenta la relación de las necesidades y fortalezas con el fin de proponer soluciones, además de que las otras dos apoyen en identificar y examinar que las actividades propuestas se realicen con éxito.

El FODA, es una herramienta empresarial que ayuda a conocer el estado y situación de una empresa, persona o proyecto, en donde las fortalezas son puntos relevantes y fuertes de la empresa que funciona correctamente, para el logro de los objetivos. Las oportunidades son características del entorno que se pueden ocupar en favor del cumplimiento de las actividades. Las debilidades son características negativas que afectan el funcionamiento, finalmente las amenazas que también se encuentran en el entorno y que pueden afectar el logro de los objetivos. Es relevante utilizarlo como evaluación ya que según Münch (2010):

> La finalidad del FODA es convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades. También es conocido como DOFA o SWOT (por sus siglas en inglés). Se basa en el análisis del entorno y se fundamenta en proyecciones estadísticas, económicas y financieras (p.49).

El FODA es un tipo de evaluación que permitirá identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, del proyecto implementado. Al conocerlos se puede hacer la relación del entorno interno y externo para que se conozcan las debilidades que tuvo el proyecto, así como las fortalezas que prevalecieron durante su implementación y de esta manera exista la posibilidad de conocer si el proyecto funcionó adecuadamente, o se presentaron situaciones que hayan generado debilidades para cumplir del fin del proyecto. Para ellos, es importante mencionar que al evaluar se generan juicios de valor que a la vez se convertirá en información valiosa para el evaluador.

Al momento de realizar la evaluación en el proyecto, se pueden considerar las fortalezas, como elementos que pueden ayudar al logro de los objetivos, ya que son las cualidades que contiene el proyecto y que funcionan de manera positiva y no afectan, porque son sobresalientes para el correcto funcionamiento, a pesar de las circunstancias negativas que se presentan. Estas fortalezas ayudan a dotar de confianza a los clientes por el hecho de mantenerse como una institución fuerte con una buena evaluación.

Así mismo las oportunidades se refieren a los factores externos positivos, que podrían beneficiar al proyecto. Estas oportunidades pueden provenir de diversos aspectos del entorno, y es importante identificarlas para utilizarlas de manera efectiva, estas oportunidades que se pueden presentar son las nuevas tecnologías que pueden mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios y que es la parte fundamental de la estrategia del presente proyecto ya que se estará haciendo uso de la tecnología para poder fortalecer la atención a los docentes de la región. Es crucial que, después de identificar estas oportunidades, el evaluador del proyecto desarrolle estrategias para aprovecharlas y convertirlas en ventajas competitivas.

También se encuentran las debilidades que son, características internas negativas y limitaciones que una empresa o proyecto posee y que pueden ponerla en desventaja frente a la competencia limitando su capacidad para alcanzar sus objetivos. Identificar y comprender las debilidades, es esencial para desarrollar estrategias que permitan superar o mitigar estos aspectos negativos. Estas limitaciones se pueden considerar como negativas a la hora de hacer la evaluación del proyecto, pero que sirven de apoyo para identificar las deficiencias y de esta manera proponer soluciones, para un correcto funcionamiento.

Finalmente, el FODA se compone de las amenazas que se refieren a factores externos que pueden representar desafíos o riesgos para una empresa o proyecto. Estas amenazas son eventos y condiciones en el entorno que podrían obstaculizar el logro de los objetivos afectando negativamente el desempeño. Identificar y comprender estas amenazas es crucial, para que una entidad pueda desarrollar estrategias efectivas y mitigar su impacto. Estas dependen del contexto externo de la institución, de las cuales no está en las posibilidades de la misma resolverlos, pero sí se pueden identificar sus características, para proponer estrategias de trabajo que eviten impactos negativos hacia el proyecto.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología del proyecto es algo fundamental, ya que en él se identifican los procesos que se pueden seguir y que dan sustento a la investigación del proyecto, porque cada punto es relevante, gracias a que se adecua a las características del contexto y las personas involucradas, además de coincidir perfectamente con el diseño de la investigación. En esta se establecen y delimitan las acciones y fases que se deben seguir para llevar a cabo la investigación e indagación y de esta manera conocer el problema o áreas de oportunidad presentes para proponer soluciones teniendo como base los antecedentes teóricos que permiten realizar el diagnóstico y analizar la información para poder comparar las situaciones negativas de acuerdo con lo que plantean las teorías presentes en el capítulo II.

3.1 Enfoque de la investigación.

Para empezar la investigación, es importante tener en cuenta el paradigma mediante el cual se estará realizando. Por lo cual el término paradigma puede definirse como una forma de ver, analizar e interpretar la realidad en la que se presentan determinadas acciones, hechos o cosas, por lo que, de acuerdo con Alvira (1982 citado por Sánchez, 2013, p. 93) un paradigma es un "conjunto de creencias y actitudes, como una visión del mundo compartida por un grupo de científicos que implica, específicamente, una metodología determinada". Es considerado un conjunto de conocimientos que surgen como soluciones a problemas o inquietudes presentadas por investigadores, este es compartido por un colectivo debido a las creencias y actitudes que deben relacionar y mantener de forma similar.

En el ámbito científico existe una variedad de paradigmas, enfocados al análisis de datos numéricos, característicos o cualidades, cada uno tiene su propia naturaleza y forma de identificar

problemas para darle solución y de esta manera generar conocimiento con el objetivo de mantener una forma de pensamiento sobre un determinado tema. Algunos paradigmas se basan en datos numéricos y estadísticas con el fin de verificar información, mientras que las características y cualidades se analizan en un sujeto o lugar geográfico u objeto para reconocer el comportamiento, situaciones o procesos de lo que se quiere investigar. Los paradigmas tienen un diferente campo de acción epistémico. En este proyecto de investigación se retoman los que están enfocados a las ideas, conocimientos y tienen acción en la educación.

Ya que al hablar de un paradigma en el ámbito de la educación es delimitar el tipo y forma de observar y explicar la realidad que se está presentando en la institución educativa. En este caso, retomando a Sánchez (2013) en donde afirma que un paradigma educativo "es un modelo epistémico acerca de la realidad educativa" (p. 93). En otras palabras, un paradigma educativo es una forma de representar la información y el conocimiento que se presenta en el campo y ambiente de la educación, en donde este se comparte con la comunidad científica dedicada al mismo ramo de la investigación y que mantienen relación en sus creencias y valores que representan a dicho paradigma.

En el ámbito educativo, el paradigma se encuentra conformado de cuatro paradigmas como lo son, el paradigma positivista, el paradigma interpretativo, el paradigma participativo y finalmente el paradigma socio - crítico, cada uno tiene una función específica, ya que el positivista se basa en datos cuantitativos como son los números, para comprobar teorías o replicarlas, así mismo considera que ningún conocimiento puede ser admitido como válido si no es adquirido de manera empírica. Posteriormente el paradigma interpretativo, consiste en analizar la información a manera de espiral, para que después se realice la interpretación y si existen huecos de

conocimiento, se vuelve a la información para comprender a profundidad y de esa manera interpretar.

Igualmente se encuentra el paradigma participativo, que hace énfasis en los elementos de colaboración y participación de las diferentes personas que pertenezcan a los grupos que realizan estudios de investigación, para compartir la misma forma de pensar. Finalmente, perteneciente a lo educativo se localiza el paradigma socio - crítico donde se puede considerar la reflexión y acción de la realidad, ya que retomando a Martínez Bonafé (1998 citado por Sánchez, 2013, pp. 97 - 98), la idea central de este paradigma es que hay que mejorar, pero cuestionando el sustrato ideológico intrínseco a cada práctica educativa, a la vez que ser consciente que toda acción pedagógica es acción social y política.

Retomando el concepto anterior, se puede argumentar que el socio - crítico a diferencia de los demás paradigmas, toma acción para generar conocimiento y realizar un cambio, basándose en la crítica social de la realidad y el entorno, generando cuestionamientos que podrían contribuir para realizar acciones como solución a inquietudes o necesidades presentes en un colectivo de investigadores, con el objetivo aumentar sus conocimientos y de esta forma pueda coadyuvar la transformación de la realidad.

Para hacer uso de este paradigma en el proyecto, es necesario distinguirlo de los demás por ciertas características. Según Sánchez (2013), menciona que “los participantes se convierten en investigadores y los investigadores participan también en la acción educativa, así mismo la teoría y la práctica forman un todo y donde la realidad educativa es dinámica y evolutiva y son los propios sujetos los agentes activos destinados a configurar y construir esa realidad” (p. 97). La primera característica consiste en que los participantes pasan a ser investigadores, a consecuencia del papel

que desempeñan al cuestionarse la realidad y dar respuesta a esas incógnitas, así mismo el investigador participa porque realiza acciones que contribuyan a una transformación.

Durante el proyecto se puede identificar que los participantes pasan a hacer cuestionamientos para identificar las necesidades y el investigador pasa a realizar acciones para darle respuesta a los cuestionamientos y las necesidades. Dentro de la segunda característica se considera que la teoría y la práctica forman un todo, ya que ambas se complementan y sirve como sustento recurrir a la teoría para conocer los antecedentes y fundamentación para poder realizar las acciones. Esta característica se puede ver reflejada en el marco teórico, en donde se encuentra toda la teoría que da sustento al proyecto.

Como última característica planteada es que, la realidad educativa es dinámica y evolutiva, en donde todos los sujetos son los agentes que configuran y construyen la realidad, debido a las necesidades constantes de conocimiento o de cuestiones que afectan la eficiencia o el funcionamiento de algún proceso. Se considera dinámica, porque se encuentra en un proceso continuo de cambio, de acuerdo a los conocimientos y formas de pensar que surjan. Así mismo es evolutiva porque a pesar de iniciar mediante cuestionamientos, se logran nuevos conocimientos y con ello cambia la forma de pensar para pasar a otro nivel. Esta característica se ve reflejada en la propuesta de intervención que se realizará en este proyecto debido a que se busca realizar una transformación en el proceso de atención a docentes de la región.

Este paradigma se caracteriza por tomar en cuenta elementos que surgen a partir de cuestionamientos que se realizan para identificar las cualidades y características del ambiente, no utiliza datos numéricos por lo que se considera que pertenece al enfoque cualitativo, a consecuencia del tipo de información que maneja. Existen diferentes tipos de enfoque manejados en metodología

de la investigación como lo son, el enfoque cuantitativo, el enfoque cualitativo y el enfoque mixto, cada uno maneja datos de diferentes características para poder realizar los estudios.

Estos enfoques tienen un campo de investigación específica dependiendo de las características de los datos que aborde. Estos enfoques surgen de los diferentes tipos de paradigmas de acuerdo a los datos que obtienen a la hora de realizar los estudios para generar el conocimiento o nuevas teorías. Por lo que Hernández y Mendoza (2018), mencionan que existen tres tipos de rutas o también considerados enfoques, para estudiar cualquier tema o fenómeno, estos son, la ruta cuantitativa, la ruta cualitativa y la ruta mixta, en donde ninguna ruta es mejor que otra, sino más apropiada para llegar al lugar que quieres, como el que pretendes indagar o el problema de investigación.

Debido a los diferentes campos de investigación que existen, y al tipo de información que se requiere obtener de acuerdo a las circunstancias, para llevar a cabo el estudio es necesario tomar en cuenta la ruta de investigación más adecuada, que permita identificar, recolectar, analizar e interpretar la información de los fenómenos presentes en un determinado espacio de la realidad, como lo pueden ser actividades, procesos, actitudes, comportamientos o sentimientos de individuos u organizaciones pertenecientes a cualquier índole social, económico político o educativo. En este sentido el proyecto se realiza en una organización de naturaleza educativa, que contempla los paradigmas educativos mencionados anteriormente, positivista, interpretativo y socio - crítico.

Los paradigmas establecen la forma y el tipo de conocimiento a generar en la investigación, considerando la que se deberá utilizar de acuerdo las características del paradigma. Ya que algunos paradigmas como el positivista trabajan con datos numéricos y comprobación de hipótesis, por ende, se apoyan de la ruta cuantitativa. Porque esta ruta es un proceso objetivo de investigación que hace uso de métodos matemáticos y de las ciencias exactas para comprobar teorías e hipótesis

que se plantean en investigaciones, además de mantener una estructura rígida, en donde se debe cumplir una etapa para pasar a la siguiente, hace revisión de la literatura y de teorías que abordan el problema, para poder explicar y predecir los fenómenos y de esa forma se generalicen finalmente los resultados.

Así mismo se identifica la ruta cualitativa de la que se apoyan los paradigmas interpretativo y socio - crítico a consecuencia de la forma de trabajar y adquirir los datos en una investigación, porque Hernández y Mendoza (2018) argumentan que "la ruta cualitativa resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado" (p. 9). Es decir, su función principal es el análisis de los datos de manera subjetiva, en donde el investigador se interesa por comprender cosas no medibles, como experiencias, conocimientos, sentimientos, emociones, percepciones, cualidades y significados de elementos.

Es un proceso de análisis de datos que implica analizar y comprender los datos y vivencias de las personas u objetos de estudio en donde se realiza la investigación, maneja descripciones y reflexiones de la información obtenida. Se distingue de las demás, por ciertas características, como que hace una revisión previa de la literatura, así mismo se basa en una observación previa del contexto que permitirá conocer el ambiente y entorno del objeto de estudio y en donde se llevará a cabo la investigación, a la vez permitirá al investigador involucrarse consiguiendo esa información necesaria, teniendo relación directa con los informantes que le podrán brindar información clave para el estudio.

De la misma manera, la ruta no tiene un proceso establecido que deba cumplirse rígidamente, si no que este se caracteriza por ser flexible en el procedimiento, porque además de obtener la información tanto del investigador como del informante, el investigador puede recurrir

a la teoría para hacer algunas modificaciones y se pueda realizar correctamente la investigación, con una información completa. Además de ser inductivo, también se establecen y formulan hipótesis, pero a comparación de la anterior estas se pueden ir modificando y adecuando de acuerdo al avance del estudio.

Como última ruta, se encuentra la mixta, que es una combinación de ambas rutas antes mencionadas en donde se complementa las características de una con otra, se utiliza para estudios que contemplen datos numéricos y estadísticos, así como datos cualitativos, donde se analicen y comprendan los significados y creencias, actitudes etc. Es mixta por las acciones que puede ejecutar el investigador, haciendo uso de ambas rutas y tomando en cuenta las características necesarias que demande el estudio, debido a que existen estudios que demandan mayor número de datos cualitativos y se complementan con cuantitativos o viceversa.

Para que se pueda realizar un estudio con la ayuda de la segunda ruta, descrita como cualitativa, es necesario seguir un mapa que indique cual es el proceso que se debe seguir, por lo que es necesario el diseño de la investigación, en donde se establezcan las actividades que el investigador debe realizar y hacia dónde debe dirigirse, ya que retomando a Rodríguez et al. (1999) menciona que:

> La investigación cualitativa, se plantea, por un lado, que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás. Por otro lado, los investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores ... etc. Por medio de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, las historias de vida, el estudio de caso o el análisis documental, el investigador puede fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros (p. 62).

Este proceso permite al investigador situarse en la realidad e identificar con claridad las actividades que debe realizar para obtener la información necesaria de los involucrados, esto mediante técnicas y métodos que permitan plasmar la información obtenida de acuerdo al interés del investigador como lo pueden ser experiencias de vida, significados o sentimientos. Para que se pudiera llevar a cabo un proceso que permitiera a los investigadores realizar un estudio, diferentes autores proponen métodos o secuencias que deben seguir para hacer más entendible el objeto de estudio. Esto permitió que los investigadores tuvieran una aproximación ante la realidad en la que se encuentra el objeto de estudio.

A pesar de que el enfoque cualitativo no sea un proceso rígido, como se mencionó anteriormente, este se debe realizar como un proceso de secuencias que se deben realizar en cuatro fases como los señala Rodríguez et al. (1996), “fase preparatoria, fase de trabajo de campo, fase analítica y la fase informativa” (p. 63). Cada fase es realizada por el investigador de manera libre, en donde se realizan las actividades de acuerdo a la información necesaria, estas fases a su vez están compuestas por distintas etapas que se deben cumplir a la hora de realizar el estudio.

La fase preparatoria, es la primera parte de la investigación y está conformada por, la etapa de reflexión y diseño, en donde la primera se concentra la experiencia y formación de investigador, donde influye la cultura que el investigador va adquiriendo a lo largo de su integración con el objeto de estudio, y a consecuencia, es ahí en donde surge la idea de investigación. Esta etapa se puede identificar en la idea de dónde surge la investigación. Así mismo al haber realizado la reflexión, se realiza el diseño de instrumentos o la planeación para poder adquirir la información. Esta etapa se puede ver reflejada en el diseño de instrumentos de investigación y programación de las actividades con las personas involucradas para poder adquirir la información.

Posteriormente se encuentra la fase de trabajo de campo en donde también se consideran las características del investigador, debido a que de esta depende su integración al trabajo de campo, se divide en dos etapas, el acceso al campo y recogida productiva de datos, en donde la primera toma en cuenta el proceso que se debe cumplir el investigador para poder integrarse y realizar su estudio mediante las observaciones, igualmente se ve reflejado en el proyecto a la hora en que el investigador, es aceptado por los integrantes en donde se lleva a cabo el estudio, para que posteriormente se realice la segunda etapa, recogida productiva de datos, ya que al haber formado esa relación permitirá obtener la información requerida por parte de los involucrados. Así mismo se refleja en la aplicación de los instrumentos y obtención de la información requerida por el estudio.

Seguidamente está la fase analítica en que se realiza una vez abandonado el escenario de investigación. Consiste en analizar los datos obtenidos durante el estudio y permanencia en el campo de estudio, llegando así a una sistematización y conclusión de los datos para obtener la información más relevante de manera coherente. Para que este análisis sea posible, es necesario llevar a cabo ciertas tareas como reducción de datos. Se puede ver reflejada en el proyecto a la hora de comparar las respuestas y seleccionar las que cuenten con ideas principales, así mismo la disposición y transformación de datos, igualmente reflejada en darle forma y coherencia la información rescatada. Finalmente, la obtención de resultados y verificación de conclusiones que fue fundamental realizar, para construir los informes de cada una de las técnicas utilizadas en el diagnóstico, para la obtención de la información.

Como última fase de la ruta cualitativa, es la informativa, en donde se comparten los resultados obtenidos mediante informes. Es una forma de hacer difusión al conocimiento que el investigador adquirió, al poner en práctica las fases anteriores, para realizar esta fase se tuvo que

realizar informes de los datos obtenidos, siendo estos analizados por las personas involucradas, con el objetivo de finalizar realizando el planteamiento del problema y la pregunta de investigación observable en el capítulo I, ya que este último, se puede considerar como la conclusión a la que llega el investigador después de haber analizado la información obtenida con las técnicas e instrumentos de investigación que se describirán más adelante.

3.2 Diseño de la investigación.

Al realizar el proceso de investigación de un determinado tema, es necesario, tener en cuenta el diseño en el que se basará el estudio, con el fin de establecer cómo será el alcance de la investigación de acuerdo a sus características y estrategias establecidas, ya que de acuerdo con el punto de vista de Arias (2012), "El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental." (p. 27). Este es una forma de establecer los límites a los que llegará la investigación, basado en las estrategias establecidas, ya que estas darán respuesta a la pregunta de investigación diseñada en el capítulo I.

El diseño de la investigación puede variar en base a las estrategias planteadas en el estudio, ya que está conformada por el origen de los datos, como lo puede ser el campo de donde se obtuvo la información. Así mismo la forma secundaria de adquirir los datos como lo pueden ser los documentos. También dependiendo si existe la manipulación en los datos o no, en función de la forma en que el investigador intervenga al alterar los resultados, por lo que se puede considerar como exploratoria o no exploratoria. Para ello existen diferentes diseños de investigación que retoman sus características, ya que cada una puede contar con diferentes estrategias. Los principales diseños son; la investigación exploratoria, la investigación descriptiva y la investigación explicativa.

Con respecto al diseño de investigación exploratoria, es la que se realiza para conocer algún objeto de estudio del cual se desconoce o se tiene poca información, con el objetivo de obtener datos aproximados o superficiales que puedan servir para el inicio de una investigación a profundidad, siendo considerado como la etapa inicial de una investigación. Así mismo existe el diseño descriptivo que se encarga de analizar las características, comportamientos y relaciones de los elementos de un objeto de estudio, donde además de analizar, este llega a conclusiones y relaciona la información obtenida.

Como último diseño se encuentra, la investigación explicativa, que ayuda al investigador a profundizar en su estudio, debido a que Arias (2012), sostienen que:

> La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos (p. 26).

Por lo tanto, se puede argumentar que es un tipo de investigación que permite conocer con claridad el problema a resolver, ya que el estudio se realiza de manera profunda para analizar ampliamente todo acerca del objeto de estudio. Por lo tanto, su característica principal es identificar las razones del por qué surgen y ocurren los hechos de un determinado objeto de estudio, que es de interés para el investigador, permitiendo tener presente por qué se presenta el fenómeno, de qué manera se manifiesta, finalmente como se vincula y relaciona con otras partes del mismo. Esto para conocer, analizar y explicar las causas que permiten que un fenómeno suceda, se origine, o nazca, así mismo describe las condiciones en que este se presenta por otra parte, permite identificar los efectos que genera el mismo problema si no es atendido o se le da tratamiento para resolverlo, ya que este repercute directamente afectando el funcionamiento y los procesos del objeto de estudio.

Es importante recalcar que el diseño de investigación explicativo, es el que se utiliza para el presente proyecto, debido a sus características que hacen posible llevar a cabo el análisis, dado que permite integrarse al campo en el que se encuentra el objeto de estudio y de esta manera ser capaz de conocer a profundidad el tema de interés de la persona investigadora, además de que permite identificar el porqué de los hechos o de los fenómenos presentes en el campo de investigación. Al mismo tiempo, esta es más estructurada e implica una relación con los propósitos de las anteriormente descritas; exploración, descripción y correlación, además, proporcionan un sentido amplio de entendimiento al fenómeno estudiado. Ya que permite reflexionar sobre las relaciones que se dan entre dos o más variables identificadas durante el planteamiento del problema y que permiten realizar una explicación que permita entender el fenómeno a fondo y con claridad.

Lo anterior se ve reflejado en el diagnóstico, ya que permitió identificar hechos, necesidades y problemas que se presentan en el CATEP Teziutlán, con el motivo de conocer de qué manera se revelan y cuáles son sus causas y consecuencias. Para esto, se tuvo que obtener la información mediante la ayuda de las personas involucradas en la institución, por lo que se recurre a utilizar técnicas e instrumentos que permiten plasmar los hechos que ellos presencian y viven durante la realización de sus labores, y consideran que están afectando sus procesos de elaboración de actividades, esto con el fin de conocer a profundidad el problema. Al obtener la información se tuvo que realizar un análisis de los datos, donde para conocer las causas y efectos se tuvo que categorizar mediante un diagrama de Ishikawa en el que se identificó cuál era el problema más viable para darle una solución adecuada.

3.2.2 Método de la investigación acción.

Para que se pueda llevar a cabo la investigación, es necesario hacer uso de un método que permita llevar un orden procesual en el estudio, para indagar problemas que se presenten en un

determinado grupo social y requieran mejorar mediante la comprensión del objeto de estudio. Por lo que existen diferentes métodos de investigación, cada una para realizar un tipo determinado de investigación, en el presente proyecto es útil apoyarse del método de la investigación acción. Ya que tal como argumenta Pérez y Nieto (2008):

> La investigación-acción es una metodología de investigación educativa orientada a la mejora de la práctica de la educación, y que tiene como objetivo básico y esencial la decisión y el cambio, orientados en una doble perspectiva: por una parte, la obtención de mejores resultados y rendimientos; por otra, facilitar el perfeccionamiento de las personas y de los grupos con los que trabajan (p.177).

Este es un método que se basa en identificación de problemas prácticos de carácter científico, para tomar decisiones y poner acción al proceso, para lograr un cambio y se obtengan mejores resultados de los que se estaban presentando o hacer más eficientes los procesos a manera que las personas con las que se trabaja les cueste menos esfuerzo el realizar las tareas. Es un proceso reflexivo que permite identificar el problema y posteriormente proponer alternativas de solución que a la vez serán evaluados para identificar nuevos problemas. Se considera un proceso en espiral debido a que es un proceso de mejora continua, donde no se llega siempre al mismo lugar, sino que a un cambio superior.

Para realizar la investigación acción es necesario seguir un proceso que permite realizarla adecuadamente, Pérez y Nieto (2009) mencionan que “el método se compone de cuatro pasos, el diagnosticar y descubrir una preocupación temática problema, construcción del plan, puesta en práctica del plan y observación de cómo funciona, reflexión e integración de resultados y replanificación”. El primer paso consiste en identificar las necesidades que se presentan en el campo de estudio, en ocasiones también se comienza con una idea de investigación que preocupa y debe ser modificada para obtener un cambio o una mejora.

Así mismo el segundo paso, consiste en realizar el plan de acción, este se lleva a cabo una vez identificado el problema y analizado los datos obtenidos en el proceso diagnóstico. El plan puede ser flexible debido a los cambios que se pudieran presentar en un futuro. Como tercer paso se pone en marcha el plan, este debe de ser monitoreado durante su proceso de implementación a consecuencia de que las actividades pueden cambiar de lo previsto. Finalmente se encuentra el cuarto y último paso en donde no basta obtener únicamente información, si no que esta sea analizada para identificar posibles problemas que se puedan modificar y darles solución para volver a realizar una planeación sin problemas presentes.

Las características fundamentales que distinguen al método de investigación acción, es que, siempre identifica un área de oportunidad, así mismo no está conforme con el estado actual de las cosas, ya que este busca a través de la indagación mejorar todo lo que se encuentra al alcance, así mismo resuelve el problema a través de la acción y toma decisiones para generar un cambio de manera positiva y para el perfeccionamiento de procesos y habilidades de personas que se encuentran dentro de una organización. Además de contar con el proceso mencionado anteriormente que es un proceso del cual se obtienen resultados positivos o negativos y de estos se puede identificar otra área de oportunidad que se pueda resolver mediante la acción.

El rol del administrador educativo en este método, es relevante, ya que el método le permite indagar a través de la acción y de la misma manera, resolver a través de la acción, como consecuencia de esto, un profesional con este perfil es una persona que debe identificar las áreas de oportunidad mediante la indagación activa, ya que este es el responsable de hacer eficientes los procesos, haciendo el mejor uso de los recursos con los que cuenta la institución, por lo que es necesario que este realice ajustes y mejoras de manera positiva a través de la investigación acción.

Para que al obtener los resultados y en dado caso se vuelvan a presentar áreas de oportunidad las pueda resolver de manera cíclica.

3.3 Técnicas e instrumentos de investigación.

Las técnicas e instrumentos se encuentran estrechamente relacionados, ya que apoyan al proceso de la recolección de datos para identificar situaciones negativas y el área en que estas se presentan. Para ello es importante definir qué es una técnica de investigación, porque se considera como la forma en que se realiza la recolección de datos, ya que Arias (2012) plantea que "se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información" (p. 67).

Las técnicas, como se mencionó anteriormente, es una forma de aplicar un instrumento mediante un proceso que nos servirá de guía y orientación para recabar información de un determinado tema que nos pueda ayudar a identificar y rectificar si es que existen fortalezas o áreas de oportunidad para plantear nuevas líneas de investigación de esa misma temática que se puedan realizar para mejorar, innovar o solucionar algún problema. Existen diferentes técnicas que pueden ser utilizadas de acuerdo a la temática y a la información que se quiere rescatar del contexto o espacio en que se va a aplicar. Estas técnicas pueden ser; la observación, la encuesta, la entrevista, etc. Cada técnica tiene sus propios instrumentos que le sirven de guía para recolectar la información necesaria y conocer un determinado tema en su contexto.

Como primera técnica, se encuentra la observación, ya que es una técnica fundamental para iniciar una investigación, debido a que permite identificar las características, proceso y recursos que componen el entorno del objeto de estudio, ya que Arias (2012) argumenta que:

> La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos (p. 69).

La técnica de la observación, representa una de las técnicas más valiosas para evaluar determinada temática en un contexto específico, ya que a través de ella podemos percibir, habilidades, procedimientos y actividades, debido a que el investigador sabe lo que quiere investigar. Para la verificación de los aspectos que el investigador requiere observar se puede apoyar de instrumentos como lo son; lista de cotejo que nos ayuda como una forma de evaluación en la que se establecen categorías de satisfacción, así mismo la escala de estimación que permite evaluar conductas y marca el grado en que se cumplen, también las guías de observación que permite guiar y orientar a la observación sobre qué es lo que se tiene que identificar.

Cada instrumento se aplica de acuerdo al tipo de observación que se quiera ocupar y al tema abordado, porque existe; la observación estructurada se realiza con la ayuda de elementos técnicos como guía para saber que se va a observar. La observación no estructurada, también conocida como libre y se realiza sin elementos técnicos, la observación de campo, es en donde ocurren los hechos o fenómenos investigados, la observación de laboratorio, es predeterminada, donde se tiene la manipulación del espacio y se hace con el fin de observar el comportamiento, la observación individual, es realizada por una persona y la observación de Equipo se realiza por varias personas en un determinado espacio con una determinada temática.

Así mismo se encuentra la técnica de la encuesta, aplicada ya sea a una persona o a un grupo, una característica de esta es que se puede aplicar a muchas personas a la vez. De acuerdo con Arias (2012), “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que

suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular" (p. 72).

Una encuesta, es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos y de instrumentos determinados que ayudan a la recolección de datos, estos instrumentos son previamente diseñados para enfocarse en un determinado campo de estudio, un sujeto de estudio, así como en una determinada temática, con el objetivo de conocer cuál es la información que tienen las personas y consideran como problema o necesidad que hay que modificar para darle solución. Este se puede llevar a cabo de diferentes maneras; existen las pruebas escritas que son plasmadas en un documento, las orales son para evaluar mediante la expresión oral y finalmente las prácticas consisten en las acciones que se hacen. Así mismo se encuentran las encuestas de preguntas cerradas y abiertas, en las de preguntas cerradas el encuestado elige una de las opciones que se le dan como respuestas, mientras que en las preguntas abiertas responde de acuerdo a sus conocimientos y opiniones de manera libre.

De la misma forma también existe la técnica de la entrevista que se distingue de las demás técnicas por llevarse a cabo directamente con la persona que brindará la información de acuerdo al tema. Tomando la opinión de Arias (2012):

> La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.

Con lo mencionado, se deduce que la técnica de la entrevista, consiste en la comunicación verbal entre dos o más personas, ya que permite tener un acercamiento directo con los individuos del contexto. Esta requiere de una previa planificación para determinar el propósito de la misma,

así como las preguntas que la orientaran. Existen dos tipos de entrevistas las cuales son la estructurada y no estructurada, la entrevista estructurada es donde el entrevistador se concretará en hacerle las preguntas al entrevistado, respetando el orden, sin en cambio en la entrevista no estructurada, el entrevistador cuenta con la posibilidad de modificar el orden de presentar las preguntas y profundizar en algunas.

Para poder obtener la información mediante las técnicas de investigación es necesario que esta cuente con instrumentos que permitan plasmar y analizar la información que se requiera para conocer el objeto de estudio, este se considera que debe de ser físico para registrar la información, por lo que Arias (2012), expone que "un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato en papel o digital, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información" (p. 68).

Los instrumentos se consideran como un soporte físico es decir que podemos palpar y tocar en el que se integran estándares para la recogida de datos de los sujetos de estudio, es un recurso que nos brinda información sobre los conocimientos de los investigados, el instrumento debe estar bien definido porque mientras más información se obtenga, más certeza tendremos de los resultados que esperamos obtener, este es realizado de manera anticipada, para lograr definirlo y diseñarlo con los elementos necesarios para recoger información completa.

Como instrumento utilizado para la recolección de los datos en este proyecto es la guía de observación ya que este permite ver detalladamente lo que conforma el entorno en donde se encuentra el objeto de estudio y sus características. En palabras de Campos y Lule (2012 citados por Cortez y Maira, 2019, p. 4):

> La guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es

> el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno.

La guía de observación pretende identificar las características, procesos, ambientes y conductas mediante los niveles de aceptación frente a algún indicador, este puede ser de categorías donde se establece el sí o el no y se elige la opción de acuerdo al desempeño que está llevando la persona o fenómeno observado. Por último, esta puede ser descriptiva en la que se plasman los hechos observados durante el estudio, que permita tener un panorama amplio de información y esta sea relevante a la hora del análisis de los datos. Este instrumento sirve para recolectar la información haciendo uso de la técnica de la observación y permite observar directamente el comportamiento del sujeto de estudio.

