Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Sur Occidente
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Plan Fin de Semana

TESINA

La tecnología y su implicación en la labor administrativa del distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez

Por:

Evelin Yohana Hernández Lopreto

Carné: 201340599

Mazatenango, Suchitepéquez, Octubre de 2019.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Sur Occidente
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Plan Fin De Semana

TESINA

La tecnología y su implicación en la labor administrativa del distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez

Por:

Evelin Yohana Hernández Lopreto
Carné: 201340599

Lcda. CLAUDIA SALOMÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ
ASESORA

Presentado en examen público de graduación ante las autoridades del Centro Universitario del Sur Occidente CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a conferir el título de:

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Mazatenango, Suchitepéquez, Octubre de 2019.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

AUTORIDADES

Ing. Murphy Olimpo Paiz Recinos	Rector
Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo	Secretario General

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CUNSUROC

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano	Director

REPRESENTANTES DE DOCENTES

MSc. José Norberto Thomas Villatoro	Secretario
Dra. Mirna Nineth Hernández Palma	Vocal

REPRESENTANTE GRADUADO DEL CUNSUROC

Lic. Vilser Josvin Ramírez Robles	Vocal

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel	Vocal
PEM y TAE. Rony Roderíco Alonzo Solís	Vocal

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
COORDINACIÓN ACADÉMICA

MSc. Héctor Rodolfo Fernández Cardona
Coordinador Académico

MSc. Rafael Armando Fonseca Ralda
Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas

Lic. Edín Aníbal Ortíz Lara
Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Lic. René Humberto López Cotí
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo
Coordinador de la Carrera Ingeniería en Alimentos

MSc. Erick Alexander España Miranda
Coordinador de la Carrera Ingeniería en Agronomía Tropical

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes
Coordinadora de la Carrera de Ingeniería en Gestión Ambiental Local

MSc. José David Barillas Chang
Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario

Lic. José Felipe Martínez Domínguez
Coordinador de Área Social Humanista

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA

MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez
Coordinadora de las Carreras de Pedagogía

MSc. Paola Marisol Rabanales
Coordinadora de la Carrera de Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

“Las doctrinas, criterios y opiniones contenidas en el presente trabajo, son responsabilidad exclusiva del autor”[1]

---

[1] Punto quinto del Acta No. 03/99 del 04/03/99 del Comité de Tesis de las carreras de Pedagogía del Centro Universitario del Sur Occidente.

DEDICATORIA

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi humilde Informe de Tesina, en primera instancia a:

DIOS:

Por su infinita misericordia, sabiduría y bendiciones que día con día regala a mi vida, porque cuando pensé en rendirme el siempre sopló fuerzas y valentía para seguir adelante, porque jamás me deja sola ni desamparada.

MI MADRE Y FAMILIA:

Dedico especialmente y con todas las fuerzas de mi corazón el fruto de este trabajo plasmado en este informe a mi madre y familia quienes me apoyaron ante cualquier adversidad, contribuyendo incondicionalmente a lograr metas y objetivos propuestos, porque un día te prometí madre que lucharía por no defraudarte y cumplir mis sueños para que te sintieras muy orgullosa de mí.

MI AMADO:

Dedico con todo mi amor a ti que siempre me has impulsado a luchar por el cumplimiento de mis metas y sueños, por amarme a pesar de mis defectos y alabar mis virtudes.

DOCENTES:

A todos los docentes que han acompañado mi proceso de formación e información, brindándome siempre orientación afianzando mi profesionalidad como estudiante universitario.

ASESORA:

Dedico este trabajo de igual manera a mi Asesora de tesina quien me ha orientado, brindando comprensión y confianza para la realización de este proceso investigativo de tesina y la conformación de este informe, contribuyendo a que el último escalón para alcanzar mi meta, sea superado.

Dedico mi trabajo al Centro Universitario del Sur Occidente CUNSUROC, por la oportunidad que ha brindado de formar parte de la población estudiantil de esta gran casa de estudio y a todo el personal que labora dentro de la institución por el apoyo en el proceso de Tesina.

“Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia”.

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por la sabiduría, salud, fortaleza, amor y todas las bendiciones que provee a mi vida, las cuales hacen posible cada etapa, proceso y proyectos que emprendo a lo largo de mi vida.

A mi madre.

Por su apoyo, comprensión y amor incondicional en todas las etapas de mi vida, por ser mi más grande fan y celebrar cada triunfo, por animarme cuando he sentido caer, por ser mi fuerza y motor, la persona que me inspira a luchar y seguir adelante.

A mi familia.

Por el apoyo y comprensión que me brindan en los momentos más difíciles de mi vida, y el esfuerzo que hacen por contribuir a mi formación académica.

A mi pareja.

Por su amor y confianza en mis capacidades, alentándome siempre a seguir avanzando.

A mis amigas.

Que siempre me motivaron e incentivaron a seguir luchando por alcanzar cada meta que me he plasmado, por la comprensión y apoyo en cada etapa de mi vida.

A la Supervisión Educativa distrito escolar No. 96-43, San Antonio Suchitepéquez.

Por abrirme el espacio y la confianza para realizar mi proceso de investigación que confiere a la Tesina, por mostrar disposición para contribuir a la recolección de datos e información, especialmente a la coordinadora técnica

administrativa Lcda. Lilia Olimpia Chapetón Cardona por su comprensión, apoyo y confianza en todo este proceso.

A mi Asesora.

Licenciada Claudia Salomé Gómez, por el apoyo y acompañamiento que me brindó en todo el proceso formativo de la tesina, sin importar que el tiempo fuera bastante reducido.

Al CUNSUROC.

Por la formación y preparación académica que ha brindado, porque capacitó con las herramientas adecuadas para realizar un proceso investigativo como lo requiere la tesina.

ÍNDICE

Contenido **Página**

Resumen iv

Abstract v

Introducción 1

Capítulo I

1.1. Planteamiento del problema 3

1.2. Definición del problema 5

1.3. Objetivos 6

1.3.1. Objetivo general 6

1.3.2. Objetivos específicos 6

Capítulo II

2.1. Descripción metodológica 7

2.2. Unidad de datos 8

2.3. Procesamiento de datos 9

2.4. Población 9

Capítulo III

3. Marco teórico 10

3.1. Administración educativa 10

3.1.1. Definiciones 10

3.2. Procesos administrativos 11

3.2.1. Definiciones 11
3.2.2. Etapas del proceso administrativo 12
3.3. Labor administrativa 13
3.3.1. Administrador educativo 13
3.3.2. Rol del administrador 14
3.3.3. Capacidades y competencias que debe poseer el administrador educativo 16
3.3.4. El administrador educativo como un líder 17
3.3.5. Tipos de liderazgo en el administrador educativo 18
3.4. Tecnologías de la comunicación e información TIC´s 19
3.4.1. Definiciones 19
3.4.2. Impacto de la tecnología 20
3.5. Los procesos administrativos y el uso de las tecnologías de la comunicación e información TIC´s 22
3.6. La digitalización en los procesos administrativos 23
3.7. Globalización, tecnologías y la gestión fenómenos actuales 25
3.8. La administración y las TIC´s 27
3.9. Alcances de las TIC´s en los procesos administrativos 28
3.10. Principales aportes de las TIC´s a los procesos administrativos 29
3.11. Las TIC´s como barrera de comunicación en la labor administrativa ... 30

Capítulo IV

4.1. Análisis y discusión 33

Capítulo V

5.1. Conclusiones 39

5.2. Recomendaciones 41

5.3. Propuesta..... 42

5.4. Referencias Bibliográficas..... 45

Anexos..... 47

Boletas de Encuesta..... 48

Cedulas de Entrevista..... 50

Gráficas 52

Resumen

Las tecnologías han avanzado tanto y han transformado la sociedad haciendo cada día más exigente, hoy día la mayoría de los procesos administrativos se desarrollan a través del recurso tecnológico, haciendo que los procesos sean efectivos y eficientes, por lo cual la incidencia de las tecnologías en el oficio administrativo incrementa de forma significativa.

El personal administrativo muestra deficiencia en el uso de las tecnologías por lo que algunos procesos administrativos en los que se es indispensable el uso de las tecnologías, el administrador se retrasa o atrasa los procesos de forma que afecta la proyección de la institución.

Debido a esta problemática y al enfoque cuantitativo con el que se desarrolló la investigación se encuestó al personal administrativo, es decir a los 41 directores de las escuelas de educación preprimaria y primaria que pertenecen a la jurisdicción de este distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez.

A través de la recolección de datos que se tuvo a bien obtener por medio de encuestas y entrevistas, se concluye en que las tecnologías tienen una gran implicación en los procesos administrativos porque los hacen eficientes y optimizan el tiempo de su desarrollo, aunque no son imprescindibles para cumplir con el quehacer administrativo, esto debido a que la labor administrativa debe desenvolverse con diversos medios sin depender de una en específico.

Abstract

The technologies have advanced so much and have transformed the society making every day more demanding, today most of the administrative processes are developed through the technological resource, making the processes effective and efficient, so the incidence of the technologies in the administrative office increases significantly.

The administrative staff shows deficiency in the use of technologies, so some administrative processes in which the use of technologies is essential, the administrator delays or delays the processes in a way that affects the projection of the institution.

Due to this problem and the quantitative approach with which the research was carried out, the administrative staff was surveyed, that is to say, the 41 directors of the pre-primary and primary education schools that belong to the jurisdiction of this San Antonio No. 96-43 school district Suchitepéquez.

Through the collection of data that was well obtained through surveys and interviews, it is concluded that the technologies have a great implication in the administrative processes because they make them efficient and optimize the time of their development, although they are not essential for comply with the administrative task this because the administrative, work must be carried out with various means without depending on a specific one

Introducción

El presente informe es la investigación realizada a través del proceso de tesina con la temática, la tecnología y su implicación en la labor administrativa del distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez. El objetivo general de esta investigación fue analizar la implicación de las tecnologías en la labor administrativa del distrito escolar.

Para poder cumplir este objetivo se utilizó la metodología deductiva que permitió desarrollar la investigación desde sus particularidades a lo general del fenómeno de estudio, se realizó la investigación bajo el enfoque cuantitativo que permitió la recolección de datos relevantes para este proceso.

Cinco capítulos forman la estructura vertebral del informe de investigación: Capítulo I: Marco Conceptual, Capítulo II: Marco Metodológico, Capítulo III: Marco Teórico, Capítulo IV: Análisis y Discusión, y Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.

En primer lugar el marco conceptual, comprendió desde el planteamiento del problema, que es la base de la investigación, que reconoce el deseo de indagar; la definición del problema que describe de forma clara el fenómeno a investigar; hasta establecer el objetivo general de la investigación del cual se derivaron los objetivos específicos.

El marco metodológico, se constituye de métodos, pasos y técnicas que se aplicaron para la recolección de datos relevantes para dar conclusiones del fenómeno investigado, dentro de esta también se define bajo que enfoque metodológico se llevó a cabo la investigación y a que población se aplicaron los instrumentos de recolección de datos.

Seguidamente, el marco teórico describe los elementos teóricos que se investigaron en el proceso de tesina y que brindan información relevante para comparar los resultados en cuanto a la expectativa y realidad, se tuvo a bien desarrollar temas como administración educativa, procesos administrativos, tecnologías de la

información y comunicación TIC´s, la importancia de las TIC´s en los procesos administrativos, entre otros temas que dan la fundamentación teórica para la realización de esta investigación.

El cuarto capítulo, análisis y discusión de resultados, comprende el análisis de los resultados obtenidos mediante boletas de encuesta aplicadas al personal administrativo que pertenece a la jurisdicción del distrito educativo, y una cedula de entrevista que se aplicó a la coordinadora técnica administrativa. A través de esta se obtiene la información para poder dar conclusiones y recomendaciones de la problemática investigada.

El capítulo cinco se constituye en las conclusiones y recomendaciones, que comprendió de forma general el resultado de la investigación y dio respuesta a los objetivos planteados. En el mismo orden de ideas se presentaron las recomendaciones que abren paso a la propuesta que se forma al evidenciar las necesidades de la problemática investigada.

El resultado de la investigación pudo resumirse de la siguiente manera: La implicación de las tecnologías en la labor administrativa es significativa porque son herramientas que facilitan la efectividad y optimización de los procesos administrativos, aunque se determinó que no son indispensables porque todo administrador debe cumplir con su labor sin depender de la existencia de esta o no.

En este mismo orden de ideas, se recomendó en primera instancia que se aplique y aprovechen los recursos tecnológicos que se posean como institución o personalmente para contribuir a la optimización de los procesos administrativos y por ende asegurar la eficiencia y funcionabilidad de la institución.

Por último, se espera que una vez obtenidos los resultados, se empiecen a generar cambios en la aplicación de las tecnologías en el desarrollo de los procesos administrativos para contribuir de forma significativa en la labor administrativa, porque al dar un mal uso o no uso se afecta lesivamente la funcionabilidad de la institución.

Capítulo I

1.1. Planteamiento del problema

Los procesos administrativos son un flujo continuo de actividades que se realizan a través de la planeación, organización, dirección y control, con el fin de alcanzar algún objetivo o meta planteada. Las tecnologías favorecen los procesos administrativos optimizando el tiempo y recursos a utilizar, debido a que abre brechas de comunicación e intercambio de información en menor tiempo.

