



Secretaría
de Educación
Gobierno de Puebla

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**



UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

**El manual de procesos para aumentar la efectividad de las labores
administrativas en el área de Servicios Escolares de UPN 212**

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

Que para obtener el título de:

Licenciado en Administración Educativa

Presenta:

Luis Miguel Navarro Ruiz

Teziutlán, Pue; junio 2024



Secretaría
de Educación
Gobierno de Puebla

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**



UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

**El manual de procesos para aumentar la efectividad de las labores
administrativas en el área de Servicios Escolares de UPN 212**

PROYECTO DE INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN

Que para obtener el título de:

Licenciado en Administración Educativa

Presenta:

Luis Miguel Navarro Ruiz

Tutor:

Elia Wendolin Rojas Flores

Teziutlán, Pue; junio 2024



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

U-UPN-212-2024.

Teziutlán, Pue., 01 de Junio de 2024.

C.
Luis Miguel Navarro Ruiz
Presente.

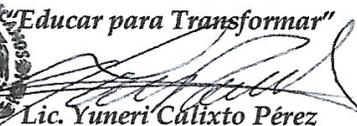
En mi calidad de Presidente de la Comisión de Exámenes Profesionales y después de haber analizado el trabajo de titulación, alternativa:

Proyecto de Intervención e Innovación

Titulado:

“El manual de procesos para aumentar la efectividad de las labores administrativas en el área de Servicios Escolares de UPN 212”

Presentado por usted, le manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos en vigor para ser presentado ante el H. Jurado del Examen Profesional, por lo que deberá entregar un ejemplar en digital rotulado en formato PDF como parte de su expediente al solicitar el examen.

SEP
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
“Educar para Transformar”

Lic. Yneri Calixto Pérez
Presidente de la Comisión
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

YCP/scc*

DEDICATORIA

A Dios, por su guía, fortaleza y bendiciones constantes a lo largo de este viaje académico.

A mi madre, cuya sabiduría, apoyo incondicional, y amor han sido la luz que han guiado mi camino. Gracias por enseñarme la importancia del esfuerzo y dedicación por aprender. Gracias mamá por apoyarme en cada paso importante de mi vida y ser la mejor madre que Dios me pudo dar. Sin ti, este logro no habría sido posible.

A mi querida gatita Kitty, por ser mi compañera fiel durante las largas noches de estudio.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZANDO EL PROBLEMA

1.1 Contexto de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 Teziutlán.....	10
1.2 Diagnóstico administrativo.....	16
1.3 Planteamiento del problema	21
1.3.1 Objetivo de la investigación	26
1.4 Justificación de la investigación.....	27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamento de la administración.....	30
2.1.1 Concepto de administración	31
2.1.2 Administración educativa.....	33
2.2 Enfoque clásico de la administración	35
2.2.1 Proceso administrativo	38
2.2.2 Organización.....	40
2.2.3 División de funciones	41
2.3 Legislación Educativa.....	43
2.3.1 Política educativa.....	45
2.3.2 Nivel educativo.....	46
2.4 Teoría de la estrategia.....	47
2.4.1 Proyecto de desarrollo educativo.....	48
2.4.1.1 Metodología del marco lógico.....	49
2.4.2 Manual de procedimientos	52
2.4.2.2 Seguimiento y evaluación de la estrategia.....	57

2.4.3 Evaluación del proyecto	58
-------------------------------------	----

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación.....	61
3.1.1 Enfoque cualitativo.....	63
3.2 Diseño de investigación.....	68
3.2.1 Diseño explicativo	69
3.2.2 Método de investigación acción	71
3.3 Técnicas e instrumentos de investigación	73

CAPÍTULO IV

PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO

4.1 Proyecto de desarrollo educativo.....	77
4.1.1 Aplicación y seguimiento de la metodológica del marco lógico.....	78
4.2 Planeación de la estrategia.....	81
4.3 Propuesta de aplicación	86
4.3.1 Propuesta de evaluación de la estrategia	88
4.4 Balance general del proyecto de desarrollo educativo	89

CONCLUSIÓN

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ANEXOS

APÉNDICES

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de intervención e innovación como opción de titulación, el cual se avala del reglamento de UPN (2019), donde el alumno demuestra su capacidad de ejecutar un proyecto de gestión educativa como modalidad en el que se fueron generando conocimientos esenciales para la elaboración del mismo que desempeñan un papel fundamental en la búsqueda constante de la mejora y la excelencia en la calidad de la educación. En este proyecto de desarrollo educativo, se analizará mediante 4 capítulos que lo integran, cada uno de estos capítulos están relacionados a un mismo propósito el cual es llegar a la mejora de los procesos administrativos dentro del área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 Teziutlán.

Dando inicio con el capítulo I, donde se encuentra todo lo relacionado con el entorno en el que se encuentra la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212, partiendo desde el contexto externo que rodea a la institución educativa hasta llegar al área en la que se aborda la situación, en la que se busca establecer un mejor orden mediante la propuesta que se aborda en los próximos capítulos, es así como el capítulo I está compuesto por el diagnóstico administrativo el cual es de gran relevancia ya que da un camino más claro a lo que se pretende llegar. También dentro del capítulo I se plantea la pregunta de investigación la cual es pieza clave en la solución del problema identificado a partir de tres objetivos de importancia en la investigación.

Se continuo capítulo II se presenta el marco teórico, en donde se muestra la importancia del fundamento de la administración en general, es así como la administración educativa, la cual es una rama de la administración muy importante dentro de este proyecto,

posteriormente el proceso administrativo con sus diferentes etapas conceptualizando y haciendo hincapié en la organización. Continuando con los apartados que comprenden la legislación educativa, política educativa hasta centrarse en el nivel educativo en el cual se está abordando dicho proyecto. También el capítulo contiene la teoría de la estrategia, basándose en el proyecto de desarrollo educativo utilizando la metodología del marco lógico. De igual manera, se tiene fundamentación de la estrategia que se refiere a un manual de procedimientos y como se pretende difundir con el personal del área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212.

El capítulo III está centrado en el marco metodológico donde se podrá encontrar el método de investigación acción, el cual es la esencia del proyecto ya que permite establecer los pasos para llevarlo a cabo. Además, contiene el enfoque cualitativo que de acuerdo a sus características lo hacen conveniente para este tipo de indagación. Asimismo, se encuentra dentro de este capítulo las técnicas e instrumentos que fueron esenciales para obtener la información necesaria y así encontrar las necesidades dentro del área basadas en las respuestas del personal administrativo que laboran en el área de servicios escolares.

Por último, se aborda el capítulo IV en el cual se tiene todo descrito de lo que se fue realizando en este transcurso de la investigación y el tipo de proyecto el cual es proyecto de desarrollo educativo, se podrá encontrar como es que fue la aplicación y seguimiento de la metodología del marco lógico, el tipo de planeación a utilizar, en este caso planeación táctica y al mismo tiempo la propuesta de evaluación de la estrategia y finalizando con un FODA en el cual fue de apoyo para poder evaluar integralmente el desarrollo del presente proyecto.

CAPÍTULO

I

CONTEXTUALIZANDO EL PROBLEMA

Todo proyecto investigativo tiene un inicio, pero no un final, es por ello que en este proyecto es de importancia para empezar desde lo más general e ir dando relevancia a lo que se quiere alcanzar en un cierto tiempo. Se debe tener en consideración el propósito del proyecto investigativo, en este caso dirigido al ámbito administrativo. Todo esto teniendo en cuenta que se parte de lo externo, interno hasta llegar al contexto de área en que se está trabajando la investigación. En concreto esto es de importancia ya que, se van encontrando ciertas cuestiones las cuales son de apoyo y así poder ir dando una posible solución al problema que se detecte, en este caso en el área en específico que se esté abordando.

Es importante que la investigación que se está llevando a cabo sea de la manera más abierta posible a los sucesos que se puedan ir encontrando en el camino, teniendo como propósito el poder alcanzar resultados favorables con la herramienta que se utilizara para que las situaciones que estén alentando los procesos se realicen se ejecuten lo más eficientes posibles mediante un manual de funciones donde se plasmen de manera concreta las actividades a realizar en el área.

1.1 Contexto de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 Teziutlán

Para llevar a cabo una intervención que promueva mejoras en el área de oportunidad identificada, es esencial considerar el contexto en el que se encuentra inmerso el objeto de estudio. El análisis del contexto, tanto en su dimensión externa como interna, desempeña un papel fundamental al brindar una comprensión completa de la situación a abordar. Esta comprensión contextual es crucial para informar y guiar el proceso de diagnóstico y desarrollo de estrategias efectivas. De acuerdo a Hernández (2014) “se debe elegir el

ambiente o sitio de estudios” (p.365), al tener identificado el contexto se tendrá más facilidad de poder conocer la situación que se está presentando.

En el contexto externo los resultados de esta investigación realizada en la Universidad Pedagógica Nacional Teziutlán unidad 212, se obtuvieron mediante técnicas e instrumentos de investigación, así posteriormente en este apartado se utilizó como primera técnica una guía de observación teniendo por objetivo identificar los aspectos que pueden relacionarse con la institución obteniendo datos sobre lo económico, social y lo educativo (Ver apéndice A).

Según los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI 1994), el municipio de Teziutlán, reconocido como Pueblo Mágico, limita al norte con los municipios de Hueyapan y Hueytamalco, al este con Hueytamalco y Xiutetelco, al sur con Xiutetelco y Chignautla, y al oeste con Chignautla y Hueyapan, se observa (Ver apéndice A), que la principal fuente de ingresos económicos las altas demandas de actividades secundarias como, empresas textiles, de construcción, y artesanal, actividades del sector primario como la minería y agricultura. Por último, actividades terciarias como el comercio, transporte, servicio de salud, servicios financieros y educación.

Esta relación económica en el municipio tiene un impacto directo en el contexto educativo del sitio de estudio. Se ha podido observar que la mayoría de los estudiantes que asisten a la UPN 212 Teziutlán, no enfrentan dificultades para continuar sus estudios de educación superior. Esto se debe, en parte, a la disponibilidad de ingresos financieros en el municipio, ya que cuenta con diferentes fuentes de ingresos que respaldan el acceso a la educación superior de igual manera alumnos que pertenecen a comunidades donde su ingreso económico es el trabajo en campo.

Es relevante destacar que, a través del análisis social, se observa que el municipio de Teziutlán cuenta con cinco juntas auxiliares donde la lengua náhuatl sigue siendo hablada. Tanto en estas comunidades como en la cabecera municipal, las distintas costumbres y tradiciones tienen un gran impacto en la sociedad, abarcan desde la práctica de la religión católica hasta festivales, danzas, gastronomía y vestimenta tradicionales, con esto se da relevancia a que la Universidad Pedagógica Nacional 212 cuenta con alumnos que tienen esas costumbres y se imparten dichas actividades que dan importancia a sus raíces.

Estas dinámicas familiares, en algunas ocasiones, pueden influir en el ámbito educativo al presentar desafíos para los alumnos. Se aprecia que la relación entre el sistema educativo de la UPN y el aspecto social es que la educación es un componente importante de la estructura social. Asimismo, la Universidad Pedagógica Nacional y el personal docente, administrativo y de servicios generales forman parte de la organización social caracterizado por su interacción con intereses diversos, el entorno ambiental, la cultura local, comunidades y otros elementos, por eso es importante comprender y abordar las realidades sociales en el contexto de la educación.

Por último dentro del contexto externo es importante inclinarse al aspecto educativo (Ver apéndice A), este último se aprecia que existe un alto número de instituciones que ofrecen educación básica, media superior y superior desde el sector privado y público, algunos otros que al mismo tiempo ofrecen una profesión técnica, y más de quince universidades que brindan alguna licenciatura, ingeniería, etc., en el municipio, una de estas instituciones es la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 212 Teziutlán. Ubicada en el barrio de Maxtaco, a quince minutos de la cabecera municipal, la universidad ofrece programas de educación superior.

Los estudiantes tienen acceso a servicios de transporte público, establecimientos de papelería y opciones de comida cercanas. La UPN 212 Teziutlán ha demostrado un compromiso activo con la comunidad escolar local, participando en una variedad de actividades escolares promovidas por el municipio. Además, ha formado parte de desfiles conmemorativos, eventos culturales, ferias del libro y actividades deportivas organizadas por el municipio.

La necesidad de considerar el contexto externo del sitio de estudio se basa en la influencia de los factores como la economía, la educación y sociedad ejercen sobre la organización y como estos aspectos pueden proporcionar puntos clave sobre las oportunidades y amenazas que la organización enfrenta en su entorno más amplio. Por otro lado, el análisis del contexto interno permite una evaluación profunda de los recursos, capacidades y dinámicas internas de la organización, lo que ayuda a identificar debilidades que pueden afectar la implementación exitosa de estrategias.

El contexto interno de la UPN 212 Teziutlán, se realizó mediante la técnica de la observación utilizando como instrumento una guía de observación con el objetivo de conocer los aspectos que influyen internamente en la institución (Ver apéndice B). Tal como se refleja en dicho apéndice, se observa un crecimiento de la matrícula de la institución a lo largo de los años de distintas comunidades y municipios de Puebla y Veracruz. En la actualidad, la UPN 212 con sede en Teziutlán cuenta con una población estudiantil amplia de alumnos, distribuidos en diversas licenciaturas entre las que se encuentran Administración Educativa, Psicología Educativa, Pedagogía, Intervención Educativa, Educación e Innovación Pedagógica que se imparten en modalidades semiescolarizada, B-learning, educación semipresencial, educación preescolar para el medio indígena y sabatino.

Además, la institución ofrece tres programas de maestría. Añadiendo a la formación de los alumnos, se cuenta con un curso de sepa inglés por dos años y otorga certificación al finalizar, de la misma manera se oferta curso de Náhuatl en las sedes regionales. Una característica fundamental que parte del reglamento de Licenciatura es la realización de Servicio Social y Prácticas Profesionales, lo que permite a los estudiantes adquirir experiencia relevante para su futura labor profesional. Durante este proceso, los estudiantes buscan lugares adecuados para llevar a cabo estas actividades y así adquirir herramientas valiosas para su desarrollo.

Dentro de la infraestructura dispone de dos edificios, diseñados para satisfacer las necesidades académicas y administrativas de la institución. Estos edificios destinados a aulas equipadas para impartir clases, y debido al aumento constante de la matrícula, se han incorporado cuatro aulas móviles. Las áreas administrativas se ubican en un edificio administrativo separado, lo que facilita la gestión de asuntos institucionales.

Siendo una institución que práctica la inclusión la UPN 212 Teziutlán ha implementado infraestructuras como rampas para brindar un acceso más cómodo a los alumnos que presenten discapacidades que limiten su movilidad en las escaleras. Además, incluye instalaciones deportivas, como una cancha de baloncesto, así como áreas verdes y una cafetería. Las bodegas complementan las instalaciones, permitiendo el almacenamiento de recursos necesarios para el funcionamiento de la institución. Una parte fundamental de la Institución es la cabina de radio, debido a que se da difusión a diferentes actividades que se llevan a cabo en estas instalaciones.

La organización de la Institución se puede visualizar mediante el organigrama institucional que da línea donde se aprecian las diversas áreas funcionales (Ver anexo 1).

Estas áreas abarcan la Dirección, que tiene como equipo a la Jefatura Administrativa, que a su vez se subdividen en Subdirecciones y Coordinaciones, entre estas áreas, se encuentran la Subdirección de Difusión y Extensión Universitaria, la Coordinación de Investigación, la Coordinación de Formación Continua, la Subdirección Académica, la Coordinación de Educación en Línea y la Comisión de Titulación, entre otras.

En particular, se presta atención a la Jefatura Administrativa, donde se interactúa con diversas áreas de trabajo, como Recursos Humanos, Servicios y Apoyos Administrativos, Becas, Apoyo a Recursos Humanos, Departamento de Titulación, Modelo de Formación, Recursos Materiales, Centro de Cómputo, Departamento de Servicio Social y Prácticas Profesionales y por último Servicios Escolares, estos servicios se ofrecen tanto a los alumnos como a los docentes y al personal administrativo.

El contexto de área se centra en el departamento de Servicios Escolares, para poder describir se utilizó una guía de observación que permitió conocer todo lo que se adentra en el área (Ver apéndice C), que parte por conocer los recursos materiales, recursos humanos y las tareas o funciones que se dan dentro del área. A través de este instrumento, se obtuvo información relevante sobre el sitio de estudio. Durante la observación, se pudo constatar que el equipo de servicios escolares está conformado por una encargada y dos auxiliares administrativos.

A lo largo del proceso de observación, se lograron identificar las diferentes funciones y tareas que este departamento lleva a cabo, por ejemplo, la elaboración de listas de asistencia para los docentes, la generación y emisión de constancias de estudios para los alumnos, la elaboración y distribución de boletas de calificaciones y la gestión del proceso de reinscripciones para los estudiantes que continúan en la institución. La observación permitió

visualizar como es que esta el flujo de actividades dentro de la jornada laboral de los empleados administradores y así obtener una visión detallada de cómo trabaja y maneja el departamento de Servicios Escolares en su día a día.

1.2 Diagnóstico administrativo

Una vez delimitado el contexto del objeto de estudio, se procede a realizar un diagnóstico que permita conocer las circunstancias en el ámbito educativo se debe conocer las circunstancias que lo rodean para así poder identificar las deficiencias que se estén presentando en el área y poder así establecer las bases de una intervención preventiva o de reestructuración. De acuerdo a Molla (2001, citado por Arriaga 2015), el diagnóstico es “como un proceso de indagación científica, apoyado en una base epistemológica y cuyo objeto la constituye la totalidad de los sujetos o entidades considerados desde su complejidad y abarcando la globalidad de su situación” (p.65).

En relación con lo anterior, el diagnóstico en el ámbito educativo se basa en un proceso de indagación científica, así como también se revisan las realidades, las vivencias y las experiencias que se encuentran en esta área determinada. En el ámbito de la educación se pueden utilizar diferentes tipos de diagnóstico en este proyecto se remite a utilizar el diagnóstico administrativo que más adelante se aborda con detenimiento.

Para el diagnóstico administrativo, se destaca la importancia de realizar un estudio sistemático en el que se recopila toda la información obtenida a través de investigaciones del tema en cuestión. Este diagnóstico permite identificar posibles problemáticas o dificultades que puedan estar surgiendo en la institución. Todo este proceso tiene como objetivo principal encontrar soluciones a las problemáticas observadas e identificadas.

Saber realizar diagnósticos es fundamental en el campo de la administración, ya que proporciona a los profesionales las herramientas necesarias para abordar de manera más efectiva los desafíos y las problemáticas específicas que pueden surgir en una organización. Como señalan Robbins y Coulter (2019), estos tipos de diagnóstico administrativo permiten: identificar problemas concretos, mejorar la toma de decisiones, optimizar recursos, fomentar el crecimiento y la mejora continua.

En el ámbito de la Administración Educativa, se emplean tres tipos de diagnóstico, a saber: el Diagnóstico Institucional, el Diagnóstico Organizacional y el Diagnóstico Administrativo. En esta investigación, se ha optado por llevar a cabo un diagnóstico administrativo, dado que este enfoque permite analizar aspectos más allá de los problemas financieros, económicos o estadísticos. Se adentra en cuestiones relacionadas con la organización, la dirección, el liderazgo, la motivación y, en general, las capacidades competitivas del personal. Además, se centra en evaluar los recursos, las fortalezas y las debilidades internas, ya sea de la institución en su totalidad o de un área de trabajo específica.

Frances (2001, citados por Bravo et al. 2019, p.1317) menciona que “diagnóstico organizacional consiste en el análisis del entorno para identificar las oportunidades y amenazas de la empresa, así como el análisis interno para identificar las fortalezas y debilidades.” Es decir, la importancia del diagnóstico organizacional es ser una herramienta fundamental para la mejora y el crecimiento de las organizaciones, y su enfoque en la investigación y la intervención proporciona una guía valiosa para la gestión efectiva de las mismas.

De igual manera sobre el diagnóstico organizacional Stulman (1978) menciona que “es el proceso por el cual mediante el uso de métodos y técnicas de investigación

organizacional se analizan y evalúan las organizaciones con propósitos de investigación o de intervención” (p.432). La investigación y la intervención basadas en el diagnóstico organizacional son esenciales para que las organizaciones se adapten a un entorno en constante evolución y mantengan su competitividad. Además, este enfoque permite abordar problemas específicos en la estructura, la cultura, la gestión de recursos humanos y otros aspectos clave de una organización.

De acuerdo al Ministerio de Educación (2012) el Diagnóstico Institucional evalúa el nivel de desarrollo de la institución a través de un análisis a través de un análisis detallado de aspectos institucionales, operaciones, sistemas y controles, y la comparación con las mejores prácticas internacionales.

Expresado de otra manera, el diagnóstico institucional implica la adquisición de conocimiento sobre diversos aspectos, tales como la estructura institucional, la gestión de recursos humanos, las operaciones y la estrategia. Esto se realiza con el propósito de tomar decisiones informadas que permitan mejorar el funcionamiento de la institución, todo esto llevando a la institución a una mejora favorable y así se puede tener un mejor funcionamiento en las labores administrativas que se realizan en la casa de estudios.

Otro tipo de diagnóstico utilizado en el campo de estudio es el diagnóstico administrativo que de acuerdo a Herrera (2007) “es llevar un orden lógico para lograr recopilar e interpretar adecuadamente la información y cumplir con los objetivos deseados” (p.2). Si no se cumple con un proceso adecuado para que el diagnóstico administrativo marche de manera eficiente, difícilmente se podrán obtener resultados si no existen parámetros de evaluación que indiquen los aspectos que se deben evaluar.

La información que se llegue a obtener deberá ser de la manera más factible posible, ya que, de ella dependen las posibles soluciones a los problemas detectados, para ello es necesario indicar que cada fuente de información es diferente y cada una de ella agrega valores diferentes al analizarlas para contribuir en la solución final. Además, es importante analizar la información que proviene de fuentes externas, las cuales indicaran las características, posibilidades y la situación particular de cada elemento, la información que se obtenga es necesaria para obtener otros tipos de criterios los cuales ayuden a normalizar y orientar el estudio del problema.

Para este tipo de diagnóstico funcione de la mejor manera posible debe tener ciertas características de acuerdo a Herrera (2007), algunas de ellas son, que se da de una manera sistemática, de tal manera sigue y se ajusta a un sistema de manera flexible para poder concordar a las diferentes situaciones, debe ser integral para que pueda comprender todos los problemas, aspectos y situaciones para que se vea de una manera más amplia, periódico ya que cada cierto tiempo se seguirá llevando a cabo y la información que se rescate debe ser lo más exacta posible.

El diagnóstico administrativo recupera cuatro pasos según Herrera (2007) las cuales se enfocan en poder llegar a obtener resultados más concretos y específicos, dichos pasos son: recopilación de información, análisis organizacional o administrativo, obtención de conclusiones y por último se tiene la propuesta y plan de acción (p. 2).

Es necesario resaltar la etapa de recopilación de información necesita de apoyo de los cinco pasos que menciona Astorga (1991) debido a que se necesita obtener la información de manera sintetizada, estos pasos son, identificar el problema en el cual se identificaron áreas de oportunidad o de necesidades que están afectando el objeto de estudio,

posteriormente como paso dos, se tiene la elaboración de un plan diagnóstico (Ver apéndice I) donde se plasmó el orden de las actividades que se realizaron para la recolección de datos, como tercer paso esta recoger la información a partir de técnicas e instrumentos de recolección de datos, con los que se logró obtener la información correspondiente al objeto de estudio por parte de los involucrados del área, el cuarto paso consiste en procesar la información, en la cual se analizó, se dio un orden y coherencia finalmente se tiene el paso cinco, socializar los resultados obtenidos.

Una vez realizado el paso uno, se da seguimiento con el paso dos que propone Herrera (2007), análisis organizacional y administrativo la información que se rescató mediante el diagrama de Ishikawa sobre el proceso administrativo (Ver apéndice J), dando seguimiento con el paso tres obtenciones de conclusiones donde se categoriza mediante el diagrama de categorización dirigiéndose a la etapa de organización siendo más delimitado en la subcategoría de división de trabajo y descripción de funciones (Ver apéndice K) y complementa todo la información recopilada que da paso a poder obtener objetivos específicos y por ultimo está el paso cinco el cual es la propuesta y plan de acción donde se la elaboración de la pregunta de investigación.

Enfatizar en la importancia de este diagnóstico en la administración educativa, ayuda a conocer, identificar, ordenar, categorizar los problemas o las áreas de oportunidad dentro de una sola área, abre el panorama de conocer para que se pueda tener una estructura administrativa y organizativa los cuales tienen líneas de autoridad y tramos de control los cuales ayudan para el desarrollo del trabajo, a fin de obtener resultados esperados, da facultades delegadas dentro del personal, de igual manera como las funciones específicas de la toma de decisiones, debe haber comunicación y coordinación entre más áreas.

Dando seguimiento con el paso tres recoger las informaciones, se da marcha a poner en práctica las actividades que se prepararon, con esta se va dando un proceso con el paso mencionado anteriormente y así se recoge la información que hace falta para poder llevar a cabo un mejor entendimiento del problema, paso cuatro, procesar las informaciones recogidas, da hincapié al paso posterior donde se obtiene la información fundamental sobre el problema, aquí es donde consiste en poder reflexionar sobre la información recabada para darle un orden y un sentido fijo, y por último se tiene el paso cinco, socializar los resultados, en este paso se debe llevar a cabo poder compartir la información recopilada con la población para así poder platicar sobre que se llevara a cabo respecto al problema.

1.3 Planteamiento del problema

A partir del diagnóstico organizacional, se procede al planteamiento del problema que es parte fundamental para poder tener en claro lo que se quiere alcanzar con el conocimiento que se va adquiriendo con base a la práctica y de las observaciones que se van dando mediante la práctica, así como lo menciona Hernández (2014).

Para comenzar a plantear el problema de investigación es a través de un procedimiento muy sencillo, primero, definimos el concepto central de nuestro estudio y los conceptos que consideramos se relacionan, de acuerdo con nuestra experiencia y la revisión de la literatura. Posteriormente, volvemos a revisar el esquema a lo largo de la indagación y lo vamos consolidando, precisando o modificando conforme recogemos y evaluamos los datos (p. 362).

Dando hincapié a que el planteamiento del problema va enfocado a poder tener o adquirir ciertos fundamentos prácticos, por ende, se da mediante la experiencia que se va adquiriendo en la parte práctica, dando paso al alcance de conocimientos donde se encuentra el planteamiento del problema, todo conlleva a tener un fundamento para poder darle

solución adecuada al problema. Teniendo en cuenta lo anterior es necesario conocer en donde surge y así poder resolver el problema.

Una vez teniendo en cuenta en que se basa el planteamiento del problema se debe indagar en el contexto de estudio donde se está dando el fenómeno del problema, para ello se diseñaron los siguientes instrumentos, una guía de observación y una entrevista semiestructurada a la jefa de área, que derivó el problema sobre la falta de un manual de procesos (Ver apéndice E y F). El primer paso a indagar se dio en el proceso administrativo en el cual se pudo verificar que no existe una filosofía que complemente únicamente al área de servicios escolares, de dicha forma se da una situación donde se pueda intervenir.

Se consta de que existe una planeación para los procesos administrativos, donde dicha planeación es la operativa la cual ayuda al personal a poder tener actividades fijas y lo mejor detalladas posible. En la etapa de organización donde se recogió información la cual es favorable debido a que, analizando las respuestas de las preguntas, se afirma que se cuenta con una organización derivadamente adecuada en el área, dando paso a que los recursos técnicos (computadoras) son lentos, pero esto no afecta la forma del trabajo.

En la parte de dirección se pudo recoger información valiosa la cual está enfocada en que el área de servicios escolares no puede realizar ninguna actividad que necesite autorización por parte de la dirección, jefatura administrativa y subdirección académica. Se cuenta con integración del personal administrativo en las diferentes actividades que se vayan presentando conforme al tiempo. El tipo de comunicación que se da es la institucional la cual es aplicada de manera vertical y la que se da dentro del área es horizontal debido a que ocupan el mismo nivel jerárquico.

El liderazgo se encuentra presente desde la base la cual es dirección, donde se les impulsa a los administrativos a realizar sus tareas con profesionalismo, pero en cuanto los involucrados del área el liderazgo mediante la jefa de servicios escolares. Para finalizar con la etapa de control, se puede analizar de acuerdo a los datos que no se aplica un establecimiento de estándares para medir el logro de los objetivos del área de servicios escolares, no existen indicadores y por ende no se suele dar un seguimiento.

Una vez teniendo en cuenta las subcategorías del proceso administrativo, se debe dar hincapié en la categoría donde recae el problema la cual es dentro de la planeación donde se pudo encontrar la falta de un manual de procesos donde se menciona que la jefa del área junto con los involucrados considera adecuado que se cree dicho manual para que así se tenga un mejor orden y por ende un mejor proceso para que sean más efectivos al momento de realizarlos.

En primer lugar, se debe dar mención de lo que es el manual de procesos, esta herramienta es fundamental para los integrantes de un área en específico, en este caso para el área de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 ubicada en el municipio de Teziutlán. Se han presentado circunstancias donde se cambia constantemente al personal auxiliar de dicha área y, se suelen presentar situaciones en que se requiere un manual de procesos para que dicho personal tenga un panorama más amplio de lo que se debe realizar en su área de trabajo cuando se integre un nuevo personal.

Para poder llegar a el problema se le realizo una entrevista semiestructurada a la encargada del área, donde se dieron respuestas favorecedoras llevando al problema observado, dando hincapié a que la encargada del área de Servicios Escolares suele presentar dificultades en poder dar una mejor capacitación al nuevo auxiliar debido a que

constantemente se da el cambio de personal de apoyo, algunas otras causas son como la falta de tiempo para capacitar, la falta de servicio al cliente.