Así mismo se hizo uso del cuestionario ya que en este se establecen las preguntas a realizar a las personas involucradas, esta se aplica a través de la técnica de la encuesta. Arias (2012) argumenta que:

> Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p.74).

El cuestionario es un instrumento mayormente utilizado por la encuesta, ya que permite hacer preguntas para obtener información, esta preguntas pueden ser aplicadas al sujeto de estudio de manera abierta en donde él tenga que contestar de acuerdo a los conocimientos que tenga y las experiencias que haya vivido, este tipo de cuestionario permita obtener mayor información, mientras que el cuestionario de preguntas cerradas donde se dan las respuestas de opción múltiple y el sujeto de estudio contesta de acuerdo a las opciones que más se relacionan con los conocimientos que tiene o las experiencias que haya vivido.

Igualmente se utilizó el guión de entrevista, ya que permitió plasmar las categorías de los temas de los que se iba a platicar con el entrevistado, este es un instrumento que permite tener claro cuál es el camino por el que debe conducirse el entrevistado ya que, según Romero (s.f.), señala que:

> Un guión de entrevista es la lista de los puntos a tratar y las preguntas que un entrevistador va a formular al entrevistado en dicha conversación, las cuales deben generar respuestas coherentes de acuerdo con la finalidad de la entrevista (p. 1).

En relación a lo anterior, este es un instrumento que puede ser físico o mental en el que se establece el orden y estructura de una entrevista para ir puntualizando cada tema, esto nos permite llevar un orden al momento de aplicar la entrevista, abordando desde temas importantes, hasta temas que son complementarios, pero que ayudarían a la investigación a recabar información. Nos sirve como herramienta debido a que se plantea con anticipación para poder integrar los temas que se abordarán, este no está compuesto por preguntas sino por temas, este guión de entrevista nos guiará sobre qué temas abordar y llevar un control correcto de los temas sin salirse de contexto.

Para recabar información de este proyecto con la temática de la atención a los docentes de educación básica de la región, se utilizaron los tres tipos de técnicas e instrumentos antes mencionados, cada tipo de instrumento relacionado con la técnica que fue aplicado. Se aplicó una escala de estimación para identificar los contextos, externo, interno y de área, así mismo se aplicaron dos entrevistas al encargado de área y finalmente una encuesta al personal que labora en la institución. Esto con el fin de identificar áreas de oportunidad que se estén presentando en la organización y que puedan estar afectando los procesos que se realizan para brindar un servicio de asesoría y capacitación.

CAPÍTULO IV

PROYECTO DE GESTIÓN ESCOLAR Y RESULTADOS

Un proyecto de gestión escolar se realiza con el objetivo de satisfacer alguna necesidad o darle solución al problema presente en las organizaciones. Por lo que en el presente proyecto se realiza el diseño de una estrategia con la ayuda de la Metodología del Marco Lógico (MML) expuesto en el capítulo II para realizar la conceptualización, el diseño, seguimiento y evaluación de la estrategia, también se establecen los objetivos de intervención, actividades, estrategia y materiales a utilizar, procedimientos a seguir y los involucrados para darle solución al área de oportunidad localizada en el capítulo I. Se lleva a cabo el proyecto y se le da seguimiento para que posteriormente se analicen los resultados obtenidos y reflexionar con el objetivo de concluir si contribuyeron positiva o negativamente.

4.1 Proyecto de gestión escolar.

El administrador educativo debe realizar proyectos con el objetivo de resolver áreas de oportunidad y satisfacer necesidades en las instituciones educativas. Siendo este un proyecto de gestión escolar, como mencione anteriormente, se caracteriza por darle respuesta a la pregunta de investigación, ya que, una vez identificado el problema, se diseñó una propuesta compuesta por varias acciones intencionales que permitieron resolver el problema encontrado. Es considerado un proyecto en el que puedo intervenir directamente en la institución, para dar la solución al problema, con el objetivo de mejorar la calidad de la organización, considerando los recursos y espacios con los que cuenta, a fin de realizar la gestión del proyecto y resolver el problema mediante la estrategia.

En este sentido, el problema que identifique en el CATEP Teziutlán, se encuentra en los recursos técnicos, ya que la institución no cuenta con alguna herramienta digital que permita brindar a los maestros de las diferentes zonas de la región los servicios e información que ofrece.

Por lo que propongo como estrategia, implementar una página web que fortalezca el servicio brindado a los docentes. Es por esto que retomé el proyecto de gestión escolar, ya que me permitió intervenir realizando acciones que generaron una mejora en la institución. Por lo tanto, en la implementación del proyecto fue necesario utilizar una metodología que sustente la conceptualización, el diseño y la ejecución del proyecto, como lo es la Metodología del Marco Lógico. Con lo que mencioné anteriormente y retomando el análisis de la metodología del marco lógico para guiar la estrategia, llevé a cabo el diseño de los siguientes objetivos de intervención:

Objetivos de intervención.

Objetivo general

Diseñar e implementar la página web adecuada para mejorar la atención a los docentes de educación básica de la región, en el área de coordinación general del CATEP Teziutlán.

Objetivos específicos:

Conocer los lineamientos que se deben seguir para brindar el servicio.

Identificar el procedimiento que se debe realizar para brindar el servicio a docentes.

Diseñar una página web, para atender a los docentes de educación básica, desde del área de coordinación general de CATEP, Teziutlán.

Diseñar un manual de usuarios para el área de coordinación general de CATEP, Teziutlán.

Realizar una campaña de difusión de la página web de manera interna y externa.

Dar seguimiento al proyecto de intervención.

Evaluar el proyecto de intervención.

4.1.1. Aplicación de la Metodología del Marco Lógico.

Luego de que analicé la teoría que contempla la metodología del marco lógico, considero relevante mencionar que, fue una herramienta fácil de utilizar, que me ayudó a la conceptualización, diseño, ejecución y evaluación del proyecto, en beneficio de los docentes de educación básica de la región, ya que, en base a esta metodología, logré identificar a los involucrados, así como problemas, objetivos y acciones que me permitieron cumplir el propósito de la estrategia. Por lo tanto, fue una herramienta fundamental que me permitió conocer el proceso de intervención aplicado en la institución, así como las actividades, los tiempos y los responsables encargados de ejecutarlas.

Retomé la metodología, porque seguí un proceso para lograr obtener la planeación del proyecto. Utilice y ejecute los pasos anteriormente mencionados, por Ortegón et al. (2015) para tener un panorama de las acciones a realizar durante la marcha del proyecto. Por lo que en el primer paso, fue realizar el análisis de los involucrados con la ayuda de un organizador gráfico (Ver apéndice L) en donde se identificaron las personas que tenían relación directa e indirecta con el área objeto de estudio, como lo son; la DATPAEyFC, jefes de sector, supervisores, directores, docentes, ATPS, coordinador general y la SEP, en donde se reconoció que los docentes, directores, supervisores, jefes de sector, ATPS, Coordinador general y la DATPAEyFC tienen una relación directa con el área y que se pueden ver beneficiados al implementar la estrategia.

Como segundo paso, realicé el análisis del problema, en donde me permití identificar las posibles irregularidades presentes en la institución y de acuerdo a sus características negativas presentadas, identifique el problema principal para diseñar un árbol de problemas (Ver apéndice M) en el que en la parte de abajo coloque las causas que generaron el problema como; el desconocimiento de los servicios que ofrece el CATEP, los docentes desconocen las herramientas

digitales, no se cuenta con el equipo de cómputo necesario y en la parte de arriba plasmé los efectos que podrían surgir si no era atendido el problema como; no hay difusión de los servicios, la desactualización del magisterio y la nula satisfacción de los maestros. Estas fueron delimitadas y tienen relación con las causas, ya que a partir de estas identifique el punto de intervención.

En el tercer paso del análisis de los objetivos realicé el mismo árbol de problemas en blanco y posteriormente los problemas los convertí a objetivos quitando la característica negativa e integrando una positiva, así mismo las causas pasaron a ser los fines quedando como; mayor conocimiento de los servicios que ofrece el CATEP, los maestros conocen bien las herramientas digitales y se cuenta con el equipo de cómputo necesario, mientras que los efectos pasan a ser los medios para deducir la alternativa de solución permaneciendo como; realizar difusión de los servicios, actualización del magisterio y satisfacción de los maestros (Ver apéndice N).

Posteriormente como cuarto paso es la selección de la estrategia óptima, en donde diseñe un cuadro de siete columnas (Ver apéndice Ñ) teniendo así a la pregunta de investigación en la primera columna. En la segunda se encuentra el objetivo general de la investigación. Seguidamente la alternativa de solución, que es la implementación de una página web para la atención de los docentes encontrada en la tercera. Después se encuentran los objetivos específicos en la columna cuatro, estos son; definir tipos de servicio, seleccionar la página web e implementar la página web. En la cinco se localizan las alternativas de solución particulares de cada objetivo, permitiéndome así definir las actividades necesarias para el cumplimiento de cada uno de ellos.

En la seis, están las acciones que tuve que realizar para el cumplimento de cada una de las alternativas. Finalmente, en la séptima se localizan los medios de verificación del avance, es decir todos los elementos y productos necesarios que me sirvieron para verificar que las acciones propuestas se cumplieran durante la ejecución. Como siguiente paso, número cinco, consiste en

elaborar la estructura analítica del proyecto, aquí realice un mapa conceptual con cuatro niveles jerárquicos (Ver apéndice O), en donde los niveles fueron el fin que describe la estrategia a implementar. Posteriormente el propósito, aquí considere el objetivo general de la investigación, es decir la intención para la que se realiza la estrategia y que puntos va a satisfacer.

Los componentes que tome en cuenta, a partir de la selección de la estrategia óptima, que vendrían siendo los objetivos particulares. Mientras que las actividades son las alternativas de solución particulares plasmadas anteriormente en la selección de la estrategia óptima. Está es parecida a un árbol de objetivos, la diferencia es que ya está enfocada en una sola alternativa. El sexto paso es el resumen narrativo, en este comencé desarrollando la segunda columna de la matriz del marco lógico (Ver apéndice P) en donde tomé en cuenta la información de la estructura analítica del proyecto y sus cuatro niveles jerárquicos. Los niveles quedaron establecidos en la primera columna de la tabla para poder plasmar el fin y su resumen narrativo, en la segunda columna, así mismo para los demás como lo es el propósito, el componente y sus actividades.

Después, dentro de la misma matriz efectúe el contenido de la tercera columna (Ver apéndice P), perteneciente al séptimo paso que consistió en definir los indicadores que esperaban cumplir cada una de los niveles jerárquicos y sus partes pertenecientes al resumen narrativo, cada indicador requería que se cumpliera cada nivel al cien por ciento. Seguidamente se encuentra el paso ocho, donde establecí los medios de verificación en la cuarta columna de la matriz (Ver apéndice P), que fueron considerados los medios por los que se pudo identificar que los objetivos se estaban logrando, ya que fueron productos de los resultados obtenidos durante la ejecución del proyecto. De igual manera en la quinta columna de la matriz (Ver apéndice P), elaboré el paso nueve que consistió en plantear los supuestos, que fueron los aspectos externos de los cuales no tuve control.

Finalmente está el paso diez, la evaluación intermedia formativa que se realiza con el objetivo de aplicar durante la ejecución del proyecto en donde diseñe una gráfica de Gantt que me permitió dar seguimiento a las actividades en las fechas establecidas, una lista de verificación para verificar que todas las actividades establecidas en la gráfica de Gantt se cumplieran y finalmente un análisis FODA que permitió evaluar los resultado obtenidos durante la ejecución del trabajo (Ver apéndices S, T y U). Este último paso lo apliqué una vez teniendo todas las actividades, fechas e involucrados en la planeación táctica de la estrategia. Logré diseñar esta planeación con el apoyo de la matriz del marco lógico, puesto que de esta se desprendieron las actividades que plasmé en la planeación.

4.2. Planeación táctica.

Luego de haber ejecutado los nueve pasos que propone la metodología del marco lógico y llegar hasta la matriz del marco lógico, comencé a llevar a cabo el plan de trabajo del proyecto, el cual se basó en las actividades planteadas en la matriz del marco lógico, ya que estas me sirvieron de referencia para desglosar las actividades más específicas para el logro de una correcta ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la estrategia. Para esto elaboré una lista de actividades que me permitió identificar desde las generales hasta las más específicas que tomé en cuenta para la implementación de la estrategia (Ver apéndice Q) y tener claro qué es lo que iba realizar.

Con base en las actividades de la lista anteriormente descrita, llevé a cabo el diseño del plan de trabajo para poder realizar las actividades establecidas en la matriz del marco lógico. Para esto se diseñó el plan de trabajo que llevó por nombre implementación de una página web en donde el objetivo general fue fortalecer la atención a los docentes de educación básica de la región, mediante el uso de una herramienta web, para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece

el CATEP Teziutlán, este a su vez en la primera columna de la planeación contuvo objetivos específicos de las cuales tomé del apartado de componentes y resumen narrativo de la matriz del marco lógico antes mencionada. En la segunda columna establecí los resultados esperados para la implementación y ejecución considerando que cada uno de los objetivos específicos se debe cumplir al cien por ciento (Ver apéndice R).

En la tercera columna se encuentran las tareas que tomé en cuenta para lograr el objetivo específico. Es por ello, que estas las retomé del apartado de actividades y del resumen narrativo de la matriz del marco lógico, plasmándolas en la lista de actividades antes descrita para desglosar las tareas más específicas, en consecuencia, logré proponer las tareas y actividades más específicas que se encuentran en el plan de trabajo y que debe cumplir la persona involucrada. Seguidamente en la cuarta columna se encuentran las actividades específicas, es decir las actividades que se desprendieron de las tareas para lograr el objetivo, estas actividades específicas también son retomadas de la lista de actividades, ya que son las actividades metódicas y cronológicas que fueron de vital importancia para lograr que la estrategia funcione de manera correcta y eficiente.

Así mismo presenté en la siguiente columna los involucrados, es decir las personas que se encontraron realizando las actividades específicas para el logro de los objetivos planteados en la planeación, en este caso fue el diseñador de la estrategia, el encargado del área, personal de la institución, maestros, directores y supervisores que fueron ejes fundamentales para lograr que las actividades se realizaran, pues estos se involucraron para ejecutar las actividades de la estrategia. Aunque cabe mencionar que los involucrados no se encuentran en todas las actividades ya que nadamás algunas de ellas son las que le competen, porque tomé en cuenta las funciones y la jerarquía que cada involucrado posee dentro del sistema educativo.

Acto seguido, en la última columna de la planeación coloqué las fechas en las que los involucrados estuvieron llevando a cabo cada tarea. Fue de suma importancia conocer la planeación y los elementos que contiene, porque el cumplimiento de los objetivos de la estrategia dependió de ella, así mismo para que se lograra solucionar el problema identificado durante el diagnóstico, y brindar a los maestros los servicios mediante este proyecto. Ya que fue relevante tener conocimiento del panorama específico de las actividades que se tuvieron que realizar para que se pudiera cumplir el diseño y ejecución de la estrategia.

Una vez teniendo la planeación táctica que considere relevante reconocer para poder llevar a cabo la estrategia, ya que de acuerdo a sus características de ser una herramienta efectiva para traducir la estrategia en acciones concretas y alcanzables que contribuyen al logro de los objetivos a corto plazo, permite a ajustes rápidos y de dirección según las condiciones cambiantes del entorno, utiliza eficientemente los recursos disponibles para alcanzar los objetivos, establece criterios de rendimiento claros y específicos para evaluar el progreso y el éxito de la estrategia, como última característica define claramente las responsabilidades y roles de cada miembro del equipo en la implementación de las acciones para alcanzar metas y objetivos específicos en un tiempo determinado.

Con base en las características que conforman la planeación táctica y que coinciden con la necesidad para poder realizar el plan, retome estas para planear las actividades en función de la estrategia. Luego se retoma el paso número diez de la metodología del marco lógico para darle seguimiento a las actividades plasmadas en la planeación antes descrita. Apoyándome del instrumento diseñado y antes mencionado, la gráfica de Gantt, que me brindó la información para dar seguimiento a las actividades de manera sistemática, sin omitir alguna de ellas puesto que si así fuera no se cumplirían las actividades escritas en la planeación. Únicamente contemplé este

instrumento pues la lista de verificación y el análisis FODA las retomé una vez culminada la ejecución de la estrategia.

4.3. Aplicación o propuesta de aplicación.

Una vez que tuve claro el propósito del proyecto y las actividades a ejecutar presentes en el diagrama de Gantt, para cumplir los objetivos establecidos en la planeación. Proseguí con la siguiente etapa del proyecto que consistió en ejecutar todas las acciones plasmadas en la planeación del proyecto y que se les dio el seguimiento para su realización mediante la gráfica de Gantt. Comencé realizando la primera actividad en donde me reuní con el coordinador general de CATEP para notificarle de la aplicación de la estrategia, y considerar acuerdos de participación del personal y de él como coordinador para brindar la información que pudo ser de apoyo para la construcción de la estrategia e identificar procesos que solamente él realiza, en el cual, él me firma un oficio de recibido (Ver apéndice W).

Cuando el coordinador general me autorizo, firmando el oficio que le entregue durante la reunión comencé a preguntar sobre los procesos de atención existentes en el CATEP, además de aplicar una observación que me permitió identificar y reconocer dichos procesos, por lo que me percate de la existencia de seis procesos que permiten el funcionamiento del centro, donde el primero es compartir información con las personas que visitan la institución, la segunda fue la oferta de cursos, la tercera la asesoría a los docentes, el cuarto el acompañamiento en cursos, talleres y consejos técnico, el quinto fue el préstamo de material bibliográfico como lo fueron los libros, y finalmente la entrega de constancias a aquellos docentes que participaron en algún curso. Fue relevante conocer estos procesos ya que estos se integraron a la estrategia para la atención de los docentes de manera eficiente (Ver apéndice X).

Acto seguido, analice y comparé los proceso de atención que se realizan con mayor frecuencia en la institución y cuáles no, dónde reconocí que existen temporadas en la que algunos procesos se pudieron ver ejecutados, sin embargo, existen tres procesos que se realizan con mayor frecuencia, ya que el personal que labora en la institución asiste a observar y da acompañamiento a los docentes en los consejos técnicos, realiza la difusión de información y da acompañamiento en cursos, para la actualización del magisterio, además de brindar un acompañamiento a los pocos docentes que se acercan a las instalaciones con el objetivo de recibir acompañamiento para mejorar su práctica pedagógica (Ver apéndice Y).

Por otro lado, cuando terminé la actividad anterior, solicité el apoyo del coordinador general para que me diera a conocer los lineamientos para la atención a los docentes, por lo que teniendo en cuenta la información que me proporcionó, el personal debe hacer uso de los materiales proporcionados por la DATPAEyFC, respetar las fechas y planes de capacitación, realizar las actividades solicitadas, aplicar la normatividad que da sustento al servicio docente, poner en práctica valores, preparar anticipadamente las sesiones a abordar, mantener una comunicación asertiva, ofrecer soluciones a los problemas de asesoría que presentan los docentes y finalmente mantener la transparencia de la información durante los procesos de atención ya que es de vital importancia para establecer acciones que no violen estos lineamientos(Ver apéndice Z).

Así mismo con el apoyo del coordinador general, conocí la relación que tienen los lineamientos a la hora de realizar los procesos y el personal que los lleva a cabo. Por lo tanto identifique que los lineamientos deben ser llevados a cabo y rectificar que se cumplan de manera adecuada por el personal que ejecuta los procesos de atención, ya que estos lineamientos se consideran como una guía que establecerá el camino de su actuar para brindar un servicio de calidad, porque cuando el personal aplica estos lineamientos en los procesos hace que el docente

este satisfecho con el servicio que adquiere en la institución, además de estar al servicio de cualquier docente de educación básica que lo requiera (Ver apéndice AA).

Posteriormente, cuando ya conocí los lineamientos y su relación con el personal y los procesos, a partir de la observación y la información obtenida por el coordinador, se realiza un listado general de las etapas del proceso de atención en el que se pueden identificar seis etapas los cuales son, uno llegar a las instalaciones, dos dirigirse con el coordinador general, tres exponer y presentar las dudas para las que se asiste, cuatro el coordinador obtiene la información, cinco, se clasifica la información de acuerdo a la necesidad de la persona visitante, y finalmente el seis presentar, explicar y dar respuesta a las preguntas. Sin embargo, reconocí que las etapas del proceso no están formalmente definidas ya que existen cuestiones y características que pueden variar de acuerdo a las órdenes emitidas por la dirección. Se analizó este proceso ya que es clave para conocer el proceso de atención que se realiza en el centro (Ver apéndice AB).

Con base a lo anterior, conociendo ya el proceso general de atención, se consulta con el coordinador general una innovación en el proceso de atención hacia los docentes que contenga acciones más específicas que permitan hacer más eficiente el proceso de atención es por ello que se propuso el proceso de atención y como paso uno se encuentra el contacto que se refiere a tener un medio de comunicación por el que se contactara, como paso dos se encuentra obtener la información de la persona interesada en algún servicio, como tercer paso se clasifica de acuerdo al tipo de servicio que requiera, como cuarto paso es la relación donde se identifica que si la información que se solicita coincide con alguna ya antes solicitada.

Seguidamente en el paso cinco se realizan registros con el objetivo de mantener sus datos más relevantes y su contacto, mientras que en el paso seis ya se da una solución a la persona que solicita el servicio para que posteriormente se aplique el séptimo paso que consiste en darle

seguimiento al docente interesado, para que finalmente se le de cierre al proceso y esto sucede una vez que el seguimiento concluye. Se consideró un proceso innovador que abonó y apoyó al proceso eficiente que se consideró en la estrategia. Ya que permitió conocer y ejecutar el proceso de manera sistemática para llevar un registro ordenado (Ver apéndice AC).

Teniendo la información y el modelo del posible diseño del proceso de atención, fue relevante conocer a los involucrados en el proceso de atención, sin embargo, identifique, que el proceso de atención que se realiza con más frecuencia es hacia los asesores técnico pedagógico, supervisores, directores, y docentes ya que fue hacia ellos a quienes está dirigido el servicio del CATEP. Se dejan de lado o fuera de la atención para ofertar el servicio a la dirección y a las instituciones que ofertan los cursos como PRODEP o MEJOREDU ya que estas no se les brindo un servicio si no que estas brindaron el servicio a la institución para que este pudiera ofertarse al gremio docente (Ver apéndice AD).

Luego de conocer los involucrados en el proceso, analice e identifique cuáles serían los materiales más adecuados y necesarios para realizar el proceso de atención de manera adecuada y eficiente. Por lo que durante ese proceso reconocí que los materiales necesarios son, los libros que permitirán mantener informado al personal en cuestiones pedagógicas y de conocimiento, los planes y programas de estudio para estar en constante actualización y conocer el contexto y aplicación de los contenidos curriculares, hoja de registro para llevar un control de quien solicita información o servicios de la institución, mientras que los materiales de papelería consiste en hojas, marcadores, reglas, etc., de la misma manera se utilizan trípticos informativos, lapiceros, material didáctico que permite brindar una asesoría o acompañamiento y finalmente una computadora (Ver apéndice AE).

Prontamente retomando la información de los procesos de atención analizados en el CATEP, realice el diseño de un proceso de atención de manera virtual con el objetivo de hacer más eficiente y fácil el proceso de atender a los maestros sin que ellos tengan que asistir a la institución. Por lo que como paso uno es ingresar a la página web, en el paso dos es identificar el menú para conocer la información con la que cuenta la plataforma, el tres es elegir el elemento del menú que se desea conocer, el cuatro consiste en que una la persona solicite la información el servicio que considere necesario mediante el llenado de un formulario, cuando llegue al cinco un responsable se pondrá en contacto con la persona interesada en la adquisición del servicio.

Acto seguido en el paso número seis se le da al interesado una solución brindando el servicio solicitado y la información necesaria, en el siete se realiza un registro categorizando el tipo de servicio que solicitó la persona, posteriormente durante la aplicación del paso ocho se le da el seguimiento al docente interesado en algún servicio y finalmente en el nueve se realiza cuando ya se hayan resuelto las inquietudes del docente y logrado su satisfacción, se concluye el acompañamiento. Fue considerable diseñar este proceso pues permitió tener un panorama general del proceso que se aplicaría para la atención a los docentes de la región (Ver apéndice AF).

Cuando diseñé el proceso y el coordinador general identificó que era correcto y eficiente para el proceso de atención, procedí a realizar una lista de las páginas web más adecuadas para realizar las estrategia, ya que tuve un organizador gráfico en el que se establecierón las características de cada uno, para que posteriormente eligiera una que cumpliera las características del proceso descrito anteriormente, además de que contuviera páginas web prediseñadas que permitiera ofrecer los servicios de la institución, se recurrió a buscar páginas prediseñadas debido al perfil de egreso de la licenciatura que no brinda una línea de asignaturas de lenguaje de programación en el mapa curricular. Por lo que como resultado de la selección de las plataformas

es el software de Odoo ya que este es un creador de páginas web de manera fácil, y gratuita que ofrece plantillas prediseñadas, además de que brindan la oportunidad de obtener un dominio de manera gratuita y de manera ilimitada (Ver apéndice AG y AH).

Una vez que reconocí el software con el que trabajé, realice una lista de las características que podrían componer la página web para integrar los servicios que ofrece la institución y que el uso de esta sea eficiente, fácil, rápido, sin esfuerzo y sin ningún costo. Por lo que considere agregar las siguientes características, que sea gratuita en la que no se pague para adquirir un dominio, además de ser gratuita para el público usuario, que mantenga presente en todo momento el logotipo de la institución, que presente información relevante y los servicios que ofrece el CATEP, que permita programar eventos como capacitaciones, asesorías o talleres, que permita publicar un catálogo de libros para proporcionar el servicio de biblioteca, que tenga vinculación con las redes sociales de la institución, que brinde a los usuarios la ubicación geográfica y proporcione los medios de contacto del responsable de brindar los servicios del CATEP (Ver apéndice AI).

Luego de haber identificado el software en el que se trabajó, ingresé a la plataforma e introduje usuario y contraseña, para permitir elegir la página prediseñada que cumpliera las características institucionales que demanda en el proceso y las características ideales que debería contener para ser eficiente por lo que elegí la más adecuada (Ver apéndice AJ). Cuando estaba dentro de la página me permití hacer una breve exploración del software en el que identifiqué cuáles eran los iconos con los que contaba, qué opciones de navegación tenía, y cuáles eran los elementos primordiales para que trabajara, como lo fue el caso del lenguaje técnico o lenguaje de programación ya que pude rescatar que la página web trabaja con los tres tipos de lenguaje de programación como, HTML, CSS y Javascript, donde la primera es la estructura del contenido de

la página, la segunda define el estilo y diseño, mientras que la tercera hace interactiva y dinámica a la página web (Ver apéndice AK).

Así mismo, después de haber hecho la exploración, proseguí analizando en qué consistía cada uno de los iconos, su nomenclatura y describí cuál era la función de cada una dentro de la página, por lo que realice un cuadro comparativo en donde identifique la nomenclatura, el icono y la descripción de su función, por lo que analice que, muestra los datos de contacto a través de los cuales se pueden comunicar, el formulario de contáctanos es otra forma de contacto en donde el usuario brinda sus datos para posteriormente contactarlo, la red social permite abrir una nueva ventana enlazando la red social de la institución, mientras que la de editar permite editar la información y guardar los cambios.

El icono de nuevo permite crear un nuevo evento o curso, así mismo, el icono de vista permite la vista previa en el celular o dispositivos móviles, el de publicar muestra la opción de publicar u ocultar la información plasmada en la página, en el icono de CATEP desglosa las opciones de documentación, soporte técnico, modo obscuro, base de datos cierre de sesión, mientras que el perfil facilita ingresar a la cuenta o el perfil, finalmente el signo de más muestra opciones complementarias y ocultas del menú. Fue fundamental realizar el análisis ya que, en base a este, el diseño de la plataforma fue más fácil y rápido, ya que permitió colocar la información en el lugar correcto y manipular la plataforma de acuerdo a la necesidad de la institución (Ver apéndice AL).

Cuando conocí la función de los iconos y su nomenclatura, comencé a editar el diseño colocando la información de la institución, los datos de contacto del responsable, colocando el logotipo, integrando imágenes y texto, cambiando colores y diseñando un nuevo evento en forma de aviso considerando que toda la información sobre nuevos cursos o talleres se estarán publicando

por ese medio, además me permití cambiar los colores de letra, los tamaños de la misma, integre nuevos elementos al menú, ya que hacía falta integrar información que era fundamental para que el usuario conociera el centro de manera completa, como los son los servicios que ofrece, los medios de comunicación, redes sociales y su ubicación geográfica. (Ver apéndice AM).

Fue importante que la plataforma tuviera un instructivo, en el que se estableciera la forma de uso y cuáles eran los procedimientos, por ello considere analizar los tipos de manuales que me ayudara a integrar esta información y que le facilitará al personal el uso de la misma. Por lo que realice un organizador gráfico en el que plasme los tipos de manuales que existen y entre ellos identifique el manual de usuario que permitiría plasmar la información necesaria para el uso correcto de la plataforma (Ver apéndice AN). Una vez que seleccione el manual de acuerdo a la necesidad de darle un instructivo al personal, analice las características que este debe contener mediante un organizador gráfico donde reconocí que este debe contener un apartado de introducción, otro de instalación, de inicio, de funcionalidades principales, de ejemplo y casos de uso, solución de problemas, mantenimiento, actualizaciones, soporte técnico, referencias y recursos adicionales, índice y tabla de contenido y formato claro y legible (Ver apéndice AÑ).

Enseguida de reconocer las características, recurrí a la plataforma de Canva en donde seleccioné el diseño de manual de usuario que se adecuaba a las características que analicé anteriormente (Ver apéndice AO). En esta plantilla comencé a trabajar el manual de usuario tomando en cuenta algunas características reconocidas ya que algunas no se adecuaban al proceso de instrucción que se debía seguir, por esto se comenzó a realizar la edición tomando en cuenta las características del manual integrando la información institucional, la presentación, el índice, el contenido y el agradecimiento, dentro de la información se anexan fotografías e imágenes que hicieran fácil de comprender el proceso de uso de la plataforma (Ver apéndice AP).

Para poder dar a conocer este manual y la estrategia que en este caso es la página web, es necesario realizar una capacitación para desarrollar las habilidades, actitudes y conocimientos del personal que labora en la institución, por lo que realice una infografía en el que analice la definición de capacitación y las características que esta contiene ya que este es un proceso que proporciona a la persona el conocimiento, la práctica, y la conducta requeridas en el puesto que desempeñan (Ver apéndice AQ). Así mismo conocí el proceso que se debe seguir para realizar la capacitación, por lo que como paso uno es la detección de las necesidades, punto fundamental donde se define el tipo de capacitación por lo que elegí el nivel de análisis de operaciones y tareas donde se implica la adquisición de habilidades, ya que esta actividad se ejecutó para desarrollar la habilidad del personal en una determinada tarea. Posteriormente en el segundo paso se programa la capacitación para atender las necesidades, como tercer paso se implementa y ejecuta el programa de capacitación y finalmente se evalúan los resultados (Ver apéndice AR).

Teniendo claro el tipo de capacitación de acuerdo al nivel de análisis, desarrollé la estructura general del plan de capacitación del uso de la página web, para aplicarla en el centro de asistencia técnica a la escuela poblana, Teziutlán, y que lleva por título el uso de la página web del CATEP Teziutlán, donde el objetivo general es conocer el uso de la página web, el capacitador fue su servidor, Rigoberto Hernández Valerio, llevada a cabo en la oficina principal del centro durante el día 19, 20 y 21 de marzo de 2024. Para realizar la planeación considere diseñar tres sesiones debido a que en cada sesión se debe cumplir un objetivo específico, la primera sesión es el inicio, la segunda sesión es el desarrollo y la tercera fue el cierre (Ver apéndice AS).

La primera sesión que fue el inicio la consideré realizar el día 19 de marzo del 2024 en un horario de 15:00 a 16:30 horas, donde el objetivo fue conceptualizar las TIC´S y las páginas web. Esta se compuso de un inicio con una duración de 20 minutos, donde se da la bienvenida, un

panorama general de la capacitación y un análisis de los objetivos, posteriormente el desarrollo se programa con una duración d de 50 minutos donde se conceptualizan las TIC´S, la página web y el lenguaje de programación con el que trabaja la plataforma, seguidamente programé el cierre de 20 minutos donde se asigna una actividad a los participantes con el objetivo de reconsiderar los conceptos y características clave, luego organice los materiales a utilizar.