En el municipio de San Antonio Suchitepéquez, funciona el distrito escolar No. 96-43, es una institución con funciones técnicas y administrativas, encargada de la atención a 41 establecimientos educativos del nivel preprimario y primario del sector oficial con una población estudiantil de 10,200 estudiantes, 374 docentes y 41 administradores educativos los cuales tienen contacto directo con la institución.

En el distrito escolar se desarrollan diversos procesos administrativos como la ejecución de actividades planificadas en el Plan Estratégico Anual con el fin de cumplir metas y objetivos allí plasmados, revisión de papelerías de niños de párvulos a sexto grado, procesos de jubilación, casos de suspensión de IGSS, interinatos a escuelas, velar porque la educación que se ofrece a la población sea de calidad.

El personal administrativo que pertenecen al renglón presupuestario 011 ha generado expectativas de estar acomodado en el puesto que posee, debido a que muestran poco o ningún interés por aprender a utilizar las nuevas tecnologías y aplicarlas en favor de su labor administrativa. Esto podría derivarse de la tecnofobia (miedo al uso de las nuevas tecnologías) que algunos experimentan a los avances tecnológicos que están evolucionando la actual sociedad.

Cuando el docente evita estar inmerso dentro de las tecnologías crea barreras informativas y comunicativas que no solo afectan a la persona, sino que afectan a todo el grupo de trabajo que desea optimizar su desempeño. Logrando con ello que

las tecnologías sean lesivas a los procesos administrativos y en el objetivo de las tecnologías que es facilitar cualquier proceso o acción que se desea alcanzar.

Aunado a ello se genera que el distrito escolar incumpla con procesos administrativos en instituciones jerárquicamente superiores porque la deficiencia en la comunicación e intercambio de información impide reunir los elementos necesarios para cumplir con cualquier proceso requerido.

Por ende se hace necesario que el personal docente y administrativo utilice las nuevas tecnologías para facilitar los procesos administrativos y que estos se tornen rápidos y eficientes, facilitando la comunicación con todo el personal de los centros educativos.

Las tecnologías contribuyen en el desarrollo profesional e intelectual de quienes hacen uso de ellas, generan que la comunicación y el intercambio de información sean rápidos y eficientes, existe mayor precisión en los procesos que se realizan incrementando con ello la producción o trabajo del mismo. Es por ello que se puede afirmar que la tecnología contribuye de forma significativa en los procesos administrativos de manera que se alcanza calidad, rapidez y eficiencia.

Por lo cual se plantean las interrogantes:

- ✓ ¿Cuál es la implicación de la tecnología en la labor docente y administrativa?
- ✓ ¿Crea barreras de comunicación la tecnología en los procesos administrativos?
- ✓ ¿Aprovecha el personal docente y administrativo del distrito 96-43 del municipio de San Antonio Suchitepéquez los recursos tecnológicos que posee?
- ✓ ¿Se logra optimizar la calidad y eficiencia de los procesos administrativos cuando se aplican y utilizan las tecnologías?
- ✓ ¿Se alcanzará eficiencia si el personal docente y administrativo se capacita y actualiza constantemente en el área tecnológica?

1.2. Definición del problema

El distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez, es una institución que realiza diversidad de procesos administrativos los cuales son de vital importancia para la educación y desarrollo del municipio.

La institución debe cumplir con la realización de procesos administrativos que son requeridos por usuarios e instituciones superiores a esta, por lo cual se necesita que el personal administrativo de los centros educativos que pertenece a este distrito cumpla eficiente y rápidamente con lo que se le solicita y así cumplir correctamente con las demás instituciones y usuarios que lo requieran.

La tecnología ha avanzado tanto y han transformado la sociedad haciendo cada día más exigente, hoy día la mayoría de los procesos administrativos se desarrollan a través del uso de las tecnologías, haciendo que los procesos sean efectivos y eficientes.

Permitiendo con ello que la funcionalidad de la institución tenga mayores alcances y cumpla nuevos desafíos, por lo cual es necesario que el personal administrativo esté capacitado y actualizado en cuanto a su uso y aprovechamiento.

Y el personal administrativo de esta institución muestra deficiencia en el uso de estas tecnologías por lo cual en algunos procesos en los que se es indispensable el uso de las tecnologías el administrador se retrasa o atrasa los procesos de forma que afecta la proyección de la institución.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Analizar la implicación de las tecnologías en la labor administrativa del distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la injerencia de las tecnologías en la comunicación e intercambio de información con el personal administrativo.

- Analizar el aprovechamiento de los recursos tecnológicos para favorecer los procesos administrativos.

- Definir la contribución de las tecnologías para alcanzar eficiencia y optimización en los procesos administrativos.

- Identificar los beneficios de la constante capacitación y actualización del personal administrativo.

- Realizar una propuesta que coadyuve a la integración del personal administrativo con las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Capítulo II

2.1. Descripción metodológica

La metodología que se aplicó en el proceso de tesina con temática “la tecnología y su implicación en la labor administrativa del distrito escolar No. 96-43, San Antonio Suchitepéquez”, se constituyó en un conjunto de métodos, técnicas pasos y acciones que se ejecutaron con el fin de realizar la investigación y obtener datos relevantes que se utilizaron para dar conclusiones y recomendaciones del tema investigado. Por lo que se estableció un enfoque de investigación cuantitativa en el proceso de recolección de datos que permitió comparar cantidades e información.

Dentro de la investigación se hizo uso del método deductivo que permitió obtener resultados de las particularidades del fenómeno de estudio. Otro método que se aplicó fue el analítico, porque por medio de este se identificaron debilidades que posee el personal docente y administrativo en cuanto al aprovechamiento de las nuevas tecnologías y cómo ha afectado esto a la administración de la institución.

Entre las técnicas que se utilizaron dentro del proceso de investigación para la recolección de datos conllevó la observación, que es visualización directa del contexto social para la verificación en general de cómo se manifiesta el fenómeno de estudio. Así mismo la encuesta que se constituye en una serie de enunciados para indagaciones con base a la problemática planteada; dirigidos estos instrumentos a personal administrativo que laboran en los establecimientos educativos y pertenecen a la jurisdicción del distrito educativo a investigar.

Se puede mencionar también la entrevista que la constituye una serie de enunciados en un conglomerado de interrogantes, con base al fenómeno u objeto de estudio, este se realizará a la Coordinadora Técnica Administrativa con el fin de conocer desde su perspectiva las causas y consecuencias con mayor relevancia de la problemática a investigar.

Por último se realizó el análisis de documentos, está técnica sirvió para la selección de información con carácter documental y también e-gráfico, para la correspondiente conformación del marco teórico, que coadyuvó por supuesto, al comentario, análisis y consecuente redacción del informe final de tesina.

Entre los recursos que se utilizó se describe el humano que incluye autoridad y personal administrativo que labora en la Coordinadora Técnica Administrativa y directores que laboran en los centros educativos que pertenecen a la jurisdicción de la Supervisión Educativa, otro recurso fue el físico: fotocopias, impresiones, boletas de encuesta y entrevista, que permitieron el desarrollo de la obtención de resultados.

Un tercer recurso fue la tecnología que es un medio eficaz para plasmar los resultados obtenidos dentro del proceso de investigación porque a través de este se realizó la tabulación e interpretación de resultados. Se tiene el recurso económico que implicó los ingresos y egresos para dar cobertura de las diferentes tareas asignadas dentro de todo el proceso de investigación y recolección de datos.

Con la aplicabilidad metodológica se graficaron e interpretaron los resultados investigados con el fin de constituir las conclusiones y recomendaciones que dieron respuestas y propuesta a la problemática planteada en la primera parte de dicha tesina.

2.2. Unidad de datos

Para consolidar la indagación, se tuvo a bien pasar una cédula de entrevista a la Coordinadora Técnica Administrativa, así como boletas de encuestas dirigidas a una muestra del personal administrativo que laboran en los centros educativos que pertenecen a la jurisdicción del distrito escolar No. 96-43 del municipio de San Antonio Suchitepéquez, departamento de Suchitepéquez.

2.3. Procesamiento de datos

Cuando se alcanzó la información en torno al fenómeno, objeto de estudio, se procedió a clasificar la información; filtrado de la información recabada con base a las boletas de encuesta y cédulas de entrevista; tabulación de la misma; análisis e interpretación de los datos y discusión de la información mediante los resultados obtenidos. Con base a lo anterior, cabe mencionar que para una mejor comprensión e interpretación de la información, se tuvo a bien, hacer uso de las denominadas gráficas circulares.

2.4. Población

Debido al enfoque en cuanto a la labor administrativa que tuvo la investigación se encuestaron a 42 directores que pertenecen a la totalidad de administradores que laboran en los establecimientos educativos que integran el distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez.

Capítulo III

3. Marco teórico

3.1. Administración educativa

3.1.1. Definiciones

La administración educativa es la encargada de velar porque todos los procesos administrativos que se desarrollan en favor a la educación se ejecuten de la mejor manera para garantizar su efectividad y proyección al campo educativo es decir que va a planear, organizar, dirigir y controlar cada etapa con el fin lograr objetivos plasmados en el campo educativo, haciendo alusión a esto Martínez (2012) cita que la administración educativa es:

> La encargada de planificar, diseñar, e implementar un sistema eficiente y eficaz para el logro de la enseñanza-aprendizaje en un entorno social en el que se imparte el servicio, para que responda a las necesidades de los alumnos y de la sociedad, es decir, responsabilizarse de los resultados de este sistema. (pág. 11)

El autor hace mención de que la administración es la que debe responsabilizarse por los resultados del sistema, es decir que todo lo que se planifique, organice, dirija y controle en los procesos administrativos van a repercutir de forma directa con los entornos del proceso enseñanza-aprendizaje, de esto se alude la importancia del administrador educativo.

En virtud de lo anterior la Administración Educativa también puede definirse como quien “se encarga de administrar el currículum, basándose en el paradigma educativo. Esto implica que la disciplina debe encontrar el paradigma administrativo coherente con los objetivos curriculares del paradigma educativo al que se adscriba” (Salas, 2003, pág. 15).

La importancia de la Administración Educativa se centra en diseñar planes que permitan que el sistema educativo se desarrolle de forma eficiente con la finalidad

de facilitar todas las herramientas y procesos necesarios para que en los salones de clases se logre calidad educativa.

Todos los procesos que se ejecutan en los sistemas dependen de una administración efectiva, porque administración básicamente en lograr equilibrio y efectividad en lo que se quiere hacer y cómo hacerlo.

Es por ello que se puede afirmar que de la administración educativa va a depender en un gran porcentaje la calidad educativa que se proporcione dentro del salón de clases, porque el sistema educativo tiene que funcionar eficientemente para que la educación alcance el impacto necesario y por ende lograr la calidad deseada.

Cuando no se posee en las instituciones una administración educativa eficiente las acciones que se ejecuten dentro de ella tendrán mayores probabilidades de error, y se crean barreras de comunicación e información que hace muy difícil que la institución funcione como tal, y alcance los objetivos por el cual funciona y se trabaja diariamente.

3.2. Procesos administrativos

3.2.1. Definiciones

Los procesos administrativos son los pasos o acciones que deben ejecutarse en la administración educativa para que la funcionalidad y proyección de las instituciones educativas se mantengan firmes y concretas. Por ello se puede definir al proceso administrativo como: *"*el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean" (Córdova, 2012, pág. 53).

Con esto el autor hace alusión a que cada una de las etapas del proceso administrativo debe ejecutarse de forma integral de manera que se trabaje de forma ordenada y efectiva, con esto alcanzar objetivos que se han plasmado como organización.

Los procesos administrativos van a determinar dentro de la administración educativa la finalidad del mismo, el ser y hacer de la institución, de esta va a depender la eficiencia y efectividad del trabajo. Las acciones y procesos que son los que determinan el buen funcionamiento de una institución, por lo cual si los procesos administrativos se ejecutan de forma correcta se alcanzara impactar a la sociedad de forma positiva.

3.2.2. Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo está formado por etapas que facilitan los procesos administrativos. Según Cano (2017) define cuatro:

> **Planeación:** Es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización. Consiste básicamente en actividades que se realizarán en el futuro, a partir de decisiones tomadas en el presente y cuyos resultados se verán u obtendrán también en el futuro.
> **Organización:** es la estructuración de las relaciones que beben existir entre funciones, niveles y actividades que los elementos materiales y humanos de una organización, con el fin máximo de eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados
> **Dirección:** Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización; mediante la supervisión, la comunicación y la motivación.
> **Control:** Proceso mediante el cual se garantiza que los propósitos y políticas de una empresa se cumplan y que los recursos disponibles para ello estén siendo administrados adecuadamente en términos de eficacia y eficiencia. (pág. 30)

Cuando estas etapas se logran complementar e integrar de forma efectiva se consigue que dentro de la institución la administración sea un proceso integral que garantiza eficiencia y optimización del tiempo y los recursos.

Es por ello que la aplicación correcta y acertadamente de cada una las etapas del proceso administrativo garantiza el buen funcionamiento de la institución, porque si se ejecuta alguna acción sin determinar antes los pasos necesarios para llevarlo a

buen destino se corre riesgo de cometer errores trascendentales que coadyuven en el alcance de metas y objetivos, por ende perjudicar el sistema o estructura que posea la organización.

