

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



“Propuesta de un plan estratégico motivacional que permita mejorar la formación actitudinal del recurso humano con cambios positivos en el clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez”.

Por:
SKARLETH MAYARI BOSQUE DUBÓN
CARNÉ: 200842922

Mazatenango Suchitepéquez, febrero 2020.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



"Propuesta de un plan estratégico motivacional que permita mejorar la formación actitudinal del recurso humano con cambios positivos en el clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez".

Presentado a las autoridades del
Centro Universitario del Suroccidente CUNSUROC
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por:
SKARLETH MAYARI BOSQUE DUBÓN
CARNÉ: 200842922

Previo a conferírsele el título de:
Administradora de Empresas en el Grado
Académico de Licenciada

Lcda. Gloria Mercedes Barrera Castañeda
Docente Supervisor

Mazatenango Suchitepéquez, febrero 2020.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Suroccidente

M.Sc. Murphy Olimpo Paiz Recinos

Rector

Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

Secretario General

Miembros del Consejo Directivo del Centro Universitario del Suroccidente

Dr. Guillermo Víctor Tello Cano

Director

Representante de Profesores

Dr. Reynaldo Humberto Alarcón Noguera

Secretario

Lic. Luis Carlos Muñoz López

Vocal

Representante Graduado del CUNSUROC

Lic. Vilser Josvin Ramírez Robles

Vocal

Representantes Estudiantiles

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel

Vocal

PEM y TAE. Rony Roderico Alonso Solis

Vocal

COORDINACIÓN ACADÉMICA

Coordinador Académico

M.Sc. Héctor Rodolfo Fernández Cardona

Coordinador Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas

M.Sc. Rafael Armando Fonseca Ralda

Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Lic. Edín Aníbal Ortíz Lara

Coordinador de las Carreras de Pedagogía

Dr. René Humberto López Cotí

Coordinador Carrera de Ingeniería en Alimentos

M.Sc. Víctor Manuel Nájera Toledo

Coordinador Carrera de Ingeniería en Agronomía Tropical

M.Sc. Erick Alexander España Miranda

Coordinador Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,

Abogado y Notario.

M.Sc. José David Barillas Chang.

Coordinadora Carrera de Ingeniería en Gestión Ambiental Local

M.Sc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes

Coordinador Área Social Humanista

Lic. José Felipe Martínez Domínguez

Carreras Plan Fin de Semana del CUNSUROC

Coordinadora de las Carreras de Pedagogía

M.Sc. Tania Elvira Marroquín Vásquez

Coordinador Carrera de Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Lic. Heinrich Herman León

DEDICATORIA

A Dios: Por todas sus bendiciones y por darme la sabiduría, paciencia y perseverancia que se necesita para cumplir metas en la vida.

A mis padres: Por darme su apoyo en las decisiones que he tomado en la vida y por inculcarme respeto, humildad, amor propio y hacia los demás.

A mi esposo: Por su apoyo y por alentarme a seguir adelante en esos momentos en donde sentía que no podía más.

A mis hijos: Por darme la fuerza y motivación que me hacen tratar de ser mejor persona y me inspiran a superar los retos de la vida a pesar de mis miedos e inseguridades; para sembrar en sus vidas; quizá no el mejor ejemplo, pero sí valores que les permitan ser buenas personas y tener confianza en sí mismos para conseguir el éxito en donde estén. Los amo.

A mis hermanos: Por ser parte de los seres que amo e inspirarme a ser una luchadora y por brindarme esos momentos de frescura y risas que todos necesitamos para seguir adelante.

A mis suegros: Por su constante apoyo en mi proceso de estudios en la Universidad, y por alentarme a cumplir mis metas.

A mis cuñados: Por ser como mis hermanos y darme momentos gratos a su lado compartiendo amenas conversaciones.

A mis sobrinos: por ser personitas maravillosas que inspiran.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes: por compartir su experiencia y conocimiento en el ámbito administrativo.

A mi supervisora: Lcda. Gloria Mercedes Barrera Castañeda, por el apoyo, paciencia, tiempo dedicado y la motivación que me brindó durante el proceso.

A El Ministerio de Educación de Guatemala: por abrirme las puertas en una de sus Direcciones Departamentales.

A La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez y sus colaboradores: por brindarme su apoyo en el enriquecimiento de información durante el proceso de investigación.

INDICE GENERAL

Contenido	Página
Introducción.....	1
Capítulo I. Diagnóstico administrativo	
1. Antecedentes	3
2. Situación actual y perspectivas.....	5
3. Naturaleza de la empresa	5
3.1 Tipo, actividad principal, tamaño y ubicación.....	5
3.2 Situación legal.....	8
3.3 Productos y/o servicios.....	8
3.4 Ciclo de vida de la empresa	9
3.5 Ética administrativa. Responsabilidad social empresarial.....	9
4. Macroentorno.....	9
4.1 Condiciones demográficas.....	9
4.2 Condiciones económicas.....	10
4.3 Condiciones sociales/culturales.....	10
4.4 Condiciones legales y políticas.....	11
4.5 Condiciones tecnológicas.....	11
4.6 Condiciones ecológicas.....	11
4.7 Condiciones globales.....	12
5. Microentorno.....	12
5.1 Proveedores.....	12
5.2 Competencia.....	13
5.3 Clientes.....	13
5.4 Grupos de presión.....	14
5.5 Productos y/o servicios sustitutos.....	14
6. Planeación.....	14
6.1 Misión.....	14
6.2 Visión	14
6.3 Filosofía.....	15
6.4 Valores.....	15
6.5 Objetivos, estrategias y política.....	16
6.5.1 Objetivos generales.....	16
6.5.2 Objetivos específicos.....	16
6.6 Estrategias y políticas.....	16
6.7 Tipo de planes.....	18
6.8 Planificación estratégica.....	19
6.9 Herramientas de planificación.....	19
7. Organización.....	19
7.1 Estructura organizacional.....	19
7.2 Diseño organizativo.....	20
7.3 Herramientas de organización	20

7.4 Desarrollo organizacional.....	21
7.5 Comportamiento organizacional.....	21
7.6 Cultura organizacional.....	22
8. Talento humano.....	22
8.1 Proceso de integración de personal.....	22
8.2 Tipos de salario, compensaciones y bonificaciones.....	23
8.3 Evaluación del desempeño.....	23
8.4 Calidad de vida en el trabajo.....	23
9. Dirección.....	24
9.1 Motivación.....	25
9.2 Liderazgo.....	25
9.3 Comunicación.....	25
9.4 Equipos de Trabajo.....	25
10. Control empresarial.....	25
10.1 Proceso de control.....	25
10.2 Herramientas.....	26
10.3 Calidad. Técnicas utilizadas.....	27
11. Análisis FODA.....	28
11.1 Operacionalización del FODA.....	29
12. Situaciones y problemas encontrados.....	30
13. Priorización de problemas	31
13.1 Matriz de Análisis o de Vester.....	31
13.2 Árbol del problema.....	32
13.3 Árbol de objetivos.....	32

Capítulo II. Diseño de investigación y planificación de actividades

1. Diseño de investigación.....	33
2. Tema de investigación.....	33
3. Planteamiento del problema.....	33
4. Objetivos.....	33
4.1 Objetivo general.....	33
4.2 Objetivos específicos.....	34
5. Elementos de estudio.....	34
5.1 Definición de los elementos de estudio.....	34
5.1.1 Definición conceptual.....	34
5.1.2 Definición operacional.....	36
6. Indicadores.....	37
7. Marco teórico.....	37
7.1 Antecedentes del estudio.....	40
8. Justificación.....	40
9. Alcances y limitantes.....	40
10 Marco metodológico.....	41
10.1 Tipo de investigación.....	41
10.2 Sujetos.....	41
10.3 Instrumento.....	42
10.4 Procedimiento.....	44

10.5 Diseño cuantitativo de la muestra.....	45
11. Aporte de la investigación a la sociedad.....	45
12. Planificación de actividades de docencia.....	46
13. Planificación de actividades de extensión.....	48
 CAPITULO III. Resultados de actividades de investigación	
1. Análisis e interpretación de resultados.....	51
2. Resultados de actividades de docencia.....	63
2.1Capacitación sobre lactancia materna.....	63
2.2 Charla sobre la higiene bucal.....	64
2.3Charla motivacional.....	65
3. Resultados de actividades de extensión	66
3.1 Aplicación de flúor a estudiantes.....	66
3.2 Aplicación de flúor con personal de la DEDUC.....	67
3.3 Jornada ginecológica.....	68
 Capítulo IV. Sistematización del Ejercicio Profesional Supervisado....	69
 Capitulo V. Propuesta	
1. Propuesta.....	71
2. Presentación.....	71
3. Principios de acción.....	71
4. Líneas estratégicas	72
5. Ejes prioritarios.....	72
6. Finalidad.....	72
7. Objetivos.....	72
7.1 Objetivo general.....	72
7.2 Objetivos específicos.....	72
8. Resultados esperados.....	73
9. Ejes.....	73
10. Descripción de actividades según su eje.....	74
10.1 Calidad de vida laboral.....	74
10.1.1 Charla motivacional.....	74
10.1.2 Capacitación.....	74
10.1.3 Jornadas médicas.....	75
10.2 Trabajo en equipo.....	76
10.2.1 Inclusión de los colaboradores en deportes.....	76
10.2.2 Participación en diálogos de crecimiento laboral.....	76
10.3 Fortalecimiento de valores como crecimiento personal.....	77
10.3.1 Incorporación de valores en el ámbito laboral.....	77
 11. Líneas de acción.....	78
12. Estructura del plan estratégico propuesto para la DEDUC....	79
13. Desglose de gastos anuales de la estructura del plan Estratégico.....	80

Conclusiones	81
Recomendaciones.....	83
Referencias.....	85
Anexos.....	87

INDICE DE CUADROS

Cuadro	Página
No.1 Lista de proveedores (DIDEDUC)	13
No.2 Políticas y estrategias de la DEDIDUC.....	17
No.3 Análisis (FODA).....	28
No.4 Operacionalización del FODA	29
No.5 Matriz de Análisis o de Vester.....	31
No.6 Sujetos de estudio.....	42
No.7 Características y número de preguntas	43
No.8 Escala de frecuencia y ponderación.....	43
No.9 Planificación de actividades de docencia.....	46
No.10 Planificación de actividades de extensión.....	48
No.11 Planificación de charla motivacional al personal	74
No.12 Planificación de capacitación al personal de DIDEDUC.....	75
No.13 Planificación de jornadas medicas.....	75
No.14 Planificación de actividades deportivas.....	76
No.15 Planificación de diálogos de crecimiento laboral.....	77
No.16 Planificación de capacitación de valores	77
No.17 Líneas de acción.....	78
No.18 Plan estratégico.....	79
No.19 Gastos de actividades del plan estratégico.....	80

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica	Página
No.1 Genero de los colaboradores de la DIDEDUC.....	51
No.2 Rango de edad de los colaboradores de la DIDEDUC.....	51
No.3 Departamento en el que labora los colaboradores de DIDEDEU	52
No.4 Rango de antigüedad de los colaboradores de la DIDEDUC.....	52
No.5 Comodidad en el ambiente laboral de la DIDEDUC.....	53
No.6 Evaluación de la relación laboral del personal con superiores.....	53
No.7 Evaluación de la relación laboral de los colaboradores.....	54
No.8 Nivel de satisfacción con el puesto que se desempeña.....	54
No.9 Evaluación de la limpieza y el orden el ambiente laboral.....	55
No.10 Evaluación de toma de decisiones.....	55
No.11 Evaluación de actitud positiva de los colaboradores.....	56
No.12 Evaluación de colaboración y trabajo en equipo entre los colaboradores	56
No.13 Evaluación de promoción de un ambiente saludable en la DIDEDUC....	57
No.14 Evaluación de la frecuencia de incentivos laborales en la DIDEDUC....	57
No.15 Evaluación de la satisfacción de los colaboradores en su trabajo.....	58
No.16 Evaluación de confianza en toma de decisiones.....	58
No.17 Evaluación de oportunidades para los colaboradores en la institución....	59
No.18 Evaluación de participación de los colaboradores en convivencias.....	59
No.19 Evaluación del acceso a herramientas laborales.....	60
No.20 Evaluación de capacitación de desempeño en el puesto.....	60
No.21 Evaluación de satisfecho en el clima organizacional.....	61
No.22 Evaluación de la empatía entre los equipos de trabajo de la DIDEDUC...	61
No.23 Evaluación de solidaridad entre equipos de trabajo.....	62
No.24 Evaluación de suficiencia en los suministros que proporcionados por la DIDEDUC.....	62

INDICE DE ESQUEMAS

Esquema	Página
No.1 Ubicación de la DEDIDUC	6
No.2 Planta baja de la DEDIDUC.....	7
No.3 Planta alta de la DEDIDUC.....	7
No.4 Organigrama de DEDIDUC de Suchitepéquez.....	20
No.5 Árbol del problema	32
No.6 Árbol de objetivos.....	32

INDICE DE FOTOGRAFÍAS

	Página.
Actividades de Docencia	
Fotografía 1,2 y 3 Capacitación de lactancia materna.....	63
Fotografía 4 y 5 Charla sobre la higiene bucal.....	64
Fotografía 6,7 y 8 Charla motivacional.....	65
Actividades de Extensión	
Fotografía 9 y 10 Aplicación de flúor a niños.....	66
Fotografía 11 y 12 Aplicación de flúor al personal de la DIDEDEDUC	67
Fotografía 13 y 14 Jornada ginecológica.....	68
Fotografías en Anexos	
Fotografía 15,16 y 17 Actividades de Diagnóstico.....	94
Fotografía 18 y 19 Actividades de Diagnóstico.....	95

INDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo	
No. 1 Boleta de entrevista a coordinadora de RR.HH de DIDEduc	87
No. 2 Boleta de encuesta No. 1 al personal de DIDEduc SUCH.....	88
No. 3 Análisis de resultados de la boleta de encuesta No.1.....	89
No. 4 Imágenes del interior y exterior de la DIDEduc SUCH.....	94
No. 5 Boleta de encuesta No. 2 al personal de DIDEduc SUCH.....	96
No. 6 Glosario.....	97

INTRODUCCIÓN

Para llevar a cabo el Ejercicio Profesional Supervisado es necesario cumplir con una serie de funciones específicas en el lugar en el que se va a ejecutar, en este caso se ha tomado como institución de apoyo, a la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, siendo ésta una institución que pertenece a uno de los Ministerios de Guatemala, en este caso al Ministerio de Educación.

Para efectos de estudio en el primer capítulo se realizó un diagnóstico institucional con el objetivo de evaluar aspectos relevantes, en donde se encuentran las fortalezas y debilidades de la institución, aquí se refleja que los colaboradores no tienen un alto grado de motivación debido a la falta de actividades que incentiven la misma; por lo que en el segundo capítulo se presenta un diseño de investigación en el que se establecen los parámetros específicos de la investigación, determinando el tema, planteamiento del problema y elementos de estudio; se detalla la planificación de las actividades del -EPS- de docencia y extensión, las cuales fueron realizadas dentro y fuera de la institución.

Los resultados obtenidos en la investigación se encuentran en el tercer capítulo y revelan las necesidades inmediatas de los sujetos de estudio, siendo primordiales los aspectos motivacionales y actitudinales, en cuanto a los resultados obtenidos de docencia y extensión se detallan tres actividades de docencia y tres actividades de extensión, las cuales se realizaron en diferentes instituciones del Ministerio de Educación con el propósito de brindar un aporte a la comunidad.

Dentro de la sistematización que se establece en el cuarto capítulo se detallan aspectos generales concernientes al -EPS-. En el quinto capítulo, los resultados obtenidos en la investigación fueron evaluados y analizados para proponer la ejecución de un plan estratégico motivacional que permita mejorar la formación actitudinal del recurso humano con cambios positivos en el clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, también son detallados los principios de

acción, líneas estratégicas y los ejes prioritarios que se tomaron en cuenta para la propuesta del plan estratégico.

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez tiene muchas ventajas competitivas como institución, aunque no son aprovechadas al máximo por falta de satisfacción laboral en los colaboradores.

La aplicación del plan estratégico propuesto en este documento permitirá adquirir cambios positivos en el personal, lo cual se verá reflejado en el trabajo y en el servicio que brindan los colaboradores, lo que será de gran beneficio para la institución.

CAPITULO I.

Diagnóstico administrativo

1. Antecedentes

Las Direcciones Departamentales de Educación, tienen su origen en la desconcentración y descentralización del Sistema Educativo Nacional, y fueron creadas a partir del año 1991, con la finalidad de facilitar los aspectos administrativos de acciones educativas, mismo año en que fue nombrado Director Departamental de Educación de Suchitepéquez el Lic. Norman Boris Juárez Almengor, dicha institución tuvo su inicio en el edificio contiguo al Colegio Particular Mixto “La Ilustración” la que luego se instaló en la casa No. 1 de Cantón “El Porvenir”, camino al rastro, salida a San Gabriel.

Al inicio funcionaba una dependencia Regional, porque eran las Direcciones Regionales de Educación las instancias del Despacho Central de donde emanaban todas las disposiciones de aplicación en las Direcciones Departamentales de Educación.

En 1992 fueron seleccionados 10 Supervisores Educativos para la facilitación de los procesos administrativos. La selección de los Supervisores nombrados consta en el libro No.3, Acta No. 52-92, folios 137-140, de fecha 01 de septiembre de 1992.

Cuando el presupuesto para el arrendamiento de un local (Q 2,000.00) fue suspendido, las oficinas de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se ubicaron en el Instituto Privado Tecnológico de Sur Occidente, propiedad de la familia Fernández durante el periodo 1994-1995, quienes proporcionaron un aula de los módulos existentes para brindar el servicio educativo a la población en general.

Después, las oficinas departamentales de la educación, fueron trasladadas, por gestiones realizadas con el Director de la Escuela Oficial Urbana Mixta de la Colonia San Andrés (1995), una de las aulas para que las oficinas de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se instalaran allí.

En el año de 1996 aparece el acuerdo Gubernativo 165-96 en donde las Direcciones Departamentales se desanexan de la Dirección Regional y pasan a estar bajo la rectoría y autoridad superior del Ministerio de Educación. En este acuerdo se establecen las funciones que legalmente les corresponde, para que a partir de esa fecha se puedan satisfacer las demandas administrativas, técnicas y pedagógicas, para dar cumplimiento a los objetivos, principios y funciones que las leyes asignan al Sistema Educativo Nacional.

En 1997, el Lic. Boris Juárez Almengor, entregó el cargo a la Lcda. Lidia Socorro Dairyn Meza Sánchez, quien posteriormente lo entrega en el año 2005 a la Lcda. Mabel Portillo de Peña, para ese entonces y hasta finales del año 2007, las oficinas de la dirección Departamental de Suchitepéquez se encontraban localizadas en un edificio situado en la 3ra. Avenida entre 8^a. Y 9^a. Calle de Mazatenango Suchitepéquez.

El 5 de Mayo del año 2008, el Lic. Byron de Jesús Morales tomó posesión como Director Departamental de Educación de Suchitepéquez, quien dejó el cargo en el año 2012 al Lic. Sergio Amílcar Díaz Aguilar y en el 2013 nuevamente toma el cargo la Lcda. Mabel Portillo de Peña.

En el 2014 tomó el cargo de la Dirección Departamental de Educación la Lcda. Sonia Solís y para ese entonces el edificio de dicha institución se ubica en la Bajada el Corinto, 7-24 zona 1 de la Ciudad de Mazatenango Suchitepéquez.

En el año 2016 el Lic. Hugosveli Chapetón Cardona fue nombrado como nuevo Director Departamental y en 2017 toma nuevamente el cargo de Directora Departamental la Lcda. Mabel Portillo de Peña, hasta finales del año 2018, entregando el cargo a la Lcda. María Sonia Mc-Nut Ayala de Chicas cumpliendo su labor en el primer semestre del año 2019.

2. Situación actual y perspectivas

Actualmente la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se encuentra a cargo del Lic. Jasson Alemao Zuñiga de Paz. La institución cuenta con 105 puestos de trabajo entre ellos algunos por contrato y reubicaciones, quedando la mayoría presupuestados bajo el renglón 011, así también se cuenta con el apoyo de la Franja de Supervisión que está integrado por 23 miembros, entre ellos: Supervisores de Educación, Coordinadores Técnicos Administrativos y Coordinadores de Áreas Educacionales Específicas; esto con el objeto de descentralizar los procesos de educación y obtener resultados satisfactorios mediante la implementación de las políticas emanadas por el Ministerio de Educación.

Las Jefaturas, Departamentos, Unidades y Secciones se encuentran ubicadas en los 25 diferentes ambientes de la Dirección Departamental y cuentan con equipo de cómputo conectado a la red de Internet del Ministerio de Educación.

3. Naturaleza de la empresa

3.1 Tipo, actividad principal, tamaño y ubicación

- **Tipo:** La Dirección Departamental de Suchitepéquez es una entidad pública ya que sigue políticas, programas y estrategias educativas nacionales del MINEDUC.
- **Actividad principal:** Tiene como actividad principal brindar los mejores servicios a la comunidad educativa así como planificar, dirigir, supervisar, y evaluar la ejecución de proyectos administrativos y acciones educativas en el departamento de Suchitepéquez.
- **Tamaño:** La Dirección Departamental de Suchitepéquez se considera una mediana institución según acuerdo gubernativo 2011-2015 Ministerio de Economía, ya que cuenta con un número de 103 colaboradores entre ellos personal administrativo, operativo y Técnicos de campo.
- **Ubicación:** se encuentra ubicada en Bajada del Corinto, 7-24 Zona 1 de Mazatenango Suchitepéquez.