Así mismo planee la sesión dos considerada el desarrollo de la capacitación realizada el día 20 de marzo del 2024 en un horario de 15:00 a 16:30 horas que tuvo por objetivo examinar el proceso de navegación por la página web. Como primera etapa de inicio duró 20 minutos donde se retoma la sesión uno mediante una lluvia de ideas en colectivo, durante el desarrollo que tuvo una duración de 50 minutos en donde establecí brindar el manual de usuario a los participantes, y posteriormente les di un acompañamiento a los docentes sobre la navegación básica de la plataforma, posteriormente el cierre que se abordó en 20 minutos asigne a los participantes realizar una actividad para recordar el funcionamiento y uso de la página web, finalmente organice los materiales necesarios para utilizar durante la ejecución.

Finalmente organicé la tercera sesión de cierre realizada el 21 de marzo del 2024 con un horario de 15:00 a 16:30 horas que tuvo como objetivo usar adecuadamente las funciones de la página web del CATEP, donde la etapa de inicio duró 20 minutos para retomar la sesión dos a manera de recordatorio. Durante el desarrollo se estableció la actividad final de evaluación que consistió en que el personal diseñara un evento con la información solicitada en la sesión dos, durante la evaluación el personal tuvo la oportunidad de manifestar sus dudas o retroalimentación, y por último en el cierre de la sesión que tuvo una duración de 20 minutos donde se plantearon conclusiones, el agradecimiento y finalmente los participantes contestan una encuesta de

satisfacción para evaluar la capacitación y evalúe finalmente el diseño del evento mediante una lista de cotejo, así mismo integre los materiales necesarios a utilizar durante la ejecución.

Luego de que terminé de realizar el diseño de la planeación, realicé los materiales didácticos y actividades que se iban a utilizar en el proceso de capacitación, por ello comencé realizando un cuadro comparativo en el que los participantes plasmaron las características principales de los temas abordados, posteriormente, una actividad de relación en donde tome una captura de pantalla de la página web y en otra describí la función que tenían los iconos que la componen para que los participantes reforzaran el conocimiento de las funciones que tiene la página web. Posteriormente diseñé una rúbrica para evaluar la actividad final en la que coloqué los indicadores que son los aspectos que se van evaluar y que debió cumplir el evento creado por el participante y los niveles de logro que indican el puntaje que obtuvo.

Una vez que diseñe la planeación del proceso de capacitación y sus actividades, realice el diseño de las diapositivas, integrando una diapositiva como portada, posteriormente para dar una breve introducción y dar a conocer el porqué de la capacitación, se introdujo la diapositiva del diagnóstico desarrollando de donde surge la problemática, luego se encuentra el problema identificado y después la propuesta que le da solución al problema. Cuando diseñe la presentación considere poner el plan de trabajo que se abordaría para que los participantes conocieran la dinámica de capacitación. Durante la sesión uno aborde e integre los temas de TIC´S, la página web, lenguaje de programación de una página web, el objetivo de una página web en el CATEP y el panorama general de la página web en el centro de maestros, propósito, público objetivo, beneficios (Ver apéndice AT).

Pase a realizar la sesión dos, igualmente considerando el plan de trabajo y posteriormente abordando las temáticas de navegación básica por la página web, acceso, estructura de la página

web y menús principales, registro de cuentas de usuario y configuración de perfiles, funciones de publicación en la página web: crear, editar y eliminar contenido, formatos de contenido admitidos, texto, imagen y links y el análisis del manual de usuario. Durante la sesión tres se volvió a integrar el plan de trabajo de la sesión e integran las indicaciones del ejerció de evaluación final sobre el uso correcto de la página web, resolución de dudas y preguntas y finalmente el agradecimiento.

Luego de tener las diapositivas diseñe la encuesta de satisfacción que permitió evaluar el nivel de logro que se obtuvo durante la ejecución de la capacitación. Donde integre preguntas en relación al desarrollo de la capacitación, sobre el contenido de la página web, sobre el instructor, sobre la organización y logística y finalmente los criterios adicionales en donde se estableció un espacio para que hicieran comentarios adicionales o alguna observación (Ver apéndice AU). Fue fundamental realizar este instrumento de evaluación ya que me permitió obtener resultados que otorgaron un valor al desarrollo de la capacitación y de esta manera conocer si fue satisfactoria o existieron áreas de oportunidad que intervinieron para el impedir el logro de los objetivos planteados en la estructura general del plan de capacitación del uso de la página web mencionado.

Una vez que tuve todos los materiales preparados para la capacitación, elaboré una invitación dirigida al personal que labora en la institución, donde se les hizo la invitación de participar en la capacitación sobre el uso de la página web del CATEP Teziutlán, los días 19, 20 y 21 de marzo con un horario de 15:00 a 16:30 horas en las instalaciones de la institución (Ver apéndice AV). Ya que fue importante hacerles la invitación de manera formal ya que permitió la asistencia de todo el personal y esto a su vez permitió que la capacitación se realizara de acuerdo a lo planeado, abordando los temas y obteniendo las participaciones del personal invitado.

Lo abordado anteriormente fue el diseño para dar a conocer la estrategia de manera interna, sin embargo, para hacer difusión de manera externa proseguí a investigar en qué consiste el proceso

de difusión cuales eran sus características y cuáles eran esas formas de difusión ya que existen diferentes maneras de llevar a cabo la difusión el cual el que elegí fue el de texto, documentos corrientes, boletines de información, boletines bibliográficos ya que es el que permite realizar la difusión de manera extensa (Ver apéndice AW). Por lo que para realizar el proceso de difusión fue necesario conocer cuál era el proceso, por lo que elegí identificar este proceso mediante un diagrama de flujo en donde se muestra el proceso que se debió seguir para poder realizar la discusión (Ver anexo 10).

Por lo que para poder realizar la difusión fue necesario conocer la clasificación del público para el que iba dirigida, por lo que recurrí a organizar a los participantes mediante un gráfico en donde se reconoció que la difusión de la plataforma se haría a los supervisores, directores, docentes y ATP´S, ya que se consideró el alcance de acuerdo al público docente al que es atendido (Ver apéndice AX). Una vez que identifiqué al público para el que iba dirigido, procedí a realizar un oficio con la ayuda del coordinador general en el que se les hacía la invitación a los supervisores, directores, docentes y ATP´S a compartir la información con el personal que esté a su cargo con el objetivo de que hicieran uso de la página web que les brindó mayor facilidad para solicitar un servicio de los que ofrece la institución (Ver anexo 13).

Luego de haber preparado el terreno de aplicación de la estrategia procedí a ejecutar la capacitación planteada anteriormente. Por lo que primeramente revisé el programa de capacitación, preparé los materiales necesarios a utilizar durante la sesión, posteriormente me presenté como el ponente que estaría dándoles el acompañamiento y di la bienvenida a los participantes. Seguidamente di una breve introducción contextualizando lo que fue el diagnóstico tomando en cuenta el área de oportunidad que se presenta, después mencioné el problema y la propuesta como solución ya que consideré relevante que conocieran el origen de la capacitación. Explique de

manera general el plan de trabajo de la sesión para mantener en contexto a los participantes. Retome el tema de las tecnologías de la información y la comunicación, explicando y analizando los conceptos clave y su evolución.

Durante la sesión uno también realice un análisis de la relación de las TIC´S y la página web, conceptualice que es una página web, sus características, después explique el lenguaje de programación con el que trabaja la página, así mismo di a conocer cuál era el objetivo de utilizar la plataforma, ya que estas tienen un objetivo diferente de acuerdo al uso que se le quiera dar. Por lo que el personal participante procedió a exponer características que consideraron relevantes y cada uno aportó un análisis del tema, mencionando los beneficios que ellos obtendrían al usar las TIC´S y las páginas web, por tanto, retome la sesión y cuestione al personal sobre los beneficios de implementar una página web en el CATEP, lo cual procedieron argumentando sus beneficios y facilidades que se podrían tener al hacer uso de estas.

Di un panorama general de la página web en el CATEP Teziutlán, presentando el propósito de esta ya que se hizo con el objetivo de mejorar la comunicación y el acceso a los recursos y servicios educativos para lograr una atención fácil y rápida. Donde los beneficiados fueron los docentes directores y supervisores, ya que brinda los beneficios de rapidez, sin costo, es fácil de utilizar y eficiente. Y como actividad de cierre solicite a los participantes elaborar un cuadro comparativo en colectivo, con la ayuda de una computadora, considerando las características de los temas abordados (Ver apéndice AS), finalmente solicite a los participantes traer para la próxima sesión computadora. Consideré que el objetivo de la sesión se cumplió en tiempo y forma porque hice uso de los materiales necesarios y se abordaron los temas y actividades en los tiempos establecidos.

Posteriormente, durante la segunda sesión, igualmente preparé los materiales necesarios, organicé el área en el que se trabajó la sesión. Comencé dando la bienvenida a los participantes y presenté el plan de trabajo para la segunda sesión, después retomé conceptos y reflexiones sobre la sesión uno, otorgando la palabra a los participantes. Posteriormente proporcioné el material correspondiente y pedí a los participantes realizar una lluvia de ideas en colectivo sobre los conceptos abordados en la sesión anterior de acuerdo a las ideas expuestas con anterioridad. Brindé a los participantes el manual de usuario para que realizaran un análisis durante la sesión y sirviera como guía durante las actividades y reflexiones de análisis (Ver anexo 12). Procedí a dar el acompañamiento y a mostrar el registro de cuentas de usuario y configuración de perfiles.

Di a conocer a los participantes la navegación básica por la página web, explicando el acceso, estructura de la página, menús principales. Así mismo invite a los participantes a reconocer las funciones de publicación en la página web como crear, editar y eliminar contenido. Y explique a los participantes cómo explorar los formatos de contenido admitidos como lo son el texto, imágenes, etc. Posteriormente los participantes con el apoyo de sus equipos de cómputo siguieron el proceso de exploración y análisis sobre el uso de la página web, teniendo en cuenta lo que les expliqué y el contenido del manual de usuario, ya que en base a los temas abordados en la sesión el personal se comenzó a familiarizar haciendo uso y manipulación de la página.

Durante el cierre de la sesión pedí a los participantes realizar una actividad de relación individualmente y expliqué cuál es el proceso para realizar la actividad y una vez que los participantes finalizaron la actividad, encargue a los participantes traer información sobre alguna convocatoria o evento relacionada con la función que desempeña para utilizarla en la evaluación final. Considero que esta sesión se realizó de manera eficiente debido a que se utilizaron los materiales que conforman la institución y que fueron necesarios para poder desarrollar las

actividades de la sesión, también se cumplió el objetivo de la sesión ya que los docentes mostraron una actitud activa de participación y conocimiento sobre el uso del software.

Para culminar la capacitación, en la tercera sesión, también comencé dando la bienvenida al personal y presentando el plan de trabajo de la sesión, posteriormente organice los materiales que eran necesarios para desarrollar la sesión y adecue el lugar. Comencé haciendo una reflexión de las ideas principales rescatadas en la sesión dos a manera de recordatorio. Después de ello explique que esta sesión es práctica ya que los participantes tuvieron que realizar un evento en la página web a manera de evaluación. Di las indicaciones de cómo debía ser el evento, donde tenían que incluir texto, imágenes, cambiar el tipo de letra, cambiar colores y publicar el evento. Por lo que una vez terminé de dar las indicaciones los participantes comenzaron a trabajar en su actividad, y en ese instante estuve a disposición de ellos para resolver sus dudas o retroalimentar en algún aspecto que no recordaran.

Cuando los participantes terminaron de realizar su actividad, solicité que expresaran algunas conclusiones sobre lo que les pareció la capacitación o en relación al tema abordado. Luego de sus participaciones les brinde mi agradecimiento por haber participado en la capacitación y por mantener una actitud positiva durante el desarrollo de la misma. Finalmente pedí a los participantes que me contestaran la encuesta de satisfacción con el objetivo de que me brindaran la información que consideren de acuerdo a la satisfacción que ellos hayan sentido que tuvo o le falto la capacitación (Ver apéndice AU). Mientras que ellos contestaban yo evalué los eventos creados por el personal con el apoyo de la rúbrica de evaluación diseñada junto con el material didáctico del plan de trabajo (Ver apéndice AS).

La última sesión consideró que también se llevó de manera correcta cumpliendo el objetivo planteado, por lo que el personal se mantuvo trabajando de manera activa, participando y dando

puntos de vista o retroalimentando a sus compañeros dentro de la capacitación, además de que se cumplió en tiempo y forma la actividad asignada ya que de acuerdo a la rúbrica de evaluación, los participantes cumplieron e integraron los elementos solicitados, cabe mencionar que los participantes depositaron una responsabilidad, un desempeño y una creatividad que se reconoció a simple vista en el trabajo desarrollado. En base a la encuesta de satisfacción aplicada al personal a manera de evaluación de la capacitación, puedo argumentar que esta acción de capacitación cumplió las expectativas del personal lo cual los dejó satisfechos, se cumplieron los objetivos del plan de trabajo y estuvo muy completa la capacitación porque se tomaron en cuenta los materiales necesarios y se desarrolló de acuerdo a la logística y organización plasmada en el plan de capacitación.

4.3.1 Evaluación de la estrategia.

Luego de que ejecuté todas las acciones que establecí en la planeación y de darle seguimiento mediante el diagrama de Gantt, realicé la evaluación de la estrategia mediante un análisis FODA (Ver apéndice U) donde puede reconocer las fortalezas que está reflejó durante la puesta en marcha y los resultados positivos que obtuvo, así mismo las oportunidades que se pueden tomar en cuenta para mejorar, también las debilidades o puntos negativos que identifique y que intervinieron de manera negativa en la práctica de la estrategia y finalmente las amenazas que se consideraron igual puntos negativos pero en el cual no se tiene el control para contrarrestarlos ya que son factores externos de la cual no existe un vínculo de control por parte mía o de la institución.

Fue de suma importancia implementar esta evaluación para reconocer el avance y éxito del proyecto, ya que medir el progreso es más que una simple tarea, pues es el camino que nos guía hacia el logro de los objetivos planteados durante la MML antes mencionada. Permite identificar áreas de mejora, ajustar el rumbo y superar obstáculos inesperados, así como, optimizar los

recursos clave para alcanzar nuestras metas de manera eficiente y sostenible. Por lo que durante esta evaluación de la estrategia pude reconocer como puntos fuertes que la institución cuenta con internet, medio fundamental para poder trabajar en la estrategia y a partir de esto la página web brinda la oportunidad de compartir mayor información actualizada para todos los docentes de los diferentes lugares de la zona, ya que esta es de fácil acceso.

Siguiendo con las fortalezas de la estrategia, se distingue que esta promueve una comunicación más asertiva y eficiente debido a los pocos recursos que se utilizan y la comunicación se realiza directamente con el personal que labora en la institución por los que se centraliza la información, los cursos, recursos digitales o eventos en la misma plataforma que permite a su vez mayor rapidez en el flujo de la información del CATEP hacia el personal docente directivo y de supervisión y del personal hacia el CATEP. Una fortaleza que fue relevante para la implementación de la estrategia fue que el personal que labora en la institución se encuentra capacitado y tiene conocimiento sobre el uso de las TIC´S, y se adaptan con facilidad al cambio ya que trabajan en coordinación y colaboración para el uso de la página web.

Posteriormente, considere que una oportunidad que se presenta durante la implementación es que se genere mayor interés y atracción de nuevos maestros, además de que se podría trabajar en colaboración con nuevos docentes en proyectos y de esa manera establecer relaciones más sólidas, además se encuentra la posibilidad de brindar una atención más personalizada a los docentes, por tanto se les puede brindar a los docentes actualización en temas de TIC´S. De igual manera, la estrategia muestra la oportunidad de vincularse con otras redes sociales y plataformas para abarcar y brindar mayor información y de esta manera ahorrar tiempo, dinero y esfuerzo. Cabe mencionar que estas oportunidades se pueden tomar en cuenta como punto de mejora en la institución para aumentar las fortalezas.

Siguiendo con el análisis de la evaluación, se tomaron en cuenta las debilidades y por esta razón se consideró que no existen herramientas tecnológicas en la institución para poder trabajar con los docentes más sin en cambio el personal las proporciona, también no se cuenta con recursos económicos para actualizar o mejorar la página web si en dado caso se viera dañada, así mismo se le dio una difusión limitada a los docentes de educación busca de la región por lo que también algunos docentes que se encuentran en lugares retirados en donde no cuentan con señal presentaron problemas de accesibilidad, lo que no permitió que obtengan los servicios que ofrece el centro. De la misma manera el personal de la institución no se encuentra familiarizado y no tiene dominio en el lenguaje de programación de la página web, a pesar de que esta trabaja con el idioma inglés lo cual su uso o actualización se puede hacer complejo.

Finalmente en las amenazas se identificó que existen cambios tecnológicos de los cuales se pueda ver afectada la estrategia, existen docentes con dificultades en el uso de la tecnología, existen limitaciones presupuestarias para invertir en tecnología, dentro de las amenazas se localiza la resistencia al cambio por parte de los docentes a quienes se les ofrece el servicio, o pueden existir fallas durante el uso del internet el cual se ve afectada la estrategia, y también la misma plataforma puede presentar fallas técnicas que impiden su funcionamiento. Una amenaza importante que debe tomarse en consideración al trabajar es la seguridad de datos e información confidencial que se intercambia entre el CATEP y los docentes que reciben el servicio.

Por todo el análisis que se realizó considero que la estrategia tuvo un funcionamiento adecuado y exitoso ya que tuvo una planeación que permitió ejecutar las acciones con los materiales necesarios para alcanzar y cumplir los objetivos planteados. Por lo que la integración de una página web como estrategia dentro de la institución ha demostrado ser un acierto indiscutible, ya que los resultados positivos que hemos obtenido son la clara evidencia de cómo la tecnología

puede potenciar y expandir las actividades, servicios y materiales que oferta la institución. La evaluación de la estrategia me ha permitido no solo medir el éxito de la estrategia, sino también identificar áreas de mejora en las que se podrán trabajar posteriormente.

4.4 Análisis de resultados del proyecto de gestión escolar.

Luego de haber implementado todo el proyecto y realizar la evaluación de la estrategia realice un análisis de los resultados del proyecto de gestión escolar. Esto fue mediante un análisis FODA que me permitió llevar a cabo una reflexión de manera general de todo el proyecto (Ver apéndice AY). Donde como fortalezas logré reconocer que hice una definición completa de los contextos externo, interno y de área que permitieron comprender las características del lugar en el que se encuentra inmerso el sujeto de estudio. Así mismo considero que de realizo un diagnóstico bien cimentado pues seguí los pasos del diagnóstico administrativo que propone Herrera (2007), por lo que esto a su vez me permitió llevar a cabo el planteamiento del problema describiendo los elementos negativos encontrados y el problema central localizado.

Posteriormente dentro de las fortalezas consideradas, conocí el significado de los servicios en instituciones educativas lo cual puede verificar que el primer objetivo específico de investigación se ha cumplido, posteriormente identifique los sitios que ofrecen la página web prediseñada que favoreció la atención a los docentes de educación básica de la región, que requieran el servicio del CATEP Teziutlán lo cual también hace cumplir el segundo objetivo de investigación, mientras que el tercero se vio reflejado cuando implementé la página web adecuada para mejorar la atención a los docentes de educación básica de la región. Por lo que puedo decir que los resultados son favorables pues se logró cumplir los objetivos planteados.

Otra fortaleza que considero es, que este proyecto lo realice a partir del análisis del contexto que se guió mediante la categorización del proceso administrativo de la administración educativa propuesto por Münch (2010), así mismo tiene fundamento en el enfoque de sistemas ya que identifique que la institución es un sistema que a su vez comprende varios subsistemas y este a su vez conforma un sistema más grande. También este proyecto se retoma desde la característica de tecnología que maneja la teoría de contingencias de Joan Woodward ya que considera que una organización puede variar su funcionamiento dependiendo de los elementos que contenga, como el ambiente, tamaño o tecnología.

Cuando analice lo anterior considero que otra fortaleza con la que cuenta el proyecto es que la estrategia fue conceptualizada y diseñada con el apoyo de la MML que le da sustento al proceso de creación. Por lo que dentro de las actividades plasmadas en la MML investigue y definí la página web, sus características y el lenguaje de programación con el que trabaja, así mismo diseñe el proceso y plan de capacitación para dar a conocer la página web, por lo que al ejecutarla puedo argumentar que se llevó en tiempo y forma alcanzando los objetivos planteados en el plan de capacitación. También realice correctamente los instrumentos para darle seguimiento y evaluación a la estrategia, la cual considere muy completos.

Seguidamente conocí los lineamientos que se deben seguir para brindar el servicio y que considero una fortaleza ya que son elementos internos que deben tenerse en cuenta al momento de prestar los servicios. Así mismo identifique el procedimiento que se debe realizar para brindar el servicio por lo que es fortaleza ya que gracias a esto se logró otra porque se atendió a los docentes de educación básica desde el área de coordinación general de CATEP a través de la página web. De la misma manera logré diseñar una manual de usuarios para el área de coordinación general que permitiera al coordinador guiar el proceso de uso y adaptación de la plataforma.

Realice una campaña de difusión del software de manera interna con el personal y de manera externa dándolo a conocer a los supervisores, ATP, directores, y docentes, lo cual logró mejorar el proceso de atención con el objetivo de acercar los servicios a los docentes y de esta manera cumplir el artículo 3° de la CPEUM, lo que sí fue de ayuda y relevancia ya que ayudó a que los docentes a través de esta plataforma contactaran al personal para solicitar sus servicios por lo que considere también una fortaleza que brinda la los docentes conocer y tener la oportunidad de actualizarse. Todas las actividades mencionadas anteriormente y que se plasmaron dentro del diagrama de Gantt fue de vital importancia cumplirlos ya que permitieron lograr el objetivo general y los objetivos específicos de la estrategia, plasmados igualmente en el plan de trabajo que se desprende de la MML. Finalmente, dentro de las fortalezas considero que definí de manera concreta el método de investigación y realicé un diseño completo de los instrumentos de investigación. Así mismo existe argumentación en todo el proyecto.

Proseguí analizando las oportunidades que pueden ser de apoyo para generar más fortalezas por lo que consideré que el diagnóstico me permitió identificar más áreas de oportunidad que pueden solucionarse para realizar una mejora continua, existen cambios tecnológicos a los que nos podemos adaptar, y dar a conocer los diferentes servicios que ofrece la institución en diferentes plataformas. Dentro de las oportunidades se encuentran características de la teoría de contingencias como el ambiente y el tamaño que se pueden tomar en cuenta para generar cambios y mejorar la eficiencia, así mismo existe la oportunidad de conocer en qué nivel del SEN se encuentra. Igualmente, la oportunidad que existe es que la evaluación del funcionamiento de la página web a mediano y largo plazo para conocer el logro que se obtendría, también utilizar software actualizados para mejorar el servicio y de esta manera transforma la educación en una educación

de calidad, por lo que todo el proyecto también se ve la oportunidad de mejorar la práctica pedagógica y de gestión de los docentes, directivos, ATP y supervisores.

De las debilidades que me pude percatar es que faltó información precisa y completa durante la recolección de información, así mismo considero que la pregunta de investigación la planteé de manera correcta, sin embargo, no bien delimitada y con un término ambiguo, de la misma manera no conté con mucha información sobre el nivel educativo y antecedente de la institución, considero que fato conceptualizar en los pasos de la MML. Dentro de las debilidades considero que existe poca descripción sobre la relación del paradigma, el enfoque y el diseño de investigación, también no encontré investigaciones, libros e información en relación a la teoría de la estrategia. Igualmente, no hay internet en las comunidades alejadas de la región para que los docentes puedan comunicarse y solicitar los servicios.

Considerando el análisis de las amenazas logre identificar que pudieron existir respuestas ambiguas o falta de veracidad por parte de los informantes durante el diagnóstico, así mismo los cambios tecnológicos y actualizaciones de software, los servicios en las instituciones educativas varían de acuerdo al nivel, modalidad y tipo, la inasistencia del personal participante en la capacitación de la página web, existió poco tiempo para ver resultados del funcionamiento de la página web a mediano y largo plazo, otra fue que no recibieron los docentes la difusión por falta de internet en las comunidades de la región, de igual manera los lineamientos a seguir para brindar el servicio no están definidos físicamente y finalmente la resistencia al cambio de los docentes, directivos, ATP y supervisores. Se consideraron estas amenazas ya que influyeron directamente en el desarrollo y logro de los objetivos del proyecto.

La evaluación de mi proyecto sobre la implementación de una página web en el CATEP Teziutlán, a través de un análisis FODA fue crucial para obtener una comprensión completa de su

impacto y efectividad. Esta herramienta me permitió identificar tanto las fortalezas y oportunidades como las debilidades y amenazas del proyecto. Al analizar las fortalezas del proyecto, se pueden identificar áreas de éxito que pueden ser potenciadas y replicadas en futuras investigaciones. Del mismo modo, al examinar las debilidades donde se pueden tomar medidas correctivas para mejorar. En cuanto a las oportunidades se identificaron puntos relevantes que podrían ser aprovechados para mejorar. Por último, al considerar las amenazas que pueden trabajarse para convertirse en fortalezas.

Durante este análisis considero que el presente fue un proyecto productivo en el que logre generar un cambio en la institución el cual se ve reflejado en la teoría que sustenta el paradigma socio - crítico, este cambio fue positivo ya que se logró mejorar la atención de los docentes de educación básica de la región con los servicios que ofrece el CATEP. Esto lo puedo argumentar porque realice las tareas para cumplir los objetivos de investigación, así como los objetivos que se establecen en el plan de trabajo de la MML para que la estrategia se pudiera implementar de manera eficiente. Como resultado de estos objetivos se obtuvo la plataforma y está a su vez permitió conectar comunicación con el magisterio de la región, los cuales se vieron beneficiados con los servicios que ofrece el centro.

RETOS Y PERSPECTIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

La educación en México es un proceso fundamental que se realiza día a día por los sujetos involucrados como son el personal docente y de apoyo, alumnos y padres de familia con el objetivo de lograr un desarrollo económico, social y político en el país. Es por esto que en los últimos años la educación ha sufrido varios cambios derivados de las reformas que implementan los gobiernos, lo cual hace ver al sistema educativo como un conjunto de elementos que confluyen conjuntamente para lograr una educación de calidad. Es por esto que el trabajo de investigación se orientó a fortalecer la atención a los docentes de la región mediante el uso de la página web para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece el CATEP.

En este sentido se encontraron áreas de oportunidad y retos que le competen a un administrador educativo en su labor, sin embargo, fue una perspectiva compleja el poder implementar una estrategia tecnológica que mejorará el servicio de la institución y los pudiera expandir en toda la región ya que los docentes tienen carga administrativa y se encuentran alejados de la institución lo cual impide su asistencia al centro para solicitar los servicios, por otra parte un área de oportunidad fue que los docentes se encuentran en zonas de la región donde no cuentan con cobertura telefónica o de internet por lo que a partir del análisis y reflexión de la legislación y política educativa existieron aspectos que no se cumplen como lo fue el de priorizar en la actualización, profesionalización y capacitación de los docentes debido a que son un eje fundamental para impartir desde su práctica pedagógica el proceso de enseñanza aprendizaje para una educación de calidad.

Así mismo fue necesario conocer y mantener una perspectiva sobre los procesos institucionales y la práctica que realizan el coordinador general del área y los Asesor Técnico Pedagógicos para analizar, interpretar e intervenir en la institución educativa, ya que una vez

conociendo los procesos que se realizan dentro de la institución se buscaron estrategias de adaptarlos a la plataforma de manera virtual para que los docentes pudieran acceder al contenido de manera fácil, rápida y gratuita, por lo que significó un desafío como administrador educativo identificar esas necesidades de los docentes y atenderlas en esta era conocida como la sociedad del conocimiento en donde el flujo de la información viaja de manera rápida y el receptor debe poseer el manejo de las TIC´S, además de mantenerse informado con información de calidad y de primera mano que favorezca su desarrollo profesional pedagógico.

En mi opinión considero que se cumplió la perspectiva que tiene un administrador educativo en su perfil de egreso ya que este puede construir problemas educativos en los diferentes niveles del sistema educativo e intervenir en ellos lo cual se ve reflejado en el planteamiento del problema que se identificó en la institución, sin embargo, resultó un reto identificar y realizar un diagnóstico educativo que tuviera relación en el ámbito administrativo y coincidiera con el objeto de estudio a analizar. Porque este tipo de diagnóstico fue fundamental para la obtención de la información por parte de los involucrados y posteriormente se planteará el problema para diseñar la estrategia, implementarla y evaluarla.

Una perspectiva que se tiene sobre el proyecto es que se logró planificar, organizar, dirigir y evaluar de manera eficiente ya que se hizo una óptima utilización de los recursos, humanos, materiales, financieros y tecnológicos para apoyar la profesionalización, actualización y capacitación de los docentes que se encuentran en los distintos lugares de la región. De acuerdo a lo ya descrito cabe mencionar que la estrategia funcionó correctamente y se obtuvieron contactos de docentes que solicitaron los servicios, lo cual hace considerar que si se logró satisfacer la necesidad educativa de la institución.

También es importante destacar que un punto de análisis fue el que como administrador educativo se tiene conocimiento y dominio sobre las diferentes tecnologías de la información y la

comunicación, así como las redes informáticas para apoyar su formación profesional en administración y gestión, sin embargo durante la indagación del fundamento teórico y antecedentes del tema de la estrategia, se tuvo que considerar el tipo de lenguaje de programación con el que trabaja la plataforma ya que una vez ejecutada la estrategia sería importante conocer el tipo de lenguaje para tener presente cuál es su funcionamiento dentro de la página y si en dado caso de un problema técnico pudiera ser utilizado.

Para finalizar vale la pena mencionar que durante el desarrollo del presente se lograron crear nuevos elementos que fundamentan y dan objetividad al funcionamiento de la página web y la importante optimización de los recursos que a su vez fortalece el proceso de atención para favorecer la actualización, profesionalización y capacitación de los docentes de la región y optimiza los procesos que realiza el personal de la institución. Por lo que se espera que el trabajo sea referente para poder retomar las TIC´S y herramientas web como estrategias que permitan realizar de manera eficiente los procesos, actualizar y adaptar el servicio de las instituciones en esta sociedad del conocimiento y dotarlas de competitividad para satisfacer las necesidades de los docentes de la región.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, L. (2002). Quien busca... Encuentra: Elaborando Diagnósticos Participativos. México: Unión Mundial para la Naturaleza.

Anguita, J. C. (2002). La encuesta como Técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Centro Nacional de Epidemiologia ISCIII. Madrid. España, 527.

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica. Venezuela: Episteme.

Astorga, A. (1991). Manual de diagnóstico participativo. Argentina: CEDEPO y HVMANITAS.

Bachilleres, C. d. (2020). Instrumentos para la evaluación del aprendizaje: Escalas.

Carrasco, S. (1994). Filosofía, Política y Legislación orientada a la educación de estudiantes sobresalientes. Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo.

CEIGEP. (2021). Información básica del Municipio de Teziutlán.

Celaya, J. G. (2014). La hipermediación como resultado del flujo de información en la búsqueda y generación de datos. Veracruz.

Cepella, J. (2014). Políticas Educativas.

Chávez, F. R. (2020). Diagnóstico organizacional. Perú.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2017). Planeación Estratégica. Brasil: Mc Graw Hill.

Continua, C. d. (1996). COMODATO CATEP Teziutlán. Puebla: CATEP Teziutlán.

Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Colombia: Pensamiento & Gestión.

Cordero, F. &. (2015). El Servicio de Asistencia Técnica a la Escuela: aproximaciones a su configuración en México. SciELO, s.p.

Cortez, M., & Maira, M. (2019). Cuadernillo técnico de evaluación educativa Desarrollo de instrumentos de evaluación: pautas de observación. México: MIDE UC.

Cortizas, M. J. (2006). Diagnóstico escolar Teorías, ámbitos y técnicas. Madrid: PEARSON.

Cortizas, M. J. (s.f.). Diagnóstico escolar Teorías, ámbitos y técnicas.

DGFCADPMEB. (2019). Sistema nacional de formación continua. México: SEP.

Educación, M. d. (2012). Guía para el Diagnóstico Institucional. República de Chile: Ministerio de Educación.

Elena Luchetti, O. G. (1998). El diagnóstico en el aula. Argentina: Magisterio del río de la planta.

