Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Totonicapán

Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado:

Fortalecimiento institucional y educativo del proceso de alfabetización mediante capacitación digital, campañas de sensibilización y dotación de material didáctico en apoyo al personal técnico y administrativo de la Coordinación Departamental de Alfabetización, CONALFA, Totonicapán.

Por:

Luisa Isabel Ixcaquic Xum

Registro Académico: 201540248

Asesora:

Ph.D. Fabiana Camila Tzul de Alvarado

Totonicapán, Guatemala, septiembre de 2026.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Totonicapán

Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado

Fortalecimiento institucional y educativo del proceso de alfabetización mediante capacitación digital, campañas de sensibilización y dotación de material didáctico en apoyo al personal técnico y administrativo de la Coordinación Departamental de Alfabetización, CONALFA, Totonicapán.

Por:

Luisa Isabel Ixcaquic Xum

Registro Académico: 201540248

Asesora:

Ph.D. Fabiana Camila Tzul de Alvarado

Totonicapán, Guatemala, septiembre de 2026.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR:

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE TOTONICAPÁN:

Nombre	Representante de Facultad o Colegio
M.A. Ing. Carlos Humberto Aroche Sandoval	Director
Ing. Mec. Ind. Hugo Humberto Rivera Pérez	Secretario del Consejo Directivo
Ing. Agr. Pedro Peláez Reyes	Representante Docente de la Facultad de Agronomía
Dr. Berner Alejandro García García	Representante Profesional del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala
Sr. Willy Rolando Barrientos Sancé	Representante Estudiantil de la Facultad de Odontología
Sr. Edin Ricardo González Elizondo	Representante estudiantil de la Facultad de Ciencias Médicas

AUTORIDADES DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE TOTONICAPÁN

DIRECTOR:

M.A. Ing. Carlos Humberto Aroche Sandoval

PROFESIONAL DE PLANIFICACIÓN:

Ing. Erick Rocael de León Guzmán

COORDINADOR ACADÉMICO:

M.A. Lic. Arnoldo René Castañón Ramírez

COORDINADOR DE LA CARRERA:

Ing. Milton Alejandro Felipe Ordóñez Benítez

COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE EPS:

Licda. Azucena Nohemí Cutz Menchú

Totonicapán 17 de septiembre de 2026
REF.I.MA. ICHAS/CUNTOTO/LICMA
Oficio No. 006-2026

El Director del Centro Universitario de Totonicapán de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen de aprobación con referencia DICTAMEN INFORME FINAL DE EPS /No. 006-2026 COORDINACIÓN ACADÉMICA/ARCR/EPSLICPEDAGOGIA006, emitida por el Coordinador Académico del Centro Universitario de Totonicapán, Licenciado Arnoldo René Castañón Ramírez, al trabajo de graduación presentado por la estudiante universitaria **LUISA ISABEL IXCAQUIC XUM**, registro académico **No. 201540248**, trabajo titulado **"Fortalecimiento institucional y educativo del proceso de alfabetización mediante capacitación digital, campañas de sensibilización y dotación de material didáctico en apoyo al personal técnico y administrativo de la Coordinación Departamental de Alfabetización, CONALFA, Totonicapán."** De la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, para lo cual esta Dirección AUTORIZA la impresión de cinco (5) ejemplares del mismo y una (1) copia en digital (CD) del trabajo anteriormente descrito, mismos que deben entregarse a donde corresponda.

Agradeciéndole su atención, me suscribo de usted.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS".

M.A. Carlos Humberto Arreaga Sandoval
Director
Centro Universitario de Totonicapán

C.c. Archivo

DICTAMEN INFORME FINAL DE EPS /No. 006-2026
COORDINACIÓN ACADÉMICA/ARCR/EPSLICPEDAGOGIA006

MSc. Ing. Carlos Aroche Sandoval
Director
Centro Universitario de Totonicapán

Respetable Msc. Aroche:

Por este medio me dirijo a usted con el propósito de informar que se tuvo a la vista el **dictamen de aprobación** del **INFORME FINAL DE EPS** de la estudiante **LUISA ISABEL IXCAQUIC XUM,** registro académico No**. 201540248,** titulado " Fortalecimiento institucional y educativo del proceso de alfabetización mediante capacitación digital, campañas de sensibilización y dotación de material didáctico en apoyo al personal técnico y administrativo de la Coordinación Departamental de Alfabetización, CONALFA, Totonicapán." De la Carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente. Dictamen emitido por la Licda. Azucena Nohemí Cutz Menchú, Coordinadora del Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado CUNTOTO, con referencia a Dictamen No.05-2026 de fecha 11 de agosto de 2026, así mismo se presentó el **dictamen de revisión** de la jefatura de la Biblioteca, con referencia Oficio Ref. No. Bib-EPS/09-2026 de fecha 08 de septiembre de 2026, donde se informa que se ha cumplido con "observaciones en redacción y estilo que deben estar acordes a un trabajo académico de grado exigidas por este Centro Universitario y la Universidad de San Carlos de Guatemala," por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** al trabajo mencionado.

Por lo expuesto se solicita emisión de Dictamen para impresión del Informe final de EPS de la estudiante **LUISA ISABEL IXCAQUIC XUM.**

Y para los usos que a la interesada convenga, se extiende, firma y sella el presente dictamen a los once días del mes de septiembre de 2026.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS".

Lic. Arnoldo Castañón
Coordinador Académico
Centro Universitario de Totonicapán

cc.archivo

Oficio Ref. No. Bib-EPS/09-2026

Totonicapán, 08 de septiembre de 2026

Lic. Arnoldo René Castañón
Coordinador Académico
Centro Universitario de Totonicapán

Respetable Licenciado:

Por este medio me dirijo a usted con el propósito de informar que se presentó a la jefatura de esta Biblioteca la revisión del informe final de **EPS** del (la) estudiante: **LUISA ISABEL IXCAQUIC XUM,** con registro académico No. **201540248,** documento titulado: Fortalecimiento institucional y educativo del proceso de alfabetización mediante capacitación digital, campañas de sensibilización y dotación de material didáctico en apoyo al personal técnico y administrativo de la Coordinación Departamental de Alfabetización, CONALFA, Totonicapán. Contando con la asesoría, revisión y aprobación del (la) Ph.D. Fabiana Camila Tzul de Alvarado

Al mencionado informe se le efectuó observaciones en redacción y estilo que deben de estar acordes a un trabajo académico de grado exigidas por este Centro Universitario y la Universidad de San Carlos de Guatemala, las mismas fueron atendidas por el (la) estudiante, por lo que solicito a usted pueda emitir el **DICTAMEN FAVORABLE** para que éste (a) pueda continuar con las gestiones previas a su graduación.

Sin otro particular muy atentamente.

f) _____
Bib. Mario Santiago Pérez

Centro Universitario de Totonicapán
Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado

Dictamen No. 05-2026

Centro Universitario de Totonicapán, Universidad de San Carlos de Guatemala, once de agosto de dos mil veintiséis. - - -

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Totonicapán

Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado

Totonicapán, 13 de mayo de 2026.

Encargado de comisión de EPS
DEPS, Cuntoto, USAC.

Respetables profesionales:

Se hace constar que la estudiante; **Luisa Isabel Ixcaquix Xum,** con registro académico **201540248** carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente; ha culminado con el Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado, -EPS-, titulado: **Fortalecimiento institucional y educativo del proceso de alfabetización mediante capacitación digital, campañas de sensibilización y dotación de material didáctico en apoyo al personal técnico y administrativo de la Coordinación Departamental de Alfabetización, CONALFA, Totonicapán.**

Habiendo cumplido con los criterios técnicos, establecidos por el Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado, DEPS, CUNTOTO y requeridos por la asesora. Asimismo, respetuosamente, **SOLICITO** la revisión y aprobación del documento de EPS por los miembros de terna para el seguimiento en las instancias establecidas en el reglamento respectivo.

Atentamente:

f.

Ph.D. Fabiana Camila Tzul de Alvarado
Asesora de EPS y docente del DEPS

Dedicatoria a:

Dios	Por haberme dado el don de la vida, la sabiduría y el entendimiento en el largo caminar de mi carrera universitaria.
Mis padres	Por ser mi inspiración de superación y brindarme su amor y cariño durante mi formación universitaria.
Mis abuelos	Por los consejos y cariño que me han brindado.
Centro Universitario de Totonicapán	Que brinda la oportunidad de formar profesionales en dicha casa de estudios.
Docentes del Centro Universitario de Totonicapán (CUNTOTO)	Por su invaluable vocación de servicio, su dedicación y el compromiso demostrado en la formación académica profesional de sus estudiantes.

Agradecimiento a:

Dios	Por su amor infinito, la salud y bendiciones que me brindó durante mi formación académica.
Mis padres	El apoyo que me brindaron durante las actividades realizadas en el proceso de formación universitaria.
Centro Universitario de Totonicapán	Haber sido el centro de estudios que me permitió realizar cada uno de los procesos que contribuyeron a mi formación universitaria.
Asesora	Ph.D. Fabiana Camila Tzul de Alvarado, por compartir sus conocimientos a través de su asesoría y por brindarme el apoyo necesario para culminar mi formación universitaria.
Institución de CONALFA	Por brindarme la oportunidad de realizar el Ejercicio Profesional Supervisado.

Resumen

El Ejercicio Profesional Supervisado, constituye la etapa final de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente del Centro Universitario de Totonicapán de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Su propósito fundamental es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y del entorno en el que se desarrollan. En este marco, la práctica se llevó a cabo durante un período de ocho meses, del 15 de febrero al 15 de octubre del año 2021, bajo la coordinación del Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado, (DEPS).

Como parte inicial del proceso, se realizó un diagnóstico institucional en la Coordinación Departamental de Alfabetización del Comité Nacional de Alfabetización, del municipio de Totonicapán, con el objetivo de conocer, identificar y analizar las condiciones en las que se encuentra dicha entidad. Este estudio permitió determinar las principales necesidades y problemas que presentaba la institución y, a partir de ello, orientar acciones que contribuyeran a su fortalecimiento.

Con base en los resultados del diagnóstico institucional, se desarrollaron tres servicios. El primero se centró en la orientación sobre el uso de plataformas digitales. El segundo, consistió en una campaña publicitaria para la promoción de la alfabetización. El tercer servicio se centró en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la lectoescritura, mediante la implementación de una caja didáctica dirigida a los facilitadores de la fase inicial bilingüe K'iche'. Estos proyectos contribuyeron al funcionamiento de los programas desarrollados en la Coordinación Departamental de Alfabetización.

Palabras clave: Comité Nacional de Alfabetización. Proceso de alfabetización. Diagnóstico institucional. Servicios planificados. Participantes y facilitadores.

Abstract

The Supervised Professional Practice (EPS) constitutes the final stage of the Bachelor's Degree in Pedagogy and Educational Administration with an Environmental Orientation at the University Center of Totonicapán of the University of San Carlos of Guatemala (USAC). Its main purpose is to contribute to improving the quality of life of people and the environment in which they develop. Within this framework, the practice was carried out over a period of eight months, from February 15 to October 15, 2021, under the coordination of the Department of Supervised Professional Practice (DEPS).

As an initial part of the process, an institutional diagnosis was conducted at the Departmental Coordination of Literacy of the National Literacy Committee (CONALFA) in the municipality of Totonicapán, with the objective of understanding, identifying, and analyzing the conditions of the institution. This study made it possible to determine the main needs and problems faced by the institution and, based on this, guide actions that would contribute to its strengthening.

Based on the results of the institutional diagnosis, three service projects were developed. The first focused on guidance regarding the use of digital platforms. The second consisted of an advertising campaign to promote literacy. The third service focused on the teaching-learning process of reading and writing through the implementation of a didactic toolkit aimed at facilitators of the initial bilingual K'iche' phase. These projects contributed to the operation of the programs developed within the Departmental Coordination of Literacy.

Keywords: National Literacy Committee. Literacy process. Institutional diagnosis. Planned services. Participants and facilitators.

K’utb’al pa ri ch’ab’al k’iche’

Ri chak nim u'banik ilom, EPS k'isb'al chak rech ajtij xuquje' urilik u'banik le ja tijob'al ruk utzilal rech uwach ulew wim ja ke ajtijab rech chumeq'ena' rech San Carlos de Guatemala-USAC- ri karaj are' tab'anem rech utzilal k'aslemal kech winaqil, jawje' ek'owi, we jun chak ri xu k'amb'ik waxaqib' ik xumajij pa ri lajuj job' q'ij rech ukab' ik, ixk'is pa ri lajuj job’ q’ij rech lajuj ik re le junab' qyeb’ winaq’ jun, ruk le tob'anem chak kech ajtijab' ilom DEPS.

Are taq xumajij ri chak ri', ixmajix urilik jas rojowaxik chupam ri uq'ab’ chak CONALFA rech ri tinamit chumeq'ena' xarumal uchob'ik, urilik xuquje uchomaxik ri kariqitajwi le CONALFA, we chak ixtob'anik uchob'ik ri rojowaxik, ri k'ax xuquje' ixto'ik che chak jawje katob'anwi che uto'ik. We ilonel b’anik, tobanik’ chu rilik’ ri rajawaxij pa ri chak, kuk ri ajchakib’, chuke kuk ri kam’al be’. Chuke’ kuk’ ri ajtib’aj ri ajtijoxelab’ pa rí taq’ komun ri ka tinamit’.