Algunos ejemplos proporcionados para la encargada mencionan que dicho manual podría tener un impacto positivo al saber que se debe informar a los alumnos cuando se adeudan materias y pasos a seguir para así poder solicitar exámenes extraordinarios. Por consiguiente, se dará la efectividad de las tareas así logrando que los integrantes del área lleven los procesos siguiendo paso a paso el manual.

Contribuye en la estandarización de procesos a partir de que cada uno de los integrantes del área sepan y tengan presente que se deben seguir ciertos pasos de una manera detallada y ordenadamente. Lo que garantizará la calidad de los servicios en el área de servicios escolares brindando información correcta y clara a los alumnos de esta casa de estudios para poder llevar a cabo los procedimientos de admisión, inscripción y reinscripción y de igual manera como solicitud de constancias.

Un manual de procedimientos podría tener un impacto positivo dentro de servicios escolares de acuerdo a dos puntos importantes que plasma la jefa del área: saber que informar al alumno cuando adeuda materias y pasos a seguir para solicitar exámenes extraordinarios, es algo significativo debido a que una cierta parte de la comunidad estudiantil cuenta con adeudo de materias y por ultimo para poder llevar a cabo dicho manual se debe preguntar a los integrantes del área las funciones administrativas que realizan.

Se realizó una entrevista al auxiliar administrativo (Ver apéndice G), donde su función de trabajo es elaborar constancias, apoyar a los demás integrantes con las estadísticas, elaborar certificados, boletas, listas de los alumnos, base de datos de inglés, cursos de lengua, inscripciones, reinscripciones, cartas pasantes, actas de evaluación, entre otras tareas. La

delegación de funciones con las que cuenta es mediante la elaboración de constancias o algo que requiera el alumno y de igual manera los compañeros del área.

La infraestructura del área de servicios escolares se toma en cuenta debido a que es donde está el problema, en el área se necesita más espacio debido a que cada año va en aumento la matrícula de la institución. Se considera importante que se cuente con una misión y visión dentro de servicios escolares, para que, los alumnos comprendan cual es la labor, debido a que suelen surgir ciertas dudas en cuanto se les solicita documentos. Las actividades se realizan mediante indicaciones, funciones y responsabilidades que se les otorgan y de igual manera se cuentan con ciertas fechas para realizarlas.

Mediante la entrevista realizada al auxiliar administrativo sobre el manual de procesos donde la respuesta es favorable para poder realizarlo debido a que, se cambia constantemente de personal y en ocasiones la persona que recién ingresa a su labor dentro del área no cuenta con un panorama donde conozca lo que se realiza en su puesto de trabajo. Se lleva a cabo una organización para realizar sus funciones, en el caso de la persona que está de auxiliar su labor constante es elaborar constancias y las demás tareas se encuentran se establecen mediante fechas de entrega.

De igual manera, cada integrante conoce sus responsabilidades mediante la jefa de área que les otorga los compromisos y así cada uno cuenta con diferentes enseñanzas y por ende se da la recomendación de tener un mejor equipo de trabajo, más espacio debido a los archiveros que suelen ser abundantes y un personal más dando hincapié a que se cuenta con demasiado trabajo.

Y por último se aplicó la entrevista al apoyo administrativo donde se pudieron recabar respuestas que llevan a la misma situación relacionada con el manual de procedimientos dentro de servicios escolares, se da a conocer que se encarga de realizar base de datos de los

alumnos, captura de calificaciones, boletas, certificados y estadísticas, por lo cual se realiza base datos de todos los programas lo cual se refiere a las diferentes maestrías que oferta la UPN 212, como lo son maestría en educación básica, maestría en educación media superior y maestría en didáctica de lenguas y culturas indoamericanas.

Dando pauta a las actividades que se realizan dentro del área, los pasos a realizar son informar al alumno los días que les corresponde ir para inscripciones y reinscripciones, se realiza mediante un calendario que se genera por parte de servicios escolares y así poder brindar una mejor atención al alumno. Dando hincapié al manual de procesos debido a que se considera importante para tener un mejor control con las actividades que se realizan constantemente. Y por ende se considera necesario tener un manual en el cual se apoye el nuevo integrante del área este mismo, con la eficiencia y la efectividad con el manual de procesos y así dando una mayor efectividad de las tareas logrando que los integrantes del área lleven los procesos siguiendo paso a paso el manual.

Por consiguiente, se debe establecer la pregunta de investigación la cual es una pregunta detonadora para poder justificar el proyecto y así brindar una solución en el área de servicios escolares de UPN 212.

¿Cómo definir los procesos en el área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 para aumentar la efectividad de las labores administrativas?

1.3.1 Objetivo de la investigación

Objetivo general

Definir los procesos en el área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212, para aumentar la efectividad de las labores administrativas.

Objetivos específicos

Identificar las funciones que realiza el personal del área de servicios escolares

Definir los procesos que se realizan para poder llevar un mejor control administrativo dentro del área de servicios escolares

Implementar una estrategia que ayude a la eficiencia de las labores administrativas

1.4 Justificación de la investigación

Dentro de una organización es posible que haya dificultades en la organización al momento de llevar a cabo un trabajo administrativo, es por ello, que se debe buscar una solución que favorezca al área administrativa, por lo tanto, en este proyecto se aborda la importancia de tener un orden debidamente adecuado al momento de establecer funciones al personal administrativo de Servicios Escolares, es fundamental que se tenga una buena fundamentación de las tareas que se realizan para tener en consideración las responsabilidades que tiene cada personal administrativo.

La delegación de funciones que estén plasmadas de manera escrita permite aprovechar y desarrollar el talento individual dentro del área. Al asignar responsabilidades específicas a los miembros del área en función a sus habilidades, se promueve un ambiente de trabajo donde cada persona puede aportar con lo mejor de sus habilidades administrativas. Además, así se aumentará la satisfacción laboral y por ende se fortalecerá el trabajo colectivo para enfrentar circunstancias que se sucedan en tiempo indefinido y así obtener resultados favorables en el trabajo.

Es por ello que se justifica el diseño e implementación de un manual de procedimientos para un departamento administrativo, ya que es esencial para establecer

pautas claras que guíen a las actividades que se realizan diariamente. Al proporcionar una referencia precisa acerca de las funciones y responsabilidades específicas del área, se fomenta la relación en el cumplimiento de tareas, lo cual encamina a la eficiencia operativa. Además, sirve como herramienta de formación, facilitando la integración de nuevos empleados y asegurando que todos comprendan los procesos y procedimientos que constantemente se realizan.

Es de gran importancia que dentro de un área en específico se dé la definición de funciones y más si en el área son más de dos personas, las cuales cuentan con diferentes actividades a realizar. Es por ello que se debe tener en consideración que cada integrante tenga en claro lo que es su papel dentro de su rol de trabajo, para que así se lleguen a cumplir ciertas diligencias de actividades que se requerían mediante un sustento el cual avale que tienen actividades por cumplir sin intervenir de manera directa o indirectamente en las del otro compañero de trabajo.

CAPÍTULO
II

MARCO TEÓRICO

La administración ha ido tomando rumbos específicos los cuales ciertamente llegan a tener un desenlace determinado, como lo es en la indagación de este proyecto investigativo donde el pilar es la administración y es donde se da un seguimiento al análisis de campo. A partir de ese punto específico que se menciona, es relevante que todo este proyectado sea para poder dar una mejora a la causa que se haya encontrado, es por ello que en este capítulo se abordaran puntos relevantes además de fundamentar la administración.

2.1 Fundamento de la administración

A través de los años se ha ido dando la administración, y fue a partir de la Revolución Industrial 1700-1900 donde empieza a cobrar relevancia el concepto de administración, a partir de la llegada de las máquinas de vapor que dieron un gran impulso al desarrollo industrial provocando grandes cambios en los procesos de producción. Toda esta complejidad de trabajo hizo que se dieran avances considerables para nacientes administradores.

Münch (2010) menciona sobre la revolución industrial 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 a la centralización de la producción en grandes fábricas (p.7).

Dicho de otro modo, desde la perspectiva de muchos expertos, la administración se percibe como un conjunto de técnicas que emergen durante la Revolución Industrial. Consideran que es una disciplina eminentemente social, dado que se hace necesaria para operar de manera más eficiente ante la centralización de la producción en grandes fábricas.

Durante la Revolución Industrial, con el aumento la producción y la especialización del trabajo, las dificultades de fabricación y administración se volvieron más complejas y el trabajo artesanal fue disminuyendo dando como resultado los dueños y productores eran los funcionarios de la administración. Por consiguiente, muchos autores consideran a la administración como un conjunto de técnicas sobre el alcance de objetivos.

De acuerdo a Münch (2010), en el siglo XX surge el desarrollo de la administración como ciencia indispensable para el desarrollo industrial y económico. A principios del siglo XX se da el surgimiento de la administración científica. Dicho surgimiento fue creado por Frederick Taylor el cual hace mención de cinco principios de administración, ya que esta disciplina se vuelve indispensable para que las empresas tengan un adecuado funcionamiento. Taylor hizo aportaciones considerables, las cuales contribuyen grandes beneficios a la administración científica y así mejora la producción de servicios. En la llegada del siglo XXI, se da la caracterización por la globalización de la economía y múltiples estilos de gestión y avances administrativos esto fue debido a las plantas robotizadas, por lo que, provoca que la administración se de manera necesarios para que se pueda lograr la competitividad.

2.1.1 Concepto de administración

Teniendo en cuenta lo que es la administración desde el siglo XX en la Revolución Industrial, se da paso a cómo la administración se puede definir de muchas formas, pero todas llegan al mismo propósito que se quiere obtener. Se puede definir como una actividad para que cada organización tenga una eficiente manera de llevar el orden dentro de las empresas o instituciones educativas, la administración es una ciencia o disciplina, Münch (2010) dice 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 empresa” (p.23).

Por lo tanto, la administración se presenta como el arte de organizar y dirigir los recursos disponibles para lograr la máxima eficacia, eficiencia y competitividad, asegurando la consecución de los objetivos de una institución con calidad en conjunto con la productividad optima. Posteriormente se considera que la administración es esencial para lograr una relación efectiva de recursos para obtener los objetivos de una organización de manera eficiente y eficaz. Se puede resaltar la importancia de la planificación, organización, dirección y control en dicho proceso.

Para tener mayor claridad sobre lo que es el concepto de administración se da hincapié con lo que plantea Schermerhorn (1996) “la administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el uso de los recursos para alcanzar los objetivos del desempeño” (p.6). De modo que la administración se refiere a la gestión y actividades para lograr metas específicas, de igual manera es un proceso que involucra desde la planificación hasta la supervisión para lograr los objetivos de manera eficiente y efectiva.

La administración cuenta con ciertas características mencionadas por Münch (2010), las cuales la hacen diferente a otras disciplinas, cabe mencionar que sin ayuda de esta disciplina no se podría llevar un buen funcionamiento en una institución, se cuenta con 5 características que la complementan, universalidad la cual es fundamental para un grupo social de personas, ya sea en una empresa pública o privada, de igual manera se puede en cualquier tipo de institución. Valor instrumental, donde se conlleva la práctica, estando de por medio la administración para obtener los objetivos.

Retomando las características prosigue la multidisciplinar, ya que, utiliza y aplica las técnicas de otras ciencias de las cuales es fundamental que este relacionadas, especificidad ayuda para que la administración tenga de manera más directa lo que debe hacer y así no confundirse con otras disciplinas, la versatilidad la cual considera los principios administrativos como flexibles, ya que, pueden adaptarse a las necesidades de cada grupo en donde se sea aplicada, Indudablemente la administración es de gran importancia en este proceso investigativo, ya que, ayuda a poder encontrar las diferentes áreas de oportunidades o bien dificultades en dicha investigación, con ayuda de esta disciplina se sabrá como como desde la perspectiva de un administrador educativo debe actuar para poder tener una mejor intervención en la situación que se pueda presentar.

2.1.2 Administración educativa

Para lograr comprender a la administración, ahora se da el foque desde la perspectiva de lo educativo, de acuerdo al Plan de Estudios de la Licenciatura en Administración Educativa 2009 se crea en el año de 1979 el plan de estudios plantea que la LAE se crea por “necesidades que se caracterizan en los distintos ámbitos del proceso administrativo como son, en primer término, la planeación, organización, dirección y control de los servicios educativos” (p.13). Esto es básico en las instituciones debido a que cuentan con personal adecuado que conlleva responsabilidades que tiene que ver con la efectiva organización y función que se lleva a cabo, teniendo en cuenta que el perfil que debe tener el personal en este caso un administrador educativo, ya que, cuenta con el conocimiento suficiente de cómo funciona una escuela y como se llevan a cabo ciertos procesos administrativos. De acuerdo al Instituto Nacional de Integración (2009):

La gestión educativa ha surgido a partir de las necesidades prácticas reales, concretamente de carácter académico, la cual hace que exista una importante diferencia con la administración educativa, la cual se ha encargado básicamente de la gerencia y dirección de los centros educativos (s.p).

Por eso la gestión educativa se diferencia de la administración educativa debido a que tiene como objetivo de mejorar la calidad de los procesos administrativos en una institución. Este enfoque implica la toma de decisiones estratégicas, la asignación eficiente de recursos, la supervisión de actividades académicas y administrativas. Es relevante destacar que debe ser innovador y comprometido con la mejora continua, adaptándose a las cambiantes necesidades del entorno administrativo.

Ambos conceptos tienen un desempeño diferente, Münch (2010) dice que la administración y gestión son “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un fin determinado” (p.3). por ende, ambas van dirigidas a poder tener en consideración el poder tomar actividades que se llevan a cabo para poder tener objetivos esperados de la manera más eficiente posible.

En primer lugar, la administración educativa es fundamental para que toda institución lleve un funcionamiento adecuado. De acuerdo a Münch et.al (2010), “la administración de instituciones 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). Por lo tanto, la administración de instituciones implica coordinar y optimizar recursos para lograr la máxima eficiencia, calidad y productividad en el cumplimiento de los objetivos, por ello desempeña un papel crucial en la gestión eficiente de los recursos en entornos educativos. La colaboración entre administradores es crucial para mantener un sistema eficiente y de alta

calidad. La administración educativa cuenta con ciertas características, las cuales son: universalidad la cual se refiere a la cualidad o estado de ser aplicable, relevante o válido en todas partes o para todos los casos.

La administración educativa dentro del proyecto de estudio aportará para poder cubrir las necesidades de una manera específica, por ende, se obtendrán resultados específicos y más amplios de lo que se espera poder conseguir. Es de gran relevancia retomar la administración educativa como un administrador debido a que se debe conocer los pasos que se realizan para obtener resultados de una forma más óptima para los procesos administrativos.

2.2 Enfoque clásico de la administración

En primer lugar, se debe tener presente lo que es el enfoque administrativo, para ello es necesario conocer que se refiere a la perspectiva o conjunto de principios y métodos que guían la gestión y dirección de una ordenación o empresa, está relacionado en la manera de cómo se planifica, organiza, coordina y toman decisiones para así lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Dicho de otro modo, el enfoque administrativo es una perspectiva que determina como se lleva a cabo la administración de una organización. Existen diversos tipos de enfoque entre ellos están el enfoque humanista, enfoque científico, enfoque de sistema y es así como en este proyecto se retoma con el enfoque clásico de la administración.

El enfoque clásico dentro de la administración cuenta con dos vertientes dando como primera vertiente a la teoría científica creada por Taylor, como lo indica Chiavenato (2019) que menciona “que su principal función fue los estudios de tiempo y movimientos y de igual manera los periodos de descanso durante la jornada laboral los cuales fueron estudiados en

términos de recuperación de la fatiga filosófica” (p. 42). En otras palabras, se centra en la investigación de estudios de tiempo y movimientos, junto con la consideración de los periodos de descanso dentro de la jornada laboral.

Los periodos de descanso se analizaban desde la perspectiva de la recuperación de la fatiga, donde se abordaban aspectos filosóficos relacionados con la eficiencia y el bienestar en el entorno laboral. Es decir, esta teoría se sustenta en el mecanicismo, que no dan relevancia a esta investigación, puesto que el desarrollo del proyecto es una institución educativa que tiene como finalidad la calidad en la educación, no en la producción de bienes.

Es por lo consiguiente que se retoma la teoría clásica para el buen funcionamiento de la institución, de acuerdo a Fayol (2019) “la teoría clásica se distingue por la relevancia que otorga a la estructura que debe tener la organización para lograr altos niveles de eficiencia organizacional” (p. 51). Es decir, se caracteriza por su énfasis en la importancia de la estructura organizativa en la consecución de niveles superiores de eficiencia dentro de una empresa.

Teniendo en cuenta este enfoque se debe dar hincapié a los 14 principios que menciona dicho autor, los cuales son, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los generales, remuneración del personal, centralización, cadena escalar, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa, espíritu de equipo y por ultimo y no menos importante es el principio por el cual va dirigido este trabajo que se refiere a la división de trabajo el cual consiste en poder dar una especialización a la tareas y así poder aumentar la eficiencia del personal.

Se considera de gran importancia tener como referencia de la teoría clásica ya que plantea una mejor organización y división de actividades administrativas y por ello se busca obtener resultados como la eficiencia organizacional en el cumplimiento de los objetivos. De igual manera se complementa con lo que da a conocer Taylor (2019) en las funciones del administrador donde menciona cinco funciones las cuales son: planeación donde se deben definir las responsabilidades tareas específicas para los integrantes de un área, de igual manera ayuda a clarificar las funciones de cada puesto, definir la estructura organizativa y facilitar la coordinación y eficiencia de trabajo dentro del área. La organización implica la estructuración de los roles, la disposición de responsabilidades y jerarquías de manera coherente y así definir la forma en que se distribuyen las tareas.

Otra función es la función de mando la cual implica establecer la autoridad, describe la jerarquía de liderazgo, las responsabilidades y como se ejerce la dirección para lograr los objetivos del área. La coordinación involucra la definición de cómo se sincronizan y relacionan las actividades, también abarca la creación de sistemas de comunicación efectivos, el diseño de procesos que faciliten la colaboración, la gestión de recursos de manera que se optimice su uso en beneficio de los objetivos de la institución y por último se tiene la función de control el cual implica la definición de estándares, la supervisión del progreso, la implementación acciones correctivas para garantizar que las actividades se ajusten a los lineamientos y metas establecidas.

Dando seguimiento, la teoría clásica cuenta con ciertas características que garantizan la eficiencia dentro de una institución, también ha sido llamada teoría de la maquina porque considera a la organización desde el punto de vista del comportamiento mecánico de una máquina, en la cual a determinadas acciones o causas corresponden ciertos efectos o

consecuencias sujetos, a su vez, alguna correlación determinista y se encarga de la división de funciones, aumentar la eficiencia de la institución por medio de la forma y la disposición de los órganos componentes de la organización y de sus interrelaciones estructurales.

El administrador juega un papel importante en dicha teoría, ya que, al ser el encargado de coordinar y organizar eficientemente los recursos dentro de una organización. Su función principal radica en planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Como figura central se encarga de diseñar una estructura organizativa clara, asignando responsabilidades específicas a cada nivel y departamento. Su capacidad para tomar decisiones racionales y utilizar eficientemente los recursos disponibles es esencial para garantizar el funcionamiento efectivo de la organización.

2.2.1 Proceso administrativo

Para comprender mejor lo que conlleva el proceso administrativo como se mencionó anteriormente, se debe esclarecer lo que es un proceso, ya que, es parte fundamental debido a que conlleva una secuencia ordenada de pasos que se llevan a cabo de manera consecutiva para lograr un objetivo específico. De igual manera un proceso basado en la administración hace referencia a la gestión de una organización utilizando enfoques basados en los procesos. Dichos procesos son importantes se organizasen por etapas a fin de garantizar la eficiencia y calidad de la obtención de los resultados.

De acuerdo a Münch (2010) el proceso administrativo “es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (p.26). Dicho de otro modo, el proceso administrativo se refiere a una serie de fases o etapas sucesivas que influyen directamente en el campo de la administración. Estas etapas van desde la planificación, la

organización, la ejecución y el control, lo que permite al administrador coordinar recursos, dirigir actividades y evaluar el desempeño para alcanzar meta y objetivos establecidos. Por ende, es de gran importancia que se comprendan y apliquen efectivamente ya que son fundamentales para el éxito institucional.

Una vez teniendo en cuenta lo que es el proceso administrativo es importante conocer cómo se organizan dichas etapas, de acuerdo a lo que propone Münch (2010) las cuales divide en dos fases estas son: fase mecánica o estructural y la fase dinámica u operativa, la primer fase incluye a la planeación la cual se enfoca hasta donde quieren llegar las instituciones determinando los escenarios futuros y así direccionando hacia dónde va encaminada la institución, así como la definición de los resultados que se pretenden lograr y las estrategias para alcanzarlos y así reduciendo las posibles consecuencias, esta etapa cuenta con elementos estos son, filosofía, misión, visión, valores, estrategias, políticas, programas y presupuesto. Así mismo se encuentra la etapa de organización en donde se establecen las responsabilidades a cada individuo la cual se describirá ampliamente en el siguiente apartado.

Después se encuentra la fase dinámica u operativa la cual consta de tres etapas, la primera es la integración, función que se centra en la consecución, elección y obtención de los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones, esta etapa considera los seguimientos elementos: recursos humanos, recursos materiales, recursos técnicos y recursos financieros. Posteriormente se encuentra la etapa de dirección o realización la cual radica en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la orientación de recursos y el ejercicio del liderazgo, de igual manera dicha etapa reside en la toma de decisiones, integración, motivación, comunicación y liderazgo. Y por último se tiene la etapa de control donde se establecen estándares para así poder evaluar los resultados obtenidos teniendo como

objetivo poder corregir situaciones que desvíen de los objetivos establecidos y así poder mejorar continuamente.

2.2.2 Organización

Una vez teniendo en cuenta lo que conlleva el proceso administrativo, se abordara la fase en la que está centrado este proyecto la cual es la organización, ya que partiendo del proceso administrativo antes descrito, la organización es un elemento fundamental del mismo, la cual comprende diferentes componentes que orientan la dirección que tomara en presente trabajo, de acuerdo a Münch (2010) la organización “se encarga de poder llevar una determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (p.31). Tomando en cuenta lo anterior se puede decir que la organización se dedica a realizar un análisis de las estructuras, procesos, funciones y deberes, además de establecer métodos y técnicas consignadas a facilitar las labores administrativas.

La organización retoma gran importancia en cualquier institución, ya que, se encarga de orientar el desempeño eficiente de todas las actividades administrativas, de igual manera conlleva a la reducción costos y al incremento de la productividad en el desempeño laboral evitando la duplicidad u omisión de tareas, impulsando con ello una mayor eficiencia y efectividad en todas las acciones.

Una vez comprendiendo lo que implica la organización se debe hacer mención que cuenta a su vez con etapas que permiten desarrollarla de manera adecuada, Münch (2010), menciona que son: la división de trabajo que considera tres elementos fundamentales, jerarquización, departamentalización y descripción de funciones. La jerarquización se refiere

a la disposición de niveles de autoridad que existen en una organización dicha jerarquía debe establecer una clara línea de mando, donde cada nivel tiene un grado de autoridad y responsabilidad específicos, es por ello que en una organización facilita la toma de decisiones y se tiene claridad en las relaciones de autoridad.

También, la departamentalización la cual permite a una mejor organización y coordinación de tareas, facilitar la toma de decisiones y el control de operaciones permitiendo una mejor determinación y orientación en tareas específicas, facilita la coordinación y comunicación entre áreas que sean afines, permitiendo a la organización a ser más eficiente y efectiva en el logro de las metas. El último elemento es la división de funciones en la cual está centrado este proyecto; ya que cada área que integra cualquier institución, así como el personal, debe tener claridad en los procedimientos y responsabilidades que se deben cumplir, los cuales deben estar estandarizados para ejecutar ordenadamente las tareas que se realizan, elevando así el desempeño laboral de los colaboradores en el área.

2.2.3 División de funciones

La división del trabajo o de funciones como se mencionó previamente, implica la distribución de las diligencias y responsabilidades dentro de una organización o conjunto de trabajo. De igual manera, se deben dividir y determinar las responsabilidades a diferentes grupos de personas lo cual depende en sus habilidades y capacidades profesionales. Para ello se debe poder aumentar la eficiencia y productividad, así permitiendo a las personas especializarse en áreas específicas de trabajo en vez de realizar tareas variadas que muchas veces se ejecutan de manera eficaz.

Ahora bien, se da seguimiento con lo que son las funciones dentro de un área en específico debido a que se deben tener ciertas tareas determinadas y la delimitación de las diligencias, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y más minúsculo esfuerzo en cada una de ellas, dando lugar a la especialización y mejora en el trabajo. De cierta forma las funciones son niveles jerárquicos los cuales se debe llevar con toda claridad, así como las labores y actividades que se han de desarrollar en cada una de las unidades de trabajo o en los diferentes puestos de la organización.

De acuerdo a Chiavenato (2011) una función “es un conjunto de tareas o de obligaciones ejercidas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto. Pueden realizarse por una persona que, si ocupase el puesto, desempeñe provisional o definitivamente una función” (p.172). Se puede comprender que una función consiste en un conjunto de responsabilidades o actividades llevadas a cabo de manera sistemática o monótona por la persona que ocupa un cargo. Estas responsabilidades pueden ser asumidas ya sea de manera temporal o permanente por alguien que ocupe ese puesto.

Es fundamental saber que dentro de un área específica es importante saber bien sobre las funciones debido a que es importante para el correcto funcionamiento y la efectividad de una organización. De igual manera proporciona una estructura organizativa coherente que brinda dirección tanto a nivel individual como colectivo, promoviendo la eficiencia y el logro de metas. Asimismo, la clara definición de funciones facilita la toma de decisiones, al comprender sus roles dentro de la organización, los empleados pueden tomar decisiones de manera más eficiente de manera más precisa.

Además, el esclarecimiento de funciones es crucial para la eficiencia operativa. Al conocer correctamente que se espera de ellos, los individuos pueden centrarse en su trabajo,

lo que conlleva a una mayor productividad y calidad en la ejecución de tareas. De una manera más concreta, la definición de funciones en un área no solo proporciona claridad y dirección a los empleados, sino también contribuye a la eficiencia operativa y al funcionamiento general en una organización. Esto fortalece la estructura organizativa y establece las bases para un entorno laboral más remunerador y agradable para todos los involucrados de la algún área.

2.3 Legislación Educativa

Para poder comprender sobre lo que conlleva y trata legislación educativa se debe saber sobre la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 3 (2023), donde se da mención a que toda persona tiene derecho a la educación (p.2). La educación inicial, preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica y, la media superior será obligatorias de acuerdo a la fracción X del presente artículo.

Para comprender este tema se partirá de describir lo que comprende legislación de manera general, la cual se refiere al conjunto de leyes, normas, reglamentos y disposiciones jurídicas que son creadas y promulgadas por las autoridades competentes, como los gobiernos y cuerpos legislativos, con el fin de regular la conducta de las personas y las organizaciones en una sociedad. La legislación es fundamental para establecer y mantener el orden, la justicia y la convivencia en una sociedad, ya que define los derechos y deberes de los ciudadanos, así como las consecuencias legales de su incumplimiento.

De acuerdo a la Dirección General del Centro de Documentación, Información y Análisis. La legislación es, sin duda la fuente formal más importante del Derecho y puede ser definida como (s.f): "el proceso por el cual uno o varios del Estado, formulan y promulgan

determinadas reglas jurídicas de observancia general, a las que se les da el nombre específico de leyes" (s.p). Por lo tanto, la legislación es el procedimiento mediante el cual representantes del Estado, crean y oficializan ciertas normas legales que son aplicables a toda la sociedad y que son conocidas específicamente como leyes. Estas leyes son vinculantes para toda la sociedad y constituyen una parte fundamental para la sociedad.

Una vez teniendo en cuenta lo que es Legislación, se le tiene que dar un enfoque el cual se rige hacia lo que debe ser Legislación Educativa. De acuerdo a Carrasco la Legislación Educativa "es uno de los procedimientos que garantiza la subsistencia de la institución educativa que va más allá de la creación espacio-temporal de los individuos" (s.p). Por lo tanto, hace hincapié a que existen diferentes tipos de filosofía y los valores que distinguen a cada sociedad, dando paso a las posibilidades que se obtienen para recibir la educación.

Las leyes son importantes retomarlas debido a que dan un mejor sustento en este proyecto siendo así que basándose en las leyes las cuales son parte importante dentro de la legislación educativa y las cuales aportan lineamientos que deben seguirse, de igual manera van enfocados en un fin específico. En relación a la Ley General de Educación (2021) en el Artículo 2° (2019), prioriza el interés superior de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el ejercicio de sus derechos a la educación. Se garantiza el desarrollo de diversos programas y políticas públicas. Dicho de otra manera, todos los niños, adolescentes y jóvenes tienen derecho a recibir la educación, ya que, por parte de la Ley General de Educación prioriza que se imparta educación la cual ya es parte de sus derechos.

La Ley para la Coordinación de Educación Superior (2021) en el Artículo 3°, está enfocada en la educación que se imparte en el término de la educación superior la cual consta

al culminar el bachillerato. Comprende la educación normal, la tecnológica y la universitaria e incluye carreras profesionales cortas y estudios encaminados a obtener los grados de licenciatura, maestría y doctorado, así como cursos de actualización y especialización.