3.3. Labor administrativa

La labor administrativa se basa en la acción de planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos administrativos que se ejecutan dentro de una institución, el alcance de metas y objetivos va depender de la eficiencia con la que el administrador educativo realice su rol o labor dentro de la organización.

Por lo cual para concretar los procesos administrativos y asegurar su eficiencia es imprescindible contar con el recurso humano, porque son ellos los encargados de concretar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos trazados en la organización.

La labor administrativa es la función que asume el administrador en una organización o institución y es relevante que se cumpla con el rol a su cabalidad para coadyuvar a que la administración se desarrolle de la mejor manera.

3.3.1. Administrador educativo

El Administrador educativo es la persona que se encarga de ejecutar las 4 etapas de los procesos administrativos, es decir de planificar, organizar, dirigir y controlar cada acción que se ejecuta a través de las fases de la administración. “El administrador como el responsable de la ejecución de las acciones garantiza el adecuado y óptimo funcionamiento del recurso a su cargo” (Contreras, 2011, pág. 96).

El administrador es quien se encarga de dirigir las actividades de otros al logro de un objetivo, mediante la asignación óptima de recursos, es decir que el administrador es quien lleva la responsabilidad de que una organización mantenga su funcionalidad y efectividad a través de la optimización de los recursos e incluso

anteponiendo las necesidades de la empresa y quienes pertenecen a su organización a las necesidades personales.

> El director de un establecimiento educativo es el jefe administrativo, líder profesional u orientador pedagógico, es la persona que dirige, generalmente el nivel primario o medio; también se da a nivel superior o universitario, tiene bajo su responsabilidad la parte física y administrativa del establecimiento, como la supervisión pedagógica de su personal docente, la orientación académica de los alumnos y las relaciones sociales con los padres de familia, y autoridades locales. (Rodríguez, 2013, pág. 19)

La labor del administrador son de suma importancia para cualquier organización, porque dependiendo de la clase de líder o administrador que sea, de esa forma asegurará que la institución funcione y se proyecte de forma trascendental a comparación de otras.

Las funciones que el administrador ejecuta dentro de una institución educativa son bastante complejas, por lo cual se necesita de mucha preparación y entrega para lo que se hace. El administrador debe ser ejemplo para quienes laboran bajo su mando, esto con el fin de eludir problemáticas que pueden evitarse con el buen actuar del mismo.

3.3.2. Rol del administrador

El rol del administrador dentro de una organización es bastante compleja, porque este debe conocer ampliamente cada campo y área de la institución, esto con el fin de poder comprender y ser flexible con quienes laboran bajo su mando.

En ocasiones el administrador deberá interpretar roles como: jefe, líder, psicólogo, hermano, padre, amigo entre muchos otros roles que tendrá que ejecutar con el fin de mantener la funcionabilidad de la empresa, en cuanto al rol de un directivo educativo, De la Garza (2017) cita que:

> El rol de un directivo educativo no es fácil, tiene que cumplir diversas actividades que, por su complejidad, requieren de habilidades especiales o competencias. Se debe ser un líder que abarque diversas funciones y tareas administrativas

> (operación/administración), esté en contacto con diferentes actores sociales (comunicación/representación), lleve a alcanzar niveles de excelencia en el ámbito académico (desarrollo docente y estudiantil), busque las mejores prácticas académicas y organizacionales (catalizador/innovador) y conduzca a toda la organización a mejores niveles de desempeño (mejora del clima organizacional). (pág. 9)

El rol del administrador es tan complejo debido a la enorme responsabilidad que posee para organizar y dirigir la organización educativa de forma que solvente cualquier anomalía y lograr que el clima organizacional en la institución agradable para el personal a su cargo.

Respecto a lo que todo administrador educativo debe ser dentro del centro educativo o institución que dirige, en palabras de Rodríguez (2013) se refiere indicando que el administrador educativo debe reunir una serie de características personales, profesionales y debe cumplir con responsabilidades designadas por sus superiores y con las que se refieren a sus relaciones con subalternos y miembros de la comunidad.

Todo administrador debe poseer una serie de características y aptitudes que lo diferencien del resto es decir debe llenar un perfil que lo haga apto para desarrollar el rol o papel a desempeñar.

El autor también describe que todo administrador debe poseer dentro de su perfil las siguientes características:

- Grado académico de Licenciatura en Administración Educativa.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dispuesto a trabajar bajo presión.
- Extrovertido y con habilidad para comunicarse claramente.
- Poseer conocimiento y control de presupuesto, manejo de contabilidades de fondos, aplicación de la Legislación laboral del país.
- Excelentes relaciones humanas, liderazgo, iniciativa, capacidad para trabajar en equipo, habilidad de negociación y comunicación oral y escrita, flexibilidad, orientación de servicio y capacidad de aprendizaje.

- Conocimientos de manejo de paquetes de computación en ambiente Windows.
- Habilidad para ejercer Liderazgo y supervisar personal.
- Destreza para analizar, planear y organizar estrategias.
- Actitud emprendedora y positiva.
- Habilidades directivas (manejo personal, finanzas, ventas, operaciones).
- Habilidad analítica, toma de decisiones, iniciativa, liderazgo, creatividad.
- Manejo de metodología de créditos individuales y de grupo.
- Profundo conocimiento de la realidad nacional.
- Experiencia demostrada en planeamiento estratégico. (2013, pág. 25)

Es importante que el administrador cumpla con estas características como mínimo debido a que el administrador educativo es quien debe poseer ese profesionalismo, imparcialidad, paciencia y comprensión para lidiar con todas las problemáticas que surgen cuando se trabaja con recurso humano, que se demuestra en toda empresa es lo más difícil de llevar, debido a la diferencia en caracteres y temperamento.

Dentro de toda organización se debe buscar que las personas encargadas del área administrativa sean personas que cumplan como mínimo los requisitos que antes se mencionaban, porque definitivamente se debe estar preparado profesional, humano y psicológicamente para poder solventar la diversidad de problemáticas que se presentan en la cotidianidad de una organización

3.3.3. Capacidades y competencias que debe poseer el administrador educativo

La importancia de la labor del administrador educativo es tan compleja que se necesita poseer ciertas capacidades y competencias que faciliten su quehacer administrativo para determinar su funcionabilidad dentro de una organización. Las capacidades y competencias que un administrador educativo debe tener las menciona De la Garza (2017) y son:

a. Capacidades personales e interpersonales. Se describe la dimensión humana del modelo y se refiere a la capacidad de manejar las emociones para tolerar la ambigüedad, mantener la calma y no sobre reaccionar ante situaciones difíciles;

es la inteligencia emocional que se debe de manejar en cualquier situación que conlleve trabajo de relaciones humanas.

b. Capacidades cognitivas. Se refiere a poder realizar diagnósticos adecuados de situaciones que conlleva la administración educativa dentro del ámbito universitario.
c. Competencias de liderazgo. Estas comprenden las habilidades de proveer un andamio para dar forma a la respuesta correcta y entregarla de manera conjunta a todos los actores implicados. (pág. 10)

El administrador educativo debe poseer las capacidades y competencias mencionadas por el autor para que los procesos administrativos dentro de la institución se ejecuten de forma eficiente. Cuando el administrador logra manejar sus emociones y evidencia su riqueza de conocimientos logrará que las demás personas formen una imagen de respeto, que al final se convierte en líder porque no impone su autoridad por el contrario los demás lo siguen e imitan.

3.3.4. El administrador educativo como un líder

El administrador educativo debe proyectar una imagen de líder que no necesite demandar o imponer su voluntad para que se realicen las acciones o procesos dentro de una institución, por el contrario él debe motivar y contagiar el interés por el trabajo que se realiza, teniendo muy bien definidos los objetivos que se pretenden alcanzar, haciendo alusión a lo antes descrito por Bass (1997) como se citó en De la Garza (2017) nos dice que:

> Los auténticos líderes transformacionales motivan a los seguidores a trabajar en metas trascendentales donde los resultados van más allá de los intereses propios. Los líderes transformacionales mueven a sus seguidores a trascender a sus intereses propios por el bien del grupo, de la organización o el país. (pág. 5)

El administrador educativo se convierte en líder cuando antepone los intereses de la institución y sus colaboradores antes que el interés personal, esto determina la disponibilidad y el apoyo que el personal que labora bajo su responsabilidad le brinde para cumplir con la misión de la institución.

Debido a la importancia de ser un líder y marcar diferencias que los hacen idóneos para ocupar puestos administrativos que ningún otro pueda desempeñar en esto se basa De la Garza (2017) cuando cita:

> En consecuencia, el liderazgo en el ámbito académico se entiende, primeramente, ya sea como la función de un cargo directivo en particular dentro de una institución educativa, lo cual es independiente de las características de la persona que lo ocupa. O bien, como los rasgos de una persona con un desempeño académico sobresaliente, que es difícil de imitar, aprender o desarrollar. (pág. 6)

Aunque es importante resaltar que no necesariamente siempre va a ser el administrador educativo quien se convierta en líder, es por ello que es determinante que el administrador educativo sea líder antes de ser jefe, porque si alguien más toma las atribuciones que a él le corresponden, esto generará problemas que en determinado tiempo causarán brechas en la comunicación que muy difícil se logran recuperar.

3.3.5. Tipos de liderazgo en el administrador educativo

En la labor administrativa el administrador debe conocer y desempeñar un liderazgo que sea adaptable para el tipo de organización o institución que dirige, va a depender de muchas condiciones y circunstancias el liderazgo que este aplique, Kurt como se citó en De la Garza (2017) expone tres tipos de liderazgo que son:

a. **Autocrático:** Se establece cuando él es sólo "jefe", no toma en cuenta a los subalternos y da órdenes para que se ejecuten sin objeción alguna, de la forma como se expresa, sin suspirar siquiera. En esta posición, el director es una persona colérica, enojada, irritable, intransigente y egoísta; no comprende ni le interesa conocer otros puntos de vista o si lo que está ordenado que se haga es de interés para los demás.

   Muchos autores opinan que quien actúa de esta forma, responde a modelos de formación desde su infancia, a la conducta reforzada por muchos años y lo único que obtiene de los que le rodean es apatía, rebeldía, disgusto ante el trabajo y al final, las personas terminan haciendo lo que ellos desean y no lo que el director ha pedido.

b. **Laissez Faire:** Delega toda la responsabilidad en un auxiliar o un docente, porque sencillamente no sabe cómo organizar y distribuir el trabajo, no tiene ideas para ser creativo, mejor, más interesante o desarrollador. La respuesta a su actitud es la confusión, la complicación de las cosas, desorganización, descontento.
c. **Democrático:** Él es parte del conjunto, una persona que se suma al grupo, busca soluciones a la par de los otros, conversa, discute, propone, escucha y al momento de ejecutar algo, da el ejemplo. (pág. 7)

El liderazgo siempre será importante en el administrador educativo pero es necesario que determine un tipo de liderazgo, analizando o adaptando el que le convenga aplicar en la organización. Aunque el liderazgo democrático es el liderazgo más acertado para poder llevar a buenos términos la administración en cualquier institución dependerá del recurso humano y tipo de procesos administrativos que se ejecuten en la institución.
Es decir no se puede afirmar que las primeras dos no sean funcionales, sino que dependerá de las circunstancias cual será la correcta a aplicar.

3.4. Tecnologías de la comunicación e información TIC´s

3.4.1. Definiciones

Las tecnología de la Comunicación e Información juegan un papel de suma importancia en la sociedad cambiante y vanguardista en la que se vive, las tecnologías hoy en día ya no son un lujo son una necesidad que causa impactos significativos en el desarrollo de las sociedades. Según López (2013) como se citó en Coronado (2015), nos dice que las tecnologías de la comunicación e información son “el conjunto de herramientas tecnológicas que conforman la sociedad de la información. Incluye a la informática, el internet, la multimedia, entre otras tecnologías, así como a los sistemas de telecomunicaciones que permiten su distribución” (pág. 25).

El campo de las tecnologías es tan grande que la diversidad en esta no es un problema, los avances se han evidenciado de forma que las sociedades hoy en día se encuentran a la vanguardia y tratando de estar actualizados lo mejor posible.

Las tecnologías hoy en día son de suma importancia del quehacer diario, son herramientas que facilitan la vida del ser humano a esto hace referencia Poblete (2017) cuando dice que: “las tecnologías de la información y la comunicación (TIC’s) como todas aquellas herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la información mediante soportes tecnológicos” (pág. 10).

Las tecnologías son herramientas que han sido diseñados para facilitar la vida del ser humano, para hacer que la información sea accesible y económica, que la comunicación sea rápida y eficiente. En años pasados era económicamente difícil tener acceso a la tecnología que hoy en día se encuentra, la comunicación era lenta y la información era de difícil acceso.

3.4.2. Impacto de la tecnología

La tecnología ha impactado de forma sobre alarmante a la sociedad, algunos se han adaptado de la mejor manera pero otros han experimentado miedo y pánico de acceder a la misma, experimentando tecnofobia que es el miedo a las tecnologías, y cuando esto sucede lamentablemente se limita a una sociedad con ganas de desarrollo, condenándola al atraso tecnológico creando brechas de información y comunicación que se hacen difícil de acceder.

Pero también se da el caso de la tecnofilia que es la adicción y dependencia que experimentan las personas por hacer uso de las tecnologías, como bien es sabido todo en exceso es dañino, provocando con ello también daños a la sociedad que necesita de interacción y convivencia con otros seres humanos.