Ruk ri nab'e chak rech urilik, ixb'an oxib’ chak nab'e are xya' uch'ob'ik le ukojik ri jalajojtaq ch'ich’ chakub’al ruk memaltz'ib', ri ukab' chak are' xb'an jun kutunik uya'ik ub'ixik rech ri alfabetización, uxox chak are uk'utik uya'ik le jelalaj utunik rech ri sikim chak, ruk ri utob'anik jalajojtaq chakub'al ke ajtijab' pa k'iche' xuquje' kaxlan tzij. We jalajojtaq chak katob'anik che ri uk'utik ri etamab'al junam kuk ri k'utunem alfabetización.

Uk’ux’ tz’ij’: Choltzij amaq' rech tijonik re ri kutub’al. Uchakunik ruk' le chomatalik. Solinik ri chak re ri tijoxib’al. Chomanem Chak taq’ kuk’ ri ajtijab’ ruk’ ajtijoxelab’. Ajtob'aneleb' rachil k'amal taq b'e.

Índice general

Contenido **Pág.**

Dictamen de Dirección

Dictamen de Coordinación académica Dictamen de

biblioteca

Dictamen de coordinación de DEPS

Dictamen del asesor (a) Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen Abstract

K'utb'al pa ri ch'ab'al k'iche'

Introducción 19

Capítulo I

1.1 Marco Contextual 21

1.1.1 Descripción del contexto geográfico municipal 21

1.1.1.1 Ubicación 21

1.1.1.2 Extensión territorial 22

1.1.1.3 Clima 22

Capítulo II

2.1 Diagnóstico Institucional de la Coordinación Departamental de Alfabetización, (CONALFA) del municipio de Totonicapán. 24

2.1.1 Objetivos 24

2.1.2 Metodología 24

2.1.2.1. Técnicas 27

2.1.2.1.1 Observación directa 27

2.1.2.1.2 Entrevista 27

2.1.2.1.3 Revisión bibliográfica 28

2.1.2.2 Herramientas 29

2.1.2.2.1 Lista de Cotejo 29

2.1.2.2.2 Cuestionario 29
2.1.2.2.3 Bases de datos 30
2.1.3 Resultados del diagnóstico institucional 30
2.1.3.1 Contexto institucional general 30
2.1.3.1.1 Nombre de la institución 30
2.1.3.1.2 Tipo de la institución 30
2.1.3.1.3 Ubicación de la institución 31
2.1.3.1.4 Naturaleza de la institución 31
2.1.3.1.5 Políticas institucionales 31
2.1.3.1.6 Valores institucionales 32
2.1.3.1.7 Visión y misión 32
2.1.3.1.8 Objetivos 33
2.1.3.1.9 Organigrama 34
2.1.3.1.10 Principales problemas 35
2.1.3.2 Contexto institucional de la unidad de EPS 36
2.1.3.2.1 Nombre de la unidad 36
2.1.3.2.2 Funciones específicas 36
2.1.3.2.3 Procesos administrativos institucionales 37
2.1.3.2.4 Clima organizacional 52
2.1.3.3 Contexto de gestión de riesgos 56
2.1.3.4 Sistematización y análisis de resultados 60
2.1.3.4.1 Matrices 60
Conclusiones 70
Referencias 72
Apéndices
Apéndice A. Coordinación Departamental de Alfabetización del municipio de Totonicapán y actividades desarrolladas en el proceso de alfabetización y administración dentro de la misma. 74

Capítulo III

3.1 Servicios 77

3.1.1 Servicio I. Orientación en el uso de plataformas digitales dirigida al personal alfabetizador, coordinadores municipales y departamentales, y personal administrativo del Comité Nacional de Alfabetización, (CONALFA). 77

3.1.1.1 Parte Informativa 77

3.1.1.2 Objetivos 78

3.1.1.2.1 General 78

3.1.1.2.2 Específicos 78

3.1.1.3 Metas 78

3.1.1.4 Descripción de actividades 79

3.1.1.5 Recursos 80

3.1.1.5.1 Talento humano 80

3.1.1.5.2 Técnicos 80

3.1.1.5.3 Tecnológicos 80

3.1.1.5.4 Físicos 81

3.1.1.5.5 Presupuesto 82

3.1.1.5.6 Cronograma de actividades 83

Resultados 84

Conclusiones 85

Apéndice B. Evidencias de las capacitaciones sobre plataformas virtuales. 86

3.1.2 Servicio II Campaña publicitaria para la promoción del proceso de alfabetización del Comité Nacional de Alfabetización, (CONALFA). 88

3.1.2.1 Parte Informativa 88

3.1.2.2 Objetivos 88

3.1.2.2.1 General 88

3.1.2.2.2 Específicos 89

3.1.2.3 Metas 89

3.1.2.4 Descripción de actividades 90

3.1.2.5 Recursos 91

3.1.2.5.1 Talento humano 91

3.1.2.5.2 Técnicos 91

3.1.2.5.3 Tecnológicos 91
3.1.2.5.4 Físicos 91
3.1.2.5.5 Presupuesto 92
3.1.2.5.6 Cronograma 93
Resultados 94
Conclusiones 96
Apéndice C. Presentación de trifoliares y spot publicitario. 98
3.1.3 Servicio III Fortalecimiento del proceso de enseñanza- aprendizaje de la lectoescritura en la fase inicial mediante una caja didáctica a los facilitadores de la fase inicial bilingüe K'iche'-español. 99
3.1.3.1 Parte informativa 99
3.1.3.2 Objetivos 99
3.1.3.2.1 General 99
3.1.3.2.2 Específicos 100
3.1.3.3 Metas 100
3.1.3.4 Descripción de actividades 100
3.1.3.5 Recursos 101
3.1.3.5.1 Talento humano 101
3.1.3.5.2 Técnicos 101
3.1.3.5.3 Tecnológicos 102
3.1.3.5.4 Físicos 102
3.1.3.5.5 Presupuesto 103
3.1.2.5.6 Cronograma 105
Resultados 106
Conclusiones 107
Apéndice D. Distribución del material en las cajas didácticas 108
3.1.5 Sistematización de servicios no planificados 110

Capítulo IV

4.1 Experiencias de aprendizaje en el campo de profesión. 112
4.2 Experiencias personales 113
4.3 Aportes de los servicios planificados y no planificados 115

4.4 Hallazgos relevantes 116
Conclusiones 117
Recomendaciones 118

Índice de Tablas

Contenido Pág.

Tabla 1.Matriz de análisis de resultados 60
Tabla 2. Matriz de priorización de problemas y propuesta de servicios 67
Tabla 3. Lista de cotejo. 76
Tabla 4. Presupuesto del primer servicio 82
Tabla 5. Cronograma de actividades del primer servicio 83
Tabla 6. Presupuesto del segundo servicio 92
Tabla 7. Cronograma del segundo servicio 93
Tabla 8. Prepuesto del tercer servicio. 103
Tabla 9. Cronograma de actividades del tercer servicio. 105
Tabla 10. Consolidado de servicios no planificados de –EPS-. 110

Índice de figuras

Contenido Pág.

Figura 1. Organigrama del Comité Nacional de Alfabetización. 32
Figura 2. Estructura organizativa de la Coordinación Departamental de Alfabetización, Totonicapán. 40
Figura 3. Coordinación Departamental de Alfabetización, Totonicapán, CONALFA. 73 Figura 4.Oficina donde se desarrollan los procesos de la fase inicial bilingüe. 73
Figura 5. Análisis de datos del Diagnóstico Institucional. 74
Figura 6. Clases presenciales dirigida a los alfabetizadores de la Fase Inicial. 74
Figura 7. Desarrollo de la primera capacitación sobre plataformas digitales. 84

Figura 8. Participación personal técnico, administrativo, facilitadores y participantes de alfabetización en el desarrollo de la capacitación. 84
Figura 9. Desarrollo de la segunda capacitación con Alfabetizadores y participantes del Comité Nacional de alfabetización de la Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán. 85
Figura 10. Intervención de los Coordinadores Municipales de Alfabetización de Totonicapán. 85
Figura 11. Presentación de trifoliares y spot publicitario. 97
Figura 12. Entrega de trifoliares a la Coordinadora Departamental de Alfabetización y a los Coordinadores Municipales de Alfabetización. 97
Figura 13. Rotulación de las cajas didácticas. 108
Figura 14. Organización de las cajas didácticas. 108
Figura 15. Capacitación sobre el uso del material didáctico. 109
Figura 16. Entrega de las cajas didácticas para la fase inicial Bilingüe. 109

Introducción

En el presente informe se describe cada una de las actividades realizadas como parte del Ejercicio Profesional Supervisado, el cual tuvo una duración de ocho meses, comprendidos del 15 de febrero al 15 de octubre de 2021. Dicho proceso se llevó a cabo en las oficinas de la Coordinación Departamental de Alfabetización del municipio de Totonicapán. En primera instancia, en el Capítulo I se describe el contexto de la sede donde se desarrolló el EPS. En el Capítulo II se presenta información relevante del diagnóstico institucional realizado en la Coordinación Departamental de Alfabetización. Este estudio constituye un instrumento que permite conocer, identificar y verificar las condiciones en las que se encuentra dicha institución.

Se presenta el contexto institucional, que contiene información precisa sobre la dependencia, su naturaleza y las oficinas en las que se desarrollan las actividades. Asimismo, se describen las políticas, la visión, la misión y los valores como: transparencia, mística de servicio, lealtad, empatía y respeto, estos orientan al buen funcionamiento de la entidad. De igual manera, se detallan los niveles administrativos y de gerencia, así como los usuarios institucionales, tanto internos como externos. También se incluye la ubicación de la institución y una descripción del área administrativa, donde se identifican los puestos y funciones del personal que labora en la Coordinación Departamental de Alfabetización, cabecera de Totonicapán.

El Capítulo III, aborda los servicios planificados. El primero, titulado Orientación en el uso de plataformas digitales, dirigido al personal alfabetizador, coordinadores municipales y departamentales, y administrativo de la Coordinación Departamental de Alfabetización. El segundo, denominado Campaña publicitaria para la promoción del proceso de alfabetización del (CONALFA). El tercer servicio, Fortalecimiento de la enseñanza-aprendizaje de la lectoescritura en la fase inicial bilingüe K’iche’-español, se desarrolló mediante la implementación de una caja didáctica dirigida a los facilitadores de esta etapa, con el propósito de mejorar la práctica pedagógica y la educación de los participantes. Finalmente, se presenta la sistematización de los proyectos no planificados, los cuales comprendieron acciones adicionales que contribuyeron al desarrollo institucional.

En el Capítulo IV se presentan las experiencias del Ejercicio Profesional Supervisado, incluyendo los aprendizajes personales adquiridos en el campo de la profesión. Asimismo, se describen los alcances de los servicios planificados y no planificados, así como los hallazgos relevantes, conclusiones como recomendaciones derivadas del proceso. También aborda aspectos fundamentales, destacando los aportes realizados a la Coordinación Departamental de Alfabetización. De igual manera, se resalta la proyección y extensión del CUNTOTO a la población, especialmente hacia los sectores que requirieron apoyo en el ámbito educativo, con énfasis en el fortalecimiento de los procesos de alfabetización en el municipio de Totonicapán.

Capítulo I

1.1 Marco Contextual

1.1.1 Descripción del contexto geográfico municipal

El municipio de Totonicapán se encuentra ubicado al sur occidente de Guatemala, siendo su cabecera departamental la ciudad de Totonicapán. La extensión territorial del municipio es de 328 kilómetros cuadrados, que equivale al 30.9% de la superficie total del departamento. Se encuentra a una altura de 2,495 metros sobre el nivel del mar, siendo el centro poblado con categoría de ciudad más alto de Centro América. Su clima predominante es frío, tiene una configuración montañosa, con terreno quebrado. (SEGEPLAN, 2023, pág. 1)

Totonicapán es uno de los principales productores de artesanías populares, las cuales tienen gran demanda por su variedad y su calidad, entre las que se pueden mencionar cerámica tradicional y vidriada, productos de madera y hierro, tejidos, etc. Sobresalen las fiestas y morerías, los bailes tradicionales son parte integral de las festividades de Totonicapán; entre los más importantes se pueden mencionar: La Conquista, Torito, Venado y los Moros. La feria titular, en honor a San Miguel Arcángel, se celebra del 24 al 30 de septiembre. El idioma indígena predominante en todo el municipio de Totonicapán es el Quiché, pero también hablan el español, especialmente los hombres. (Ortiz, 2007, pág. 1)

1.1.1.1 Ubicación

El municipio de Totonicapán, cabecera departamental de Totonicapán, situado en la parte este del departamento de Totonicapán y este a su vez pertenece a la Región VI. Situado en el altiplano sur occidental de Guatemala, a una altura de 2,495 metros sobre el nivel del mar, cuenta con un área de 328 kilómetros cuadrados, que representan el 30.9% del total del departamento, con latitud norte 14° 54' 39" y longitud oeste 91° 21' 38". La distancia que separa su cabecera municipal de la ciudad capital, es de 203 kilómetros por carretera

asfaltada. Cuenta con vías de comunicación con los municipios del departamento y otros departamentos colindantes. (SEGEPLAN, 2023, pág.1).

1.1.1.2 Extensión territorial

"El municipio de Totonicapán, es uno de los ocho municipios del departamento del mismo nombre, su extensión territorial es de 328 kilómetros cuadrados, que constituyen el 30.9 % del total del departamento". (Ortiz, 2007, pág. 1).