2.3.1 Política educativa

Antes de dar inicio con lo que es política educativa se debe entender lo que es una política pública, de acuerdo a Larrue (2000) las políticas públicas son “concatenación de actividades, decisiones o medidas coherentes tomadas por los actores del sistema político-administrativo de un país para resolver un problema colectivo” (p.44). Por eso una política pública es un conjunto de acciones y programas que se implementan por el gobierno o bien una entidad gubernamental cuyo propósito es abordar un problema o situación en específico dentro de la sociedad y así lograr ciertos objetivos.

De otra manera las políticas públicas son fundamentales en la sociedad para que se pueda cubrir las necesidades que se van presentando, ya que, son esenciales para la gobernanza y la toma de decisiones en un país, ya que, permite a los gobiernos poder abordar una amplia variedad de situaciones las cuales afectan a la sociedad en conjunto. De igual manera las políticas públicas son un medio por el cual el gobierno busca resolver problemas que se presenten y así mejorar la vida de los ciudadanos.

Por otro lado, de acuerdo al Instituto Nacional Para la Evaluación de la Educación (INNE 2018) “la política educativa engloba al conjunto de acciones orientadas a mantener al sistema operando constantemente, y a dotarlo de los recursos para su sostenimiento, ampliación y mejora” (p. 13). De manera que, la política educativa es un conjunto de estrategias y decisiones gubernamentales que buscan establecer y mantener un sistema

educativo positivo y de calidad en un país o región. Dando hincapié a que se debe asegurar que el sistema educativo funcione de manera eficiente y efectiva en el día a día. Esto implica la creación de programas educativos y la administración de recursos.

En síntesis, la política educativa tiene como objetivo poder garantizar que el sistema educativo funcione, de tal manera es un componente clave para el desarrollo y el éxito a largo plazo de una sociedad, ya que la educación desempeña un papel fundamental en la preparación de las futuras generaciones, con este se lograr recaer en el nivel superior, existiendo en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212. Está regida por ciertos artículos que hacen que efectúe con ciertas normas de trabajo las cuales hacen más efectiva y transparente en poder brindar servicios de calidad en enseñanza-aprendizaje.

Para ello se recae en el Reglamento interior de Trabajo del Personal no Docente de dicha casa de estudios. El Artículo 8 (2019), el cual rige al personal no docente entre los cuales se integran los servicios, bibliotecas, técnico, profesional, computación y administrativos. A propósito de que dicho reglamento es un conjunto de normas y regulaciones que establecen las condiciones y expectativas bajo las cuales el personal no docente, es decir, el personal administrativo y de apoyo que trabajo en dicha institución educativa, debe operar y desempeñar las funciones correspondientes.

2.3.2 Nivel educativo

Una vez teniendo en cuenta lo que es política educativa se debe relacionar con el ámbito de la educación, es decir, con el Sistema Educativo Nacional (SEN), debido a que es de gran importancia para los mexicanos, ya que, apoya a la educación. A partir de lo anterior, se describe que es un conjunto que engloba diferentes subsistemas los cuales abordan a partir

de la educación en el nivel básico el cual da mención al nivel preescolar, primaria y secundaria, prosiguiendo con la educación media superior y superior, dicho servicio educativo lo ofrece la Secretaría de Educación Pública (SEP).

Por consiguiente, la educación superior donde está planteado este proyecto de investigación, donde los estudiantes se van a preparar para poder ser unas personas más competitivas en donde se pueda tener hasta cierta manera una mejor oportunidad de vida teniendo un título universitario, de igual manera se debe impulsar a el progreso integral de la nación. La educación superior se conforma por tres niveles de tipo superior, los cuales se hace mención a universidades, instituciones tecnológicas y escuelas normales.

2.4 Teoría de la estrategia

En este apartado se aborda y se da dicha continuidad una vez teniendo en cuenta la legislación y política en los apartados posteriormente mencionados. Posteriormente es importante definir que es una estrategia esta es un plan de acción diseñada para alcanzar un objetivo específico. Sirve como una guía de personas, organizaciones hacia un logro de las metas, identificando los pasos necesarios, asignando recursos y anticipando posibles obstáculos. Al desarrollar una estrategia, se consideran factores internos y externos que puedan afectar el proceso, lo que permite tomar decisiones informadas y adaptables conforme se avanza hacia el objetivo que se tiene plasmado alcanzar en un cierto tiempo.

Teniendo en cuenta dicho concepto, se da paso a la estrategia de este proyecto la cual es el manual de procedimientos en la UPN 212, recayendo en el área de servicios escolares, donde se pudo recopilar mediante la información que se fue recopilando en todo este proceso de indagación donde el resultado más favorable es el poder contar con una organización en

las actividades, por ende, se abordara con el manual de procedimientos que se menciona anteriormente.

Siguiendo con las características propias de este proyecto, se debe dar mención que para llevar a cabo este proyecto se apoya mediante una metodología la cual es la Metodología del Marco Lógico, es de importancia debido a que ayuda a la ejecución de dicho proyecto, es así como la estrategia de intervención que se abordara es el manual de procedimientos el cual se dará a conocer mediante una capacitación al personal administrativo en el área de servicios escolares donde se plasman las actividades que se deben realizar y como se abordaran para el personal nuevo que se incorpora.

2.4.1 Proyecto de desarrollo educativo

Dentro del Reglamento General para la Obtención del Título de la Licenciatura de la UPN (2019) se plantea que un proyecto de desarrollo educativo es:

Una propuesta en la cual se propone resolver un caso, una situación de mejora o un problema detectado en el proceso educativo, que es el motivo de la intervención. Implica el diagnóstico y contiene los fundamentos teórico-metodológicos de la acción innovadora, la estrategia, las condiciones particulares que llevaran a su aplicación, los recursos necesarios y las metas esperadas. Se origina y desarrolla en los ámbitos formal, no formal e informal (p. 16).

Por ende, es una propuesta educativa que se presenta como un enfoque destinado a abordar un caso específico, mejorar una situación identificada o resolver un problema dentro del sistema educativo. Esta iniciativa implica un diagnóstico detallado que fundamenta teóricamente y metodológicamente la acción innovadora propuesta. Incluye la estrategia a seguir, los recursos necesarios y las metas esperadas.

2.4.1.1 Metodología del marco lógico

Es importante que para desarrollar un proyecto se respalde de una metodología para la gestión de proyectos, y que para efectos de este trabajo se retoma la Metodología del Marco Lógico. De acuerdo a Ortegón et al. (2015) la Metodología del Marco Lógico (MML) 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).

Es por ello que la MML es una herramienta ampliamente utilizada en la organización y evaluación de proyectos. Su enfoque estructurado y sistemático permite a los responsables del proyecto abordar de manera eficiente la complejidad de los problemas y desafíos que enfrentan. Además, es la construcción de una matriz de planificación que muestra de manera ordenada, los elementos clave del proyecto: los problemas que se pretenden resolver, las soluciones propuestas, los objetivos y los indicadores de éxito.

La MML aporta diferentes beneficios que ayudan en el seguimiento de la ejecución de este proyecto, en primer lugar, fomenta la claridad y la alineación de objetivos entre los diferentes actores involucrados en el proyecto. También ayuda a identificar posibles deficiencias en la planificación. Además, proporciona indicadores que permiten una evaluación objetiva de los resultados y ajuste oportuno si es necesario.

La identificación del problema y la exploración de alternativas de solución son dos etapas fundamentales dentro MML, ya que establecen las bases para el diseño y la ejecución segura de un proyecto o programa. Estas etapas permiten comprender la situación existente, definir claramente los desafíos a abordar y considerar diversas opciones para resolverlos de

manera efectiva. La identificación del problema y la exploración de alternativas de solución son esenciales para el proceso de planificación y diseño de proyectos.

La matriz del marco lógico tiene como cumplimiento el poder visualizar y organizar de manera sistemática los elementos clave de un proyecto o programa. Esta matriz presenta una estructura de cuatro niveles interrelacionados que muestran la correlación entre los problemas, objetivos, actividades e indicadores, permitiendo una comprensión clara de cómo se enlazan estos elementos para lograr el éxito.

De manera primordial se debe establecer un objetivo, los objetivos en cierta manera son logros, éxitos y metas cumplidas. No son trabajos por realizar o tareas por cumplir. Indicadores, en la matriz de Marco Lógico se refieren al resultado esperado al completarse un componente, lograrse el propósito o haber logrado una contribución significativa al final del proyecto. Se prosigue con los supuestos, los cuales son factores críticos, que están fuera del control del proyecto esto implica riesgo, los supuestos son las condiciones suficientes para obtener los resultados, también definen la sostenibilidad del resultado en muchos casos.

Además, cuenta con ciertos pasos que garantizan su eficiencia, como primer paso se tiene el análisis de involucrados lo cual debe tener desde un principio a los involucrados desde que se da inicio del proceso, teniendo en cuenta las posibles áreas que están en relación con el área en específico del proyecto, una vez teniendo identificados a los involucrados se deberán clasificar mediante ciertas características las cuales digan si son cercanos al proyecto o si son internos.

Como segundo paso se tiene el análisis del problema donde se debe tener un buen análisis sobre el problema ya que debe estar identificado para así poder presentar alternativas que den solución a ese problema. Como paso tres análisis de objetivos el cual debe plasmar mediante graficas de árbol de medios y fines y así poder llegar a la selección de la estrategia

que se utilizara, teniendo en cuenta la identificación de acciones. Como paso cinco elaborar la estructura analítica del proyecto se da mediante la información que se recogió para la selección de la estrategia óptima.

Como paso seis es el resumen narrativo de objetivos y actividades, donde se tiene la redacción de los objetivos dando marcha a la evaluación de los objetivos. Paso siete, indicadores son significativos ya que definen lo escrito describiendo las metas del proyecto. Paso ocho, medios de verificación los cuales deben ser precisos los métodos y las fuentes de recolección de la información los cuales permitan evaluar los indicadores así para observar el logro de los objetivos de la intervención.

Prosiguiendo con el paso nueve, supuestos donde se debe definir cada uno de los niveles de los objetivos del proyecto. Y es así como se llega al último paso, evaluación intermedia (formativa) se deben analizar los indicadores de actividades y componentes, su objetivo es poder analizar el progreso de los indicadores. Dicha metodología fue utilizada para gestionar este proyecto, donde más adelante se describirá el proceso que se llevó a cabo abordándolo en el capítulo 4.

2.4.1.2 Planeación del proyecto

La planificación es una herramienta indispensable para el administrador educativo en el logro de los objetivos educativos de una institución. Desde establecer una visión a largo plazo hasta optimizar recursos, mejorar la calidad educativa y adaptarse al cambio, la planificación es clave para el éxito y la relevancia de una institución educativa en el contexto actual. Para que la planificación puede llevarse a cabo se necesita tener en consideración que existen tres tipos de planeación, las cuales son planeación estratégica, operativa y táctica. En este proyecto el tipo de planeación que se retoma es la planeación táctica que de acuerdo a Münch (2010) “comprende los planes que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa

con la finalidad de lograr el plan estratégico” (p. 141). Teniendo en cuenta este tipo de planeación es la más adecuada para la ejecución efectiva de los planes estratégicos.

2.4.2 Manual de procedimientos

Citando a Rodríguez (2012) quien menciona que los manuales “representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concernientes a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, etc (p.61)”. Es por ello que un manual es sumamente necesario ya que contar con ello representa una gran ventaja para las diferentes áreas de una institución, debido a que se deben tener de manera escrita las actividades y procesos que se realizan constantemente, para evitar dificultades al momento de ejecutar algún trabajo, ya que el manual aporta practicidad al describir los pasos que se deben realizar para la actividad encomendada.

Ahora bien, hay diferentes tipos de manuales, los cuales tienen diferentes finalidades y objetivos, siendo los más relevantes el manual de organización el cual se encarga de poder plasmar la estructura de actividades que se realizan de manera constante y departamentos de una organización, plasmando las tareas específicas y la autoridad que se asigna a cada integrante de la organización, este manual debe presentar una visión del conjunto de la organización y debe ser preciso en las funciones encomendadas.

También existe el manual de políticas dando como primer paso a lo que es una política ya que de acuerdo a Rodríguez (2012) es “una actitud de la dirección superior (p.136) con este se quiere decir que deben ser comunicadas de tal manera que se dé jerárquicamente, ya que, si se desea que las actividades se realicen de acuerdo al plan deben ser objetivos y precisos, un manual político debe orientar a todo el personal e informar de todo lo que se lleva a cabo.

Posteriormente se encuentra el manual por función específica que de acuerdo a Rodríguez (2012) “es un recurso para ayudar a la orientación de los empleados” (p.151). Dentro de una organización, este puede ayudar a que las instrucciones sean definidas y así poder dar un orden a todas las actividades que se realizan, por ende, proporciona soluciones rápidas a los posibles malentendidos y poder dar a conocer sobre como contribuir el empleado en los logros de los objetivos.

Y por último está el manual de procedimientos por el cual será retomado como estrategia para efectos del presente proyecto de gestión escolar. Como afirma Rodríguez (2012) “los manuales de procedimientos, como instrumentos administrativos que apoyan el quehacer institucional, se consideran elementos básicos para la coordinación, la dirección y el control administrativo, ya que facilitan la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la organización” (p.115). Es por ello que es importante, ya que, va a dirigido a áreas en específico, en este caso un área administrativa donde se requiere procesos adecuados y que tengan la mayor claridad posible, dicho manual debe tener plasmado el cómo es que funciona la organización y ser preciso en las responsabilidades operativas del personal dependiendo de las funciones que les correspondan.

Además, sirve como medio de integración y orientación para el nuevo personal con el fin de poder facilitar su incorporación a su unidad administrativa, debido a que se suele dar un cambio constante de personal y teniendo un manual donde tenga las cosas que se realizan, dicho personal tendrá un mejor desempeño con las actividades administrativas que se le soliciten. Los manuales de procedimientos consisten en describir la secuencia lógica de las distintas actividades plasmadas, mencionando quien, como y para que se han de realizar dichas actividades, es por ello, que se necesita tener un manual de procedimientos, ya que

son esenciales en el día a día para llevar un orden. De acuerdo a Rodríguez (2012) el manual de procedimientos, cuenta con elementos importantes que aportan un orden al momento de elaborarlos, dichos elementos son, índice donde se encuentra la lista de apartados que cuenta el manual, dando paso a la introducción la cual es la guía que se presenta dando un breve prólogo de lo que se abordara.

Prosiguiendo con los elementos, se cuenta con un organigrama el cual explica ciertos aspectos, los cuales son e sistema de organización, tipo de departamentalización y la relación entre personal con autoridad de línea y asesoría. En el manual se deben poner las gráficas en este caso diagramas de flujo plateando los pasos de los procedimientos y por último la estructura procedimental la cual describe narrativamente los procedimientos de manera general y por lo mismo indicando cada paso de su ejecución.

2.4.2.1 Capacitación

Para dar a conocer a las funciones que contiene el manual de procedimientos es importante abordarlos mediante una capacitación, las cuales de importancia teniendo en cuenta que al personal administrativo se le debe dar a conocer sobre lo que se abordara dentro del manual de procedimientos mediante las actividades y funciones que se abordan en el área. Dicha capacitación puede abordarse de manera formal e informal donde se incluya las sesiones, ejercicios y talleres o cualquier otro método de explicación donde se abarque lo contiene el manual de procedimientos.

El objetivo de que se dé a conocer mediante una capacitación es que busca proporcionar a los participantes el conocimiento, las herramientas y las habilidades necesarias para desempeñarse de manera efectiva en su trabajo o en una determinada área.

De igual manera el objetivo de la capacitación es mejorar el desempeño a nivel organizacional. A través de la adquisición de nuevos conocimientos, los empleados pueden realizar sus tareas con mayor eficiencia. Esto contribuye directamente al logro de los objetivos organizacionales al aumentar la productividad y la calidad del trabajo realizado.

Dicho manual se debe dar a conocer mediante una capacitación en este caso sustentado por Chiavenato (2011) que da a conocer a la capacitación como “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” (p. 322).

Dicho de otro modo, la capacitación se refiere a un proceso educativo de duración limitada que se lleva a cabo de manera planificada y estructurada. Durante este proceso, las personas tienen la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, mejorar habilidades existentes y desarrollar competencias específicas. Esto se realiza con el propósito de alcanzar objetivos previamente establecidos, ya sea para mejorar el desempeño laboral, adquirir habilidades específicas para una tarea determinada o desarrollar competencias clave en un área en específico.

Se imparten tres etapas de llevar a cabo una capacitación la primera de ellas es el análisis organizacional: el sistema organizacional, Chiavenato (2009) plantea que “el análisis organizacional determina la importancia que se dará a la capacitación” (p. 326). Es por ello que se debe tener verificar todos los factores que incidan en sus costos y los beneficios que esperados de la capacitación en comparación con otras estrategias para que logren alcanzar los objetivos de la organización.

Prosiguiendo con el análisis de los recursos humanos: el sistema de la capacitación citando a Chiavenato (2009) “el análisis de los recursos humanos procura constatar si son suficientes, en términos cuantitativos y cualitativos, para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización” (p. 327). Es por ello que implica una evaluación exhaustiva de la capacidad tanto cuantitativa como cualitativa del personal disponible para abordar las demandas presentes y futuras que se presenten en la organización. De igual manera, se encarga de garantizar que el esfuerzo laboral sea óptima en termino de calidad y también poder garantizar el éxito y sostenibilidad de la organización a largo plazo.

Teniendo en cuenta los dos tipos de análisis, se prosigue con el que es análisis a utilizar el cual es el análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades, de acuerdo a Chiavenato (2009) dice que “más allá de la organización y las personas, la capacitación también debe considerar los puestos para los cuales las personas deben capacitarse” (p. 328). Siendo así que implica un análisis detallado de las funciones y responsabilidades asociadas a cada puesto dentro de la organización. Es decir, trata de entender las operaciones y tareas que se llevan a cabo en cada rol, así como las competencias y conocimientos necesarios para desempeñarlas de manera efectiva.

Al considerar la adquisición de habilidades, Chiavenato (2009) destaca la importancia de identificar de manera precisa las necesidades de capacitación de cada puesto. Esto implica no solo evaluar las habilidades y conocimientos que se tienen actualmente si no también el poder anticipar las demandas futuras del puesto y del entorno laboral en constante cambio. Además, se da la importancia de integrar el análisis detallado de las operaciones y tareas con el proceso de capacitación, reconociendo que esta última debe estar estrechamente alineada con las necesidades específicas de cada puesto dentro de la organización. Esta perspectiva

asegura que la capacitación sea efectiva y contribuya al desarrollo del éxito organizacional dentro del centro de estudio.

2.4.2.2 Seguimiento y evaluación de la estrategia

Es fundamental evaluar y dar seguimiento a la implementación de un proyecto debido a la complejidad de cualquier iniciativa. La evaluación permite identificar posibles desviaciones entre el plan inicial y la realidad, así como detectar oportunidades de mejora y corrección de errores a tiempo. Además, el seguimiento riguroso garantiza el cumplimiento de los objetivos establecidos, la optimización de recursos y la toma de decisiones para asegurar el éxito y la efectividad del proyecto.

Para que este proceso se pueda realizar de una manera eficiente y ordenadamente se realizó una gráfica de Gantt donde se plasman las actividades que están encaminadas a lograr los objetivos planteados, todas las actividades que se plasmen en dicha gráfica deben estar en orden y con ciertas fechas establecidas las cuales dan hincapié al tiempo que se requiere para abordar cada una de esas actividades. De acuerdo a Terraza (2011) plantea que 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” (p. 10). Es por ello, que se da en un orden debido a que se implementan varias actividades a realizar y en qué tiempo se van a ejecutar.

Teniendo en cuenta la evaluación, ahora se da seguimiento con la herramienta que se utilizara para evaluar la cual es un FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). De acuerdo a Münch (2010) “el análisis FODA consiste en detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden afectar el logro de los planes (p. 49). Es

así como el análisis FODA es una herramienta estratégica utilizada para evaluar de manera integral las características internas y externas de una entidad.

2.4.3 Evaluación del proyecto

El FODA está compuesto por fortalezas donde se conllevan los puntos más fuertes y características de la organización las cuales facilitan el logro de los objetivos que se establecen. Oportunidades las cuales son elementos dentro del ambiente que propician el logro de los objetivos. Debilidades son factores que están obstaculizando el logro de los objetivos y por ende se es difícil poder seguir avanzando de la mejor manera posible y por último están las amenazas las cuales están fuera del entorno por de cierta manera están afectando negativamente e impiden que se logren los objetivos.

La aplicación de un análisis FODA emerge como un recurso esencial para evaluar la eficacia de un programa de capacitación asociado de manera general a la propuesta de intervención. Este enfoque estratégico permite una evaluación completa al considerar tanto los factores internos como externos. En términos de fortaleza interna, el análisis FODA puede destacar un elemento que contribuye al éxito del programa.

Al abordar las debilidades internas, el análisis FODA permite una evaluación honesta de las áreas que requieren atención. Puede revelar deficiencias en el contenido del manual, enfoques de enseñanza que necesitan ajustes. Identificar estas debilidades proporciona una base para el desarrollo de estrategias de mejora.

Las oportunidades externas, por otro lado, ofrecen un panorama más amplio. Pueden incluir tendencias emergentes en el campo, avances tecnológicos aplicables al manual o cambios en las demandas del área que la capacitación busca abordar. Un análisis FODA

permite reunir estas oportunidades, adaptando el programa para mantener su relación y alineación con las necesidades cambiantes del entorno.

En otras palabras, al considerar las amenazas internas y externas, el análisis FODA ayuda a anticipar desafíos que podrían afectar la efectividad de la capacitación. En resumen, un análisis FODA para la evaluación de un programa de capacitación vinculado a un manual de procedimientos en el área proporciona una visión integral, facilitando la toma de decisiones y permitiendo ajustes continuos para mejorar la calidad de las labores administrativas.

CAPÍTULO
III

MARCO METODOLÓGICO

Es crucial, que un proyecto de gestión escolar tenga una metodología de investigación. En primer lugar, una metodología proporciona un marco estructurado para recopilar, interpretar, analizar y interpretar datos que estén relacionados entre sí. Es así como en este capítulo se abordarán temas que están dirigidos hacia un mismo camino el cual se da hacia un término en particular.

3.1 Enfoque de la investigación

Es importante conocer que toda la investigación debe orientarse a partir de un paradigma, el cual da orientación y sentido, para entender lo que es un paradigma en investigación se definirá el término de Bisquerra (2009) dice que “paradigma se utiliza ampliamente para referirse a las diferentes aproximaciones a la investigación, con el propósito de clarificar y ofrecer soluciones a los retos que actualmente plantea la educación” (p.66).

Se puede entender que el concepto va dirigido hacia la resolución y comprensión de los problemas que se presentan en una investigación. De igual manera, se deben establecer métodos y prácticas que den importancia a poder indagar de la manera más profunda posible, dicho paradigma no se queda con información que no tenga investigación confiable, sino que impulsa la búsqueda de nuevo conocimiento. En esencia, un paradigma busca abordar desafíos, fomentando la actualización constante para diversos cambios.

Existen cuatro diferentes paradigmas, se encuentra el positivista, interpretativo, participativo y sociocrítico Bisquerra (2009) menciona que el paradigma positivista el paradigma positivista se encarga de poder explicar y predecir las situaciones que van a

sucedier y así poder verificar y comprobar la causa. Por otro lado, el paradigma interpretativo se encarga de poder comprender e interpretar la realidad y los significados que las personas le dan a las a la realidad de las cosas y cómo toman acciones a las situaciones. Como tercer paradigma está el participativo el cual se basa en cómo se logran comprender la realidad basándose en los resultados de la participación de las personas.

Y el cuarto paradigma, que se retoma para la presente investigación es el paradigma socio-crítico el cual Bisquerra (2009) plantea que es:

La orientación a favor de una estructura social e institucional más justa y la crítica al statu quo para transformar posibles prácticas educativas distorsionadas, es el punto de partida del paradigma crítico o sociocrítico, un paradigma para el cambio, para la liberación que alterna la crítica y la ideología simultáneamente (p.75).

Retomando el paradigma anterior, se podría argumentar que la orientación hacia una estructura social e institucional más justa, así como la crítica al statu quo con el fin de transformar prácticas educativas posiblemente distorsionadas, plantean un enfoque interesante. Desde esta reflexión, se podría sugerir que, aunque el paradigma sociocrítico busca el cambio y la liberación, es fundamental tener en cuenta las complicaciones que pueden surgir en la implementación de dicho enfoque.

El paradigma sociocrítico cuenta con ciertas características las cuales menciona Bisquerra (2009), entre ella se destaca que se da de manera flexible y se suele dar con la realidad social y está basado en la teoría, una vez teniendo conocimiento de la teoría es esencial que sea puesto en práctica para que se dé todo lo que busca este paradigma de la manera más eficiente y efectiva posible, se debe incluir los valores y los interés que presenten en los contextos a estudiar, se dan respuestas a problemas específicos, teniendo en

consideración la intervención activa de los miembros. Una de las características que hacen que sea más importante este enfoque en este proyecto de investigación es que se encarga de poder llevar a los sujetos a tener una mejor distribución de los recursos que están en la sociedad, debido a que no existen diferencias entre la teoría y práctica.

Las características mencionadas en el párrafo anterior se relacionan con el proyecto de investigación debido a que tiene un enfoque cualitativo que hace a un investigador con ciertas cualidades entre ellas es que debe tener en consideración el paradigma sociocrítico para que pueda tener las herramientas necesarias en la teoría y así poder llevarlo a la práctica, cómo se retoma en las características donde debe incluir las necesidades que presentan las comunidades en este caso una institución para así poder llegar a un proceso efectivo y para que todo esto se lleve de manera adecuada debe tener cierta flexibilidad a las diferentes situaciones que se presenten en el camino.

3.1.1 Enfoque cualitativo

Teniendo en consideración lo que es el paradigma sociocrítico se debe dar consideración en las tres rutas que puede seguir una investigación las cuales menciona Hernández (2018), las cuales son cuantitativa, cualitativa y mixta, entre estas tres se debe tomar en cuenta que son de gran relevancia para que se dé una investigación, en este caso se debe mencionar a que va dirigida cada una de ellas para definir aquella que se retoma en el presente trabajo investigativo.

De acuerdo a Sampieri (2018) quien plantea que “hay tres rutas fundamentales: la cuantitativa, cualitativa y mixta. Por ello, se va revisar en términos generales, para que se

conozca y se sepa las caracteriza y así profundizar en ellas y elegir la más adecuada a las circunstancias” (p.4)

Dando explicación de las tres rutas que menciona Sampieri (2018), la primera de ellas es la ruta cuantitativa va vinculada a los números y gráficas donde se dan resultados numéricos y métodos matemáticos para poder comprender fenómenos, tomar decisiones y prever tendencias. En esta ruta, se deben emplear métodos matemáticos y herramientas estadísticas para examinar patrones y relaciones en conjunto de datos, proporcionando una base de datos sólida para la toma de decisiones en diversos campos, desde la investigación científica y así llegando a la gestión institucional. Es fundamental para evaluar correlaciones y generalizar resultados. Se debe brindar información mediante la optimización de procesos y estrategias, mediante una perspectiva objetiva y confiable. En esta ruta el investigador debe plantear en el contexto un problema de estudio que está enfocado sobre el fenómeno de interés.

La ruta cualitativa de investigación es un enfoque metodológico que busca comprender y explorar fenómenos sociales desde una perspectiva profunda y contextual. Se basa en la recolección y análisis de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y documentos. En dicha ruta, el investigador adopta un papel activo, inmerso en el contexto de estudio, para captar la complejidad y la realidad social. Se busca comprender la realidad desde la perspectiva de los participantes, explorando sus experiencias, significados y perspectivas. La flexibilidad es una de las características clave de la investigación cualitativa, ya que permite ajustar el diseño de la investigación a medida que se obtienen nuevos datos y van surgiendo nuevas preguntas.

La investigación cualitativa toma como referencia un marco lógico que proporciona una base conceptual para comprender el fenómeno de estudio. Los investigadores pueden utilizar diversas estrategias, como el muestreo teórico, donde se seleccionan participantes específicos debido a su relevancia para el tema de investigación. Los datos cualitativos suelen recopilarse mediante entrevistas con cierta profundidad para obtener información adecuada y fundamental.

Para que de una validez a la ruta de investigación cualitativa se debe abordar a través de la triangulación, la cual implica la utilización de diferentes fuentes y métodos de recopilación de datos, lo cual es de ayuda para así poder darle consistencia y validez de las interpretaciones que se lleven a cabo. De cierta forma, la ruta cualitativa de investigación es un enfoque valioso para explorar fenómenos sociales complejos, tomando la riqueza de la experiencia humana y proporcionando una comprensión profunda de los contextos en los que se desarrollan. A través de la interpretación reflexiva, los investigadores cualitativos contribuyen al conocimiento enriquecedor de la realidad social.

Y por último se tiene a la ruta mixta que es más que nada la interrelación de las rutas mencionadas anteriormente (cuantitativa y cualitativa) y se encarga de mezclarlas, pero todo esto no solo es de mezclar ambas rutas, sino de poder darles una interacción y sacarle el máximo provecho a cada una de ellas. Esta ruta se encarga de representar un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación, donde implica el poder analizar los datos tanto cuantitativos como cualitativos. La ruta mixta utiliza la evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales y de otros tipos para poder entender ciertos problemas.

Para que este proyecto se dé adecuadamente se debe tener en consideración cuatro fases, que de acuerdo con Rodríguez (1996) son preparatoria, trabajo de campo, analítica e informativa, cada una de ellas fueron esenciales para que se llegara a un resultado en específico y fuera clave en la investigación.