La persona en sociedad debe mantener un balance entre los dos fenómenos antes mencionados, no se debe tener miedo a experimentar y hacer uso de las nuevas tecnologías porque estos facilitaran nuestras jornadas laborales, la comunicación con familiares lejanos, acceso a mucha información que no tienen costo alguno.

Sin caer al otro extremo que es la tecnofilia, porque aunque la tecnología facilita y hace más sencilla la vida, es importante que el ser humano siga conviviendo y

disfrutando de los demás seres humanos que los rodean, que no se enfrasque en un mundo virtual del cual no tendrá ningún afecto.

El mundo, la sociedad está avanzando y desarrollándose a pasos agigantados, es por ello que se debe estar presto a aprender y capacitarse constantemente porque tal cual lo indica Díaz (2015) “en la actualidad nos vemos insertos en un mundo altamente cambiante y competitivo el cual es cada vez más dependiente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) para sus procesos comerciales, sociales y políticos” (pág. 1).

El autor no se equivoca cuando dice que el mundo cambia y se hace cada vez más competitivo, ya no se puede tener la creencia de que somos únicos en lo que sabemos, porque todo es aprendido, hoy día cada proceso que es ejecutado necesita hacer uso de la tecnologías como afirma Semenov (2005) al decir que “estamos seguros de que las TIC serán una herramienta fundamental para favorecer un cambio positivo, siempre y cuando se utilicen de forma creativa y con vistas al bien común” (pág. 16).

Es necesario darles a las tecnologías el uso adecuado, aprovecharlas al máximo que sea la sociedad que cambie el mundo a través de la tecnología y no la tecnología que cambie al ser humano. Es por ello que Area (2009) indica lo siguiente:

> Las nuevas tecnologías de la comunicación rompen barreras espaciotemporales facilitando la interacción entre personas mediante formas orales (la telefonía), escrita (el correo electrónico) o audiovisual (la videoconferencia). Asimismo esta comunicación puede ser sincrónica es decir, simultánea en el tiempo asincrónica el mensaje se emite y recibe en un período de tiempo posterior al emitido. En segundo lugar, podemos señalar que las tecnologías permiten el acceso de forma permanente a gran cantidad de información. Vivimos en un entorno saturado de información. Los medios de comunicación escritos, la radio, la televisión, el teletexto, Internet,…, se han convertido en objetos cotidianos y casi imprescindibles de nuestra vida que nos mantienen permanente informados. (pág. 7)

La comunicación hoy en día se da de forma instantánea, fácil y rápida, existen diversidad de medios para comunicarse, se vive realmente saturado de información se puede conocer lo que pasa al otro lado del mundo con tan solo hacer clic.

Los avances tecnológicos han significado avance y desarrollo cuando se aprovechan al máximo los beneficios que estos proveen en todos los roles, pero principalmente en el laboral porque permiten a todos los miembros de una organización comunicarse y estar informados.

3.5. Los procesos administrativos y el uso de las tecnologías de la comunicación e información TIC´s

Las tecnologías de la comunicación e información juegan un papel importante para la ejecución de los procesos administrativos, porque como afirma Area (2009) "un hecho destacable es que las nuevas tecnologías mejoran la eficacia y calidad de los servicios" (pág. 7). Esto es debido a que la tecnología permite que la información llegue de forma rápida haciendo que los procesos sean confiables y un reducido porcentaje de error. La comunicación es amena entre aquellos que hacen uso de las tecnologías, porque cierra brechas que impedían el acceso a la información y denegaban servicios o los hacían lentos y deficientes, por ello Area (2009) también afirma que:

> La creación de bases de datos accesibles desde cualquier punto geográfico y en cualquier momento junto con la gestión informatizada de enormes volúmenes de información permite incrementar notablemente la rapidez y eficacia de aquellas tareas y servicios que tradicionalmente eran realizadas de una forma rutinaria y mecánica por personas. (pág. 7)

Hoy en día se pueden brindar servicios sin necesidad de que el usuario se encuentre dentro de una institución, esto ha favorecido en gran manera a las instituciones que se encargan de funciones técnicas-administrativas dentro de la institución, debido a

que se evita la aglomeración de personas en las instituciones y permite tener informados a todos los usuarios, evitando visitas innecesarias a la institución.

En toda institución que se encarga de ejecutar procesos administrativos, principalmente las que dirigen y planifican la educación deben estar a la vanguardia con el uso de las tecnologías, porque estas van a facilitar el proceso de estar comunicados. Se debe capacitar al personal docente y administrativo para evitar que las tecnologías causen brechas digitales que creen barreras de comunicación y estos se vuelvan lesivos a la administración educativa.

Las tecnologías permiten a la administración tener acceso a la información de forma instantánea, en consecuencia los procesos administrativos deberán ser rápidos y eficientes, con un porcentaje mínimo de error. Pero todo ello va a depender del entusiasmo e interés que el administrador contagie a su personal administrativo porque si todos trabajan en una misma secuencia se alcanzan logros transcendentes.

Las tecnologías de la información y comunicación han cambiado radicalmente la ejecución de los procesos administrativo, en la actualidad la mayoría de procesos están digitalizados y se es necesario poseer tecnología para poder tener acceso a ellas. Determinando brechas digitales y barreras de comunicación cuando por falta de conocimiento o aprovechamiento del recurso se limita el ser humano y se dificulta el proceso de acceder a cualquier servicio que requiera.

3.6. La digitalización en los procesos administrativos

Es importante que en toda institución administrativa se integre a todo el personal que labora, para que se haga una actualización masiva en cuanto a los procesos administrativos que se ejecutan, porque hoy por hoy la mayoría de los procesos están digitalizados, y se necesita que tanto el personal como los usuarios tengan

conocimientos plenos de la forma de desarrollarlos, a esto hace referencia Belloch (s.f.) cuando cita que:

> Los avances en los medios electrónicos y la digitalización, y sobre todo la confluencia de los dos, han permitido crear entornos de comunicación totalmente nuevos. Estos entornos no están sujetos a un medio físico y en ellos la información se sitúa en un espacio no real a los que muchos autores han denominado "ciberespacio" o "espacio virtual", por lo que se dispone de posibilidades de transmisión de la información casi instantánea y a nivel global. (pág. 3)

La información hoy en día es instantánea y se puede hacer a cualquier lugar del mundo, es por ello que los procesos administrativos que se realicen a través de las tecnologías deben ser concretados de forma correcta y eficientemente. Esto contribuye a la optimización y efectividad de los procesos ejecutados en las organizaciones educativa.

La aceptación o rechazo de la tecnología dependerá en gran medida de la población a la que se esté queriendo involucrar debido a que no todos están abiertos a desempeñarse en el campo de la informática, esto señala Belloch (s.f.) cuando dice que:

> El resultado de la implantación de estas nuevas tecnologías dependerá en gran medida de los contextos sociales en los que se produzcan, y del uso que los ciudadanos hagan de las mismas. Internet como elemento más de las TIC facilita el tratamiento, creación, transferencia y comunicación de la información a nivel mundial. (pág. 3)

Belloch no se equivoca cuando afirma que los resultados dependen del uso que haga el personal que labora en las instituciones y usuarios que acceden a los servicios que brindan las entidades con funciones administrativas referentes a la educación, porque si estos no están actualizados en los avances tecnológicos que la sociedad vanguardista presenta, se crean las barreras de comunicación y brechas digitales que determinan el buen funcionamiento de las entidades administrativas.

3.7. Globalización, tecnologías y la gestión fenómenos actuales

Los avances tecnológicos que están inundando las sociedades han ocasionado que actualmente todo el proceso se encuentre globalizados, la comunicación e información están a la orden del día estando en el lugar del mundo que se desee. Parafraseando a Aires (2005) se afirma que la globalización, nuevas tecnologías, tecnologías de la comunicación y de la información son expresiones manejadas a escala mundial que marcan una nueva era cuyas marcas distintivas son las vastas transformadoras en las sociedades modernas. Porque son transformaciones radicales, experimentadas en la economía, en la política, y en la cultura, aunque, a veces no se sepa la magnitud de las mismas. Sin embargo, se verifica el paso de una sociedad a otra, no se trata de la muerte o desaparición de la realidad precedente, puesto que las reglas no se han roto por completo. Tanto se identifica elementos persistentes y duraderos de la sociedad en transición, como nuevos y nacientes elementos en el mundo.

Es por ello que todo administrador debe estar involucrado a fondo en los procesos de actualización y capacitación en cuanto a la vanguardia tecnológica, porque las exigencias de la sociedad globalizada en la que se vive, determinan la funcionalidad y sobrevivencia de una organización.

Las exigencias de la sociedad vanguardista y cambiante en la que se vive cada día es más creciente, la globalización es un fenómeno que ha hecho que las sociedades tengan que adaptarse a cambios de forma drástica y sin contemplaciones. Así lo afirman Ortiz & Álvarez (2009) cuando dicen que:

> Nos encontramos en el comienzo de un ciclo de cambios educacionales motivados en parte por la tecnologías de las comunicaciones y la globalización; ambos fenómenos estrechamente relacionados e incidiendo en la educación. Entre ambos han motivado el surgimiento de la llamada sociedad de la información; que algunos denominan: galaxia internet. (pág. 2)

Es por ello que en las instituciones encargadas de ejecutar procesos administrativos deben estar conformado por personas con visión vanguardista, que no tengan miedo a ser parte del cambio, las instituciones deben aprovechar dentro de la labor administrativa todos los recursos tecnológicos que posean para mejorar y optimizar los procesos administrativos que allí se desarrollan, mejorando la calidad del servicio que se presta y eliminando barreras de comunicación que han afectado la administración pública del país.

Es de aprovechar que ahora la comunicación es de fácil acceso, el intercambio de información es mucho más eficiente porque ahora todos estamos conectados a través de los avances tecnológicos, así lo afirma Ortiz & Álvarez (2009) que dicen:

> Estamos en presencia del surgimiento de una red universal, interconectada de comunicación de audio, video y texto electrónico que difuminará las distinciones entre comunicación pública y privada. La convergencia final de esta integración electrónica dentro de un único sistema global llevaría, paradojamente a maximizar el pluralismo intelectual y el control personalizado sobre las comunicaciones. (pág. 5)

La red universal que conecta al mundo debe ser aprovechada y explotada al máximo dentro de los procesos administrativos, el administrador en su labor debe hacer que las tecnologías se incluyan y vuelvan un proceso integral para quienes participan en el proceso. Los cambios que las tecnologías acarrearon a la sociedad es tan significativa y trascendental que Area (2009) nos dice que:

> La informática ha irrumpido en nuestras vidas como un vendaval que ha arrasado con los modos y formas culturales, laborales y comunicativas hasta ahora tradicionales. Frente a un proceso parsimonioso de adaptación a la innovación tecnológica, en la actualidad asistimos a una revolución que ocurre en el seno de nuestra vida cotidiana. (pág. 9)

No se equivoca el autor cuando indica que las tecnologías han interrumpido vidas, pero es necesario aprovecharlas no solo en la vida cotidiana, sino para mejorar los procesos administrativos que se desarrollan en las instituciones.

A través de estas podemos mejorar la calidad de servicio y rapidez que se brinda a través de los mismos, para mejorar la administración educativa y los procesos administrativos, debe existir rápidamente un proceso de adaptación al cambio, si el personal administrativo se acomoda a sistemas que se manejan sin tener mentalidad de cambio, esto frustrará el desarrollo de la institución.

3.8. La administración y las TIC´s

El uso de las TIC´s en la administración es de suma relevancia debido a que al utilizar estas herramientas se facilitan, agilizan y optimizan los procesos administrativos que se ejecutan alcanzando la funcionabilidad efectiva de la organización, como afirma Aires (2005):

> Para la integración de las TIC en los sistemas educativos y para promover los cambios en los procesos de gestión, lo fundamental será la adopción de la estructura organizativa en red, posibilitada por el propio potencial de las TIC. Ese modelo posee la ventaja cambiar las estructuras jerárquicamente establecidas en las organizaciones, posibilitando formas de gestión horizontales y más flexibles, incluso cambiando las relaciones de poder. (pág. 9)

En relación a lo que el autor menciona es importante que para aprovechar al máximo el recurso tecnológico se debe adoptar la estructura organizativa que la red brinda, de esta forma la gestión se vuelve flexible, los procesos administrativos se desarrollan rápidos y eficientes, es decir las tecnologías descentralizan el poder, no es necesario consultar todo lo que se hace, cuando ya se ha dado una estructura a los procesos que se ejecutan.

La administración se ha beneficiado en gran manera debido a la integración de las tecnologías en todos los sistemas del país, los servicios que se brindan hoy por hoy

son más rápidos y eficientes, esto se debe a la flexibilidad que posee la tecnología facilitando el trabajo de quienes realizan la labor administrativa, hoy en día en llevar un buen registro y control se facilita porque ahora todo está digitalizado, evitando con ello también el uso excesivo del papel.