Esquema No.1. Ubicación de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

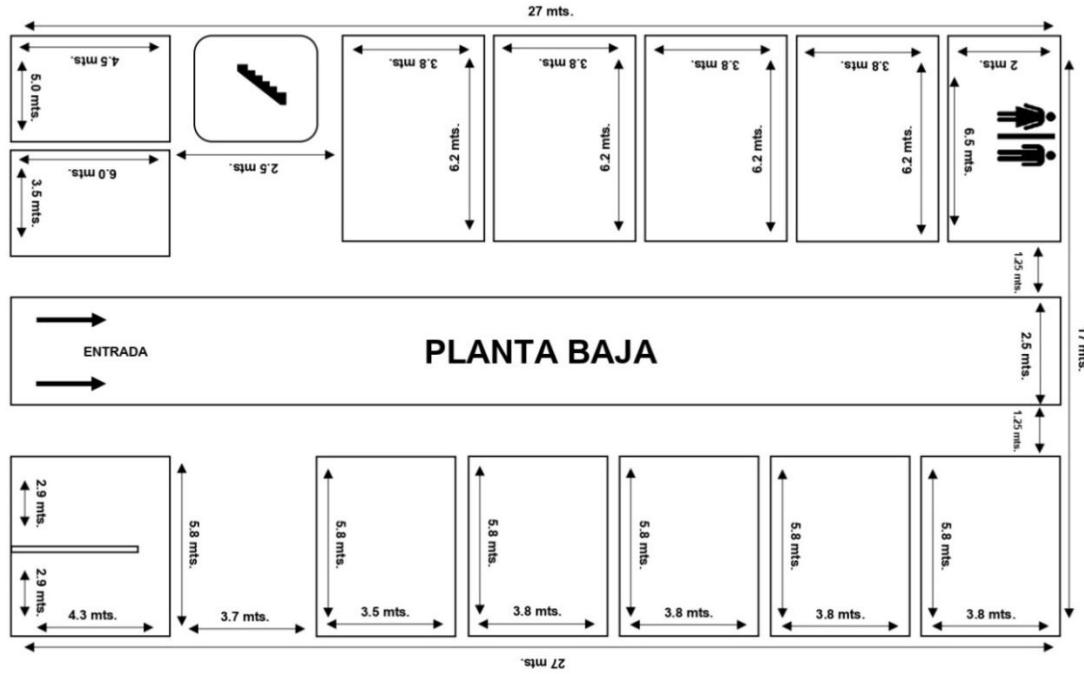


FUENTE: Archivo de Oficina No. 16 de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez (2017)

Suchitepéquez: según el Diccionario Geográfico de Guatemala. El departamento de Suchitepéquez se encuentra situado en la región VI o región suroccidental, su cabecera departamental es Mazatenango, está a 371.13 metros sobre el nivel del mar y a una distancia de 165 kilómetros de la ciudad capital de Guatemala. Cuenta con una extensión territorial de 2,510 kilómetros cuadrados, con los siguientes límites departamentales: al norte con Quetzaltenango, Sololá y Chimaltenango, al sur con Océano Pacífico, al este con Escuintla; y al oeste Retalhuleu. Se ubica en la latitud 14° 32' 02" y longitud 91° 30' 12". Con un clima generalmente cálido, aunque el departamento posee una variedad de climas debido a su topografía, su suelo es naturalmente fértil, inmejorable para toda clase de cultivos.

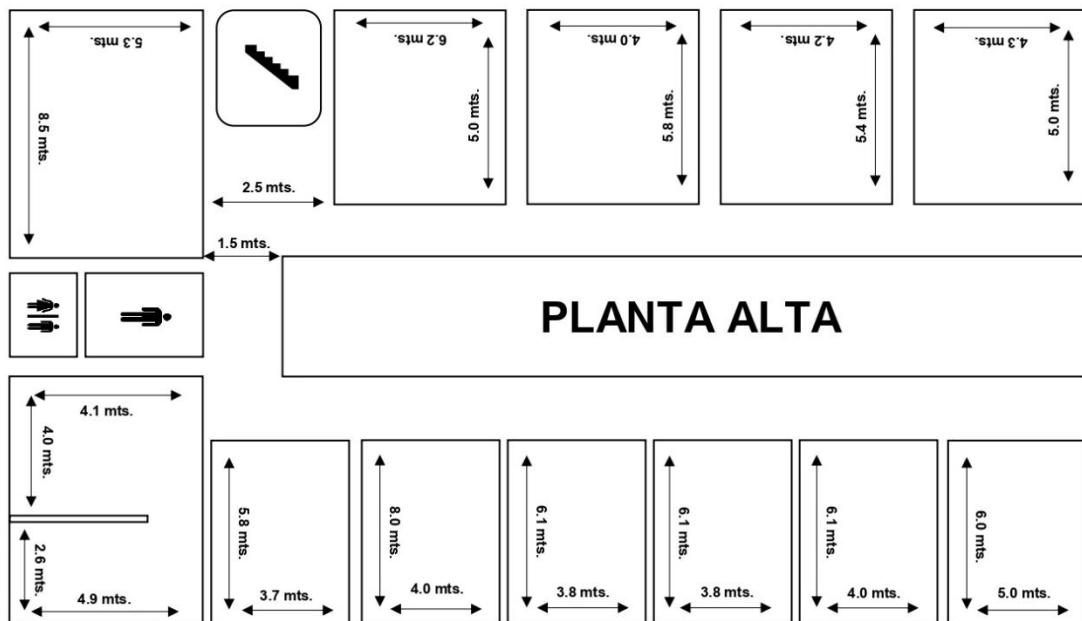
DISTRIBUCIÓN EN PLANTA.

Esquema No. 2. Planta baja de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.



FUENTE: Archivo de Oficina No. 16 de Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez (2017)

Esquema No. 3. Planta alta de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.



FUENTE: Archivo de Oficina No. 16 de Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez (2017)

3.2 Situación legal

Al Ministerio de Educación le corresponde lo relativo a la aplicación del régimen jurídico concerniente a los servicios escolares y extraescolares para la educación de los guatemaltecos, así como la aplicabilidad de la ley de Educación Nacional.

El Ministerio de Educación y las Direcciones Departamentales de Educación están sujetos a las siguientes leyes y/o reglamentos:

- Constitución Política de la República.
- Reglamento de Evaluación de los aprendizajes.
- Legislación Administrativa Financiera.
- Código de Trabajo.
- Código tributario.
- Ley de probidad.
- Ley de servicio civil y su reglamento.
- Ley de dignificación y catalogación del magisterio nacional.
- Pacto colectivo de condiciones de trabajo.
- Ley orgánica de contraloría y su reglamento.

Así como a los diferentes acuerdos gubernativos y ministeriales y/o decretos emitidos por el Gobierno de Guatemala o el Congreso de la República.

3.3 Productos y/o servicios

La Dirección departamental de Educación de Suchitepéquez se dedica a prestar servicios administrativos, entre ellos se encuentran: la coordinación y ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental así como la planificación, dirección, coordinación, supervisión y evaluación de la ejecución de actividades programadas y proyectos.

3.4 Ciclo de vida de la empresa

La DIDEDEDUC de Suchitepéquez se encuentra en una etapa de madurez como institución, esto se determina tomando en cuenta las acciones, funciones, número de colaboradores, servicios, entre otros aspectos evaluados en cuanto a los cambios de la institución en los últimos años.

3.5 Ética administrativa. Responsabilidad social empresarial

La DIDEDEDUC de Suchitepéquez a través de sus colaboradores contribuye brindando capacitaciones a docentes y promueven los valores éticos y morales trasladando la información a las diferentes escuelas del departamento con el objetivo de inculcar en la sociedad su cumplimiento, así mismo motivan a los centros educativos del departamento para que cumplan con los programas establecidos por el Ministerio de Educación como parte de la Responsabilidad Social de la Institución, entre estos programas se pueden mencionarlos siguientes: Contemos Juntos, Leamos Juntos y Escuelas Saludables este programa consiste en crear un ambiente limpio y sano tanto en la alimentación como en el ambiente que se maneja dentro de las escuelas y de esta forma los niños pueden trasladar el mensaje a sus hogares con la finalidad de prevenir contaminación y enfermedades, creando una cultura sana.

4. Macroentorno

4.1 Condiciones demográficas

Según el último censo poblacional presentado por el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el departamento de Suchitepéquez cuenta con un total de 504,267 habitantes en su mayoría mujeres y se estima que el 57% de sus habitantes viven en áreas rurales, del total de población hay 194,258 habitantes entre niños y jóvenes de 5 a 18 años, considerados en etapa escolar.

El Ministerio de Educación a través de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez es la entidad pública encargada de cubrir las necesidades administrativas relacionadas a la educación.

4.2 Condiciones económicas

En Suchitepéquez la principal actividad económica es la agricultura teniendo como cultivos principales la caña de azúcar, hule, café, maíz, cacao, banano, plátano, ajonjolí, tabaco y palma africana, mismos que se dan en las áreas rurales del departamento; otra actividad económica es la comercialización de granos básicos, frutas, lácteos, panadería e insumos, seguido de la ganadería, que también forma parte de la actividad económica de Suchitepéquez.

4.3 Condiciones sociales/culturales

Dentro de los aspectos socioculturales que existen en el departamento de Suchitepéquez se puede mencionar el tradicional “Carnaval” celebrado en la cabecera departamental, las ferias patronales que se celebran en cada uno de sus municipios así como la Semana Santa, Fiestas cívicas que incluyen fervor patrio entre otras de las cuales la DIDEDEDUC también es participe.

Una de las condiciones sociales que repercute en el funcionamiento de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, son los paros magisteriales ya que en esta situación el magisterio toma las instalaciones de la DIDEDEDUC por lo que se paraliza por completo toda actividad laboral que exista dentro de la misma. Otro aspecto importante es que la Ley de Desarrollo Social establece ciertas responsabilidades de ejecución a diferentes instituciones públicas entre éstas el Ministerio de Educación con la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN) y otras dependencias de Gobierno que velarán por la incorporación y permanencia escolar de niños y niñas, evitando su incorporación temprana al mercado de trabajo, ya que es muy común que en áreas rurales del departamento de Suchitepéquez los padres obliguen a los hijos a trabajar a temprana edad para ayudar con el sostenimiento del hogar y estos pasan a estar en las estadísticas de ausencia, inasistencia o analfabetismo que afecta los objetivos de la Dirección Departamental de Suchitepéquez.

4.4 Condiciones legales y políticas

Suchitepéquez al igual que todos los departamentos del país, se basa en las políticas de desarrollo social y poblacional que se formula en el cumplimiento del mandato legal y político vigente en el país, tomando como base legal la Constitución Política de la República que establece en su Artículo 119, en donde literalmente dice que es obligación del estado a) promover el desarrollo económico de la Nación, b) velar por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes, procurando el bienestar de la familia; y en general c) promover las condiciones necesarias que potencie el desarrollo económico y social de la población, d) Velar por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país, procurando el bienestar de la familia.

4.5 Condiciones tecnológicas

Los habitantes del departamento de Suchitepéquez cuentan con acceso a servicio eléctrico, así mismo tienen acceso a diferentes compañías telefónica como Claro, Tigo, Movistar; las cuales también brindan servicios de internet, estas tienen cobertura en áreas urbanas y rurales, actualmente hay más facilidad en el acceso a internet desde una computadora, un teléfono móvil o tableta lo cual permite la disposición de redes sociales, facilitando la comunicación o el traslado de información de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez a sus clientes y viceversa.

También cuenta con un sistema de informática especializado para atender redes específicas del MINEDUC.

4.6 Condiciones ecológicas

Suchitepéquez cuenta con un ambiente tropical de clima cálido, tiene ríos, montañas, playas, flores exóticas, bosques frutales y una gran diversidad de cultivos como: la caña de azúcar, banano, plátano, hule, cacao, palma africana, entre otros que contribuyen al crecimiento de la economía del departamento; entre su fauna se puede mencionar: pizotes, venados, cotorros, cenzontles, golondrinas, serpientes, garrobos, iguanas, tecolotes, ardillas, entre otros animales que habitan en las áreas verdes de la región.

4.7 Condiciones globales

En Guatemala existe una estructura de gobierno de la cual surgen los ministerios a los que se les asigna un presupuesto con la finalidad de ejecutar acciones determinadas para el crecimiento del país, entre ellos se encuentra el Ministerio de Educación, el cual vela porque sus objetivos se cumplan a través de las diferentes Direcciones Departamentales.

En el caso de Suchitepéquez que está integrado por veintiún municipios, se cuenta con centros educativos públicos y privados que trabajan por el fortalecimiento de la educación y cada uno tiene sus propias necesidades administrativas las cuales son atendidas en la Dirección Departamental de Educación, quienes están comprometidos a prestar los servicios necesarios a quien los requiera.

5. Microentorno

5.1 Proveedores

Según la organización de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, el Departamento Administrativo Financiero es el encargado de velar por los suministros necesarios para el funcionamiento de dicha Dirección por lo que se hacen las compras y contrataciones de servicios necesarios; para ello este departamento cuenta con una lista de proveedores encargados de hacer llegar los servicios o materiales necesarios requeridos por la DEDUC.

Cuadro No. 1. Lista de proveedores (DIDEDUC)

Nombre o Razón Social	Actividad Comercial	Área de cobertura
DATAFLEX, S.A	Librería	Suchitepéquez
Papeles Comerciales S.A	Librería	Suchitepéquez
CHN	Aseguradora	Suchitepéquez
SÚPER FRIO Y TEICANO	Aire Acondicionado	Suchitepéquez
José Martínez	Arrendamiento	Suchitepéquez
VITATRAC	Taller	Suchitepéquez
Centinela	Mobiliario	Suchitepéquez
ACCESS	Accesorios de computación	Suchitepéquez
COMEDOR Y PISCINA MAZATLAN	Alimentos	Suchitepéquez
Distribuidora Electroferre	Ferretería	Suchitepéquez
Telecomunicaciones de Guatemala	Contratación de líneas telefónicas y modem	Suchitepéquez

FUENTE: Departamento Administrativo Financiero de la DIDEDUC de Suchitepéquez. (2017)

5.2 Competencia

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez compite con las distintas Direcciones Departamentales del país.

También se consideran competencia complementaria las ONG'S enfocadas a la educación.

5.3 Clientes

Entre los clientes que atiende la Dirección Departamental de Suchitepéquez están:

- Docentes de todos los renglones.
- Aspirantes a docentes para algún renglón específico.
- Estudiantes.
- Instituciones públicas y privadas en la rama educativa.
- ONG'S coordinadas con el Ministerio de Educación.

5.4 Grupos de presión

La Dirección Departamental de Educación tiene dos grupos de presión:

- STEG (Sindicato de Trabajadores de la Educación de Guatemala.) conformado por los docentes de los diferentes departamentos del país y cada uno tiene a sus respectivos representantes.
- STAYSEG (Sindicato de Trabajadores Administrativos del Servicio de la Educación de Guatemala.), conformado por los trabajadores de las diferentes Direcciones Departamentales del País, y personal administrativo.

5.5 Productos y/o servicios sustitutos

Entre los servicios sustitutos a los que se enfrenta la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se podrían mencionar los que prestan las ONG'S tal es el caso de CONALFA y ALFALIT; pero uno de los más preocupantes sustitutos para la DIDEDEDUC es el abandono escolar por explotación infantil este es ocasionado en su mayoría por los mismos padres que obligan a los menores a abandonar la escuela para trabajar y que aporten a la economía del hogar.

6. Planeación

6.1 Misión

Somos una institución integrada por un equipo de colaboradores, comprometidos en atender y orientar con respeto a la comunidad educativa del Departamento de Suchitepéquez facilitando de manera eficiente y eficaz los servicios técnicos-administrativos en cumplimiento de la política de nuestro Ministerio.

6.2 Visión

Ser una Dirección Departamental de Educación modelo que contribuya al desarrollo del Departamento de Suchitepéquez, garantizando una educación con calidad, pertenencia, equidad y cobertura total, que coadyuve a la formación de ciudadanos íntegros.

6.3 Filosofía

El fenómeno cultural como la expresión de originalidad y de la libertad de cada comunidad y pueblo como un derecho humano, “es el rostro más definido y específico de una nación porque encierra en sí los tesoros de su vida y de su historia, de su espíritu y de sus aspiraciones presentes y futuras.” “La educación es uno de los factores decisivos para impulsar el fortalecimiento de la identidad cultural de cada uno de sus cuatro pueblos y la afirmación de la identidad nacional.” (Diseño de Reforma Educativa, Comisión Paritaria. 1998:33).

6.4 Valores

La DIDEDEDUC de Suchitepéquez pone en práctica los siguientes valores: honestidad, fraternidad, responsabilidad, respeto, puntualidad, humildad, generosidad, tolerancia, perseverancia, veracidad y laboriosidad, apoyando el Programa Nacional “Vivamos Juntos en Armonía”, el cual se basa en un conjunto de estrategias diseñadas para promover los valores.

6.5 Objetivos, estrategias y políticas

6.5.1 Objetivos Generales

- Ejecutar las políticas, programas y estrategias educativas nacionales del Ministerio de Educación en el respectivo departamento.
- Mejorar la calidad y ampliar la cobertura del Sistema Educativo en su ámbito territorial.

6.5.2 Objetivos Específicos

- Constituirse en el canal idóneo entre la comunidad educativa del departamento y el Ministerio de Educación.
- Administrar racionalmente los recursos humanos, materiales y asignados al departamento.
- Monitorear y evaluar permanentemente la calidad de la educación y del rendimiento escolar aplicando los correctivos y metodologías adecuados para mejorar la educación.
- Prestar servicios técnicos y administrativos a la comunidad educativa del departamento.
- Reclutar, seleccionar y proponer el nombramiento de personal docente, técnico administrativo y de apoyo que se caracterice por poseer mística de servicio, eficiencia y experiencia demostrada.
- Desarrollar sistemas y procedimientos de trabajo que permitan modificar las acciones en materia de administración escolar para la adecuada prestación de los servicios.

6.6 Estrategias y Políticas

La DIDEDEDUC de Suchitepéquez, al igual que todas las direcciones departamentales de educación del país se rigen a las estrategias y políticas establecidas por el Ministerio de Educación, en donde cada política tiene sus propias estrategias las cuales han sido publicadas en la página del MINEDUC facilitando el acceso a las mismas y establecidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 2. Políticas y estrategias de la DIDEduc.

POLITICAS	ESTRATEGIAS
1. COBERTURA Garantizar el acceso, permanencia y egreso efectivo de la niñez y la juventud sin discriminación, a todos los niveles educativos y subsistemas escolar y extraescolar.	1. Incrementar la cobertura en todos los niveles educativos. 2. Garantizar las condiciones que permitan la permanencia y egreso de los estudiantes en los diferentes niveles educativos. 3. Ampliar programas extraescolares para quienes no han tenido acceso al sistema escolarizado y puedan completar el nivel primario y medio.
2. CALIDAD Mejoramiento de la calidad del proceso educativo para asegurar que todas las personas sean sujetos de una educación pertinente y relevante.	1. Contar con diseños e instrumentos curriculares que respondan a las características y necesidades de la población y a los avances de la ciencia y la tecnología. 2. Proveer instrumentos de desarrollo y ejecución curricular. 3. Fortalecer el sistema de evaluación para garantizar la calidad educativa.
3. MODELO DE GESTIÓN Fortalecimiento sistemático de los mecanismos de efectividad y transparencia en el sistema educativo nacional.	1. Sistematizar el proceso de información educativa. 2. Fortalecer el modelo de gestión para alcanzar la efectividad del proceso educativo. 3. Garantizar la transparencia en el proceso de gestión. 4. Fortalecer criterios de calidad en la administración de las instituciones educativas. 5. Establecer un sistema de remozamiento, mantenimiento y construcción de la planta física de los centros educativos.
4. RECURSO HUMANO Fortalecimiento de la formación, evaluación y gestión del recurso humano del Sistema Educativo Nacional.	1. Garantizar la formación y actualización idónea del recurso humano para alcanzar un desempeño efectivo. 2. Evaluar el desempeño del recurso humano para fines de mejora de la calidad. 3. Implementar un sistema de incentivos y prestaciones para el recurso humano, vinculados al desempeño, la formación y las condiciones.
5. EDUCACIÓN BILINGÜE MULTICULTURAL E INTERCULTURAL Fortalecimiento de la Educación Bilingüe Multicultural e Intercultural	1. Fortalecer programas bilingües multiculturales e interculturales para la convivencia armónica entre los pueblos y sus culturas. 2. Implementar diseños curriculares, conforme a las características socioculturales de cada pueblo. 3. Garantizar la generalización de la Educación Bilingüe Multicultural e Intercultural. 4. Establecer el Sistema de acompañamiento técnico de aula específico de la EBMI.

6. AUMENTO DE LA INVERSIÓN EDUCATIVA Incremento de la asignación presupuestaria a la Educación hasta alcanzar lo que establece el Artículo 102 de la Ley de Educación Nacional, (7% del producto interno bruto)	1. Garantizar el crecimiento sostenido del presupuesto de Educación en correspondencia al aumento de la población escolar y al mejoramiento permanente del sistema educativo. 2. Promover criterios de equidad en la asignación de los recursos con el fin de reducir las brechas. 3. Asignar recursos para implementar de manera regular la dotación de material y equipo
7. EQUIDAD Garantizar la educación con calidad que demandan las personas que conforman los cuatro pueblos, especialmente los grupos más vulnerables, reconociendo su contexto y el mundo actual.	1. Asegurar que el Sistema Nacional de Educación permita el acceso a la educación integral con equidad y en igualdad de oportunidades. 2. Asegurar las condiciones esenciales que garanticen la equidad e igualdad de oportunidades. 3. Reducir el fracaso escolar en los grupos más vulnerables. 4. Implementar programas educativos que favorezcan la calidad educativa para grupos vulnerables.
8. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y DESCENTRALIZACIÓN Fortalecer la institucionalidad del sistema educativo nacional y la participación desde el ámbito local para garantizar la calidad, cobertura y pertinencia social, cultural y lingüística en todos los niveles con equidad, transparencia y visión de largo plazo.	1. Fortalecer a las instancias locales para que desarrollen el proceso de descentralización y participación en las decisiones administrativas y técnicas. 2. Promover y fortalecer la participación de diferentes sectores sociales a nivel comunitario, municipal y regional en la educación. 3. Fortalecer programas de investigación y evaluación del Sistema Educativo Nacional

FUENTE:www.mineduc.gob.gt/Suchitepequez/(2017)

6.7 Tipo de planes

En la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se manejan diferentes tipos de planes los cuales son ejecutados por los encargados. Dichos planes son:

- El Plan Operativo Anual (POA), este se elabora a través de la web. POA que maneja el MINEDUC.
- El Plan Analítico de Compras (PAC), en este plan se presupuestan los insumos, materiales y suministros de la DEDUC.
- El Plan Táctico, que maneja cada departamento de la DEDUC en donde están plasmados los objetivos que tienen a corto plazo.