La fase de preparatoria es el primer paso clave para que se pueda dar paso a las siguientes etapas, este se encarga de poder dar una etapa reflexiva y diseño de la misma. Se toma seguimiento en la propia formación investigadora. Esta fase cuenta con etapa reflexiva donde se debe dar deliberación a la observación y la etapa de diseño donde se da el procedimiento de poder planificar la manera de diseñar la investigación. De cierta forma dan paso a que con ayuda de estas dos etapas se pudo diseñar ciertos instrumentos en este caso entrevistas dirigidas al personal administrativo y así llegar a la etapa de reflexión donde se analiza sobre los resultados que se obtuvieron.

Posteriormente se da seguimiento a el trabajo de campo dónde está basado en cómo se da procedimiento una vez teniendo los resultados que se obtuvieron mediante las entrevistas aplicadas, se adentra a fondo en poder identificar la información adecuada y mediante ello obtener resultados específicos y donde se surgieron ciertas problemáticas. Tomando en cuenta que se debe estar dentro del campo para poder tener una mejor profundización en el campo de estudio.

Como afirma Rodríguez (1996) “el momento más difícil de todo el trabajo de investigación es poner el pie por primera vez en el campo y saber qué hacer en ese momento” (p.72). De acuerdo con Rodríguez lo más difícil es poder estar dentro, en este caso en un área administrativa donde se llega sin tener conocimientos básicos o claves sobre qué es lo que se

lleva a cabo y cuáles son los procedimientos de cada actividad que se realiza, es importante tener en cuenta que se debe indagar de una manera más profesional y adecuada.

Dando seguimiento con la tercera fase que es la fase analítica donde desde el punto de vista de Rodríguez (1996) “esta fase tras el trabajo de campo, en modo alguno queremos significar que el proceso de análisis de la información recogida se inicia tras el abandono del escenario” (p.75). Brindando un punto de vista diferente es que es importante que todo el análisis de información se dé dentro del trabajo de campo para que se posea un mejor desempeño y comprensión de todo lo que se ha ido recogiendo mediante todas las entrevistas que se utilizaron.

Mediante la fase analítica se obtendrá la reducción de datos una vez organizada toda la información recogida y así llegar a la obtención de resultados y llegar a la verificación de conclusiones. Todos los resultados que se obtengan ya no pasan a ser solo del investigador, si no que ahora se deberán llevar a plasmar los resultados que se obtuvieron a las demás personas que estén involucradas y así poder comprender mejor todo lo recopilado.

Se da culminación con la fase informativa donde todos los resultados que se obtengan ya no pasan a ser solo del investigador, si no que ahora se deberán llevar a plasmar los resultados que se obtuvieron a las demás personas que estén involucradas y así poder comprender mejor todo lo recopilado. Se da mediante investigación cualitativa donde el investigador cualitativo puede verse como un perseverante crítico explicativo. Todo conlleva a que se pueda realizar un texto de campo donde se integren la información de campo con los documentos que se obtuvieron en el mismo. Dicho trabajo se podrá llevar a cabo siempre y cuando el investigador parta desde el carácter humano y sea comprometido con esta tarea encomendada.

3.2 Diseño de investigación

Para poder comprender de la mejor manera sobre lo que conlleva el enfoque cualitativo posteriormente mencionado, se debe realizar una fundamentación sobre lo que es el diseño de investigación y todo lo que conlleva en este proyecto y así poder tener en consideración las cuestiones del porqué es útil utilizarlo, de acuerdo a Arias (2012) “el diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.27). De acuerdo a lo que plasma el autor el investigador debe tener conocimientos que se van adoptando conforme va avanzando en la investigación y así poder llegar a dar respuesta al problema que se tiene originado.

Por ende, el diseño de investigación de cierta manera es un proceso sistemático y estructurado mediante el cual se planifica y organiza un estudio con el fin de obtener información relevante y válida. El diseño de investigación es de cierta manera el camino que guía al investigador a lo largo de la indagación. Dicho proceso conlleva a la toma de decisiones cruciales sobre la selección de la muestra, los métodos de recopilación de datos. Siendo más específicos constituye el andamiaje conceptual y metodológico. Teniendo una correcta aplicación garantiza la validez y seguridad de los resultados logrados, favoreciendo así al avance y la comprensión de diversas disciplinas.

El diseño de investigación tiene como apoyo a tres tipos de exploración las cuales son fundamentales debido a que cada una de ellas tiene sus procesos que aportan ayuda al investigador en poder lograr su indagación y así alcanzar su problema en determinado. Cada tipo de investigación cuenta con diferentes procesos teniendo en consideración que solo se debe tomar una dependiendo el tipo de situación que se está presentando y así poder concretar cuál es la conveniente para el investigador.

Los tipos de diseños son, exploratorio que de acuerdo a Arias (2012) “es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que los resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto” (p.23). Por ende, el diseño exploratorio se emplea para abordar situaciones en las cuales el conocimiento es limitado. En este tipo de diseño, el investigador se sumerge en el fenómeno de interés con el propósito de obtener una comprensión más profunda y generar suposiciones o ideas preliminares, en este diseño la recolección de datos suele ser de manera flexible y no se adhiere a unos procesos en específico, este diseño permite a los investigadores el poder explorar cosas desconocidas, proporcionando una base sólida para el desarrollo de teorías y llegar a la formulación de preguntas más específicas en investigaciones subsiguientes.

Se da seguimiento con el diseño descriptivo el cual desde el punto de vista de Arias (2012) “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24). En otras palabras, este diseño se enfoca en la investigación y en cómo se centra en describir detalladamente un hecho, fenómeno o un grupo de personas, de igual manera es poder entender cómo están estructurados, sin la necesidad de buscar explicaciones o relaciones entre variables. El diseño descriptivo busca profundizar en por qué algo ocurre y así poder buscar de una manera más clara lo que se está estudiando.

3.2.1 Diseño explicativo

Dando seguimiento con los diseños, por último, se tiene a la investigación explicativa la cual se retoma en esta investigación. En la opinión de Arias (2012).

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, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis (p 26).

Por consiguiente, se destaca la importancia de este enfoque cualitativo en la investigación, la afirmación de dicho autor sugiere en indagar el porqué de los hechos a través del establecimiento de relaciones causa-efecto. En este contexto, los estudios explicativos se dedican tanto a identificar las causas que llevan a ciertos fenómenos como a comprender los efectos resultantes. En esta representación implica que el diseño explicativo va más allá de la representación de eventos y se adentra en la comprensión de las conexiones subyacentes.

En la investigación explicativa se lleva a cabo la prueba de hipótesis como una herramienta esencial para validar las relaciones propuestas entre las variables. Esto implica no solo la identificación de las causas que conducen a ciertos resultados, sino también la comprensión de los efectos resultantes. En esencia, el diseño explicativo busca proporcionar una comprensión más profunda y significativa al explorar las razones detrás de los fenómenos estudiados.

Este enfoque no solo se ocupa de determinar las causas de un fenómeno, sino que también se interesa en entender los efectos que pueden surgir como resultado de ciertos factores. Así, el diseño explicativo se presenta como una herramienta valiosa para descubrir las complejidades de la realidad y avanzar en la comprensión científica a través de la caracterización y esclarecimiento de las relaciones casuales.

Por consiguiente, el diseño explicativo orienta la investigación en este proyecto debido a que es crucial para comprender las relaciones causa-efecto que existen entre las funciones definidas y la eficacia administrativa. La investigación explicativa permite explorar más allá de la descripción superficial de las funciones administrativas en el área. Se

enfoca en indagar por qué ciertas funciones están asociadas con una mayor efectividad en las actividades administrativas, mediante la suposición y la validación sistemática, este diseño proporciona una comprensión más profunda de cómo el esclarecimiento de funciones impacta en la eficiencia y efectividad administrativa.

3.2.2 Método de investigación acción

Primitivamente se debe abordar sobre lo que es un método de investigación acción, el cual es un conjunto de procedimientos para obtener información, analizar datos y responder preguntas o resolver problemas. Un método de investigación proporciona un marco metodológico que guía el proceso de investigación, desde la formulación de hipótesis o preguntas de investigación hasta llegar a la interpretación de los resultados.

Con esto se da paso a el método de investigación acción que es el que se abordara en la presente investigación. De acuerdo a Serrano (2009) define a la investigación acción como “el proceso por el cual los prácticos intentan estudiar sus problemas científicamente con el fin de guiar, corregir y evaluar sistemáticamente sus decisiones y sus acciones” (p.182). Dando un punto de vista relacionado con lo que plantea el autor es que la investigación acción se utiliza para abordar problemas o desafíos prácticos en contextos específicos.

En este método, los investigadores junto con los partícipes trabajan de manera colaborativa para analizar, identificar y resolver problemas. En lugar de limitarse a la observación y análisis externo, la investigación acción implica la participación activa de los participantes en la toma de decisiones mediante la implementación del cambio. Este proceso constante regularmente sigue un modelo que involucra la planificación, la acción, la observación y la reflexión continua.

La investigación acción es esencial para entornos prácticos, como la gestión organizativa, donde se busca mejorar las condiciones y prácticas cotidianas. A través de este enfoque no solo se busca el poder comprender los problemas, sino también el poder generar soluciones flexibles, así promoviendo la mejora continua y la innovación en el campo específico de estudio.

Para que todo esto funcione el método de investigación acción cuenta con cuatro pasos que hacen más eficiente en la indagación de acuerdo a Serrano (2009) los pasos son importantes debido a que “sirven para sistematizar los pasos a recorrer en un camino que se caracteriza por no ser lineal sino más bien sinuoso, cíclico y dialéctico” (p. 189), como primer paso se tiene al poder diagnosticar y descubrir una preocupación temática problema la cual se aborda en el capítulo I de este proyecto, para ello es importante el poder descubrir una actividad que de cierta manera resulta complicada el poder darle una solución favorable. El segundo paso es la construcción del plan abordando en el capítulo II donde se encarga de poder ir orientando al investigador hacia dónde se dirige la acción.

Prosiguiendo, como tercer paso está la puesta en práctica del plan y observación de cómo funciona abordado en el capítulo IV, con este paso la función es que se dé una vista amplia a la posible solución que se le puede dar a la problemática y para ello es necesario que se esté en una revisión continua en caso de que las circunstancias estén en cambio, se deben contemplar ciertas técnicas o instrumentos para recoger los datos que se necesiten. Y como cuarto paso se tiene a la reflexión e integración de resultados que de igual manera se conjunta con el capítulo IV, con este paso basó no solo se debe quedar en la descripción de lo que se va adquiriendo, se tiene como objetivo el poder comprender la realidad y así poder darle una nueva innovación.

La investigación acción desempeña un papel importante en proyectos de investigación administrativa debido a su capacidad para fusionar la teoría con la práctica, permitiendo a los investigadores analizar y mejorar situaciones en específico en entornos administrativos. En este contexto, la relevancia de la investigación acción se enfoca en la participación y colaboración donde se debe estar directamente involucrado en el proceso de investigación.

Esta combinación de la investigación acción contribuye a la colaboración de conocimientos sólidos y aplicables, llevando a cabo en la realidad específica de la gestión administrativa, lo que hace que sea un enfoque esencial para la investigación en este campo. Se debe tener presente que un investigador cualitativo debe tener el conocimiento adecuado sobre fenómenos sociales, para ello se espera que el investigador en este contexto, adopte una perspectiva participativa, con la finalidad de poder encontrar la riqueza de las experiencias.

3.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Toda investigación requiere del uso de técnicas e instrumentos debido a que las técnicas e instrumentos son fundamentales en la investigación porque facilitan la recopilación, el análisis y la interpretación de datos de manera objetiva, rigurosa y eficiente, de acuerdo a Arias (2009) una técnica es “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67) de igual manera las técnicas se apoyan de observaciones donde se ve de una manera más factible los sucesos que se presentan, encuestas que se realizan para obtener información más estructurada mediante apoyo de cuestionarios y entrevistas que pueden generar datos más específicos debido a que se suele dar de manera informal.

De acuerdo con el autor la técnica es un conjunto de procedimientos o métodos sistemáticos que se utilizan para lograr resultados específicos enfocados en un área en particular. Se describe por ser una serie de pasos o acciones planificadas y organizadas que se aplican de manera constante para poder alcanzar un objetivo determinado. Tiene como propósito el poder mejorar la eficiencia y eficacia en la realización de actividades o en la obtención de resultados deseados. Por lo tanto, una técnica representa algo práctico y de manera estructurada para abordar dificultades o llevar a cabo diligencias definidas.

Ahora bien, la aplicación de una técnica conlleva a la obtención de información, la cual debe ser guardada de tal manera que los datos obtenidos puedan ser procesados, analizados e interpretados posteriormente, a esto se llega a considerar como un instrumento. Citando a Arias (2009) menciona 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).

Por ende, se considera que el instrumento es pieza clave para que la técnica tenga mayor aporte en el proyecto, debido a que el instrumento tiene como propósito específico el poder llevar a cabo las tareas o actividades en diversos campos. Suele ser creado con precisión y funcionalidad para facilitar la realización de acciones determinadas. La elección del instrumento es importante para garantizar la validez y la confiabilidad de los datos recopilados, y su correcta aplicación contribuye a la calidad y precisión de los resultados logrados en el contexto de la investigación.

Ahora bien, en la presente investigación se recurrió al uso de diferentes técnicas e instrumentos, que permitieron una adecuada recolección de información, para ello se elaboró una observación estructurada apoyada de una lista de cotejo donde se recopiló información

valiosa para tener en consideración ciertas situaciones que se estuvieran presentando, de igual manera se realizaron dos observaciones semiestructuradas las cuales son fundamentales debido a que tiene un panorama amplio a lo que se quiere llegar.

Dando hincapié con los instrumentos donde los resultados obtenidos se abordan en el capítulo I de los cuales, se utilizaron tres, entre ellos una guía de observación (Ver apéndice A) para poder recopilar información que facilite la recopilación sistemática de datos a través de la observación en un área en específico y por último se utilizaron dos guías de entrevista semiestructurada (Ver apéndice E, G) dando paso a poder facilitar la información de una manera más enriquecedora y así obtener datos relevantes que llevan a tener conocimientos más amplios de la situación que se está abordando.

CAPÍTULO
IV

PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO

En el presente capítulo se escriben las características y elementos que deben considerarse para realizar un proyecto de desarrollo educativo, que con la metodología del marco lógico le brinda a este poder encaminar y darle una mejor dirección. También, se retoman puntos importantes como la planeación de la estrategia donde se encuentra descrita una gráfica de Gantt que fue herramienta fundamental para la ejecución del contenido del manual de procedimientos y así llegar al balance general del proyecto de desarrollo educativo donde la cual se plasma mediante un FODA donde se retoman las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se fueron presentando.

4.1 Proyecto de desarrollo educativo

Todo administrador educativo debe tener la efectividad en el desarrollo de proyectos debido a que es importante que se tengan conocimientos sobre las situaciones que están surgiendo en un área en específico. La importancia de esta tarea se enfoca en el administrador educativo para influir positivamente en el entorno académico, promoviendo mejoras significativas y favoreciendo el crecimiento integral de la comunidad educativa.

Al asumir la responsabilidad de diseñar proyectos se convierte en coordinador, gestor, innovador en el ámbito educativo. Estos proyectos no solo deben abordar las necesidades inmediatas de la institución, sino también apetecer las metas a largo plazo que fomenten un ambiente de cambio que se de manera constante. El desarrollo de proyectos por un administrador permite que se pueda identificar áreas de mejora, se deben implementar y evaluar continuamente la relevancia de sus acciones.

La capacidad de liderar proyectos en el ámbito educativo también pone al administrador como un modelo a seguir debido a su gran responsabilidad en el ambiente educativo, y así el personal tenga una mejor responsabilidad. Además, al involucrar diferentes partes que estén interesadas en el proceso de toma de decisiones, se fomenta el compromiso por todo el personal, y se tienen mayores herramientas e ideas para tener una mejor previsión en la institución educativa.

Lo cual da seguimiento a crear objetivos en la implementación de este proyecto de desarrollo educativo de intervención, los cuales son esenciales para llevar la situación en marcha y así tener alternativas de soluciones, los objetivos son:

Definir las funciones de cada puesto de trabajo del área y así tener una mirada más amplia de las situaciones que está sucediendo.

Identificar y definir los procesos del área donde se plasmen las actividades que se realizan constantemente.

Crear un manual de área donde se definan sus procesos administrativos.

Capacitar en el manejo del manual de procedimientos a los integrantes del área de servicios escolares.

4.1.1 Aplicación y seguimiento de la metodológica del marco lógico

A partir de la determinación del tipo de proyecto se debe concretar la metodología que servirá para llevar a cabo dicho proyecto, esta metodología es en base a la Metodología del Marco Lógico, se tiene mediante los pasos, los cuales son importantes para que se pueda llegar a la toma de posibles soluciones a la situación que ha ido identificando. Primero se debió tener el análisis de los involucrados (Ver apéndice L) que se abordó mediante un

esquema donde se plasmaron los posibles involucrados y cuales podrían ser las categorías de actores a utilizar pero esto dependiendo de las características que tiene cada actor implicado, se obtuvo la clasificación de los implicados de acuerdo a las características que lo hacen diferente de cierta manera a los demás y así es como se logró dar la posición y caracterización de los mismos, por ende se debe asumir la identificación, análisis y selección de involucrados.

Todo conlleva al análisis del problema (Ver apéndice M) en el cual permite definir el problema central y analizarlo mediante un árbol de problemas, este tiene la característica de brindar la diversidad de las causas y efectos del problema, en este proyecto la falta de un manual de procedimientos, trae como consecuencias la falta de efectividad, es decir, que a partir de la delimitación del problema se analizan las posibles estrategias.

El análisis de los objetivos (Ver apéndice N) se da mediante un árbol de objetivos en el cual se identifican las situaciones que se lograron analizar durante el proyecto, después de haberlo realizado se deben

examinar las relaciones entre los medios y fines establecidos para poder garantizar que el estudio es válido, es por ello que se debe dar la identificación de acciones lo cual es mediante un proceso que permite operacionalizar los medios. Por ende, en este proceso se definen las acciones concretas. Con la información que se va obteniendo con la selección de la estrategia optima (Ver apéndice O) se construye la estructura analítica del proyecto, es por ello que se debe ajustar el árbol de objetivos de manera en que plasme el fin, propósito, componentes y actividades.

Los indicadores (Ver apéndice P) deben definir lo escrito en la columna de los objetivos de la MML y deben estar plasmados en cada nivel de dicha matriz, donde se tiene

una lista de indicadores que dan paso al logro de los diferentes niveles de objetivos de la MML del proyecto y así es como se llega a la revisión de criterios para los indicadores ya que es útil en la evaluación seleccionados de la intervención. Luego de haber seleccionado los indicadores se deben precisar en los medios de verificación (Ver apéndice Q) con los métodos y fuentes de recolección de información que permitirán evaluar las metas para observar el logro de los objetivos para la intervención.

La MML es la definición de supuestos mediante una matriz del marco lógico, (Ver apéndice R) que se plasma en un esquema que son los factores de trance basándose en los factores de ciertas dificultades, dicha matriz está compuesta por cuatro columnas donde se da el resumen narrativo, nombre del indicador, medios de verificación y supuestos. Las actividades para el plan del trabajo donde se colocaron actividades importantes para tener un panorama más amplio, se da mediante un fin que es la implementación de un manual de procesos para el establecimiento de las actividades que se realizan en el área de servicios escolares teniendo como indicador de logro el 100% de la implementación de dicho manual, siendo el medio de verificación el documento del manual de procesos y teniendo como supuestos el no tener la información correspondiente.

Prosiguiendo con el propósito, el cual es el resumen narrativo, es definir las funciones en el área de servicios escolares de UPN 212, para aumentar la efectividad de las labores administrativas, el indicador es la definición al 100% de las actividades del área de servicios escolares en este caso los medios de verificación el definir las funciones correspondientes y teniendo como supuesto hacer las actividades no correspondientes.

Ahora se aborda el componente donde se establece el poder asemejar las funciones y procesos que realiza el personal de servicios escolares asumiendo como nombre del indicador

el poder identificar al 100% las actividades del personal de servicios escolares y teniendo como medios de verificación la identificación de las actividades que realiza el personal, teniendo como supuesto el que se no se tenga claridad las actividades que realiza el personal, dando seguimiento con el resumen narrativo se encuentra el identificar procesos que realizan para poder llevar un mejor control administrativo en el área de servicios escolares.

Y así teniendo como indicador, el identificar al 100% los procesos que realizan para llevar un mejor control administrativo y el implementar un manual de procedimientos para el área de servicios escolares donde se describan las funciones y procesos que se llevan a cabo. Posteriormente se deben establecer ciertas actividades que sean de ayuda como lo es definir las funciones de cada puesto de trabajo del área, identificar y definir los procesos del área de servicios escolares para así tener en consideración las funciones que se realizan en el área.

4.2 Planeación de la estrategia

Para que se pudiera tener un orden en la implementación de un manual de procedimientos en el área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212, se realizó una gráfica de Gantt donde se abordaron actividades que serían de apoyo para lo posteriormente mencionado. Teniendo en consideración como primera actividad el realizar un análisis de los procesos existentes en el área identificando cada tarea que se realiza (Ver apéndice S). A continuación, establecer el contenido que servirá como guía para la elaboración del manual (Ver apéndice T) donde se aborda todo el contenido en el manual de procedimientos y el orden en que debe ir cada apartado.

Una vez teniendo plasmadas las actividades que se realizan en el área de servicios escolares se realizaron diez diagramas de flujo los cuales ayudan a describir un proceso y así comunicar los procedimientos que suelen ser complejos de una manera clara y fácil de comprender. Teniendo en consideración lo que conlleva los diagramas de flujo se da hincapié a la primera actividad siendo la elaboración constancia de estudios (Ver apéndice U) las cuales solicitan los alumnos para trámites personales, haciendo constar que el alumno está inscrito dentro de la institución.

Posteriormente, está el proceso de inscripción (Ver apéndice V) de la nueva matrícula de los alumnos que se postulan para lograr obtener un lugar dentro de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212, siendo así que deben seguir las indicaciones que se les hace llegar a los interesados los cuales logran obtener un lugar en alguna de las licenciaturas que oferta la institución. Prosiguiendo con el proceso de reinscripción (Ver apéndice W) de los alumnos a la licenciatura en la que se encuentran realizando sus estudios, para ello se les hace llegar a los coordinadores de las diferentes licenciaturas el formato de reinscripción y la cantidad del aporte económico para darle seguimiento a su derecho de reinscripción, siendo ellos los que le hacen llegar a los alumnos los formatos e indicaciones para dicho proceso.

Dando seguimiento con la oferta educativa (Ver apéndice X) de la universidad, se dan a saber las diferentes licenciaturas que oferta la UPN 212. Se cuenta con resguardo de documentos (Ver apéndice Y) de los alumnos donde todo el papeleo se resguarda en archiveros que cuenta el área de servicios escolares y cada archivero cuenta con las diferentes licenciaturas que tiene la institución ordenándolos por semestre y grupo.

Otros procedimientos que se realizan en el área son las altas y bajas de los alumnos (Ver apéndice Z) a las diferentes licenciaturas que se les brinda a los alumnos que se dieron

de baja temporal y así brindarles una oportunidad para continuar con sus estudios, en este caso se debe tener en consideración no dejar pasar más de un año la licenciatura debido a que se tiene pocas probabilidades de volver a incorporarse a la licenciatura. Las bajas (Ver apéndice AA) de la licenciatura en la que se encuentre inscrito el alumno dentro de la institución, el alumno cuenta con el derecho de obtener baja temporal y se le brinda un buen servicio para dar seguimiento con su baja temporal de la licenciatura en la que se encuentre inscrito.

Dando seguimiento con las bajas de las diferentes licenciaturas (Ver apéndice AB) donde se aborda lo que conlleva una baja definitiva a la licenciatura que el alumno este cursando, mediante un oficio debe plasmar sus motivos del porque se dará de baja de la institución, teniendo en cuenta sus razones se procede a dar de baja al alumno sabiendo que no podrá volver a incorporarse debido a que es baja permanente. El siguiente diagrama de flujo retoma los exámenes extraordinarios (Ver apéndice AC) de los alumnos, en este caso es importante que el alumno tenga en cuenta que no puede reprobar las diferentes materias que se van abordando durante la licenciatura.

Abordando los dos últimos diagramas, en este caso la estadística de los alumnos (Ver apéndice AD) siendo de importancia el llevarla a cabo debido a que es necesario que se tenga conocimiento con cuanta matricula estudiantil cuenta la UPN 212 y año tras año ir comparando si la matricula va en aumento o va decayendo. En el último diagrama se aborda lo que son las cartas pasantes (Ver apéndice AE) las cuales son significativas para los alumnos ya que indican que a culminado su licenciatura de la institución, tomando en consideración los datos personales del alumno y firmas de las autoridades educativas.

Teniendo en cuenta las actividades que se realizan en el área de servicios escolares se prosigue con la estructura procedimental donde se describe cada procedimiento y si es el caso agregar algún paso que pueda hacer más eficiente el trámite que se realiza dentro de dicha área, siendo así el primero proceso la constancia de estudios donde se propone una mejora en el proceso.

Retomando el proceso de preinscripción (Ver apéndice AG) donde se debe acceder a la página de Facebook de UPN 212 el aspirante debe leer detenidamente los requisitos de admisión para el programa o carrera de su preferencia en la página de UPN 212. Esto puede incluir documentos como copia de acta de nacimiento actualizada, copia de la CURP, certificado de bachillerato o constancia de estudios en caso de aun no terminar sus estudios de media superior, copia de certificado de secundaria y comprobante de domicilio. Se retoma el proceso de reinscripción (Ver apéndice AH) donde de acuerdo al calendario de UPN 212 Ajusco establecer fechas y horarios de reinscripción ala diferentes licenciaturas que oferta UPN 212 Teziutlán.

De igual manera se tiene la oferta educativa (Ver apéndice AI) donde se presenta un paso que debe ser prudente para que todo este orden y es el poder establecer fechas de acuerdo al calendario de UPN Ajusco y así poder tener un orden dentro de las fechas que se establezcan. Posteriormente se tiene el resguardo de documentos (Ver Apéndice AJ) lo cual es significativo que se tenga debido a que son documentos de los alumnos donde se van guardando sus documentos e información personal del alumno, es por ello que los documentos deben estar todos los que se le requieren.

Siguiendo con la estructura procedimental, se tiene con el proceso de altas (Ver apéndice AK) a las diferentes licenciaturas donde los alumnos que se dieron de baja temporal solicitan que se les de alta mediante un oficio y así el alumno tenga derecho a poder continuar con sus estudios, el alumno

debe tener en cuenta que debe regresar la institución en el semestre que se quedó de la licenciatura. Y es así como también se cuenta con la baja temporal mínima de un año (Ver apéndice AL) donde se le debe brindar al alumno dicha información y especificar el motivo del porque quiere darse de baja y así proseguir con su baja en el sistema.

Llegando con los últimos procesos que forman parte del manual, se tiene las bajas de las diferentes licenciaturas (Ver apéndice AM) donde el alumno decide dar culmino en sus estudios y así darse de baja de manera permanente de la institución, para ello es conveniente que realice un oficio donde explique sus motivos del porque se dará de baja, dicho oficio debe ser verificado por la encargada del área y así poder autorizarlo. Se cuenta con el proceso de exámenes extraordinarios (Ver apéndice AN) donde si el alumno llega a reprobado una materia o más debe esperar a las fechas de aplicación donde el paso importante es que el alumno debe llenar un formato donde plasma la materia y el nombre del docente que imparte la clase.

Dando culmino con los procesos, está la estadística de los alumnos (Ver apéndice AO) la cual se plasma que se realice mediante la herramienta de Excel y así llevar un orden más adecuado de la matrícula estudiantil, teniendo como comparación la estadística del año anterior y así poder comparar si existe baja o aumento de la matrícula estudiantil. Por último, cartas pasantes (Ver apéndice AP) la cual es un documento que plasma el término de la licenciatura del alumno con los datos del y nombre de la licenciatura, dicho formato avala que el alumno ya es egresado de la institución educativa. Una vez teniendo hasta cierto punto descrita la estructura procedimental se abordan los aspectos generales que contiene el manual, en este caso siendo la introducción (Ver apéndice AQ), objetivos del manual de procedimientos (Ver apéndice AR), el alcance del manual (Ver apéndice AS) y por último como usar el manual (Ver apéndice AT). Se cuenta con la integración del manual de procesos en este siendo la portada (Ver apéndice AU).

Dando seguimiento con las actividades que se abordaron en el diagrama de Gantt se tiene el planificar sesiones de capacitación para el personal del área, asegurando que estén familiarizados con los procedimientos establecidos en el manual (Ver apéndice AV), la creación de la encuesta de satisfacción para la evaluación de la capacitación donde se plasmaron preguntas las cuales van encaminadas a obtener respuestas sobre lo que el capacitador le interesa saber cómo si fue adecuada la preparación del capacitador y si se obtuvo la información correspondiente, siendo clara para los integrantes (Ver apéndice AW) y como última actividad un balance general del proyecto mediante un FODA (Ver apéndice AX) que pretenden analizar en los apartados siguientes.

4.3 Propuesta de aplicación

Una vez teniendo en cuenta la gráfica de Gantt para lograr elaborar y darle una estructura al manual de procedimientos se debe planificar una capacitación en el aspecto táctico la cual es pieza clave para que el personal de área de servicios escolares logre comprender como se encuentra estructurado dicho manual y así llegar a ofrecerles un mejor servicio en el aspecto de la capacitación.

Dicha capacitación se abordaría en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212. Estaría compuesta por dos sesiones las cuales tendrán una duración de una hora. La primera sesión tendrá como inicio que el capacitador de la bienvenida a los participantes en este caso los administrativos del área de servicios escolares y así invitándoles a realizar una lluvia de ideas del concepto de un manual, utilizando como material el pizarrón, libreta o laptop.