3.9. Alcances de las TIC´s en los procesos administrativos

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación han significado un cambio constante en los procesos administrativos que se desarrollan en las instituciones encargadas de administrar la educación, porque han venido a digitalizar la información haciendo más fácil el acceso a ella, sin embargo para quienes se niegan a manejar las tecnologías la ven como una barrera. Por ello Aires (2005) cita que:

> A las tecnologías, actualmente, les toca un cometido único. Su permanente desarrollo histórico y sus avances vertiginosos no permiten entenderlas por separado del sistema social. Invaden todas las esferas y, a las organizaciones, les provocan cambios imperativos. Las empresas se ven presionadas para cambiar las formas de organización y gestión, para atender a las demandas del mercado. Igualmente, las escuelas y la gestión que desde ahí se plantea, deben estar compartiendo estas transformaciones. (pág. 3)

Los alcances que ha enmarcado las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos ha sido evidenciado en todas las organizaciones e instituciones, en cualquier parte del mundo todos los procesos ahora son digitalizados se puede realizar hoy en día la mayoría de tramites sin necesidad de salir de casa con el fin de facilitar la vida del ser humano, un claro ejemplo de esto son los antecedentes penales que se pueden obtener sin necesidad de acudir al Organismo Judicial, también las bancas online que pueden realizar pagos de luz, teléfono entre muchos otros casos.

Y esto beneficia en gran manera a las instituciones porque cuando son procesos pequeños en los cuales no se necesitan mayores requisitos evita la aglomeración

de personas en una institución. La comunicación que se mantiene también con el servidor y usuario es grande permitiendo a las entidades prestar mejores servicios y con mayor calidad.

Las tecnologías de la información y comunicación son herramientas bien acertadas en los procesos administrativos, determinando la optimización del trabajo de los administradores, pero cuando el personal o usuario son renuentes a utilizar las tecnologías es cuando se crean brechas digitales.

Las tecnologías facilitan el acceso a la información y hacen de la comunicación un proceso fácil y estable, en las instituciones los administradores mantienen comunicación constante con su personal a cargo a través de redes sociales como Facebook, WhatsApp entre otros. Permitiendo con ello el traspaso instantáneo de información y concretando reuniones de trabajo con mayor rapidez.

El traspaso de información se logra hacer a través de correos electrónicos que permiten la confiabilidad y veracidad de la misma, haciendo el proceso informativo mucho más rápido y eficiente para quienes envían y reciben la información.

3.10. Principales aportes de las TIC´s a los procesos administrativos

Los aportes que las tecnologías realizan a los procesos administrativos son significativos porque brindan funcionabilidad, eficiencia, rapidez y optimización a todos los procesos brindando confianza y proyección a la institución, por lo que parafraseando a Poblete (2017) nos dice que los principales beneficios de la incorporación de las TIC en la gestión administrativa, son la compartimentación y transversalidad administrativa, la jerarquía y procesos de centralización y descentralización y la eficiencia y la eficacia de la administración.

La organización para la ejecución de los procesos administrativos se comparte se vuelve transversal de forma que facilita el acceso al mismo. Esto a su vez centra el poder en todos descentralizando las responsabilidades y obligaciones haciendo con ello que se alcance la tan ansiada eficiencia y eficacia en la administración.

Cuando se utilizan y aprovechan correctamente las tecnologías van a generar impacto en aquellas organizaciones que las utilicen, parafraseando a Poblete (2017) se describe como que la provisión electrónica de servicios por parte de la administración facilitará, no solo la simplificación de los trámites y agilización de los procedimientos administrativos, sino que, además, mejorará la distribución de los servicios utilizando más canales de atención que ampliarán la cobertura geográfica y temporal, aumentando el acceso a la administración. Adicionalmente, la eficiencia interna se verá directamente impactada, puesto que los procesos de automatización de tareas mecánicas y el establecimiento de canales de comunicación vía web, permitirá liberar a trabajadores de tareas repetitivas y de poco valor añadido.

Cuando los procesos administrativos se digitalicen y se pueda acceder a ellos de forma electrónica todo será más simple y fácil, haciendo que los trámites sean rápidos y sin tanta burocracia, beneficiando con esto a quienes realizan tareas repetitivas, buscando que su potencial y mano de obra sea utilizado en otras tareas que realmente lo ameriten.

Es necesario que las organizaciones y entidades que trabajan para la educación guatemalteca, realizando funciones técnicas-administrativas, se potencialicen en la adquisición de conocimientos relevantes al uso de las nuevas tecnologías, el avanzar es progresar y si la sociedad progresa el país como tal también lo hace.

3.11. Las TIC´s como barrera de comunicación en la labor administrativa

Las tecnologías coadyuvan significativamente en los procesos administrativos porque la gestión y trabajo se realiza de forma rápida, por ello el personal se debe capacitar y motivar a la inmersión en las nuevas tecnologías, que las conozcan y utilicen para trabajar en conjunto por los objetivos que las instituciones se han plasmado, así lo describe Poblete (2017) cuando dice que: “La sociedad de la información en general y las nuevas tecnologías en particular inciden de manera significativa en todos los estamentos del mundo educativo” (pág. 15).

Porque es latente el hecho de que las tecnologías en muchas ocasiones han sido causantes de crear barreras de comunicación pero es causado por aquellas personas que experimentan miedo a las tecnologías o hacen uso incorrecto de las mismas.

El desinterés a actualizarse y aprovechar los recursos tecnológicos es la principal causa de que las tecnologías se vuelvan un problema en las organizaciones, de esta forma lo describe Poblete (2017) cuando expone que:

> La tecnología no suele ser el principal problema, más bien es la falta de formación que se tiene en su uso didáctico e incorporación curricular, la inoperancia en el diseño y producción de materiales, la aceptación de un nuevo rol por parte del docente y del discente, la adaptación a nuevos espacios de acción, etc. Por todo esto se requiere participación activa y motivación del profesorado, pero se necesita, además, un fuerte compromiso institucional. (pág. 16)

Las tecnologías no son lesivas para el ser humano, es este quien daña su objetivo cuando no hace uso de ellas o las utiliza de forma inadecuada, es por esto que las organizaciones también deben brindar los recursos a sus colaboradores porque se logrará el manejo de ellas cuando estas estén a total disposición de los mismos, de esta manera lo describe Poblete (2017) cuando dice que: “Los usos que los participantes hagan efectivamente de las TIC's dependerán, en buena medida, de la naturaleza y características del equipamiento y de los recursos tecnológicos puestos a su disposición” (pág. 16).

Las tecnologías son herramientas que facilitan la labor administrativa en las instituciones, de ellas depende hoy en día la eficiencia y calidad del servicio que se brinda claro está que el personal que las manipula debe estar bien capacitado para aprovechar sus facilidades al máximo.

Pero no depende solo del personal humano, también la institución debe estar capacitada para brindar recursos tecnológicos y ponerlos a disposición de quienes ejercen la labor administrativa dentro de la institución.

Es decir que tanto influye el trabajador que no se capacita y aprende, como la institución que no se hace de recursos y los dispone para que el personal que labora dentro de la misma las utilice de la mejor manera.

Las tecnologías de la información y comunicación han causado grandes cambios en la administración y los procesos que se ejecutan a través de ella, por lo cual se puede decir que "las tecnologías han cambiado el soporte primordial del conocimiento, que producirá cambios en los modos de conocer y pensar de los hombres" (Belloch, s.f., pág. 3). Y estos cambios deben asumirse de forma integral en los procesos administrativos que se ejecutan para alcanzar efectividad en la administración educativa.

Capítulo IV

4.1. Análisis y discusión

En este capítulo se llevará a cabo un análisis de los resultados obtenidos en la investigación del trabajo de campo y la fundamentación teórica que conforma el marco teórico donde se ha plasmado la problemática investigada a través del pensamiento de varios autores; con el fin de comparar y discutir sobre la temática investigada la cual se titula “La tecnología y su implicación en la labor administrativa del distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez”.

Las tecnologías han avanzado tanto y han transformado la sociedad haciendo cada día más exigente, hoy día la mayoría de los procesos administrativos se desarrollan a través del recurso tecnológico, haciendo que los procesos sean efectivos y eficientes, por lo cual la incidencia de las tecnologías en el quehacer administrativo incrementa de forma significativa.

Aunque en el distrito escolar, el personal administrativo muestra deficiencia en el uso de las tecnologías por lo que algunos procesos administrativos en los que se es indispensable el uso de las tecnologías el administrador se retrasa o atrasa los procesos de forma que afecta la proyección de la institución.

Debido a esta problemática se encuestó al personal administrativo, es decir a los 41 directores de las escuelas de educación preprimaria y primaria que pertenecen a la jurisdicción de este distrito escolar.

Se tomó esta población porque son los entes principales en los procesos administrativos que se desarrollan en este distrito escolar, según el rendimiento y productividad de los procesos que ellos desarrollen en sus centros educativos dependerá la efectividad de la institución.

Por lo que debido al enfoque metodológico cuantitativo que se utilizó en la investigación se recabó información con la población antes mencionada para determinar el objetivo general el cual es: Analizar la implicación de las tecnologías

en la labor administrativa del distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez.

Por lo cual se da paso a los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos que en esta investigación se utilizaron, la encuesta al personal administrativo y entrevista a la coordinadora técnica administrativa con el fin de comparar resultados.

En cuanto a los beneficios de las TIC´s en los procesos administrativos Poblete nos indica que la sociedad de la información y las nuevas tecnologías inciden de manera significativa en todos los estamentos del mundo educativo.

Con relación a esto se evidenció en el personal administrativo que el 100% de ellos afirma que las TIC´s facilitan los procesos administrativos debido a que son herramientas que aseguran la eficiencia y eficacia del oficio administrativo. Es decir que las tecnologías tienen una incidencia bastante significativa en todo los procesos administrativos (ver gráfica 1).

La coordinadora técnica administrativa confirma esta información asegurando que las nuevas tecnologías son de suma importancia para la administración debido a que abre espacios a nuevos conocimientos, sabiendo que las tecnologías ya no son un lujo sino una necesidad.

En consecuencia, las nuevas tecnologías tienen mucha incidencia en los procesos administrativos y facilitan significativamente el desarrollo de los mismos, claro esto depende de la capacitación y preparación que tenga el personal administrativo como lo dice Belloch Ortí; el resultado de la aplicación de las nuevas tecnologías dependerá de los contextos sociales en los que se proyecten y el uso que hagan de los mismos.

Se evidencia en los resultados obtenidos que el 44% de la población no ha recibido ninguna capacitación (ver gráfica 4); aludiendo que aunque posean recursos tecnológicos no están capacitados para utilizarlos, por ello el recurso se desaprovecha y proyecta de forma ineficiente (ver gráfica 2).

Pero esto se debe en gran manera a que del Ministerio de Educación no existe ningún programa que capacite en cuanto a las tecnologías al personal administrativo, según lo expresó la coordinadora técnica administrativa. Aunque rectificó que se apoyan programas que capacitan a quienes estén interesados en hacerlo, que según los resultados obtenidos el 100% del personal encuestado manifestaron estar dispuesto a recibir capacitaciones sobre el uso de las nuevas tecnologías para mejorar los procesos administrativos que se ejecutan en su quehacer administrativo (ver gráfica 5).

Es evidente que cuando se utiliza las tecnologías de forma correcta se logra un avance significativo en la forma de hacer o ejecutar diversos procesos en el quehacer administrativo, así lo afirma Area aludiendo que las tecnologías mejoran la eficacia y calidad de los servicios, así quedó evidenciado cuando el 100% de la población afirmó que las tecnologías facilitan los procesos administrativos porque se ahorra tiempo y recursos (ver gráfica 3).

Mientras que la autoridad administrativa afirmó que las tecnologías no son determinantes para realizar procesos administrativos porque se pueden y deben realizar sin el recurso cuando no se poseen, aunque también reconoce que hay procesos que por necesitar un mejor control y registro si hacen uso imprescindible de la tecnología.

Se determinó que el 88% de población hace uso de las tecnologías para facilitar los procesos administrativos porque a través de estos se logra optimizar el tiempo y recursos, aunque el 7% dijo que no los utiliza porque no posee recursos tecnológicos en su lugar de trabajo (ver gráfica 6).

Al analizar estos resultados se confirma lo que Poblete Gacitúa cuando dice que el uso efectivo de las TIC´s depende de la disposición y equipamiento que posea el personal, es decir que depende del interés que tenga el personal por utilizar el recurso y definitivamente que ellos cuenten con el recurso para utilizarlo.

La coordinadora técnica administrativa afirmó que un 80% del personal a su cargo hacen uso de las tecnologías, porque evidencian compromiso en la utilización del

sistema SIRE (Sistema de Registros Educativos), sistema que permite realizar los registros y controles educativos necesarios para el funcionamiento de los establecimientos educativos. El otro porcentaje se cree no hace uso de la tecnología debido al renglón presupuestario al que pertenecen, porque asegura su permanencia laboral generando desinterés por aprender y actualizarse.

La implementación de las TIC´s ha venido a mejorar el intercambio de información y comunicación en la administración según Ortiz & Alvarez porque ha surgido una red universal de interconexión que difuminará distinciones entre comunicación pública y privada, esto debido a la globalización para maximizar el pluralismo intelectual y el control personalizado de la comunicación, esto alude a que la comunicación es un proceso mucho más fácil y rápido a través del recurso tecnológico, aunque el 7% de la población (ver gráfica 7) debate esta opinión afirmando que las tecnologías no facilitan la comunicación porque la comunicación efectiva es aquella que se hace de forma presencial interactuando y formando lazos de confianza.