Fiorucci, & Bustamante. (2016). Palabras claves en la historia de la educación argentina. unipe.

Fiorucci, B. (2019). PALAB _RASCLAVES _EN LA HISTORIADE LA EDUCACIÓNARGENTINA. Buenos Aires: Unipe.

Fonseca, J. M. (2007). Los flujos de información en unidades de archivo. México.

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. México: McGraw-Hill.

Hernández, S. (2011). Introducción a la administración. México: Mc Graw Hill.

Herrera, H. (2007). Diagnóstico administrativo.

INEE. (2018). La política educativa de México desde una perspectiva regional. México: IIPE-UNESCO.

INEGI. (s.f.). Cuéntame de México. Obtenido de Cuentame de México: https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/territorio/div_municipal.

Lavilla, L. (2011). La Evaluación.

López, M. U. (2014). Diagnóstico administrativo en la unidad de licencias ambientales del ministerio de ambiente y recursos naturales. Guatemala.

Madriz, E. (2003). La administración educativa y su fundamentación epistemológica. Educación, 08 - 16.

Maya, E. (2014). Métodos y Técnicas de investigación. México: UNAM.

Mejía, E. M. (2005). Técnicas e instrumentos de investigación. Lima.

Montero, C. A. (2011). Perfeccionamiento del flujo de información de la unidad empresarial de base comercial de la ESUNI. Moa.

Mora, D. (2009). Objeto e importancia de la gestión educativa. SciELO.

Münch, Galicia, Jiménez, Patiño, & Pedronni. (2010). Administración de Instituciones Educativas. México: TRILLAS.

Münch, L. (2010). Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: PEARSON.

Münch, L. (2014). Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: Pearson.

Ortegón, E., Pacheco, J., & Prieto, A. (2015). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Santiago de Chile: Naciones Unidas CEPAL.

Parlamentarios, S. d. (2013). Acuerdo número 676 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa del Sistema Nacional de Formación Continua y Superación Profesional de Maestros de Educación Básica en Servicio. México: Diario Oficial de la Federación.

Parlamentarios, S. d. (2013). Acuerdo número 676 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa del Sistema Nacional de Formación Continua y Superación Profesional de Maestros de Educación Básica en Servicio. México: Diario Oficial de la Federación.

Parlamentarios, S. d. (2019). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México: Diario Oficial de la Federación.

Parlamentarios, S. d. (2019). Ley General de Educación. México: Diario Oficial de la Federación.

Parlamentarios, S. d. (2019). Ley General de Educación. México: Diario Oficial de la Federación.

Parlamentarios, S. d. (2019). Ley General del Sistema para La Carrera de las Maestras y los Maestros. México: Diario Oficial de la Federación.

Parlamentarios, S. d. (2020). Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública. México: Diario Oficial de la Federación.

Parlamentarios, S. d. (2022). ACUERDO número 40/12/22 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa para el Desarrollo. México: Diario Oficial de la Federación.

Parlamentarios, S. d. (2023). Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. México: Diario Oficial de la Federación.

Parlamentarios, S. d. (s.f.). Dirección General del Centro de Documentación, Información y Análisis. Obtenido de Dirección General del Centro de Documentación, Información y Análisis: https://www.diputados.gob.mx/bibliot/publica/otras/diccjur/

Pérez, G., & Nieto, S. (2008). La investigación-acción en la educación formal y no formal. Salamanca.

Quintero, L. E. (2014). Diagnóstico Institucional.

Reyes, L. d. (2014). Descripción sobre el uso y flujo de la información en las redes sociales en México. México.

Rivas, L. A. (2001). ¿Nuevas teorías de la organización? México.

Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico Organizacional. México: Ediciones UC.

Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe.

Romero, M. (14 de diciembre de 2018). ¿Qué es un guion de entrevista? Obtenido de SCRIBD: https://es.scribd.com/document/395699800/QUE-ES-UN-GUION-DE-ENTREVISTA

Rueda, M. d. (2006). Desarrollo de páginas web como recurso para facilitar el aprendizaje. Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social, 26 - 35.

Salamanca, A. (2019). Checklist para autores y checklist para lectores: diferentes herramientas con diferentes objetivos. NURE Investigación, 4.

Sánchez, J. (2013). Paradigmas de Investigación Educativa: de las leyes subyacentes a la modernidad reflexiva. Interdisciplinar, 91-102.

Sanjuan, L. D. (2011). La observación. México: UNAM.

SEP. (2012). Tecnología de información y comunicación. México: Edere.

Silva, E. L. (2015). El diagnóstico como estrategia para conocer la presencia de la discapacidad en la Escuela Nacional de Trabajo Social. Trabajo social UNAM, 83.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing. México: McGraw-Hill.

Tamayo, M. (1997). Análisis de las políticas públicas. Madrid: Alianza.

Terrazas, R. (2011). Planificación y programación de operaciones. Bolivia: Perspectivas.

Torrecilla, J. M. (S/F). La entrevista.

UPN. (2019). Reglamento general para la obtención del título de licenciatura de la UPN. Ajusco: Gaceta.

Diario de Teziutlán, (2018), Miles veneran a la virgen del Carmen.

ANEXOS

ANEXO 1

Población del municipio de Teziutlán INEGI (2020).

Clave del municipio	Municipio	Población total 2020
200	Xochiapulco	3,443
199	Xiutetelco	42,943
198	Xicotlán	1,312
197	Xicotepec	80,591
196	Xayacatlán de Bravo	1,570
195	Vicente Guerrero	26,559
194	Venustiano Carranza	28,395
193	Tzicatlacoyan	6,476
192	Tuzamapan de Galeana	5,924
191	Tulcingo	9,871
190	Totoltepec de Guerrero	1,187
189	Tochtepec	22,454
188	Tochimilco	19,315
187	Tlaxco	4,934
186	Tlatlauquitepec	55,576
185	Tlapanalá	10,344
184	Tlapacoya	6,422
183	Tlaola	20,433
182	Tlanepantla	5,390
181	Tlaltenango	7,425
180	Tlahuapan	41,547
179	Tlachichuca	31,639
178	Tlacuilotepec	15,977
177	Tlacotepec de Benito Juárez	54,757
176	Tilapa	9,664
175	Tianguismanalco	14,432
174	Teziutlán	103,583

ANEXO 2

Número de escuelas en el municipio de Teziutlán CEIGEP (2021).

Escuelas	
Total	174
Preescolar	66
Primaria	56
Secundaria	26
Bachillerato General	23
Bachillerato tecnológico y niveles equivalentes	3

Fuente: SEP. Sistema de Información y Gestión Educativa, 2020-2021.

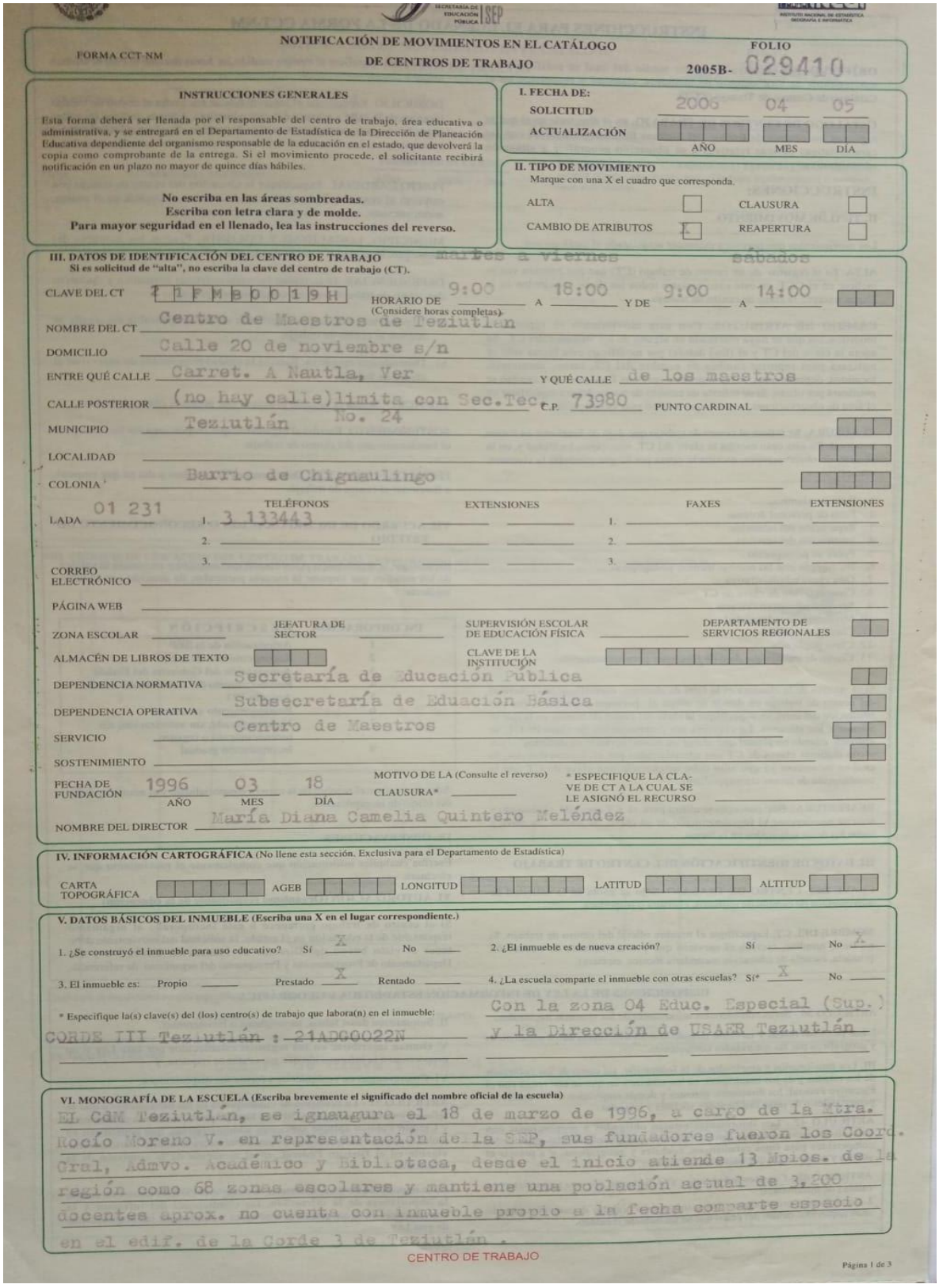
Secretaría de Educación
Gobierno de Puebla

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
RIGOBERTO HERNÁNDEZ VALERIO

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
TEZIUTLÁN 212

ANEXO 3

COMODATO del Centro de Asistencia Técnica a la Escuela.



NOTIFICACIÓN DE MOVIMIENTOS EN EL CATÁLOGO DE CENTROS DE TRABAJO

FORMA CCT-NM

FOLIO 2005B- 029410

INSTRUCCIONES GENERALES

Esta forma deberá ser llenada por el responsable del centro de trabajo, área educativa o administrativa, y se entregará en el Departamento de Estadística de la Dirección de Planeación Educativa dependiente del organismo responsable de la educación en el estado, que devolverá la copia como comprobante de la entrega. Si el movimiento procede, el solicitante recibirá notificación en un plazo no mayor de quince días hábiles.

No escriba en las áreas sombreadas.
Escriba con letra clara y de molde.
Para mayor seguridad en el llenado, lea las instrucciones del reverso.

I. FECHA DE: SOLICITUD 2006 04 05 (AÑO MES DÍA)
ACTUALIZACIÓN

II. TIPO DE MOVIMIENTO
Marque con una X el cuadro que corresponda.
ALTA ☐ CLAUSURA ☐
CAMBIO DE ATRIBUTOS X REAPERTURA ☐

III. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO
Si es solicitud de "alta", no escriba la clave del centro de trabajo (CT).

CLAVE DEL CT 21FMB0019H
HORARIO DE (Considere horas completas) Martes a viernes 9:00 A 18:00 Y DE 9:00 A 14:00 Sábados
NOMBRE DEL CT Centro de Maestros de Teziutlan
DOMICILIO Calle 20 de noviembre s/n
ENTRE QUÉ CALLE Carret. A Nautla, Ver Y QUÉ CALLE de los maestros
CALLE POSTERIOR (no hay calle) limita con Sec. Tec No. 24 C.P. 73980 PUNTO CARDINAL
MUNICIPIO Teziutlán
LOCALIDAD
COLONIA Barrio de Chignaulingo

LADA	TELÉFONOS	EXTENSIONES	FAXES	EXTENSIONES
01 231	1. 3 133443		1.	
	2.		2.	
	3.		3.	

CORREO ELECTRÓNICO
PÁGINA WEB
ZONA ESCOLAR — JEFATURA DE SECTOR — SUPERVISIÓN ESCOLAR DE EDUCACIÓN FÍSICA — DEPARTAMENTO DE SERVICIOS REGIONALES
ALMACÉN DE LIBROS DE TEXTO — CLAVE DE LA INSTITUCIÓN
DEPENDENCIA NORMATIVA Secretaría de Educación Pública
DEPENDENCIA OPERATIVA Subsecretaría de Eduación Básica
SERVICIO Centro de Maestros
SOSTENIMIENTO
FECHA DE FUNDACIÓN 1996 (AÑO) 03 (MES) 18 (DÍA)
MOTIVO DE LA CLAUSURA* (Consulte el reverso)
* ESPECIFIQUE LA CLAVE DE CT A LA CUAL SE LE ASIGNÓ EL RECURSO
NOMBRE DEL DIRECTOR María Diana Camelia Quintero Meléndez

IV. INFORMACIÓN CARTOGRÁFICA (No llene esta sección. Exclusiva para el Departamento de Estadística)
CARTA TOPOGRÁFICA — AGEB — LONGITUD — LATITUD — ALTITUD

V. DATOS BÁSICOS DEL INMUEBLE (Escriba una X en el lugar correspondiente.)
1. ¿Se construyó el inmueble para uso educativo? Sí X No
2. ¿El inmueble es de nueva creación? Sí No X
3. El inmueble es: Propio Prestado X Rentado
4. ¿La escuela comparte el inmueble con otras escuelas? Sí* X No
* Especifique la(s) clave(s) del (los) centro(s) de trabajo que labora(n) en el inmueble:
CORDE III Teziutlán : 21ADG0022N
Con la zona 04 Educ. Especial (Sup.) y la Dirección de USAER Teziutlán

VI. MONOGRAFÍA DE LA ESCUELA (Escriba brevemente el significado del nombre oficial de la escuela)
El CdM Teziutlán, se ignaugura el 18 de marzo de 1996, a cargo de la Mtra. Rocío Moreno V. en representación de la SEP, sus fundadores fueron los Coord. Oral, Admvo. Académico y Biblioteca, desde el inicio atiende 13 Mpios. de la región como 68 zonas escolares y mantiene una población actual de 3,200 docentes aprox. no cuenta con inmueble propio a la fecha comparte espacio en el edif. de la Corde 3 de Teziutlán.

CENTRO DE TRABAJO

Página 1 de 3

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
RIGOBERTO HERNÁNDEZ VALERIO

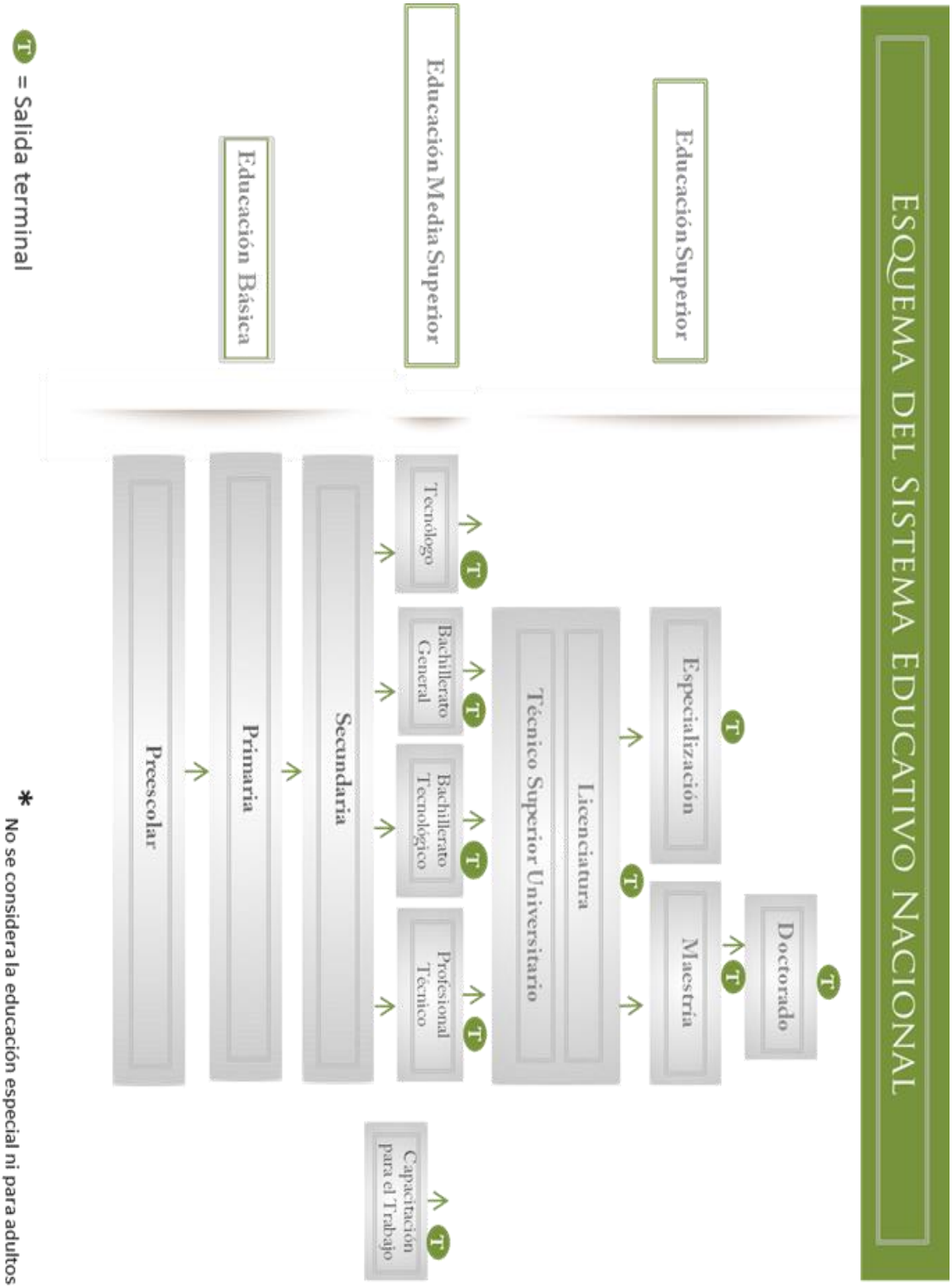
ANEXO 4

Directorio de CATEPS.

	A	B	C
1		CENTROS DE ASISTENCIA TÉCNICA A LA ESCUELA POBLANA (CATEP)	
2	Núm.	CATEP	DOMICILIO
3	1	Acatlán de Osorio	Calle Profra. Guadalupe Gálvez Lalloca S/N, Col. El Maestro, C.P. 74949, Acatlán, Pue.
6	2	Atlixco	Calle Río Bravo 112 A Colonia Altavista, Atlixco, Pue. C.P. 74240
9	3	Chignahuapan	Priv. Eduardo Arroyo S/N, Barrio de Teoconchila, Chignahuapan, Pue. C.P. 73300
12	4	Cholula	Prol. de la Av. Hidalgo S/N, Barrio de San Cristobal Tepontla, San Pedro Cholula, Pue. C.P. 72260
14	5	Huauchinango	Calle Mina Núm. 1, Col. Centro. Huauchinango, Pue, C.P. 73160
15	6	Pahuatlán	Escuela Primaria "Leandro Valle", Calle El Fresno S/N, Carretera Pahuatlán, San Pablito, Pahuatlán, Pue. C.P. 73100
16	7	Villa Lázaro Cárdenas	Calle Olimpia Núm. 2, Esquina Matamoros. Ciudad Lázaro Cárdenas, Pue. C.P. 73049
17	8	Izúcar de Matamoros	Carretera Internacional Oaxaca S/N San Miguel, Izúcar de Matamoros, Pue. C.P. 74480
18	9	Libres	Calle 20 Oriente Núm. 229, Barrio de Cuatzolco, Libres, Pue. C.P. 73785
19	10	Puebla	Blvd. Hermanos Serdán Núm. 201. (BINE), Col. Valle del Rey, C.P. 72140
28	11	San Martín Texmelucan	Calle Vicente Guerrero y Priv 20 de Noviembre S/N Col. Morelos, San Martín Texmelucan, Pue. CP. 74020
29	12	Tehuacán	Escuela Secundaria Técnica 57, Prolongación Miguel Hidalgo Núm. 323, Col. Lomas de la Soledad, Tehuacán, Pue. C.P. 75710
30	13	Ajalpan	Calle Rafael Ávila Camacho, Palacio Municipal Ajalpan, Pue. CP. 75910
31	14	Tepeaca	Interior de la Secundaria Federal General "Profr Filiberto Quiroz" Antiguo camino a Tochtepec S/N, Barrio San Diego, Tepeaca Puebla. C.P. 75610
32	15	Tecamachalco	Calle Vicente Guerrero y 3 norte, altos. Col. Centro, Tecamachalco, Pue. C.P. 75480
34	16	Tepexi de Rodríguez	Calle 5 de Febrero S/N Col. Centro, lado oriente de la Presidencia Municipal. Tepexi de Rodríguez, Pue. C.P. 74690
35	17	Teziutlán	Calle 20 de Noviembre S/N, Barrio de Chignaulingo, Teziutlán, Pue. C.P. 73820
38	18	Tlatlauquitepec	Prolongación de Reforma Num. 4 Colonia Centro, Tlatlauquitepec, Pue. C.P. 73 900.
39	19	Zacapoaxtla	Calle Bachilleres Num. 65, Col. El Pedregal, Zacapoaxtla, Pue. C.P 73680
40	20	Cuetzalan	Carretera Adolfo López Mateos Km. 1S/N, Col. Nauihojpan, Cuetzalan del Progreso, Pue. C.P. 73560
42	21	Huehuetla	Calle Independencia S/N, Col. Centro, Huehuetla, Pue. C.P. 73470
43	22	Zacatlán	Carretera Federal Huauchinango-Zacatlán S/N, Col. San Bartolo, Zacatlán, Pue. C.P. 73310

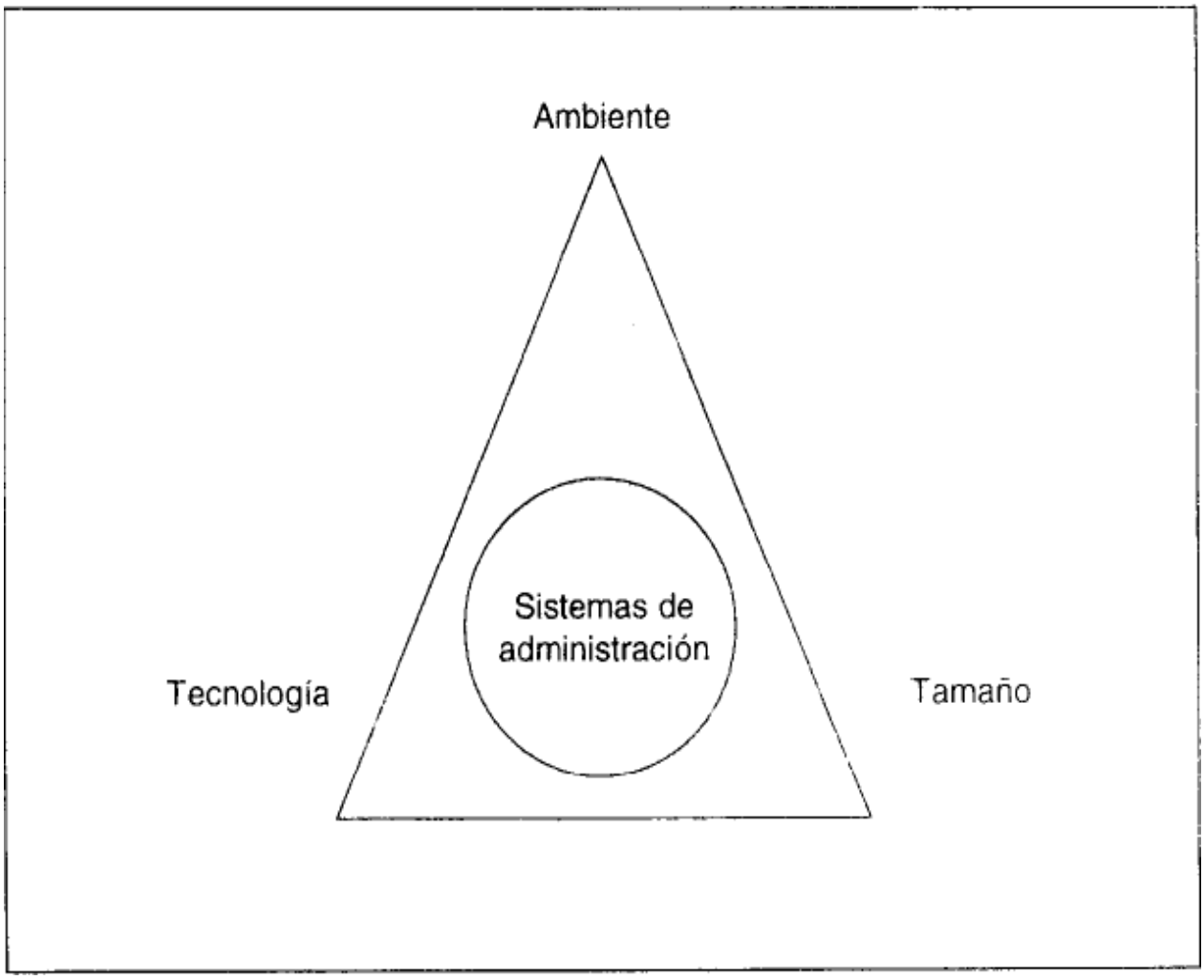
ANEXO 5

Estructura del Sistema Educativo.



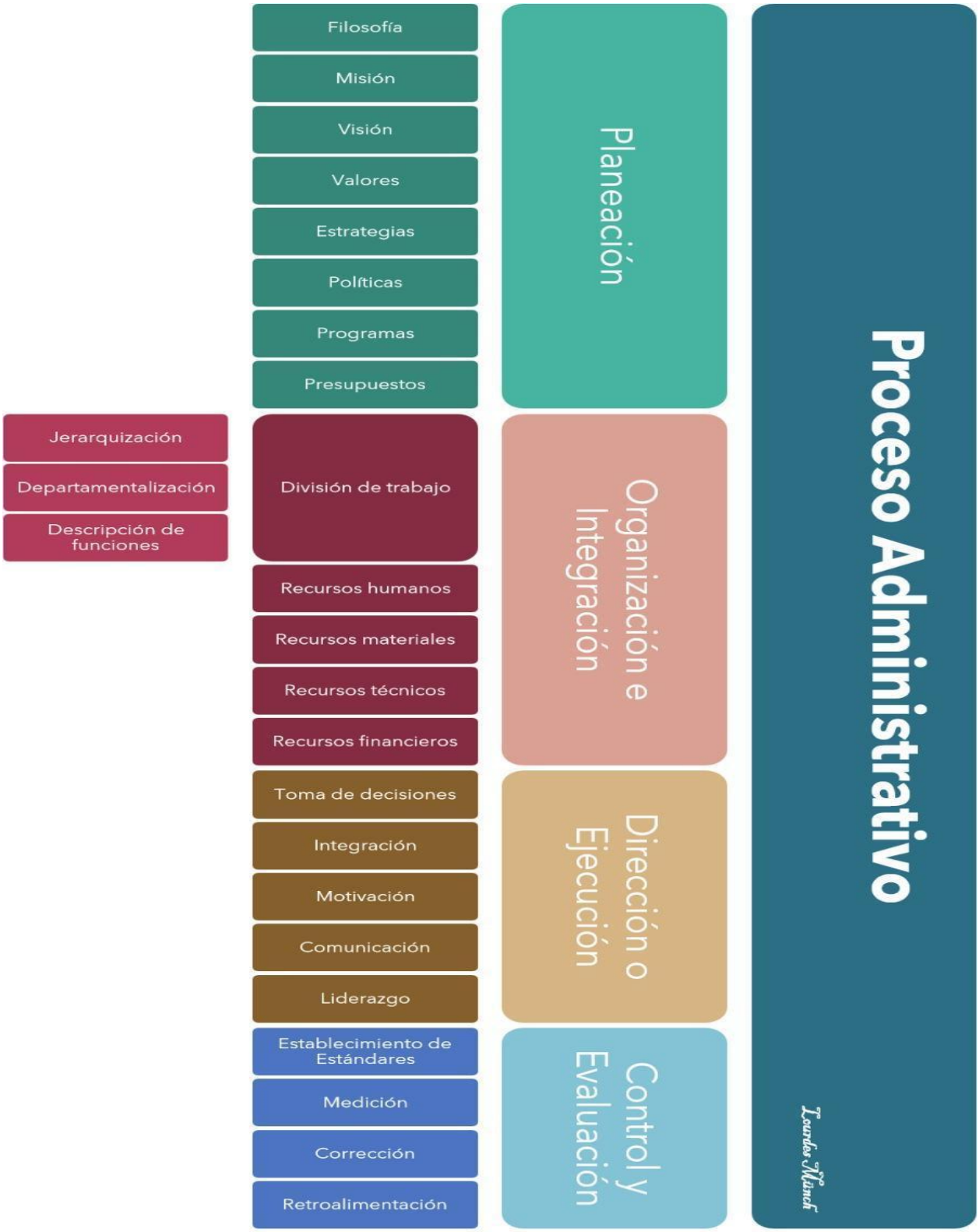
ANEXO 6

Modelo didáctico de la teoría contingente.



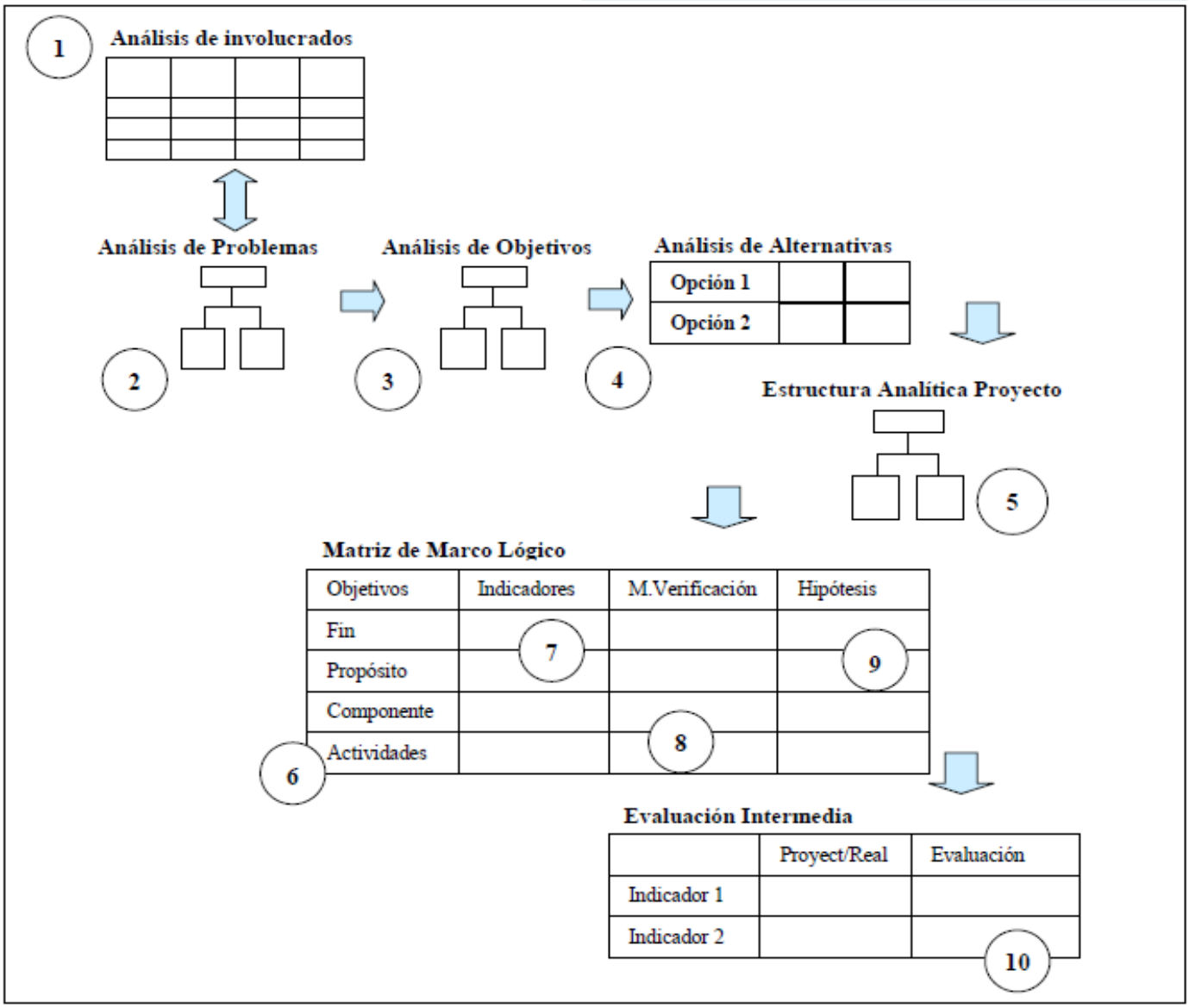
ANEXO 7

Proceso administrativo.