Llegando al desarrollo, el capacitador a través de la presentación digital les daría conocer el objetivo de capacitación y la importancia de la misma, así el capacitador conceptualizaría en el proceso administrativo, haciendo referencia a la etapa de organización como la interfaz para llegar a la división de funciones y como es que afecta en el área de

servicios escolares y conceptualizara en los tipos de manuales y específicamente en el manual de procedimientos. Por último, el capacitador hará entrega a los participantes un diagrama de mapa-sol donde plasmaran las ideas más sobresalientes que lograron rescatar de la sesión.

Por último, la segunda sesión donde en el inicio el capacitador retomaría mediante la sesión anterior con preguntas de contextualización como lo son, ¿Qué es un manual?, ¿Puedes mencionar ciertas características del manual que consideres relevantes? En el desarrollo de la capacitación se haría entrega de manera física a los participantes el manual de procedimientos y así explicarles como está compuesto dicho manual. Y llegando al cierre de la capacitación se abordaría teniendo en cuenta como está compuesto el manual de procesos, donde el capacitador le indicaría a los integrantes realizar un caso práctico de cómo es el proceso de una constancia de estudios, cada uno con roles diferentes, se tomará en cuenta dos encuestas de satisfacción una destinada al proceso de capacitación y la otra a la función del manual de procedimientos.

Teniendo en cuenta lo que se abordara en cada sesión de la capacitación se debe mencionar lo que se quiere lograr en cada una de ellas. Es así como en la primera sesión de la capacitación se enfoca en que los integrantes del área tengan conocimiento sobre lo mas relevante del manual de procedimientos. Como primer punto es que se tenga conocimiento de lo que conlleva el manual y así poder ir siendo más específicos al objetivo de la primera sesión como lo es el tener los puntos clave de la importancia de tener un manual de procedimientos en el área.

En la última sesión el capacitador busca que se obtenga de la mejor manera posible lo que conlleva el manual y como es que se hacen los procedimientos de cada trabajo llevado a cabo en el área de servicios escolares y que lleguen a la certeza de que un manual de

procedimientos es de importancia para que se tenga un orden y un lineamiento en cada tarea establecida.

4.3.1 Propuesta de evaluación de la estrategia

La evaluación es de importancia que sea puesta en práctica debido a que un administrador educativo debe tener conocimientos claves de lo que se pretende lograr de cierta manera son metas que tienen un fin específico y así llevar a los integrantes de la capacitación el conocimiento adecuado y de manera entendible lo que pretende alcanzar con la evaluación de la misma. De igual manera esto va a permitir que medir la adquisición de conocimientos adquiridos por parte de los participantes en este caso los integrantes del área de servicios escolares.

Por ello es fundamental que un administrador educativo evalúe una propuesta debido a que su rol implica la toma de decisiones cruciales para el funcionamiento eficiente y efectivo de una institución educativa. Al evaluar una propuesta, se pretende determinar su viabilidad, coherencia con los objetivos planteados. Esta evaluación garantiza que los recursos se asignen de manera adecuada, maximizando así los beneficios para el personal del área.

Ahora bien, se retoma una encuesta de satisfacción la cual es una herramienta clave que permitirá recopilar información sobre la percepción y la experiencia de los participantes administrativos del área de servicios escolares. A través de preguntas semi estructuradas, donde se pretende obtener retroalimentación sobre los aspectos más relevantes del manual de procedimientos, como la calidad del producto, la facilidad de uso, entre otros. Esta información permite identificar áreas de mejora, fortalezas y debilidades, así como

comprender las necesidades y expectativas del personal administrativo. Con los datos recopilados, se puede llegar a tomar decisiones para mejora en el manual de procedimientos.

Por ello, en la encuesta de satisfacción del manual de procedimientos se plasmaran preguntas semi estructuradas donde los sujetos participantes describan de manera sincera sus respuestas de acuerdo a las preguntas que tienen como propósito que el capacitador tenga respuestas a que si logro el propósito, en este caso el poder saber con certeza si el manual de procedimientos esta hasta cierta manera estructurado correctamente, tomando como ejemplo una pregunta que se encuentra en la encuesta es: ¿Qué tan claro encontraste el contenido del manual de procedimientos?. Y así, es como el capacitador pretende obtener información clara y precisa dejando al final un espacio donde puedan dejar las personas participantes una propuesta de mejora para el manual.

4.4 Balance general del proyecto de desarrollo educativo

Una vez realizado todo lo anteriormente descrito en cada apartado de los capítulos, es importante que se tenga una evaluación para la mejora de la calidad educativa bajo un instrumento que es el FODA (Ver apéndice AX) donde se identificaron fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se fueron encontrando durante el proceso del proyecto de desarrollo educativo y así mediante el instrumento poder tener en consideración del estado en que se encuentra el proyecto, proporcionando un panorama amplio de las cosas que se fueron realizando durante el desarrollo del proyecto y de igual manera tener en cuenta ciertas debilidades que no se lograron abordar durante el proceso.

Se da inicio con las fortalezas las cuales, la primera de ellas es el tener los contextos de UPN 212 desde el contexto externo, interno y de área, así como dar un seguimiento con

los pasos de del diagnóstico administrativo de Herrera (2007) donde se retoman para la recopilación de información y así cumplir con lo que se requiere alcanzar. También se acude al tener opiniones del personal de área de servicios escolares de UPN 212 las cuales ayuden a fortalecer el proyecto de desarrollo educativo.

Continuando con las fortalezas, se debe conocer las actividades que se realizan de manera constante en el área de servicios escolares debido a que ayuda a comprender las actividades permitiendo identificar donde existen cambios de mejora y así conocer las actividades constantes, siendo posible la identificación de procesos que describen el funcionamiento del área. De igual manera se creó la pregunta de investigación al igual que la elaboración de un objetivo general, abarcando tres objetivos específicos las cuales aportan un mayor sustento al desarrollo del proyecto, lo cual da paso a poder conocer adecuadamente sobre lo que conlleva la administración educativa.

Se prosigue con las oportunidades que en este caso siendo la primera de ellas el especificar el desarrollo de la institución mediante el proceso administrativo. Fortalecer los puntos comprendidos de la metodología del marco lógico para el procedimiento del desarrollo de la estrategia. Se debe transformar de cierta manera los procedimientos que se realizan dentro del área de servicios escolares. Tener un acercamiento con la comunidad estudiantil y docente que fortaleció más para el contenido del manual de procedimientos.

Una de las partes que son importantes, porque debido a ellas se dan puntos de oportunidad o de mejora lo cual es fundamental debido a que en un futuro se puede mejorar esos puntos. Por ende, se tiene lo que son las debilidades las cuales la primera de ellas que las opiniones del personal administrativo del área de servicios escolares no se dieron de manera clara y específica. Se dio dificultad al comprender la metodología del marco lógico

durante el proceso. Se tuvo escasa información referido con la gestión educativa. Para poder implementar el trabajo no ocurrió por falta de tiempo.

Y por último se tiene el apartado de las amenazas, por cuales la primera es el cambio constante del personal administrativo invitado en el área de servicios escolares. La estrategia elaborada tenga apartados de mejora en el contenido. De igual manera que ciertos procedimientos suelen ir modificándose con el tiempo y que las herramientas utilizadas tuvieran preguntas que las respuestas fueran encaminadas a una respuesta corta.

RETOS Y PERSPECTIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Teniendo en cuenta toda esta trayectoria en este proyecto, se puede decir que fue un gran paso a dar ese crecimiento dentro de la licenciatura en administración educativa, debido a que con las herramientas que se fueron recabando en el proceso sirvieron y servirán en un futuro como administradores educativos. Todo este proceso conto con dificultades que hicieron que se fomentara esa labor de darle solución a situaciones complejas. Adentrándose en el área de servicios escolares donde se dio a la práctica toda la teoría que se recopiló durante los cuatros años de licenciatura, la administración educativa enfrenta diversos retos, pero también ofrece perspectivas importantes para mejorar la calidad de los procesos que impactan a la educación. La innovación y el desarrollo de competencias son aspectos clave para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades en este campo. El reto de manera profesional como administrador educativo es llevar a la intervención esta estrategia de mejora.

Asumiendo en consideración el perfil de egreso que tiene la licenciatura en administración educativa la cual es formar profesionales de la educación en la administración y gestión basada en el análisis de diversos enfoques, modelos y teorías, que habilite a los egresados a el análisis y utilización de métodos y técnicas para la intervención en instituciones, organizaciones e instancias del Sistema Educativo Nacional, en este caso estando presente en una institución educativa donde se pudo proponer un manual de procedimientos en el área de servicios escolares de UPN 212.

Siendo así que en este proyecto se encontraron áreas de oportunidad las cuales vinculándolas con el perfil de egreso resultan ser favorables a lo que se requiere para ser un futuro administrador educativo en una institución educativa, conociendo lo que sobrelleva

estar dentro de un área administrativa y así brindando apoyo u herramientas que favorezcan al área, de tal manera que las herramientas sean útiles para la ejecución de actividades. Ser administrador educativo conlleva tener responsabilidades y saber manejar ciertas problemáticas en situaciones que contraigan una mejor organización y siendo así que se le debe brindar esa calidad al trabajo que realiza un administrador educativo debido a que el estar al estar al frente de un área administrativa o bien de una institución educativa.

También, es importante mencionar que un profesional de la educación puede desarrollarse además en instituciones asistenciales, ayuntamientos, empresas y asociaciones, departamentos de asesoría pedagógica e instituciones publicas no educativas. Ya que, el administrador educativo tiene conocimientos necesarios para la construcción de herramientas orientada a mejorar los distintos procesos administrativos tanto en el sector público y privado.

**REFERENTES
BIBLIOGRÁFICOS**

Académico, C. (2009). Plan de Estudios de la Licenciatura en Administración Educativa .
Ajusco: SEP.

ADMINISTRACION GESTION ORGANIZACIONAL, ENFOQUES Y PROCESO
ADMINISTRATIVO. (2010). MEXICO: PEARSON.

al, O. e. (2015). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la
evaluación de proyectos y programas. Santiago de Chile: CEPAL.

Arias, T., Herrera, D., & Amador, H. (2012). Entre políticas gubernamentales y políticas
públicas. Analisis del ciclo de la políticas de desarrollo del gobierno del estado de
Michoacán. Ciudad de México: Biblioteca Juridica Virtual.

ASTORGA. (SIN AÑO). MANUAL DE DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO.
ARGENTINA: CEDEPO.

Camposeco, M. (1990). Manuales Elementales de Tecnicas y Procedimientos Legislativos.
Ciudad de México: ISBN.

Carrasco, S. (S.F). Filosofía, Política y Lesgilación Educativa en México. México.

Chiavenato. (2011). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Ciudad de
México: Mc Graw Hill.

CHIAVENATO. (2019). INTRODUCCIÓN A LA TEORIA DE LA ADMINISTRACÓN.
Ciudad de México: Mc Graw Hill.

DIPUTADOS, C. D. (2022). LEY FEDERAL DEL TRABAJO. MEXICO.

Educación, I. N. (2018). La política educativa de México desde una perspectiva regional.

Ciudad de México: Avenir LT Std y Caslon Pro.

EDUCACIÓN, M. D. (2012). GUIA PARA EL DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL.

CHILE: GOBIERNO DE CHILE.

EL DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO. (2007). GUATEMALA.

HERNADEZ, M. A. (2015). EL DIAGNOSTICO, UNA IMPORTANTE

HERRAMIENTA PARA ELEVAR LA CALIDAD DE LA EDUCACION EN

MANOS DE LOS DOCENTES. REVISTA DE INVESTIGACION EDUCATIVA,

63-65.

HERRERA, H. (2007). EL DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO. GUATEMALA.

HERRERA, M. A. (2015). EL DIAGNOSTICO EDUCATIVO, UNA IMPORTANTE

HERRAMIENTA PARA ELEVAR LA CALIDAD DE LA EDUCACION EN

MANOS DE LOS DOCENTES. ESPAÑA: RIE.

INEGI. (1994). CUADERNO ESTADISTICO MUNICIPAL. PUEBLA: GOBIERNO DEL

ESTADO DE PUEBLA.

Münch. (2010). ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoque y proceso

administrativo. México: PEARSON.

MUNCH, JIMENEZ, PATIÑO, & PEDRONNI. (2010). ADMINISTRACION DE

INSTITUCIONES EDUCATIVAS. MEXICO: TRILLAS.

Parlamentarios, S. d. (2019). Ley General de Educación. Ciudad de México: Camara de

Diputados.

Parlamentarios, S. d. (2021). Secretaria de Educación Pública. Ciudad de México: Diario Oficial.

PARLAMENTARIOS, S. D. (2023). CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. MEXICO.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO DEL PERSONAL NO DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL. (2021). UPN.

Rodríguez, j. (2012). Como eleborar y usar los manuales administrativos. México: Cengage Learning.

Sampieri. (2018). Metodología de la investigación . Ciudad de México: Mc Graw Hill.

SAMPIERI, H. (2014). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION . MEXICO DF: MC GRAW HILL.

SEP. (1978). LEY PARA LA COORDINACION EN LA EDUCACION SUPERIOR. MEXICO: DIARIO OFICIAL.

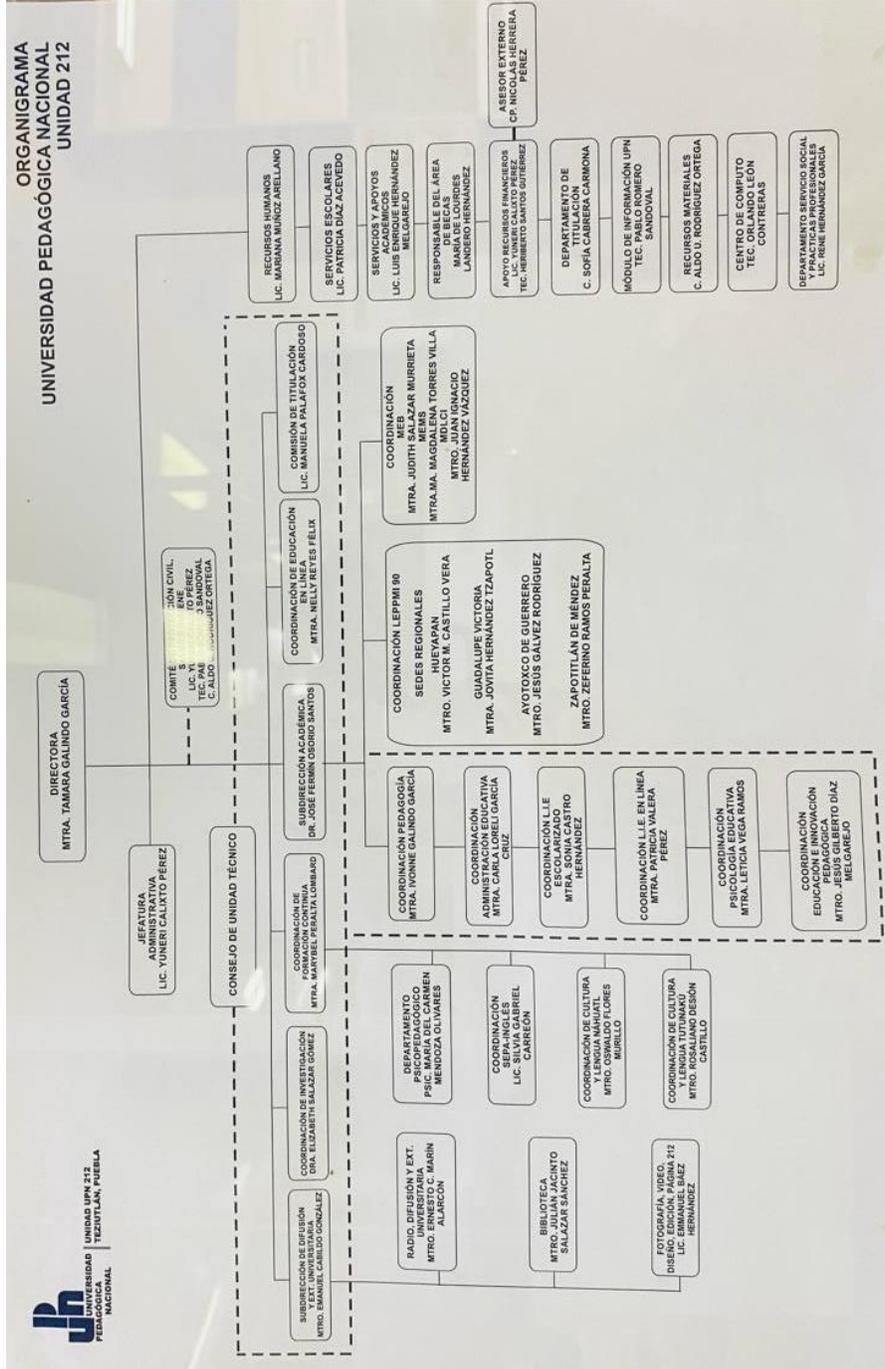
Serrano. (2009). LA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN EN LA EDUCACIÓN FORMAL Y NO FORMAL. Enseñanza: anuario interuniversitario de didáctica , 177-198.

Stulman. (1978). Diagnostico Organizacional. Buenos Aires: Layetana Ediciones .

ANEXOS

Anexo 1

Organigrama institucional de UPN 212



APENDICES

Apéndice A

Técnica: Observación

Instrumento: Guía de observación

Fecha: 14/08/2023

Objetivo: conocer el contexto externo en el cual se encuentra la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 Teziutlán Puebla con el objetivo de conocer su contexto en el que se encuentra

Externo

Referentes	Aspectos	Reflexión	Si	No
Económico				
Social				
Educativo				

Apéndice B

Técnica: Observación

Instrumento: Guía de observación

Dirigido a: UNP 212 Teziutlán

Fecha: 14/08/2023

Objetivo: conocer con lo que cuenta UPN 212 Teziutlán con la finalidad de mejorar la calidad educacional que se imparte

Interno

Referentes	Descripción	Reflexión	Si	No
Matricula				
Infraestructura				
Organización				
Servicios alumnos				

Apéndice C

Técnica: Observación

Instrumento: Guía de observación

Dirigido a: Servicios escolares

Fecha: 14/08/2023

Objetivo: Conocer el proceso y los materiales del departamento de servicios escolares

Área

Referentes	Descripción	Reflexión	Si	No
Sujetos				
Materiales				
Proceso				

Apéndice D

Técnica: Observación

Instrumento: Guía de observación

Dirigido a: Área de servicios escolares

Fecha: 22 de agosto 2023

Objetivo: Conocer acerca de las actividades que realiza el área de servicios escolares dentro del proceso administrativo

Proceso administrativo	Observaciones
Planeación	
Organización	
Dirección	
Control	

Apéndice E

Técnica: Entrevista

Instrumento: Guion de entrevista semiestructurada

Dirigido a: Área de Servicios Escolares

Objetivo: Conocer si existen deficiencias en el área de Servicios Escolares basados en la planeación, organización, dirección y control

Entrevistado:

Fecha: 11 de septiembre del 2023

Planeación

Qué tipo de filosofía tiene el área de servicios escolares

Existe algún tipo de planeación para los procesos administrativos en el área y si es así que tipo de planeación se lleva a cabo

En el área se cuenta con una visión y misión que le dé un fin de trabajo a Servicios Escolares

Qué tipo de estrategias (plan de trabajo, capacitación al apoyo administrativo, etc.) ocupan para realizar sus actividades administrativas

Que política rige al área de Servicios Escolares y que tipo de técnica (organigramas, diseño de procesos, manual de procedimientos, etc.) se utiliza para llevar una adecuada planeación

Cuentan con un programa con el cual se rija el área de escolares

El área de Servicios Escolares tiene ingresos que favorezcan a su trabajo

Organización

La división del trabajo consiste en dividir las tareas de producción entre los empleados de una empresa de manera que cada uno tenga una tarea específica y repetitiva.

Existe la división de trabajo en el área

Los recursos materiales con los que se tiene en el área de son adecuados para su trabajo

Cuentan con recursos técnicos adecuados para su trabajo administrativo

Reciben recursos económicos por parte de UPN 212 para los materiales que se necesiten en Servicios Escolares

Dirección

Como se da la toma de decisiones

Se da la integración de todo el personal del área para el trabajo

Para realizar su trabajo se cuenta con una motivación

Qué tipo de comunicación se da el área

Se cuenta con un liderazgo beneficioso para su trabajo administrativo

Control

Se cuenta con establecimiento de estándares para lograr los objetivos del área

Se cuenta con algún tipo de planeación ya sea táctica u operativa o mencione alguna otra que utilice

Surge alguna retroalimentación de lo que ya se ha trabajado

Apéndice F

Técnica: Entrevista

Instrumento: Guion de entrevista

Dirigido a: jefa de área de Servicios Escolares

Objetivo: Conocer si existen deficiencias administrativas en el área de Servicios Escolares

Entrevistado:

Fecha: 01 de septiembre del 2023

Categoría: Organización

División de trabajo

¿Cuentan con delegación de funciones?

¿Se da el buen desempeño con sus funciones?

¿Cuenta con una delegación de funciones por cada personal administrativo dentro del área?

¿Se cuenta con un manual de funciones el cual delegue las actividades que debe realizar?

¿Considera importante un manual de funciones? ¿Por qué?

Recursos humanos

¿Se da algún tipo de incentivo?

Recursos materiales

¿Considera adecuada la infraestructura del área de Servicios Escolares?

¿Qué recomendaría para que el área tenga un mejor funcionamiento en cuestión de materiales?

Recursos técnicos

¿Considera que las computadoras con las que se cuenta son adecuadas con la tecnología que se usa actualmente?

¿Qué opina sobre los recursos tecnológicos con los que cuenta el área?

¿Con qué recursos técnicos cuenta?

¿Qué opina sobre tener una base de datos para subir expedientes de los alumnos?

¿Considera que sería beneficioso tener los expedientes de los alumnos de manera digital?

¿De qué manera le ha beneficiado tener los expedientes de los alumnos en los archiveros?

Recursos financieros

¿Cuenta con algún tipo de ingreso por parte de la institución, para las actividades del área?

¿Cuál

Apéndice G

Técnica: Entrevista

Guion: Semiestructurada

Dirigido a: Auxiliares administrativos de Servicios Escolares

Objetivo: Conocer si existen dificultades al no tener un manual de procedimientos en el área de Servicios Escolares

Entrevistado:

Fecha: septiembre del 2023

Categoría: Planeación

¿Qué puesto ocupa dentro del área de Servicios Escolares?

¿Cuál es su función de trabajo en el área?

¿Cuenta con delegación de funciones? ¿Cuáles?

¿Considera adecuada la infraestructura del área de Servicios Escolares?

¿Considera importante que el área de servicios escolares cuente con una misión y visión?
¿por qué?

¿Cuáles son las actividades que realizan?

¿Cómo realizan dichas actividades?

¿Qué opina sobre crear un manual de procedimientos?

¿Considera importante crear un manual de procedimientos para los administrativos?

¿Cómo se organizan para realizar sus funciones?

¿Cómo es que sabe cada uno de los integrantes del área sus responsabilidades?

¿Han tenido problemas por falta de delegación de funciones? ¿Qué tipo de problemas?

¿De qué manera han ido mejorando en el área de acuerdo a la responsabilidad de cada integrante de servicios escolares?

¿Qué recomienda para mejorar el área de servicios escolares?

Apéndice H

Técnica: Entrevista

Guion: Semiestructurada

Dirigido a: Encargada del área de servicios escolares

Objetivo: Conocer si existen dificultades al no tener un manual de procedimientos en el área de Servicios Escolares

Entrevistado:

Fecha: septiembre del 2023

Categoría: Planeación

¿Cuál considera que sea el propósito de tener un manual de procedimientos en el área de servicios escolares?

¿Cómo ayudaría la eficiencia y la efectividad de tener un manual de procedimientos en el área de servicios escolares?

¿De qué manera contribuye un manual de procedimientos en la estandarización de procesos en el área de servicios escolares?

¿Cómo puede un manual de procedimientos ayudar a garantizar la calidad de los servicios que se brindan a la comunidad estudiantil?

Podría proporcionar ejemplos de cómo un manual de procedimientos podría tener un impacto positivo dentro del área de servicios escolares

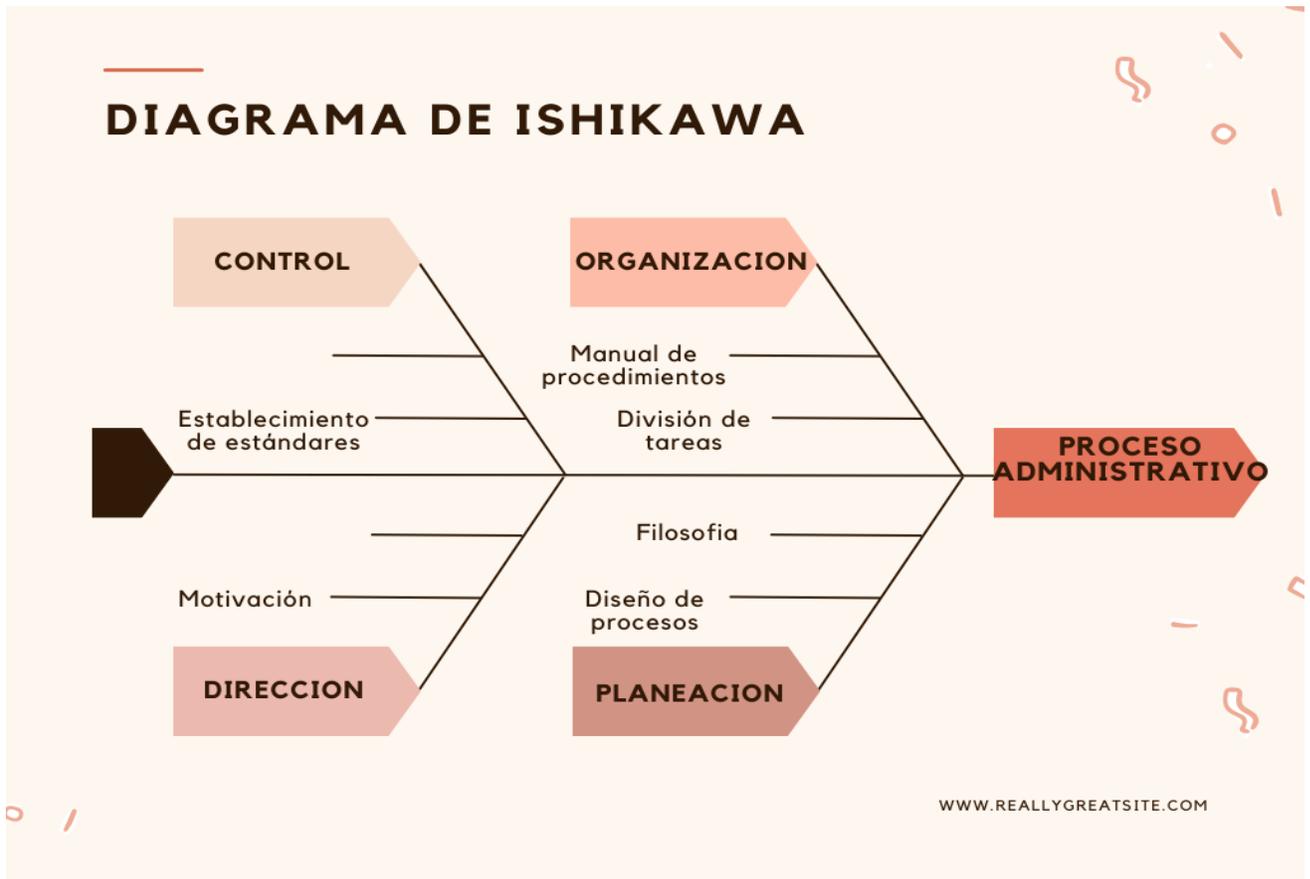
¿Qué consejos daría para que se implemente de una manera eficiente el manual de funciones?