6.8 Planificación estratégica

La planificación estratégica de la DEDUC de Suchitepéquez se basa en crear los objetivos de crecimiento y las estrategias que les permitirán alcanzarlos, estos están en sintonía con los del MINEDUC, adaptándolos al entorno, para ello es evaluado el entorno interno y externo, para determinar qué tipo de crecimiento hay en los mismos y está proyectado para cinco años.

6.9 Herramientas de planificación

Entre las herramientas de planificación que utiliza la DEDUC de Suchitepéquez está:

- El análisis FODA evaluando el ambiente interno y externo tomando en cuenta los aspectos socio-culturales, demográficos, políticos y demás escenarios.
- Los presupuestos se planifican de manera anual y mensual y sirven como herramienta de distribución del mismo en todas las áreas.
La simulación o simulacros, que es una herramienta de planificación que se utiliza en caso de desastres.

7. Organización

7.1 Estructura organizacional

La DEDUC de Suchitepéquez tiene un tipo de organización formal y la departamentalización que muestra es vertical, horizontal y por funciones, tiene una amplia cadena de mando y amplitud de control ya que cada departamento tiene su jefe inmediato por lo que tiene a su cargo a un número de colaboradores que realizan determinada función, se considera una estructura de desconcentración porque los departamentos están divididos y no se necesita acudir directamente al jefe central para resolver un problema de determinado departamento debido a que estos cuentan con jefes inmediatos.

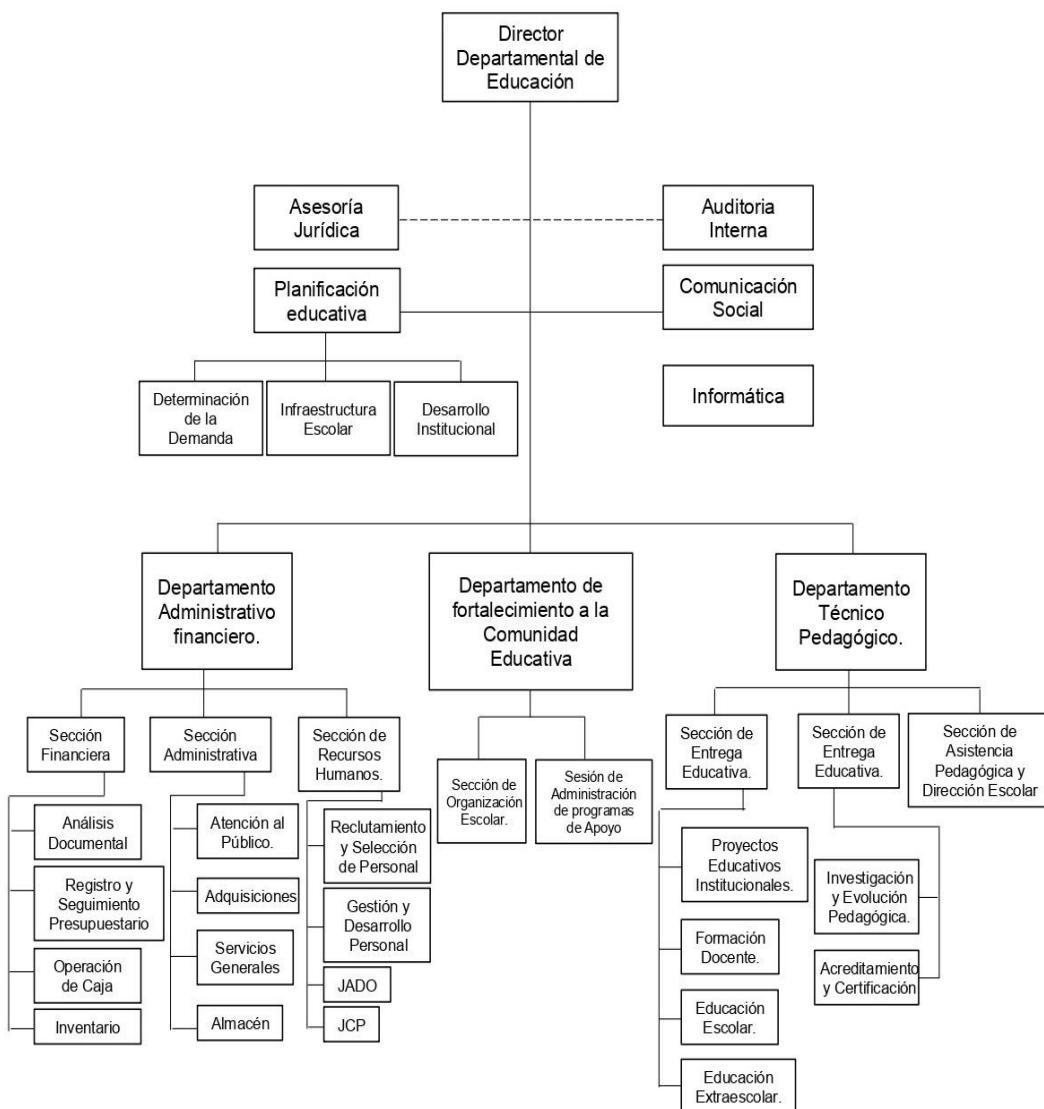
7.2 Diseño organizativo

Está basado en un diseño con una forma organizacional mecanicista y burocrática.

7.3 Herramientas de organización

La herramienta organizacional que presenta la DEDIDUC de Suchitepéquez está representada de la siguiente manera:

Esquema No. 4. Organigrama de DEDIDUC de Suchitepéquez.



FUENTE: Archivo de Oficina No. 16 de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez (2017)

7.4 Desarrollo organizacional

La DEDUC de Suchitepéquez funciona en base a sus tres principales departamentos Administrativo-financiero, Técnico-Pedagógico Y Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, los cuales reciben capacitaciones previas para poder cumplir con las tareas delegadas a cada uno, lo cual permite un desarrollo a través del cumplimiento de dichas tareas, sin embargo en una encuesta realizada los colaboradores manifiestan que es necesario el incremento de capacitaciones para un mejor desarrollo dentro de la organización.

7.5 Comportamiento organizacional

En general se percibe un ambiente tenso en algunos departamentos debido al trabajo que están realizando en determinado momento.

En cuanto al tema de salud los colaboradores de la DEDUC además de adquirir los beneficios que presta el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, también cuentan con un seguro médico el cual tiene como beneficios: exámenes de laboratorio, ginecología, medicina general, este de igual manera cubre servicios funerarios; estos servicios son adquiridos gracias a una alianza del MINEDUC con el Banco de Desarrollo Rural.

En cuanto a la seguridad, los colaboradores están organizados por grupos de apoyo en caso de emergencia, y han participado en simulacros de evacuación como prevención de riesgos, cabe recalcar que el edificio solo cuenta con una ruta de evacuación y no hay salidas alternas.

Se organizan capacitaciones con el objeto de desarrollar un mejor trabajo, lo cual requiere de trabajo en equipo.

7.6 Cultura organizacional

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se rige a las normas establecidas por el Ministerio de Educación y cumplen con el programa “Vivamos Juntos en Armonía” el cual consiste en promover una cultura de valores (detallados en pág. 15) dentro de las entidades que trabajan para dicho Ministerio, de esta manera darlos a conocer y ponerlos en práctica en el trabajo y en la vida diaria; así mismo se promueve la ética profesional por parte de Dirección con la finalidad de concientizar en elaborar un mejor trabajo y a la vez mejorar el servicio.

8. Talento humano

La ONSEC (Oficina Nacional de Servicio Civil) apoya el talento humano a través de los procesos de gestión de recursos humanos relacionados con la coordinación de la profesionalización, y capacitación de los empleados públicos para lograr diferentes resultados.

8.1 Proceso de integración de personal

El aspirante debe ser propuesto por la Autoridad Nominadora de la Institución, presentando solicitud de evaluación debidamente autorizada, después debe presentar constancia extendida por la Institución de haber participado en el proceso de reclutamiento el cual se hace por medio de la evaluación de candidatos que deseen ocupar un puesto en la administración pública, esta actividad se realiza en dos fases de evaluación:

- Análisis curricular: consiste en evaluar los documentos, capacitaciones y experiencia laboral que acrediten a la persona que desee optar al puesto.
- Pruebas competitivas: se le realizan pruebas escritas al candidato con el objetivo de evaluar sus habilidades de desempeño en cuanto al puesto que desea optar.

Si el aspirante cumple con los requisitos establecidos puede llegar a ocupar el puesto al que aplica.

8.2 Tipos de salario, compensaciones y bonificaciones

Los salarios se clasifican en operativos, profesionales y de dirección. El salario es proporcional a los servicios prestados al Ministerio de Educación. Todos los empleados públicos (persona individual que ocupa un puesto al servicio del Estado en las entidades o dependencias regidas por la Ley de Servicio Civil) gozan de las prestaciones laborales tales como: vacaciones, aguinaldo equivalente a un sueldo ordinario mensual (50% en el mes de diciembre y el 50% en el mes de enero del siguiente año), bono vacacional equivalente a Q200 cuando el servidor público ha prestado sus servicios por un año, bonificación anual o bono 14 equivalente a un sueldo ordinario mensual otorgado en el mes de julio, e indemnización.

8.3 Evaluación del desempeño

Cada instructivo de aplicación es diseñado por cada Ministerio según sus características específicas basándose en el reglamento general de evaluación elaborado por la Oficina Nacional del Servicio Civil.

Se manejan tres tipos de evaluaciones:

- Evaluación de ingreso: esta se realiza al servidor público que se encuentra en periodo de prueba y determina si al servidor se le declara como empleado regular.
- Evaluación ordinaria: esta determina el rendimiento del servidor público y se hace una vez al año por el jefe inmediato superior de la persona evaluada, y los resultados son enviados a la Oficina Nacional de Servicio Civil para sus registros.
- Evaluación extraordinaria: esta permite conocer el desempeño y rendimiento del servidor público entre las evaluaciones anuales.

8.4 Calidad de vida en el trabajo

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez cuenta con los servicios necesarios para la comodidad de sus colaboradores brindándoles salarios proporcionales a su trabajo, oficinas ambientadas que cuentan con aire acondicionado,

mobiliario, equipo de cómputo, útiles de papelería, luz, agua potable y servicios sanitarios, esto permite que el personal esté a gusto en su trabajo, aunque es importante mencionar que las oficinas son reducidas y esto tiende a crear incomodidad y estrés en los colaboradores, afectando su calidad de vida en el trabajo.

9. Dirección

Para obtener los datos referentes a este aspecto se pidió la autorización del Director Departamental de Educación para la aplicación de una encuesta como instrumento para recopilar información, tomando como sujetos de investigación al personal que labora bajo su Dirección. Con la finalidad de adquirir información real y concreta de los elementos que se detallarán, se hizo necesario extraer una muestra de la población que labora en la Dirección Departamental de Educación, haciendo uso del muestreo no probabilístico con fines especiales.

$$n = \frac{z^2 (p_1) (q_1) N}{E^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

FUENTE: Suárez, Mario (2011), Interaprendizaje de Estadística Básica.

$$\begin{aligned} N &= 105 & n &= \frac{1.64^2 (0.50) (0.50) 105}{0.10^2 (105 - 1) + 1.64^2 (0.50) (0.50)} = 42 \text{ Boletas} \\ p &= 0.5 \\ q &= 0.5 \\ Z &= 90\% \\ E &= 10\% \\ n &=? \end{aligned}$$

Los resultados obtenidos sobre cada elemento, están detallados a continuación:

9.1 Motivación

En la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez los colaboradores no tienen un alto grado de motivación, se percibe que es debido a la falta de actividades que incentiven la misma.

9.2 Liderazgo

Dentro de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez el liderazgo que manejan los jefes inmediatos y el Director Departamental es catalogado como bueno, debido a que la mayoría son personas respetuosas y delegan de la mejor manera las funciones a los colaboradores según las capacidades de los mismos.

9.3 Comunicación

Los colaboradores manifiestan que existe una buena comunicación con el Jefe inmediato superior y con el Director Departamental de Educación de Suchitepéquez lo cual permite la ejecución ordenada de labores.

9.4 Equipos de trabajo

La DEDUC cuenta con distintos equipos de trabajo los cuales están conformados por los diferentes departamentos que se manejan en el interior de la Institución, los cuales trabajan en conjunto para conseguir un bien común dentro de la institución.

10. Control empresarial

10.1 Proceso de control

En la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se lleva a cabo el control preliminar y el control concurrente realizado por la dirección del personal interno; cada sección tiene sus formatos tomando como base las Normas ISO 9000 para realizar los procesos establecidos con la finalidad de estandarizar las actividades del personal dentro de la institución.

El presupuesto para la DEDUC es manejado por el Departamento Administrativo Financiero el cual tiene como objetivo que este, sea distribuido de la mejor manera cumpliendo con los pagos que se requieren para el funcionamiento de la institución.

Es importante tomar en cuenta que La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez es una institución exclusivamente de servicio por lo que es relevante mencionar que el “Acuerdo Ministerial número 2072- 2009 toma en cuenta el Artículo 194 literales a) y f) de la Constitución Política de la República en donde se establece que cada ministerio de estado tendrá como una de sus funciones ejercer jurisdicción sobre todas las dependencias del ministerio.

Como un fin de control se emite el “Reglamento Interno de Trabajo” en donde quedan estipuladas las reglas, entre las más destacadas se puede mencionar: el horario de entrada y salida, el cuidado sobre el mobiliario y equipo de trabajo, la presentación de imagen adecuada, la prohibición de ingerir bebidas alcohólicas y cigarrillos dentro del trabajo, manejar por escrito cualquier tipo de licencia o permiso entre otras que se deben cumplir dentro de cualquier dependencia del ministerio el cual cobra vigencia ocho días después de su publicación en el diario oficial. Según el Artículo 50 establece que es responsabilidad de la autoridad superior de la dependencia respectiva velar porque se cumplan con las normas establecidas en el acuerdo ministerial en mención, en el caso de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez la autoridad superior asigna este trabajo al Departamento de Recursos Humanos.

10.2 Herramientas

Dentro de la Dirección Departamental de Suchitepéquez se maneja herramientas Informáticas de control como formatos establecidos a cada sección para el seguimiento de las normas ISO 9000.

Recursos humanos estableció un reloj digital el cual permite registrar a través de las huellas de los colaboradores su horario de entrada, salida y hora de almuerzo, estos datos quedan registrados y se hace un análisis mensual de marcaje. Cada jefe inmediato superior aplica las herramientas de control que considere adecuadas y necesarias en su área, algunos manejan: cuadernos de asistencia, cartas de permisos, carta o boleta de vacaciones, libros de actas, libro de conocimientos, libros de comisiones, solicitud de vehículos, solicitud de combustible, formatos de calificación de limpieza, entre otras según el departamento.

10.3 Calidad. Técnicas utilizadas

La calidad de control que existe dentro de la Dirección Departamental de Educación está vinculada con el control preliminar que se maneja, el cual consiste en dar las indicaciones previas a cualquier ejecución con la finalidad de asegurar que el personal y los recursos necesarios estén preparados, y el control concurrente en donde se puede verificar por medio de informes el cumplimiento de normas como es el caso de las ISO 9000 y políticas establecidas.

Una de las técnicas más utilizadas dentro de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez en cuanto a calidad se refiere es la de Sistemas de Información, como: presupuestos, auditorias, archivos e informes.

11. FODA

Cuadro No. 3. Análisis FODA

FORTALEZAS <p>Recursos internos positivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dependencia del Ministerio de Educación, regida bajo el cumplimiento de las leyes de la Constitución Política de la República y la Ley del Servicio Civil lo cual determinan su confiabilidad. Buena comunicación entre el personal, su jefe inmediato superior y el Director Departamental. Estabilidad laboral para la mayoría de los colaboradores. Programa de apoyo para la práctica de valores. 	DEBILIDADES <p>Conflictos internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> No existe motivación en los colaboradores. Falta de una actitud de servicio en los colaboradores. Falta de capacitaciones a los colaboradores para brindar un mejor servicio. La relación laboral entre distintos equipos de trabajo podría mejorar. La infraestructura no tiene los espacios adecuados para crear un mejor ambiente laboral, ni cuenta con salidas de emergencia. No existe un área de espera para cada oficina.
FODA	
OPORTUNIDADES <p>Factores externos positivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoyo del Ministerio de Educación en la proyección social. Demandas del servicio para cubrir las necesidades de instituciones educativas públicas y privadas del departamento. Creación de nuevos empleos. 	AMENAZAS <p>Situaciones negativas externas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Paro de labores por manifestaciones magisteriales del departamento. La delincuencia en varias de las comunidades pone en riesgo la vida de los delegados departamentales, encargados de la supervisión del cumplimiento de programas de apoyo. El área climática de Suchitepéquez y su vulnerabilidad provocan el incumplimiento de programas de apoyo. Política partidista. (cambios de Director).

FUENTE: Fase de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

11.1 Operacionalización del FODA

Cuadro No. 4. Operacionalización del FODA

INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Dependencia del Ministerio de Educación, regida bajo el cumplimiento de las leyes de la Constitución Política de la República y la Ley del Servicio Civil lo cual determina su confiabilidad. • Buena comunicación entre el personal y su jefe inmediato superior, y la Directora Departamental. • Estabilidad laboral para la mayoría de los colaboradores. • Programa de apoyo para la práctica de valores. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe motivación en los colaboradores. • Falta de una actitud de servicio. • Falta de capacitaciones a los colaboradores para brindar un mejor servicio. • La infraestructura no tiene los espacios adecuados para crear un mejor ambiente laboral, ni cuenta con salidas alternas. • No existe un área de espera para cada oficina.
OPORTUNIDADES	MAXI- MAXI <ul style="list-style-type: none"> • Hacer valer la confiabilidad de la institución para promover la proyección social. • Aprovechar la demanda del servicio y la buena comunicación en cadena de mando para desarrollar estrategias de servicio. • Crecimiento a través de la creación de nuevos empleos, descentralizando los procesos de servicio y a la vez mejorando los mismos para gozar de una estabilidad laboral. • Aprovechar los programas de apoyo para mejorar el sistema educativo. 	MINI- MAXI <ul style="list-style-type: none"> • El que no exista motivación para los colaboradores permite la formulación de técnicas para mejorar estos aspectos. • La falta de actitud de servicio de los colaboradores se puede solucionar fomentando constantemente un cambio positivo de actitud utilizando estrategias de cumplimiento de metas actitudinales diarias o a corto plazo ya que existe gran demanda del servicio, y a la vez esto mejorará la relación entre distintos equipos de trabajo. • La infraestructura con espacios reducidos da la oportunidad de buscar nuevas instalaciones para mejorar cada área incluyendo las áreas de espera como parte del crecimiento de la institución y esto permitirá el aumento del personal.
AMENAZAS	MAXI- MINI <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar el apoyo del Ministerio de Educación para que se cumplan acuerdos magisteriales y se puedan evitar, paros del magisterio. • Utilizar la buena comunicación que existe en la cadena de mando como medio de prevención al personal en relación a la delincuencia en las áreas de mayor riesgo del departamento. • Utilizar los programas de apoyo del Ministerio de Educación para promover la participación en simulacros en caso de emergencia por cambios climáticos o desastres naturales. 	MINI-MINI <ul style="list-style-type: none"> • El personal que no está motivado no brinda un trabajo de calidad y puede llegar a generar conflictos internos. • Cuando no existe la inducción o capacitaciones previas a la ejecución de una nueva labor no se obtienen resultados efectivos. • Al no tener una infraestructura acorde a las necesidades se corre el riesgo de tener ambientes saturados.

FUENTE: fase de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado (2017)

12. Situaciones y problemas encontrados

- Faltan medios de motivación hacia los colaboradores por lo que no rinden en un 100% en sus labores.
- Existe una relación de apatía entre los diferentes equipos de trabajo lo cual perjudica el ambiente laboral.
- No existe una actitud de servicio al cliente por parte de los colaboradores.
- Falta de capacitaciones para que los colaboradores puedan brindar un mejor servicio.
- La infraestructura presenta espacios muy reducidos, impidiendo la creación de un ambiente más amplio y ordenado en cada oficina, y no cuenta con salidas de emergencia.
- Carencia de áreas de espera para cada oficina y en el departamento Técnico pedagógico que es donde más se requiere por la demanda del servicio.

13. Priorización de problemas

13.1 Matriz de Análisis o de Vester

Se establece una ponderación en la escala de 0 a 3 tomando la siguiente catalogación 0= no es causa del problema, 1= es causa indirecta, 2= es causa medianamente directa y 3= es causa muy directa, según el criterio hacia cada uno de los problemas. El problema que tiene la mayor ponderación, es el que se determinará con causas y efectos, para entender con exactitud la problemática.

Cuadro No. 5. Matriz de análisis.