ANEXO 8

Estructura de la Metodología de Marco Lógico.



ANEXO 9

Mapa Curricular de la Licenciatura en Administración Educativa.

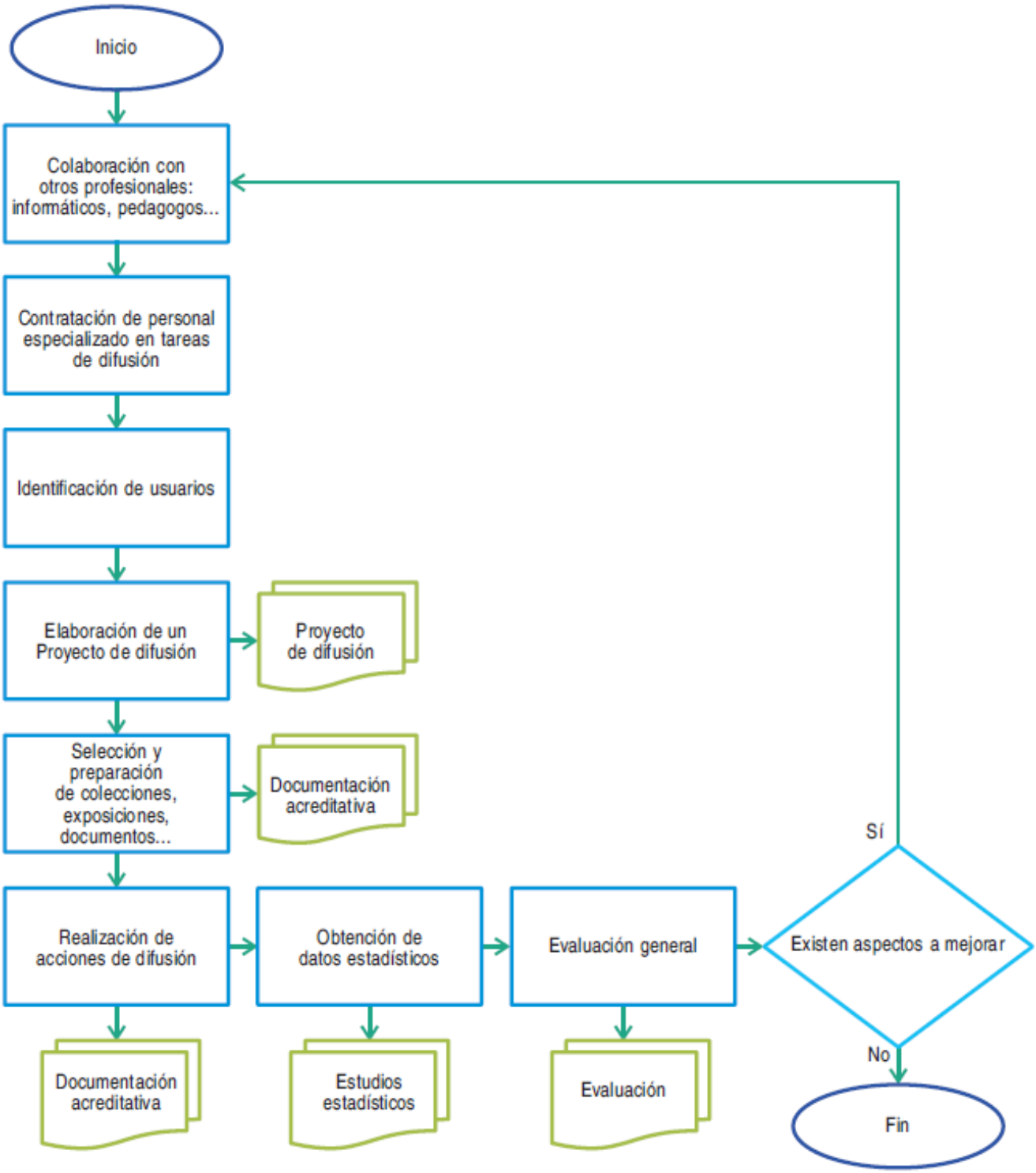
MAPA CURRICULAR

TOTAL DE MATERIAS: 41
TOTAL DE CRÉDITOS DE LA LICENCIATURA: 344

	INICIAL			PROFUNDIZACIÓN			INTEGRACIÓN	
LÍNEAS	Primer Semestre	Segundo Semestre	Tercer Semestre	Cuarto Semestre	Quinto Semestre	Sexto Semestre	Séptimo Semestre	Octavo Semestre
Histórica Filosófica Educativa	Fundamentos de Sistemas Educativos 7402	Desarrollo del Sistema Educativo I 7408	Problemas Actuales del Sistema Educativo 7414	Prácticas y Gestión Escolar: el Curriculum 7420	Innovación y Cambio Organizacional 7426	Optativa 7432	Prácticas Profesionales I 7438	Prácticas Profesionales II 7441
Política Educativa	Estado, Gobierno y Sociedad 7403	Política Educativa Comparada 7409	Políticas Públicas y Educación 7415	Gestión de la Política Educativa 7421	Evaluación de Políticas Públicas 7427	Optativa 7433		
Metodológica	Introducción a la Investigación 7404	Métodos y Técnicas para el Estudio de los Sistemas Educativos 7410	Herramientas para la Gestión y Administración Educativa 7416	Problematización en el Campo de la Gestión y Administración Educativa 7422	Diagnóstico en la Gestión y Administración Educativa 7428	Prácticas Profesionales: Campos de Intervención 7434	Optativa 7439	Optativa 7442
Gobierno de los Sistemas Educativos	Fundamentos de la Administración y la Gestión Educativa 7405	Legislación Educativa en Mexico 7411	Economía y Educación 7417	Finanzas Públicas 7423	Planeación y Evaluación Educativas 7429	Optativa 7435	Optativa 7440	Optativa 7443
Gobiernos de los Sistemas Educativos	Teorías de la Organización 7406	Desarrollo Organizacional 7412	Factor Humano en Educación 7418	Administración Financiera 7424	Administración y Gestión de Organizaciones Educativas 7430	Optativa 7436		
Matemáticas, Sistemas de Información y Tecnologías	Sistemas de Información 7407	Matemáticas Aplicadas a la Administración Educativa 7413	Estadística e Indicadores Educativos 7419	Administración de Operaciones 7425	Tecnologías de la Información y la Comunicación 7431	Optativa 7437		

ANEXO 10

Diagrama de flujo sobre cómo es el proceso de difusión.



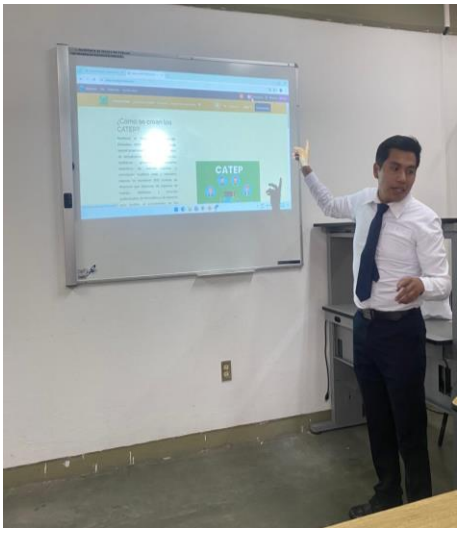
ANEXO 11

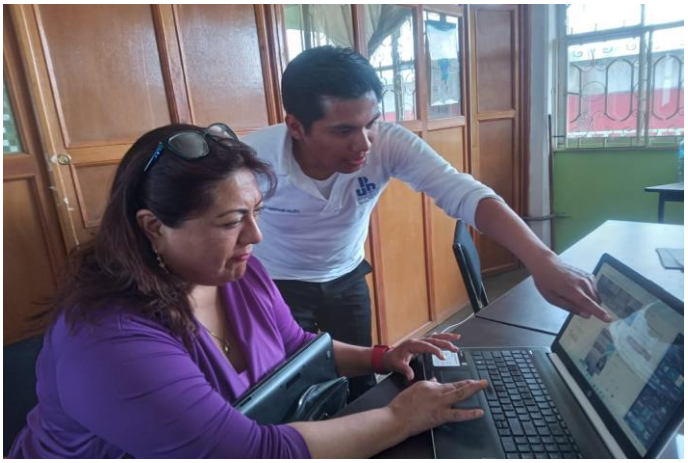
Festividad patronal.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
RIGOBERTO HERNÁNDEZ VALERIO

ANEXO 12

Capacitación al personal con la ayuda del manual de usuario.





UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
RIGOBERTO HERNÁNDEZ VALERIO

ANEXO 13

Solicitud de apoyo para la difusión externa.

Secretaría de Educación
Gobierno de Puebla

PUEBLA

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA SUPERIOR
DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO PEDAGÓGICO,
ASESORÍA A LA ESCUELA Y FORMACIÓN CONTINUA
CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA A LA ESCUELA POBLANA TEZIUTLÁN

OFICIO: CATEP/2113/0007
ASUNTO: DIFUSIÓN.

Teziutlán, Puebla, a 12 de marzo de 2024

CC. SUPERVISORES, DIRECTORES Y DOCENTES EN SERVICIO.
P R E S E N T E S

El que suscribe: Mtro. Miguel Ángel Roldán Salazar, encargado del Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana, Teziutlán. Por medio del presente me dirijo a usted enviándole un cordial saludo y al mismo tiempo me permito solicitar su apoyo en la difusión de la nueva estrategia de atención implementada en la institución con el objetivo de facilitar al personal educativo la adquisición de los servicios que ofrecer el CATEP Teziutlán.
Con fundamento en el Artículo 3° de la CPEUM, Artículo 5° de la LGE, Artículo 38 fracción XII de la Ley Orgánica de Administración Pública y el Artículo 3° fracción II de la LGSCMM, en la que reconoce al personal educativo como eje fundamental en la educación y garantiza su formación, actualización, capacitación y profesionalización para desarrollar sus habilidades docentes, directivas y de supervisión.

Por lo antes mencionado solicito su amable apoyo para hacer difusión de la estrategia implementada, el cual se encuentra en el siguiente Link: https://catep-teziutlan1.odoo.com/ donde podrán solicitar los servicios que oferta la institución.

Sin otro particular, agradezco la atención y quedo a sus apreciables órdenes.

GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN OBLIGATORIA
DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA A LA ESCUELA
CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA A LA ESCUELA POBLANA DE TEZIUTLÁN
C.C.T. 21MSU0001H

A T E N T A M E N T E

MTRO. MIGUEL ÁNGEL ROLDÁN SALAZAR
ENCARGADO DEL CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA A LA ESCUELA POBLANA, TEZIUTLÁN.

Revisó:	Mtro. Miguel Ángel Roldán Salazar.
Elaboró:	C. Rigoberto Hernández Valerio.

PUEBLA
Un gobierno presente

Calle: 20 de noviembre, Barrio de Chignaulingo, Teziutlán Puebla, C.P. 73820

APÉNDICES

APÉNDICE: A

Técnica: Observación.

Instrumento: Guía de observación.

Dirigido a: _____.

Fecha: _____.

Objetivo: Conocer el contexto externo del Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana.

	Si	No	Observaciones
Referentes Sociales			
Son relevantes las costumbres y tradiciones para los habitantes			
Festividades patronales			
Se involucra la mayor parte de la población			
Festividades relevantes para la población			
Existe diversidad cultural de los maestros de las diferentes regiones			
Servicios de telecomunicación en el municipio			
Servicios telecomunicación en zonas rurales			
Medios de comunicación en el municipio			
Medios de comunicación gratuitos			
Medios de comunicación con valor económico			
Referentes Económico			
Actividades económicas que resaltan más			
Referente en Educación			
Cuantos CATEP existen en el estado			
Cuantos CATEP existen en la región			
Existe otra institución que ofrezca los mismos servicios			

APÉNDICE: B

Técnica: Observación.

Instrumento: Guía de observación.

Dirigido a: _____.

Fecha: _____.

Objetivo: Conocer el contexto interno del Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana.

	Si	No	Observaciones
Referentes de infraestructura			
El inmueble es propio			
Comparte el edificio con otra institución			
Cuantos pisos tiene el edificio			
Cuenta con escaleras para llegar a las instalaciones			
Tiene rapas para personas con discapacidad motora			
Cuantas oficinas tiene el CATEP			
Existe suficiente espacio para realizar las actividades			
Comparte alguna oficina con otra institución			
Oficina principal			
Oficina de usos múltiples			
Oficina que esta adecuada como biblioteca			
Referentes de organización			
Tiene definido un organigrama			
Cuenta con estructura jerárquica			
Cuáles son los cargo del personal			
Puesto ocupa el jefe inmediato			
Funciones de los colaboradores			
Total de personal			
Formación del personal			
Experiencia del personal			
Existen líneas de comunicación			
Misión			
Visión			
Valores			

objetivos			
Referentes de servicio			
Institución pública			
Enfocada a la educación			
Ofrece un servicio			
Modalidad del servicio			
Quien lo financia			
Beneficiarios directos			
Requisitos para solicitar su servicio			
Dan algún documento al terminar el proceso			
Proceso para participar en el servicio			
Tiene algún costo			

APÉNDICE: C

Técnica: Observación.

Instrumento: Guía de observación.

Dirigido a: _____.

Fecha: _____.

Objetivo: Conocer el contexto del área de coordinación general del Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana.

	Si	No	Observaciones
Referentes de sujetos			
El personal se siente motivado			
Existe un reglamento interno que establezca derechos y obligaciones del personal			
Referentes de materiales			
Hay suficiente presupuesto que se pueda utilizar para implementar un proyecto			
El material es proporcionado			
El material es gestionado			
Se cuenta con el inventario necesario para dar el acompañamiento			
Cuenta con recursos tecnológicos			
Existe material que ayude delegar funciones			
Existe un documento en el que se establezcan los procedimientos que debe realizar el personal			
Referentes de proceso			
El personal recibe capacitaciones previas a los cursos			
Dar acompañamiento a los maestros con los cursos			
Llevar el control de los participantes de los curos para evaluarlos en plataforma			
Realizan inventarios de Biblioteca			
Realizar inventario de los materiales de todo el CATEP			
Conocen el proceso administrativo			

APÉNDICE: D

Técnica: Observación.

Instrumento: Guía de observación.

Dirigido a: _____.

Fecha: _____.

Objetivo: Conocer si las actividades que se realizan en el Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana se encuentran dentro del proceso administrativo.

Proceso administrativo	Observaciones
Planeación	
Organización e Integración	
Dirección	
Controlar	

APÉNDICE: E

Técnica: Entrevista.

Instrumento: Guion de entrevista.

Dirigida a: _____.

Objetivo: Conocer las áreas de oportunidad que se presentan dentro del proceso administrativo del Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana

Entrevistado: _____.

Entrevistador: _____.

Fecha: _____.

Planeación

1. Realiza un plan de trabajo (cada que tiempo) plan de mejora escolar de mejora
2. Conoce la filosofía de la institución
3. Como propone estrategias en su planeación
4. Políticas y reglamento para el funcionamiento del CATEP
5. Existe algún programa educativo que le sirva de guía para poder realizar sus actividades
6. Se diseña un presupuesto para cada actividad

Organización

7. Se realiza la división del trabajo (Funciones)
8. Existe un responsable de recursos humanos
9. ¿Quién es el responsable de los materiales? ¿Cuenta con los recursos
10. materiales suficientes para su labor?
11. Los recursos técnicos son suficientes para lograr realizar las actividades planeadas
12. Cuenta con recursos financieros propios de la institución o son financiados

Dirección

13. Cómo realiza la toma de decisiones
14. Existe integración de actividades y materiales para el logro de objetivos
15. Cada que tiempo se realiza un curso o actividad para motivar al personal
16. Existe la comunicación adecuada (canales de comunicación existentes, virtual, escrito, oral)
17. Cuáles son las funciones de un líder (considera que las pone en práctica)

Control

18. Establece algún tipo de estándares para identificar que las actividades se están cumpliendo
19. Existe algún tipo de medición de resultados alcanzados
20. Se realizan corrección de problemas o deficiencias surgidas en el camino
21. Se realiza algún tipo de retroalimentación en las actividades que se llevan a cabo

APÉNDICE: F

Técnica: Entrevista.

Instrumento: Guion de entrevista.

Dirigida a: _____.
Objetivo: Conocer las áreas de oportunidad que se presentan en la categoría de Organización del proceso administrativo en el Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana.
Entrevistado: _____.
Entrevistador: _____.
Fecha: _____.
Categoría: Organización

División del trabajo

1. Existe delegación de funciones
2. Cuantas funciones realiza cada trabajador
3. Las funciones se asignan al personal considerando sus habilidades

Recursos humanos

4. Con qué tipos de recursos humanos se le complica trabajar
5. Se diseña una descripción de puestos para la persona reclutada
6. Se realiza una evaluación del desempeño

Recursos materiales

7. Cómo calificaría la infraestructura en donde se encuentra ubicado el CATEP
8. Qué tipo de recursos materiales tiene la institución
9. Cuáles son los recursos que utiliza más en su labor
10. Qué tipo de material considera que le hace falta la institución
11. La institución tiene proveedores de materiales
12. Cuál es el material que tiene mayor importancia en la institución
13. Tiene el control de los materiales con los que cuenta la institución
14. Cuál es el proceso por el que adquiere los recursos materiales

Recursos técnicos

15. Importancia que tienen los materiales tecnológicos
16. Recursos tecnológicos con los que cuenta
17. Hay material tecnológico suficiente para su labor
18. ¿Tiene canales de comunicación digitales establecidos?
19. Cuáles recursos tecnológicos son los más eficientes
20. Tiene un módulo de atención virtual
21. Cuente con alguna plataforma para almacenar información

Recursos financieros

22. Recursos financieros propios
23. Recursos financieros ajenos (financiamiento)
24. ¿Son necesarios los recursos financieros?

APÉNDICE: G

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Dirigida a: _____.
Objetivo: Conocer las áreas de oportunidad que se presentan en la categoría de Planeación en el Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana
Encuestado: _____.
Fecha: _____.
Categoría: Organización

División del trabajo

1. ¿Existe delegación de funciones?
   a) Si
   b) No

Pocas veces

2. ¿Cuántas funciones realiza cada trabajador? ¿Por qué?
   a) 1
   b) 2
   c) 3

_____.

3. ¿Las funciones se asignan al personal considerando sus habilidades?
   a) Si
   b) No

_____.

Recursos humanos

4. Con qué tipos de recursos humanos se le complica trabajar, ¿Por qué?
   a) Recursos humanos que laboran en la institución
   b) Recursos humanos que adquieren el servicio

_____.

5. ¿Se diseña una descripción del puesto que adquiere? ¿Por qué?
   a) Si
   b) No

_____.

6. ¿Se le realiza una evaluación de desempeño? ¿Para qué?
   a) Si
   b) No
   c) En ocasiones

_____.

Recursos materiales

7. ¿Cómo calificaría la infraestructura en donde se encuentra ubicado el CATEP?
   a) Buena
   b) Regular
   c) Mala
   d) No hay luz

e) Ambientes
f) No hay infraestructura
g) Teléfono
h) Computadora

8. ¿Qué tipo de recursos materiales tiene la institución (recursos de transformación, utilización y naturales)?

_____.

9. ¿Cuáles son los recursos que utiliza más en su labor (libros, mesas, computadores, etc.)?

_____.

10. ¿Qué tipo de material considera que le hace falta a la institución?

_____.

11. ¿Cómo considera la calidad de los materiales? ¿Por qué?

a) Buena
b) Mala

_____.

12. ¿Cuál de los materiales le demuestran mayor confiabilidad?

_____.

13. ¿Cuál es el material que tiene mayor importancia en la institución?

_____.

14. ¿Lleva algún tipo de control de los materiales con los que cuenta la institución? ¿Mediante qué instrumento?

a) Si
b) No

_____.

Recursos técnicos

15. Describa que importancia tienen los materiales tecnológicos para usted como personal de la institución.

_____.

16. Seleccione los recursos tecnológicos con los que cuenta.

a) Computadora
b) Internet
c) Enciclomedia
d) Proyector
e) Grabadora
f) Televisor
g) DVD
h) Casetera
i) Fax
j) Impresora
k) Programas de office
l) Obsoletos

17. ¿Cuenta con el material tecnológico suficiente para su labor? ¿Por qué?

a) Si
b) No

_____.

18. ¿Tiene canales de comunicación digitales establecidos? si su respuesta es sí ¿Cuáles?

a) Si
b) No

_____.

19. ¿Tiene acceso a alguna herramienta digital que apoye en su función para la prestación del servicio?
a) Si
b) No

20. ¿Tiene un módulo de atención virtual en su función? ¿Por qué?
a) Si
b) No

_____.

21. ¿Cuenta con alguna plataforma para almacenar información? ¿Por qué?
a) Si
b) No

_____.

Recursos financieros

22. ¿El centro tiene recursos financieros propios? si su respuesta es sí ¿Cuáles?
a) Si
b) No

_____.

23. ¿El centro tiene recursos financieros ajenos (financiamiento)? si su respuesta es sí ¿Cuáles?
a) Si
b) No

_____.

24. ¿Son necesarios los recursos financieros? Si su respuesta es sí ¿para qué?
a) Si
b) No

_____.

APÉNDICE: H

Plan diagnóstico.

Plan diagnóstico.			
¿Qué?	**Categoría**	Organización.	
	Subcategoría	Materiales técnicos.	
¿Dónde?	**Institución**	CATEP.	
	Depto./ Área	Coordinación General.	
¿Cuándo?	14 al 29 de septiembre de 2023.		
¿A quiénes?	Coordinador general y Asesores Técnico Pedagógicos.		
¿Con quién?			
	Técnicas	**Nombre de la técnica**	**Tipo**
		Observación.	Participante.
		Entrevista.	Semiestructurada.
		Encuesta.	Descriptiva/ en persona.
	Instrumentos	**Destinatarios**	
		Guía de observación.	Contextos.
		Guion de entrevista.	Coordinador General.
		Cuestionario.	Asesores Técnico Pedagógicos.
	Fechas de aplicación	Guía de observación.	14 y 22 de agosto.
		Guion de entrevista.	12 de septiembre.
		Cuestionario.	28 de septiembre.
	Fecha de análisis de datos	Guía de observación.	15 y 23 de agosto.
		Guion de entrevista.	13 de septiembre.
		Cuestionario.	29 de septiembre.

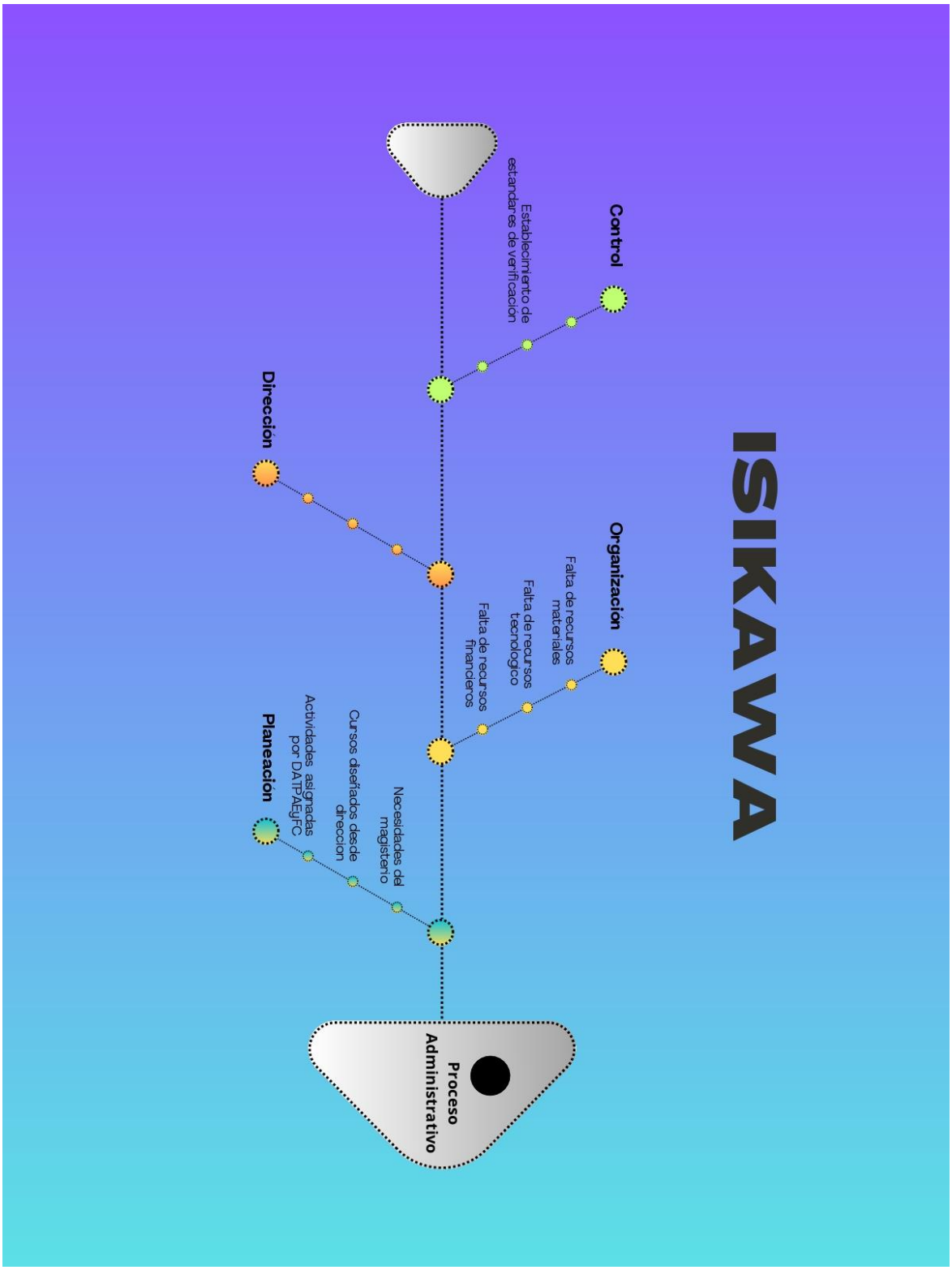
APÉNDICE: I

Diagrama de Gantt de las actividades a realizar.

Fechas / Actividades	Agosto			Septiembre					Octubre			
	07-11	14-18	21-25	28-31	01-10	11-15	18-22	25-29	02-06	09-13	16-20	23-31
Diagnóstico												
Diseño de instrumentos para el contexto												
Instrumento del proceso administrativo												
Diseño de entrevista al encargado de área												
Aplicación de entrevista al encargado de área												
Diseño de entrevista y encuesta de la subcategoría del proceso administrativo												
Aplicación de entrevista y encuesta de la subcategoría del proceso administrativo												
Análisis de datos recogidos con las técnicas e instrumentos												
Planteamiento del problema												
Entrega del capítulo I												

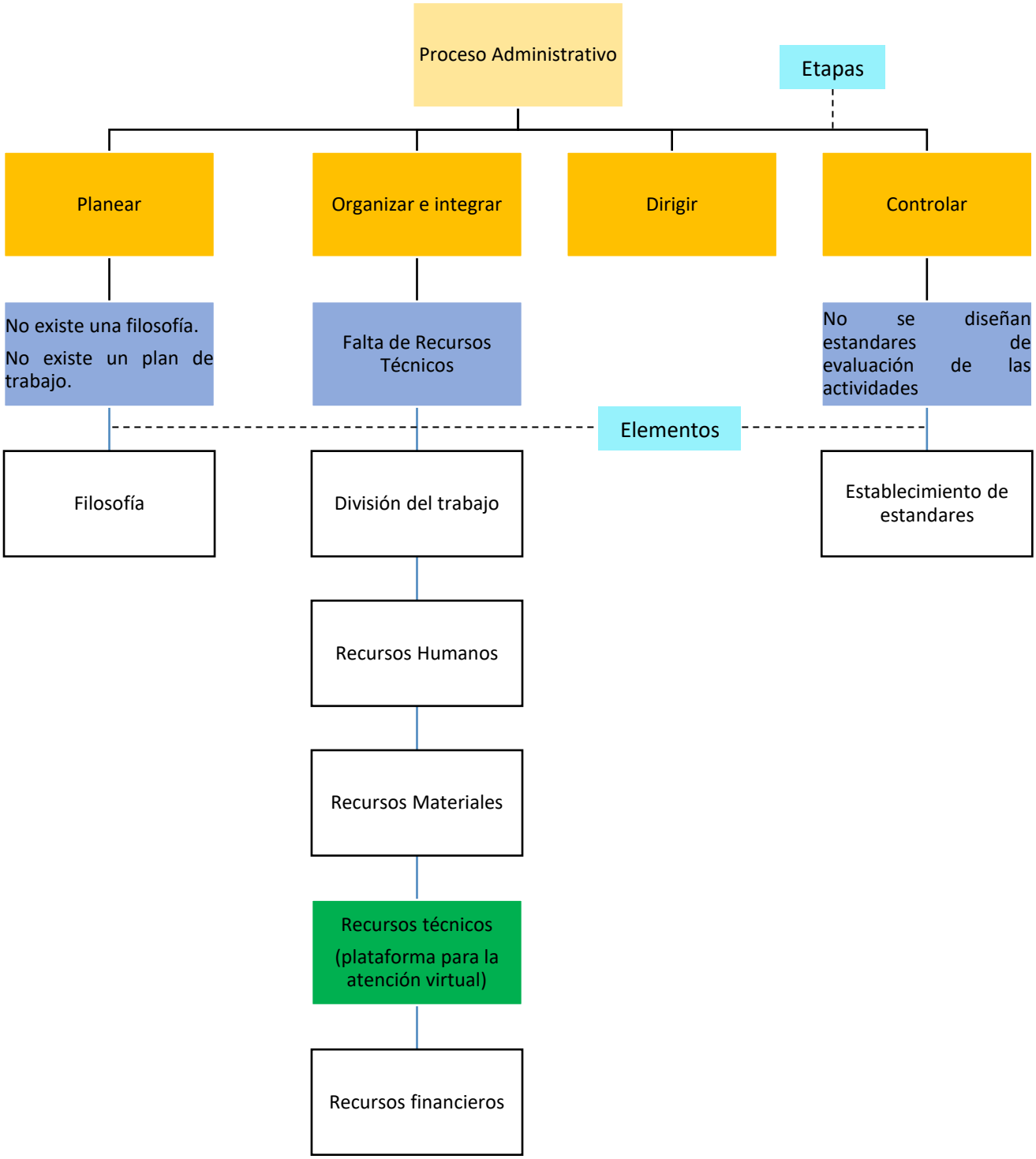
APÉNDICE: J

Diagrama de Ishikawa.