1.1.1.3 Clima

El clima del municipio de Totonicapán es predominantemente frío durante el año, lo cual se debe en gran parte a su elevación sobre el nivel del mar; se encuentra en un área considerada como típico sistema de altura, con características propias de tierra fría del altiplano. El frío se hace más intenso entre los meses de noviembre a febrero. Según el Programa de Emergencias por Desastres Naturales –PEDN- en el municipio se promedia una temperatura mínima de 12ºC, centígrados dándose temperaturas extremas en los meses de noviembre a febrero de hasta –7 ºC (grados centígrados). La temperatura máxima promedio es de 18ºC centígrados. Según el Programa de Emergencias por Desastres Naturales –PEDN- en el municipio se da una precipitación de 1,000 a 1,200 milímetros anuales. Según el Programa de Emergencias por Desastres Naturales –PEDN- en el municipio hay tres tipos de vida, las cuales son bosque muy húmedo montañoso bajo subtropical, bosque muy húmedo montañoso subtropical y, en menor área, la zona de vida bosque húmedo montañoso bajo subtropical. La región es muy lluviosa y el ambiente mantiene humedad relativamente alta. (Ortiz, 2007, pág. 5)

La velocidad promedio del viento por hora en Totonicapán tiene variaciones estacionales leves en el transcurso del año. La parte más ventosa del año dura 5.0 meses, del 29 de octubre al 29 de marzo, con velocidades promedio del viento de más de 6.9 kilómetros por hora. El mes más ventoso del año en Totonicapán es enero, con vientos a una velocidad promedio de 8.0 kilómetros por hora. El tiempo más calmado del año dura 7.0 meses, del 29 de marzo al 29

de octubre. El mes más calmado del año en Totonicapán es mayo, con vientos a una velocidad promedio de 5.8 kilómetros por hora. (Weather, 2026, párr. 34)

Capitulo II

2.1 Diagnóstico Institucional de la Coordinación Departamental de Alfabetización, (CONALFA) del municipio de Totonicapán.

2.1.1 Objetivos

Objetivo general de diagnóstico

Realizar un diagnóstico institucional de la Coordinación Departamental de Alfabetización, del Comité Nacional de Alfabetización (CONALFA), Totonicapán; mediante un proceso sistemático de investigación para la identificación de las principales problemáticas y necesidades presentes en la institución**,** contribuyendo a la mejora de su funcionamiento y al fortalecimiento de sus acciones educativas.

Objetivos específicos de diagnóstico

- Identificar las principales problemáticas administrativas, pedagógicas y organizativas que afectan el funcionamiento de la Coordinación Departamental de Alfabetización del Comité Nacional de Alfabetización, mediante la aplicación de las técnicas de investigación.
- Determinar las necesidades prioritarias de mejora que contribuyan al fortalecimiento institucional de la Coordinación Departamental de Alfabetización, (CONALFA), Totonicapán.
- Proponer acciones orientadas al mejoramiento de la calidad del servicio que brinda la institución, mediante los servicios planificados.

2.1.2 Metodología

La palabra metodología es una derivación de «método» (del latín «*methodus*»), cuyo significado, de origen latino, es «camino o vía para la realización de algo». La palabra «metodología», por su parte, consiste en el campo que estudia los mejores métodos practicados. Así, una metodología es la justificación para el enfoque de investigación y estudios, además de la lente a través de la cual ocurre el análisis de datos. Dicho de otra manera, una metodología describe la estrategia general que dicta cómo deben realizarse las investigaciones y estudios. La metodología debe impactar en los diferentes métodos para un

> emprendimiento de investigación seleccionado, con el fin de generar datos convincentes. (Fontoura, 2023 párrs. 4 y 5).

La metodología aplicada facilitó la identificación de los problemas presentes en la Coordinación Departamental de Alfabetización del municipio de Totonicapán, permitiendo un análisis más claro, ordenado y preciso de la situación. A través de su implementación, fue posible recopilar información relevante de manera sistemática; asimismo, contribuyó a una mejor comprensión de las causas y efectos de las problemáticas institucionales. Esto permitió orientar de forma adecuada el diagnóstico institucional y fundamentar la toma de decisiones.

- **Método cualitativo**

> Se define como "una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos Por tanto puede decirse que la investigación cualitativa centra su atención en buscar en los fenómenos todas esas cualidades, características y aspectos importantes que le permitan reconstruir la realidad observada y detectada por el investigador a partir de las diferentes técnicas de recolección de datos que la misma investigación presenta; este proceso debería de ser lo más objetivo posible de manera de que la información que emerge sea la más fidedigna. (Salazar, 2020, pág. 104)

El método cualitativo se empleó con el objetivo de comprender de manera integral el contexto de la Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán. Su aplicación permitió desarrollar un estudio descriptivo detallado de cada una de las dependencias, lo que facilitó el análisis de sus características y funcionamiento. Asimismo, contribuyó a la identificación de las principales problemáticas presentes en la institución. A través de este enfoque, se logró analizar los fenómenos que se manifestaban en el entorno institucional, lo cual aportó a obtener una visión más amplia de la situación.

- **Método descriptivo**

  La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes. El investigador puede elegir entre ser un observador completo, observar como participante, un participante observador o un participante completo. (Guevara, 2019, párr. 1)

Este método se aplicó con la finalidad de observar, identificar y analizar las problemáticas existentes dentro de la institución, sin intervenir directamente en su funcionamiento. El enfoque se centró en la recolección y descripción detallada de la información tal como ocurre en la realidad. A través de su aplicación, se logró caracterizar de manera precisa las situaciones observadas. Asimismo, permitió comprender las condiciones y los factores que influyen en el desarrollo de las actividades institucionales.

- **Método documental**

  La investigación documental o bibliográfica es aquella que procura obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar información sobre un objeto de estudio a partir de fuentes documentales, tales como libros, documentos de archivo, hemerografía, registros audiovisuales, entre otros. Este tipo de investigación es muy usada en las ciencias sociales y es característica del modelo de investigación cualitativa, donde constituye un objetivo en sí mismo. Sin embargo, está presente en todo tipo de investigación, pues solo a partir de la investigación documental se conocen los antecedentes del problema o el estado de la cuestión. (Carbajal, 2020, pág. 7)

La investigación documental se utilizó para recopilar, analizar e interpretar información previamente existente sobre la institución, con el propósito de identificar los problemas que afectan el adecuado funcionamiento de la Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán. Esta técnica facilitó el desarrollo del diagnóstico

institucional al permitir el acceso y la revisión de referencias proveniente de fuentes primarias y secundarias. Los medios primarios proporcionan referencia original y directa, mientras que los secundarios contienen datos analizados, interpretados o sintetizados.

2.1.2.1. Técnicas

2.1.2.1.1 Observación directa

> Es la inspección que se hace directamente a un fenómeno dentro del medio en que se presenta, a fin de contemplar todos los aspectos inherentes a su comportamiento y características dentro de ese campo. Permitió conocer el funcionamiento interno, organización y ambiente institucional. (UNAM, s.f. párrs.10 y 11)

La técnica de la observación directa permitió obtener información verídica durante el proceso de diagnóstico de la organización, ya que facilitó la observación de los acontecimientos en tiempo real dentro de cada contexto de la institución, a través de su aplicación, fue posible analizar de manera detallada las actividades y situaciones que se desarrollan en el entorno de la entidad. Asimismo, contribuyó a identificar con mayor precisión las problemáticas existentes. Esto ayudó a comprender de forma objetiva la realidad. En consecuencia, se obtuvo un estudio institucional más claro, confiable y fundamentado.

2.1.2.1.2 Entrevista

> Es una recopilación verbal sobre algún tópico de interés para el entrevistador a diferencia del cuestionario, requiere de una capacitación amplia y de experiencia por parte del entrevistador, así como un juicio sereno y libre de influencias para captar las opiniones del entrevistado sin agregar ni quitar nada en la información proporcionada. (UNAM, s.f. párr. 8)

Esta técnica permitió un acercamiento directo con el personal que forma parte de la Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán. A través de su aplicación, se realizaron preguntas orientadas a conocer los procesos que se

desarrollan dentro de la institución. Esto facilitó la obtención de información relevante sobre las experiencias, opiniones y percepciones de los participantes. Ayudó a profundizar en el análisis de la situación institucional, de esta manera, se logró una comprensión amplia y detallada de la realidad estudiada. La indagación contribuyó significativamente al diagnóstico realizado.

2.1.2.1.3 Revisión bibliográfica

> Una revisión bibliográfica es, principalmente, una modalidad de trabajo académico para elaborar artículos científicos, trabajos de fin de grado, máster o tesis. El objetivo principal de esta modalidad es realizar una investigación documental, es decir, recopilar información ya existente sobre un tema o problema. Puedes obtener esta información de diversas fuentes como, por ejemplo, revistas, artículos científicos, libros, material archivado y otros trabajos académicos. Esta investigación documental proporciona una visión sobre el estado del tema o problema elegido en la actualidad. (Carbajal, 2020, págs. 13,14)
>
> Para realizar una revisión bibliográfica como trabajo de calidad no basta con hacer un resumen de la información encontrada. De lo contrario, debes establecer una relación entre las fuentes y hacer comparaciones entre ellas para poder analizar críticamente la información recopilada sobre el tema en cuestión y, así, responder a la pregunta de investigación inicialmente propuesta.
>
> Este apartado empieza, normalmente, con la búsqueda de información online. Usar las palabras clave apropiadas es muy importante a la hora de encontrar la información adecuada sobre tu campo de investigación. Asimismo, es una buena idea buscar los términos tanto en español como en inglés para tener un área de búsqueda mucho más amplia. (Carbajal, 2020, pág. 15)

La revisión bibliográfica contribuyó en el proceso de investigación y durante el desarrollo del diagnóstico, ya que permitió conocer información ya existente sobre un tema, mediante la consulta de libros, artículos científicos, en la indagación se detectaron las problemáticas que aportaron al estudio realizado, esto ayudó a

comparar diferentes puntos de vista y a analizar las referencias de manera crítica. La búsqueda adecuada aportó a obtener datos más precisos y actualizados.

2.1.2.2 Herramientas

2.1.2.2.1 Lista de Cotejo

> Es un instrumento estructurado, que contiene una lista de criterios o desempeños de evaluación establecidos, en los cuales únicamente se califica la presencia o ausencia de estos mediante una escala dicotómica, es decir que acepta solo dos alternativas: si, no; lo logra, o no lo logra, presente o ausente, etc. Sirve para evaluar tareas, acciones, procesos, productos de aprendizaje, o conductas. Se considera un instrumento de evaluación, dentro de los procedimientos de observación. (Hidalgo, 2019, pág. 25)

La lista de cotejo permitió establecer de manera clara y objetiva el cumplimiento de determinados criterios relacionados con el diagnóstico Institucional. Esto facilitó la observación y el registro de evidencias durante el desarrollo del estudio, además ayudó a identificar fortalezas y aspectos que se necesitaban mejorar dentro de la institución y programas que se desarrollan. Su aplicación contribuyó a una evaluación más organizada, precisa y eficiente.

2.1.2.2.2 Cuestionario

> Es el documento en el cual se recopila la información por medio de preguntas concretas (abiertas o cerradas) aplicadas a un universo o muestra establecidos, con el propósito de conocer una opinión. Tiene la gran ventaja de poder recopilar información en gran escala debido a que se aplica por medio de preguntas sencillas que no deben implicar dificultad para emitir la respuesta; además, su aplicación es impersonal y está libre de influencias como en otros métodos. (UNAM, s.f. párr. 5)

La presente herramienta se aplicó al personal de la Coordinación Departamental de Alfabetización con el propósito de obtener información relacionada con la institución y que respondiera al contenido que establece el diagnóstico institucional. Además, permitió tener datos relevantes de la entidad que aportaran al estudio y a la planificación de los servicios que se necesitaban realizar como parte de la extensión universitaria en el Ejercicio Profesional Supervisado.

2.1.2.2.3 Bases de datos

> Las bases de datos son herramientas de búsqueda de información que recopilan referencias de documentos científicos: artículos de revistas, normas, tesis, congresos, informes, manuales y ensayos, incorporados de forma selectiva, contractada, deliberada y no automática. Existen bases de datos especializadas en determinadas materias y también bases de datos multidisciplinares. Son las mejores herramientas para encontrar información relevante sobre cualquier campo de investigación. (Sevilla, 2025, párr. 1)

La base de datos constituyó una herramienta fundamental durante el desarrollo del diagnóstico institucional, ya que permitió acceder a información confiable, pertinente y actualizada sobre la institución. A través de esta se consultaron artículos, informes, documentos técnicos y otros materiales relevantes que respaldaron la investigación. Asimismo, facilitó la búsqueda rápida y precisa de registros específicos, optimizando el proceso de recopilación de referencias y contribuyendo a garantizar la calidad, veracidad y confiabilidad de las fuentes utilizadas. Esto contribuyó a fundamentar de manera objetiva el análisis e identificar con mayor precisión las necesidades y problemáticas de la Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán.

2.1.3 Resultados del diagnóstico institucional

2.1.3.1 Contexto institucional general

2.1.3.1.1 Nombre de la institución

Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán

2.1.3.1.2 Tipo de la institución

“Es una entidad estatal autónoma y descentralizada de Guatemala no lucrativa, apolítica y no religiosa, de servicio social especialmente en el área de la educación en Guatemala. Su objetivo principal ha sido y es promover proyectos de alfabetización en el área rural de Guatemala”. (CONALFA, s.f., párr.1)

2.1.3.1.3 Ubicación de la institución

La Coordinación Departamental de Alfabetización, municipio de Totonicapán, ubicada en 2ª Avenida 4-15, zona 4, Totonicapán.