PROBLEMAS					
No.	Criterios	Técnicas de motivación.	Plan anual de capacitaciones	Organización en áreas de espera.	TOTAL ACTIVOS
1.	Falta de motivación en el personal para mejorar actitud de servicio.	3	3	2	8
2.	Falta de capacitaciones al personal.	3	3	1	7
3.	No hay área de espera para cada oficina en el Departamento Técnico Pedagógico.	1	2	3	6
	TOTAL PASIVOS	7	8	6	

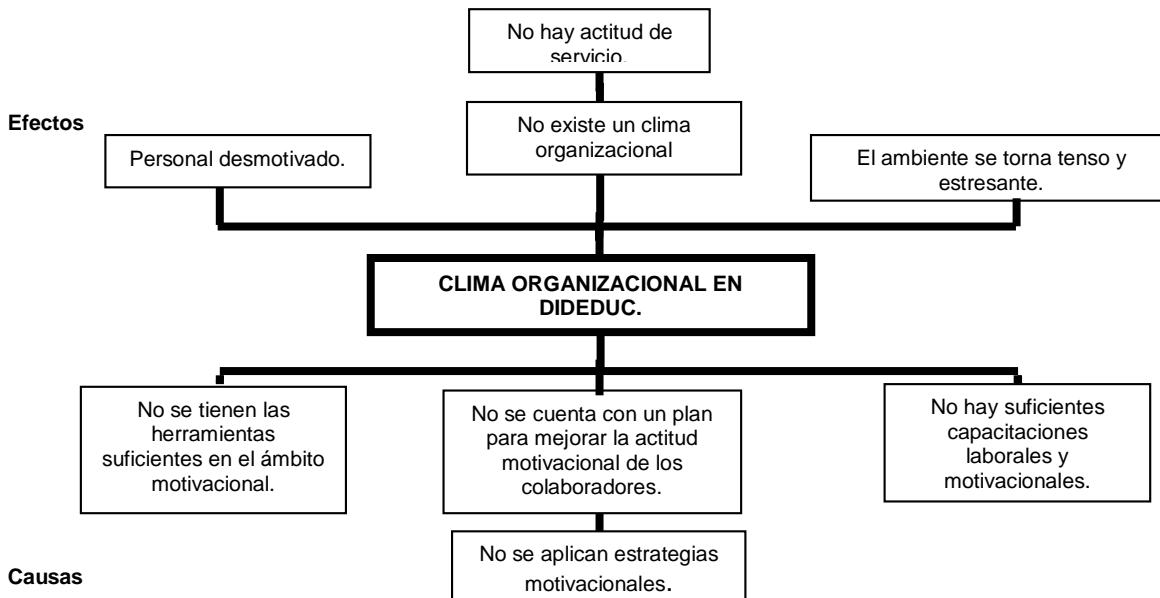
FUENTE: Fase de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado (2017)

El “total activo” representa las causas primarias del problema y tiene una alta prioridad en su intervención ya que afectan de manera importante a los demás en este caso el resultado final es de 8 en el área motivacional.

El “total pasivo” representa los problemas que no afectan de manera importante sobre otros, pero son causados por la mayoría de los demás. Son consecuencias y se utilizan como indicadores de cambio. En este caso el resultado final es de 8 en el área de capacitaciones.

13.2 Árbol del problema

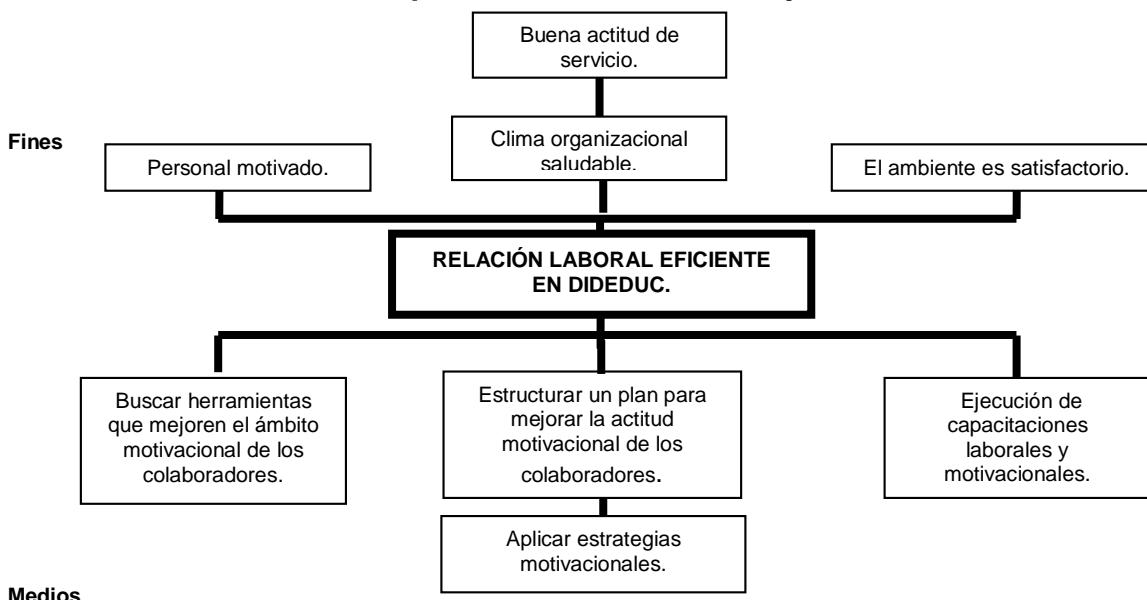
Esquema No. 5. Árbol del problema.



FUENTE: fase de diagnóstico de Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

13.3 Árbol de objetivos

Esquema No. 6. Árbol de objetivos.



FUENTE: fase de diagnóstico de Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

CAPITULO II.

Diseño de investigación y planificación de actividades del -EPS-

1. Diseño de investigación

La DEDIDUC carece de un Plan Estratégico Motivacional en donde se establezca la planificación de actividades acordes a las necesidades encontradas.

Para la elaboración del presente diseño y en base al diagnóstico realizado en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se determinó realizar la investigación de campo de la siguiente manera:

2. Tema de investigación

“Propuesta de un plan estratégico motivacional que permita mejorar la formación actitudinal del recurso humano con cambios positivos en el clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez”.

3. Planteamiento del problema

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez es una institución que cumple con los procesos administrativos que exige el Ministerio de Educación, pero al mismo tiempo esta institución carece de un plan estratégico que le permita a su personal tener; una motivación y una actitud acorde a las necesidades de la misma, para crear un clima organizacional adecuado. Por lo que se determinó el siguiente planteamiento ¿Qué elementos se pueden incorporar en un plan estratégico para mejorar la motivación y formación actitudinal de los colaboradores para crear un mejor clima organizacional en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez?

4. Objetivo general y específicos

4.1 Objetivo general

Estructurar un plan estratégico motivacional para ser implementado durante cuatro años, siendo estos del 2020 al 2023, que pueda ser aplicado al personal que labora en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, por parte del Director que tenga a su cargo dicha institución; con el afán de promover

elementos motivacionales que permitan un mejoramiento en la formación actitudinal de los colaboradores y de esta manera crear un excelente clima organizacional.

4.2 Objetivos específicos

- Priorizar actividades motivacionales idóneas al área de acción laboral.
- Establecer estrategias de formación actitudinal.
- Proponer en un plan estratégico motivacional los objetivos, actividades y estrategias que puedan ser utilizadas en la formación actitudinal del personal de la institución para mejorar el clima laboral.

5. Elementos de estudio

- Motivación.
- Formación actitudinal.
- Clima organizacional.

5.1 Definición de los elementos de estudio

5.1.1 Definición conceptual

- **Motivación**

Bedoya, M. y Álvarez, F. (2000), indican que la motivación a la fuerza interna que dinamiza al individuo en dirección a una meta y a unos resultados específicos, originada en una necesidad, carencia o alteración del bienestar, ya sea por exceso o por defecto, involucrando pensamientos, sentimientos y acciones en un mismo momento y en una sola dirección; en tal sentido, el individuo la percibe como inquietud, malestar, incomodidad, molestia, insatisfacción, entre otros estados, en tal sentido, la motivación es la condición interviniente que engloba al conjunto de factores y hechos que reciben la influencia de las condiciones antecedentes y que condicionan a su vez el desempeño.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005), indican que la motivación es como los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo; para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

- **Formación actitudinal**

Fonseca, Ch. y Holger, V. (2012), indican que la formación actitudinal es el pensamiento que se asocia íntimamente con el hombre integral. No se limita solo a la esfera del conocimiento, abarca también la imaginación, incluye el pensar con algún propósito y fomenta la expresión de valores, actitudes, sentimientos, creencias y aspiraciones.

John C. Maxwell en su libro "Lo que marca la diferencia": La actitud es como la brocha de la mente, o pinta todo de colores fuertes y brillantes creando una obra maestra, o puede convertir todo en algo oscuro y tenebroso. Es decir "Somos lo que pensamos".

La formación actitudinal se refiere a la formación de actitudes del personal, ante la sociedad a la que sirven, el trabajo, superiores, subordinados, compañeros y hacia sí mismo, lo cual tendrá una beneficiosa incidencia en el clima dentro y fuera de la institución y en su entorno de desempeño.

- **Clima organizacional**

Tagiuri (1968) indica que el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.

Pace (1968) indica que el clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.

Litwin y Stringer (1968) indican que el clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman. El clima organizacional añade a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización.

5.1.2 Definición operacional

- **Motivación**

La motivación se logra por medio del reconocimiento de las diferencias que se puedan tener entre individuos y para ello es importante trabajar en metas que sean alcanzables a corto, mediano y largo plazo tomando en cuenta que se tengan empleos acordes a las capacidades del colaborador, trabajar con un sistema de reconocimiento laboral para motivar el desempeño.

- **Formación actitudinal**

Para obtener una buena orientación hacia la formación actitudinal es necesario poner en práctica ejercicios que promuevan una actitud positiva en el individuo es decir que le permita adaptarse e integrarse con facilidad a sus labores, a sus actividades y a sus relaciones personales de una manera cordial, creando un ambiente agradable a su alrededor.

- **Clima organizacional**

Para promover un clima organizacional sano y agradable es necesario trabajar en el mejoramiento de la motivación y de la formación actitudinal y para ello se deben plantear objetivos y estrategias que permitan un cambio actitudinal positivo, con mejoras motivacionales.

6. Indicadores

- 3 acciones motivacionales.
- 3 acciones de crecimiento intelectual y laboral.
- 3 acciones de salud física.

7. Marco teórico

Según Chiavenato, I. (2004), “Velar que las cosas marchen adecuadamente, éste es el papel de la dirección a través de la motivación, liderazgo, y comunicación”.

Chiavenato, I. (2004) menciona que el ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad. Esta es una fuerza dinámica y persistente que origina comportamiento cada vez que aparezca una necesidad, esta rompe el equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Algunas veces la necesidad puede satisfacerse en el ciclo motivacional, y puede originar frustración, en algunos casos, compensación.

Herzberg, F. (1968), propone una teoría de la motivación en el trabajo, se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- Factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal.
- Factores ambientales o higiénicos: localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa por ejemplo las condiciones de trabajo, el que nunca se logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano.

Robbins, S. y Coutler, M. (2005) afirman que, aunque no existe una serie que englobe a todas las directrices, las siguientes sugerencias se inspiran en lo que se sabe sobre motivar a los empleados:

- Reconocer las diferencias individuales: Tienen diferentes necesidades, actitudes, personalidades y otras variables individuales importantes.
- Hacer que las personas tengan empleos acordes a ellas. Existe una gran cantidad de evidencias que muestran los beneficios motivadores de lograr que las personas tengan empleos acordes a ellas.
- Usar metas: La fijación de metas sugiere que los gerentes deben asegurarse de que los empleados tengan metas difíciles y específicas, así como retroalimentación sobre el logro de esas metas.
- Tener la seguridad de que las metas se perciben como alcanzables sin importar si las metas son alcanzables en realidad, los empleados que ven las metas como inalcanzables reducirán su esfuerzo.
Se debe asegurar que los empleados confíen en que el aumento del esfuerzo puede conducir al logro de las metas de desempeño.
- Individualizar las recompensas. Conocer las diferencias de los empleados para individualizar las recompensas que pueden controlar como la remuneración, las promociones, el reconocimiento, las asignaciones laborales deseables, la autonomía y la participación. Vincular las recompensas con el desempeño. Las recompensas con aumentos de sueldos, y las promociones se deben otorgar por el logro de metas específicas; se deben utilizar formas para aumentar la visibilidad de las recompensas volviéndolas potencialmente más motivadoras.
- Verificar el sistema. Verificar el sistema en busca de equidad. Los empleados deben percibir que las recompensas o las salidas son iguales a las entradas.
- Usar el reconocimiento. Reconocer el poder del reconocimiento, usar el reconocimiento es un medio de costo bajo para recompensar a los empleados, es una recompensa que los empleados consideran muy valiosa.
- No ignore el dinero. El dinero es una razón importante por la cual trabaja la mayoría de personas.

Según Thomas, Marian (2006) una actitud positiva hacia el trabajo puede establecer la diferencia entre el éxito y el fracaso, entre ser feliz o desgraciado. Nadie gana, o se sale con la suya, si se prefiere, continuamente. Pero si se adopta una actitud positiva hacia la vida, lo más probable es que se sea más feliz, más sano y que tenga más éxito. La diferencia entre un ganador y un perdedor estriba en que el primero, si fracasa, lo intenta de nuevo. El perdedor, por el contrario, desiste.

En base a las definiciones dadas con anterioridad se puede determinar que para alcanzar una buena actitud es necesaria la motivación y estar dispuestos a adquirir una actitud positiva ante el trabajo y la vida diaria, esto aumentará los niveles de satisfacción y permitirá un cambio positivo en el clima organizacional.

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez en el proceso de dirección como elemento del Proceso Administrativo actualmente tiene un buen liderazgo y una buena comunicación entre el Director y sus colaboradores aunque hay una deficiencia en la motivación de los mismos, por lo que se pretende mejorar este aspecto para que se tenga un mejor funcionamiento en la institución.

Chiavenato, I. (2004), afirma que “el clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organizacional, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”.

El clima organizacional se relaciona directamente con la motivación, ya que los dos factores se interrelacionan bidireccionalmente por naturaleza. Encuentran entre sí una sinergia de lógica en la cual van de la mano y se interrelacionan de manera en que el directivo que se ocupe de mejorar la motivación laboral, se estará ocupando a su vez del clima organizacional. Se debe tomar en cuenta que mucho de lo que se perciba como motivación de parte del colaborador estará ligado directamente al estilo de motivación que se aplique en el ambiente, así como de todas las condiciones organizacionales que se tomen en el mismo.

Se determina entonces que la motivación y los procesos motivacionales influyen de manera positiva en el recurso humano dando como resultado un agradable clima organizacional.

7.1 Antecedentes del estudio

Se tiene como antecedente previo a la investigación actual; la tesina de Morales Ambrosio, Adán Eleazar de la carrera de pedagogía del CUNSUROC elaborada en el año 2015 con el tema “Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental” el cual sirvió como apoyo de información, tomando en cuenta que hay muchos aspectos que han cambiado en cuestión de actualización de información y a su vez se tomaron en cuenta diversos aspectos que no fueron evaluados en la tesina mencionada.

8. Justificación

Con base en la observación y la información adquirida a través del proceso de diagnóstico realizado en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, se determinó necesario proponer un plan estratégico motivacional con el fin de fortalecer las debilidades de la institución en cuanto a la motivación, a la vez trabajar en el cambio positivo de actitud y crear un clima organizacional acorde a las necesidades de los colaboradores.

9. Alcances y limitantes

El estudio está enfocado al personal que labora dentro de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez esto incluye a todos sus departamentos, siendo estos: STAFF, Administrativo Financiero, Técnico Pedagógico y Fortalecimiento a la Comunidad Educativa.

Dentro de las posibles limitantes que se deben tomar en cuenta es la falta de disponibilidad y tiempo por parte del personal para colaborar en la investigación por lo que se pretende aprovechar los momentos oportunos para que estén anuentes a la participación en la investigación.

10. Marco metodológico

10.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó, fue la investigación de tipo descriptiva debido a que esta describe la realidad de personas, grupos, eventos o situaciones determinadas para ser analizadas.

10.2 Sujetos

Al inicio de esta investigación había un total de 105 colaboradores de los cuales dos de ellos se retiraron por jubilación; por lo que actualmente hay un total de 103 colaboradores activos en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, dicha institución se divide en cuatro Departamentos que son: STAFF, Departamento Administrativo Financiero, Departamento Técnico Pedagógico, Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa.

La edad promedio del personal se ubica entre los 36 a 45 años, en su mayoría de género femenino.

Los 103 sujetos se distribuyeron, según sus funciones de la siguiente manera:

Cuadro No. 6. Sujetos de estudio.

Departamento	Cantidad por departamento	Hombres	Mujeres
STAFF	13	4	9
Departamento Administrativo Financiero.	44	17	27
Departamento Técnico Pedagógico.	28	12	16
Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa.	18	12	6
Total	103	45	58

FUENTE: Oficina de RR.HH de Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez (2017).

10.3 Instrumento

Para determinar el nivel motivacional se realizó una boleta de encuesta (anexo 5) que tiene relación con aspectos actitudinales y el clima organizacional de la institución.

La encuesta permite evaluar los factores motivacionales, actitudinales, de orden y limpieza, tomando como referencia la teoría establecida por Frederik Herzberg evaluando específicamente las siguientes características: condiciones de trabajo, satisfacción del puesto, administración de la institución, progreso profesional, relación laboral con superiores, relaciones laborales con compañeros.

Cuadro No. 7. Características y número de preguntas.

CARACTERÍSTICA	NÚMERO DE PREGUNTA
Condiciones de trabajo	1-5-6-17
Satisfacción del puesto	4-7-10-11
Administración de la institución	9-18-20
Progreso profesional	13-15-16
Relación laboral con superiores	2-12
Relación laboral con compañeros	3-8-14-19

FUENTE: Investigación del Ejercicio Profesional Supervisado (2017)

Para evaluar los enunciados de la boleta de encuesta que se encuentra en el anexo 5, página 93 de este documento, se utilizó como herramienta de medición la escala de Likert siendo esta específicamente de frecuencia en la cual se determinó la siguiente ponderación:

Cuadro No. 8. Escala de frecuencia y ponderación.

ESCALA DE FRECUENCIA	PONDERACIÓN
Nunca	0
Ocasionalmente	1
Frecuentemente	2
Muy frecuentemente	3

FUENTE: Investigación del Ejercicio Profesional Supervisado (2017)

10.4 Procedimiento

Para poder realizar el estudio se realizaron los siguientes pasos:

1. Se realizó la investigación y observación necesaria como parte del diagnóstico.
2. Se elaboró un análisis FODA y una operacionalización del mismo que permitió determinar las prioridades de la institución.
3. Se realizó la Matriz de Vester para ubicar las necesidades inmediatas.
4. Se elaboró un árbol del problema que permitió determinar las causas y los efectos del problema encontrado.
5. Una vez que se ha determinado el problema se estableció el tema adecuado a la problemática.
6. Determinado el tema, se estableció la pregunta que debe responder el título de la investigación.
7. Para dar seguimiento a la investigación se utilizó información de autores o documentación teórica que sustentan el contenido de la investigación.
8. Una vez documentada la investigación se procederá con el diseño de la metodología.
9. Para dar continuidad a la investigación se elaborará el anteproyecto detallado para ponerlo en práctica.
10. Se llevó a cabo el trabajo de campo, con los sujetos de investigación.
11. Posteriormente se realizó la tabulación de datos.
12. Análisis de resultados.
13. Elaboración del Plan Estratégico motivacional para el personal de la DEDUC de Suchitepéquez.

10.5 Diseño cuantitativo de la muestra

Para obtener la información se utilizó una muestra del total de la población; haciendo uso del muestreo no probabilístico con fines especiales.

$$n = \frac{z^2 (p_1) (q_1) N}{E^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

FUENTE: Suárez, Mario (2011), Interaprendizaje de Estadística Básica.

N= 103

p= 0.5

q= 0.5

Z= 90%

E= 8%

n =?

$$n = \frac{1.64^2 (0.50) (0.50) 103}{0.08^2 (103 - 1) + 1.64^2 (0.50) (0.50)} = 52 \text{ Boletas}$$

11. Aporte de la investigación a la sociedad

Al mejorar la formación actitudinal y el clima organizacional en el personal de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez a través de un plan estratégico motivacional los colaboradores estarán satisfechos, motivados y brindarán un mejor servicio a la comunidad educativa, lo cual permitirá que la institución sea más competitiva y organizada a la hora de ejecutar sus labores.

También se podrá crear un mejor ambiente laboral lo cual permite una mayor eficiencia en los equipos de trabajo.

12. Planificación de actividades de docencia

Cuadro No. 9. Plan de docencia.

Proyecto	Objetivos	Actividades	Recursos	Responsable	Fecha
1. Realizar una charla con las madres de familia de E.O.U.M de San Antonio Suchitepéquez.	Proporcionar a las madres información concreta y constructiva del tema “La Lactancia Materna” para brindar nuevos conocimientos acerca del tema.	<ul style="list-style-type: none"> -Explicar acerca de los beneficios que tiene la lactancia materna tanto para la madre como para el niño. -Elaboración de un mural de Lactancia Materna con el apoyo de las madres de familia para hacer activa la charla. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Humano: <ul style="list-style-type: none"> - Docentes. -Madres de Familia. - TAE: Mayari Bosque. 2.Material: <ul style="list-style-type: none"> -2 pliegos de papel bond. -5 hojas de papel construcción de colores. -Sellador. -Marcador. -Impresiones. -Sillas plásticas. -Equipo de audio. 3.Económico Q 35.00 	T.A.E. Skarleth Mayari Bosque Dubón	09/08/2017
2. Charla a estudiantes de la E.O.R.M Granjas del compromiso.	Brindar a los estudiantes conocimientos acerca del cuidado e higiene bucal para que tomen conciencia de la importancia de la limpieza dental.	<ul style="list-style-type: none"> -Mostrar imágenes de la técnica correcta del lavado de los dientes y explicación del tema. -Instruir al estudiante sobre el uso de hilo dental. -Mostrar tarjetas con imágenes acerca de los temas relacionados a higiene dental. -Formular preguntas al final de la charla. -Premiar al estudiante que participe. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.Humano: <ul style="list-style-type: none"> -Maestros. -Estudiantes. -TAE Mayari Bosque. 2.Material: <ul style="list-style-type: none"> -Mantas vinílicas con imágenes relacionadas a higiene dental y al uso del hilo dental proporcionadas por el Dr. Mario Caná, -Cepillos de dientes, -Impresiones de tarjetas ilustrativas. 3.Económico: Q 25.00 	T.A.E. Skarleth Mayari Bosque Dubón	06/10/2017

3.	Charla a los colaboradores de la DIDEDEDUC de Suchitepéquez con la asistencia del Lic. Byron de Jesús Morales, como apoyo a la Charla.	Proporcionar al personal conocimientos de cambios positivos de actitud para crear un mejor clima laboral.	-Bienvenida. - Exposición del tema. -Agradecimiento por participación.	1.Humano: -Conferencista Lic. Byron Morales. -TAE: Mayari Bosque Dubón. -Personal colaborador de la DIDEDEDUC. 2.Material: -Cañonera. -Equipo de audio. -Sillas plásticas. 3. Económico. Q250.00	T.A.E. Skarleth Mayari Bosque Dubón.	19/10/2017
----	--	---	--	---	--	------------

FUENTE: Actividades de docencia del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

13. Planificación de actividades de extensión

Cuadro No. 10. Plan de extensión.