Apéndice I
Plan diagnóstico

PLAN DIAGNOSTICO			
¿Qué?	Etapa	Planeación	
	Categoría	Estrategias	
¿Dónde?	Institución	Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 Teziutlán	
	Departamento/Área	Área de Servicios Escolares	
¿Cuándo?	07 de agosto al 29 de septiembre 2023		
¿A quién?	Jefa de área y auxiliares		
¿Con que?	Técnicas	Nombre de la técnica	Tipo
		Observación	Participativa
		Entrevista	Semiestructurada
		Entrevista	Semiestructurada
		Entrevista	Semiestructurada
	Instrumentos	Implicados	
		Guía de observación	Contextos
		Guía de observación	Externos
		Guion de entrevista semiestructurado	Jefa de área
		Guion de entrevista semiestructurado	Auxiliar visitante administrativo
		Guion de entrevista semiestructurado	Auxiliar administrativo
	Fechas de aplicación	14 de agosto 2023	
		14 de agosto 2023	
		12 de septiembre 2023	
		22 de septiembre 2023	
22 de septiembre 2023			
22 de septiembre 2023			
	Fecha de análisis de resultado	25 al 29 de septiembre 2023	

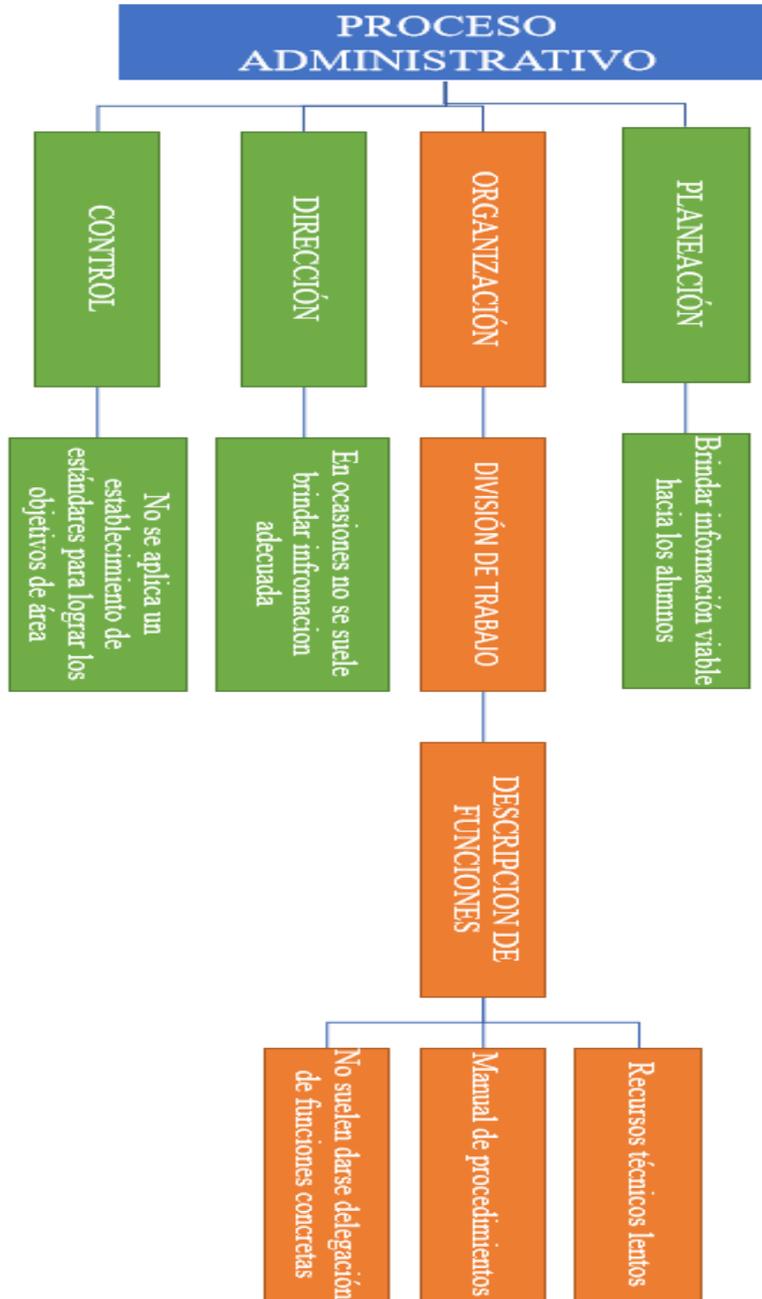
Apéndice J

Diagrama de Ishikawa



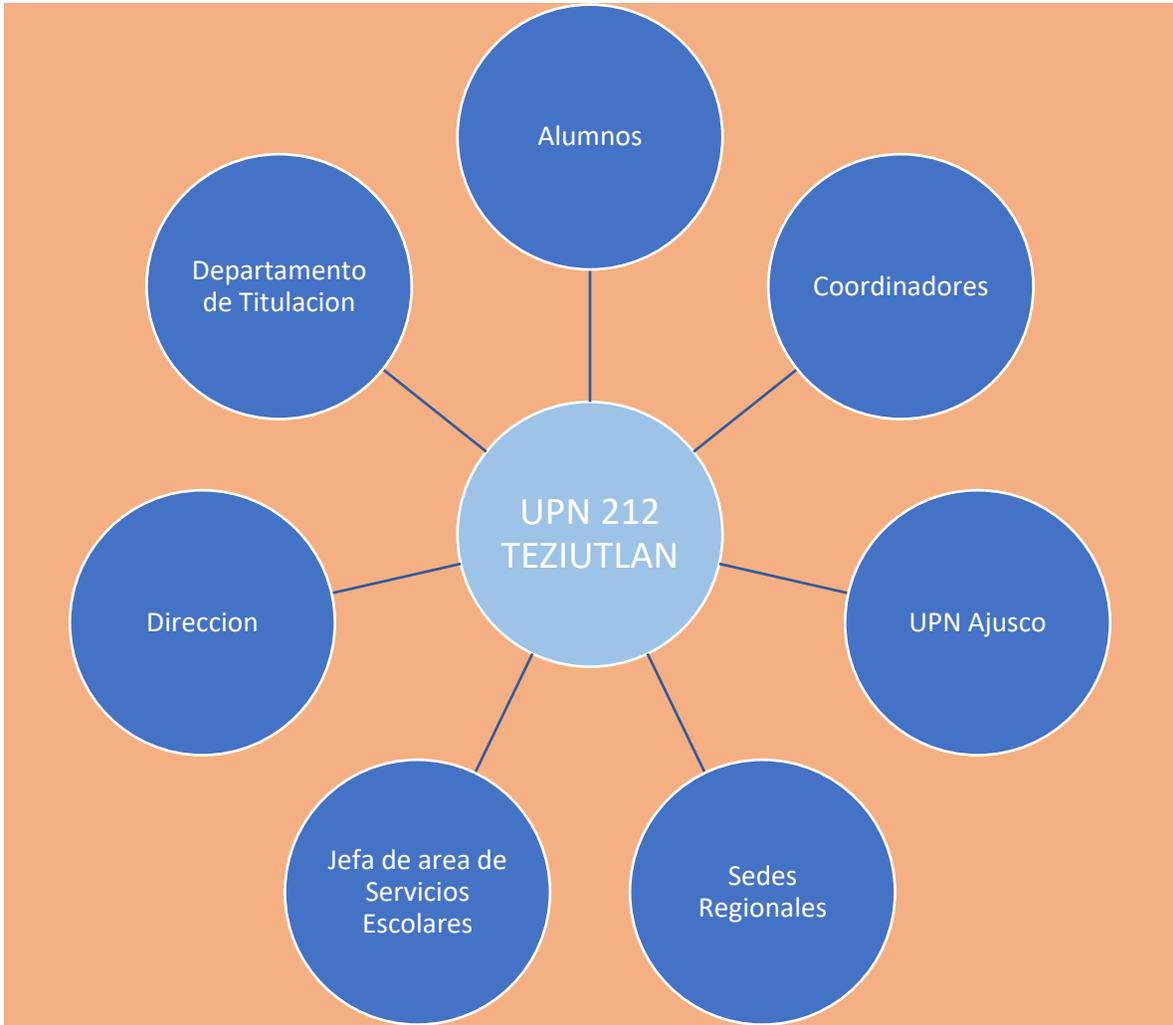
Apéndice K

Categorización



Apéndice L

Analisis de involucrados



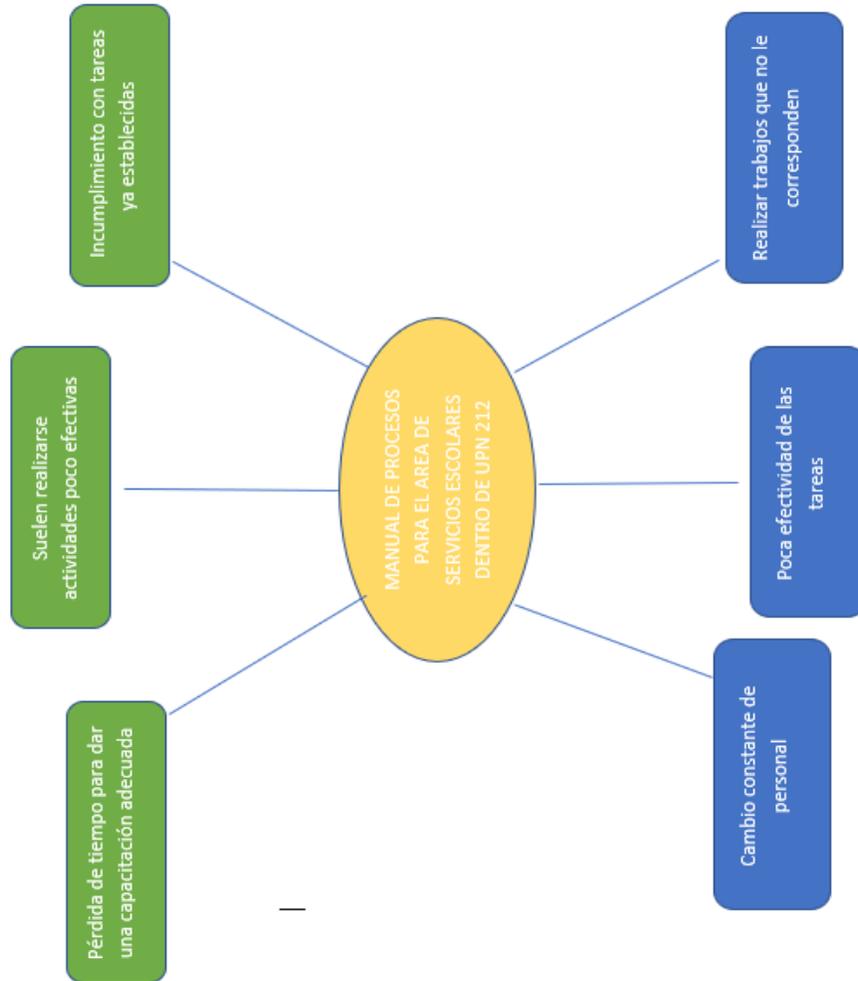
Apéndice M

Análisis del problema

PROBLEMA	CAUSAS	CONSECUENCIAS
Falta de un manual de procesos para el área de servicios escolares	<ul style="list-style-type: none">• Cambio constante de personal• Efectividad de las tareas• Realizar trabajos que no le corresponden	<ul style="list-style-type: none">• Pérdida de tiempo para dar una capacitación adecuada• Suelen realizarse actividades poco efectivas• Incumplimiento con tareas ya establecidas
Falta de un manual de procesos para el área de servicios escolares	<ul style="list-style-type: none">• Descuido de actividades correspondientes• No se tiene un orden en el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• El apoyo administrativo suele hacer trabajo que no le corresponde• Se suelen retrasar los trabajos por hacer otras actividades

Apéndice N

Análisis de objetivos



Apéndice O

Selección de la estrategia óptima

PROBLEMA	CAUSAS	CONSECUENCIAS	POSIBLES SOLUCIONES
Falta de un manual de procesos para el área de servicios escolares	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio constante de personal • Efectividad de las tareas • Realizar trabajos que no le corresponden 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de tiempo para dar una capacitación adecuada • Suelen realizarse actividades poco efectivas • Incumplimiento con tareas ya establecidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los tiempos en que se tienen tiempos libres para dar la capacitación • Ver las actividades que tienen mas importancia • Poner un reglamento el cual tena indicaciones sobre entregar las tareas
Falta de un manual de procesos para el área de servicios escolares	<ul style="list-style-type: none"> • Descuido de actividades correspondientes • No se tiene un orden en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • El apoyo administrativo suele hacer trabajo que no le corresponde • Se suelen retrasar los trabajos por hacer otras actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un manual de funciones donde el personal verifique las actividades que le corresponden • Con ayuda del manual se puede evitar hacer actividades que no les corresponden

Apéndice P

Indicadores

Planteamiento del problema	Objetivo general (propósito)	Alternativa de solución (fin)	Objetivos particulares (componentes)	Alternativas de solución particulares (actividades)	Acciones	Resultados del avance (productos)
¿Cómo definir las funciones en el área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 Teziutlán para aumentar la efectividad de las labores administrativas?	Definir las funciones en el área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212, para aumentar la efectividad de las labores administrativas	Implementación de un manual de procesos para el establecimiento de las actividades que se realizan en el área de servicios escolares	1. Identificar las funciones y procesos que realiza el personal de servicios escolares	1.1 Definir las funciones de cada puesto de trabajo del área	1.1 Revisar descriptivos de Ajusto con el jefe Inmediato 1.2 Elaborar descriptivos de puestos	Descriptivos de puestos
			2. Identificar procesos que realizan para poder llevar un mejor control administrativo del área de servicios escolares	2. Identificar y definir los procesos del área de servicios escolares	2.1 Identificar 2.2 Definir 2.3 Describir el proceso	Procedimientos

			3. Implementar un manual de procedimientos para el área de servicios escolares donde se describan las funciones y procesos que se llevan a cabo	Indagar sobre si se tiene un manual de área desactualizado		
--	--	--	--	--	--	--

Apéndice Q

Medios de verificación

Implementación de un manual de procesos para el establecimiento de las actividades que se realizan en el área de servicios escolares

Definir las funciones en el área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212, para aumentar la efectividad de las labores administrativas.

1. Identificar las funciones y procesos que realiza el personal de servicios escolares

2. Identificar procesos que realizan para poder llevar un mejor control administrativo del área de servicios escolares

3. Implementar un manual de procedimientos para el área de servicios escolares donde se describan las funciones y procesos que se llevan a cabo

1.1 Definir las funciones de cada puesto de trabajo del área

2. Identificar y definir los procesos del área de servicios escolares

3. Indagar sobre si se tiene un manual de área desactualizado

Apéndice R

Matriz del marco lógico

MML	RESUMEN NARRATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Implementación de un manual de procesos para el establecimiento de las actividades que se realizan en el área de servicios escolares	Implementación al 100% de un manual de procesos	Manual de procesos	No tener la información correspondiente
PROPÓSITO	Definir las funciones en el área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212, para aumentar la efectividad de las labores administrativas	Definición al 100% de las definiciones de actividades del área de servicios escolares	Definir las funciones correspondientes	Hacer actividades no correspondientes
COMPONENTE	1. Identificar las funciones y procesos que realiza el personal de servicios escolares	Identificar al 100% las actividades del personal de servicios escolares	Identificación de las actividades que realiza el personal	No se tiene con claridad las actividades que realiza el personal
	2. Identificar procesos que realizan para poder llevar un mejor control administrativo del área de servicios escolares	Identificar al 100% los procesos que realizan para llevar un mejor control administrativo	Observación	Retrasos con la entrega de trabajo
	3. Implementar un manual de procedimientos para el área de servicios escolares donde se describan las funciones y procesos que se llevan a cabo	Implementar al 100% un manual de procedimientos donde se describan las funciones y procesos que se llevan a cabo	Número del personal para el manual	Falta de compromiso

ACTIVIDADES	1. Definir las funciones de cada puesto de trabajo del área	Definir al 100% las funciones de cada puesto de trabajo del área	Ir verificando al manual de procesos	No cubrir todas las actividades
	2. Identificar y definir los procesos del área de servicios escolares	Identificar al 100% los procesos del área de servicios escolares	Observación participativa	No obtener toda la información necesaria
	3. Indagar sobre si se tiene un manual de área desactualizado	Indagar al 100% si se tiene un manual de área desactualizado	Realizar manual de área	Que no se autorice la realización del manual

Apéndice S

Tabla del análisis general de las actividades

Actividad	Descripción	Quien lo hace
Constancias de estudios	La constancia de estudios debe contener el nombre completo del alumno, matricula y promedio que lleva en su último semestre cursado de la licenciatura, avalando que está inscrito en UPN 212.	Administrativo invitado
Oferta educativa	Dar a conocer las diferentes licenciaturas que se ofertan en UPN 212	Encargada de área
Reinscripciones	Se establecen fechas y horarios de reinscripción para las diferentes licenciaturas que oferta UPN 212	Encargada de área
Bajas	El alumno requiere darse de baja de la licenciatura	Encargada de área
Baja temporal	El alumno requiere darse de baja temporal de la licenciatura	Encarga de área
Altas	El alumno solicita darse de alta en la licenciatura que estaba estudiando	Encargada de área
Exámenes extraordinarios	A los alumnos que no lograron aprobar materias deberán presentar examen extraordinario para aprobarlo	Encargada de área Administrativo invitado
Recepción de documentos	Ordenar expedientes de los alumnos de acuerdo a su licenciatura y semestre	Administrativo invitado
Carta pasante	Elaboración de cartas pasantes de los alumnos egresados de las diferentes licenciaturas	Administrativo invitado
Inscripciones	Se lanza la oferta educativa de las diferentes licenciaturas	Encargada de área
Estadística de alumnos	Realizar estadística de la cantidad de alumnos mediante la herramienta de Excel	Administrativo invitado

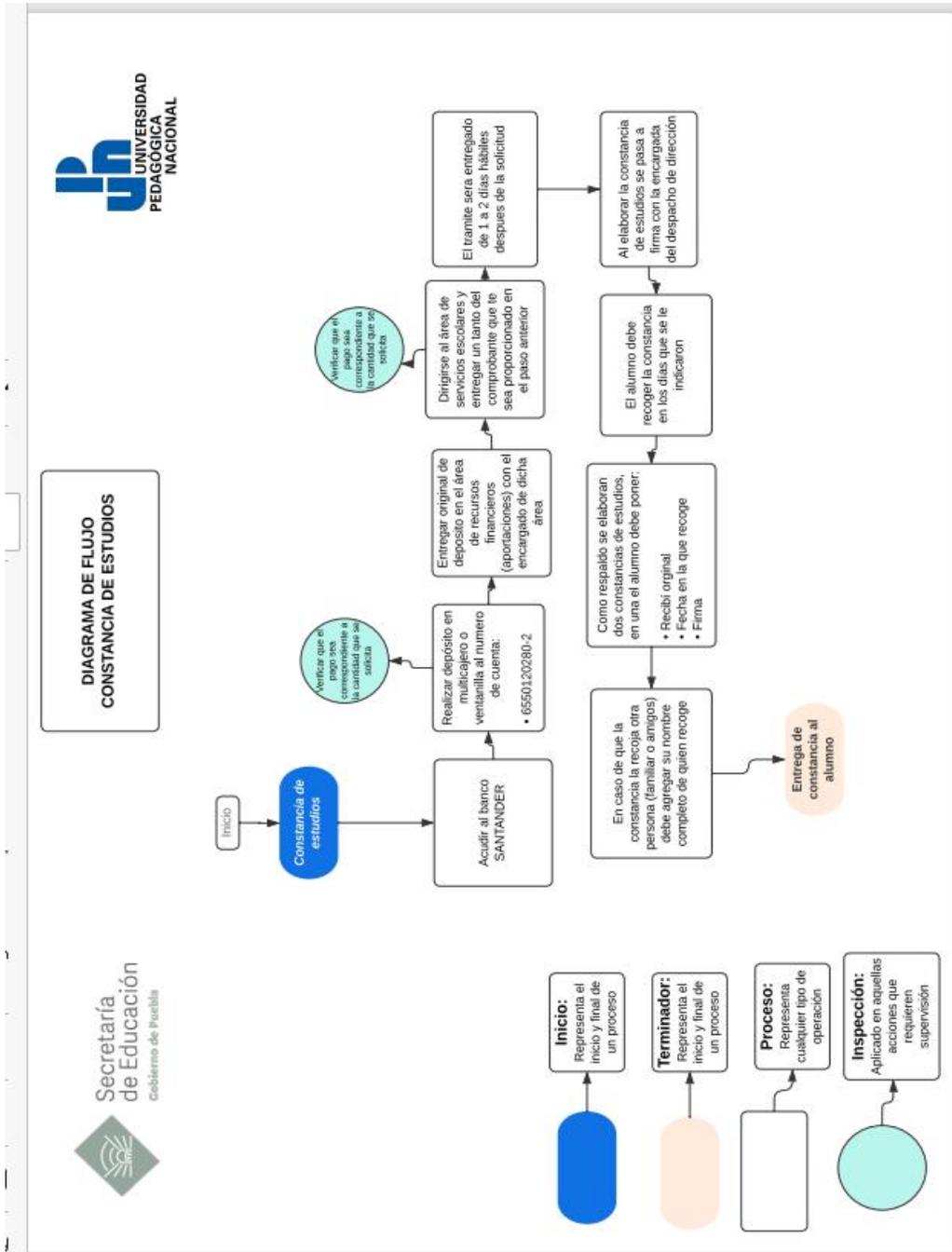
APENDICE T

Tabla de contenido del manual

NO.	APARTADO	CONTENIDO
Autor: Rodríguez		
1	Índice	<ul style="list-style-type: none">• El índice es una lista de los apartados en un manual.
2	Introducción	<ul style="list-style-type: none">• Objetivos del manual Debe contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual. <ul style="list-style-type: none">• Alcance Es una explicación breve de lo que abarca el manual de procedimientos. <ul style="list-style-type: none">• Como usar el manual Indica al usuario todo cuanto tiene que saber para utilizar el manual.
3	Organigrama	<ul style="list-style-type: none">• Interpretación de la estructura orgánica, en la cual se explican los aspectos como:<ol style="list-style-type: none">1. Sistema de organización (lineal, funcional, etc.)En esta sección se describirá el tipo de estructura organizacional que el organismo social o la unidad administrativa ha adoptado.<ol style="list-style-type: none">2. Tipo de departamentalización (geográfica, por producto, etc.)Es aquí donde debe mencionarse el tipo de departamentalización<ol style="list-style-type: none">3. Relación entre personal con autoridad de línea y asesoríaConviene indicar que la organización de línea está investida con la fuente primaria de autoridad y el personal asesor que ayuda al de línea.
4	Graficas	<ul style="list-style-type: none">• Diagramas de flujo Es idóneo para representar el flujo de los pasos de un procedimiento
5	Estructura procedimental	<ul style="list-style-type: none">• Descripción narrativa de los procedimientos Cuando la descripción del procedimiento sea de tipo general, y por lo mismo comprenda varias áreas, debe indicarse para cada paso la unidad administrativa responsable de su ejecución