2.1.3.1.4 Naturaleza de la institución

El Comité Nacional de Alfabetización de Totonicapán, es de carácter social y educativo, ya que tiene como finalidad reducir el índice de analfabetismo en las comunidades de las áreas rurales, brindando oportunidades de aprendizaje a jóvenes y personas adultas que no han tenido acceso a la educación formal (CONALFA) actúa en cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala y en su ley de Alfabetización, promoviendo el derecho a la formación. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 5).

2.1.3.1.5 Políticas institucionales

Las políticas institucionales orientan la ejecución de los programas de alfabetización en el departamento y responden a los lineamientos establecidos a nivel nacional.

Entre las principales políticas se encuentran:

- Enfoque de cobertura. Priorizar departamentos geográficos con mayor concentración de analfabetismo, enfocado en población vulnerable, indígena y mujeres.
- Pertinencia cultural y lingüística. La educación se imparte en el idioma materno de los participantes y con metodologías adaptadas a sus necesidades locales y culturales.
- Alfabetización productiva. Vínculo de la enseñanza con la capacitación para el trabajo, orientada a mejorar la calidad de vida a través de la producción.
- Alianzas estratégicas. Coordinación con instituciones públicas, municipalidades, ONG y el Sistema de Consejos de Desarrollo (COCODES) para ampliar la cobertura.

- Voluntariado y estímulos. Implementación de un sistema de alfabetizadores voluntarios y personal bajo convenio, a quienes se les otorga un estímulo económico, fomentando la participación comunitaria.
- Homologación educativa. Los procesos de alfabetización están equiparados al nivel de sexto primario, facilitando la continuidad de estudios básicos.
- Seguimiento y evaluación. Supervisión continua de los programas y planes para garantizar el cumplimiento de las metas anuales. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 10)

2.1.3.1.6 Valores institucionales

- **Transparencia:** somos honestos, íntegros y éticos.
- **Mística de servicio:** hacemos las cosas con pasión, compromiso y disponibilidad.
- **Sinergia:** trabajamos en equipo, con efectividad y confianza.
- **Lealtad:** actuamos con fidelidad**,** identidad y confianza.
- **Empatía**: la comprensión y la tolerancia.
- **Respeto:** consideramos, valoramos y dignificamos a las personas (Alfabetización C. D., 2021, párr. 56)

2.1.3.1.7 Visión y misión

- *Visión.* Ser la institución vanguardista en la educación de jóvenes y adultos, mediante la ejecución de estrategias innovadoras, flexibles y accesibles, que respondan a las necesidades, expectativas de vida y desarrollo sostenible de los egresados del programa de alfabetización, en el nuevo milenio. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 4)

- *Misión.* Somos por mandato constitucional la institución rectora de la alfabetización en Guatemala, encargada de normarla, organizarla, coordinarla, promoverla y ejecutarla, mediante procesos y metodologías integrales, innovadoras y flexibles, con pertinencia étnica, cultural y lingüística, dirigida a personas de 15 años y más, y

considerada de urgencia nacional, en cumplimiento con los compromisos nacionales e internacionales suscritos. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 5)

2.1.3.1.8 Objetivos

- *General*

Desarrollar procesos educativos de alfabetización en el departamento de Totonicapán que contribuyan a disminuir los índices de analfabetismo y fortalecer el desarrollo integral de la población joven y adulta. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 6)

- *Específicos*

    - Implementar programas de alfabetización en los ocho municipios y en las diferentes comunidades del departamento.
    - Fortalecer las competencias pedagógicas de los alfabetizadores mediante procesos de capacitación y acompañamiento técnico.
    - Promover la participación comunitaria en los procesos de alfabetización.
    - Supervisar y evaluar la ejecución de los programas educativos.
    - Garantizar la continuidad educativa mediante los programas de pos alfabetización. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 7)

2.1.3.1.9 Organigrama

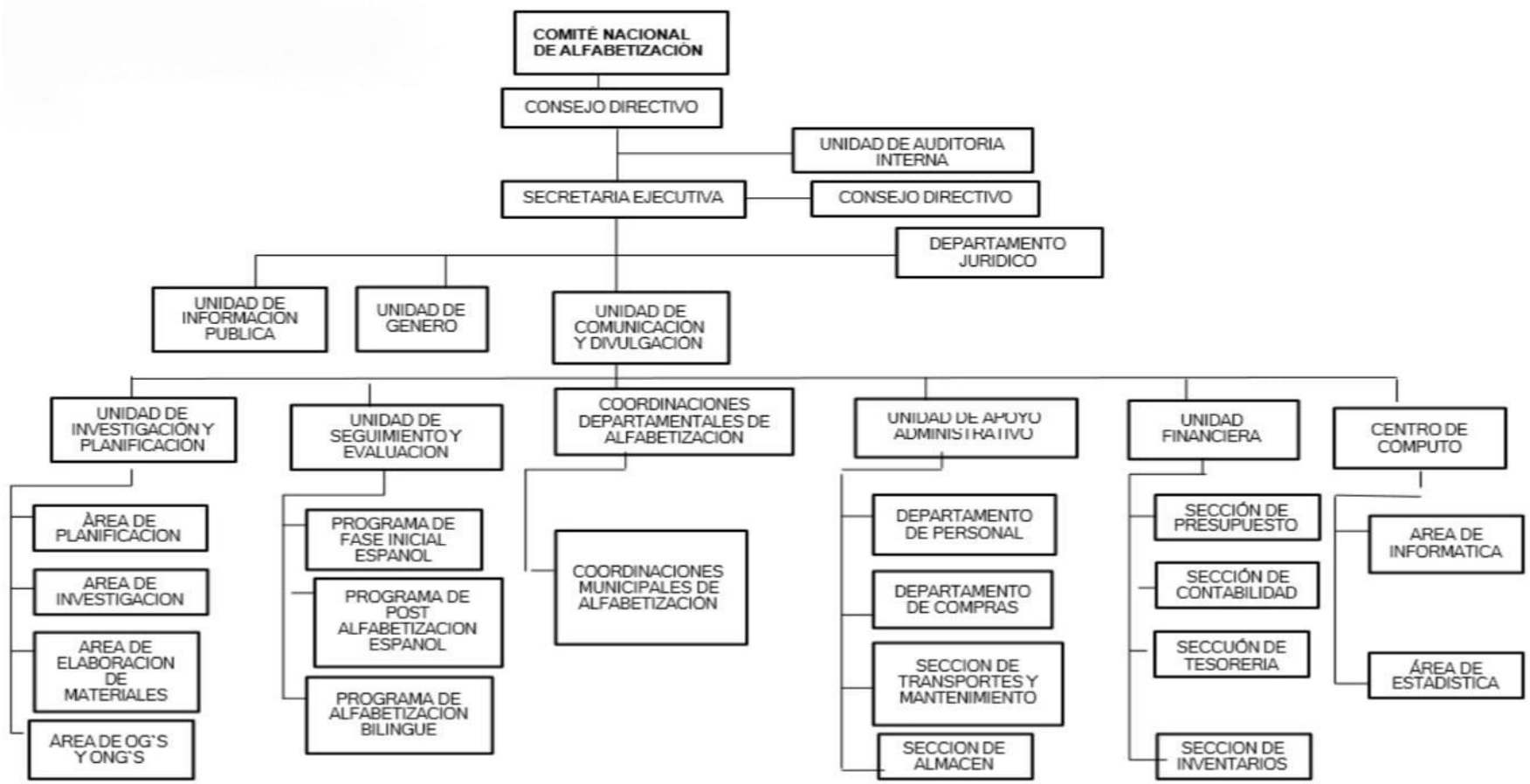


Figura 1. Organigrama del Comité Nacional de Alfabetización.

Organigrama que representa a toda la institución.

Fuente: Comité Nacional de Alfabetización, CONALFA, marzo de 2021.

2.1.3.1.10 Principales problemas

- Falta de voluntad política para priorizar los programas de alfabetización.
- Los movimientos migratorios que dificultan la reducción de los índices de analfabetismo.
- Tendencia de la población indígena a demandar el servicio de alfabetización en español en lugar del idioma K'iche', lo que contribuye a la pérdida de la identidad lingüística.
- Incremento de la población en sobre edad escolar que se encuentra excluida del sistema de educación formal.
- Disponibilidad tardía de los recursos financieros para la ejecución del presupuesto.
- Impacto de desastres y fenómenos naturales que afectan el desarrollo de los programas educativos.
- Desinterés de la población en participar en los procesos de alfabetización.
- Factores socioeconómicos como la pobreza, la violencia y la inseguridad
- Factores culturales como el machismo y ciertas creencias religiosas que limitan la participación educativa.
- Uso de metodologías extranjeras que no responden al contexto sociocultural de la población.
- Insuficientes recursos financieros. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 10.)

2.1.3.2 Contexto institucional de la unidad de EPS

2.1.3.2.1 Nombre de la unidad

Coordinación Departamental de Alfabetización (CONALFA) Totonicapán.

2.1.3.2.2 Funciones específicas

- **Programas de alfabetización**

En la Coordinación Departamental de Alfabetización del departamento de Totonicapán se tienen implementados los programas que permiten atender a la población joven y adulta que no ha tenido acceso a la educación formal.

La Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán implementa programas orientados a brindar oportunidades educativas a jóvenes y adultos excluidos del sistema formal. Estas iniciativas buscan desarrollar habilidades básicas de lectura, escritura y cálculo. Asimismo, promueven la inclusión social y el fortalecimiento de capacidades para la vida diaria. Los planes se adaptan a las necesidades culturales y lingüísticas de la población local. Además, fomentan la participación comunitaria y el aprendizaje continuo. Entre los principales programas se encuentran:

- Fase Inicial de alfabetización**:** está dirigida a personas que no saben leer ni escribir. Su objetivo es desarrollar habilidades básicas de lectura, escritura y cálculo.

- Programa de Post alfabetización (Primera etapa**):** busca fortalecer los conocimientos adquiridos durante la fase inicial.

- Programa de Post alfabetización (Segunda etapa): tiene como finalidad consolidar el aprendizaje y promover la continuidad educativa.

- Programa Bilingüe Intercultural**:** se desarrolla en comunidades donde se habla idioma maya, utilizando materiales educativos en idioma materno y español,

atendiendo Fase Inicial, primera y segunda etapa de Post alfabetización Bilingüe K'iche'-español. (Alfabetización C. D., 2021, párrs. 14,15 y 16)

2.1.3.2.3 Procesos administrativos institucionales

a. Planeación

- **Visión**. "Personas egresadas del proceso de Post alfabetización participan activamente en el desarrollo económico, productivo, social, cultural y político del país". (Alfabetización C. D., 2021, párr. 4.)

- **Misión**. "Somos un equipo interdisciplinario que integramos el programa que dirige la Post alfabetización español, que, de acuerdo con la ley de alfabetización, coordinamos con diversas instancias a nivel nacional el seguimiento, la retroalimentación y ampliación de modalidades de entrega haciendo uso de estrategias innovadoras y de una metodología activa participativa para la atención de jóvenes y adultos neo alfabetos con enfoque de género y respeto a la interculturalidad del país" (Alfabetización C. D., 2021, párr. 5.)

- **Objetivos**

  - Promover la incorporación del hablante analfabeta a la cultura letrada, desarrollando en él, las habilidades de lectoescritura y aritmética básica, en su idioma maya y en castellano como segunda lengua.

  - Desarrollar el proceso de alfabetización y Post alfabetización bilingüe en un marco de respeto e igualdad. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 6.)

- **Estrategias**

Las etapas I y II de la post alfabetización bilingüe se desarrollan mediante el uso de dos textos didácticos, estructurados en veinte unidades. Estos materiales integran los contenidos mínimos de la educación básica integral, presentados tanto en k'iche' como en español, con el propósito de fortalecer las competencias

lingüísticas y escolares de los participantes en ambos idiomas. Está diseñada de manera interdisciplinaria, ya que aborda temáticas o áreas básicas de estudio, lo que favorece un aprendizaje contextualizado. Asimismo, se trabaja simultáneamente una unidad en idioma maya y su correspondiente en español, promoviendo el desarrollo equilibrado de las habilidades de comprensión, expresión y análisis en ambas lenguas. Este enfoque no solo facilita la apropiación de conocimientos, sino que también contribuye a la valoración y preservación de la identidad cultural y lingüística de los alumnos. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 8.)

- **Políticas**

Las políticas institucionales orientan estratégicamente la ejecución de los programas de alfabetización en el departamento de Totonicapán. Estas se diseñan en coherencia con los lineamientos y normativas establecidos a nivel nacional. Su propósito es garantizar la calidad, pertinencia y equidad en los procesos educativos dirigidos a jóvenes y adultos. Además, promueven la inclusión, el respeto a la diversidad cultural y lingüística, y la participación comunitaria. Asimismo, facilitan la coordinación interinstitucional para optimizar recursos y esfuerzos. De esta forma, se contribuye al fortalecimiento del sistema de alfabetización y al desarrollo integral de la población beneficiaria.

- Enfoque de cobertura: priorizar departamentos geográficos con mayor concentración de analfabetismo, enfocado en población vulnerable, indígena y mujeres.

- Pertinencia cultural y lingüística**:** La educación se imparte en el idioma materno de los participantes y con metodologías adaptadas a sus necesidades locales y culturales.

- Alfabetización productiva**:** vínculo de la enseñanza con la capacitación para el trabajo, orientada a mejorar la calidad de vida a través de la producción.