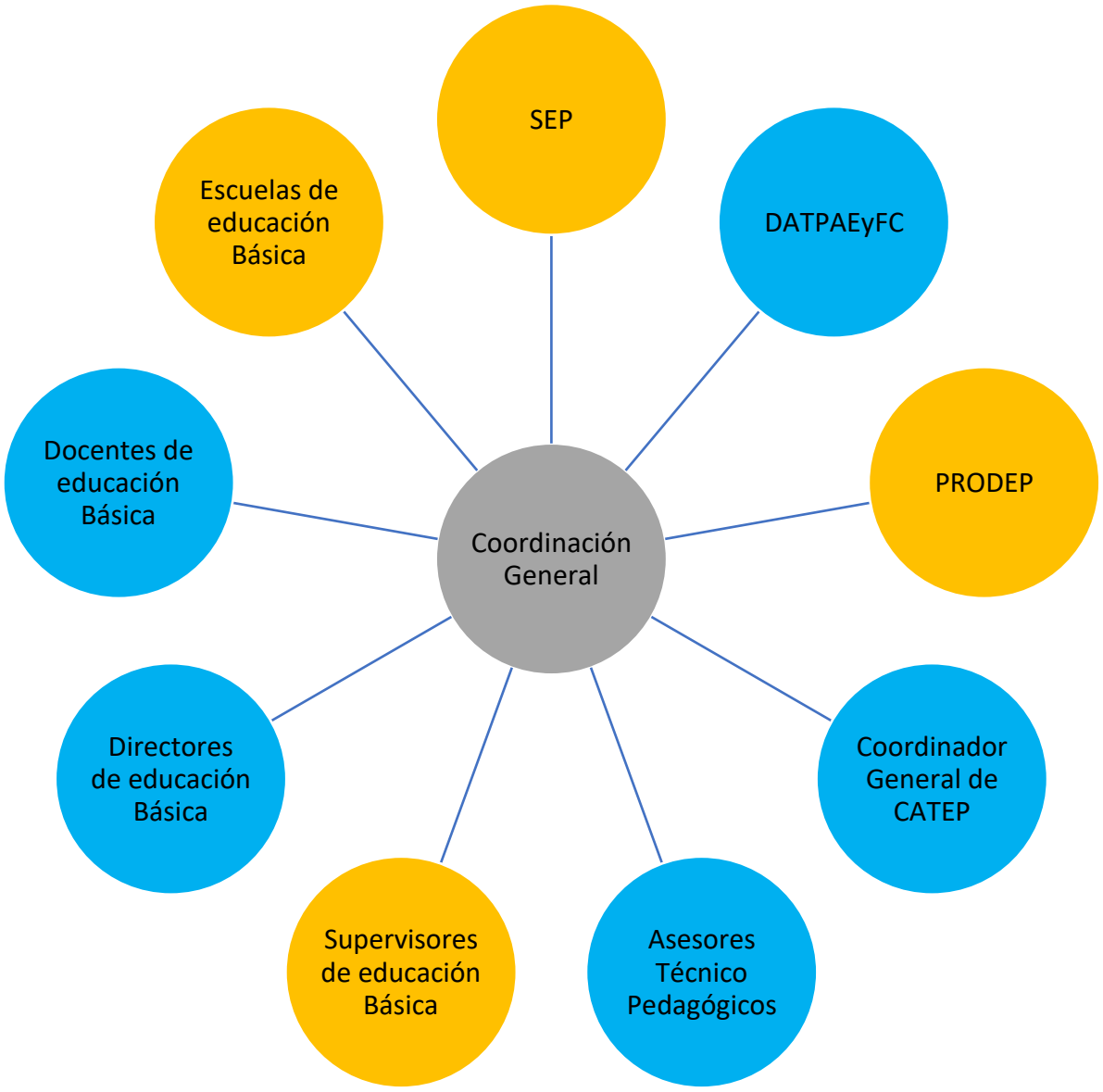
APÉNDICE: K

Categorización.



APÉNDICE: L

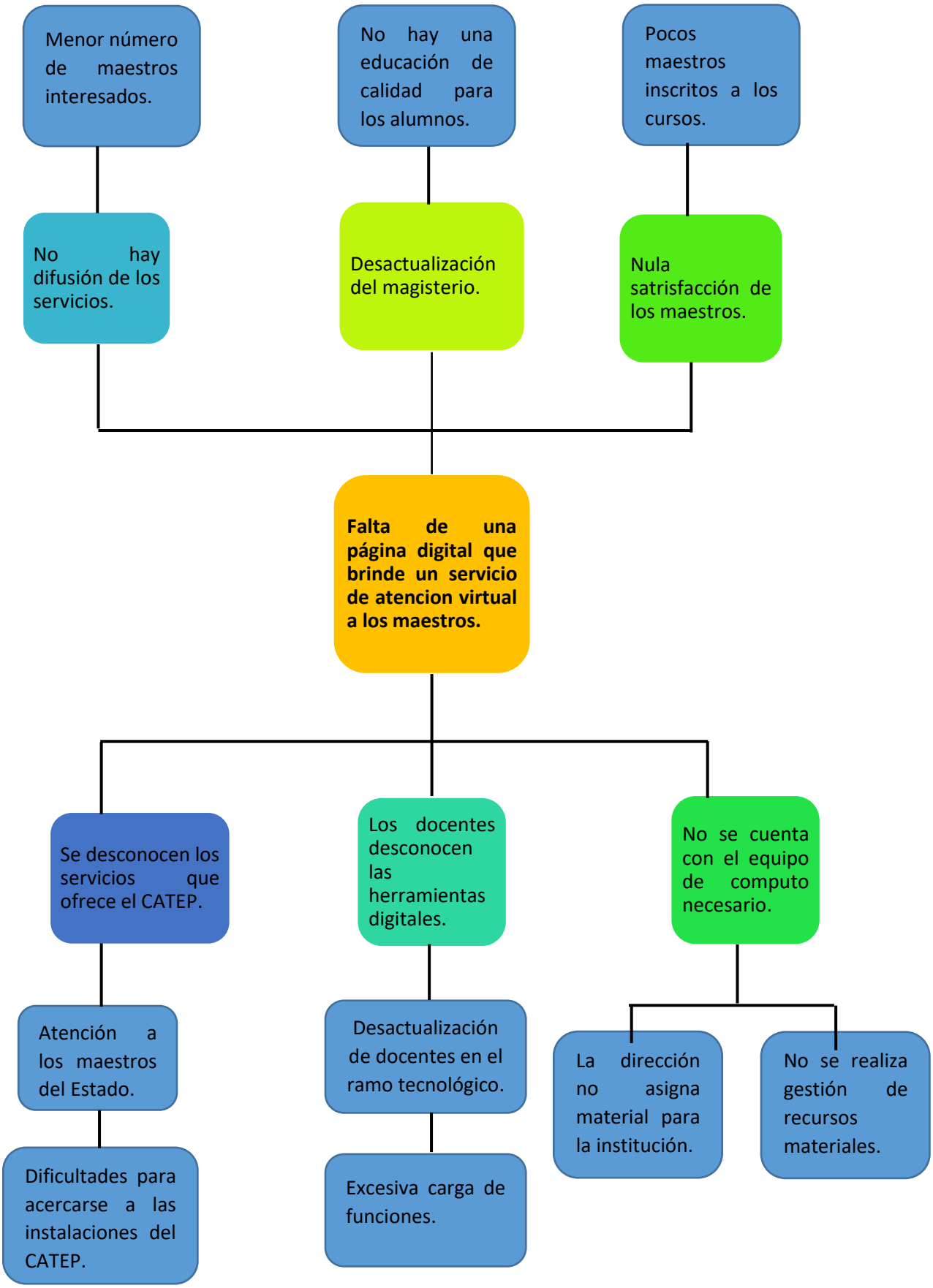
Análisis de involucrados.



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
RIGOBERTO HERNÁNDEZ VALERIO

APÉNDICE: M

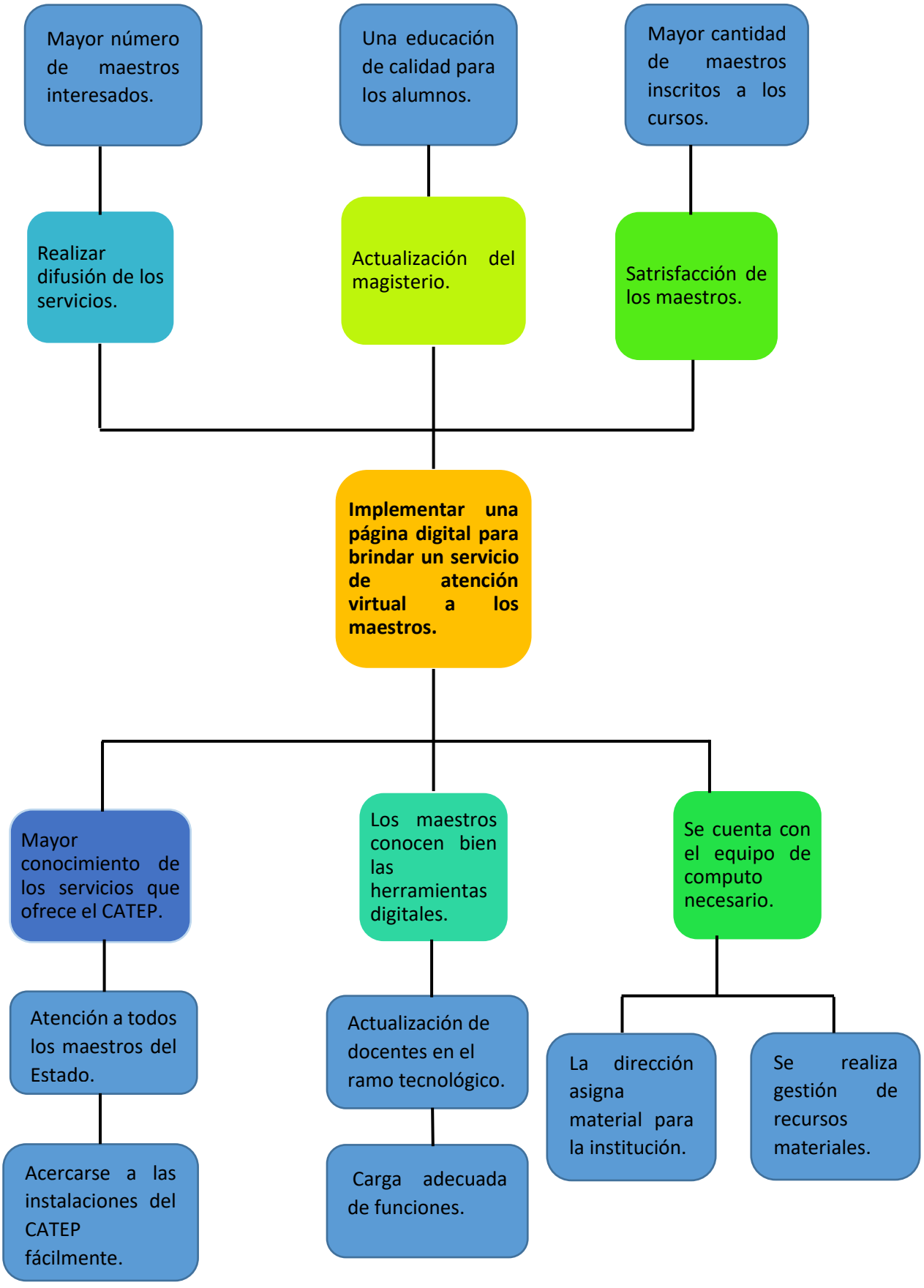
Árbol de problemas.



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
RIGOBERTO HERNÁNDEZ VALERIO

APÉNDICE: N

Árbol de objetivos.



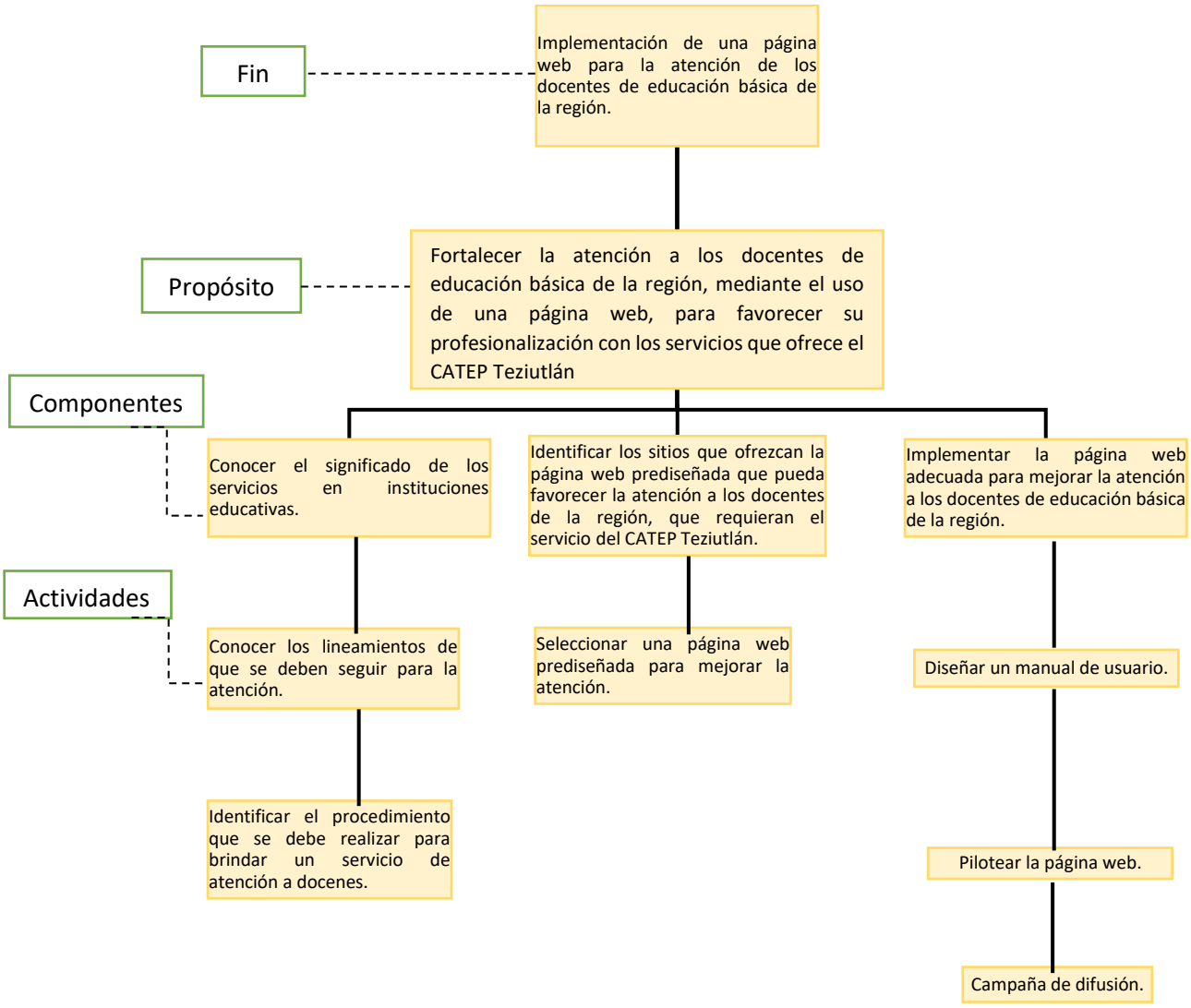
APÉNDICE: Ñ

Gráfico de objetivos y alternativas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL (Propósito)	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN (Fin)	OBJETIVOS PARTICULARES (Componentes)	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN PARTICULARES (Actividades)	ACCIONES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN DEL AVANCE (Productos)
¿Cómo fortalecer la atención a los docentes de educación básica de la región, mediante el uso de una página web, para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece el CATEP Teziutlán?	Fortalecer la atención a los docentes de educación básica de la región, mediante el uso de una página web, para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece el CATEP Teziutlán.	Implementación de una página web para la atención de los docentes de educación básica de la región.	1. Conocer el significado de los servicios en instituciones educativas.	**1.1** Conocer los lineamientos que se deben seguir para brindar el servicio de atención. **1.2** Identificar el procedimiento que se debe realizar para brindar el servicio de atención a docenes.	**1.1.1** Identificar y definir el lineamiento. **1.2.1** definir el proceso.	Guía del proceso de atención (Servicios que se ofrecen en la atención).
			2. Identificar los sitios que ofrezcan la página web prediseñada que pueda favorecer la atención a los docentes de la región, que requieran el servicio del CATEP Teziutlán.	**2.1** Identificar las diferentes páginas web prediseñadas que favorezcan la atención.	**2.1.1** Realizar un comparativo de las diferentes páginas web. **2.1.2** Seleccionar adecuación o diseño.	Listado de las páginas web adecuadas. Modelo del a página web diseñada.
			3. Implementar la página web adecuada para mejorar la atención a los docentes de educación básica de la región.	**3.1** Diseñar un manual de usuario. **3.2** Campaña de difusión. **3.3** Evaluación y seguimiento.	**3.1.1** Definir los componentes del manual de usuario. **3.1.2** Elaborar el Manual. **3.1.3** Capacitación del funcionamiento al personal del centro. **3.2.1** Difusión interna. **3.2.2** Difusión externa. **3.3.1** Seguimiento del funcionamiento. **3.3.2** Evaluación de la estrategia.	Manual de usuario. Capacitación al personal. Encuesta de satisfacción al personal de CATEP. Grafica de Gantt. Análisis FODA.

APÉNDICE: O

Estructura analítica del proyecto.



APÉNDICE: P

Matriz del marco lógico.

MML	Resumen narrativo	Nombre del indicador	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Implementación de una página web para la atención de los docentes de educación básica de la región.	Implementar al 100% la herramienta web.	Página web.	Zonas retiradas que no cuentan con redes de telefonía móvil o internet.
Propósito	Fortalecer la atención a los docentes de educación básica de la región, mediante el uso de una página web, para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece el CATEP Teziutlán.	Fortalecer al 100% la atención de los docentes.	Número de usuarios de la página web.	Desconocimiento de las TIC´S.
Componente	**C1.** Conocer el significado de los servicios en instituciones educativas.	Definir al 100% el servicio en instituciones educativas.	Descriptivo sobre los servicios que ofrece el CATEP.	No existen procesos establecidos.
	C2. Identificar los sitios que ofrezcan la página web prediseñada que pueda favorecer la atención a los docentes de la región, que requieran el servicio del CATEP Teziutlán.	Seleccionar al 100% la página web prediseñada que pueda favorecer la atención.	Modelo de la página web.	Confusión de páginas web. Páginas web con algún costo económico. Que no haya páginas web gratuitas y adecuadas.
	C3. Implementar la página web adecuada para mejorar la atención a los docentes de educación básica de la región.	Implementar al 100% la página web adecuada.	Número de usuarios de la página web.	Falta de internet. Pocos usuarios. Que la DATPAEyFC no autorice la implementación.
Actividades	**1.** Conocer los lineamientos que se deben seguir para un servicio de atención. **1.1** Identificar el procedimiento que se debe realizar para brindar un servicio de atención a docenes.	Conocer al 100% los lineamientos y el procedimiento a seguir para un servicio de atención.	Guía del proceso de atención (Servicios que se ofrecen en la atención).	Nula información sobre los lineamientos y el procedimiento a seguir para un servicio de atención.
	2.1 Identificar las diferentes páginas web prediseñadas para mejorar la atención.	Seleccionar la página web que funcione al 100% para la atención.	Listado de las páginas web adecuadas. Modelo de la página web diseñada.	Dificultad para evaluar las cualidades de las páginas web.
	3.1 Diseñar un manual de usuario. **3.2** Campaña de difusión. **3.4** Evaluación y seguimiento.	Funcionamiento al 100% de la página web.	Manual de usuario. Capacitación al personal. Encuesta de satisfacción al personal. Análisis FODA.	Mal funcionamiento de la página web. Poco apoyo por parte de supervisores o directores para la difusión de la página.

APÉNDICE: Q

Lista de actividades.

La implementación del proyecto está dividida en seis etapas:

1. Conocer los lineamientos de que se deben seguir para un servicio de atención.
2. Identificar el procedimiento que se debe realizar para brindar un servicio de atención a docenes.
3. Identificar las diferentes páginas web para un servicio de atención.
4. Diseñar un manual de usuario.
5. Campaña de difusión.
6. Evaluación y seguimiento.

A continuación de desglosan las tareas que ejecutaran en cada fase del proyecto.

1. Conocer los lineamientos de que se deben seguir para un servicio de atención.
    a) Investigar cuantos procesos de atención existen en el CATEP.
        - Reunión con el encargado.
        - Lista de los procesos de atención existentes.
        - Análisis de los procesos que se realizan con más frecuencia y cuáles no.
    b) Conocer bajo que lineamientos funciona el proceso de atención.
        - Con el apoyo del encargado identificar cuáles son los lineamientos.
        - Conocer la relación de los lineamientos con el proceso y el personal.
2. Identificar el procedimiento que se debe realizar para brindar un servicio de atención a docenes.
    a) Identificar el proceso de atención adecuado.
        - Listado general de las etapas del proceso de atención.
        - Consultar con el encargado un posible diseño del proceso de atención.
    b) Analizar los elementos del proceso de atención.
        - Identificar los involucrados en el proceso de atención.
        - Identificar los materiales en el proceso de atención.
    c) Realizar una adecuación para brindar un servicio de atención de manera virtual.
        - Diseño del proceso para realizar un servicio de atención de manera virtual.
3. Identificar las diferentes páginas web para la atención.
    a) Investigar los tipos de páginas web.
        - Realizar una lista de las páginas web más adecuadas y descartar el que tenga algún costo.
    b) Realizar un comparativo de las diferentes páginas web.
        - Realizar un organizador grafico en donde se contemplen las características de cada página.
        - Realizar una lista de las características que podrían complementar a la página a diseñar.
    c) Seleccionar adecuación o diseño.
        - En base a las características rescatadas se selecciona el prediseño de la página web adecuada.
        - Exploración del software para la generación de la página web y lenguaje técnico.
        - Tabla general de la nomenclatura e hipervínculos de la página web.
        - Edición y adecuación de la página web.
4. Diseñar un manual de usuario.
    a) Investigar los tipos de manuales.

- Realizar un organizador grafico en donde se establezcan los tipos de manuales y seleccionar el más adecuado para brindar al usuario la información sobre el manejo de la página.

b) Definir los componentes del manual de usuario.
- Realizar una lista de las características y elementos del manual de usuario.

c) Elaborar el Manual.
- Con el apoyo de las actividades anteriores se buscan plantillas y diseña el modelo del manual de usuario.
- Se le da formato al manual y un diseño de acabado.

d) Capacitar al personal del centro acerca del funcionamiento de la página web.
- Investigar el concepto y características de la capacitación.
- Identificar cual es el proceso para realizar una capacitación.
- Realizar la planeación de la capacitación diseñando las actividades y tomando en cuenta los materiales.
- Diseñar las diapositivas de apoyo para la capacitación.
- Citar a los maestros para la capacitación mediante una invitación.
- Capacitar al personal con la ayuda del manual.

5. Campaña de difusión.
   a) Investigar sobre la difusión.
      - Realizar un organizador gráfico con concepto, características y formas de la difusión.
      - Identificar mediante un diagrama de flujo cómo es el proceso de difusión.
      - Conocer al público para el que va dirigida la difusión mediante un organizador gráfico.
   b) Realizar difusión externa.
      - Realizar una solicitud de apoyo a los directores y supervisores para apoyar con la difusión de la estrategia enviándolo a través del correo institucional.
6. Evaluación y seguimiento.
   a) Seguimiento del funcionamiento.
      - Realizar un diagrama de Gantt para darle el seguimiento a las actividades.
   b) Evaluación de la estrategia.
      - Realizar un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentadas al aplicar la estrategia.
   c) Evaluación de los resultados.
      - Aplicar una lista de verificación para identificar que las actividades se hayan cumplido.

APÉNDICE: R

Plan de Trabajo.

Planeación.					
Nombre del proyecto	**Página Web.**				
Objetivo general	Fortalecer la atención a los docentes de educación básica del estado, mediante el uso de una página web, para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece el CATEP Teziutlán.				
Objetivo especifico	**Resultado esperado**	**Tareas para lograr el resultado**	**Actividades especificas**	**Involucrados**	**Fecha**
1. Conocer el significado de los servicios en instituciones educativas.	Definir al 100% los servicio en instituciones educativas.	Investigar cuantos procesos de atención existen en el CATEP.	Reunión con el encargado.	Encargado y diseñador de la estrategia.	01/02/2024
			Lista de los procesos de atención existentes.	Diseñador de la estrategia.	02/02/2024
			Análisis de los procesos que se realizan con más frecuencia y cuáles no.		05/02/2024
		Conocer bajo que lineamientos funciona el proceso de atención.	Con el apoyo del encargado identificar cuáles son los lineamientos.	Encargado y diseñador de la estrategia.	07/02/2024
			Conocer la relación de los lineamientos con el proceso y el personal.		09/02/2024
		Identificar el proceso de atención adecuado.	Listado general de las etapas del proceso de atención.	Diseñador de la estrategia.	13/02/2024
			Consultar con el encargado un posible diseño del proceso de atención.	Encargado y diseñador de la estrategia.	14/02/2024
		Analizar los elementos del proceso de atención.	Identificar los involucrados en el proceso de atención.	Diseñador de la estrategia.	15/02/2024
			Identificar los materiales en el proceso de atención.		16/02/2024
		Realizar una adecuación para brindar la atención de manera virtual.	Diseño del proceso para realizar un servicio de atención de manera virtual.	Encargado y diseñador de la estrategia.	16/02/2024
2. Identificar los sitios que ofrezcan la página web prediseñada que	Seleccionar al 100% la página web que pueda favorecer la atención.	Investigar los tipos de páginas web adecuadas para mejorar el proceso de atención.	Realizar una lista de las páginas web más adecuadas y descartar el que tenga algún costo.	Diseñador de la estrategia.	17/02/2024

pueda favorecer la atención a los docentes de la región, que requieran el servicio del CATEP Teziutlán.		Realizar un comparativo de las diferentes páginas web.	Realizar un organizador grafico en donde se contemplen las características de cada página.		20/02/2024
			Realizar una lista de las características que podrían complementar a la página a diseñar.		22/02/2024
		Seleccionar adecuación o diseño.	En base a las características rescatadas se selecciona el prediseño de la página web adecuada.		23/02/2024
			Exploración del software para la generación de la página web y lenguaje técnico.		24/02/2024
			Tabla general de la nomenclatura e hipervínculos de la página web.		27/02/2024
			Edición y adecuación de la página web.		27/02/2024
3. Implementar la página web adecuada para mejorar la atención a los docentes de educación básica de la región.	Implementar al 100% la página web adecuada.	Investigar los tipos de manuales.	Realizar un organizador grafico en donde se establezcan los tipos de manuales y seleccionar el más adecuado para brindar al usuario la información sobre el manejo de la página.	Diseñador de la estrategia.	28/02/2024
		Definir los componentes del manual elegido.	Realizar una lista de las características y elementos del manual de usuario.		28/02/2024
		Elaborar el Manual.	Con el apoyo de las actividades anteriores se buscan plantillas y diseña el modelo del manual de usuario.		29/02/2024
			Se le da formato al manual y un diseño de acabado.		29/02/2024
		Capacitar al personal del centro acerca del funcionamiento de la página web.	Investigar el concepto y características de la capacitación.		01/03/2024
			Identificar cuál es el proceso para realizar una capacitación.		02/03/2024
			Realizar la planeación de la capacitación diseñando las actividades y tomando en cuenta los materiales.		04/03/2024
			Diseñar las diapositivas de apoyo para la capacitación.		05/03/2024
			Citar a los maestros para la capacitación mediante una invitación.	Encargado y diseñador de la estrategia.	09/03/2024

			Capacitar al personal con la ayuda del manual.		19, 20 y 21/03/2024
		Investigar sobre la difusión.	Realizar un organizador gráfico con concepto, características y formas de la difusión.	Diseñador de la estrategia.	11/03/2024
			Identificar mediante un diagrama de flujo cómo es el proceso de difusión.		11/03/2024
			Conocer al público para el que va dirigida la difusión mediante un organizador gráfico.		11/03/2024
		Realizar difusión externa.	Realizar una solicitud de apoyo a los directores y supervisores para apoyar con la difusión de la estrategia enviándolo a través del correo institucional.	Encargado y diseñador de la estrategia.	12/03/2024
		Seguimiento del funcionamiento.	Realizar un diagrama de Gantt para dar seguimiento a las actividades.	Diseñador de la estrategia.	01/02/2024
		Evaluación de los resultados	Aplicar una lista de verificación para identificar que las actividades se hayan cumplido.		16/04/2024
		Evaluación de la estrategia.	Realizar un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentadas al aplicar la estrategia.		19/04/2024

APÉNDICE: S

Diagrama de Gantt de las actividades a realizar.

Fechas / Actividades	Febrero				Marzo		Abril		
	01-10	13-17	20-24	27-29	01-09	12-23	09-13	16-20	23-30
Realizar un diagrama de Gantt para darle el seguimiento a las actividades									
Reunión con el encargado									
Lista de los procesos de atención existentes									
Análisis de los procesos que se realizan con más frecuencia y cuáles no.									
Con el apoyo del encargado identificar cuáles son los lineamientos									
Conocer la relación de los lineamientos con el proceso y el personal									
Listado general de las etapas del proceso de atención									
Consultar con el encargado un posible diseño del proceso de atención.									
Identificar los involucrados en el proceso de atención									
Identificar los materiales en el proceso de atención.									
Diseño del proceso para realizar un servicio de atención de manera virtual									
Realizar una lista de las páginas web más adecuadas y descartar el que tenga algún costo.									
Realizar un organizador grafico en donde se contemplen las									

características de cada página									
Realizar una lista de las características que podrían complementar a la página a diseñar.									
En base a las características rescatadas se selecciona el prediseño de la página web adecuada									
Exploración del software para la generación de la página web y lenguaje técnico o de programación.									
Tabla general de la nomenclatura e hipervínculos de la página web									
Edición y adecuación de la página web.									
Realizar un organizador grafico en donde se establezcan los tipos de manuales y seleccionar el más adecuado para brindar al usuario la información sobre el manejo de la página.									
Realizar una lista de las características y elementos del manual de usuario									
Con el apoyo de las actividades anteriores se buscan plantillas y diseña el modelo del manual de usuario.									
Se le da formato al manual y un diseño de acabado									
Investigar el concepto y características de la capacitación									
Identificar cual es el proceso para realizar una capacitación									
Realizar la planeación de la capacitación diseñando las actividades y tomando en cuenta los materiales.									

Diseñar las diapositivas de apoyo para la capacitación.									
Citar a los maestros para la capacitación mediante una invitación									
Capacitar al personal con la ayuda del manual									
Realizar un organizador gráfico con concepto, características y formas de la difusión									
Identificar mediante un diagrama de flujo cómo es el proceso de difusión									
Conocer al público para el que va dirigida la difusión mediante un organizador grafico									
Realizar una solicitud de apoyo a los directores y supervisores para apoyar con la difusión de la estrategia enviándolo a través del correo institucional.									
Aplicar una lista de verificación para identificar que las actividades se hayan cumplido									
Realizar un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentadas al aplicar la estrategia									

APÉNDICE: T

Lista de verificación.

Fase de implementación	Elemento	Terminado
Seguimiento del funcionamiento	Realizar un diagrama de Gantt darles el seguimiento a las actividades	Terminado
Investigar cuantos procesos de atención existen en el CATEP	Reunión con el encargado	Terminado
	Lista de los procesos de atención existentes	Terminado
	Análisis de los procesos que se realizan con más frecuencia y cuáles no.	Terminado
Conocer bajo que lineamientos funciona el proceso de atención	Con el apoyo del encargado identificar cuáles son los lineamientos.	Terminado
	Conocer la relación de los lineamientos con el proceso y el personal	Terminado
Identificar el proceso de atención adecuado	Listado general de las etapas del proceso de atención	Terminado
	Consultar con el encargado un posible diseño del proceso de atención.	Terminado
Analizar los elementos del proceso de atención	Identificar los involucrados en el proceso de atención	Terminado
	Identificar los materiales en el proceso de atención.	Terminado
Realizar una adecuación para brindar la atención de manera virtual	Diseño del proceso para realizar un servicio de atención de manera virtual	Terminado
Investigar los tipos de páginas web	Realizar una lista de las páginas web más adecuadas y descartar el que tenga algún costo.	Terminado
Realizar un comparativo de las diferentes páginas web	Realizar un organizador grafico en donde se contemplen las características de cada página	Terminado
	Realizar una lista de las características que podrían complementar a la página a diseñar.	Terminado
Seleccionar adecuación o diseño	En base a las características rescatadas se selecciona el prediseño de la página web adecuada	Terminado
	Exploración del software para la generación de la página web y lenguaje técnico.	Terminado
	Tabla general de la nomenclatura e hipervínculos de la página web	Terminado
	Edición y adecuación de la página web.	Terminado
Investigar los tipos de manuales	Realizar un organizador grafico en donde se establezcan los tipos de manuales y seleccionar el más adecuado para brindar al usuario la información sobre el manejo de la página.	Terminado
Definir los componentes del manual de usuario	Realizar una lista de las características y elementos del manual de usuario	Terminado
Elaborar el Manual	Con el apoyo de las actividades anteriores se buscan plantillas y diseña el modelo del manual de usuario.	Terminado
	Se le da formato al manual y un diseño de acabado	Terminado

Capacitar al personal del centro acerca del funcionamiento de la página web	Investigar el concepto y características de la capacitación	Terminado
	Identificar cual es el proceso para realizar una capacitación	Terminado
	Realizar la planeación de la capacitación diseñando las actividades y tomando en cuenta los materiales.	Terminado
	Diseñar las diapositivas de apoyo para la capacitación.	Terminado
	Citar a los maestros para la capacitación mediante una invitación	Terminado
	Capacitar al personal con la ayuda del manual	Terminado
Investigar sobre la difusión	Realizar un organizador gráfico con concepto, características y formas de la difusión	Terminado
	Identificar mediante un diagrama de flujo cómo es el proceso de difusión	Terminado
	Conocer al público para el que va dirigida la difusión mediante un organizador grafico	Terminado
Realizar difusión externa	Realizar una solicitud de apoyo a los directores y supervisores para apoyar con la difusión de la estrategia enviándolo a través del correo institucional.	Terminado
Evaluación de los resultados	Aplicar una lista de verificación para identificar que las actividades se hayan cumplido	Terminado
Evaluación de la estrategia	Realizar un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentadas al aplicar la estrategia	Terminado

APÉNDICE: U

FODA de la implementación y de la aplicación de la estrategia.