Pero el 95% de la población afirma que las tecnologías facilita el intercambio de información con el personal docente aludiendo que se ahorran recursos y tiempo, pero que no les brinda soporte administrativo para la información que se intercambia a través de las tecnologías (ver gráfica 8).

Para rectificar lo antes expuesto la coordinadora técnica administrativa menciona que las tecnologías facilitan la comunicación con el personal administrativo, pero que debido al mal aprovechamiento de esta también existe la posibilidad de que la información no llegue a su receptor de forma confiable y verídica. Aunque comparte que las tecnologías son una herramienta muy útil para intercambiar información porque ha evidenciado que su personal a cargo comparte e intercambia la información.

Las tecnologías hoy en día permiten al ser humano estar comunicado en todo momento y lugar, rompiendo paradigmas que estaban establecido en cuanto a la

forma de comunicarse, así lo indica Area Moreira cuando hace alusión de que la informática ha interrumpido nuestras vidas y modos tradicionales, vivimos una revolución tecnológica a la cual se debe adaptar para lograr la innovación.

Por ello es importante que personas que están a cargo de la administración de establecimientos educativos se mantengan a la vanguardia adaptándose a los cambios tecnológicos lo más rápido posible, aunque debido a la lentitud con la que se lleva a cabo este proceso las tecnologías causan barreras de comunicación, esto según los datos recabados en las encuestas cuando el 44% afirmó que las tecnologías pueden crear barreras de comunicación debido al uso excesivo y mal aprovechado, debido a que se rompen relaciones interpersonales creando ambientes hostiles de trabajo (ver gráfica 9).

Pero es trascendental cuando el 51% afirmó que las tecnologías en ningún momento crean barreras de la comunicación, la diferencia se logra cuando el recurso tecnológico se utiliza de forma correcta y adecuada.

En esta disyuntiva describe la coordinadora técnica administrativa cuando añadiendo que la comunicación la realiza con el recurso y sin él, porque cumple con su labor administrativa sin depender explícitamente de las herramientas tecnológicas.

Las tecnologías han venido a mejorar los sistemas que han caracterizado las organizaciones porque han hecho que los procesos que allí se ejecutan se vean optimizados y se realicen con mayor eficiencia así lo describe Poblete Gacitúa cuando dice que las herramientas electrónicas facilitará y simplificará los trámites y procedimientos administrativos aumentando el acceso a la administración; aumentando la eficiencia interna que impacta directamente a la población o usuarios del servicio.

Lo antes expuesto es debatible según los resultados obtenidos al preguntar si las tecnologías representan alguna brecha en la actualización en cuanto a la labor administrativa, el 46% de la población afirmó que las tecnologías si han representado una brecha en la actualización de su labor administrativa debido a que los recursos tecnológicos no son aprovechados de la mejor manera (ver gráfica 10).

Por el contrario el 42% afirmó que el recurso tecnológico no ha significado ninguna brecha en cuanto a su labor porque están acostumbrados a cumplir con su labor administrativa de cualquier forma aun sin poseer el recurso tecnológico.

Aunado a lo anterior la coordinadora técnica administrativa afirma que las tecnologías por el contrario son herramientas que han facilitado la actualización en su labor administrativa. Algo preocupante evidenciado en esta gráfica es que el 12% se abstuvo de contestar la pregunta dejando en la ambigüedad su sentir en cuanto a esta interrogante.

Por todo lo anterior evidenciado tanto en las encuestas aplicadas a los administradores educativos, como en la entrevista realizada a la coordinadora técnica administrativa se concreta que aunque las tecnologías poseen mucha incidencia en los procesos administrativos se pueden realizar sin poseer estas herramientas, esto se debe a que todo administrador debe tener varias opciones para concretar su trabajo y cumplir con los objetivos y proyección de la institución.

Aunque las tecnologías sean herramientas con muchos beneficios para facilitar la labor administrativa si su aprovechamiento no se potencializa para coadyuvar la labor administrativa estas pierden su finalidad y objetivo de existencia, convirtiéndose en casos extremos en barreras de comunicación o brechas que impiden la actualización en la labor administrativa. El personal puede poseer el recurso pero si no se capacita constantemente el recurso se vuelve obsoleto. Es por ello que se debe promover capacitaciones que incentiven la innovación y adaptación tecnológica; aprovechando y potencializando todos los beneficios de los recursos tecnológicos en favor a la optimización y eficiencias de los procesos administrativos que se ejecutan en las instituciones de carácter administrativas de la educación.

Capítulo V

5.1. Conclusiones

- ✓ La implicación de las tecnologías en la labor administrativa es significativa y necesaria, porque permite procesos eficientes y óptimos que agilizan el ingreso de información en el sistema de registro educativos SIRE, la entrega de reportes a coordinaciones o supervisiones, entrega de certificaciones y cualquier documento administrativo que sea requerido, esto coadyuva a la funcionabilidad y proyección de la institución en cuanto al cumplimiento de su quehacer para beneficio de la comunidad educativa.

- ✓ Las tecnologías tienen injerencia de forma trascendental en la comunicación e intercambio de información con el personal administrativo de la institución, aunque en ocasiones se puede fracturar el proceso debido al mal uso de las mismas, originando una brecha digital que tergiversa en muchas ocasiones la información ocasionando que la labor administrativa se vuelva lenta e ineficiente; esto genera que los recursos tecnológicos que vuelvan obsoletos debido al desconocimiento y falta de capacitación que posee el personal.

- ✓ Los recursos tecnológicos son aprovechados por la mayoría del personal administrativo, porque a través de ellos cumplen con los procesos administrativos que se ejecutan en su establecimiento educativo, pero existe una minoría que necesita capacitarse porque se evidencia el desconocimiento y la falta de interés que posee para empoderarse de los beneficios que provee la tecnología, esto coadyuvara al aprovechamiento de los recursos, conformar un equipo administrativo altamente capacitado y listo para los retos de este siglo.

- ✓ Se ha definido que las tecnologías han contribuido de forma significativa a la labor administrativa porque a través de estos se alcanza eficiencia y optimización en los procesos, las tecnologías se han vuelto indispensables para poder realizar esta labor, por lo que se concreta que todo administrador debe apoderarse y empoderarse de todo recurso tecnológico que este a su alcance y buscar o gestionar de las que se carece.

- ✓ Se identificó que la adaptación a los avances tecnológicos es un proceso complejo para el personal administrativo del distrito, no todos hacen uso de los recursos tecnológicos, esto se debe a que no cuentan con programas destinados por el Ministerio de Educación para capacitarlos en esta temática y la falta de interés que desarrolla el personal.

- ✓ La capacitación y actualización para el personal administrativo se hace indispensable porque los empodera de las tecnologías, logrando que la labor administrativa se optimice y alcance la eficiencia que se desea, esto se logra a través de la gestión y acompañamiento que brinda la Coordinadora Técnica Administrativa.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Empoderar al personal administración en la aplicación correcta de las tecnologías para que las utilice en pro a su labor administrativa, con el fin de asegurar la productividad y eficiencia de los procesos que se desarrollan en la institución y por ende concretar la funcionalidad del mismo.

- ✓ Brindar acompañamiento constante al personal administrativo en el proceso de inserción a la tecnología para asegurar que la comunicación e intercambio de información no se fragmente, por el contrario se agilice y concrete de forma efectiva y confiable.

- ✓ Incentivar al personal administrativo que utiliza correctamente el recurso tecnológico para contribuir al fortalecimiento del personal que tiene poco conocimiento de los mismos y por ende lograr que todo el equipo de trabajo se empodere de los beneficios que posee la tecnología, consiguiendo que todo el personal este altamente capacitado para las exigencias de este siglo.

- ✓ Evaluar el nivel de complejidad que existe en el personal administrativo para la inserción en las tecnologías como punto de partida para gestionar programas, talleres o capacitación que ayuden a la nivelación de todo el personal en cuanto al uso correcto y aplicación de las tecnologías en la labor administrativa.

- ✓ Capacitar constantemente al personal administrativo en cuanto al uso y aprovechamiento de los recursos tecnológicos con el fin de mejorar la calidad de procesos administrativos que se ejecutan en este distrito educativo y brindar herramientas necesarias al administrador para enfrentar esta sociedad vanguardista de la actualidad.

5.3. Propuesta

Capacitación a personal administrativo del distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez.

Título:

“Implementación de los recursos tecnológicos en la labor administrativa”

Descripción:

La capacitación se desarrollará en 3 módulos que serán disertados por expertos en el tema, para aprender y explotar los recursos tecnológicos que se posee, en este caso se trabajará principalmente el uso de las computadoras, teléfonos celulares, uso del internet y las redes sociales. Para potencializar los beneficios de estos recursos en favor de la labor administrativa y la ejecución de los procesos administrativos. Algunos temas a tratar en cuanto a los recursos antes mencionados son:

- **Computadoras:** Se potencializará en cuanto al uso de Microsoft Word y Excel para mejorar el rendimiento de los procesos administrativos manejados a través de estas herramientas.

- **Celulares:** Se describirán los beneficios de algunas aplicaciones para favorecer los procesos administrativos, en el caso del manejo de redes sociales, aplicaciones de escaneo, envió de correos electrónicos entre otros.

- **Internet y redes sociales:** Importancia de manejar y conocer las redes sociales y como aplicarlas para beneficiar la comunicación e intercambio de información con el personal que se labora.

Objetivo:

- ✓ Capacitar al personal administrativo en el uso correcto de los recursos tecnológicos y su aplicación en favor de la labor administrativa del distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez.

Beneficiarios

- ✓ Con esta capacitación se beneficia directamente al personal administrativo que labora en establecimientos educativos que pertenece a la jurisdicción del distrito escolar No. 96-43 de San Antonio Suchitepéquez.

- ✓ De forma indirecta se beneficia a la administración del distrito escolar No. 96-43 y su personal administrativo, docentes, padres de familia, estudiantes y sociedad en general. Se debe enfatizar que el fin primordial es beneficiar la labor administrativa en los establecimientos educativos.

Fecha a ejecutar:

- ✓ 1º. Bimestre.
- ✓ 2º. Bimestre
- ✓ 3º. Bimestre.

Las fechas serán socializadas y adaptadas a las necesidades del personal administrativo, con el fin de que todos participen y aprendan para beneficiar la labor administrativa del distrito escolar.

Horario:

7:30 a 12:30 hrs., debido a que este es el horario laboral de los participantes, claro que antes deberá hacerse solicitud previa a la coordinadora técnica administrativa para que puedan participar sin ningún inconveniente.

Temáticas a desarrollar:

Módulo	Tema	Fecha	Disertante	Tiempo	Recursos
1	**Computadora:** ✓ Microsoft Word ✓ Microsoft Excel	1º. Bimestre	Experto en la materia.	5 horas.	-Computadoras -cañonera -pizarra -marcador -cuadernos -lapiceros
2	**Celulares:** ✓ Enviar y recibir correos. ✓ Paquete y uso de Office en el celular. ✓ Apps que contribuyen a la labor administrativa.	2º. Bimestre	Experto en la materia.	5 horas.	-Computadoras -cañonera -pizarra -marcador -cuadernos -lapiceros
3	**Internet y redes sociales:** ✓ Importancia del internet. ✓ Facebook, beneficios. ✓ WhatsApp, grupos de información y comunicación.	3º. Bimestre	Experto en la materia.	5 horas.	-Computadoras -cañonera -pizarra -marcador -cuadernos -lapiceros

Agenda de módulos:

- ✓ Bienvenida: Coordinadora Técnica Administrativa.
- ✓ Oración: cualquier docente
- ✓ Taller fase mecánica: disertante
- ✓ Refacción
- ✓ Taller fase dinámica: disertante

5.4. Referencias Bibliográficas

1. Aires Gomes, C. J. (2005). *La Gestión Escolar y el uso de las Tecnologías de La Información y de la Comunicación -TIC´s- Posibilidades, limite y desafíos.* Brasil: Universidad de Brasilia.

2. Area Moreira, M. (2009). *Introducción a la Tecnología Educativa*. España: Universidad de la Laguna.

3. Belloch Ortí, C. (s.f.*). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.) en el Aprendizaje.* Recuperado el 05 de Septiembre de 2018, de https://www.uv.es/bellochc/pdf/pwtic2.pdf

4. Cano Plata, C. (2017). *La Administración y El Proceso Administrativo*. Bogotá; CO.: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

5. Contreras Bello, Y. (Junio de 2011). Organización, Planeación y administración educativa. *Logos Ciencia y Tecnología,* (2); 16.

6. Córdova López, R. (2012). *Proceso Administrativo*. México; D.F.: Tercer Milenio S.C.

7. Coronado Regis, J. (2015). *Uso de la TIC´s y su Relación con la Competencias Digitales de los Docentes en la Institución Educativa.* Lima, PE.: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

8. De la Garza Carranza, M. T., Cervantes Maldonado, A., & Guzmán Soria, E. (1 de Septiembre de 2017). *Características de liderazgo del administrador educativo.* Obtenido de http://dx.doi.org/10.15517/aie.v17i3.29871

9. Díaz, D. (2015). *Tecnologías de la información y comunicación y su rol en la innovación.* (Tesis. Facultad de Economía y Negocios) Departamento de Administración. Universidad de Chile. Chile.