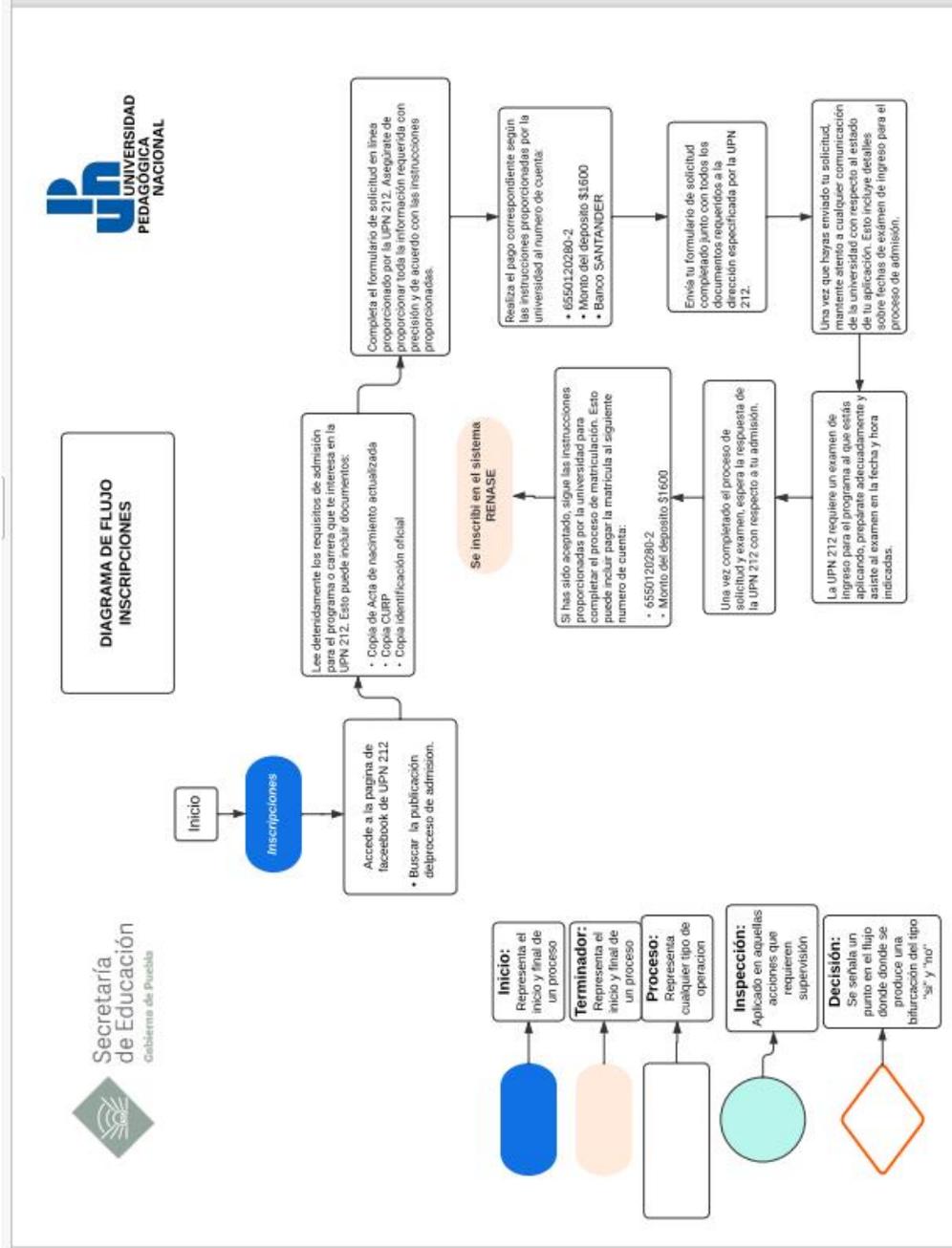
Apéndice U

Diagrama de flujo: Constancia de estudios



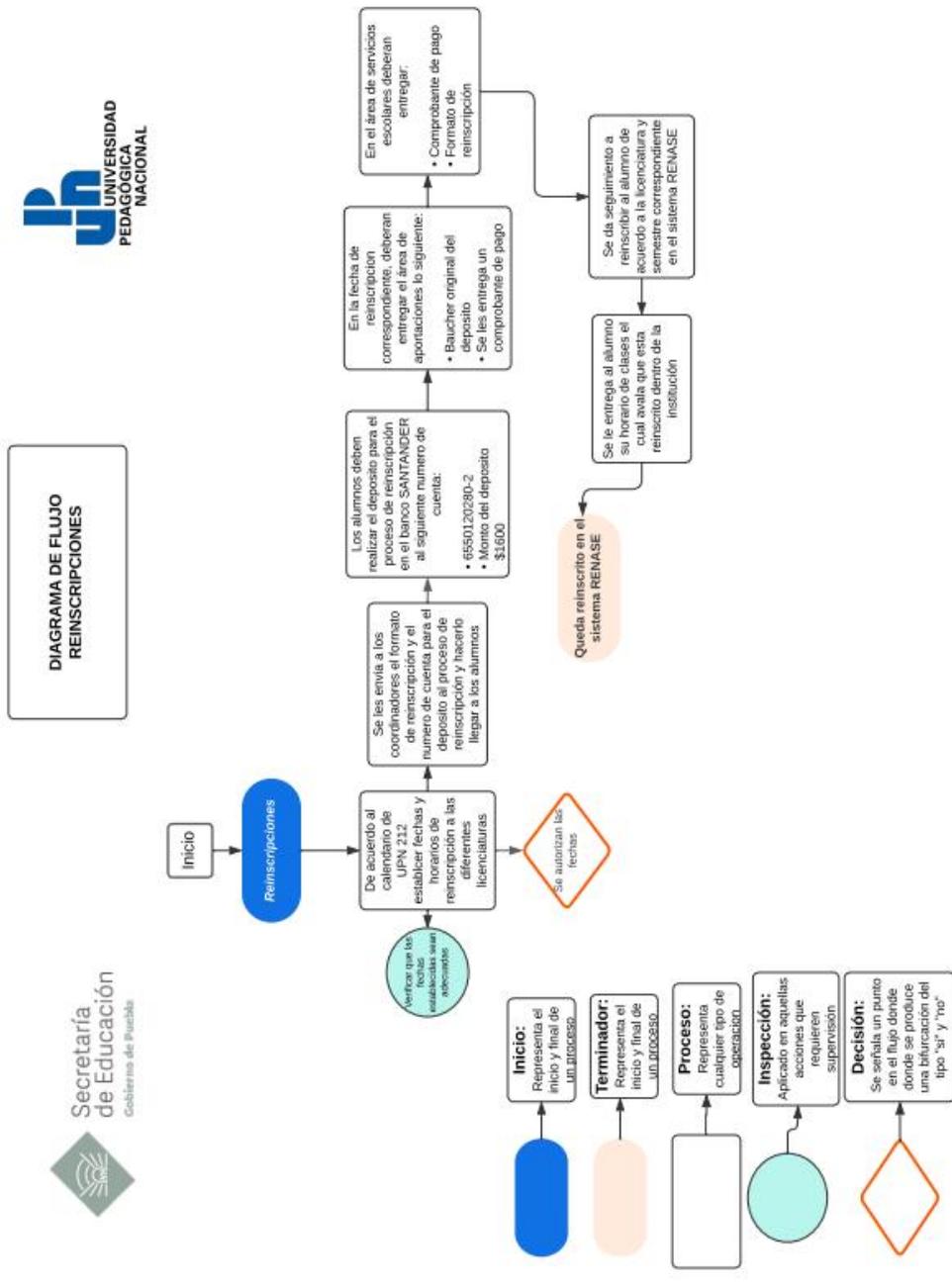
Apéndice V

Diagrama de flujo: Inscripciones



Apéndice W

Diagrama de flujo: Reinscripciones

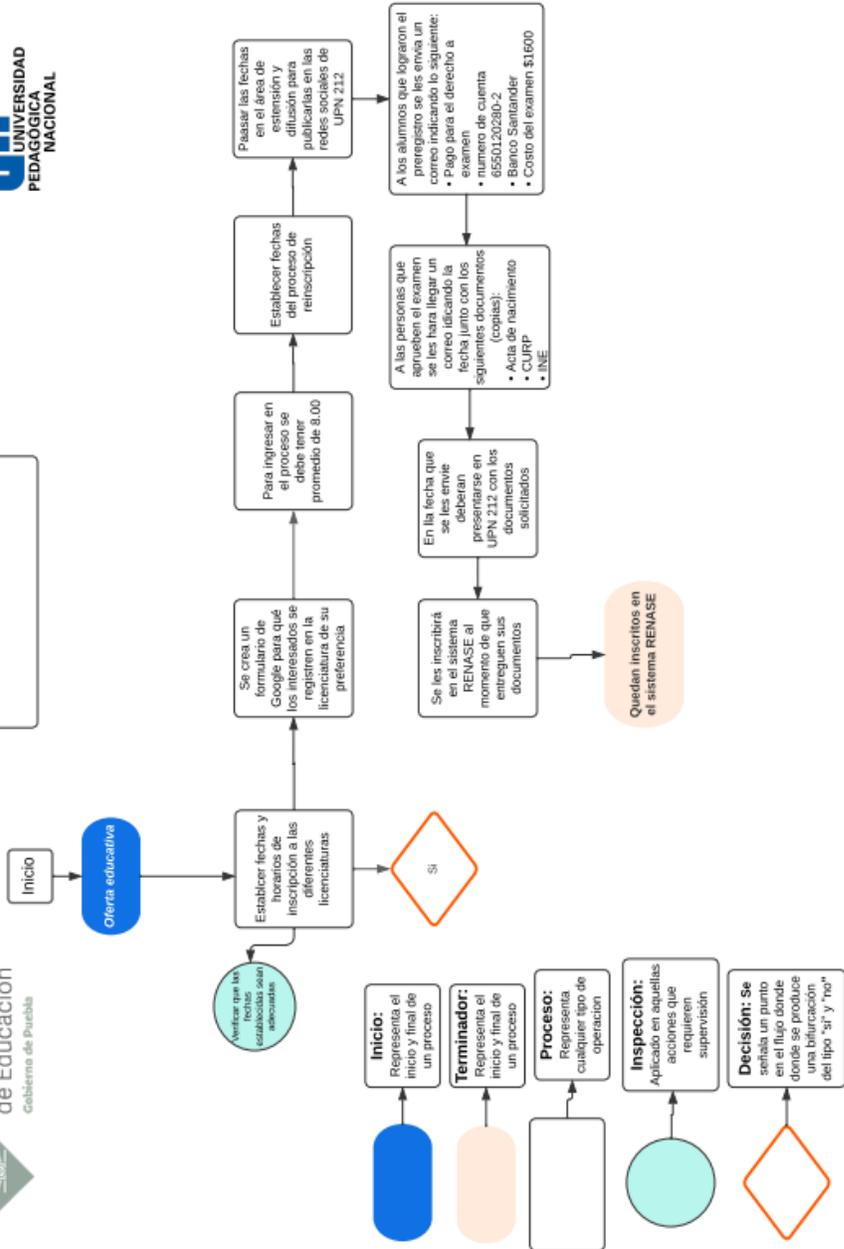


Apéndice X

Diagrama de flujo: Oferta educativa



DIAGRAMA DE FLUJO
OFERTA EDUCATIVA



Inicio: Representa el inicio y final de un proceso

Terminador: Representa el inicio y final de un proceso

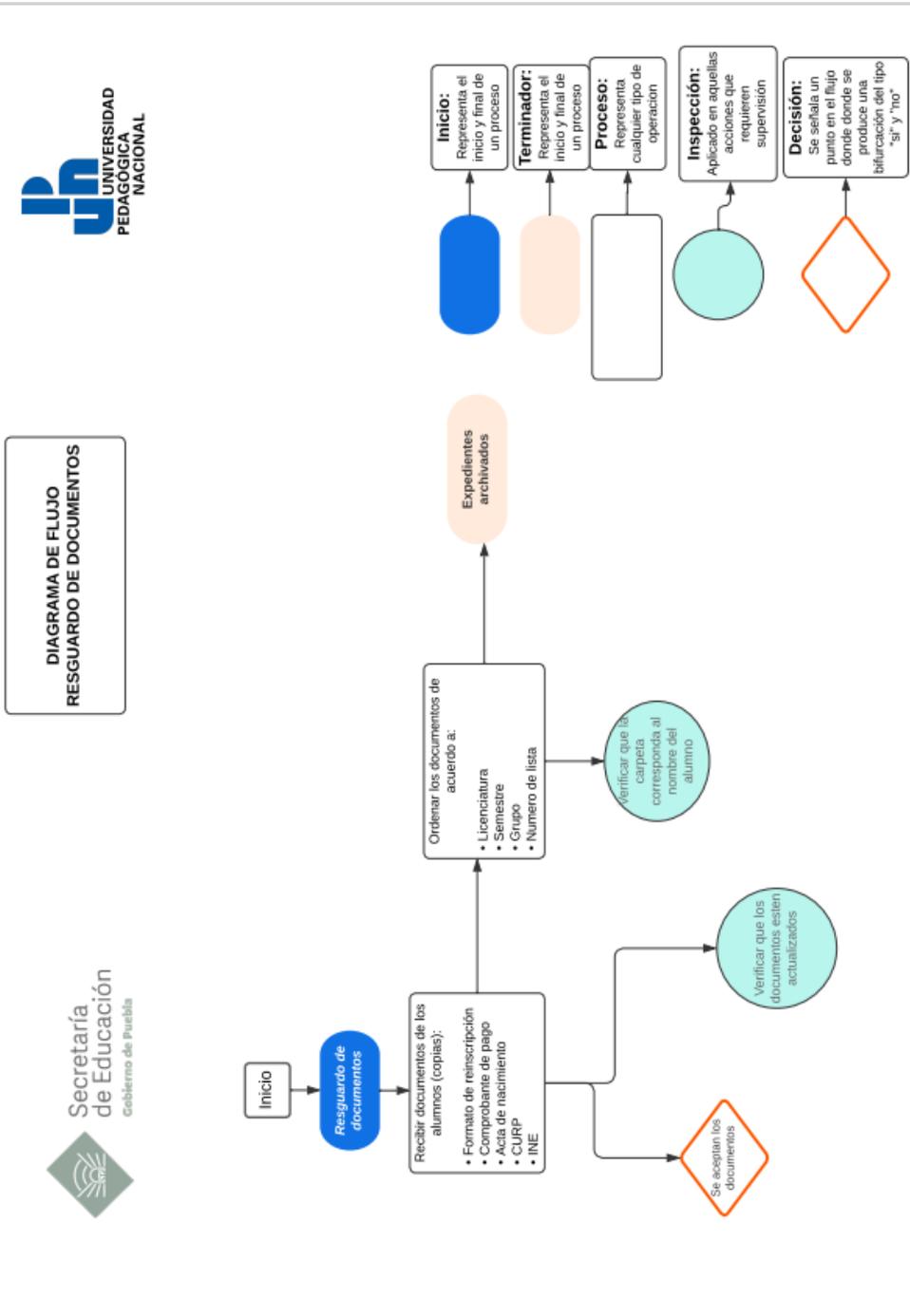
Proceso: Representa cualquier tipo de operación

Inspección: Aplicado en aquellas acciones que requieren supervisión

Decisión: Se señala un punto en el flujo donde donde se produce una bifurcación del tipo "si" y "no"

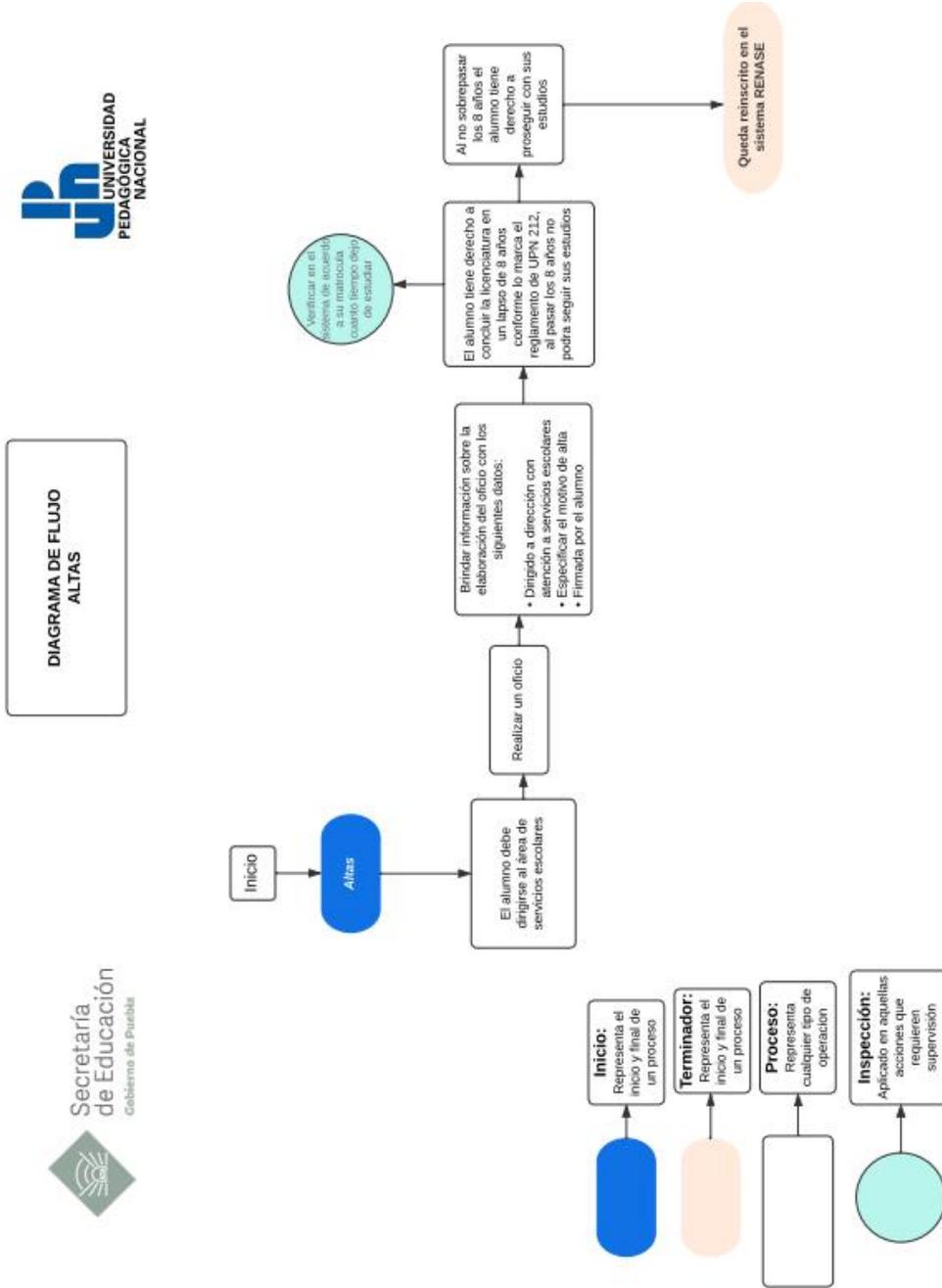
Apéndice Y

Diagrama de flujo: Resguardo de documentos



Apéndice Z

Diagrama de flujo: Altas

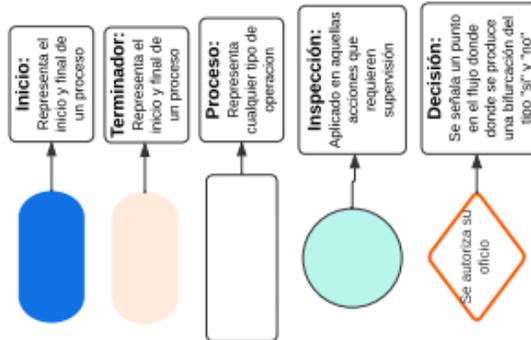
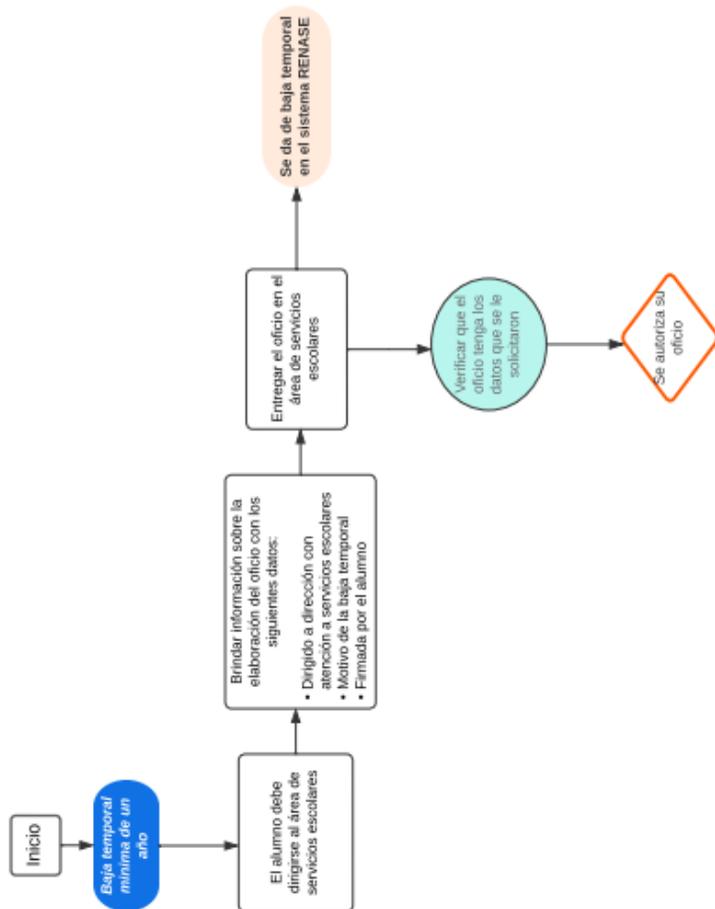


Apéndice AA

Diagrama de flujo: Baja temporal

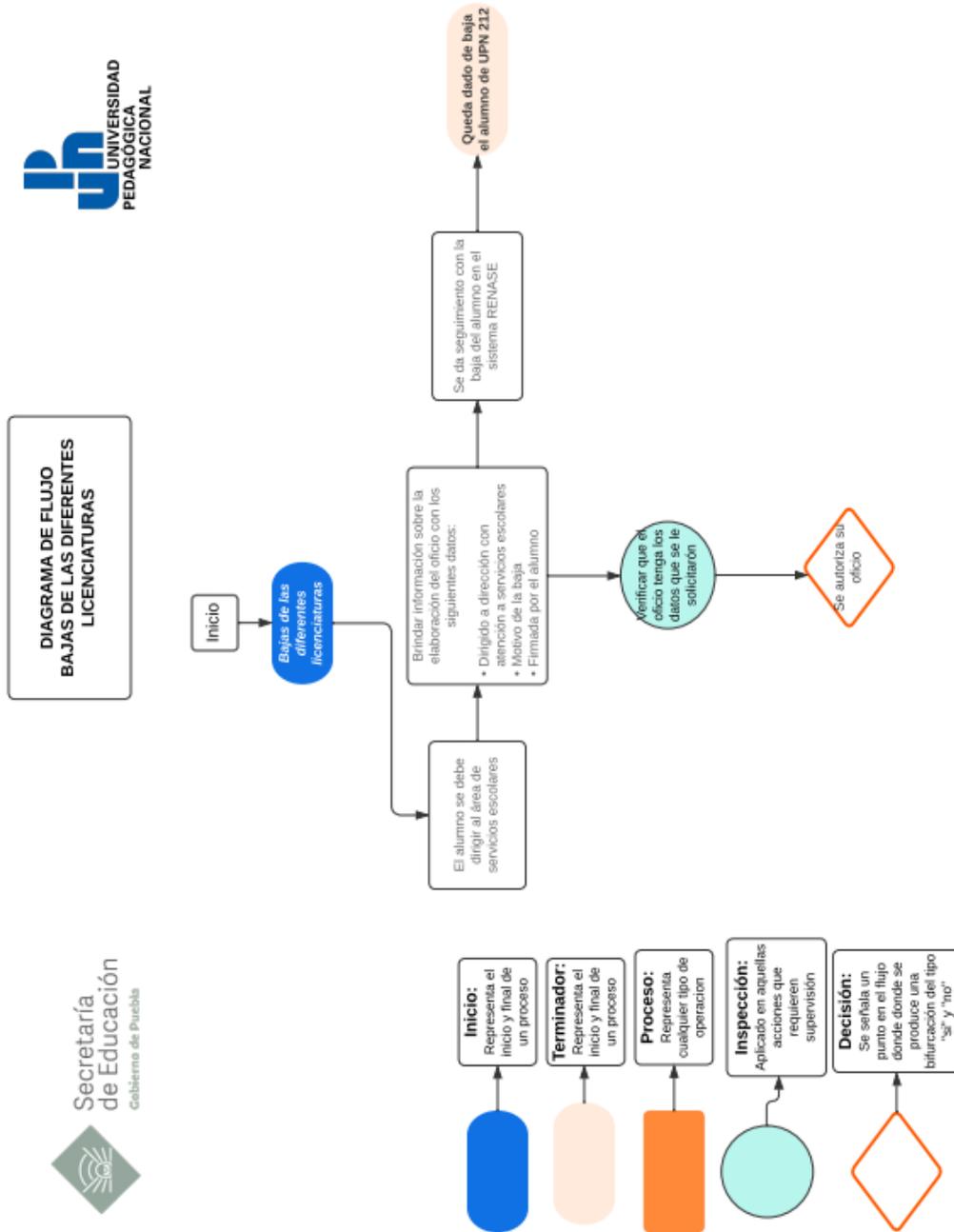


DIAGRAMA DE FLUJO
BAJA TEMPORAL MINIMA DE UN
AÑO



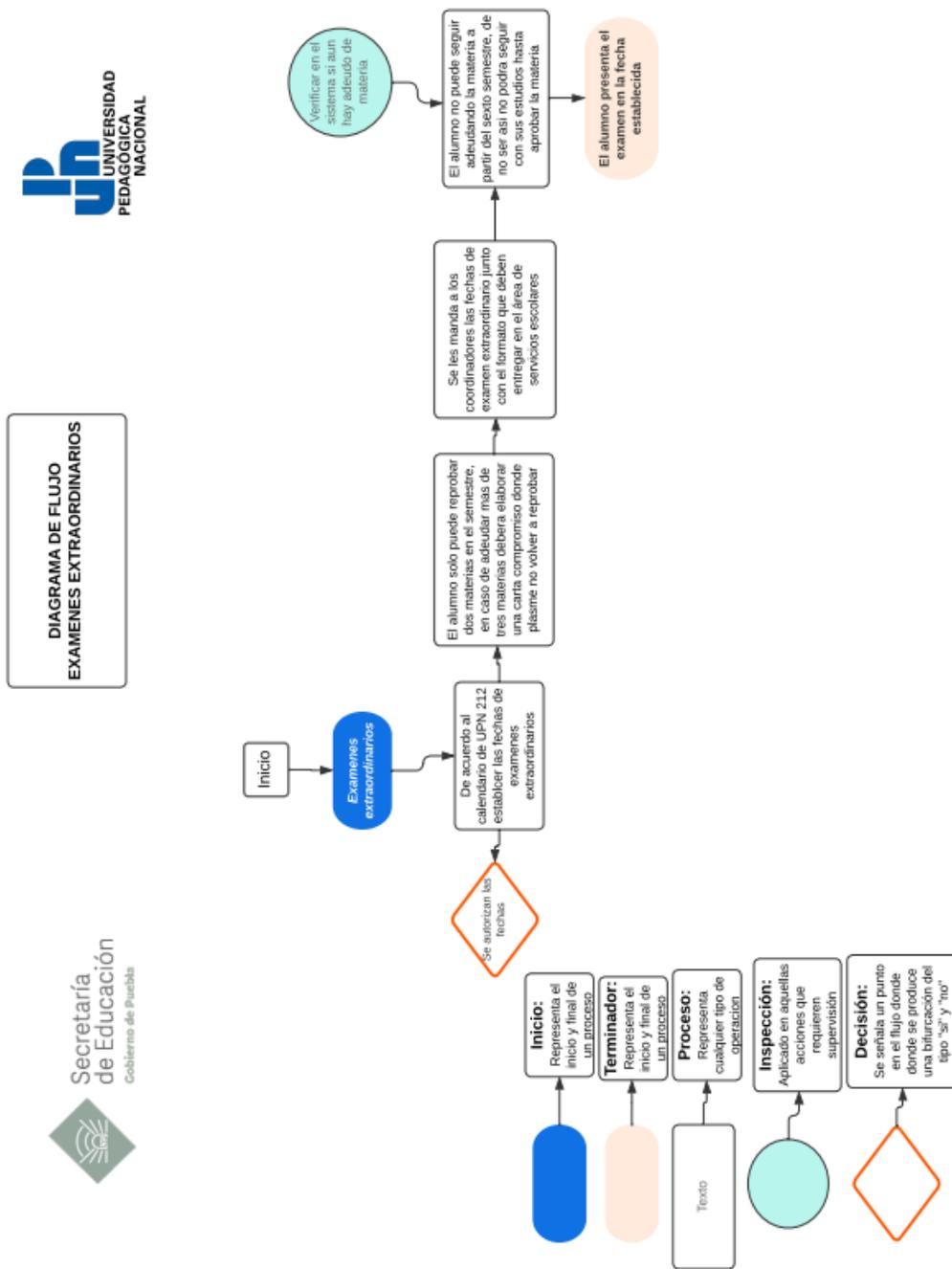
Apéndice AB

Diagrama de flujo: Bajas de las diferentes licenciaturas



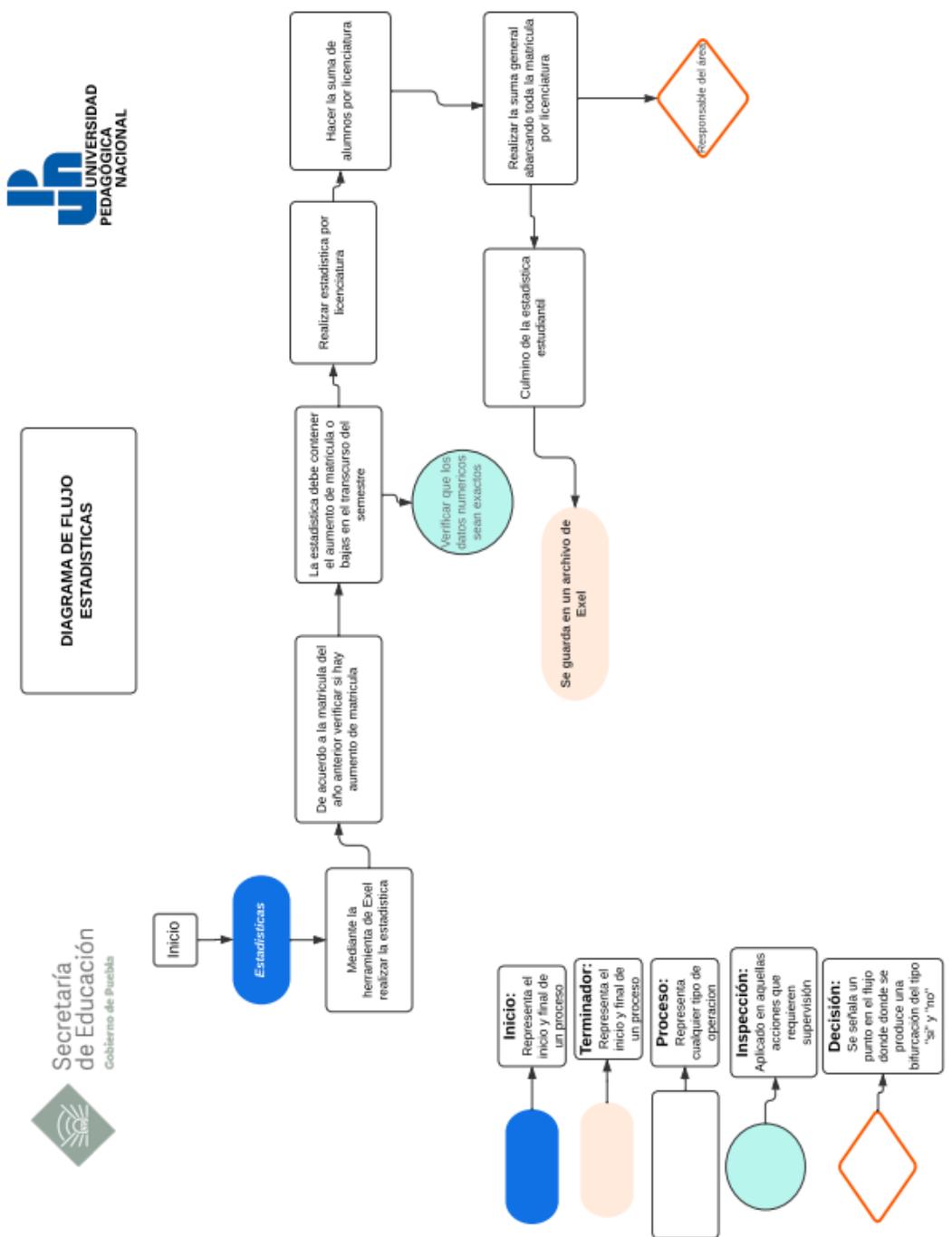
Apéndice AC

Diagrama de flujo: Exámenes extraordinarios



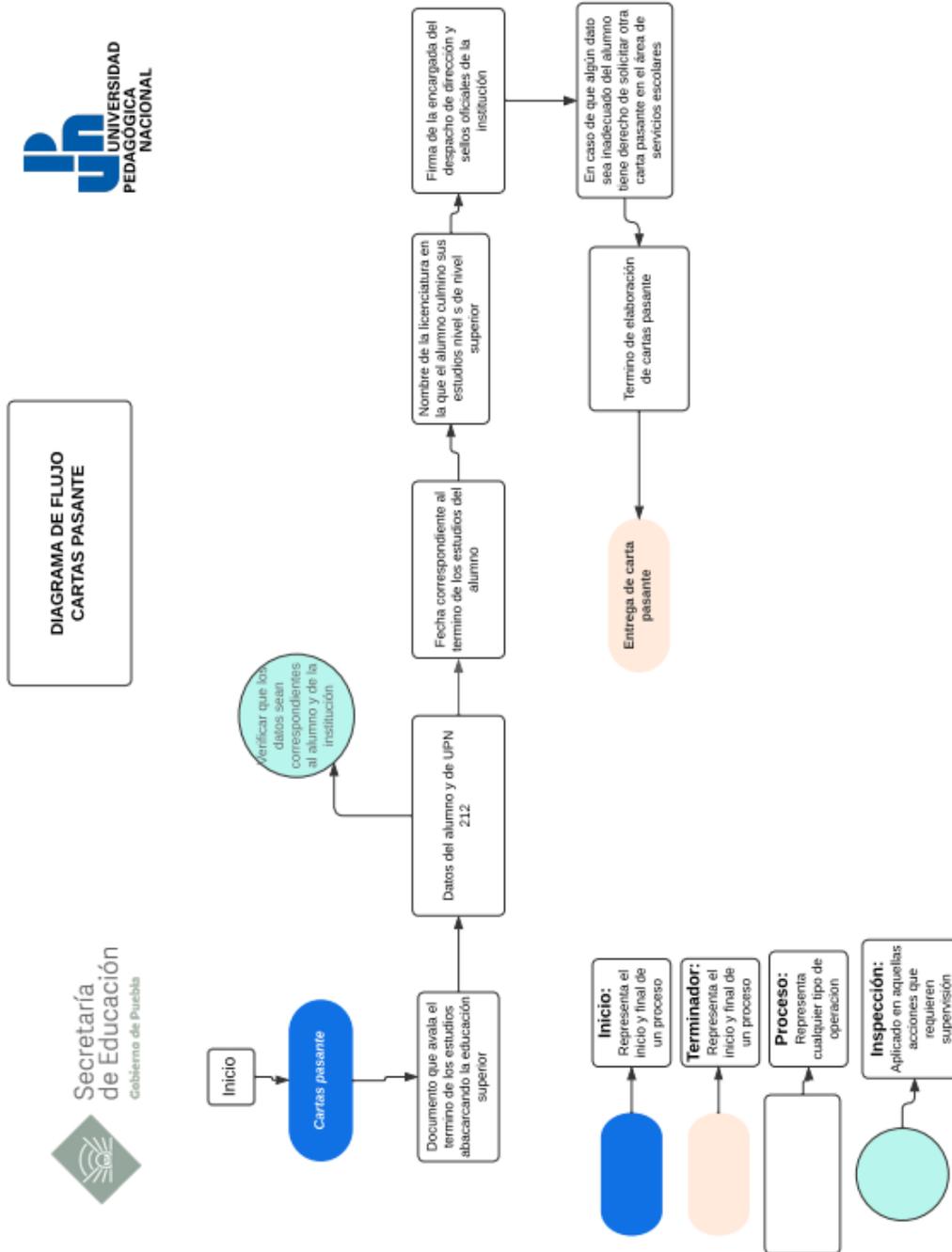
Apéndice AD

Diagrama de flujo: Estadística



Apéndice AE

Diagrama de flujo: cartas pasantes



Apéndice AF

Estructura procedimental: Constancia de estudios

Constancias de estudios

1. El alumno debe acudir al banco Santander 2
2. Realizar deposito bancario en multicajero o ventanilla al numero de cuenta:
 - 6550120280-2
 - Monto del deposito \$50

Inspección

Verificar que el pago sea correspondiente a la cantidad que se solicita

3. Entregar original de deposito en el área de recursos financieros (aportaciones) con el encargado de dicha área
4. Dirigirse al área de servicios escolares y entregar un tanto del comprobante que te sea proporcionado en el paso anterior