- Alianzas estratégicas: Coordinación con instituciones públicas, municipalidades, ONGs y el Sistema de Consejos de Desarrollo (COCODES) para ampliar la cobertura.

- Voluntariado y estímulos**:** implementación de un sistema de alfabetizadores voluntarios y personal bajo convenio, a quienes se les otorga un estímulo económico, fomentando la participación comunitaria.

- Homologación educativa: los procesos de alfabetización están equiparados al nivel de sexto primario, facilitando la continuidad de estudios básicos.

- Seguimiento y evaluación**:** supervisión continua de los programas y planes para garantizar el cumplimiento de las metas anuales. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 9.)

- **Normas**

  El desarrollo de los programas de alfabetización se lleva a cabo conforme a un conjunto de normas y procedimientos que orientan y regulan el trabajo del personal técnico y administrativo. Estas normativas establecen las directrices vinculadas con la organización de los círculos de alfabetización, el desempeño de los alfabetizados de los alfabetizadores, la aplicación de evaluaciones educativas y la elaboración de informes institucionales. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 10.)

- **Procedimientos**

  - Identificación de comunidades con población analfabeta.

  - Convocatoria y selección de alfabetizadores.

  - Realización de procesos de inducción.

  - Organización de grupos de alfabetización.

  - Supervisión pedagógica de los facilitadores

- Evaluación del aprendizaje de los participantes.
- Elaboración de informes técnicos y administrativos. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 11.)

- **Programas**
  - Programas de Alfabetización
  - Fase Inicial de Alfabetización
  - Programa de Post alfabetización (Primera etapa)
  - Programa de Post alfabetización (Segunda etapa)

Programa de Alfabetización Bilingüe: la Entidad Ejecutora del Comité Nacional de Alfabetización (CONALFA), integró al programa bilingüe, dentro de la Unidad de Seguimiento y Evaluación en 1996, con la finalidad de atender a la población analfabeta maya-hablante de las diferentes comunidades lingüísticas en su respectivo idioma y en castellano como segundo idioma. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 11.)

Actualmente, el proceso de alfabetización se desarrolla en 17 idiomas mayas y en el idioma garífuna. Los contenidos abordados en la enseñanza-aprendizaje incluyen la lectura y escritura en k'iche', la ejercitación oral del castellano, así como el estudio y la práctica de las operaciones básicas (suma, resta, multiplicación y división) y la resolución de problemas matemáticos. Asimismo, la numeración maya del 0 al 20 y la transferencia de las habilidades adquiridas en el primer lenguaje (L1) hacia el español (L2). (Alfabetización C. D., 2021, párr. 12.)

La alfabetización bilingüe se desarrolla en el idioma materno k'iche', ya que permite a la persona reconocer la importancia y el valor de su propia cultura, además de establecer una comunicación clara y comprensible entre el alfabetizador y el alfabetizando. Este proceso contribuye al fortalecimiento de la

> identidad cultural y la autoestima. Al utilizar el idioma maya, el participante aprende de manera eficaz y rápida, lo que representa una ventaja significativa, favorece la valoración de su lengua y facilita el aprendizaje del castellano y de otros. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 12)

b. Organización

La Coordinación Departamental de Alfabetización dispone de una estructura organizativa sólida que garantiza la adecuada planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas educativos en el departamento. Dicho sistema facilita la organización eficiente entre los distintos niveles operativos y administrativos, asegurando el cumplimiento de metas institucionales. Asimismo, promueve una distribución clara de funciones y responsabilidades, lo que contribuye a optimizar los recursos humanos y materiales disponibles. Esta configuración también fortalece los procesos de supervisión y acompañamiento técnico en los círculos de formación.

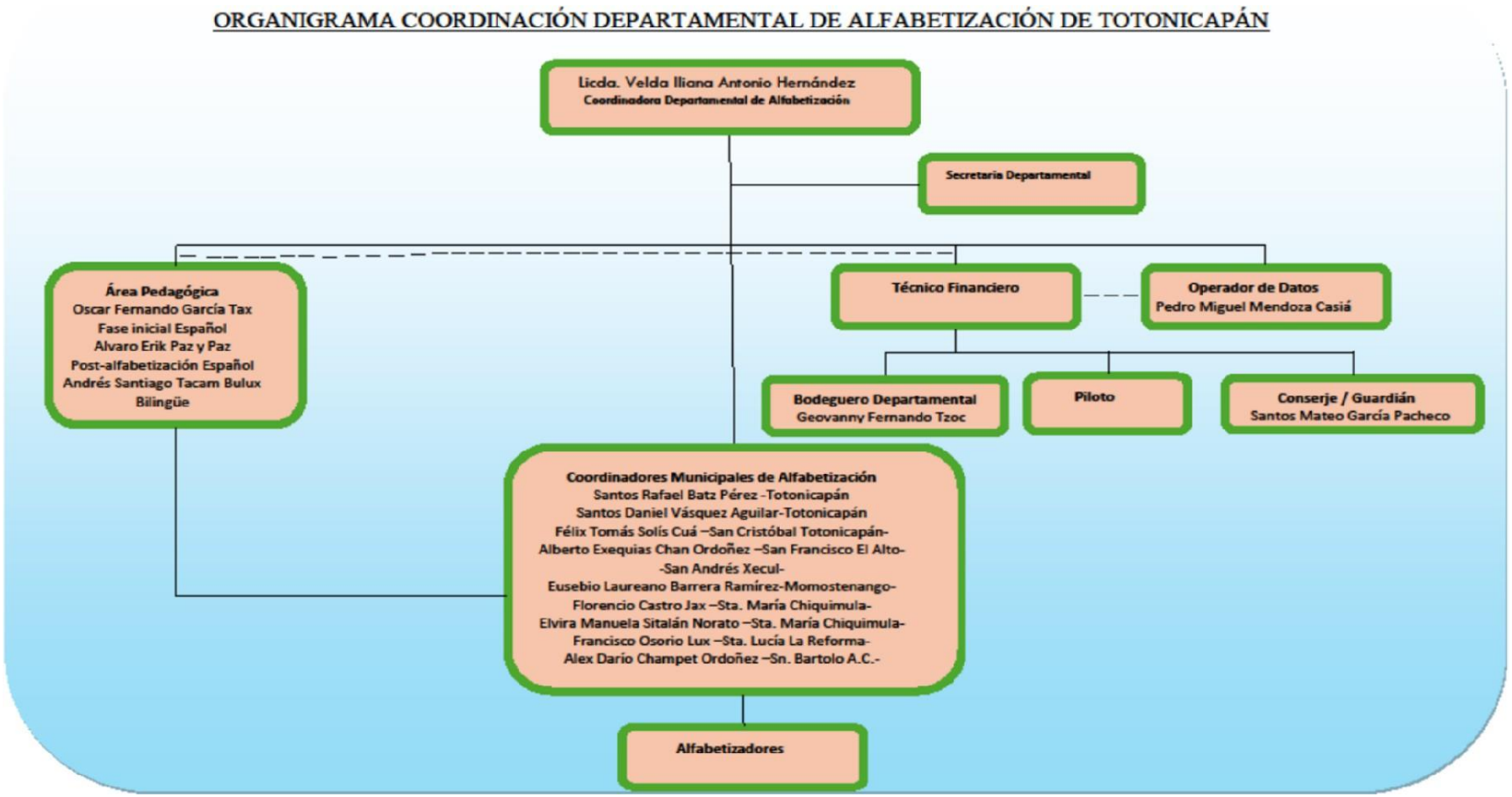


Figura 2. Estructura organizativa de la Coordinación Departamental de Alfabetización, Totonicapán.

Organigrama que presenta la estructura de la Institución a nivel departamental de Totonicapán. Fuente. Comité Nacional de Alfabetización, CONALFA, Totonicapán, 2021, pág. 10.

- **Estructura**

  - Área Pedagógica
  - Responsables de la organización, supervisión y funcionamiento del área pedagógica.
  - Oscar Fernando García Tax, encargado de la fase inicial de español.
  - Álvaro Erik Paz y Paz. Post-alfabetización español.
  - Andrés Santiago Tacám Bulux. Fase inicial bilingüe.

- **Actividades**

Entre las principales actividades que se desarrollan dentro de la coordinación departamental se encuentran:

  - Elaboración del POA
  - Planificación de procesos de alfabetización.
  - Capacitación e inducción de alfabetizadores.
  - Supervisión de grupos de alfabetización.
  - Evaluación del aprendizaje de los participantes.
  - Elaboración de informes técnicos y administrativos.
  - Coordinación con autoridades locales y organizaciones comunitarias.
  - Elaboración de la Memoria de Labores
  - Estudio comunitario, municipal y departamental.
  - Recursos
  - Recursos humanos
  - La institución cuenta con personal técnico, administrativo y alfabetizadores comunitarios que participan en la ejecución de los programas educativos.

- **Recursos materiales**

  - Incluyen módulos educativos, materiales didácticos, equipo de oficina y papelería utilizada para el desarrollo de las actividades.

    Recursos financieros

- Los recursos financieros provienen de los fondos asignados al programa nacional de alfabetización y permiten el funcionamiento de las actividades educativas y administrativas.

- **División del trabajo**

El área pedagógica está dividida en tres fases:

- Fase inicial de español.
- Post-alfabetización español
- Fase inicial bilingüe.

- **Talento humano**
  - **Selección**

El talento humano es el conjunto de habilidades, conocimientos y capacidades que poseen las personas dentro de una organización, la selección consiste en elegir a los candidatos más adecuados para ocupar un puesto de trabajo. Este proceso ayuda a encontrar personas responsables y preparadas para cumplir sus funciones. El mecanismo de selección de los profesionales que laboran en la institución, es por oposición, califican sus expedientes y seleccionan a la persona idónea para ocupar el puesto. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 38)

  - **Capacitación**

Es el entrenamiento que reciben los trabajadores para mejorar sus conocimientos y habilidades, gracias a las capacitaciones los empleados pueden desempeñar mejor su trabajo y adaptarse a nuevos cambios, la buena selección y capacitación contribuyen al éxito y crecimiento de una empresa u organización. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 38)

La Coordinación Departamental de Alfabetización impulsa la formación continua del personal técnico mediante capacitaciones y talleres enfocados en el ámbito pedagógico. Asimismo, promueve oportunidades de crecimiento tanto individual como profesional, favoreciendo la profesionalización del equipo. Estas acciones formativas están orientadas al fortalecimiento de competencias didácticas, metodológicas y evaluativas, indispensables para el desarrollo efectivo de los procesos de enseñanza-aprendizaje. De igual manera, contribuyen a elevar la

calidad del desempeño laboral. En consecuencia, se mejora la atención brindada a los usuarios de la entidad y se optimizan los resultados de los programas.

- **Perfiles del puesto**

  - Jefe del programa de alfabetización bilingüe
  - Profesional con formación académica adecuada para el puesto.
  - Funciones. Encargado de la planificación, orientación y organización de la fase inicial bilingüe del programa de Alfabetización.
  - Unidad de apoyo administrativo. Garantizar el apoyo administrativo al proceso de alfabetización, mediante la ejecución de acciones de administración de personal, prestación de servicios generales, dotación de recursos materiales y otras, a efecto de contribuir al cumplimiento de los planes operativos anuales de la entidad ejecutora.
  - Coordinaciones Regionales y Departamentales de Alfabetización. Coordinar a nivel regional o departamental, la formulación y ejecución de programas de alfabetización a cargo de la propia entidad ejecutora o de entidades gubernamentales y no gubernamentales. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 41.)

Los perfiles del personal que participa en el programa se definen a partir de competencias técnicas, pedagógicas y socioemocionales esenciales para el desarrollo efectivo de los procesos formativos. Incluyen el dominio de metodologías de enseñanza-aprendizaje, habilidades de comunicación, capacidad de planificación y evaluación, así como un firme compromiso con el contexto sociocultural de los participantes.

Asimismo, se valora el conocimiento del idioma materno de la población atendida, la sensibilidad intercultural y la disposición para el trabajo formativo. De igual manera, los profesionales deben demostrar responsabilidad, ética profesional y capacidad d adaptación a diversos entornos educativos. En conjunto, estos atributos contribuyen a garantizar la calidad, pertinencia y sostenibilidad de los programas de alfabetización.

Entre las principales características se encuentran:

- Formación académica en educación o áreas afines.
- Conocimiento en metodologías de educación de adultos.
- Habilidades de liderazgo y trabajo comunitario.
- Capacidad para planificar, organizar y evaluar procesos educativos.
- Manejo de paquetes de Microsoft y tecnología de la información y la comunicación. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 44.)

c. Dirección

- **Formas de comunicación**

La Coordinadora Departamental de Alfabetización orienta la planificación, organización y conducción de las actividades educativas y administrativas del programa mediante diversos mecanismos de comunicación entre el personal y la dirección. Se destacan las reuniones de trabajo, los informes escritos, las instrucciones directas y la coordinación permanente, los cuales permiten un intercambio claro y oportuno de información para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Motivación**
  - **Motivación interna**

La Coordinación Departamental de Alfabetización promueve la motivación interna del personal técnico mediante la formación continua, a través de capacitaciones y talleres orientados al fortalecimiento de las competencias pedagógicas, didácticas, metodológicas y evaluativas. Asimismo, brinda oportunidades de crecimiento individual y profesional que favorecen el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar sus funciones con mayor eficacia. Estas acciones fortalecen el compromiso, la satisfacción y el sentido de realización de los empleados, incentivándolo a mejorar continuamente su desempeño en los procesos de enseñanza-aprendizaje y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Motivación externa**

Asimismo, la Coordinación Departamental de Alfabetización fortalece la motivación externa del personal al facilitar el acceso a programas de formación, capacitaciones y otras oportunidades de desarrollo que favorecen el fortalecimiento de sus destrezas y habilidades, especialmente para la atención de contextos bilingües e interculturales. Estas acciones representan un incentivo institucional que promueve el reconocimiento del esfuerzo, el crecimiento profesional y la mejora continua del desempeño laboral, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y al mejoramiento de la calidad de los procesos de educación.