10. Martínez Aguirre, L. (2012). *Administración educativa.* México, D.F.: Tercer Milenio S.C.

11. Ortiz, R., & Álvarez, S. (2009). *Globalización, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Educación.* Recuperado el 5 de Septiembre de 2018, de Repositorio Digital: https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/3784/1/memorias2DHTIC_29.pdf

12. Poblete Gacitúa, A. (Enero de 2017). *Barreras y facilitadores para el uso de las TIC´s.* Recuperado el 2 de Septiembre de 2018, de Repositorio UDEC:http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2370/Poblete%20Gacit%C3%BAa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Rodríguez Albizurez, G. I. (2013). *Perfil del director de una institución educativa privada y su congruencia con la persona que la ocupa.* Guatemala, GT.: Universidad Galileo.

14. Salas Madriz, F. (2003). *La administración educativa y su fundamentación epistemológica.* Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

15. Semenov, A. (2005). *Las Tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza.* Moscú; RU.: División de Educación Superior, UNESCO.

Vo.Bo. Lcda. Ana Teresa de González
Biblioteca CUNSUROC

Boletas de Encuesta

BOLETAS DE ENCUESTA A PERSONAL ADMINISTRATIVO

Le solicitó pueda dar respuesta a las interrogantes que se presentan a continuación y de esta manera obtener información importante acerca de la temática "La tecnología y su implicación en la labor administrativa de Supervisión Educativa distrito escolar No. 96-43, San Antonio Suchitepéquez".

Indicaciones: Subraye la respuesta que según su perspectiva y opinión con respecto a la temática a investigar.

1. ¿Cree usted que es importante que los administradores educativos utilicen las nuevas Tecnologías (Computadoras, Tablet, cañoneras, redes sociales, correos electrónicos) en su quehacer diario?

a) Si b) No

¿Por qué?:_____

2. ¿Qué aparatos tecnológicos posee? Marque las que posee.

a) Computadora b) Tablet c) Cañoneras d) Impresoras
e) Teléfono f) Celular g) Impresora

Otros:_____

3. ¿Cree usted que el aprovechamiento de las tecnologías facilitan los procesos administrativos?

a) Si b) No

¿Por qué?:_____

4. ¿Ha recibido alguna capacitación que le permita conocer y aprovechar los recursos tecnológicos que posee?

a) Si b) No

¿Por qué?:_____

5. ¿Le gustaría participar o recibir alguna capacitación que le permita aprovechar y aplicar los recursos tecnológicos en su quehacer diario?

a) Si b) No

¿Por qué?:_____

6. ¿Hace uso usted de los recursos tecnológicos para facilitar los procesos administrativos que se ejecutan en su lugar de trabajo?

a) Si b) No

¿Por qué?:_____

7. ¿Cree usted que los recursos tecnológicos facilitan la comunicación con el personal administrativo?

a) Si b) No

¿Por qué?:_____

8. ¿La tecnología facilita el intercambio de información con el personal administrativo?

a) Si b) No

¿Por qué?:_____

9. ¿Considera usted que la tecnología puede causar barreras de comunicación?

a) Si b) No

¿Por qué?:_____

10. ¿La Tecnología representa una brecha (entiéndase brecha una rotura, o abertura) en la actualización en cuanto a su labor?

a) Si b) No

¿Por qué?:_____

Agradezco su Colaboración!!!

Cedulas de Entrevista

CÉDULA DE ENTREVISTA

Dirigida a: Lcda. Lilia Olimpia Chapetón Cardona

Le solicito pueda dar respuesta a las interrogantes que se presentan a continuación y de esta manera obtener información importante acerca de la temática "La tecnología y su implicación en la labor administrativa.

Indicaciones: Conteste las siguientes interrogantes según su perspectiva y opinión de la temática a investigar.

1. ¿Cree usted que es importante que los docentes o administradores educativos apliquen y utilicen las nuevas Tecnologías en su quehacer diario?

_____
_____
_____
_____

2. ¿Cree usted que si se aprovecha el recurso tecnológico se facilitan los procesos administrativos?

_____
_____
_____
_____

3. ¿Se capacita constantemente a las personas a su cargo, permitiéndoles conocer y aprovechar los recursos tecnológicos que posee?

_____
_____
_____
_____

4. ¿Cree usted que el personal administrativo evidencia acomodamiento en el puesto, por el hecho de pertenecer al renglón presupuestario 0-11?

_____
_____
_____

5. ¿Cree usted que el personal docente y administrativo que pertenece a su jurisdicción hace uso de los recursos tecnológicos para facilitar los procesos administrativos que se ejecutan en la institución?

_____
_____
_____
_____

6. ¿Cree usted que el personal docente y administrativo utiliza adecuadamente los recursos tecnológicos en su labor docente o administrativa?

_____
_____
_____
_____

7. ¿Cree usted que la tecnología facilita la comunicación?

_____
_____
_____
_____

8. ¿Cree usted que la tecnología facilita el intercambio de información?

_____
_____
_____

9. ¿En algún momento la tecnología ha significado para usted una barrera de comunicación con su personal docente y administrativo?

_____
_____
_____
_____

10. ¿La tecnología representa una brecha en actualización en cuanto a su labor técnica-administrativa?

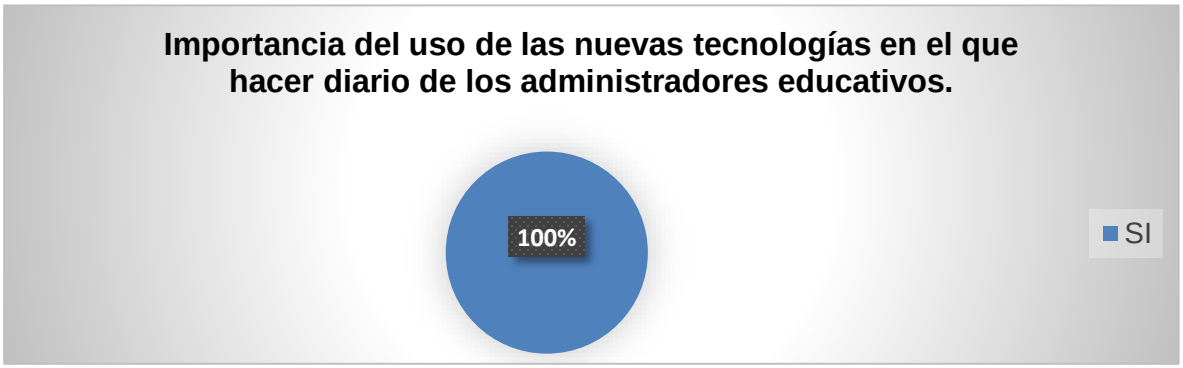
_____
_____
_____
_____

Agradezco su Colaboración!!!

Gráficas

Encuesta a personal administrativo

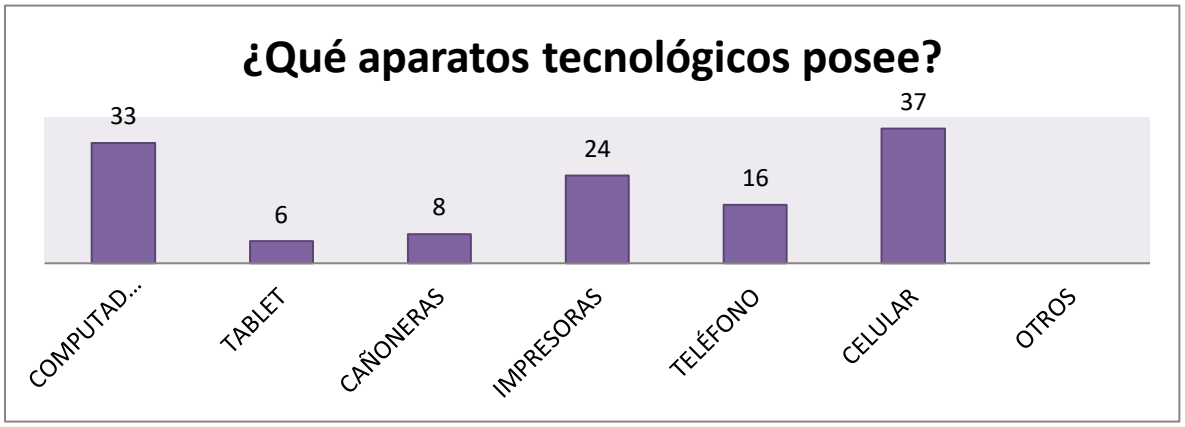
Gráfica No. 1



Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

Interpretación: La totalidad de la población encuesta asegura que los recursos tecnológicos facilitan los procesos administrativos brindado eficiencia y optimización de tiempo, debido a que son herramientas que auxilian el quehacer administrativo.

Gráfica 2



Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

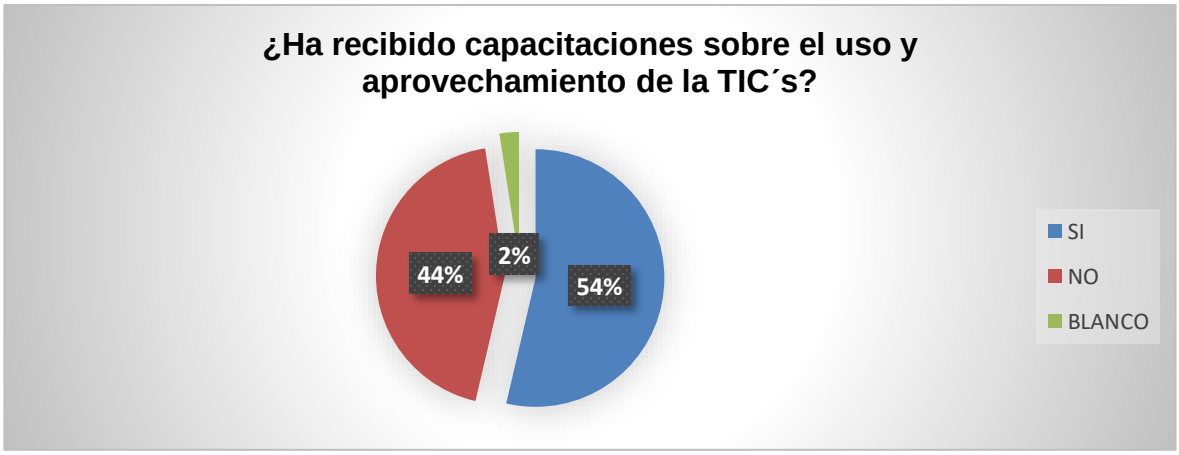
Interpretación: La mayor parte de la población encuestada poseen un celular, otra minoría poseen computadoras, impresoras, teléfonos, cañoneras, tablet. Por lo anterior se puede identificar que a pesar de los avances tecnológicos existen personas que aún no cuentan con recursos tecnológicos, indispensables para la labor administrativa.

Gráfica No. 3

Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

Interpretación: La totalidad de la población encuestada afirma que, las tecnologías facilitan los procesos administrativos porque se ahorra tiempo y recursos, los procesos se realizan en menor tiempo y se tiene un mejor registro y control.

Gráfica No. 4



Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

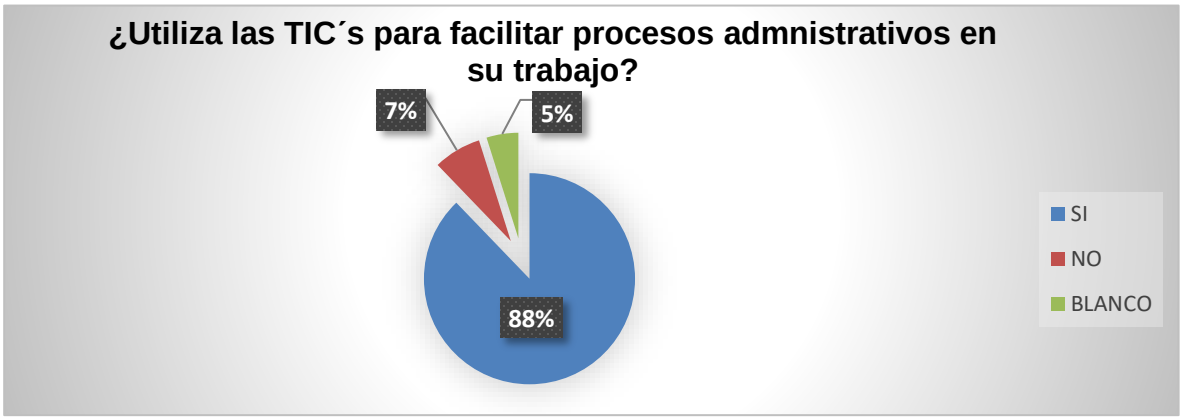
Interpretación: La mayoría de la población encuestada afirmó haber recibido capacitación sobre el aprovechamiento de las TIC´s, mientras que una minoría aseguro no haber recibido ninguna capacitación, esto demuestra que existe necesidad de capacitar al personal administrativo porque las tecnologías influyen de forma transcendente en el quehacer diario.

Gráfica No. 5

Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

Interpretación: La totalidad de la población encuestada respondió que, les gustaría participar en capacitaciones para aprovechar al máximo el uso de las TIC´s, debido a que su uso es complejo y se necesita aprender a usarlos de forma correcta. Esto les permitirá también estar actualizados y a la vanguardia para mejorar el quehacer administrativo.