FORTALEZAS	OPOTUNIDADES
✓ La institución cuenta con internet. ✓ El tener la página web, brinda la oportunidad de compartir mayor información actualizada. ✓ El personal docente de la región tiene mayor facilidad de acceso a los servicios. ✓ Comunicación asertiva y eficiente entre la institución y lo docentes de la región. ✓ La página web como medio de centralización de información, cursos, recursos digitales, eventos. ✓ Existe mayor rapidez en el flujo de información entre la institución y los docentes de la región. ✓ El personal que labora en la institución se encuentra capacitado y tiene conocimiento sobre el uso de las TIC´S. ✓ El personal de la institución mantiene una facilidad de cambio y adaptación. ✓ Existe coordinación y colaboración para el uso de la página web por parte del personal del CATEP. ✓ Se lograron los objetivos planteados en el plan de capacitación en tiempo y forma. ✓ El personal capacitado mostro una actitud positiva y participación activa, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante las sesiones de capacitación.	✓ Generar mayor interés hacia los maestros de la región y atraer a nuevos maestros. ✓ Colaboración en nuevas actividades entre docentes y el personal del CATEP a través de la página web. ✓ Lograr una mejor atención personalizada a los docentes de la región. ✓ Establecer relaciones más sólidas con el gremio que solicite los servicios del centro. ✓ Vinculación con otras redes sociales y plataformas. ✓ Ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo. ✓ Actualización de los docentes de la región y el personal de la institución en temas de TIC´S. ✓ Gestionar a la DATPAEyFC herramientas tecnológicas (hardware) para que el personal pueda desarrollar las labores con material de la institución. ✓ Solicitar a instituciones un presupuesto económico para actualizar y mejorar la página web. ✓ Llevar la página web a los docentes de otro nivel educativo para ofrecer los servicios del centro. ✓ Profesionalizar al personal de la institución en el lenguaje de programación de la página web.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
✓ El personal de la institución no cuenta con las herramientas tecnológicas (hardware) necesarias para desarrollar su labor. ✓ Falta de presupuesto económico para poder actualizar o mejorar la página web. ✓ Los docentes de la región presentan problemas para acceder a la página web. ✓ No existe familiarización ni dominio del lenguaje de programación de la página web que utiliza el centro de maestros por parte del personal. ✓ Se le dio difusión limitada para los docentes de educación básica de la región. ✓ La página trabaja con el idioma inglés por lo que su uso se puede hacer complejo.	✓ Cambios tecnológicos en la sociedad. ✓ Docentes con dificultades en el uso de las tecnologías. ✓ Limitaciones presupuestarias en la institución. ✓ Resistencia al cambio por parte de los docentes a quienes se les ofrece el servicio. ✓ Fallas en el uso de la red de internet. ✓ Seguridad de datos o información confidencial. ✓ Fallas técnicas en la página web. ✓ Cambio de personal en la institución desde la DATPAEyFC.

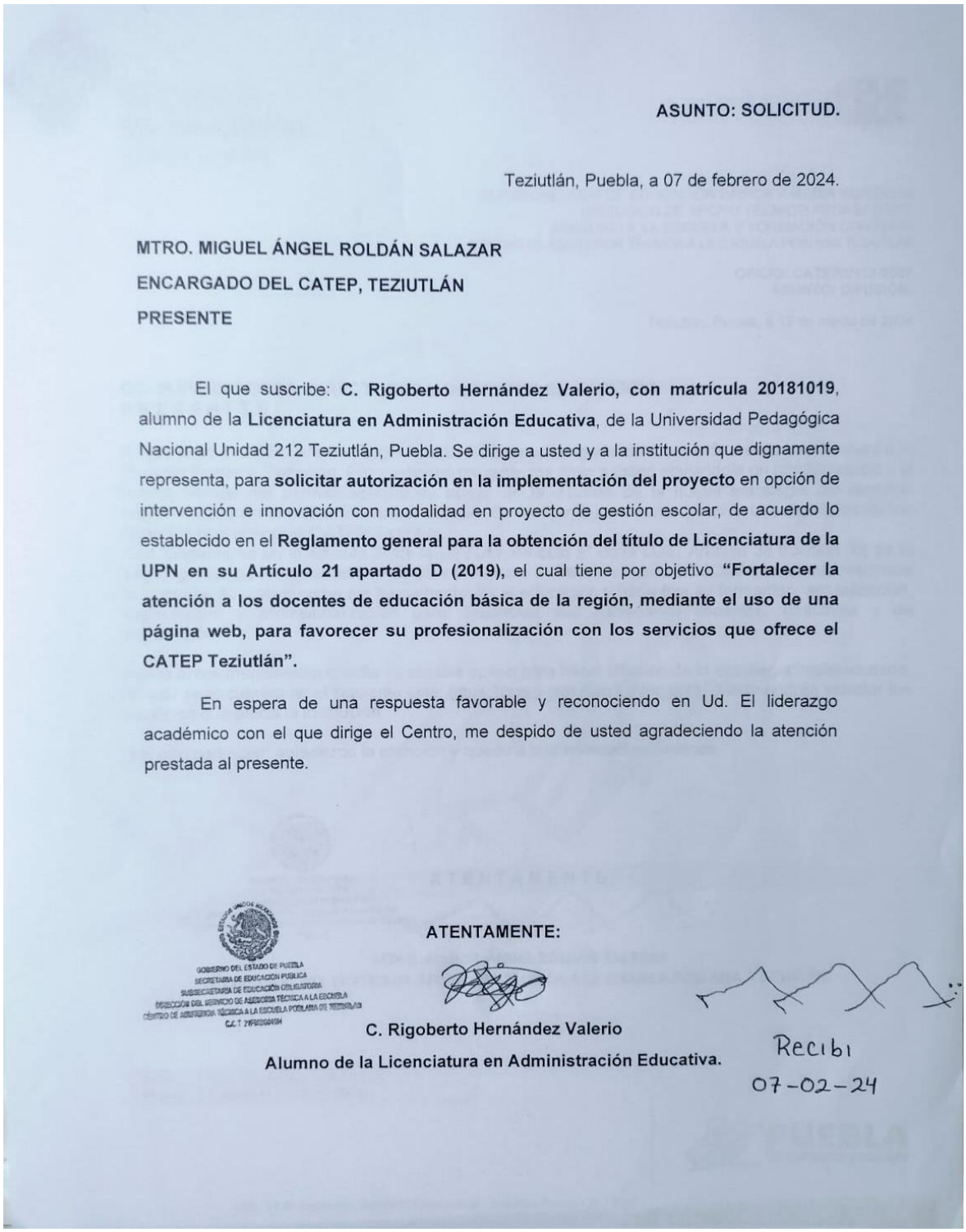
APÉNDICE: V

Instalaciones de COORDE y CATEP.

Instalaciones de COORDE	Instalaciones de CATEP

APÉNDICE: W

Reunión con el encargado del CATEP.



ASUNTO: SOLICITUD.

Teziutlán, Puebla, a 07 de febrero de 2024.

MTRO. MIGUEL ÁNGEL ROLDÁN SALAZAR
ENCARGADO DEL CATEP, TEZIUTLÁN
PRESENTE

El que suscribe: **C. Rigoberto Hernández Valerio, con matrícula 20181019**, alumno de la **Licenciatura en Administración Educativa**, de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 Teziutlán, Puebla. Se dirige a usted y a la institución que dignamente representa, para **solicitar autorización en la implementación del proyecto** en opción de intervención e innovación con modalidad en proyecto de gestión escolar, de acuerdo lo establecido en el **Reglamento general para la obtención del título de Licenciatura de la UPN en su Artículo 21 apartado D (2019),** el cual tiene por objetivo **"Fortalecer la atención a los docentes de educación básica de la región, mediante el uso de una página web, para favorecer su profesionalización con los servicios que ofrece el CATEP Teziutlán".**

En espera de una respuesta favorable y reconociendo en Ud. El liderazgo académico con el que dirige el Centro, me despido de usted agradeciendo la atención prestada al presente.

GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN OBLIGATORIA
DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA A LA ESCUELA
CENTRO DE ASESORÍA TÉCNICA A LA ESCUELA POBLANA DE TEZIUTLÁN
C.A.T. 21PAE0004M

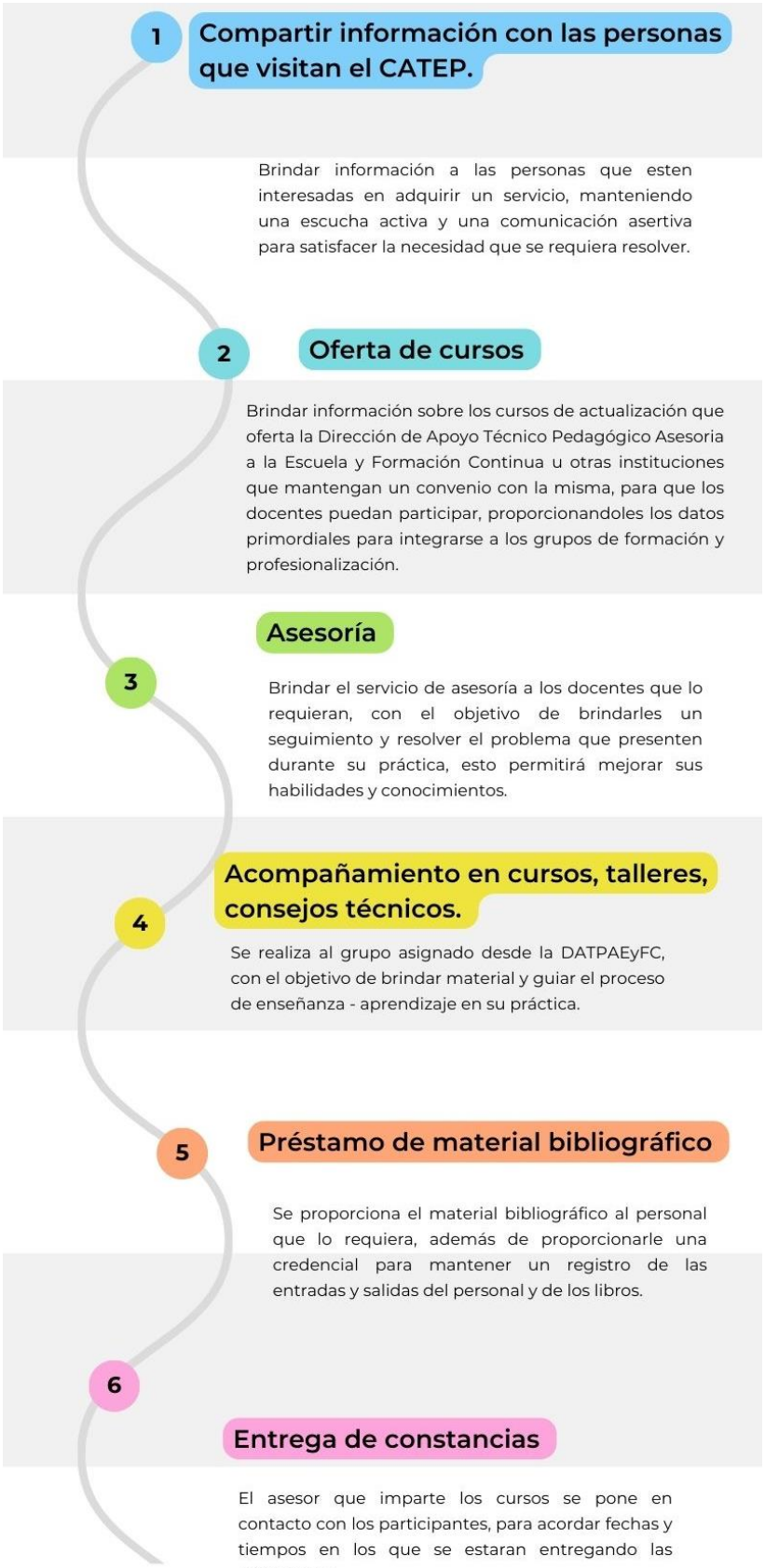
ATENTAMENTE:

C. Rigoberto Hernández Valerio
Alumno de la Licenciatura en Administración Educativa.

Recibí
07-02-24

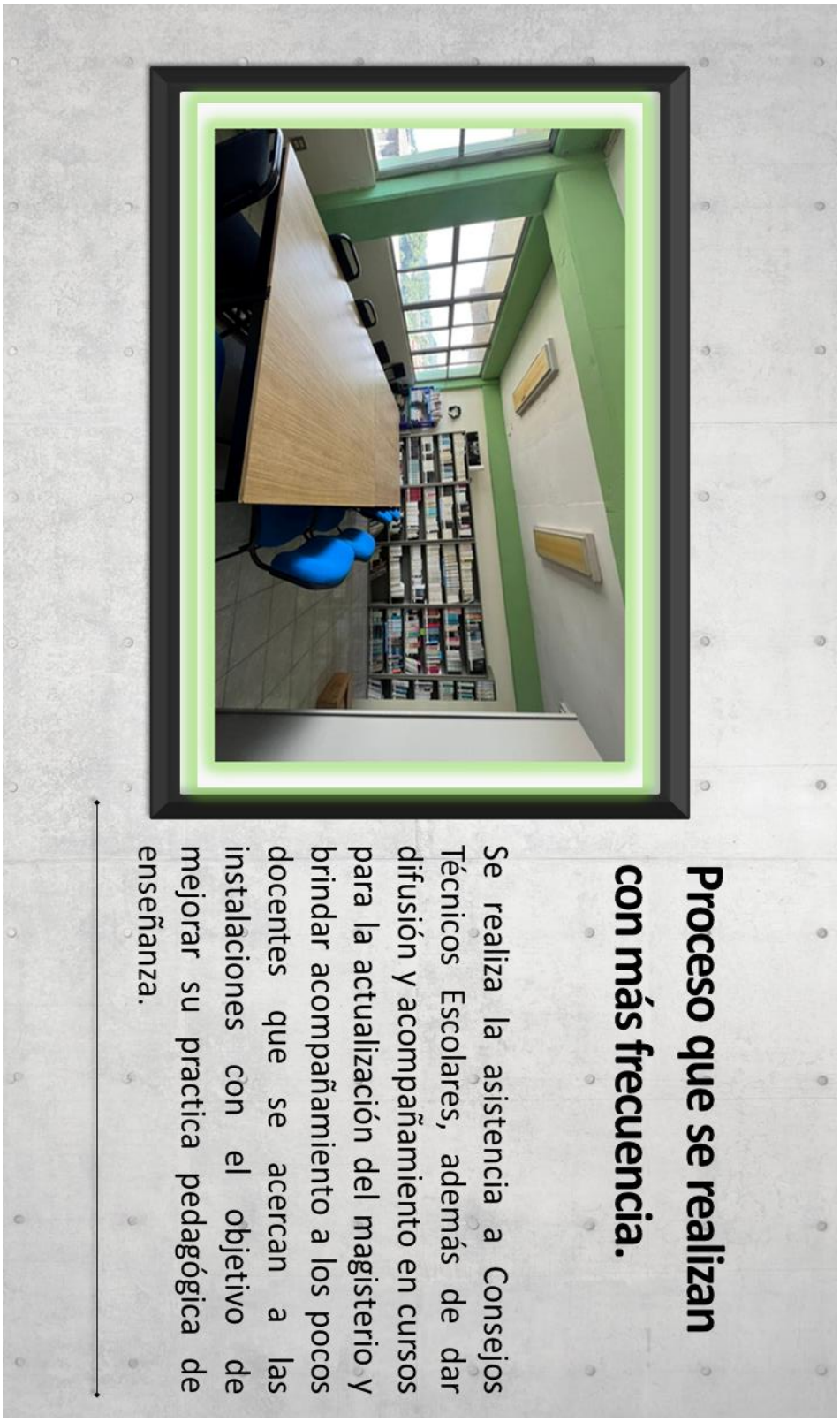
APÉNDICE: X

Procesos de atención existentes en el CATEP.



APÉNDICE: Y

Procesos que se realizan con más frecuencia.



APÉNDICE: Z

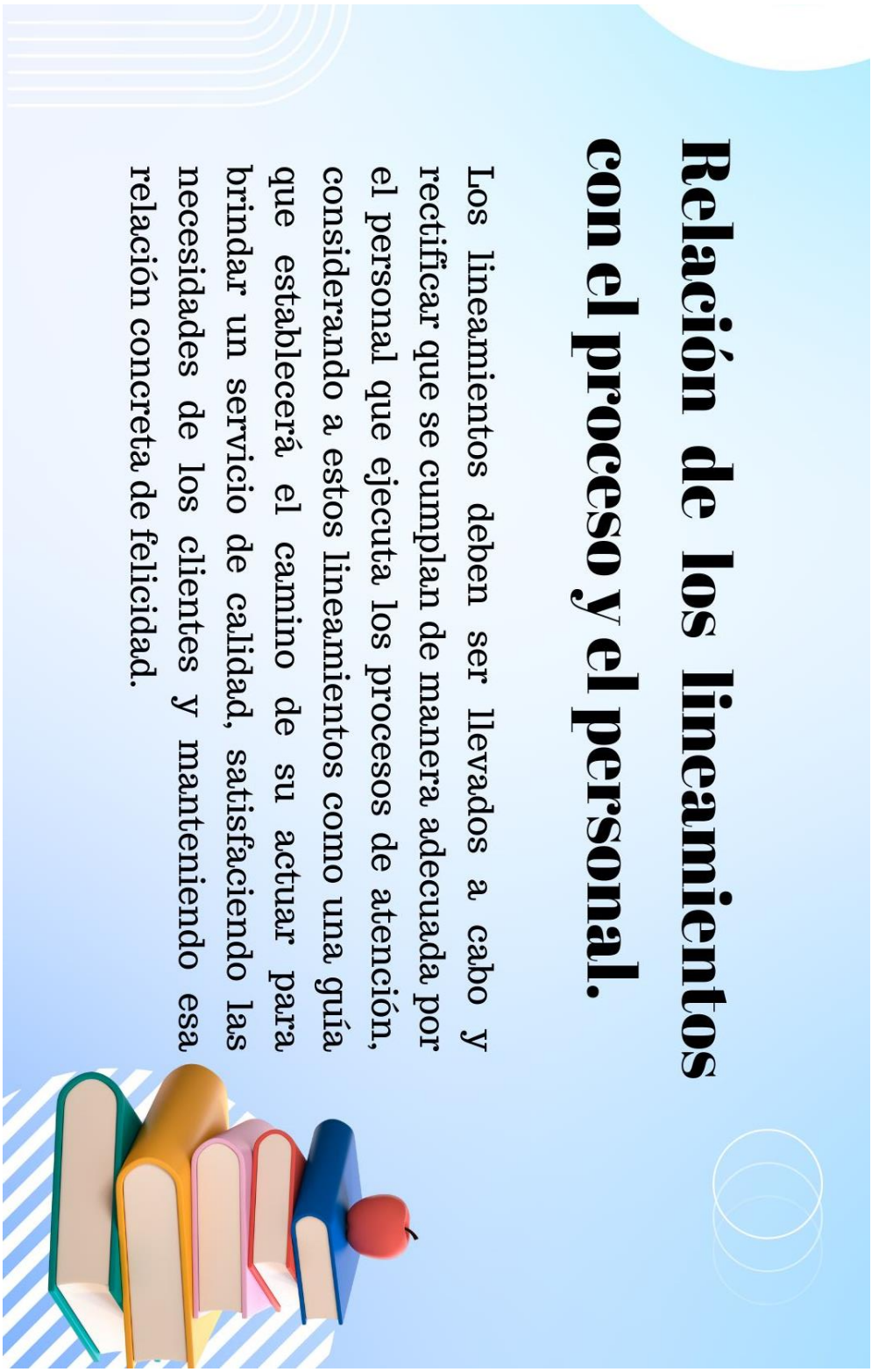
Lineamientos para la atención a los docentes.

Lineamientos internos que intervienen en los procesos.

- Hacer uso de los materiales proporcionados por la DATPAEyFC.
- Respetar las fechas y los planes de capacitación.
- Realizar las actividades solicitadas por la DATPAEyFC.
- Aplicar la normatividad que da sustento al servicio.
- Poner en práctica los valores.
- Preparar anticipadamente las sesiones a abordar.
- Mantener una comunicación asertiva con el personal docente.
- Ofrecer soluciones a los problemas de asesoria que presenten los docentes.
- Mantener la transparencia de la información durante los procesos.

APÉNDICE: AA

Relación de los lineamientos con el proceso y el personal.



APÉNDICE: AB

Listado general de las etapas del proceso de atención.

1. Llegar a las instalaciones. ☑
2. Dirigirse con el coordinador general. ☑
3. Exponer y presentar las dudas para las que se asiste. ☑
4. El coordinador obtiene la información. ☑
5. Se clasifica la información de acuerdo a la necesidad de la persona visitante. ☑
6. Presentar, explicar y dar respuestas a las preguntas. ☑

OBSERVACIÓN:

Las etapas del proceso no estan formalmente definidas, ya que existen cuestiones y características que pueden variar de acuerdo a las ordenes emitidas por la Dirección de Apoyo Técnico Pedagógico Asesoria a la Escuela y Formación Continua.

APÉNDICE: AC

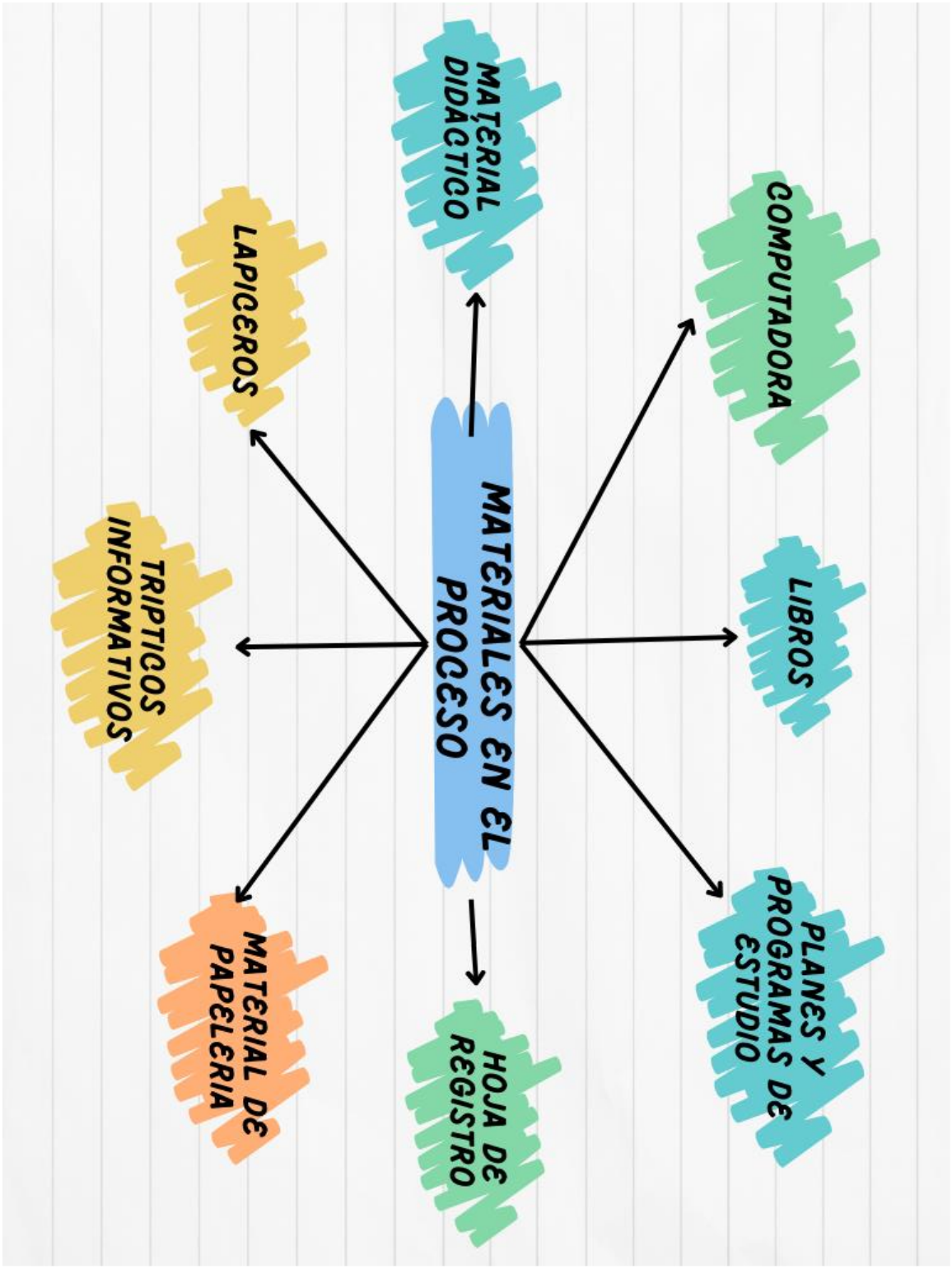
Diseño del proceso de atención.

APÉNDICE: AD

Involucrados en el proceso de atención.

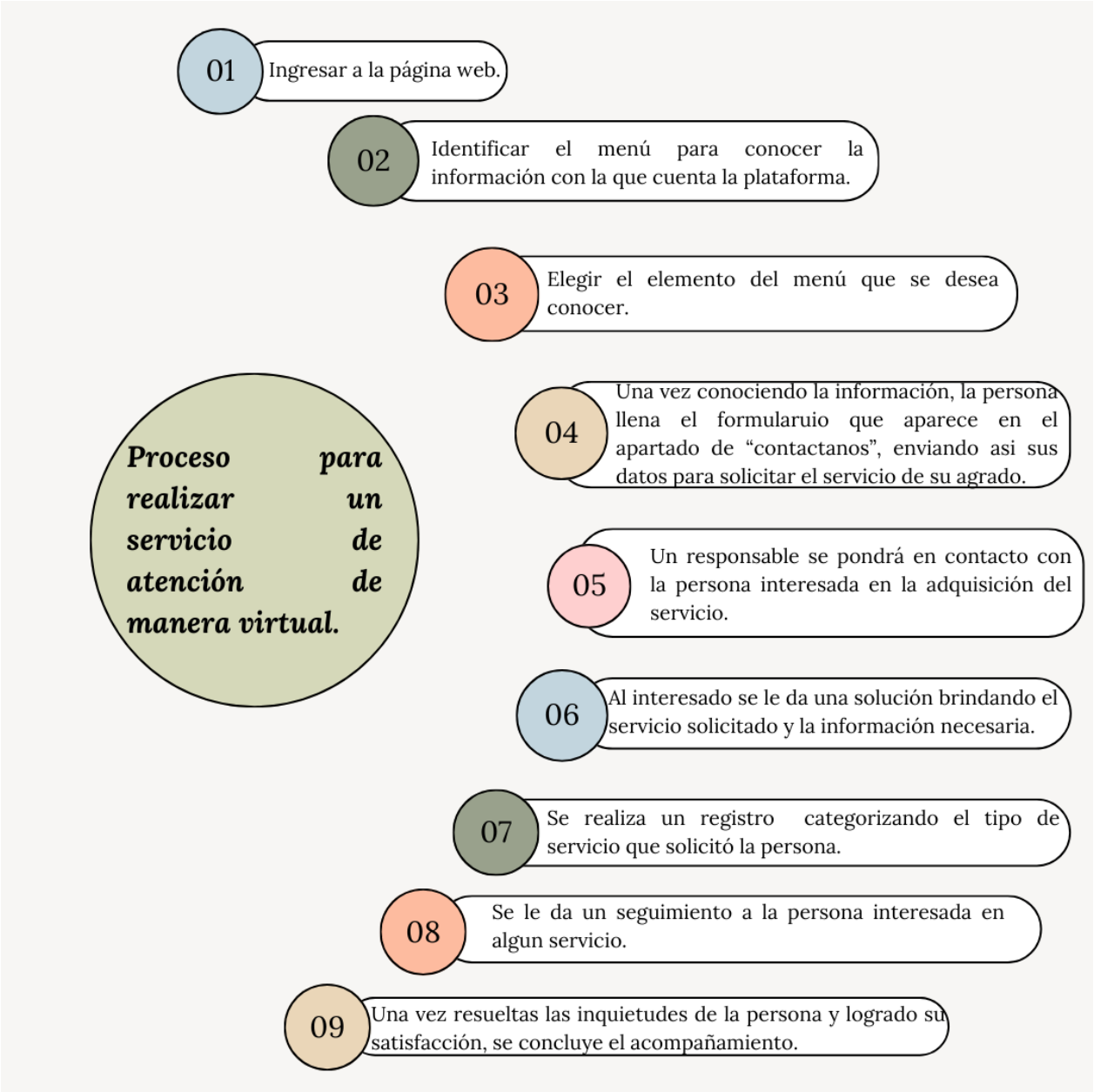
APÉNDICE: AE

Materiales en el proceso de atención.



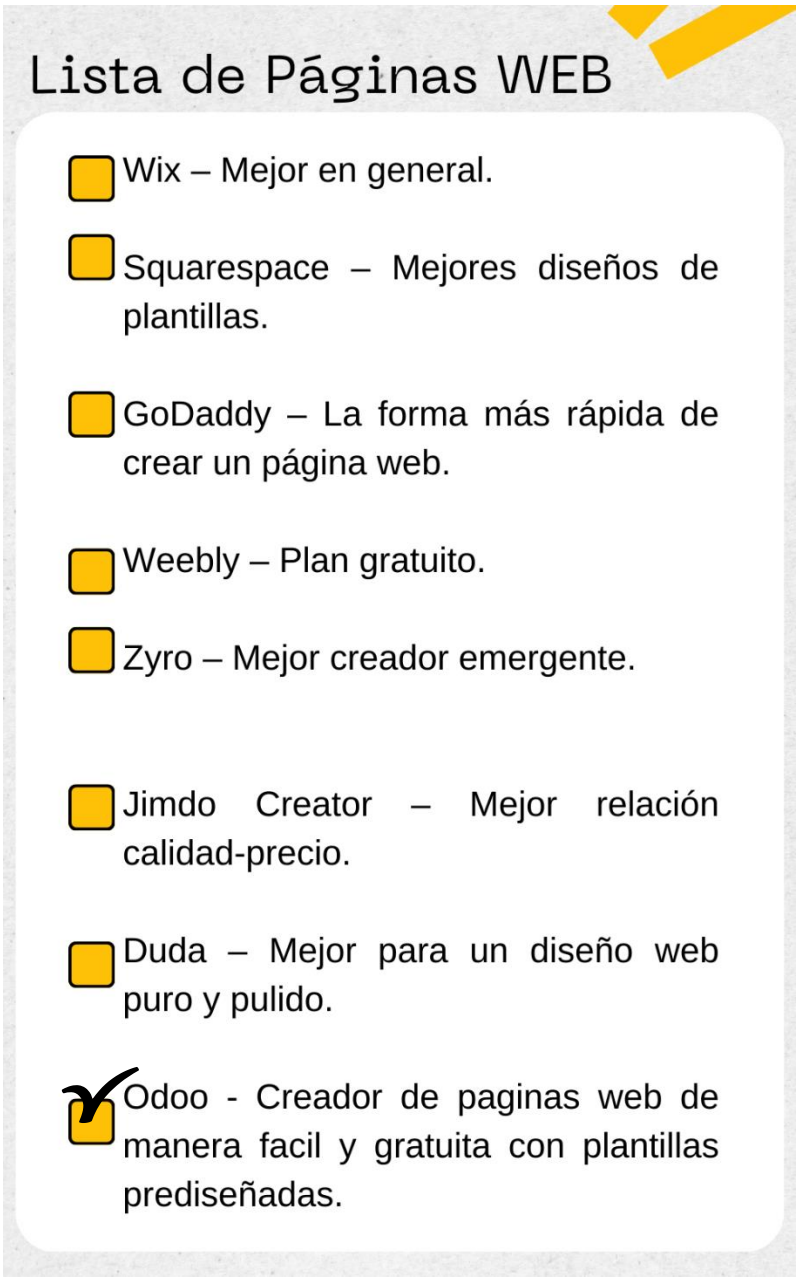
APÉNDICE: AF

Proceso para realizar un servicio de atención de manera virtual.