- **Tipo de liderazgo**

Se promueve un liderazgo participativo que impulsa la integración activa de todos los actores involucrados en el proceso de alfabetización, fortaleciendo el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Este enfoque favorece la colaboración, el intercambio de ideas y la toma de decisiones consensuadas, generando un ambiente de confianza y respeto mutuo. Asimismo, se fomenta la responsabilidad y el compromiso institucional, permitiendo que cada profesional aporte desde su experiencia y conocimientos al logro de los objetivos educativos. De esta manera, se fortalece la coordinación, se optimizan los procesos y se mejora la calidad de las acciones desarrolladas en el ámbito educativo.

- **Tipos de supervisión**

Esta función es ejercida principalmente por la Coordinadora Departamental, en conjunto con el equipo técnico pedagógico, quienes asumen la responsabilidad de orientar, supervisar y dar seguimiento al trabajo de los Coordinadores Municipales de Alfabetización (CMA), así como de los alfabetizadores en campo. Su labor se centra en brindar lineamientos claros, asesoría técnica y

acompañamiento permanente para el desarrollo adecuado de los procesos educativos.

También, les corresponde coordinar y articular las acciones necesarias entre los distintos niveles operativos, promoviendo una comunicación efectiva y un trabajo colaborativo que garantice la ejecución eficiente de los programas. De igual manera, velan por el cumplimiento de las metas institucionales, la calidad de los procesos de alfabetización y la pertinencia de las estrategias implementadas, en función de las necesidades del contexto sociocultural de la población atendida.

- **Toma de decisiones**

La dirección implica la toma de decisiones estratégicas orientadas a la planificación integral de las actividades, la asignación eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros, así como la coordinación con autoridades locales y comunitarias. Este proceso permite establecer lineamientos claros que guían el desarrollo de los programas y aseguran su adecuada ejecución para el beneficio de los participantes en la alfabetización.

- **Coordinación interinstitucional**

La función directiva contempla la definición de prioridades, la resolución de problemas y la implementación de estrategias pertinentes según las necesidades del contexto. De igual manera, promueve la articulación interinstitucional y el fortalecimiento de alianzas con, instituciones públicas, municipalidades, Organizaciones No Gubernamentales y el Sistema de Consejos de Desarrollo (COCODES) para ampliar la cobertura. Que contribuyan al logro de los objetivos educativos. En conjunto, estas acciones favorecen una gestión organizada, eficiente y enfocada en resultados dentro del proceso de alfabetización.

d. Control

- Estándares de servicios (cantidad, calidad, tiempo y costos)
  - *Cantidad*. El área pedagógica, presenta objetivos claros sobre la cantidad de actividades y proyectos que se realizan durante el proceso de enseñanza, tiene establecidas cantidades de alfabetizadores y participantes en las etapas, sin embargo, no es suficiente para cumplir con las metas de CONALFA. Se establecen propósitos definidos en cuanto al número de acciones que se desarrollan en la alfabetización, lo que permite una adecuada planificación y organización del trabajo. También, define los fines específicos relacionados con el total de facilitadores y alumnos en cada etapa del programa.
  - **Calidad**. Los servicios educativos brindados por los facilitadores se caracterizan por su eficiencia y calidad, ya que el aprendizaje se desarrolla de manera planificada y cuidadosamente orientada conforme a un plan de trabajo previamente establecido. Este proceso permite dar cumplimiento a los objetivos propuestos dentro de la alfabetización. De igual forma, realizan un seguimiento constante del progreso de los alfabetizandos, lo que facilita la toma de decisiones oportunas. Su compromiso y responsabilidad profesional contribuyen a fortalecer la educación y a garantizar resultados positivos en el aspecto formativo.
  - **Tiempo.** En el plan de trabajo se establecen fechas específicas para la ejecución de cada proceso, lo cual permite una adecuada organización y seguimiento de las actividades. Esta planificación contribuye a mejorar la calidad en el desarrollo de los procesos de formación de los participantes, al asegurar el cumplimiento oportuno de la etapa y facilitar la evaluación de los resultados alcanzados.
  - **Costos.** El Comité Nacional de Alfabetización (CONALFA) cuenta con un presupuesto asignado por el Gobierno, el cual orienta la ejecución de sus programas y actividades. En este marco, el área pedagógica ajusta la planificación del quehacer educativo, la adquisición de materiales y el desarrollo de sus acciones conforme a los fondos disponibles. De esta manera,

se procura una gestión eficiente, optimizando el uso de los recursos y maximizando los resultados en el proceso, sin descuidar la calidad y pertinencia de los servicios educativos brindados.

e. ***Evaluación***

- **Tipos de evaluación**
  - **La evaluación de desempeño.** Se lleva a cabo a través de diferentes instrumentos y mecanismos que permiten medir el aprendizaje de los participantes y la efectividad de las estrategias educativas implementadas. Dentro del Comité Nacional de Alfabetización (CONALFA) la valoración del trabajo de los individuos /alfabetizadores, coordinadores y personal técnico-administrativo) se realiza mediante procesos internos orientados a establecer el cargo y el cumplimiento de metas institucionales.

  - **Evaluación laboral.** Se valora la realización de las funciones asignadas, tomando en cuenta: responsabilidad y puntualidad, cumplimiento de metas de alfabetización, calidad del servicio realizado, manejo adecuado de materiales y recursos, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, esta evaluación suele ser realizada por el jefe inmediato departamental.

  - **Supervisión y acompañamiento en campo.** En el caso de los alfabetizadores, se realizan: visitas de supervisión a los círculos de alfabetización, revisión de planificaciones y registros, observación directa del proceso de enseñanza, verificación de asistencias y permanencia de participante, eso permite detectar fortalezas y áreas de mejora.

  - **Evaluación de procesos.** Entre los principales aspectos que se evalúan se encuentran: el progreso de los participantes en el desarrollo de habilidades de lectura, escritura y cálculo. El cumplimiento de las metas de alfabetización establecidas. La calidad del trabajo desarrollado por los alfabetizadores. El impacto de los programas educativos en las comunidades.

- **Evaluación de resultados.** Se consideran indicadores clave como el número de personas atendidas, la permanencia y promoción de los participantes, además, del cumplimiento de las metas establecidas en el plan operativo. También se evalúa la calidad y oportunidad en la entrega de informes, garantizando que estos reflejen de manera precisa los avances del programa. De igual forma, se toma en cuenta el nivel de participación activa de los beneficiarios en las actividades formativas.

- **Retroalimentación y mejora.** Después de cada proceso de evaluación, se brinda una retroalimentación sistemática y oportuna orientada al fortalecimiento del desempeño del personal involucrado. Esta acción incluye la orientación específica sobre los indicadores a mejorar, la identificación de fortalezas y la definición de aspectos de seguimiento. De igual manera, se emiten recomendaciones formales que sirven como guía para el fortalecimiento y la toma de decisiones. En conjunto, estas acciones contribuyen a elevar la calidad de los procesos de alfabetización y al logro de mejores resultados educativos.

- La evaluación en la Coordinación Departamental de Alfabetización, es de carácter técnico y administrativo, y tiene como propósito asegurar que el personal cumpla con los objetivos institucionales. Este proceso permite verificar la calidad de los servicios educativos brindados y el grado de cumplimiento de las metas establecidas. Además, evalúa la eficiencia en el uso de los recursos y la adecuada implementación de las estrategias formativas. También promueve la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas en todos los niveles. De igual manera, identifica fortalezas y áreas de mejora en el desempeño de los profesionales. En conjunto, la estimación contribuye a fortalecer la efectividad y el impacto de los programas de educación.

- Instrumentos de supervisión
  - Boleta de supervisión del Coordinador Municipal de Alfabetización
  - Ficha de supervisión del Coordinador Municipal de Alfabetización

- Informe de supervisión del Coordinador Municipal de Alfabetización
- Programación mensual del Coordinador Municipal de Alfabetización
- Consolidado departamental de supervisión del Coordinador Municipal de alfabetización. (Alfabetización C.D., 2021, párr.50)

2.1.3.2.4 Clima organizacional

a. Infraestructura

El edificio principal de la Coordinación Departamental de Alfabetización tiene una infraestructura funcional y adecuada para el desarrollo de sus actividades administrativas y pedagógicas. En este ambiente se ubican tanto el área pedagógica como el espacio del jefe del programa de la fase inicial bilingüe, lo que facilita la cooperación y el seguimiento de los procesos formativos. Las instalaciones disponen del mobiliario necesario, incluyendo escritorios, sillas, archivadores y equipo básico de oficina. Se cuenta con herramientas y recursos que apoyan la planificación, ejecución y evaluación de las acciones educativas. Es un lugar organizado y propicio para el trabajo técnico y administrativo. En conjunto, contribuye a garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios educativos.

b. Recursos disponibles

La institución cuenta con los recursos materiales necesarios para su funcionamiento, entre los que se incluyen el mobiliario básico, como escritorios, sillas de oficina, archiveros y estanterías, indispensables para el desarrollo de las actividades administrativas. Se dispone de equipo tecnológico; computadoras, impresoras, fotocopiadoras y teléfonos, que facilitan la gestión de la información y la comunicación interna. Estos medios son fundamentales para ejecutar de manera eficiente los procesos establecidos en el programa. En conjunto, contribuyen a fortalecer la organización, optimizar el trabajo diario y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

c. Personal con el que cuenta

Coordinadora Departamental de Alfabetización: coordina todas las actividades del proceso de alfabetización a nivel del departamento. Técnico Pedagógico de Fase

Inicial Español: capacitación, incluyen evaluación, actividad administrativa, elaboración de consolidados de informes del proceso de alfabetización a nivel departamental.

Técnico Pedagógico de Post alfabetización español: capacitación, supervisión, evaluación, actividad administrativa, elaboración de consolidados de informes del proceso de alfabetización a nivel departamental.

Técnico Pedagógico Bilingüe: capacitación, supervisión, evaluación, actividades administrativas, elaboración de consolidados de informes del proceso de alfabetización a nivel departamental. (En esta dependencia se ubicó la epesista).

Bodeguero departamental: control de ingreso y egreso de material educativo y didáctico a nivel departamental.

Operador de datos: ingreso al sistema web de inscripción y evaluación de participantes y certificados y otras actividades administrativas que se delegan.

Coordinador Municipal de Alfabetización: organizar grupos de alfabetización, informes de avance sobre el proceso de alfabetización, capacita, supervisa y realiza actividades administrativas.

Coordinador Municipal de Alfabetización: organiza grupos de alfabetización, informes de avance sobre el proceso de alfabetización, capacita, supervisa y realiza actividades administrativas.

Guardián conserje: Vela por las instalaciones que ocupa la institución y realiza la limpieza de las mismas. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 55.)

d. Condiciones laborales

Las condiciones laborales en la institución se orientan a garantizar un ambiente adecuado, que favorezca el desempeño eficiente del personal. Se promueve el respeto, la colaboración y la comunicación efectiva entre los colaboradores, fortaleciendo así el trabajo en equipo. Además, se procura que los profesionales cuenten con los recursos, herramientas y espacios necesarios para el desarrollo de

sus funciones. También se fomenta el cumplimiento de normas y lineamientos que aseguran la organización y la responsabilidad en las tareas asignadas. De igual manera, se valora el compromiso, la ética profesional y la disposición para el quehacer formativo. En conjunto, este entorno laboral contribuye al bienestar de los trabajadores y al logro de los objetivos institucionales.

e. Trato hacia el personal (relaciones interpersonales)

El área pedagógica promueve un trato positivo hacia los profesionales que laboran en la coordinación, asimismo, al personal indirecto, fortaleciendo relaciones basadas en la colaboración y el respeto mutuo. A nivel institucional, se destacan la comunicación efectiva, la tolerancia y el compromiso con la misión como elementos fundamentales para la construcción de un ambiente laboral favorable. Dichos principios orientan la convivencia diaria y facilitan el trabajo en equipo en las distintas áreas. Se fomenta una cultura que valora la participación, la responsabilidad y la empatía entre los colaboradores. De igual manera, se impulsa el cumplimiento de normas que garantizan la armonía y el orden en las actividades institucionales. En conjunto, estos aspectos contribuyen al fortalecimiento del clima organizacional y al logro de los objetivos de la entidad.

f. Políticas internas

- Enfoque de cobertura. Priorizar departamentos geográficos con mayor concentración de analfabetismo, enfocados en población vulnerable, indígena y mujeres.
- Pertinencia cultural y lingüística. La educación se imparte en el idioma materno de los participantes y con metodologías adaptadas a sus necesidades locales y culturales.
- Alfabetización productiva. Vínculo de la enseñanza con la capacitación para el trabajo, orientado a mejorar la calidad de vida a través de la producción.
- Alianzas estratégicas. Coordinación con instituciones públicas, municipalidades, Organizaciones No Gubernamentales y el Sistema de Consejos comunitarios de desarrollo, para ampliar la cobertura.