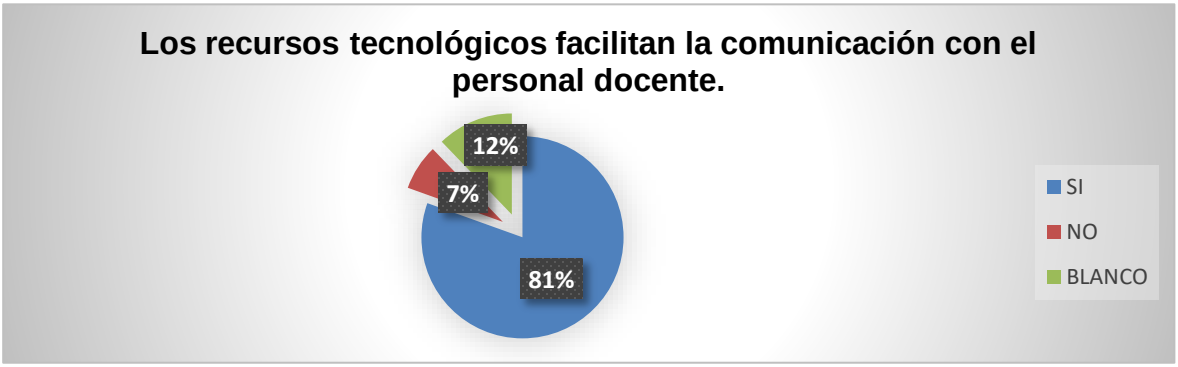
Gráfica No. 6



Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

Interpretación: La mayor parte de la población encuestada respondió que, utiliza los recursos tecnológicos en los procesos administrativos que se desarrollan en su lugar de trabajo, porque se optimiza tiempo y recursos, es un auxiliar constante en todo profesional. Una minoría expresó que no utiliza las tecnologías debido a que no poseen recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.

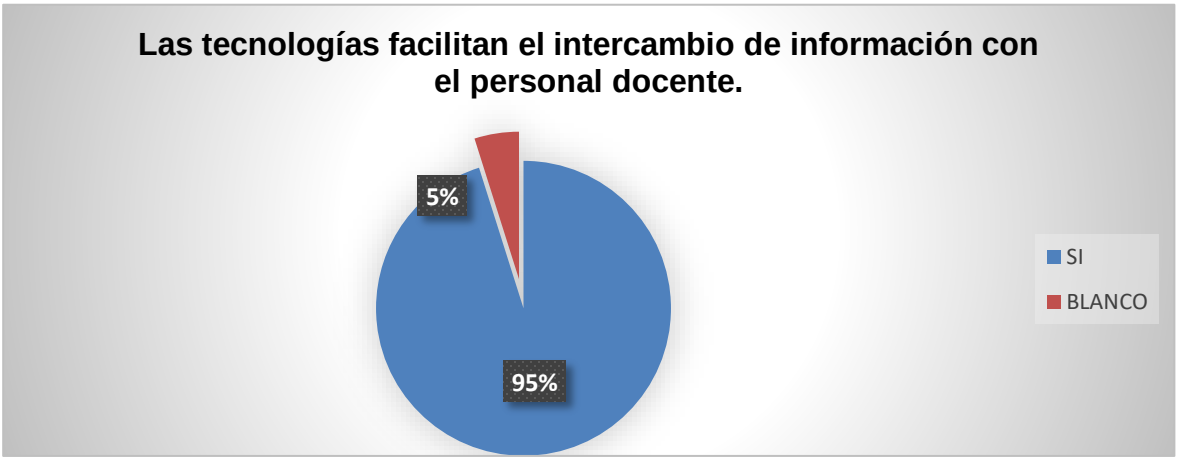
Gráfica No. 7



Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

Interpretación: La mayoría de la población encuestada asegura que las tecnologías facilitan la comunicación con el personal docente si se utilizan con eficiencia porque permite comunicar y resolver problemáticas sin necesidad de reunirse optimizando el tiempo y recursos. Pero la minoría afirma que los recursos tecnológicos no facilitan la comunicación debido a que la comunicación que transmite afecto y presencia es la que se hace personalmente.

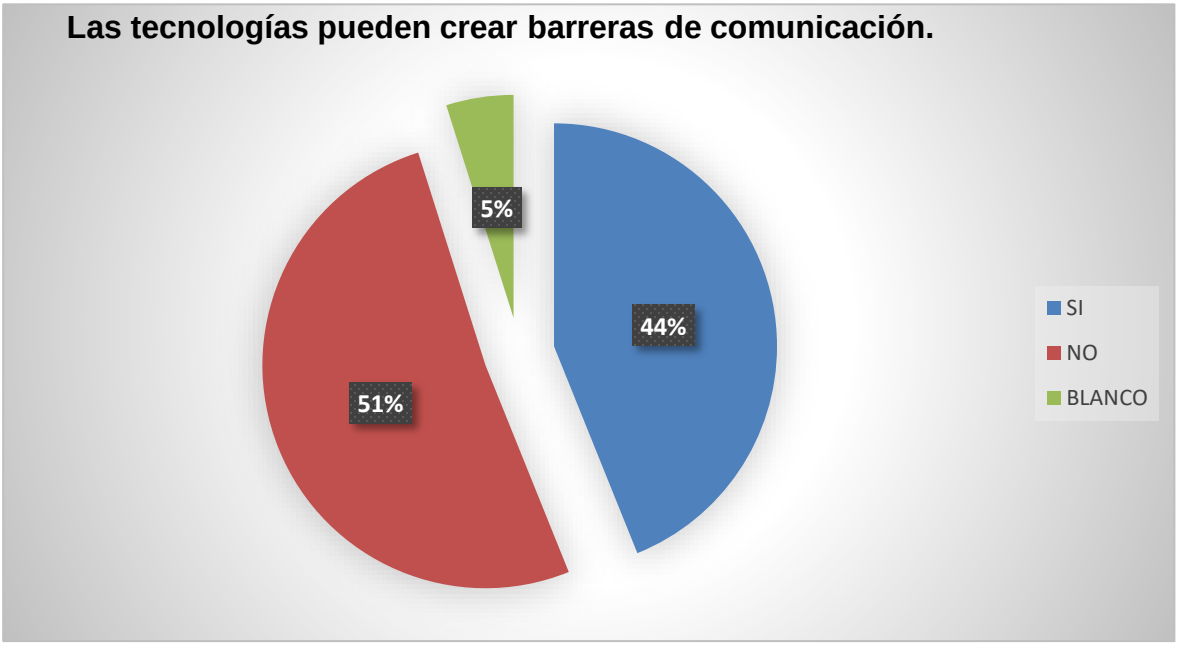
Gráfica No. 8



Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

Interpretación: La mayoría de la población encuestada cree que las tecnologías si facilitan el intercambio de información con el personal docente, aunque especifican que se puede utilizar como alternativa pero no se cree que sea totalmente beneficiosa, aludiendo que se ahorran recursos y tiempo cuando se envía información a través de estos recursos, pero que no tienen ningún respaldo administrativo.

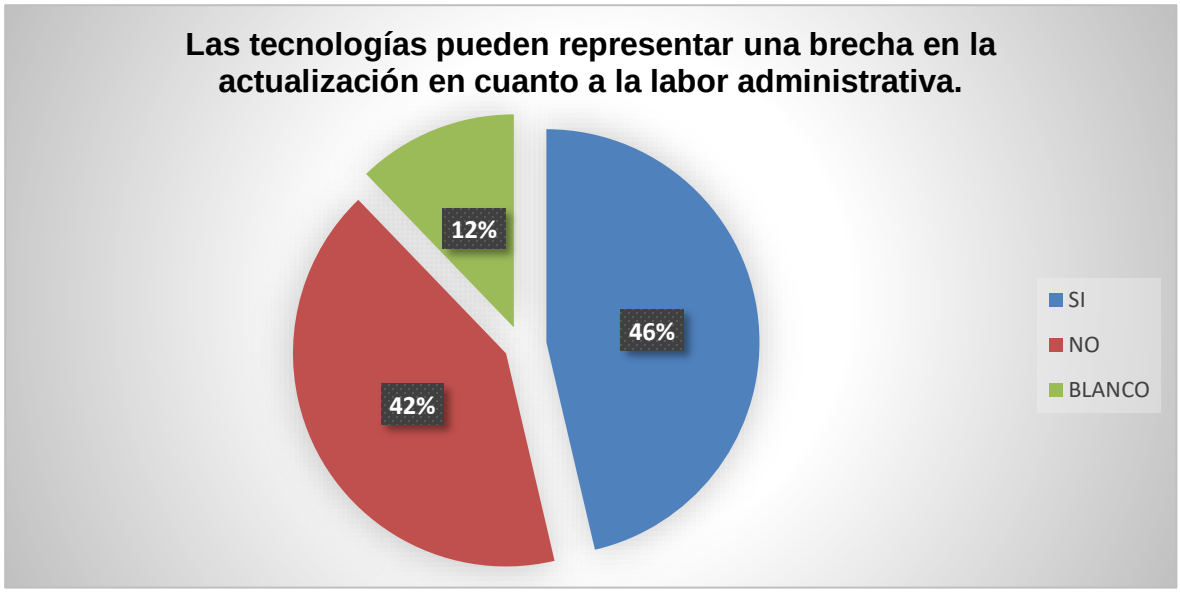
Gráfica No. 9



Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

Interpretación: La mayoría de la población afirma que las tecnologías no crean barreras de comunicación siempre y cuando se utilicen de forma correcta en los momentos adecuados, porque esto permite que la comunicación sea rápida. Una minoría afirma que las tecnologías si pueden crear barreras de comunicación cuando su uso es excesivo y mal aprovechado como actualmente ocurre, debido a esto rompen las relaciones interpersonales y se crean ambientes hostiles de trabajo, otra razón también expuesta es que no todos poseen o saben utilizar los recursos tecnológicos.

Gráfica No. 10



Fuente: elaboración propia. Estudiante de tesina. Evelin Hernández. USAC 2019

Interpretación: La mayor parte de la población encuestada afirma que las tecnologías si representan una brecha de actualización en su labor administrativa debido a que los recursos tecnológicos no son aprovechados de la mejor manera, esto se debe a que no poseen conocimientos en cuanto a ello y a la renuencia que muestran los docentes de querer capacitarse y aprender. Una minoría afirma que las tecnologías no representan ninguna brecha digital debido a que están acostumbrados a cumplir con su trabajo de cualquier forma aun sin poseer recursos tecnológicos.

USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Mazatenango 08 de octubre de 2019
Dic. T.G.C.P. No. 23-2019

MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez
Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana
Centro Universitario del Sur Occidente
CUNSUROC.

Apreciable Coordinadora:

Por este medio en mi calidad de Profesora titular del curso: E402 Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC, y, a lo establecido en los artículos: 39, 50 y 59 del "**Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **ASESORA PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulado: **"La tecnología y su implicación en la labor administrativa del distrito escolar 96-43 de San Antonio Suchitepéquez"** elaborado por la estudiante: **PEM/TAE Evelin Yohana Hernández Lopreto** con carné **201340599 y CUI 2337 02563 1010.** Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metódica de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcda. Claudia Salomé Gómez Hernández
ASESORA PRINCIPAL

USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Mazatenango, 08 de octubre de 2019
Dic. T.G.C.P. No. 24 -2019

MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez
Coordinadora de las Carrer
as de Pedagogía Plan Fin de Semana
Centro Universitario del Sur Occidente
CUNSUROC.

Apreciable Coordinadora:

Por este medio y con base al nombramiento de fecha 13 de octubre de 2018. Ref. E.P.F.S 14-2018 de la Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del "**Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISOR** del trabajo de tesina: **"La tecnología y su implicación en la labor administrativa del distrito escolar 96-43 de San Antonio Suchitepéquez"** elaborado por la estudiante: **PEM/TAE Evelin Yohana Hernández Lopreto** con carné **201340599 y CUI 2337 02563 1010.** Quien ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permite emitir **DICTAMEN FAVORABLE,** a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Nestor Fridel Orozco
REVISOR

USAC
TRICENTENARIA

Mazatenango 09 de octubre de 2019

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director del Centro Universitario de Sur Occidente
Edificio

Respetable Doctor:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada **"La tecnología y su implicación en la labor administrativa del distrito escolar 96-43 San Antonio Suchitepéquez"**, elaborada por la estudiante: **Evelin Yohana Hernández Lopreto, carné 201340599, CUI 2337 02563 1010** de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 62., del "**Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente**", se adjunta el informe de la tesina completa, incluyendo copia de los dictámenes respectivos, para su conocimiento y autorización del IMPRÍMASE de la misma, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Examen General Público y Acto de Graduación como Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.

Agradeciendo su amable atención, me es grato suscribirme de usted.

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
Coordinador Carreras
PEDAGOGIA, PLAN FIN DE SEMANA
Mazatenango

M.Sc. Tania Elvira Marroquin Vásquez
Coordinadora de Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-13-2019

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE, Mazatenango, Suchitepéquez, el veintidós de octubre de dos mil diecinueve----------

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: **"LA TECNOLOGÍA Y SU IMPLICACIÓN EN LA LABOR ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO ESCOLAR No. 96-43 DE SAN ANTONIO SUCHITEPÉQUEZ"**, de la estudiante: **Evelin Yohana Hernández Lopreto**, carné **201340599. CUI: 2337 02563 1010** de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Plan Fin de Semana.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR-OCCIDENTE - U.S.A.C. Mazatenango - DIRECCION

/gris