Inspección

Verificar que el pago sea correspondiente a la cantidad que se solicita

5. El tramite será entregado de 1 a 2 días hábiles después de la solicitud
6. Al elaborar la constancia de estudios se pasa a firma con la encargada del despacho de dirección
7. El alumno debe recoger la constancia en los días que se le indicaron
8. Como respaldo se elaboran dos constancias de estudios, en una el alumno debe poner:
 - Recibí original
 - Fecha en la que recoge
 - Firma
9. En caso de que la constancia la recoja otra persona (familiar o amigos) debe agregar su nombre completo de quien recoge

Terminador

10. Entrega de constancia de estudio

Apéndice AG

Estructura procedimental: preinscripción

Inscripciones

1. Acceder a la página de Facebook de UPN 212
 - Buscar la publicación del proceso de admisión
2. Leer detenidamente los requisitos de admisión para el programa o carrera de su preferencia en la página de UPN 212. Esto puede incluir documentos como:
 - Copia de acta de nacimiento actualizada
 - Copia de la CURP
 - Certificado de bachillerato o constancia de estudios en caso de aun no terminar sus estudios de media superior
 - Copia de certificado de secundaria
 - Comprobante de domicilio
3. Completa el formulario de solicitud en línea proporcionado por la UPN 212. Asegúrate de proporcionar toda la información requerida con precisión y de acuerdo con las indicaciones requeridas
4. Realiza el pago correspondientes de acuerdo a las instrucciones proporcionadas por la Institución al número de cuenta:
 - 6550120280-2
 - Monto del depósito \$1600
 - Banco SANTANDER
5. Envía tu formulario de solicitud junto con todos los documentos requeridos a la dirección otorgada por la UPN 212
6. Una vez que hayas enviado tu solicitud, manténerse atento a cualquier comunicado de la Institución con respecto al estado de tu aplicación de examen. Esto incluye detalles como fechas de examen de ingreso para el proceso de admisión
7. La UPN 212 requiere un examen de ingreso que es enviado por CENEVAL para el programa que estás aplicando, prepárate adecuadamente y asiste al examen en la fecha y hora que se te otorgue
8. Una vez completado el examen, espera la respuesta por parte de UPN 212 con respecto a si fue aceptado o rechazado
9. Si le ha llegado el correo de aceptación, sigue las instrucciones proporcionadas por la Institución para completar el proceso de matriculación. Esto incluye pagar la matrícula al siguiente número de cuenta
 - 6550120280-2
 - Monto del depósito \$1600

Terminador

se inscribe en el sistema RENASE

Apéndice AH

Estructura procedimental: Reinscripciones

Reinscripciones

1. De acuerdo al calendario de UPN 212 Ajusco establecer fechas y horarios de reinscripción a las diferentes licenciaturas que oferta UPN 212 Teziutlán

Inspección

Verificar que las fechas establecidas sean adecuadas

Decisión

Se autorizan las fechas

2. Se les envía a los coordinadores encargados de las diferentes licenciaturas el formato de reinscripción y el número de cuenta al cual deben hacer llegar a los alumnos mediante el jefe de grupo de cada salón

3. Los alumnos deben realizar el depósito para el proceso de reinscripción en el banco SANTANDER

- Número de cuenta 6550120280-2

- Monto del depósito \$1600

4. En la fecha de reinscripción correspondiente, deberán entregar en el área de aportaciones lo siguiente:

- Baucher original del depósito

- Se les entrega a cambio un comprobante de pago

5. En el área de servicios escolares deberán entregar:

- Comprobante de pago

- Formato de reinscripción llenado con sus datos correspondientes

6. Se da seguimiento a reinscribir al alumno de acuerdo a la licenciatura y semestre que corresponde en el sistema RENASE

7. Se le entrega al alumno su horario de clases el cual avala que esta reinscrito en su licenciatura y semestre correspondiente dentro de la institución

Terminador

Queda reinscrito en el sistema RENASE

Apéndice AI

Estructura procedimental: Oferta educativa

Oferta educativa

1. Establecer fechas y horarios de inscripción a las diferentes licenciaturas que se ofertan en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212

Inspección

Verificar que las fechas establecidas sean adecuadas conforme al calendario de UPN Ajusco

Decisión

Si son adecuadas las fechas que se establecen mediante el calendario de UPN Ajusco

2. Se crea un formulario de Google el cual se publica en las redes sociales de UPN 212 para que los interesados se registren en la licenciatura de su preferencia

3. Para poder ingresar en el proceso debe tener como mínimo promedio de 8.00, de no ser así deberá llenar una carta compromiso donde en caso de pasar el examen de admisión se compromete a no reprobado materias

4. Se establecen fechas diferentes por cada licenciatura para el proceso de reinscripción

5. Pasar las fechas en el área de extensión y difusión para publicarlas en las redes sociales de UPN 212

6. A los alumnos que realizaron el prerregistro se les envía un correo indicando lo siguiente:

- Pago para el derecho a examen
- Numero de cuenta 6550120280-2
- Banco SANTANDER
- Costo del examen \$1600
- Fecha del examen de admisión

7. A los alumnos que aprueben el examen se les hará llegar un correo indicando la fecha de inscripción junto con los siguientes documentos:

- Comprobante de pago de inscripción original
- Copia de acta de nacimiento
- Copia de la CURP

Apéndice AJ

Estructura procedimental: Resguardo de documentos

Resguardo de documentos

1. Recibir documentos de los alumnos:

- Formato de reinscripción
- Comprobante de pago
- Copia de acta de nacimiento
- Copia de la CURP
- Copia INE

Inspección

Verificar que los documentos estén actualizados y con los datos correspondientes de la licenciatura y datos personales en el formato de reinscripción

Decisión

Se aceptan los documentos

2. Ordenar los documentos de acuerdo a:

- Licenciatura
- Semestre
- Grupo
- Numero de lista

Inspección

Verificar que la carpeta corresponda al nombre del alumnos para agregar sus documentos

Terminador

Los expedientes están archivados

Apéndice AK

Estructura procedimental: Altas

Altas

1. El alumno debe dirigirse al área de servicios escolares
2. Donde se le da la indicación de que debe realizar un oficio para poder darlo de alta
3. El oficio debe llevar los siguientes datos:
 - Dirigido al departamento de dirección con atención a servicios escolares
 - Especificar el motivo por el cual quiere darse de alta
 - El oficio debe estar firmado por el alumno
4. El alumno tiene derecho a concluir la licenciatura en 8 años conforme lo marca el reglamento de UPN 212, al pasar los 8 años no podrá seguir sus estudios y estará dado de baja automáticamente

Inspección

Verificar en el sistema RENASE de acuerdo a su matricula cuanto tiempo dejo de estudiar

5. Al no sobrepasar los 8 años el alumno tiene derecho a seguir con sus estudios en el semestre que se quedo

Terminador

El alumno queda reinscrito en el sistema RENASE

Apéndice AL

Estructura procedimental: Baja temporal

Baja temporal mínima de un año

1. El alumno debe dirigirse al área de servicios escolares
2. Donde se le da la indicación de que debe realizar un oficio para poder darlo de baja temporal
3. El oficio debe llevar los siguientes datos:
 - Dirigido al departamento de dirección con atención a servicios escolares
 - Especificar el motivo por el cual quiere darse de baja temporal
 - El oficio debe estar firmado por el alumno
4. Entregar el oficio en el área de servicios escolares donde se le autoriza su baja temporal

Inspección

Verificar que el oficio tenga los datos que se le solicitaron al alumno

Decisión

Se autoriza su oficio

Terminador

El alumno se da de baja temporalmente en el sistema RENASE

Apéndice AM

Estructura procedimental: Bajas de las diferentes licenciaturas

Bajas de las diferentes licenciaturas

1. El alumno debe dirigirse al área de servicios escolares
2. Se le brinda la información correspondiente sobre la elaboración del oficio
3. Los datos que debe llevar el oficio son:
 - Dirigido a dirección con atención a servicios escolares
 - Explicar el motivo de la baja de la institución
 - El oficio debe ir firmada por el alumno

Inspección

Verificar que el oficio tenga los datos que se le solicitaron al alumno

Decisión

Se autoriza su oficio

4. Se da seguimiento con la baja del alumno en el sistema RENASE

Terminador

El alumno esta dado de baja del sistema RENASE

Apéndice AN

Estructura procedimental: Exámenes extraordinarios

Exámenes extraordinarios

1. De acuerdo al calendario de UPN 212 se establecen las fechas para exámenes extraordinarios

Decisión

Se autorizan las fechas

2. El alumno solo tiene derecho a reprobado dos materias en el semestre, en caso de adeudar mas de tres materias deberán elaborar una carta compromiso donde plasme el no volver a reprobado durante los demás semestres

3. Se les hace llegar a los coordinadores las fechas de exámenes extraordinarios junto con el formato que los alumnos debe llenar con sus datos y colocar el nombre de la materia que reprobaron

4. Una vez llenado el formato se debe entregar en el área de servicios escolares antes de la fecha de aplicación de su examen extraordinario

5. El alumno no puede seguir adeudando la materia a partir del sexto semestre de licenciatura, deberá aprobar la materia para poder seguir con sus estudios sin ninguna dificultad

Inspección

Verificar en el sistema RENASE si aun hay adeudo de materia

Terminador

El alumno presenta el examen en las fechas establecidas

Apéndice AO

Estructura procedimental: Estadísticas de los alumnos

Estadísticas de alumnados

1. Mediante la herramienta de Excel realizar la estadística general de la cantidad de alumnos
2. De acuerdo a la matrícula estudiantil del año anterior verificar si hay aumento de matrícula
3. La estadística debe contener:
 - Aumento de matrícula
 - Si existen bajas de la institución

Inspección

Verificar que los datos numéricos de la matrícula estudiantil sean exactos

4. Se debe realizar estadística por las diferentes licenciaturas que oferta UPN 212
5. Hacer la suma de alumnos por cada licenciatura
6. Realizar la suma general abarcando toda la matrícula por licenciatura
7. Culmino de la estadística estudiantil

Terminador

Se guarda la estadística en una carpeta digital

Apéndice AP

Estructura procedimental: Cartas pasantes

Cartas pasante

1. Documento que avala el termino de estudios del nivel superior
2. La carta pasante lleva los datos del alumno y datos de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212

Inspección

Verificar que los datos del alumno estén correctos así con el nombre de la licenciatura de la que egreso

3. La fecha que tenga la carta pasante debe ser correspondientes en la que el alumno culmino sus estudios
4. Nombre de la licenciatura en la que el alumno culmino su licenciatura
5. La carta pasante debe contener la firma de la encargada del despacho de dirección y sellos oficiales de la UPN 212
6. En caso de que algún dato del alumno sea erróneo tiene derecho a dirigir en el área de servicios escolares y solicitar el cambio de carta pasante
7. Terminó de elaboración de cartas pasantes

Termino

Entrega de carta pasante al alumno

Apéndice AQ

Descripción de aspectos generales del manual: Introducción

Introducción

Un manual de procedimientos es una herramienta fundamental en cualquier organización, ya que proporciona una guía detallada y estructurada sobre cómo se deben realizar las diferentes actividades y procesos dentro de la institución educativa. En este contexto, un manual de procedimientos se convierte en una pieza fundamental que proporciona a los empleados y miembros de la organización una referencia detallada y estandarizada sobre cómo llevar a cabo las actividades diarias de manera efectiva y eficiente. Este manual define los pasos a seguir en cada proceso que deben seguirse para garantizar la coherencia en la ejecución de tareas y la calidad en los resultados. Asimismo, facilita la capacitación de nuevos empleados, la toma de decisiones basadas en procedimientos establecidos y la identificación de áreas de mejora y optimización en los procesos existentes.

Apéndice AR

Descripción de aspectos generales del manual: Objetivos del manual de procedimientos

Objetivos del manual de procedimientos

Un manual de procesos para un área específica dentro de una organización tiene como objetivo principal proporcionar una guía detallada y estructurada de los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en esa área. El manual de procesos debe estar complementado con ciertos objetivos que lo hacen ser efectivo al momento de llevarlo a la práctica como:

- Establecer estándares claros y uniformes para los procedimientos y actividades dentro del área. Esto ayuda a garantizar la consistencia en la ejecución de tareas y reduce la posibilidad de errores.
- Identificación de oportunidades para mejorar la eficiencia. Esto puede incluir la eliminación de pasos innecesarios.
- El manual de procesos sirve como una herramienta valiosa para la capacitación de nuevos empleados y el desarrollo de habilidades dentro del área. Proporciona una referencia detallada de cómo realizar tareas específicas.
- Al definir claramente los procesos y procedimientos, el manual contribuye a garantizar la calidad en la ejecución de las actividades.
- Un manual de procesos proporciona una base sólida para los integrantes del área en función y facilita la revisión de procesos.

Apéndice AS

Descripción de aspectos generales del manual: Alcance

Alcance

El manual de procedimientos abarca información y directrices que describen de manera detallada cómo se deben llevar a cabo las actividades y procesos dentro de una organización. Clarifica y define los procedimientos para evitar malentendidos. Detalla paso a paso cómo deben realizarse los procesos y actividades dentro de la organización, abarcando los procedimientos administrativos.

Apéndice AT

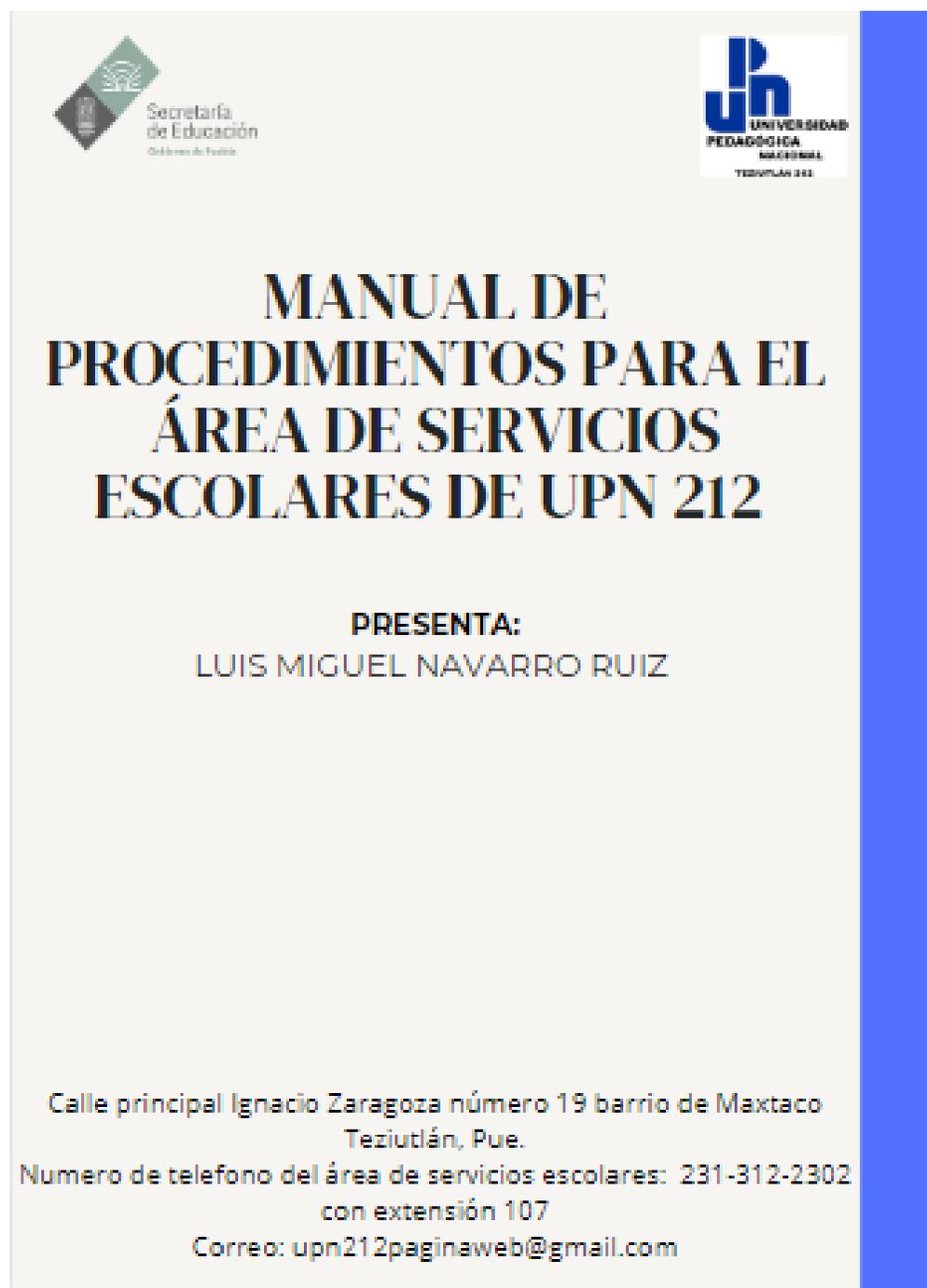
Descripción de aspectos generales del manual: Como usar el manual

Como usar el manual

El manual de procesos se utiliza como una herramienta para la mejora continua en el área organizativa. A medida que se implementan los procesos definidos en el manual, se monitorea su desempeño y se identifican áreas de oportunidad para la mejora. Esto puede incluir la revisión periódica de los procedimientos, la recopilación de retroalimentación del personal y la implementación de mejoras basadas en datos y análisis. El uso efectivo de un manual de procesos en un área organizativa es fundamental para optimizar la eficiencia, mejorar la calidad, facilitar la capacitación del personal, gestionar el conocimiento y promover la mejora continua.

Apéndice AU

Descripción de aspectos generales del manual: Portada del manual



Apéndice AV

Encuesta de satisfacción de la capacitación



**UNIDAD UPN 212
TEZIUTLÁN, PUEBLA**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Descripción del formulario

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)



Apéndice AW
Plan de capacitación



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 212 TEZIUTLÁN



PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL USO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Presenta:

Luis Miguel Navarro Ruiz

Teziutlán, Pue; abril 2024

INDICE

INTRODUCCIÓN	155
Temario sobre la capacitación del manual de procedimientos en el área de servicios escolares de UPN 212	156
Ruta crítica de la capacitación	158
APENDICE A	161
Mapa sol	161
Apéndice B	162
Encuesta de satisfacción de la capacitación	162
Apéndice C	163
Encuesta de satisfacción del manual de procedimientos.....	163

INTRODUCCIÓN

En el entorno educativo actual, la capacitación continua y la elaboración de manuales de procedimientos son pilares fundamentales para garantizar la eficiencia operativa y el desarrollo profesional de los equipos de trabajo. La capacitación brinda a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva, adaptarse a los cambios y contribuir al éxito de la organización. Por otro lado, los manuales de procedimientos son herramientas indispensables que establecen pautas claras, estandarizan procesos y aseguran la coherencia en la ejecución de tareas, lo que resulta en una mayor eficiencia y calidad en los resultados.

Temario sobre la capacitación del manual de procedimientos en el área de servicios escolares de UPN 212

Institución	Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 Teziutlán
Título	Manual de procedimientos en el área de servicios escolares de UPN 212
Objetivo de la capacitación	Chiavenato (2011) que da a conocer a la capacitación como “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” (p. 322).
Capacitador	Luis Miguel Navarro Ruiz
Lugar	Sala de juntas
Fecha	16, 19 y 22 de abril del 2024
Horarios	14:00 hrs A 15:00 hrs

Contextos	Contexto externo	Contexto interno	Contexto de área
	Es importante que se aborde el contexto de externo e interno para que esta capacitación tenga un amplio aprendizaje teniendo en cuenta donde se está llevando a cabo la capacitación. De acuerdo a Hernández (2014) “se debe elegir el ambiente o sitio de estudios” (p.365).	El contexto interno se realizó en la Universidad Pedagógica Nacional Teziutlán unidad 212.	Servicios escolares
Diagnostico	¿Cómo definir los procesos en el área de servicios escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 212 para aumentar la efectividad de las labores administrativas?		

¿Qué es un manual?	Rodríguez (2012) quien menciona que los manuales “representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concernientes a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, etc (p.61)”.		
¿Por qué es importante un manual?	Es necesario ya que al contar con ello representa una gran ventaja para las diferentes áreas de una institución, debido a que se deben tener de manera escrita las actividades y procesos que se realizan constantemente, para evitar dificultades al momento de ejecutar algún trabajo.		
Tipo de manual a utilizar	Manual de procedimientos como afirma rodríguez (2012) “los manuales de procedimientos, como instrumentos administrativos que apoyan el quehacer institucional, se consideran elementos básicos para la coordinación, la dirección y el control administrativo, ya que facilitan la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la organización” (p.115).		
Objetivo general de la capacitación	Identificar los procesos y actividades involucrados en la capacitación y desarrollo de habilidades de los empleados, con el fin de mejorar la eficiencia, efectividad y relevancia de los programas de formación dentro de la organización.		
Objetivos específicos	Identificar las áreas de oportunidad en los procesos y adquisición de habilidades, mediante el análisis detallado de las actividades y procedimientos del manual de procedimientos.	Evaluar la efectividad de las estrategias de formación y desarrollo de habilidades implementadas en la organización, con el propósito de determinar su impacto en el desempeño y la competencia de los empleados.	Proponer mejoras y recomendaciones basadas en el análisis de operaciones y tareas relacionadas con el manual de procedimientos.

Ruta crítica de la capacitación

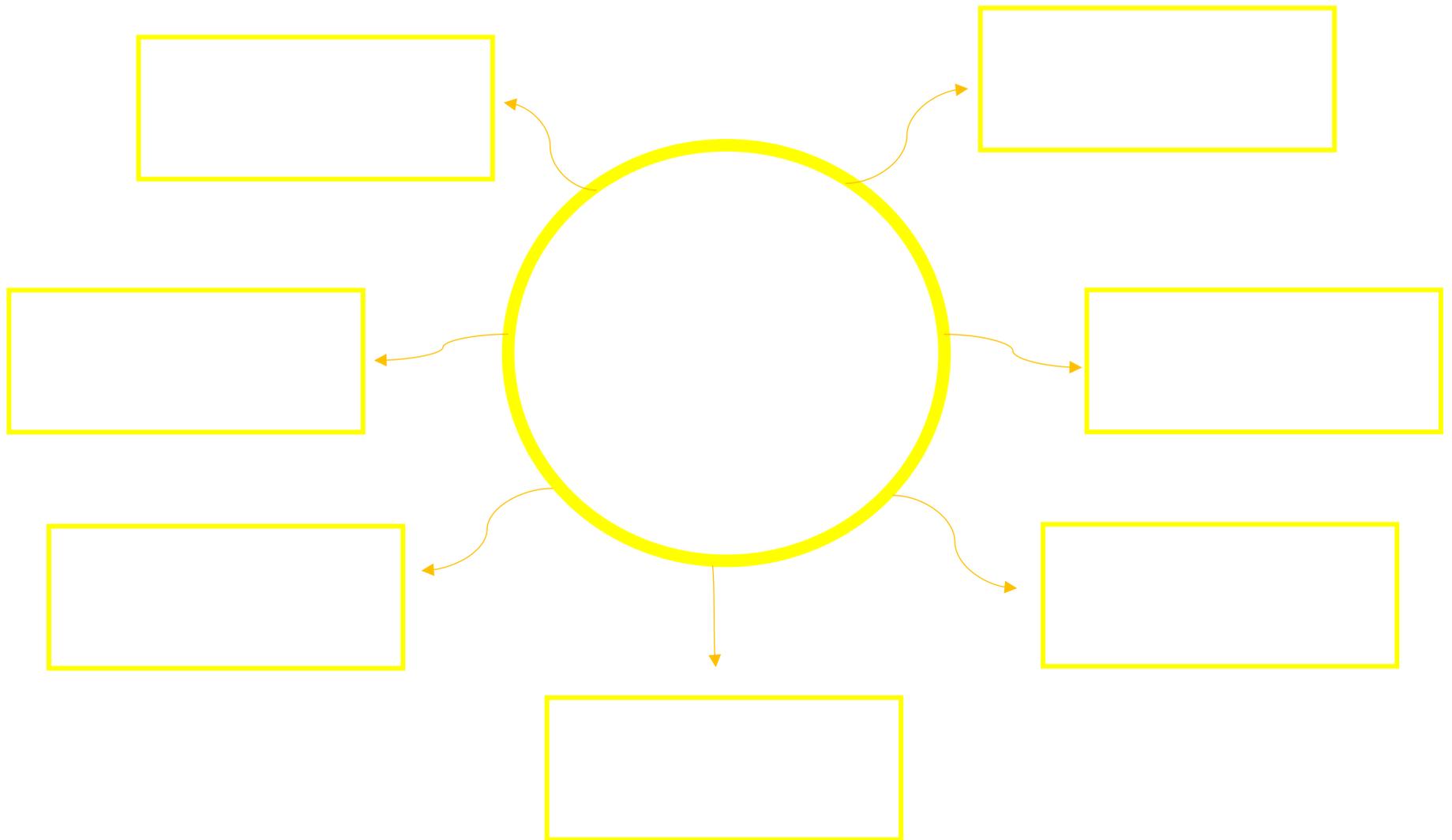
Sesión	Fechas	Tiempo de la capacitación	Activades		Materiales
1	16 de abril del 2024	14:00 hrs A 15:00 hrs	Inicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. El capacitador da la bienvenida a los participantes 2. El capacitador los invita a realizar una lluvia de ideas del concepto de manual, utilizando el pizarrón 	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla • Libreta • Laptop • Pizarrón • Mapa sol Link de la presentación digital <ul style="list-style-type: none"> • https://acortar.link/BGaGLW
			Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El capacitador a través de la presentación digital les da a conocer el objetivo de capacitación y la importancia de esta. 2. El capacitador conceptuara en el proceso administrativo, haciendo referencia a la etapa de organización como la interfaz para llegar a la división de funciones y como afecta en el área de servicios 3. El capacitador conceptualiza en los tipos de manuales y específicamente el manual de procedimientos que caracteriza a este. 	
			Cierre	<ol style="list-style-type: none"> 1. El capacitador les entrega a los participantes un mapa sol donde pondrán lo más importante que 	

				lograron rescatar sobre el proceso administrativo (Apéndice A)	
2	22 de abril del 2024	14:00 hrs A 15:00 hrs	Inicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. El capacitador retoma mediante la sesión anterior con preguntas de retroalimentación <p>¿Qué es un manual?</p> <p>¿Puedes mencionar ciertas características del manual que consideres relevantes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos impreso • Presentación digital • Encuesta de satisfacción de la capacitación (Apéndice B) https://forms.gle/wi5eyUaFTXaECZAR6 • Encuesta de satisfacción del contenido del manual de procedimiento (Apéndice C) https://forms.gle/1Q7oaMEGL4y3s5B69
			Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El capacitador entrega de manera física a los integrantes el manual de procedimientos 2. El capacitador explica a los participantes como está compuesto el manual de procedimientos 	
			Cierre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teniendo en cuenta como está compuesto el manual de procesos, el capacitador les indica a los integrantes realizar un caso práctico de cómo es el proceso de una constancia de estudios, cada uno con roles diferentes 2. Una vez el capacitador haya explicado el contenido del manual, mediante una encuesta de satisfacción donde evalúen si la capacitación estuvo adecuada (Apéndice B) y otra donde 	

				evalúen el contenido del manual de procesos (Apéndice C)	
Evaluación final		El capacitador dará a los integrantes de servicios escolares una encuesta de satisfacción donde se abordará si la capacitación se realizó de manera efectiva y entendible			

APENDICE A

Mapa sol



Apéndice B

Encuesta de satisfacción de la capacitación



ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA CAPACITACIÓN

Responda cada pregunta de manera sincera

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

¿Qué tan útil encontraste el contenido presentado en la capacitación?

Apéndice C

Encuesta de satisfacción del manual de procedimientos



**UNIDAD UPN 212
TEZIUTLÁN, PUEBLA**

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Responda cada pregunta de manera sincera

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

¿Qué tan claro encontraste el contenido del manual de procedimientos?

Apéndice AX

FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Tener los contextos abarcando lo externo, interno y de área.• Se dio seguimiento con los pasos del diagnóstico administrativo de Herrera (2007) donde se retoman para recopilar la información y así cumplir con lo que se quiere alcanzar.• Tener opiniones del personal de área que ayuden a fortalecer el proyecto de desarrollo educativo.• Conocer las actividades que se realizan de manera constante en el área de servicios escolares.• Mediante la pregunta de investigación se logró darle una solución al problema presentado en el área.• Elaboración de un objetivo general y objetivos específicos.• Conocer adecuadamente sobre lo que conlleva la administración educativa	<ul style="list-style-type: none">• Especificar el desarrollo de la institución mediante el proceso administrativo.• Fortalecer los puntos no comprendidos de la metodología del marco lógico para el procedimiento del desarrollo de la estrategia.• Transformar de cierta manera los procedimientos que se realizan dentro del área de servicios escolares.• Acercamiento con la comunidad estudiantil y docente que fortaleció más para el contenido del manual de procedimientos.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Las opiniones del personal administrativo del área de servicios escolares no se dieron de manera clara y específica.	<ul style="list-style-type: none">• Cambio constante del personal invitado en el área de servicios escolares.

<ul style="list-style-type: none">• Dificultad al comprender la metodología del marco lógico.• Escasa información referido a la gestión educativa.• Falta de tiempo para poder implementar la intervención.	<ul style="list-style-type: none">• Que la estrategia elaborada tengo apartados de mejora en el contenido.• Ciertos procedimientos suelen ir modificándose conforme el tiempo.• Que las herramientas utilizadas tuvieran preguntas que las respuestas dieran a lo mismo.
---	--