Proyecto	Objetivos	Actividades	Recursos	Responsable	Fecha
1. Jornada de aplicación de flúor en E.O.R.M Granjas del Compromiso Mazatenango Rural.	Proporcionar a los estudiantes una aplicación de flúor para motivarlos a que cuiden y limpien sus dientes con frecuencia.	-Explicación de la aplicación correcta del flúor a los estudiantes. - Proporcionar a cada estudiante un hisopo y un recipiente con flúor para que pueda ser aplicado por el Dr. -Aplicación del flúor por el Dr. Y asistentes.	1. Humano. -Dr. Mario Caná. -Estudiantes. -Docentes. - TAE. Mayari Bosque. 2. Material. -Flúor. -Hisopos. -Recipientes pequeños. 3. Económico. Q 150.00	T.A.E. Skarleth Mayari Bosque Dubón	06/10/2017
2. Jornada de aplicación de flúor en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez	Proporcionar a los colaboradores de la DIDEDEDUC una jornada de aplicación de flúor para evitarles la inversión de la misma en una clínica odontológica.	-Explicación de la aplicación correcta del flúor a los colaboradores de la DIDEDEDUC. - Proporcionar a cada colaborador un hisopo y un recipiente con flúor para que pueda ser aplicado por el Dr. -Aplicación del flúor a cada colaborador por el Dr. Y asistentes.	1. Humano. -Dr. Mario Caná. -Colaboradores. - TAE. Mayari Bosque 2. Material. -Flúor. -Hisopos. -Recipientes pequeños. 3. Económico Q150.00	T.A.E. Skarleth Mayari Bosque Dubón.	10/10/2017
3. Jornada ginecológica a madres de los estudiantes de la E.O.R.V San Bartolomé de la comunidad El	Brindar un servicio social a favor de las mujeres de la comunidad El Progreso, para prevenir riesgo de enfermedades uterinas.	-Brindar información acerca de la actividad a las madres de familia por medio de volantes.	1.Humano. - Facilitadora del Programa de Salud Reproductiva. EP. Keila Marissa Sum Pérez.	T.A.E. Skarleth Mayari Bosque Dubón	13/10/2017

Progreso de Mazatenango Urbano.		<ul style="list-style-type: none"> -Anotar a las madres que vallan a participar en la jornada. - llevar a cabo la actividad en la fecha programada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dra. Encargado de Jornada. - Docentes. - Madres de Familia. - TAE. Mayari Bosque. <p>2.Material</p> <ul style="list-style-type: none"> -camilla. -espéculos. -laminillas. -bolsas de basura. <p>3. Económico</p> <p>Q 75.00</p>		
---------------------------------	--	---	--	--	--

FUENTE: Actividades de extensión del Ejercicio Profesional Supervisado (2017)

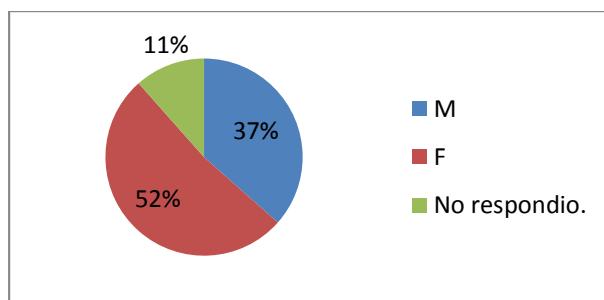
CAPÍTULO III.

Resultados obtenidos de las actividades de investigación del -EPS-

En el capítulo anterior se detallaron los parámetros que se tomaron en cuenta en una boleta de encuesta que se realizó al personal que labora en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez con el objeto de extraer la información necesaria para documentar la investigación y presentar una propuesta adecuada.

1. Análisis e interpretación de resultados

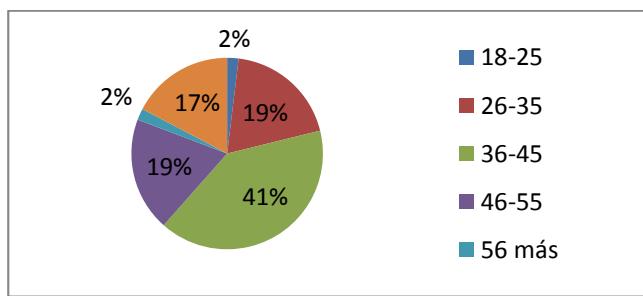
Gráfica No. 1. Genero de los colaboradores de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación para propuesta del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Se determinó que la mayoría de los colaboradores de la DEDIDUC son de género femenino.

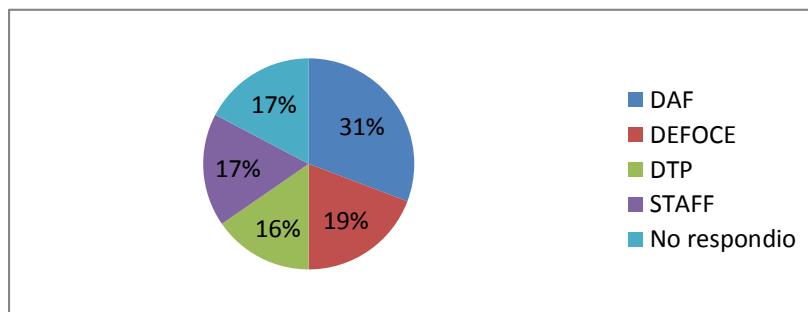
Gráfica No. 2. Rango de edad de los colaboradores de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores de la DEDIDUC tienen entre 36 y 45 años de edad.

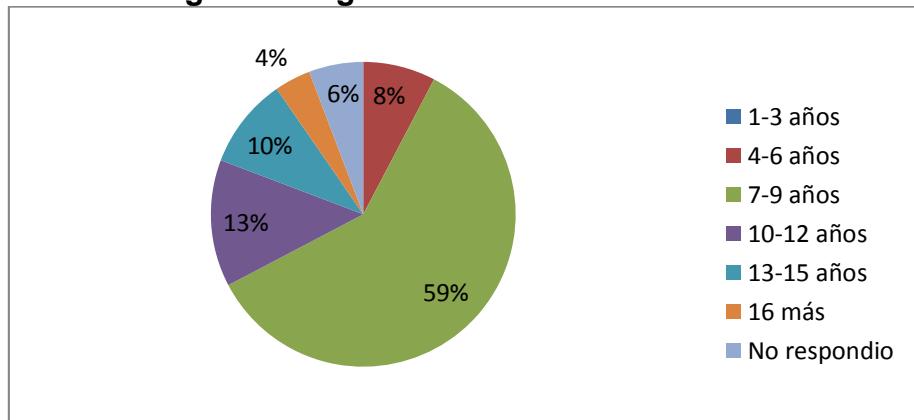
Gráfica No. 3. Departamento en el que laboran los colaboradores de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores laboran en el Departamento Administrativo Financiero.

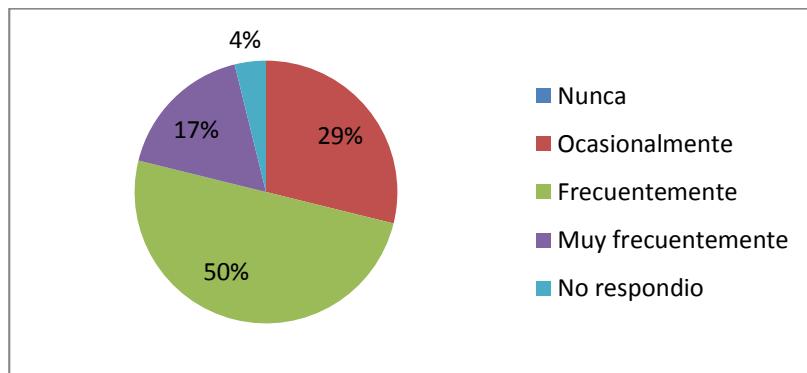
Gráfica No. 4. Rango de antigüedad de los colaboradores en la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

En su mayoría los colaboradores manifestaron tener entre siete y nueve años de servicio en la DEDIDUC.

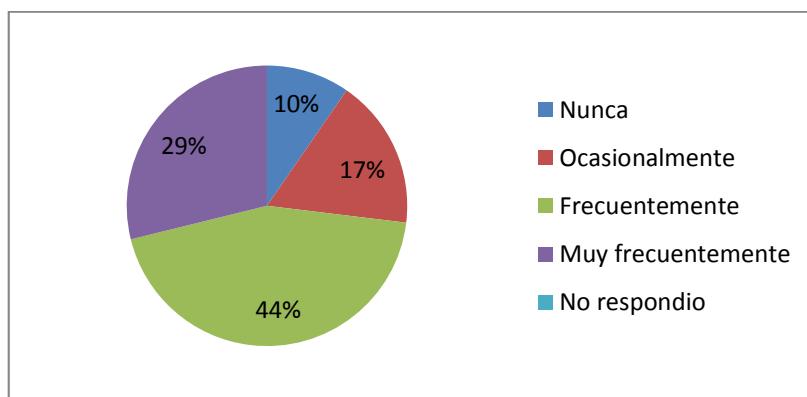
Gráfica No. 5. Comodidad en el ambiente laboral de los colaboradores de la DIDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

De los colaboradores encuestados la mitad manifestó que frecuentemente se sienten cómodos en su ambiente de trabajo y una parte considerable manifestó que ocasionalmente se siente cómodo en su ambiente de trabajo.

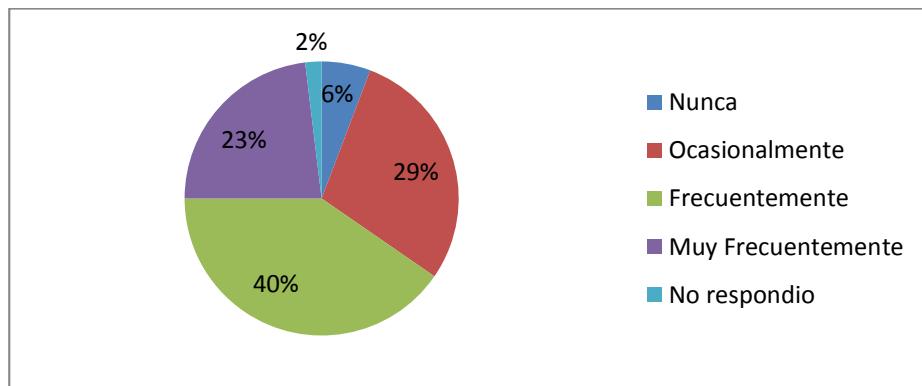
Gráfica No. 6. Evaluación de la relación laboral del personal de la DEDIDUC con sus superiores.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

La mayoría de los colaboradores manifestó que frecuentemente tienen una buena relación laboral con su superior.

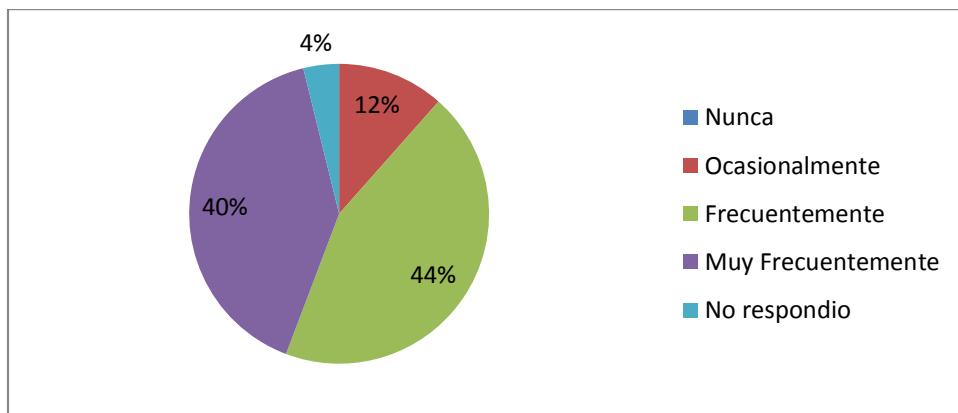
Gráfica No. 7. Evaluación de la relación laboral entre los colaboradores de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores manifestó que con frecuencia tienen una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo, aunque un porcentaje considerable manifestó que ocasionalmente tiene una buena relación laboral con sus compañeros.

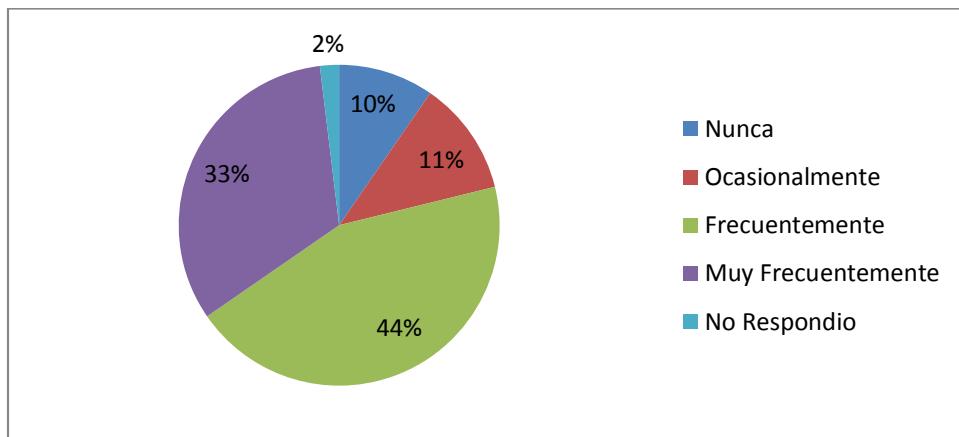
Gráfica No. 8. Nivela de satisfacción con el puesto que desempeñan los colaboradores de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores manifestó que frecuentemente les gusta el puesto que desempeñan y un número considerable manifestó que muy frecuentemente le agrada.

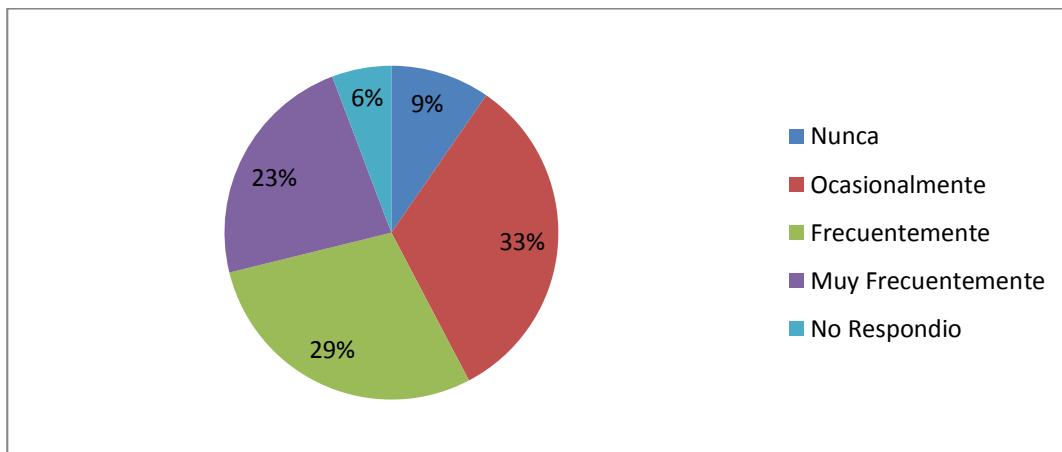
Gráfica No. 9. Evaluación de la limpieza y el orden en el ambiente laboral de la DEDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

En su mayoría los colaboradores manifestaron que frecuentemente la limpieza y el orden predominan en su ambiente laboral y otro porcentaje elevado manifiesta que muy frecuentemente predominan.

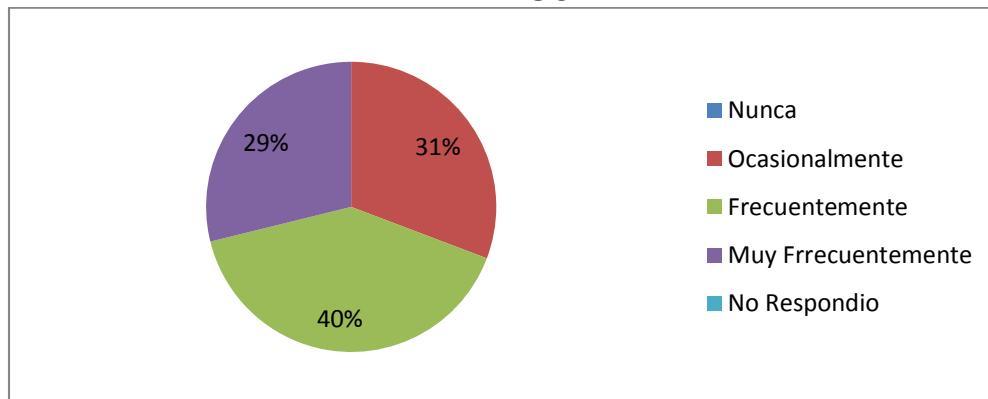
Gráfica No. 10. Evaluación de toma de decisiones libremente en el ámbito laboral de la DEDUC.



FUENTE: Investigación para propuesta del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores manifestó que ocasionalmente tienen la libertad de tomar decisiones que competen a su trabajo, otro gran porcentaje manifestó que frecuentemente tiene la libertad de tomar decisiones que competen a su trabajo.

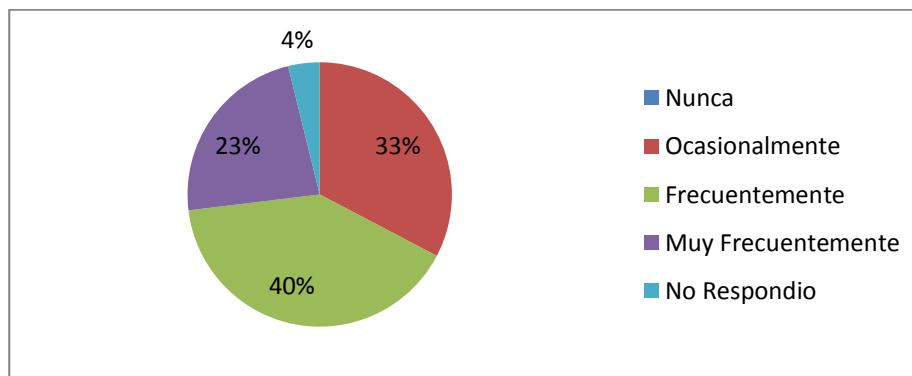
Gráfica No. 11. Evaluación de la actitud positiva de los colaboradores de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

En cuanto a la actitud positiva que cada uno de los colaboradores tiene en su trabajo las opiniones están divididas ya que una parte mayoritaria por poca diferencia manifiesta tener una actitud positiva frecuentemente, un porcentaje considerable dice tener una actitud positiva ocasionalmente y otra parte dice tener una actitud positiva muy frecuentemente en su trabajo.

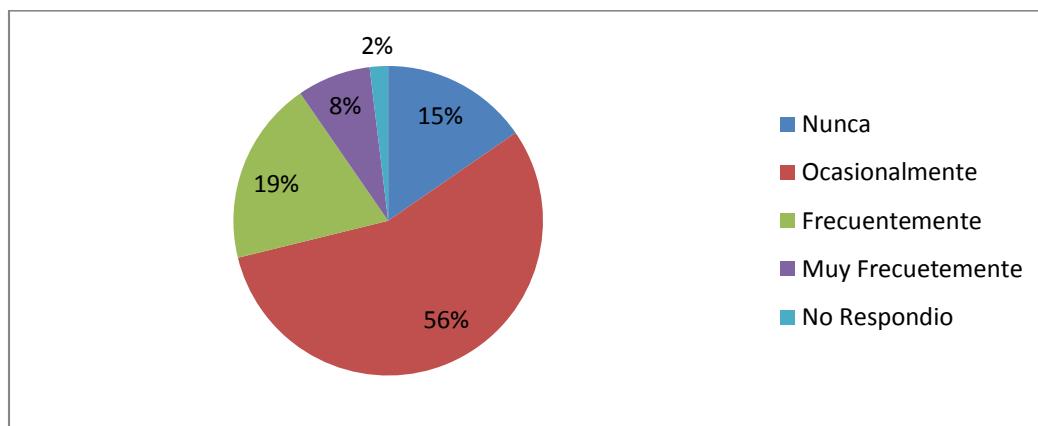
Gráfica No. 12. Evaluación de la colaboración y trabajo en equipo de los colaboradores de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

En cuanto a la disposición de colaborar en la asignación de responsabilidades que no competen específicamente al puesto de trabajo de cada colaborador, ellos manifestaron opiniones diversas, aunque en su mayoría los colaboradores manifiestan estar dispuestos con frecuencia y otro porcentaje considerable manifestó que ocasionalmente está dispuesto a colaborar.