- Voluntariado y estímulos. Implementación de un sistema de alfabetizadores voluntarios y personal bajo convenio, a quienes se les otorga un estímulo económico, fomentando la participación comunitaria.
- Homologación educativa. Los procesos de alfabetización están equiparados al nivel de sexto primario, facilitando la continuidad de estudios básicos.
- Seguimiento y evaluación. Supervisión continua de los programas y planes para garantizar el cumplimiento de las metas anuales. (Alfabetización C. D., 2021, párr. 60.)

g. Interacciones sociales:

Si bien las interacciones dentro de la institución y sus distintas áreas son, en general, positivas, la ausencia de una adecuada formalización de los canales de comunicación y de reuniones periódicas puede generar malentendidos o situaciones que no se atienden oportunamente. Esta situación incide en la coordinación de actividades y en la claridad de la información que se comparte entre el personal. Por ello, resulta necesario fortalecer mecanismos formales de comunicación interno que favorezcan el intercambio claro, ordenado y oportuno. La implementación de espacios regulares de reunión contribuiría a la resolución efectiva de posibles conflictos. En conjunto, estas acciones permitirían optimizar la organización institucional y mejorar el desempeño del equipo de trabajo.

h. Solución de conflictos

La resolución de conflictos recae principalmente en la jefatura inmediata superior, representada en este caso por la Coordinadora Departamental de Alfabetización. Esta autoridad es responsable de velar por el adecuado funcionamiento de las distintas áreas que integran la institución, promoviendo la armonía laboral y la atención oportuna de las situaciones que puedan surgir. Asimismo, le corresponde orientar y mediar en la búsqueda de soluciones que favorezcan la convivencia y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Principales problemas

- Falta de personal administrativo: esta situación dificulta la ejecución eficiente de los procesos institucionales y genera una sobrecarga de trabajo en las distintas áreas que conforman la Coordinación Departamental de Alfabetización.
- Sede alquilada: la institución no cuenta con instalaciones propias, lo que limita la realización de diversas actividades y reduce la disponibilidad de espacios adecuados para el desarrollo de funciones administrativas y formativas.

2.1.3.3 Contexto de gestión de riesgos

- **Gestión de riesgos**

La gestión de riesgos en la institución se orienta a identificar, prevenir y mitigar situaciones que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos. Este proceso incluye el análisis de la vulnerabilidad operativa, internas y externas, tales como limitaciones de recursos, condiciones del entorno y factores sociales que inciden en el desarrollo de las actividades. Se promueve la implementación de medidas preventivas y planes de contingencia que permitan responder de forma oportuna ante posibles eventualidades. De igual manera, se fomenta la capacitación del personal para fortalecer la capacidad de respuesta institucional. La comunicación interna y la coordinación entre áreas también juegan un papel clave en el manejo adecuado de las amenazas. En conjunto, estas acciones contribuyen a garantizar la continuidad, eficiencia y calidad de los servicios que brinda la entidad.

- **Identificación de riesgos**

A nivel institucional, los principales riesgos se relacionan con aspectos administrativos, operativos y de gestión:

- Limitaciones de personal administrativo y técnico, lo que puede generar sobrecarga laboral y retrasos en los procesos.
- Insuficiencia o inestabilidad de recursos financieros, afectando la planificación y ejecución de actividades.

- Falta de formalización en los canales de comunicación interna, lo que puede provocar descoordinación o duplicidad de funciones.
- Dependencia de infraestructura alquilada, que limita la disponibilidad de espacios y la continuidad de algunas actividades.
- Debilidades en la planificación y seguimiento, que pueden incidir en el cumplimiento de metas institucionales.

- **Análisis de riesgos en los centros de alfabetización**

En los centros de alfabetización, los riesgos están vinculados con el contexto comunitario y territorial.

- Dificultad de acceso geográfico a comunidades rurales, especialmente en épocas de lluvia o por falta de transporte.
- Inasistencia o deserción de participantes, debido a condiciones económicas, laborales o familiares.
- Barreras lingüísticas y culturales, que pueden afectar el proceso de enseñanza-aprendizaje si no se abordan adecuadamente.
- Limitaciones en infraestructura y recursos didácticos, que dificultan el desarrollo de las actividades formativas.
- Factores sociales externos, como migración, trabajo infantil o baja valoración de la educación.

El análisis de riesgos permite identificar y priorizar aquellos factores que inciden en el desarrollo de los procesos de alfabetización, especialmente en comunidades rurales. Entre los principales desafíos se encuentra la dificultad de acceso a las localidades donde se desarrollan las actividades, debido a condiciones geográficas, de infraestructura vial o de transporte. Ante estas situaciones, la institución realiza evaluaciones específicas para cada contexto, con el fin de comprender las limitaciones existentes. A partir de este estudio, se diseñan e implementan alternativas viables que garanticen la continuidad de los aspectos formativos. Se promueve la coordinación con actores locales para facilitar el

ingreso y la participación de los beneficiarios. En conjunto, dichas acciones permiten una gestión más efectiva de los peligros y favorecen el alcance de los objetivos institucionales.

- **Tratamiento del riesgo**

La reducción de riesgos a nivel institucional se logra mediante la implementación de acciones planificadas y sostenidas que fortalezcan la capacidad de respuesta de la organización. En primer lugar, es fundamental identificar y priorizar los peligros a través de diagnósticos periódicos que permitan anticipar posibles dificultades. A partir de ello, se diseñan estrategias preventivas y planes de contingencia orientados a minimizar su impacto.

También, se fortalece la planificación institucional, asegurando una adecuada distribución de recursos y una organización eficiente de las actividades. La capacitación continua del personal, además, es clave, ya que mejora sus competencias para enfrentar situaciones imprevistas. De igual manera, se promueve una comunicación interna clara y oportuna, que facilite la coordinación entre las distintas áreas.

Además, el establecimiento de alianzas con actores comunitarios e institucionales contribuye a ampliar la capacidad de respuesta ante riesgos externos. Se promueve la coordinación con líderes de la localidad, la participación y el compromiso de la población beneficiaria. Finalmente, el monitoreo y la evaluación constante permiten ajustar las estrategias implementadas, garantizando así la continuidad, calidad y eficacia de los servicios de la institución.

- Principales problemas

Los principales problemas asociados a la gestión de riesgos o poco sistematizada en la institución se reflejan en distintas áreas de funcionamiento. En primer lugar, la falta de identificación oportuna de inseguridades puede provocar retrasos en la ejecución de las actividades y el incumplimiento de metas establecidas. Mejorar la comunicación

entre los profesionales laborantes frente a eventualidades para fortalecer la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas.

De igual manera, la escasa comunicación y coordinación entre áreas de la institución, pueden generar duplicidad de funciones o vacíos en la atención de actividades clave. También se evidencian dificultades en la asignación eficiente de recursos, lo que impacta directamente en la calidad de los servicios brindados. A nivel operativo, estos problemas pueden traducirse en interrupciones en los procesos formativos, especialmente en los centros de alfabetización. En conjunto, estas limitaciones afectan la eficiencia, continuidad y efectividad de las acciones institucionales, evidenciando la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión de riesgos.

2.1.3.4 Sistematización y análisis de resultados

2.1.3.4.1 Matrices

Tabla 1.Matriz de análisis de resultados

Línea	*Problemas*	*Análisis*	*Acciones sugeridas*
Contexto institucional de la unidad de –EPS- Coordinación Departamental de Alfabetización, municipio de Totonicapán.			
Funciones específicas La función principal de esta entidad es reducir el analfabetismo en Guatemala y principalmente en el departamento y municipio de Totonicapán, brindando oportunidades educativas a personas adultas que no han aprendido a leer y escribir, se cuenta con la ayuda de diversas dependencias que forman parte de la institución, para desarrollar las funciones necesarias y que la organización pueda cumplir su objetivo.	Falta de información y accesibilidad a los programas y procesos de alfabetización.	Se identifica que una de las limitantes en los procesos, es la falta de promoción del proceso de alfabetización, eso delimita la participación de la población.	La promoción virtual de los programas institucionales puede fortalecerse mediante el uso estratégico de redes sociales, orientado a ampliar la cobertura y el alcance hacia la población objetivo. Para ello, se recomienda diseñar contenidos claros, atractivos y culturalmente pertinentes, que incluyan información relevante sobre los servicios de

Línea		Problemas	Análisis	Acciones sugeridas
				alfabetización y sus beneficios.
Procesos administrativos institucionales				
a. Planeación	• Visión • Misión • Objetivos • Estrategias • Políticas • Normas • Procedimientos • Programas	Falta de actualización de contenidos y recursos didácticos en los procesos de enseñanza-aprendizaje por las autoridades del Comité Nacional de Alfabetización.	Se evidencia una limitada actualización de contenidos y recursos didácticos en los procesos de enseñanza-aprendizaje, para los alfabetizadores y participantes, lo que reduce su pertinencia y efectividad. Además, la insuficiencia de materiales educativos afecta la calidad del aprendizaje y la participación de los beneficiarios.	Se sugiere fortalecer la inducción de los y las alfabetizadores de los distintos programas mediante el uso de materiales dinámicos, creativos y pertinentes que faciliten el proceso formativo.
b. Organización	• Estructura ○ Actividades	Falta personal técnico y administrativo en la	Se evidencia una insuficiencia de personal técnico y	Gestionar la ampliación del recurso humano mediante la contratación

Línea		Problemas	Análisis	Acciones sugeridas
	○ Recursos • División del trabajo • Talento humano ○ Selección y capacitación • Perfiles del puesto	coordinación departamental de alfabetización.	administrativo en la Coordinación Departamental de Alfabetización, lo que limita la capacidad para cubrir de manera efectiva la totalidad del departamento de Totonicapán y dar seguimiento oportuno a los procesos.	de personal adicional o la redistribución estratégica de funciones, así como fortalecer alianzas con actores locales que apoyen en la cobertura y el acompañamiento de las actividades en las distintas comunidades.
a. Dirección		• Falta de Motivación (interna o externa del personal) de la Coordinación departamental de alfabetización de Totonicapán.	El personal puede mostrar desinterés, baja productividad o poca participación debido a la falta de incentivos, reconocimiento o satisfacción laboral. La falta de comunicación y cooperación entre instituciones dificulta	Implementar programas de reconocimiento, capacitación continua, incentivos y actividades que fortalezcan el clima laboral. Establecer canales de comunicación efectivos, reuniones constantes y convenios de colaboración.

Línea		Problemas	Análisis	Acciones sugeridas
		• Decadencia en la Coordinación interinstitucional	el logro de objetivos comunes.	
d. Control	Estándares de servicios *(cantidad, calidad, tiempo y costos)*	Existe una limitada capacidad en el uso de plataformas digitales por parte de la Coordinadora lo que dificulta la gestión eficiente en los diferentes programas que se desarrollan en el proceso de alfabetización.	La limitada capacidad en el uso de plataformas virtuales por parte del personal, evidencia una brecha en las competencias digitales dentro de la coordinación. Esta problemática incide en el manejo inadecuado de dichas herramientas, lo que puede generar errores en los datos y dificultar el acceso a información clave. Asimismo, limita la implementación efectiva de los programas y, de	Diseñar un programa de formación centrado en el uso real de las plataformas que utiliza la Coordinación (registro, reportes, seguimiento). Mediante talleres cortos, con el enfoque aprender haciendo, nivel básico.

Línea		Problemas	Análisis	Acciones sugeridas
			manera indirecta, afecta a los beneficiarios, tanto facilitadores como participantes.	
e. Evaluación	Tipo de evaluación Mejora continua (comparación del desempeño con el estándar establecido) Acciones correctivas	No se realiza una evaluación periódica del desempeño laboral del personal que la labora en la institución.	La evaluación de desempeño para los trabajadores no es constante, por lo que se evidencia un acomodamiento en las áreas asignadas	Evaluaciones constantes al personal que labora en la institución.
Clima Organizacional	Interacciones sociales	Se evidencia una limitada convivencia e interacción entre el personal administrativo y operativo, lo que puede afectar la integración del equipo y la coordinación de las actividades institucionales.	Se considera que la falta de comunicación afecta al desarrollo de las actividades y la baja eficiencia en el trabajo en equipo.	Realización de actividades de integración que involucren a todo el personal de la Coordinación Departamental de Alfabetización, con el propósito de fortalecer el trabajo en equipo y la

Línea		Problemas	Análisis	Acciones sugeridas
				convivencia laboral. Asimismo, se recomienda complementar estas acciones mediante capacitaciones orientadas al desarrollo de habilidades sociales, comunicación efectiva y colaboración institucional.
Contexto de gestión de riesgos	• Gestión de riesgos ○ Identificación del riesgo	La sede departamental del Comité Nacional de Alfabetización opera en un inmueble alquilado que no cuenta con todas las adecuaciones requeridas en materia de seguridad. Se identifica como riesgo principal la ausencia de señalización preventiva y de rutas de evacuación ante sismos u otros desastres naturales, lo que podría	Se evidencia un riesgo durante el desarrollo de las labores en la institución, debido a que el edificio es de varios niveles y no cuenta con espacios alternos adecuados para la evacuación. Esta situación puede dificultar una respuesta oportuna	Implementar un plan de evacuación institucional que incluya la señalización adecuada de rutas de salida, puntos de reunión y medidas de seguridad ante emergencias. Asimismo, es importante gestionar la habilitación de espacios alternos para la evacuación y realizar simulacros

Línea		Problemas	Análisis	Acciones sugeridas
		poner en peligro la integridad física del personal, visitantes y usuarios de la institución durante una emergencia.	ante emergencias, por lo que representa un aspecto prioritario a atender en materia de seguridad institucional.	periódicos que permitan preparar al personal para posibles contingencias. De igual manera, se sugiere brindar capacitaciones en gestión de riesgos y primeros auxilios, con el fin de fortalecer la capacidad de respuesta y garantizar la protección de todos los colaboradores.