APÉNDICE: AG

Lista de las páginas web más adecuadas.



APÉNDICE: AH

Características de cada página.

1. WIX

Proporciona herramientas para crear una tienda virtual completa con opciones de gestión de inventario, procesamiento de pagos y seguimiento de pedidos.

2. SQUARESPACE

Permite crear desde páginas web, a blogs o ecommerce. Cuenta con más de 1 millón de usuarios. Su principal característica es la facilidad de uso, ya que utiliza el típico «arrastrar y soltar» para todo.

3. GODADDY

Ofrece herramientas de comunicación, Prueba gratis, Herramientas de creación de contenido, Creador de logos gratuito, Desarrollar tu presencia online en poco tiempo, Soporte Permanente.

4. WEEBLY

Esta plataforma destaca por sus funciones para tienda online o eCommerce, así como para escribir en un blog constantemente.

ZYRO

Plataforma de comercio electrónico para crear fácilmente y de manera profesional su propia tienda online, permite gestionar desde una única plataforma productos, pedidos y realizar el seguimiento de las compras online.

JIMDO CREATOR

Permite editar el sitio de manera flexible, añadiendo moviendo o eliminando módulos, insertando bloques de texto, imágenes propias o de plataformas externas como vídeos de YouTube y alberga hasta 500 MB en archivos de distintos formatos.

7. DUDA

Plataforma lider en el diseño web que ofrece servicios desde profesionales web independientes y agencias digitales, hasta las más grandes compañías de alojamiento web y editores en línea de todo el mundo.

8. ODOO

Software para controlar toda la empresa, por lo que nos evita tener un programa para cada cosa ya que este permite gestionar toda la organización, toda esta se va a poder controlar desde este software.
Se paga únicamente por módulo utilizado, de tal forma que, si utilizamos unos pocos, no tendremos que pagar porque existen unos que son totalmente gratuitos.

APÉNDICE: AI

Características que podrían complementar a la página a diseñar.

1. Que sea gratuita en la que no se pague para adquirir un dominio.

2. Que sea gratuita para que el usuario no tenga que pagar.

3. Que mantenga presente en todo momento el logotipo de la institución.

4. Que presente información relevante sobre el CATEP.

5. Que proporcione los servicios que ofrece el CATEP.

6. Que permita programar eventos como capacitaciones, asesorias o talleres.

7. Que permita publicar un catalogo de libros para proporcionar el servicio de bibioteca.

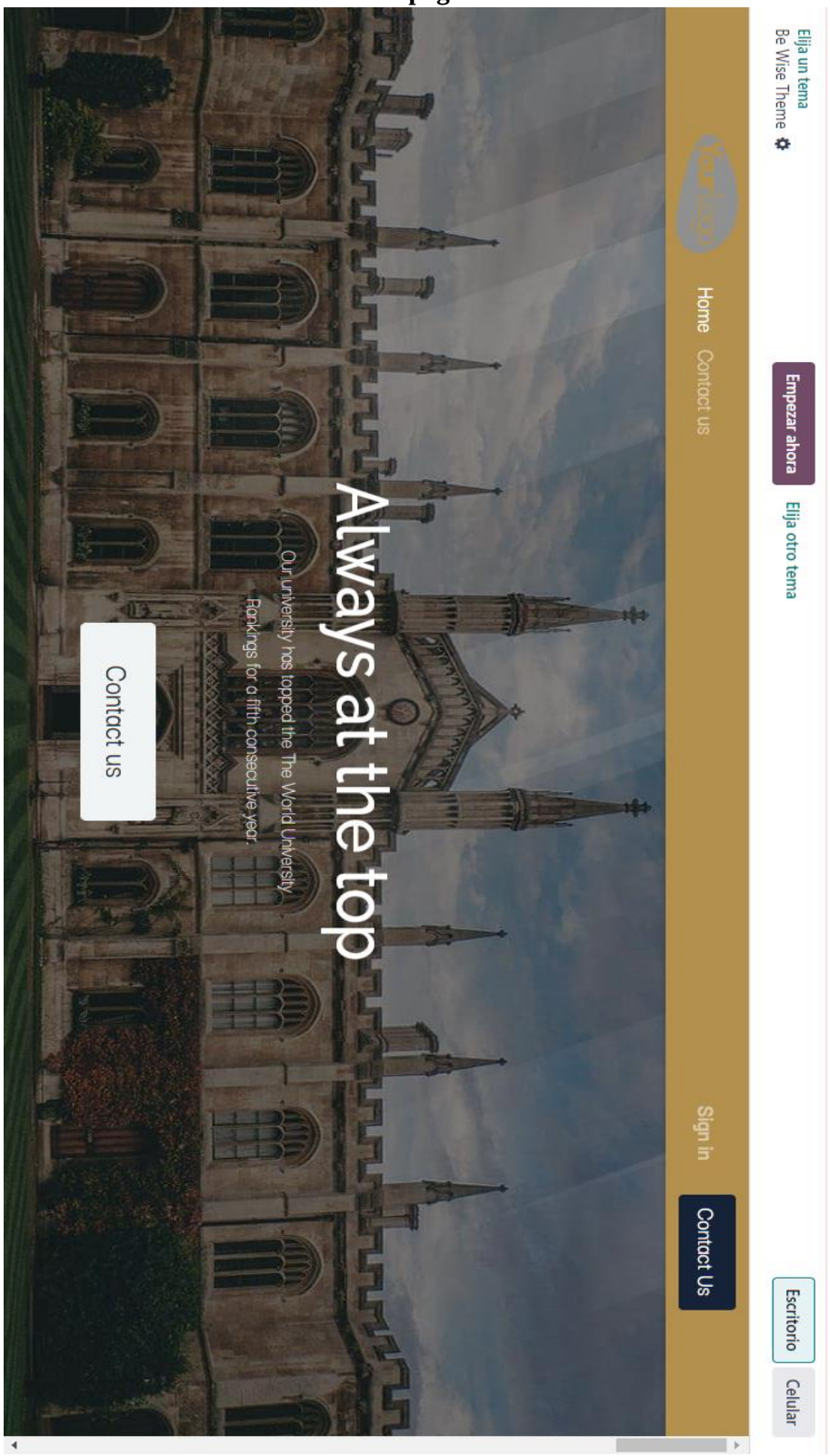
8. Que se pueda vincular a las redes sociales del CATEP.

9. Que brinde a los usuarios la ubicacion geografica del CATEP

10. Que proporcione los medios de contacto del responsable de brindar los servicios del CATEP.

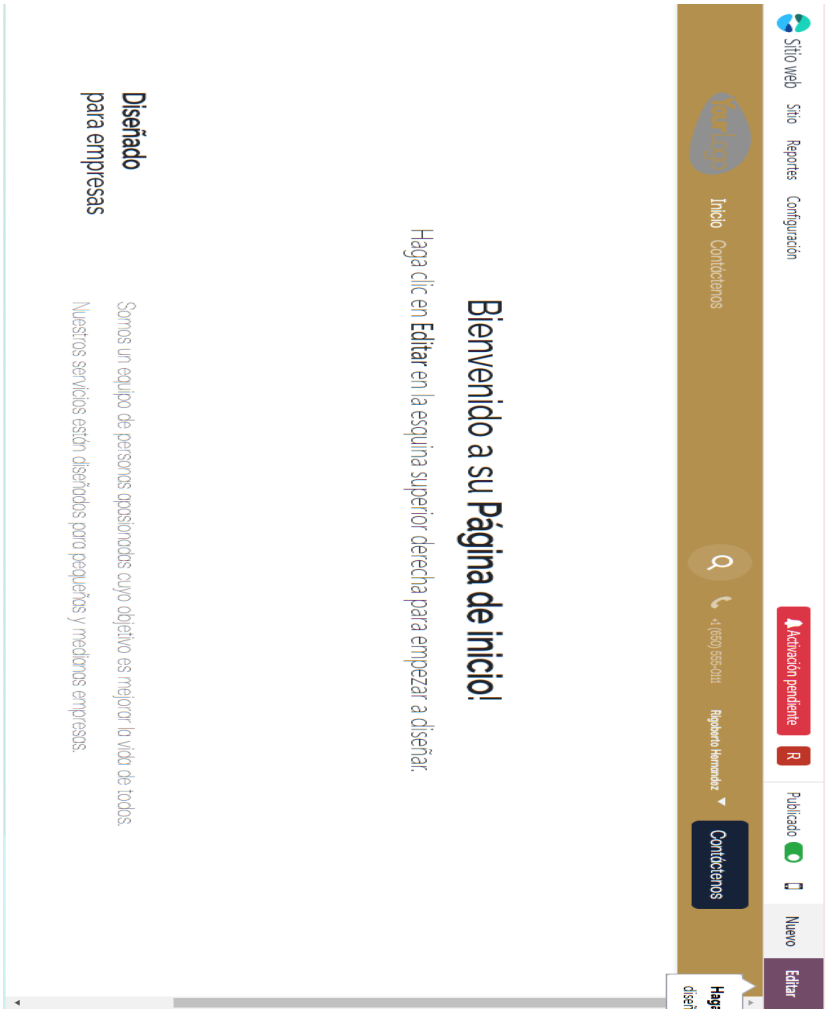
APÉNDICE: AJ

Prediseño de la página web.



APÉNDICE: AK

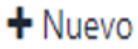
Exploración del software.

Exploración de la página web	Leguaje técnico.
	**HTML:** (HyperText Markup Language): El lenguaje estándar para crear páginas web. Se utiliza para estructurar el contenido de la página. **CSS:** CSS (Cascading Style Sheets): Se utiliza para definir el estilo y el diseño de una página web creada con HTML, incluyendo el diseño, colores y fuentes. **JAVASCRIPT:** Un lenguaje de programación que se utiliza para hacer que las páginas web sean interactivas y dinámicas. Puede utilizarse para crear efectos visuales, validar formularios, manipular el contenido de la página, entre otras cosas.

Explorar la página web prediseñada y conocer el lenguaje de programación que detrás de ella existe, puede ser una práctica muy beneficiosa, ya que permite conocer, comprender y estudiar el código fuente que conforma una página web, por lo tanto, brinda la oportunidad de aprender de manera práctica cómo se estructura y se desarrolla una página web completa. Se Puede examinar cómo se organizan los archivos, cómo se relacionan entre sí y cómo se implementan diferentes funcionalidades. Así mismo al conocer el lenguaje se identifica que cada uno tiene una función específica, en consecuencia, cada uno complementa y aporta información para componer una sola página web. Sin embargo, aunque la página que se utiliza para el proyecto no fue diseñada desde un principio con un tipo de lenguaje, es importante conocer cómo se encuentra conformada y cuál es el funcionamiento que tiene en ella cada tipo de lenguaje.

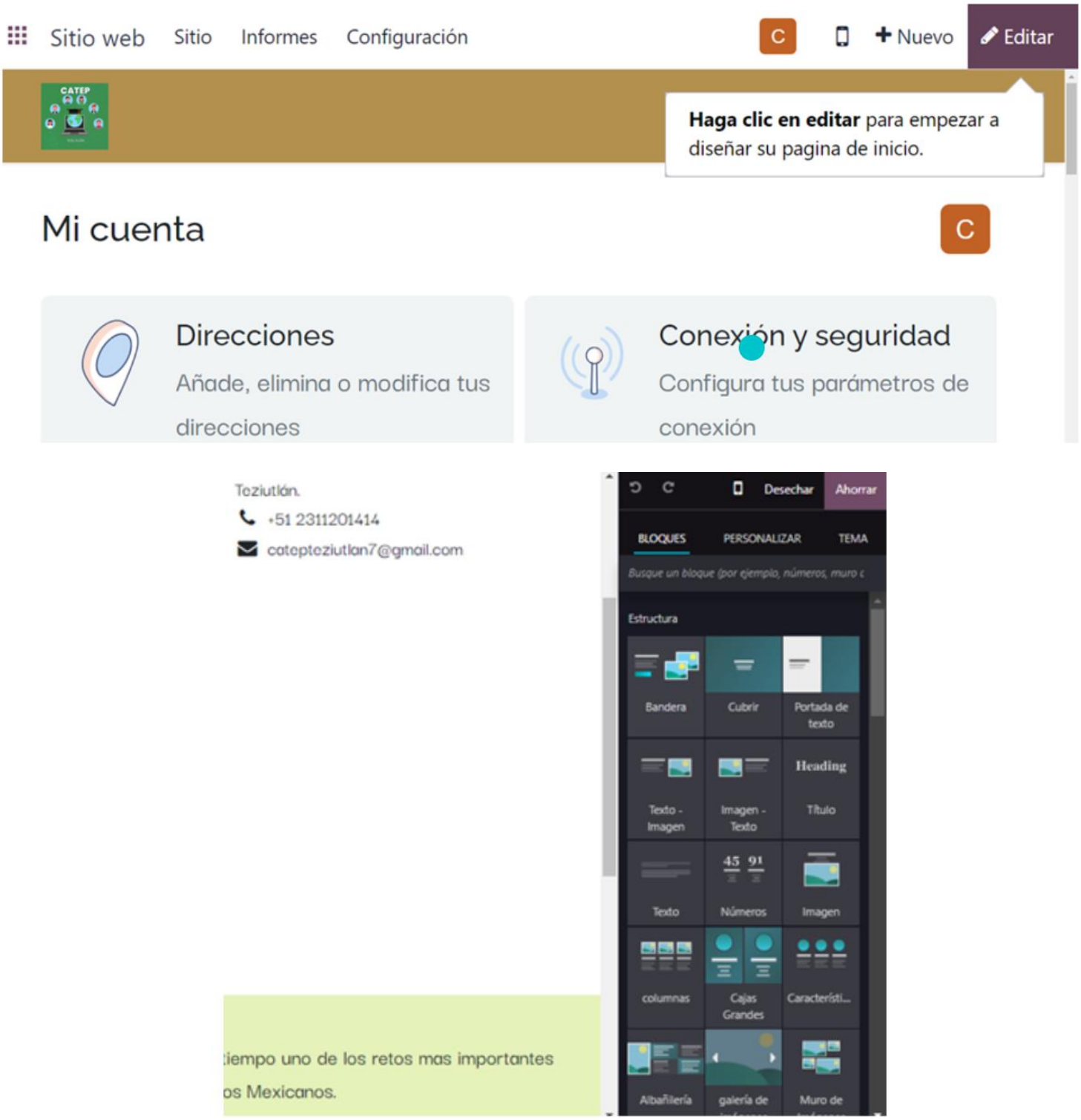
APÉNDICE: AL

Nomenclatura e hipervínculos de la página web.

Nomenclatura o icono	Descripción de función
Datos de contacto.	Muestra los medios de contacto a través de los cuales se pueden comunicar para solicitar información o algún servicio.
Formulario de contacto.	Muestra la forma de contacto a través de un formulario que debe ser llenado con los datos del docente.
Red social.	Permite abrir una nueva ventana en relación a las redes sociales que esté vinculada con la página en este caso Facebook.
Edición de contenido.	Favorece la edición de la información publicada en la página y guardas los cambios.
Evento. 	Es la opción que permite publicar un nuevo evento o curso.
Vista.	Es la vista previa en celular o dispositivos móviles.
Publicar.	Muestra la opción de publicar o de ocultar la información.
Opciones.	Desglosa las opciones de documentación, soporte técnico, modo oscuro, base de datos y el cierre de la sesión.
Perfil.	Facilita ingresar a la cuenta o perfil y cerrar sesión.
Mas.	Muestra las opciones complementarias y ocultas del menú.

APÉNDICE: AM

Edición de la página web.



APÉNDICE: AN

Tipos de manuales.

APÉNDICE: AÑ

Características y elementos del manual de usuario.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
RIGOBERTO HERNÁNDEZ VALERIO

APÉNDICE: AO

Diseño del manual de usuario.

PRESENTADO POR AGENCIA DE
MARKETING BORCELLE

INFORME DE RESULTADOS

OBTENIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE

DESDE ENERO HASTA JULIO DE 2023

APÉNDICE: AP

Portada del manual de usuario.

MANUAL DE USUARIO

USO DE LA PÁGINA WEB DEL CATEP, TEZIUTLÁN.

APÉNDICE: AQ

Concepto y características de la capacitación.

CAPACITACIÓN.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias, Chiavenato (2011).

Características:

- Proporcionar a la persona la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requeridas.
- Transmisión de información.
- Desarrollo de habilidades.
- Desarrollo o modificación de actitudes.
- Desarrollo de conceptos.

APÉNDICE: AR

Proceso para la capacitación del uso de la página web.

La capacitación implica un proceso de cuatro etapas:

1. **Detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico).**

Nivel de analisis:	Sistema implicado:
Organizacional.	Organizacional.
De recursos humanos.	De capacitación.
De operaciones y tareas.	De adquisición de habilidades.

2. **Programa de capacitación para atender las necesidades.**
3. **Implantación y ejecución del programa de capacitación.**
4. **Evaluación de los resultados.**

APÉNDICE: AS

Estructura general del plan de capacitación del uso de la página web.

<table>
<tr><th colspan="7">Plan de trabajo</th></tr>
<tr><td colspan="2">Institución</td><td colspan="5">Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana Teziutlán.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Título de la capacitación</td><td colspan="5">Uso de la página web del CATEP Teziutlán.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="5">Conocer el uso de la página web del CATEP Teziutlán.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Capacitador</td><td colspan="5">Rigoberto Hernández Valerio.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Lugar</td><td colspan="5">Oficina principal del CATEP Teziutlán.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fechas</td><td colspan="5">13, 14 y 15 de marzo de 2024.</td></tr>
<tr><td rowspan="8"></td><td colspan="6">Sesión 1</td></tr>
<tr><td>Institución</td><td colspan="5">Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana (CATEP) Teziutlán.</td></tr>
<tr><td>Título de la capacitación</td><td colspan="5">Uso de la página web del CATEP Teziutlán.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="5">Conceptualizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC´S) y la página web.</td></tr>
<tr><td>Capacitador</td><td colspan="5">Rigoberto Hernández Valerio.</td></tr>
<tr><td>Fecha</td><td colspan="3">19 de marzo del 2024.</td><td>Hora</td><td>15:00 a 16:30 horas.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Inicio</td><td rowspan="2">1 hora 30 minutos</td><td>Inicio</td><td>20 min.</td><td>1. El ponente da la bienvenida a los participantes en el curso.
2. El ponente realiza la presentación del programa de capacitación de manera general.
3. El ponente desarrolla un análisis de los objetivos de la capacitación y posteriormente pide a cada participante externar las expectativas que tienen del curso.</td><td>Materiales</td></tr>
<tr><td>Desarrollo</td><td>50 min.</td><td>4. El ponente realiza un análisis, y da una breve explicación conceptualizando las TIC´S.
5. El ponente retoma la explicación de las TIC´S para relacionar y conceptualizar qué es una página web.</td><td>Computadora.
Hojas blancas.
Lapiceros.
Lápiz.
Diapositivas: https://drive.google.com/drive/folder</td></tr>
</table>

APÉNDICE: AT

Diseñar las diapositivas.

APÉNDICE: AU

Encuesta de satisfacción.

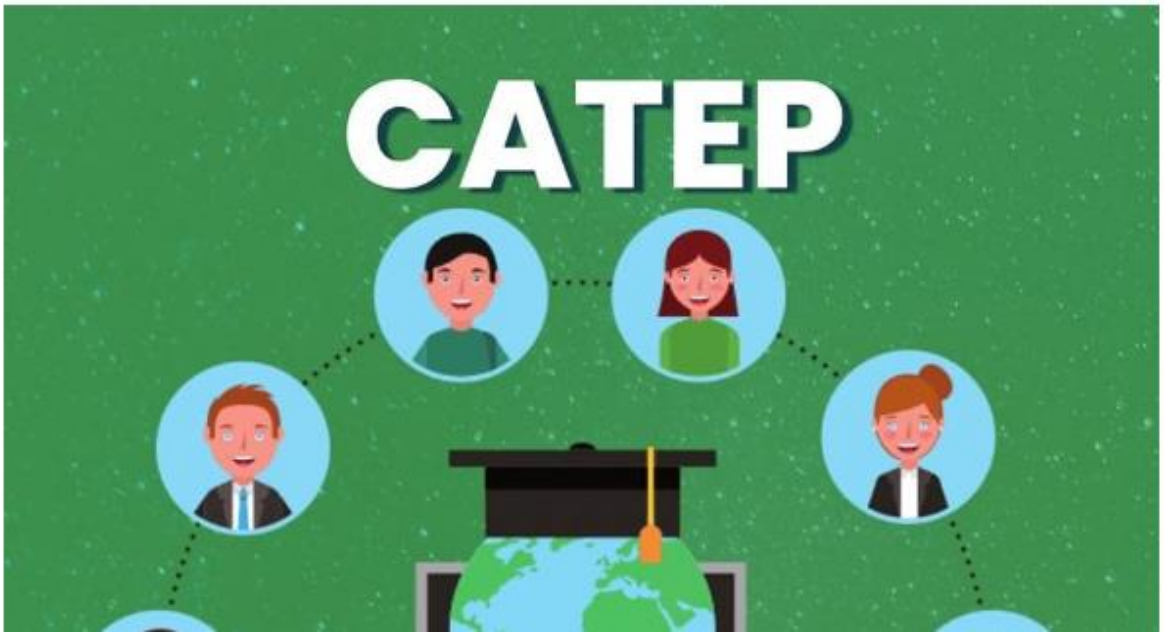
Encuesta de satisfacción.

Docentes participantes en la capacitación: Uso de la página web del CATEP Teziutlán.

rh4172143@gmail.com Cambiar cuenta

No compartido

Objetivo: Conocer el desempeño que se logró durante el desarrollo de la capacitación.



APÉNDICE: AV

Invitación para la capacitación.

El Centro de Asistencia Técnica a la Escuela Poblana Teziutlán

Te Invita

A participar en la capacitación sobre el “Uso de la página web del CATEP Teziutlán”.

Fecha: 19, 20 y 21 de marzo de 2024.

Horario: 15:00 a 16:30 horas.

Lugar: Instalaciones del CATEP Teziutlán.

Domicilio: C. 20 de noviembre, Barrio de Chignaulingo, Teziutlán Puebla, CP. 73820.

APÉNDICE: AW

Concepto, características y formas de difusión.

La Difusión.

La difusión de información consiste en transmitir al usuario la información que necesita o en darle la posibilidad de que la obtenga. Es el desenlace del tratamiento de los documentos y de la información y se encuentra por consiguiente al final de la cadena documental. La difusión de información es la razón de ser de las unidades de información y debe ser su mayor preocupación. La conservación de los documentos es esencialmente un medio para lograr este fin, Guinchat y Menou (1983).

Características

- El mismo documento primario (o su reproducción).
- La referencia del documento en la forma de distintos productos "secundarios".
- La información contenida en el documento que aparece en diferentes productos "terciarios".
- Las fuentes de información.

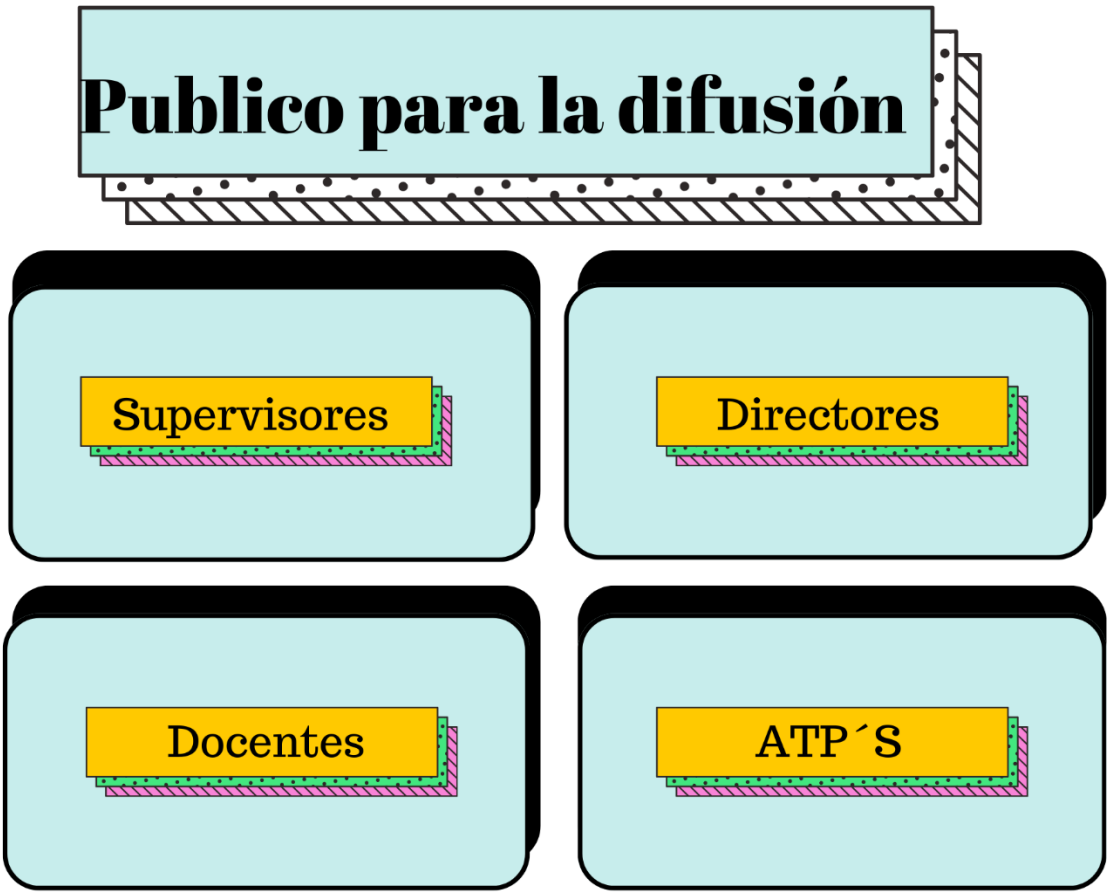
Formas de difusión

- Los medios.
- La periodicidad.
- La iniciativa que se pida al usuario y
- La extensión.
- El texto, en documentos corrientes, boletines de información, boletines bibliográficos.
- Grabado en memorias magnéticas para consulta en equipos informáticos.
- Verbal, se da de persona a persona.

Claire Guinchat y Michel Menou (1983).

APÉNDICE: AX

Clasificación del público para el que va dirigida la difusión.



APÉNDICE: AY

FODA del análisis de resultados.

Fortalezas	Oportunidades
✓ Definición completa de los contextos; externo, interno y de área. ✓ Se siguieron los pasos del diagnóstico administrativo de Herrera (2007) para obtener información de los involucrados en el área. ✓ Diseño de un plan diagnóstico de Astorga para obtener la información de manera sistematizada y ordenada. ✓ El planteamiento del problema describe los elementos negativos encontrados durante la aplicación del diagnóstico y se plantea problema encontrado. ✓ Conocí el significado de los servicios en instituciones educativas. ✓ Identifique los sitios que ofrecen la página web prediseñada que favoreció la atención a los docentes de educación básica de la región, que requieren el servicio del CATEP Teziutlán. ✓ Implementé la página web adecuada que mejoró la atención a los docentes de educación básica de la región. ✓ La categorización tuvo fundamento en el proceso administrativo de la administración educativa Münch (2010). ✓ Se identifico que la institución es un sistema y por ello se fundamenta en la teoría de sistemas propuesta por Bertalanffy. ✓ Se retomo el proyecto desde la tecnología y ambiente que maneja la teoría de contingencias en la administración Joan Woodward. ✓ La estrategia fue conceptualizada y diseñada por los pasos que propone la MML que le da el sustento. ✓ Se investigó y se definió la página web, sus características y lenguaje de programación. ✓ El diseño del plan de capacitación se conceptualizo y estructuro de acuerdo a los participantes, los materiales, las actividades y objetivos a cumplir. ✓ Se llevó a cabo en tiempo y forma una capacitación para dar a conocer la página web. ✓ Se diseñaron correctamente los instrumentos para darle seguimiento y evaluación a la estrategia (Grafica de Gantt, Lista de verificación y un análisis FODA). ✓ Se conocieron los lineamientos que debe seguir el personal para brindar el servicio en el CATEP. ✓ Se identificó el procedimiento que debe realizar el personal para brindar el servicio a los docentes.	✓ El diagnóstico permitió identificar nuevas áreas de oportunidad para realizar una mejora continua. ✓ Aprovechar los cambios tecnológicos. ✓ Dar a conocer los diferentes servicios que ofrece la institución. ✓ De acuerdo a lo que plantea la teoría de contingencias de Joan Woodward se utilizó la tecnología y ambiente por lo que sería necesario implicar también al tamaño. ✓ Identificar en qué nivel del SEN se encuentra ubicada la institución. ✓ Evaluar el funcionamiento de la página web a mediano y largo plazo. ✓ Utilizar software actualizados para mejorar el servicio de la institución. ✓ Mejorar los servicios para transformar la práctica pedagógica y de gestión de los docentes, directores ATP Y supervisores. ✓ Profesionalizarme en el estudio de la metodología de investigación. ✓ Generar mayor confianza para obtener información concreta y especifica. ✓ Delimitar la pregunta de investigación con términos específicos y entendibles. ✓ Investigar con personal que tengan relación con CATEP´S sobre información que complemente los antecedentes, historia y el nivel educativo al que pertenece. ✓ Conceptualizar con mayor información los pasos de la MML. ✓ Indagar y buscar investigaciones e información en relación a la teoría de la estrategia. ✓ Inversión del gobierno o instituciones privadas para establecer infraestructura de internet.

✓ Se atendió a los docentes de educación básica, desde del área de coordinación general de CATEP, Teziutlán a través de la página web. ✓ Se diseñó un manual de usuarios para el área de coordinación general de CATEP, Teziutlán. ✓ Se realizó una campaña de difusión del software de manera interna con el personal y externa dándolo a conocer a supervisores, ATP, directores y docentes. ✓ Se mejoró el proceso de atención con el objetivo de acercar los servicios a los docentes y cumplir el artículo 3° de la CPEUM. ✓ Existe argumentación en todo el proyecto. ✓ Se definió de manera concreta el método de investigación. ✓ Se llevaron a cabo los cuatro pasos del método de investigación acción que propone Pérez y Nieto (2009). ✓ Se realizó un diseño abierto y estructurado de los instrumentos de investigación para obtener mayor información.	
Debilidades	**Amenazas**
✓ Falta de información precisa y completa durante la recolección de la información. ✓ La pregunta de investigación contiene un término ambiguo. ✓ No se cuenta con mucha información sobre el nivel educativo y antecedentes de la institución. ✓ Poca conceptualización de los pasos de la MML. ✓ Como administrador educativo es complejo conceptualizar la relación entre el paradigma, el enfoque, y el diseño de investigación. ✓ No existen muchas investigaciones e información en relación a la teoría de la estrategia. ✓ No hay internet en las comunidades alejadas de la región que impide a los docentes comunicarse e implementar la estrategia.	✓ Respuestas ambiguas o falta de veracidad. ✓ Cambios tecnológicos y actualización de software. ✓ Los servicios en las instituciones educativas varían de acuerdo al nivel, modalidad y tipo. ✓ Inasistencia del personal participante durante la capacitación de la página web. ✓ Falto de tiempo para ver resultados de la página web a mediano plazo o largo plazo. ✓ Los docentes no recibieran la difusión por la falta de internet en las comunidades de la región. ✓ Los lineamientos a seguir para brindar el servicio no están definidos físicamente. ✓ Resistencia al cambio de los docentes, directores, ATP y supervisores.