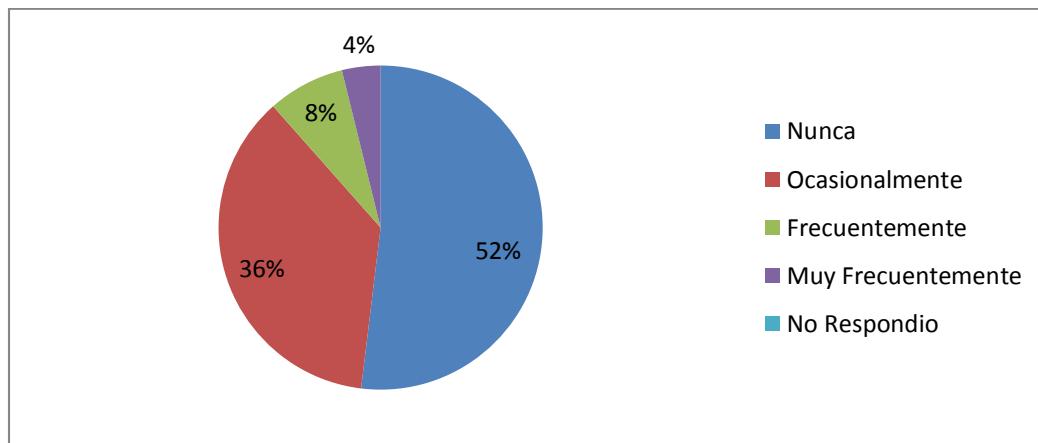
Gráfica No. 13. Evaluación de la promoción de un ambiente saludable y optimista en la DEDIDUC



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Por una considerable diferencia, en su mayoría los colaboradores manifestaron que ocasionalmente en la institución se promueve un ambiente saludable y optimista.

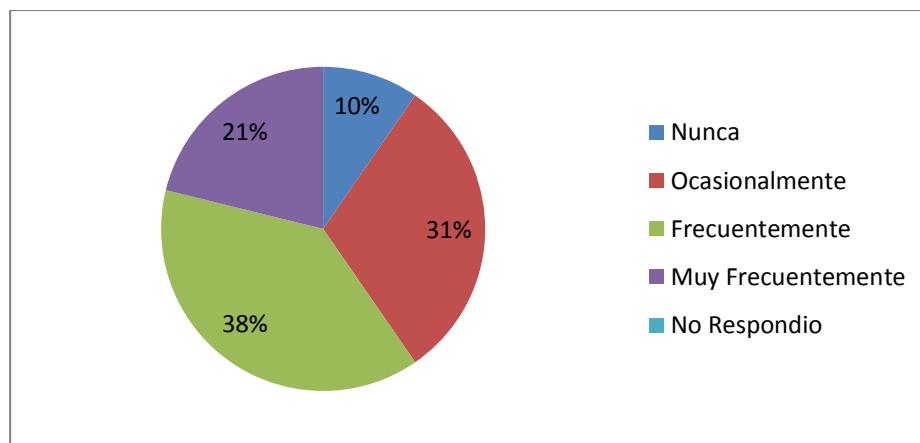
Gráfica No. 14. Evaluación de la frecuencia de incentivos laborales a los colaboradores de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores manifiestan que nunca han recibido algún tipo de incentivo para realizar mejor su trabajo y otro porcentaje considerable manifestó que ocasionalmente recibe incentivos para realizar mejor su trabajo.

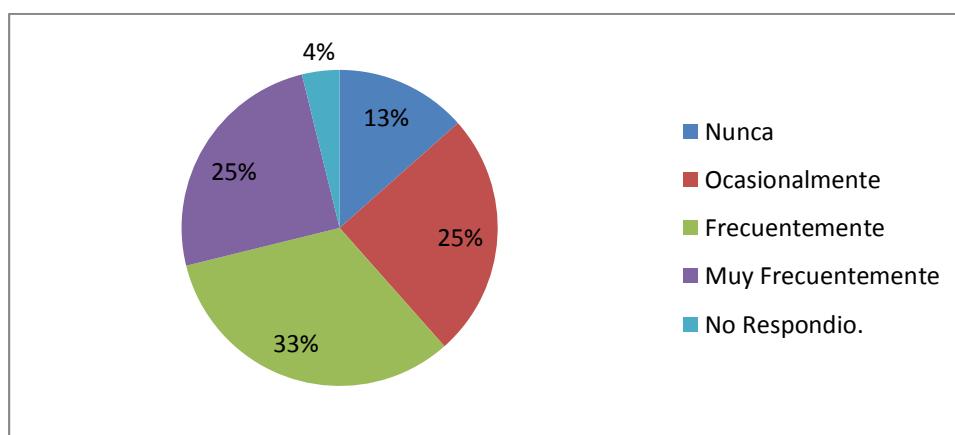
Gráfica No. 15. Evaluación de la satisfacción de los colaboradores en su trabajo.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Por una mínima diferencia, la mayor parte de los colaboradores manifestó que frecuentemente se visualizan a futuro laborando dentro de la institución, y otra parte considerable dice que ocasionalmente se visualiza a futuro laborando dentro de la institución.

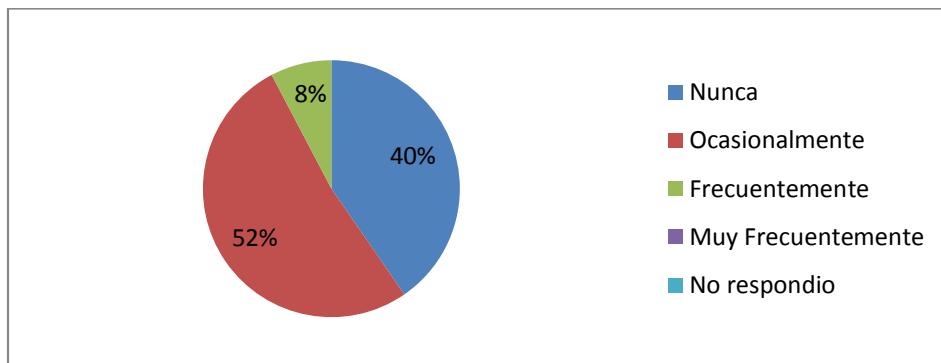
Gráfica No. 16. Evaluación de confianza en la toma de decisiones.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores manifestó que con frecuencia sus superiores confían en dejarlos al mando en su ausencia.

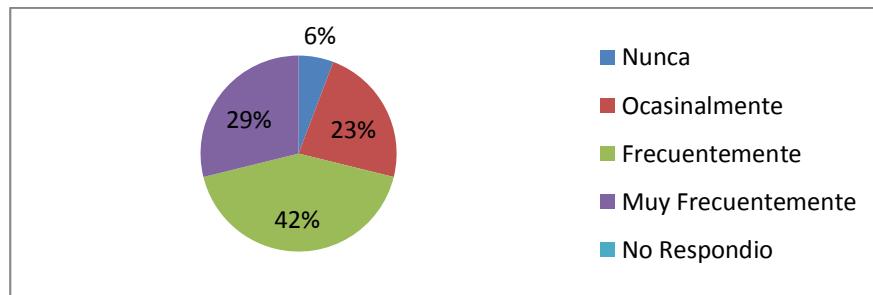
Gráfica No. 17 Evaluación de oportunidades para los colaboradores por parte de la institución.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Con una pequeña diferencia, la mayoría de los colaboradores manifestó que ocasionalmente existen oportunidades de ascenso dentro de la institución y un porcentaje considerable manifestó que nunca existen oportunidades de ascenso dentro de la institución.

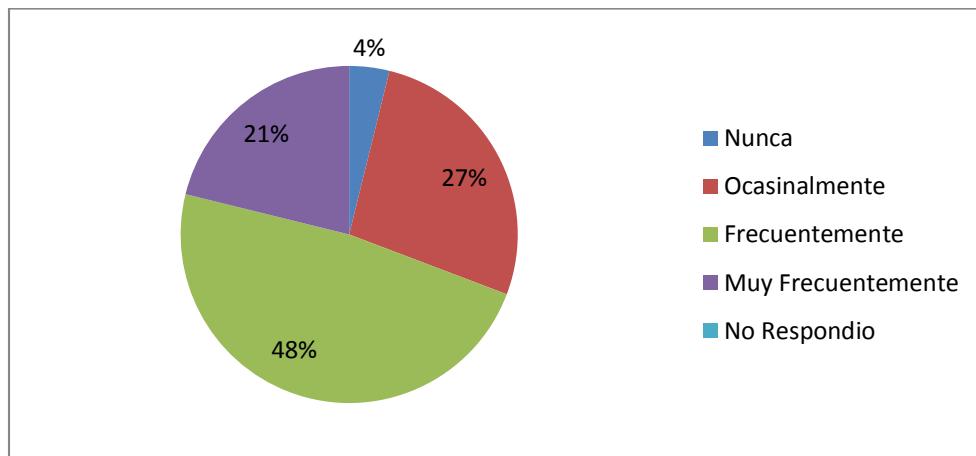
Gráfica No. 18. Evaluación de participación de los colaboradores en actividades de convivencia.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores manifestaron que frecuentemente les agrada participar en actividades que fomenten la convivencia con mis compañeros de trabajo.

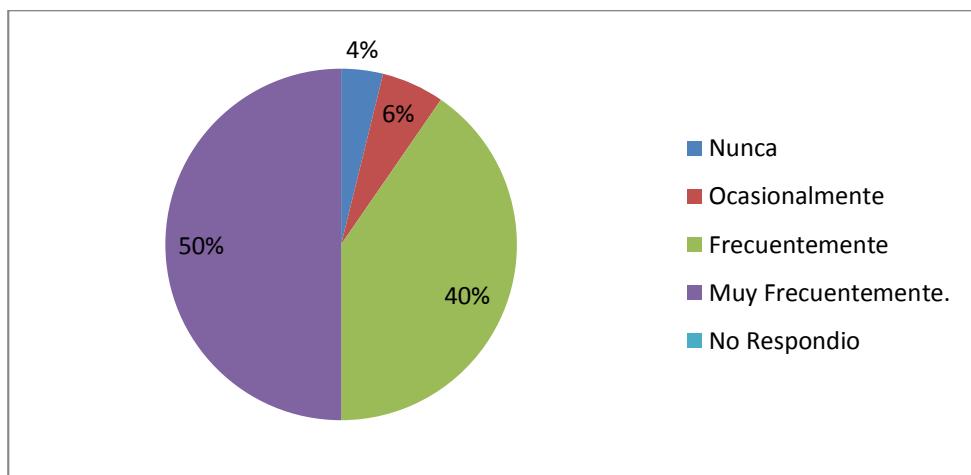
Gráfica No. 19. Evaluación del acceso a herramientas laborales acordes a las necesidades de los colaboradores.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Con una diferencia notable, la mayoría de los colaboradores manifestaron tener las herramientas necesarias frecuentemente para realizar sus funciones.

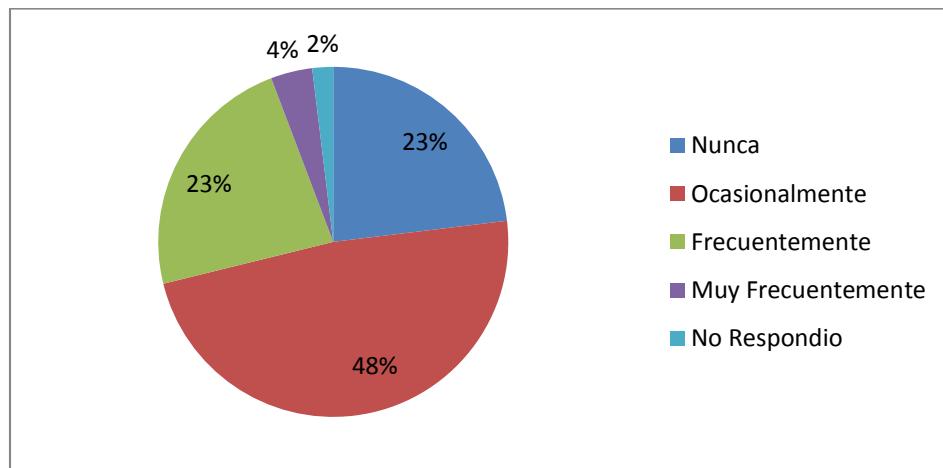
Gráfica No. 20. Evaluación de capacidad de desempeño en el puesto.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores manifestó que muy frecuentemente están capacitados para optar a un mejor puesto dentro de la institución.

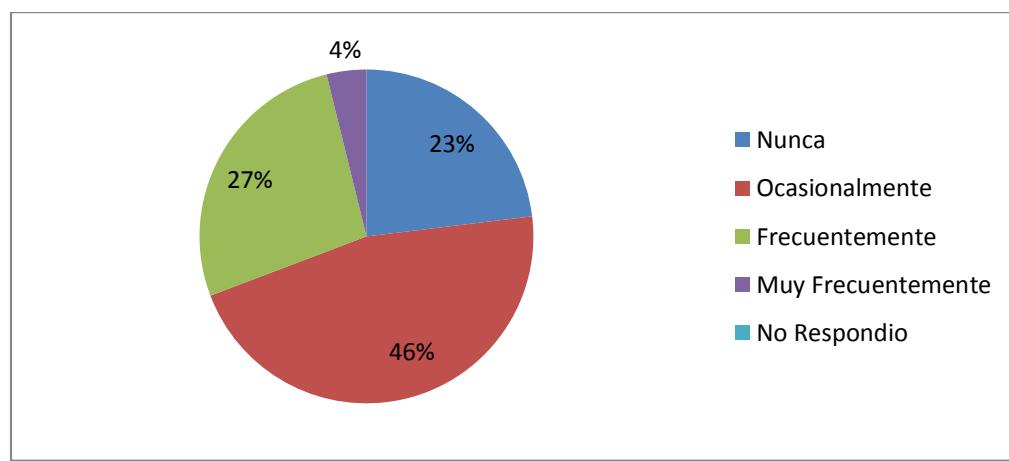
Gráfica No. 21. Evaluación de satisfacción en el clima organizacional de los colaboradores de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores manifestó que ocasionalmente están satisfechos con el clima organizacional de la institución.

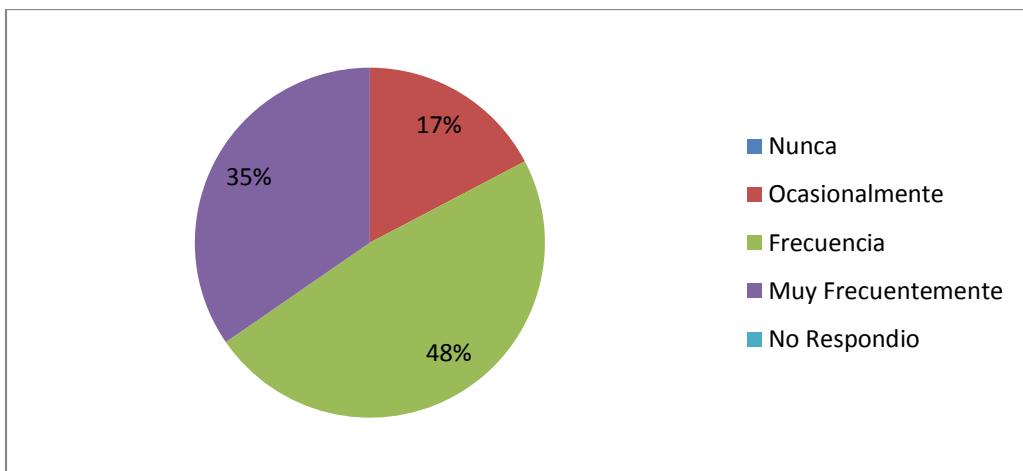
Gráfica No. 22. Evaluación de promoción de empatía entre equipos de trabajo de la DEDIDUC.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Con una notable diferencia, los colaboradores manifestaron que ocasionalmente la empatía es uno de los aspectos que se promueve en la institución.

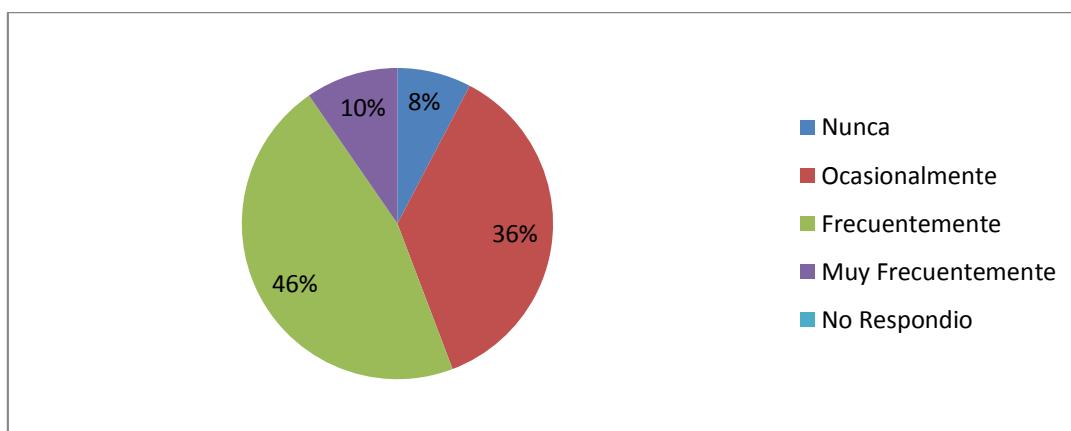
Gráfica No. 23. Evaluación de solidaridad entre equipos de trabajo.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

La mayoría de los colaboradores manifestó que con frecuencia se consideran solidarios y solidarias con su equipo de trabajo.

Gráficas No. 24. Evaluación de suficiencia en los suministros proporcionados por la DEDUC a los colaboradores.



FUENTE: Investigación de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

En su mayoría los colaboradores manifestaron que frecuentemente los suministros que proporciona la institución son suficientes para la ejecución de las funciones de cada uno, aunque un porcentaje considerable manifestó que esto se da ocasionalmente.

2. Resultados de actividades de docencia:

2.1 Capacitación sobre lactancia materna

La capacitación se realizó en la Escuela Oficial Urbana Mixta de Colonia Antiguo Beneficio de San Antonio Suchitepéquez.

Fotografía No.1



Fotografía. No.2



Fotografía No.3



FUENTE: Actividad de docencia Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Las fotografías anteriores muestran que la actividad se llevó a cabo en el corredor de la E.O.U.M de Colonia Antiguo Beneficio.

Actividades realizadas:

1. Presentación Personal.
2. Bienvenida a las madres asistentes.
3. Explicación del tema “Lactancia Materna”.
4. Dinámica de grupo con las madres de familia para la elaboración de un mural con los beneficios de la lactancia materna, para la madre y para el bebé.
5. Espacio de preguntas y respuestas respecto al tema.
6. Agradecimiento a las madres de familia por su participación y colaboración.

2.2 Charla sobre la higiene bucal

La Charla se realizó en la E.O.R.M de Colonia El Compromiso de Mazatenango Suchitepéquez del área Rural.

Fotografía No.4



Fotografía No.5



FUENTE: Actividad de docencia Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

En las fotografías anteriores se muestra la actividad que se llevó a cabo con los estudiantes de quinto y sexto grado del nivel primario en sus respectivos salones de clases utilizando material visual como medio de información.

Actividades realizadas:

1. Presentación personal.
2. Explicación del tema “Higiene Bucal”.
3. Participación por parte de los estudiantes respecto al tema.
4. Muestra de material visual a los estudiantes.
5. Preguntas a los estudiantes sobre el tema.
6. Premios para los estudiantes participativos. (cepillo de dientes).
7. Agradecimiento a los estudiantes y a los docentes.

2.3 Charla motivacional

La charla se realizó en el Centro Cultural de Mazatenango con el personal de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez con el objeto de generar positivismo en los colaboradores.

Fotografía No.6



Fotografía No. 7



Fotografía No. 8



FUENTE: Actividad de docencia Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Las fotografías anteriores muestran cómo se llevó a cabo la charla en el salón de usos múltiples del Centro Cultural de Mazatenango con el tema “Clima Organizacional y Trabajo en Equipo.” la cual fue apoyada por el Lic. Byron De Jesús Morales.

Actividades realizadas:

- Bienvenida a los asistentes.
- Presentación Personal.
- Presentación del Lic. que participo en apoyo a la actividad.
- Exposición del tema “Clima Organizacional y Trabajo en Equipo”.
- Participación de los asistentes en la Charla.
- Presentación de videos motivacionales relacionados con el tema de charla.
- Comentarios sobre los videos presentados.
- Agradecimiento a los participantes.
- Refacción posterior a la charla con todos los participantes.

3. Resultados de actividades de extensión

3.1 Aplicación de Flúor a estudiantes

La actividad se llevó a cabo en la E.O.R.M Granjas del compromiso de Mazatenango Rural con el apoyo del personal de odontología del CUNSUROC.

Fotografía No.9



Fotografía No.10



FUENTE: Actividad de extensión Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Las fotografías muestran la actividad que se ejecutó en el corredor de la Escuela, antes mencionada, en donde se aplicó el flúor a los estudiantes por orden de grado del nivel primario.

Actividades realizadas

1. Presentación personal.
2. Presentación del Dr. y asistentes que apoyaron la actividad.
3. Preparación de los recipientes con flúor e hisopo para cada estudiante.
4. Explicación del funcionamiento del flúor y sus beneficios para los dientes, ya que actúa como protector de los mismos y evita las caries.
5. Explicación de los pasos a seguir para la aplicación del flúor. (se explica a los estudiantes que para poder aplicar el flúor tienen que cooperar, abriendo la boca y dejar que el Dr. y sus asistentes introduzcan un hisopo con el Flúor en Gel el cual debe actuar en los dientes por un periodo de cinco minutos, luego se debe expulsar sin enjuagar).
6. Aplicación del flúor por el Dr. y sus asistentes.
7. Se agradeció a los involucrados por su participación y colaboración en la actividad.

3.2 Aplicación de Flúor con personal de la DEDIDUC

La actividad se llevó a cabo en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez con el apoyo del personal de Odontología del CUNSUROC.

Fotografía No.11



Fotografía No. 12



FUENTE: Actividad de extensión Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Las fotografías muestran la actividad que se ejecutó en una de las oficinas de la institución antes mencionada, en donde se aplicó el flúor a los Colaboradores de la DEDIDUC.

Actividades realizadas

1. Solicitud verbal a la Coordinación de Recursos Humanos para enviar un comunicado al personal informando de la actividad a realizar.
2. Anuncio del día fecha y hora de la actividad por medio de un comunicado interno vía correo electrónico dirigido a todo el personal que labora en la institución por parte de la Coordinación de Recursos Humanos para que asistan a la aplicación de flúor en una de las oficinas de la misma Institución.
3. Preparación de recipientes con flúor e hisopo para la aplicación.
4. Se da la bienvenida al personal.
5. Presentación del Dr. y asistente que llevarán a cabo la aplicación de flúor.
6. Se dan indicaciones al personal de los pasos a seguir para la aplicación del flúor en gel.
7. Aplicación del flúor individual a los colaboradores.
8. Se agradece la participación de los presentes.

3.3 Jornada ginecológica

La actividad se llevó a cabo en el Centro de Salud de la comunidad El Compromiso con el apoyo del personal de la Escuela Oficial Rural de Varones San Bartolomé como medio de difusión de información hacia la comunidad para que fueran beneficiadas las madres de los estudiantes y mujeres de la comunidad.

Fotografía No. 13



Fotografía No. 14



FUENTE: Actividad de extensión Ejercicio Profesional Supervisado (2017).

Las fotografías muestran la actividad que se realizó en el Centro de Salud con las madres de la comunidad El Progreso y el apoyo del Personal del Centro de Salud de Mazatenango Suchitepéquez.

Actividades realizadas

1. Se da la bienvenida a las madres.
2. Se presenta a la Dra. Comisionada del Centro de Salud encargada de atender a las madres y mujeres de la comunidad.
3. Se explica el procedimiento a seguir.
4. Se toman datos de las madres atendidas por parte del personal del Centro de Salud.
5. Ingresan individualmente a la sala de atención a las personas convocadas.
6. Se finaliza la actividad y se agradece al personal del Centro de Salud.

Capítulo IV.

Sistematización del ejercicio profesional supervisado

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez es una institución que pertenece al Ministerio de Educación de Guatemala y por ende vela por los procesos administrativos concernientes al ámbito educativo del Departamento de Suchitepéquez. La Comisión del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario del Sur Occidente, autorizó la realización del –EPS– en La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, como parte del proceso, se realizó el diagnóstico de la institución en el que se encontraron algunas deficiencias en el clima organizacional, siendo esto el punto de partida para el análisis que se realizó durante el proceso del diseño de investigación, tomando como instrumento de apoyo, una boleta de encuesta que contribuyó en la recopilación de información de los datos específicos que dan a conocer los parámetros necesarios para proponer un plan estratégico motivacional con mejoras en el clima organizacional de la institución, tomando como sujetos de estudio a los colaboradores de la institución.

Dentro del proceso se llevaron a cabo actividades de docencia y extensión las cuales estuvieron enfocadas en mejorar aspectos tanto institucionales como sociales ya que se gestionó el apoyo de doctores, asistentes, conferencistas que estuvieron dispuestos a participar en el proceso de asistencia a la comunidad de Suchitepéquez teniendo vínculo con la DEDUC por tratarse de Escuelas Públicas, las que fueron beneficiadas como parte del proceso y de esa misma manera también la Institución fue partícipe de estas actividades ya que se involucró a los colaboradores.

El diagnóstico y diseño de investigación realizados fueron hechos con la finalidad de concretar una propuesta adecuada a las necesidades que presenta la institución.

Capítulo V.

1. Propuesta

Plan estratégico motivacional que permita mejorar la formación actitudinal del recurso humano con cambios positivos en el clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

2. Presentación

Con el afán de fortalecer aspectos motivacionales y actitudinales relacionados al clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez se presenta el Plan Estratégico 2020-2023, el cual es un instrumento que determina los objetivos, métodos y estrategias destinadas a ser implementadas para mejorar aspectos actitudinales y motivacionales de los colaboradores de la institución.

Este plan fue diseñado con base al estudio de investigación realizado dentro de la institución, en él se tomaron en cuenta las debilidades con el afán de convertirlas en fortalezas para lograr un mejor desempeño en el clima laboral.

3. Principios de acción

- **Participación:**

Participación activa en diálogos que mejoran el trabajo en equipo y la convivencia entre colaboradores mediante propuestas realizadas por ellos mismos.

- **Organización:**

Organización de actividades motivacionales que permitan el crecimiento personal e intelectual de los colaboradores de la institución.

- **Clima organizacional:**

Establecer un clima organizacional agradable y adecuado para dar una buena imagen a la institución.

4. Líneas estratégicas

- Diferenciación.
- Liderazgo en costos.
- Enfoque.

5. Ejes prioritarios

- Calidad de vida laboral.
- Trabajo en Equipo.
- Fortalecimiento de valores como crecimiento personal.

6. Finalidad

Crear un ambiente agradable en cuanto al clima organizacional de la institución trabajando en las debilidades para convertirlas en fortalezas a largo plazo.

7. Objetivos

7.1 Objetivo general

Propiciar un clima organizacional acorde a las necesidades de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez para crear un ambiente agradable entre los colaboradores por medio de un plan estratégico.

7.2 Objetivos específicos

- Mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.
- Motivar el trabajo en equipo de los colaboradores.
- Establecer estrategias que permitan fortalecer los valores para crear un cambio positivo en el ámbito actitudinal y motivacional en los colaboradores de la institución.

8. Resultados esperados

Para cada uno de los ejes prioritarios que esperan ser cumplidos al culminar el periodo estipulado en el plan, se plantean los siguientes resultados:

9. Ejes

Eje 1. Calidad de vida laboral

Los colaboradores obtienen una calidad de vida laboral acorde a sus necesidades gracias a su disposición y participación en conferencias y talleres preparados para su crecimiento.

Eje 2. Trabajo en equipo

Los colaboradores trabajan en equipo para cumplir metas y objetivos.

Eje 3. Fortalecimiento de valores como crecimiento personal

Los colaboradores trabajan en el fortalecimiento de los valores con el objeto de mejorar relaciones laborales.

10. Descripción y planificación de estrategias y actividades según su eje

10.1 Eje 1. Calidad de vida laboral

10.1.1 Charla motivacional

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez con el apoyo y gestión del Departamento Administrativo Financiero (DAF) de esta institución, se llevará a cabo una charla motivacional con la finalidad de que todo el personal sea participe de la misma y de esta manera fomentar una actitud de cambio positivo para los colaboradores y para la institución, obteniendo como resultado un personal motivado dispuesto a brindar un buen servicio.

Cuadro No. 11. Planificación de charla motivacional al personal de la DEDUC.

Año	Tema	Objetivo	Contenido	Gestión	Duración	Aproximado de gastos.
1	“El poder de la inteligencia emocional”.	Proporcionar a los colaboradores las herramientas necesarias para saber canalizar sus emociones negativas a través del razonamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Inteligencia emocional.• Conocerse a sí mismo.• Canalizar emociones.	(DAF)	3 horas.	Q 3,750.00

FUENTE: Propuesta de la autora, mayo (2019)

10.1.2 Capacitación

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez capacitará a sus colaboradores, brindándoles nuevas estrategias para evitar el estrés y poder tener una actitud positiva en sus labores lo cual permitirá un ambiente fresco y saludable en la institución.

Para la ejecución de dicha capacitación se solicita la colaboración del Departamento Técnico Pedagógico (DTP) de la institución.

Cuadro No. 12. Planificación de capacitación al personal de la DEDIDUC.

Año	Tema	Objetivo	Contenido	Gestión	Duración	Aproximado de gastos.
2	“Estrategias para evitar el estrés”.	Brindar a los colaboradores nuevas estrategias en el manejo de estrés para que sean más productivos y felices en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar positivamente el dialogo interno. • Autocontrol de emociones. • Programar una mente libre de preocupaciones. 	(DTP)	3 horas.	Q 3,875.00

FUENTE: Propuesta de la autora, mayo (2019)

10.1.3 Jornadas médicas:

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez brindará jornadas médicas a sus colaboradores con el objeto de atender sus necesidades de bienestar y salud física; con el apoyo y gestión de la sección de Recursos Humanos del Departamento Administrativo Financiero (DAF) de la Institución.

Cuadro No. 13. Planificación de jornadas médicas para el personal de la DEDIDUC.

Año	Tema	Objetivo	Contenido	Gestión	Duración	Aproximado de gastos
2	Jornada Odontológica	Proporcionar a los colaboradores una salud e higiene bucal.	<ul style="list-style-type: none"> • Chequeo y diagnóstico médico. • Limpieza dental. 	(DAF) RR.HH	2 días (8 horas por día).	Q 2,950.00
3	Jornada de exámenes de glucosa	Brindar a los colaboradores un examen de sangre gratuito para la verificación de su nivel de glucosa en la sangre.	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de glucosa. 	(DAF) RR.HH	1 día (8 horas)	Q 450.00
4	Jornada Oftalmológica.	Proporcionar a los colaboradores un examen de la vista gratuito.	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de la vista. 	(DAF) RR.HH	1 día. (8 horas)	Q 460.00

FUENTE: Propuesta de la autora, mayo (2019)

10.2 Eje 2. Trabajo en equipo

10.2.1 Inclusión de los colaboradores en actividades deportivas

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez con el apoyo del Departamento Técnico Pedagógico (DTP), organizará actividades deportivas con la finalidad de hacer partícipes a todos los colaboradores y que de esta manera puedan tener un momento de convivencia.

Cuadro No. 14. Planificación de actividades deportivas para el personal de la DIDEDEDUC.

Año	Tema	Objetivo	Contenido	Gestión	Duración	Aproximado de gastos
2	Campeonato de básquet ball. Con la participación del personal masculino y femenino de la institución.	Crear un hábito de ejercicios entre la rutina diaria de los colaboradores para mantenerse saludables.	<ul style="list-style-type: none">• Partidos programados entre los diferentes departamentos de la institución.	(DTP)	4 días. (un día a la semana durante un mes).	Q 2,000.00
3	Ritmo y movimiento.	Dar la Inducción de clases de zumba a los colaboradores como medio para liberar el estrés.	<ul style="list-style-type: none">• Coordinación.• Movimiento.Ejercitación.	(DTP)	4 días. (un día a la semana durante un mes)	Q 2,050.00
4	Campeonato de foot ball. Con la participación del personal masculino y femenino de la institución.	Promover el deporte como un hábito para la salud corporal y emocional.	<ul style="list-style-type: none">• Partidos programados entre los diferentes departamentos de la institución.	(DTP)	4 días. (un día a la semana durante un mes)	Q 2,100.00

FUENTE: Propuesta de la autora, mayo (2019)

10.2.2 Participación en diálogos de crecimiento laboral

La Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez organizará mesas de diálogo con el objeto de conocer las ideas y propuestas de los colaboradores en los temas que se describen en el siguiente cuadro; como medio para impulsar el trabajo en equipo y a la vez tomar en cuenta sus propuestas para el crecimiento de la institución, con el apoyo y gestión del Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa (DEFOCE).

Cuadro No. 15. Planificación de diálogos de crecimiento laboral.

Año	Tema	Objetivo	Contenido	Gestión	Duración	Aproximado de gastos
2	Productividad Institucional.	Determinar estrategias con las propuestas de los colaboradores y evaluar su productividad al trabajar en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> Definición del tema “Productividad Institucional”. Diálogo. Propuestas. 	(DEFOCE)	3 horas.	Q 1,600.00
3	Desarrollo Institucional	Conocer las propuestas de los colaboradores respecto al tema.	<ul style="list-style-type: none"> Definición del tema “Desarrollo Institucional”. Diálogo. Propuestas. 	(DEFOCE)	3 horas.	Q 1,650.00
4	Servicio institucional.	Definir metas propuestas por los colaboradores en cuanto al servicio que brinda la institución a los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Definición del tema. “Servicio institucional”. Diálogo. Propuestas. 	(DEFOCE)	3 horas.	Q 1,700.00

FUENTE: Propuesta de la autora, mayo (2019)

10.3 Eje. 3 Fortalecimiento de valores como crecimiento personal

10.3.1 Incorporación de valores en el ámbito laboral

Con el afán de promover una cultura basada en los valores, la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez con el apoyo de la sección de Recursos Humanos del Departamento Administrativo Financiero (DAF) de la institución, se llevará a cabo una capacitación donde se espera la participación del personal de la institución para fomentar en ellos el hábito de ejecutar correctamente sus labores a través de los valores.

Cuadro No. 16. Planificación de capacitación de valores institucionales.

Año	Tema	Objetivo	Contenido	Gestión	Duración	Aproximado de gastos
1	Valores Institucionales.	Inculcar en el personal valores que puedan ser cumplidos en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> Las acciones indebidas demeritan la imagen. Tratar a los demás como espera ser tratado. Flexibilidad a los cambios. 	(RR. HH) (DAF)	2 horas.	Q 3,750.00

FUENTE: Propuesta de la autora, mayo (2019)

11. Líneas de acción

Cuadro No. 17. Líneas de acción.

Eje.	Estrategia.	Actividad.	Indicador.
Eje1. Calidad de vida laboral: Los colaboradores obtienen una calidad de vida laboral acorde a sus necesidades gracias a su disposición y participación en conferencias y talleres preparados para su crecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Charla motivacional. • Capacitación. • Jornadas médicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de motivación con tema específico a desarrollar. • Capacitar a los colaboradores en estrategias para una salud emocional. • Programación de jornadas médicas para los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • 30/103 colaboradores presentan una actitud positiva. • 30/103 colaboradores liberan estrés y presentan mayor eficiencia en sus labores. • 30/103 colaboradores se sienten tranquilos, seguros y saludables en su ambiente de trabajo.
Eje 2. Trabajo en Equipo: Los colaboradores trabajan en equipo para cumplir metas y objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de los colaboradores en actividades deportivas. • Participación en diálogos de crecimiento laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de mañanas deportivas. • Trabajar en mesas de diálogo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores liberan estrés y presentan mayor eficiencia en sus labores. • Los colaboradores participan activamente en equipo logrando mayor funcionamiento de labores.
Eje 3. Fortalecimiento de valores como crecimiento personal: Los colaboradores trabajan en el fortalecimiento de los valores con el objeto de mejorar relaciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de valores en el ámbito laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencia sobre los valores institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los valores en los colaboradores se han fortalecido y se reflejan en las actitudes de los colaboradores.

FUENTE: Propuesta de la autora, mayo (2019)

12. Estructura del plan estratégico propuesto para la DEDUC:

Visión: Percibir un clima organizacional agradable en el que se pueda construir con entusiasmo y madurez laboral propuestas para el crecimiento de la institución.

Cuadro No.18. Plan estratégico.

Eje.	Estrategia.	Tema.	Presupuesto de gastos por año.			
			Año 2,020	Año 2,021	Año 2,022	Año 2,023
Eje1. Calidad de vida laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Charla motivacional en instalaciones de la DEDUC. • Capacitación en instalaciones del Centro Cultural de Suchitepéquez. • Jornadas médicas, en instalaciones del Centro Cultural de Suchitepéquez. 	<ul style="list-style-type: none"> • El poder de la inteligencia emocional. • Estrategias para evitar el estrés. • Jornada Odontológica. • Jornada de examen de glucosa. • Jornada Oftalmológica 	Año 2,020 Costo aproximado. Q3,750.00	Año 2,021	Año 2,022	Año 2,023
Eje 2. Trabajo en Equipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de los colaboradores en actividades deportivas, en las instalaciones del Domo Polideportivo de Suchitepéquez. • Participación en diálogos de crecimiento laboral, en las instalaciones del Instituto Técnico Industrial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Campeonato de básquet ball. Con la participación del personal masculino y femenino de la institución. • Ritmo y movimiento. • Campeonato de foot ball. Con la participación del personal masculino y femenino de la institución. • Productividad institucional. • Desarrollo institucional. • Servicio institucional 	Costo aproximado. Q 2,000.00	Costo aproximado. Q 2,050.00	Costo aproximado. Q 2,100.00	
Eje 3. Fortalecimiento de valores como crecimiento personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de valores en el ámbito laboral, en las instalaciones de la DEDUC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valores institucionales. 	Costo aproximado. Q 3,750.00			

FUENTE: Propuesta de la autora, mayo (2019)

13. Desglose de gastos anuales de la estructura del plan estratégico

Cuadro No. 19. Gastos anuales de las actividades del plan estratégico.

Gastos	Año 2020		Año 2021				Año 2022			Año 2023		
	Actividad y sus costos		Actividad y sus costos				Actividad y sus costos			Actividad y sus costos		
	No. 1 Charla	No.2 Capacitación	No.1 Capacitación	No.2 Jornada M	No.3 Campeonato	No.4 I Diálogo	No.1 Jornada M	No.2 Zumba	No.3 II Diálogo	No. 1 Jornada M	No.2 Campeonato	No.3 III Diálogo
Transporte	Q 300.00	Q 300.00	Q325.00	Q 325.00	Q 700.00		Q 225.00	Q 725.00		Q 230.00	Q 750.00	
Hospedaje	Q 250.00	Q 250.00	Q300.00	Q 300.00								
Alimentos y bebidas	Q1,550.00	Q 1,550.00	Q1,600.00	Q 325.00	Q 700.00	Q1,600.0	Q 225.00	Q725.00	Q1,650.00	Q 230.0	Q750.00	Q1,700.00
Servicios Profesionales	Q1,650.00	Q 1,650.00	Q1,650.00	Q 2,000.0	Q 600.00			Q600.00			Q600.00	
Total por actividad	Q3,750.00	Q 3,750.00	Q3,875.00	Q 2,950.00	Q 2,000.00	Q1,600.0	Q 450.00	Q2,050.00	Q1,650.00	Q 460.00	Q2,100.00	Q1,700.00
Total por año	Q 7,500.00		Q 10,425.00				Q 4,150.00			Q 4,260.00		

FUENTE: Propuesta de la autora, mayo (2019)

Conclusiones

1. El plan estratégico motivacional propuesto para la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez tiene un periodo estimado de cuatro años, los cuales permitirán alcanzar a largo plazo mejoras en el clima organizacional a través de la formación actitudinal del recuso humano, quien brindará un ambiente agradable en la institución.
2. Los principios de acción que se tomaron en cuenta para la ejecución del plan estratégico son el punto de partida para la elaboración de este, por lo que fueron tomados según su prioridad e importancia, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
3. Las líneas estratégicas permiten conocer el camino a seguir para la ejecución del plan y obtener mejoras en la motivación del trabajo en equipo.
4. Las actividades y estrategias propuestas para el cumplimiento de cada eje del plan estratégico, permitirán proporcionar un clima organizacional acorde a las necesidades de los colaboradores y por ende de la institución.
5. El muestreo no probabilístico con fines especiales fue utilizado en dos etapas de este informe, una en la fase de diagnóstico y otra en la etapa de investigación y trabajo de campo, en las dos ocasiones se utilizó como sujeto de estudio al personal de la DIDEDEDUC variando en ambos casos el número de muestra debido al retiro de dos colaboradores y al cambio en el porcentaje tomado en el error muestral, notándose una variante en el número de boletas utilizadas en cada caso.

Recomendaciones

1. Velar por la ejecución adecuada del plan estratégico, propuesto para obtener los resultados esperados en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.
2. Tomar como punto de partida los principios de acción para la ejecución del plan.
3. Tener en cuenta las líneas estratégicas en donde se concretan los objetivos de desarrollo y transforman los factores relevantes del diagnóstico.
4. Trabajar en el mejoramiento del clima organizacional a través de los ejes propuestos dentro del plan estratégico, llevando a cabo las actividades programadas para que exista un avance en el clima organizacional.

REFERENCIAS

- Asamblea Nacional Constituyente. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala.* [Cont.] Guatemala: Piedra Santa.
- Bedoya, M. y Álvarez, F. (2000). *Psicociencias y gobierno de la subjetividad.* Colombia: Latreia.
- Benavides, R. (2004). *Administración.* Madrid España: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos.* (8^a. Edición). Santa Fe de Bogota: McGraw-Hill.
- Fonseca, Ch. y Holger, V. (2012). *Formación actitudinal y su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.* Estudiantes del primer ciclo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador.
- Herzberg, F. (1959). *Teoría de los dos Factores.* México, D.F: Trillas.
- Herzberg, F. (1968). *Una vez más, ¿Cómo motiva usted a sus trabajadores?* México, D.F: Trillas.
- Herrera Monterroso, H.E (2007, febrero 19). *Diagnóstico administrativo.* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/diagnostico-administrativo/>
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional.* Cambridge: Harvard University.
- Martínez, A. (2017). *Legislación Básica Educativa.* (14^a Edición y actualización). Guatemala: Impresos CIMGRA.
- Maxwel, J. (2006). *Lo que marca la diferencia.* España: Grupo Nelson.
- MINECO (Ministerio de Economía) (2015) Clasificación como Mipyme en Guatemala. [Acuerdo Gubernativo 2011-2015.] Recuperado 12/07/2019 de centroamericadata.com/es/artide/home/clasificación_como_MIPYME-en-Guatemala.
- MINEDUC. (2015) *Guía Normativa para el pago de prestaciones laborales ONSEC.* [Acuerdo Gubernativo No. 87-2015 del 27 de febrero de 2015.] Artículo 48. Reglamento de la ley de servicio civil.
- MINEDUC. Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez (2017). *Historia de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez,* Guatemala.

- Morales, A. (2015). *Clima Organizacional del Despacho Administrativo de la Dirección Departamental*. (Tesis Inédita de la carrera de Administración Educativa) Universidad San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades. CUNSUROC. Guatemala.
- Ortegón, E., Pacheco, F. y Roura, H. (2005). *Metodología general de identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública*. In: Serie Manuales (39), 10-27. URL [Accessed: 12.09.2017]. PDF
- Pace, C. (1968). *El concepto de clima organizacional*. Boston: Harvard Escuela de Administración de Negocios.
- Página oficial del Ministerio de Educación Antecedentes e información general de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.
<http://www.mineduc.gob.gt/Suchitepequez/>.
- Porter, M. (1982). *Estrategia Competitiva, Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia*. México: Continental.
- Porter, M. (1987). *Ventajas Competitivas. Creación y sostenimiento de un desempeño Superior*. México: Continental.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8^a. Edición). México D.F: Pearson Educación.
- Rocha, C. (1999). *Estrategia Competitiva para la empresa*. México, D.F: Trillas.
- Suárez, M. (2011). *Interaprendizaje de estadística básica*. (2^a Edición). México, D.F: McGraw-Hill.
- Tagiuri, R. (1968). *El concepto de clima organizacional*. Barcelona: Praxis.
- Thomas, M. (2006). *Actitud Positiva, consigue tus objetivos*. Madrid: Confemetal.

Vo.Bo. Laura de la Maza González
 Lcda. Ana Teresa de González
 Bibliotecaria CUNSUROC.



Anexos:

A.1. EPS ANEXO 1.

B.E.1 Boleta de entrevista 1.



Entrevista a Coordinadora de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

Nombre del entrevistado: Ruth Elizabeth Gordillo Orozco de Fernández.

1. Información general de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.
 - 1.1. ¿Cómo está distribuida la cadena de mando de la DIDEDEDUC?
 - 1.2. ¿Cuántos colaboradores se encuentran laborando dentro de la DIDEDEDUC?
 - 1.3. ¿Cuántos departamentos existen actualmente en la DIDEDEDUC?
 - 1.4. ¿Cuántos colaboradores trabajan en cada departamento de la DIDEDEDUC?
 - 1.5. ¿Cuántos hombres y cuantas mujeres trabajan en cada departamento de la DIDEDEDUC?
 - 1.6. ¿Existen medios de verificación de datos generales e históricos acerca de la DIDEDEDUC? ¿Cuáles?
2. Dirección y control.
 - 2.1 ¿Cuáles son las principales necesidades de la DIDEDEDUC como institución?
 - 2.2 ¿Cómo considera que se puede obtener información concreta por parte de los colaboradores en cuanto a sus funciones y comportamiento dentro de la Institución?
 - 2.3 ¿Cómo calificaría el desempeño de los colaboradores dentro de la institución?



A.2. EPS ANEXO 2

B.E.1 Boleta de encuesta No. 1

CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE

CUNSUROC

EPS. Licenciatura en Administración de Empresas

BOLETA DE ENCUESTA No. 1

Personal de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

Se está realizando una investigación en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez la cual está en el proceso de diagnóstico, por lo que se le solicita de su colaboración para responder con la mayor sinceridad posible las siguientes preguntas.

Marque una X en la casilla que le dé respuesta a su criterio.

1. ¿Cómo califica la calidad de vida en el trabajo?

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Puede mejorar
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--

2. ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de la institución?

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Puede mejorar
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--

3. ¿Cómo califica el Liderazgo de su jefe inmediato superior?

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Puede mejorar
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--

4. ¿Cómo califica el Liderazgo del Director Departamental?

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Puede mejorar
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--

5. ¿Cómo califica la comunicación que tiene con su jefe inmediato superior?

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Puede mejorar
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--

6. ¿Cómo califica la comunicación que tiene con el Director Departamental?

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Puede mejorar
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--

7. ¿Cómo califica la relación que Ud. tiene con los distintos equipos de trabajo que hay en la institución?

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Puede mejorar
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--

8. ¿Ud. se siente motivado dentro de su trabajo?

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

9. ¿Cómo califica el grado de motivación que hay en su trabajo?

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Puede mejorar
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--

10. ¿Cuál de las siguientes propuestas considera que debe mejorar para brindar un mejor servicio?

<input type="checkbox"/> Infraestructura	<input type="checkbox"/> Capacitaciones	<input type="checkbox"/> Recurso Humano	<input type="checkbox"/> Otro
--	---	---	-------------------------------

A.3. EPS ANEXO 3.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.

Gráfica No. 1

¿Cómo califica la calidad de vida en el trabajo?



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

Respecto a la calidad de vida laboral que brinda la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez la mayoría de los colaboradores manifestó que es buena, aunque un porcentaje considerable cree que debe mejorar.

Gráfica No. 2

¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de la institución?



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado (2017)

La mayoría del personal de la Dirección departamental de Educación de Suchitepéquez considera que el ambiente laboral dentro de la institución es bueno, otro porcentaje notable manifiesta que puede mejorar y una fracción considerable lo catalogó como malo.

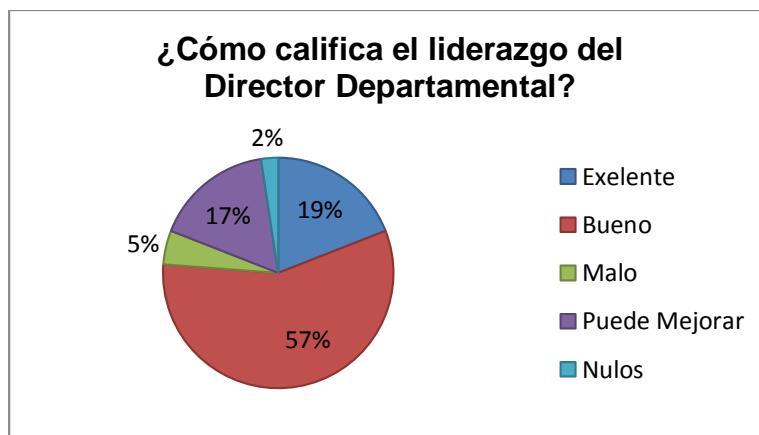
Gráfica No. 3



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

Los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez manifestaron opiniones un tanto divididas en cuanto a la catalogación del liderazgo de su jefe inmediato superior sin embargo la mayoría indica que es bueno, otros consideran que es excelente y algunos manifiestan que puede mejorar.

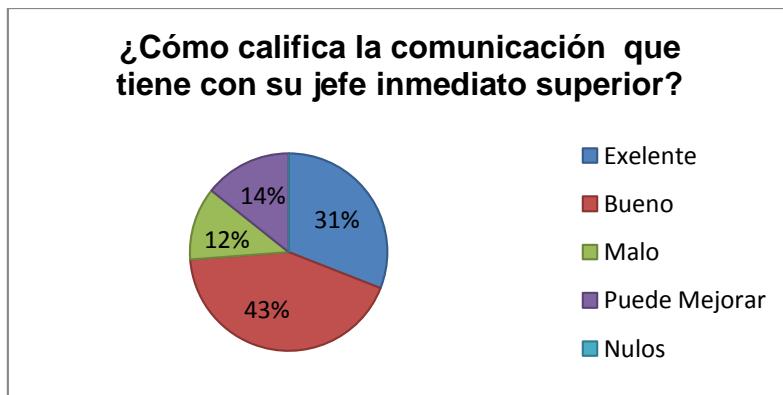
Gráfica No. 4



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

En la Dirección departamental de Educación de Suchitepéquez, la mayoría de los colaboradores manifestó que existe un buen liderazgo por parte del Director Departamental.

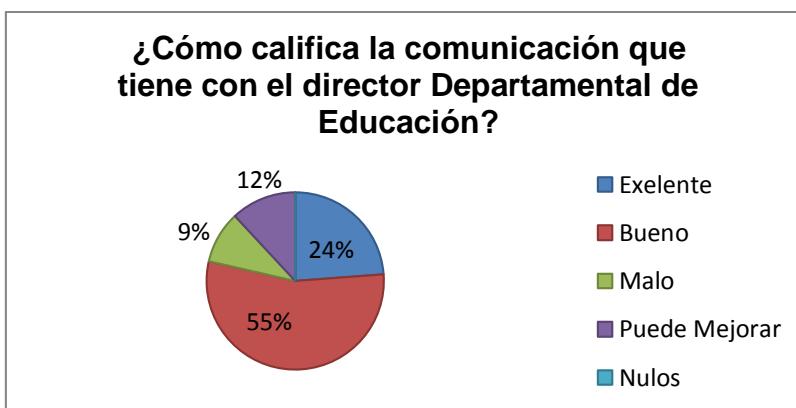
Gráfica No. 5



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

La mayoría del personal que labora en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez indicó tener una buena comunicación con su jefe inmediato superior.

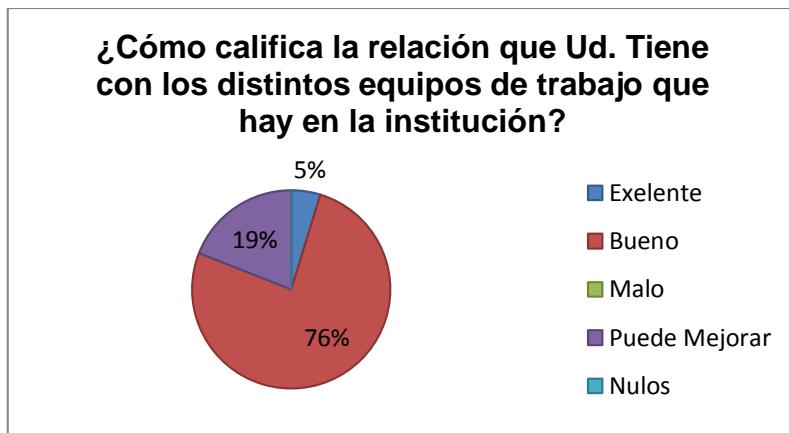
Gráfica No.6



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio profesional Supervisado. (2017)

En la Dirección departamental de Educación de Suchitepéquez, la mayoría de los colaboradores manifestaron tener una buena comunicación con el Director Departamental.

Gráfica No. 7



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

En su mayoría los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez indicaron que la relación que tiene con los distintos equipos de trabajo es buena sin embargo hay un porcentaje considerable que indicó que puede mejorar.

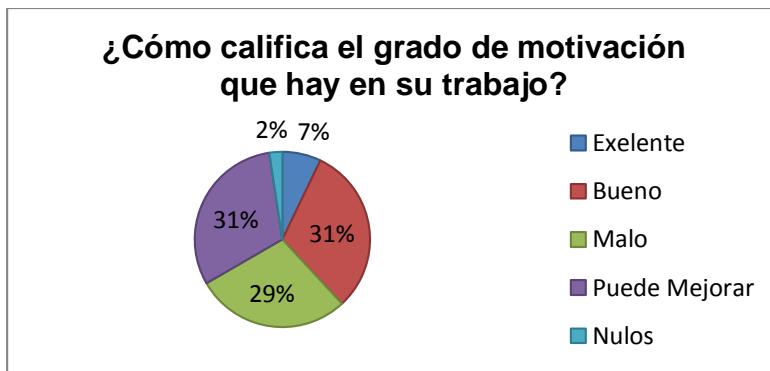
Gráfica No.8



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

La mayoría del personal que labora en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez manifestó que no se siente motivado en su trabajo.

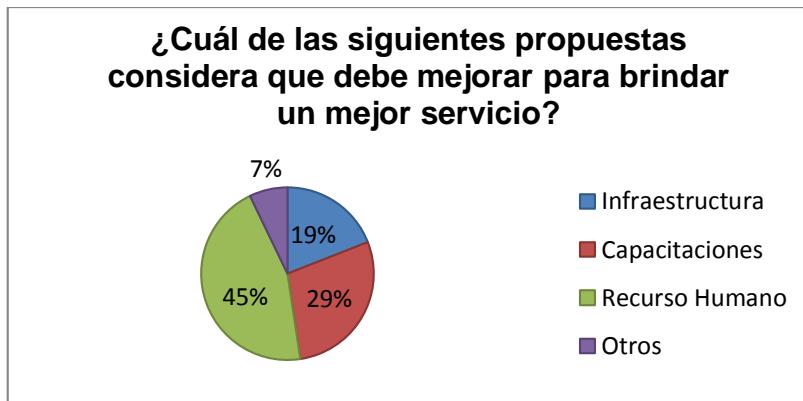
Gráfica No. 9



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

El personal manifestó una división de opiniones en cuanto a la calificación que le dan a la motivación que existe en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, aunque la mayoría indicó que puede mejorar, otro gran porcentaje lo calificó como bueno, y un considerable porcentaje lo califica como malo.

Gráfica No. 10



FUENTE: Estudio de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

La mayor parte de la población laboral de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez considera que debe mejorar el recurso humano y las capacitaciones dentro de la institución otra mínima parte considera importante mejorar la actitud de servicio de los colaboradores.

A.4. EPS ANEXO 4.

IMÁGENES

Fotografías del interior y exterior del edificio en donde se encuentra ubicada actualmente la Dirección Departamental de Educación.



Fotografía No.15



FUENTE: Estudio de Diagnóstico de Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

Fotografía No.16



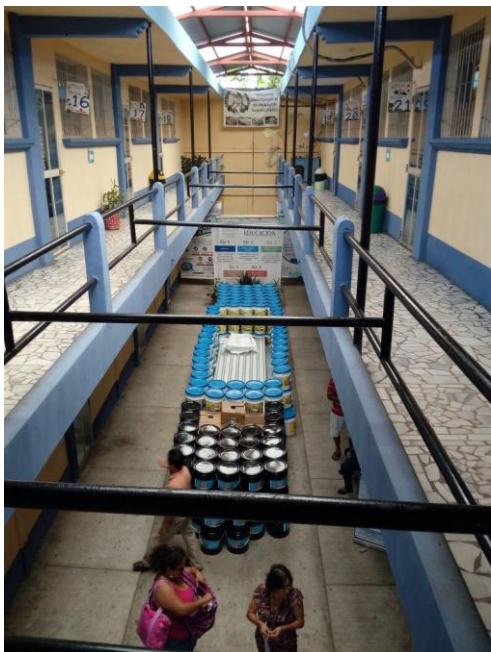
FUENTE: Estudio de Diagnóstico de Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

Fotografía No.17



FUENTE: Estudio de Diagnóstico de Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

Fotografía No.18



Fuente: Estudio de Diagnóstico de Ejercicio Supervisado. (2017)

Fotografía No. 19



Fuente: Estudio de Diagnóstico de Ejercicio Profesional Supervisado. (2017)

A.5. EPS ANEXO 5.**B.E.2 Boleta de encuesta No.2**

CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE

CUNSUROC

Licenciatura en Administración de Empresas

**BOLETA DE ENCUESTA**

Se está realizando una investigación de campo en la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez con la finalidad de diseñar un Plan Estratégico Motivacional, por lo que se solicita de su colaboración para responder con la mayor sinceridad posible el siguiente cuestionario. Marque una X en la casilla que le de respuesta a su criterio, en cada enunciado.

Género:	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	Edad:	<input type="checkbox"/> 15 – 25 años	<input type="checkbox"/> 26 – 35 años	<input type="checkbox"/> 36 – 45 años	<input type="checkbox"/> 46 – 55 años	<input type="checkbox"/> 56 años o más
---------	----------------------------	----------------------------	-------	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	--

Departamento en el que labora:

<input type="checkbox"/> DAF	<input type="checkbox"/> DEFOCE	<input type="checkbox"/> DTP	<input type="checkbox"/> STAFF
------------------------------	---------------------------------	------------------------------	--------------------------------

Años de Laborar en el DIDEDEDUC:

<input type="checkbox"/> 1 – 3 años	<input type="checkbox"/> 4 – 6 años	<input type="checkbox"/> 7 – 9 años	<input type="checkbox"/> 10 – 12 años	<input type="checkbox"/> 13 – 15 años	<input type="checkbox"/> 16 años o más
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	--

1	Me siento cómodo en mi ambiente de trabajo.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
2	Tengo buena relación laboral con mis superiores.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
3	Tengo una buena relación laboral con mis compañeros de trabajo.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
4	Me agrada el puesto que desempeño.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
5	La limpieza y el orden predominan el ambiente laboral.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
6	Tengo la libertad de tomar decisiones que competen a mi trabajo.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
7	Tengo una actitud positiva en mi trabajo.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
8	Estoy dispuesto a colaborar cuando me asignan responsabilidades que no son específicamente de mi puesto.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
9	En la institución se promueve un ambiente saludable y optimista.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
10	Recibo algún tipo de incentivo para realizar mejor mi trabajo.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
11	Me visualizo a futuro laborando dentro de la institución.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
12	Mis superiores tienen la confianza de dejarme al mando en su ausencia.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
13	Existen oportunidades de ascenso dentro de la institución.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
14	Me agrada participar en actividades que fomenten la convivencia con mis compañeros de trabajo.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
15	Tengo las herramientas necesarias para realizar mis funciones.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
16	Estoy capacitado para optar a un mejor puesto dentro de la institución.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
17	Estoy satisfecho con el clima organizacional de la institución.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
18	La empatía es uno de los aspectos que se promueve en los equipos de trabajo dentro de la institución.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
19	Me considero solidari@ con mi equipo de trabajo.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente
20	Los suministros que proporciona la institución son suficientes para ejecutar mi trabajo.	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Muy frecuentemente

Gracias por su amable y sincera colaboración, la información que ud. ha brindado es confidencial y será utilizada con fines informativos en beneficio de la institución.

GLOSARIO

DAF: Departamento Administrativo Financiero.

DEFOCE: Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa.

DIDEDUC: Dirección Departamental de Educación.

DTP: Departamento Técnico Pedagógico.

FODA: Es un estudio que permite conocer las características de una empresa, institución o proyecto, detallando en una matriz cuadrada las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

ISO 9,000: Conjunto de control de calidad y gestión de calidad, establecido por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad.

Ley de desarrollo social: conjunto de leyes que tiene por objetivo la creación de un marco jurídico que permita implementar los procedimientos legales de las acciones gubernativas.

Madurez: Es la etapa del ciclo de vida de una empresa o institución en la que se logran óptimos beneficios.

MINEDUC: Ministerio de Educación.

Plan Estratégico: Es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión. Ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización, aunque este futuro sea imprevisible.

Reglamento Interno de Trabajo: Es el conjunto de normas que determinan las condiciones que deben sujetarse el empleador y los trabajadores en sus relaciones de trabajo.

STAFF: Conjunto de personas que forman un cuerpo o equipo de estudio, información o asesoramiento en una empresa u organización.



Mazatenango Suchitepéquez, abril de 2019

Respetables Docentes.
Comisión de EPS
Administración de Empresas – CEPSAE –
Centro Universitario de Suroccidente – CUNSUROC –
Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC –

Estimados Docentes:

Les saludo respetuosamente deseándoles éxitos y bendiciones en sus labores diarias.

Por este medio informo a la comisión del – EPS - que he finalizado la última fase del Ejercicio Profesional Supervisado, por lo que solicito de su colaboración para que se me pueda asignar una tercera evaluadora para la presentación del informe final realizado.

Por su amable atención a lo expuesto, estoy muy agradecida, esperando una pronta respuesta a mi solicitud.

TAE:

Skarleth Mayari Bosque Dubón.

20/04/19
15:35 HZ

Lcda.

Gloria Mercedes Barrera Castañeda.
Docente Supervisor.



USAC

TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Suroccidente -CUNSUROC-
Mazatenango, Suchitepéquez

Mazatenango, 17 de octubre de 2019

M.Sc. Rafael Armando Fonseca Ralda
Coordinador de Carrera
Administración de Empresas
Centro Universitario de Suroccidente

M.sc. Fonseca Ralda

Por este medio nos dirigimos a usted, en calidad de integrantes de la Terna Evaluadora de la cuarta fase que corresponde a la presentación y defensa del informe individual final del Ejercicio Profesional Supervisado por el estudiante T.A.E: Skarleth Mayari Bosque Dubón, carné 200842922 de su trabajo denominado: "Propuesta de un plan motivacional que permita mejorar la formación actitudinal del recurso humano con cambios positivos en el clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez" para informarle que se realizaron las correcciones respectivas indicadas por cada evaluador.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la Terna Evaluadora le solicita proseguir con el trámite respectivo. Sin otro particular, nos suscribirnos de usted.

Atentamente,

Dr. Eddie Rodolfo Maldonado-Rivera
Presidente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Dr. Luis Gregorio San Juan Estrada
Secretario

M.Sc. Emma Lidia Rabanales Larios
Vocal

c.c. CEPSAE
Estudiante
Archivo



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ

Ref. CD/15-17
Mazatenango, 06 de Noviembre de 2019.

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director
Centro Universitario del Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez

Respetable Director:

Atentamente me dirijo a usted, para informarle que habiéndose cumplido con lo estipulado en el Artículo 64 del Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Administración de Empresas, se recibió la carta correspondiente en donde consta haberse efectuado las correcciones indicadas por la terna evaluadora en la presentación y defensa del informe final titulado. "Propuesta de un plan estratégico motivacional que permita mejorar la formación actitudinal del recurso humano con cambios positivos en el clima organizacional de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez"., y que APRUEBA el informe final del T.A.E. **Skarleth Mayari Bosque Dubón** carné **200842922** CUI **1823 03616 1001** y se traslada de este Centro Universitario para la orden de impresión correspondiente.

Agradeciendo de antemano su fina atención a la presente.

"ID Y ENSEÑADA TODOS"

M.Sc. Rafael Armando Fonseca Ralda
Coordinador
Carrera de Administración de Empresas



c.c. CEPSAE
Estudiante
Archivo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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

CUNSUROC/USAC-I-01-2020

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el veintisiete de enero dos mil veinte

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y Coordinador de Carrera, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: “PROPUUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO MOTIVACIONAL QUE PERMITA MEJORAR LA FORMACIÓN ACTITUDINAL DEL RECURSO HUMANO CON CAMBIOS POSITIVOS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE SUCHITEPÉQUEZ”, de la estudiante: **Skarleth Mayari Bosque Dubón**, carné No. **200842922** CUI: **1823 03616 1001** de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director



/gris