Análisis de resultados de las diferentes áreas de CONALFA Fuente. Luisa

Isabel Ixcaquic Xum, febrero de 2021.

Tabla 2. Matriz de priorización de problemas y propuesta de servicios

No.	Problemas	Nombre del servicio	Viabilidad	Factibilidad	Observaciones
1	La falta de uso de las plataformas digitales por parte de alfabetizadores, coordinadores, asesores pedagógicos y personal administrativo de la coordinación departamental de alfabetización de Totonicapán.	Orientación en el uso de plataformas digitales dirigida al personal alfabetizador, coordinador municipal y departamental, y personal administrativo del Comité Nacional de Alfabetización, -CONALFA-.	El proyecto de orientación en el uso de plataformas digitales para el personal de -CONALFA- fue viable porque estaba alineado con los objetivos de modernización y mejora de los servicios de los beneficiarios de la alfabetización. Beneficio al personal al fortalecer sus competencias digitales. No requirió grandes inversiones, ya que se logró aprovechar recursos existentes. Se integró en jornadas de capacitación ya establecidas.	El servicio fue factible ya que se contó con recursos humanos (alfabetizadores, coordinadores municipales y departamentales de alfabetización, personal administrativo y coordinadora departamental de -CONALFA-) y materiales (computadoras, teléfonos y acceso básico a internet (aunque con algunas limitaciones). Pudo desarrollarse en fases sin afectar significativamente las labores diarias del personal administrativo y operativo.	

No.	Problemas	Nombre del servicio	Viabilidad	Factibilidad	Observaciones
2	Baja participación de jóvenes y adultos en los programas de alfabetización de --- CONALFA- en Totonicapán.	Campaña publicitaria para la promoción del proceso de alfabetización de la Coordinación Departamental de Alfabetización.	Este servicio fue viable porque el objetivo se enfocó en el aumento a cobertura y la reducción del analfabetismo. Respondió a la necesidad real de la población que no sabía leer ni escribir, promoviendo así la inclusión educativa. Permitió mejorar la difusión de los programas mediante medios accesibles (radio, redes sociales, afiches comunitarios). Se ejecutó con recursos limitados, utilizando medios locales y apoyo institucional.	Fue factible porque, se contó con personal institucional y aliados comunitarios para el desarrollo de la campaña. Se utilizaron canales accesibles como radios comunitarias, redes sociales y material impreso. La campaña se logró ejecutar en el periodo establecido. Se contó con el apoyo de diversas instituciones.	

No.	Problemas	Nombre del servicio	Viabilidad	Factibilidad	Observaciones
3	Insuficiencia de materiales didácticos bilingües y estratégicos metodológicos contextualizadas para la enseñanza de la lectoescritura inicial, lo que limita el desarrollo adecuado de las habilidades de lectura y escritura de los participantes.	Fortalecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje de la lectoescritura en la fase inicial mediante una caja didáctica a los facilitadores de la fase inicial bilingüe.	Fue viable porque, favoreció al proceso de enseñanza-aprendizaje al incorporar materiales didácticos adaptados a la fase inicial bilingüe. Contribuyó al desarrollo de habilidades básicas de lectura y escritura en los diferentes grupos de alfabetización existentes en la cabecera de Totonicapán. La elaboración de cajas didácticas se realizó con materiales accesibles y en el tiempo establecido.	Se realizó la inducción a coordinadores municipales de alfabetización, sobre el uso del material didáctico que contenía cada caja. Los recursos aplicados, como cartillas, tarjetas, juegos didácticos, fueron factibles para su aplicación. Pudo implementarse directamente en los centros de alfabetización. Su uso pudo integrarse en las sesiones de enseñanza sin requerir cambios en el proceso.	

Descripción de los servicios realizados en el desarrollo del EPS Fuente.

Luisa Isabel Ixcaquic Xum, febrero de 2021.

Conclusiones

La aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación permitieron identificar problemáticas administrativas, como personal con poca formación en aspectos administrativos, plataformas digitales o gestión institucional, pedagógicas, una de ellas fue el bajo nivel de escolaridad de los facilitadores, ausencia de materiales contextualizados, escasa integración de tecnología educativa y organizativas, dificultad para implementar nuevas metodologías o acciones innovadores, estas evidencian una limitación y eficiencia en el alcance de los objetivos de la Coordinación Departamental de Alfabetización, afectando la calidad de los procesos educativos en las diferentes dependencias que la conforman, limitando la cobertura en las comunidades y la continuidad de los programas. Además, la falta de recursos, capacitación constante y actualizada con todos los laborantes de la entidad, debilita el impacto de las actividades, reduciendo las oportunidades de aprendizaje para la población beneficiaria del municipio de Totonicapán.

Se determinaron las necesidades prioritarias, entre ellas el uso de plataformas digitales, la implementación de nuevas metodologías y procesos innovadores, el bajo nivel de participantes en los programas, la ausencia de materiales didácticos contextualizados para el desarrollo de los mismos bilingües k'iche'-español, permitiendo identificar las áreas clave que requieren atención para fortalecer el funcionamiento institucional. Este proceso facilita la toma de decisiones más acertada, orientada a optimizar recursos, mejorar la calidad de los servicios y responder de manera efectiva a las demandas de la población atendida, y contribuyendo a establecer un orden de prioridades que favorece la eficiencia en la ejecución de acciones y el logro de resultados a corto, mediano y largo plazo.

Proponer e implementar acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio que brinda la institución, mediante la ejecución eficiente de los servicios planificados y la optimización de los procesos internos. Asimismo, se promovió el mejoramiento del desempeño del personal técnico y administrativo en el

uso adecuado de herramientas y plataformas digitales, favoreciendo una gestión ágil y efectiva. De igual manera, se fortaleció la aplicación de metodologías didácticas innovadoras que contribuyan al desarrollo de actividades de enseñanza-aprendizaje más dinámicas, participativas y centradas en la formación. Estos aspectos contribuyeron a la eficiencia institucional, la atención a los usuarios y la eficacia educativa en general.

Referencias

Centro Universitario de Totonicapán. (2021). Lineamientos de Estilo de redacción de informes de EPS. Totonicapán, Guatemala: CUNTOTO.

CONALFA. (2000). Conalfatoto.com. Obtenido de Conalfatoto.com: www.conlafa.edu.gt/ali_ongs_cedro.html Lista, E. (2015). Directores que hacen escuela. Buenos Aires.

Hernández, M. (2000). Monografía del departamento de San Miguel Totonicapán. Obtenido de Monografía del departamento de San Miguel Totonicapán: http://boblioteca.usac.edu.gt

Alfabetización, C. N. (s.f.). *CONALFA*. Obtenido de CONALFA: https://conalfa.edu.gt/

Carbajal, R. V. (2020). *Metodología de la* Investigación. Salvador: San Salvador. Obtenido de https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/9845/1/Tecnicas-de-investigacion-documental%20%281%29.pdf

Cetino, R. (2023). Aprende Guatemala. *Aprende Guatemala*.

FLORES, A. M. (abril 2016). *"DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO, POTENCIALIDADES PRODUCTIVAS Y PROPUESTAS DE INVERSIÓN".* INDIVIDUAL, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, TOTONICAPÁN, Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/03/03_0905_v14.pdf

Fontoura, A. (27 de abril de 2023). Mejora de Procesos. https://www.fm2s.com.es/que-es-la-metodologia/.

Guatemala, C. d. (1986). *Constitución Política de la República de Guatemala.* Guatemala. Obtenido de https://www.cijc.org/pt/NuestrasConstituciones/GUATEMALA-Constitucion.pdf

Hidalgo, U. A. (2019). Listas de Cotejo. *Catálogo de listas de cotejo*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/division_academica/educacion-media/docs/2019/listas-de-cotejo.pdf

Ortiz, M. Y. (2007). *Diagnóstico Socioeconómico.* Totonicapán, Guatemala.: Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/03/03_0081_v8.pdf

Salazar, L. S. (2020). *Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-InvestigacionCualitativa-7390995.pdf.

Segeplan, S. (Recuperado el 24 de abril de 2023.). INFORMACION DEMOGRAFICA TOTONICAPAN, TOTONICAPAN. *Información Demográfica Totonicapán, Totonicapán.*, https://sistemas.segeplan.gob.gt/sideplanw/SDPPGDM$PRINCIPAL.VISUALIZAR?pID=POBLACION_PDF_801.

Sevilla, B. d. (31 de Julio de 2025). *Guías de la Bus*. Obtenido de https://guiasbus.us.es/basededatos

UNAM. (sin fecha). Técnicas de investigación. *Técnicas de Investigación*, http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/tecnicas.pdf.

Apéndice A. Coordinación Departamental de Alfabetización del municipio de Totonicapán y actividades desarrolladas en el proceso de alfabetización y administración dentro de la misma.



Figura 3. Coordinación Departamental de Alfabetización, Totonicapán, (CONALFA).

Oficina que ocupan los coordinadores municipales, quienes se encargan de orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje con los alfabetizadores.

Fuente. Luisa Isabel Ixcaquic Xum, febrero de 2021.

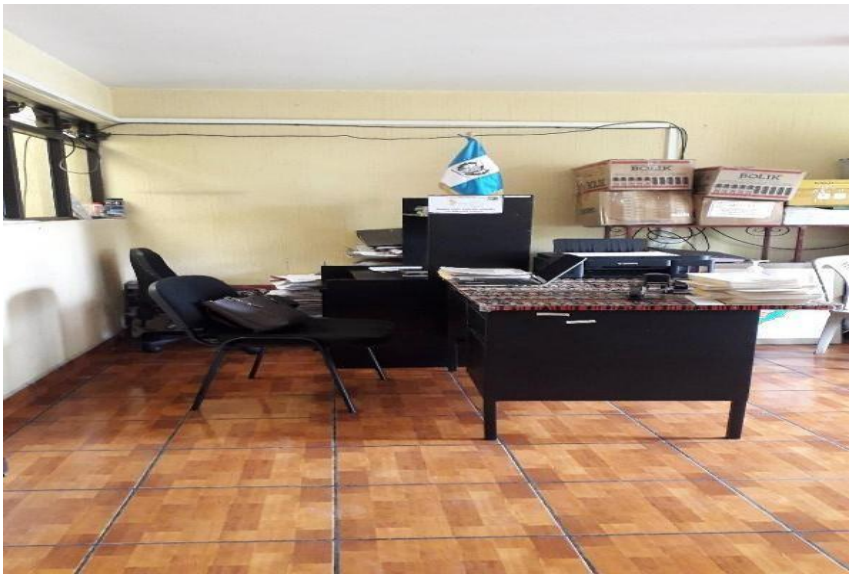


Figura 4. Oficina donde se desarrollan los procesos de la fase inicial bilingüe.

Oficina que ocupa el coordinador de la fase inicial bilingüe. Fuente.

Luisa Isabel Ixcaquic Xum, febrero de 2021.



Figura 5. Análisis de datos del Diagnóstico Institucional.

La epesista realiza el análisis de datos del diagnóstico institucional en la dependencia que ocupa la fase inicial bilingüe.

Fuente. Luisa Isabel Ixcaquic Xum, febrero de 2021.



Figura 6. Clases presenciales dirigidas a los alfabetizadores de la Fase Inicial.

Se observa a la epesista realizando una inducción sobre diferentes temas a los alfabetizadores del municipio de Totonicapán, antes de comenzar con el proceso de alfabetización.

Fuente. Sandra Bulux, marzo de 2021.

Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Totonicapán

Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado, EPS

Lista de Cotejo

Tabla 3. Lista de cotejo.

Ficha de observación			
Nombre de la institución: Comité Nacional de Alfabetización del municipio de Totonicapán. **Fecha**: 19 de febrero de 2021.			
Concepto	**SI**	**NO**	**Observaciones**
Existe un coordinador responsable del programa	**X**		
Se cuenta con un plan de trabajo actualizado	**X**		
Los expedientes de los alfabetizadores y participantes lo trabajan de forma digital.		**X**	Solo de manera física, ya que no se cuenta con conocimientos acerca de plataformas digitales.
Hay materiales didácticos actualizados al contexto, prácticos y creativos, para los participantes.		**X**	Los materiales no favorecen al aprendizaje de los participantes.
Los alfabetizadores y participantes reciben acompañamiento por coordinadores municipales de alfabetización.	**X**		Solo se manera presencial, según el programa de supervisión.
Los participantes asisten regularmente a las sesiones		**X**	Únicamente cuando tienen disponibilidad de tiempo.
Se identifican necesidades de capacitación para el personal sobre el uso de plataformas.	**X**		Se logró identificar la necesidad de capacitaciones en plataformas digitales.
Hay campañas publicitarias sobre el programa de alfabetización en el municipio de Totonicapán.		**X**	
El personal administrativo y coordinadores municipales y Pedagógicos, utilizan herramientas digitales para el proceso de alfabetización.		**X**	

Herramienta de evaluación utilizada, durante el desarrollo del diagnóstico institucional. Fuente. Luisa Isabel Ixcaquic Xum, mayo de 2021.

Resultados del diagnóstico:

- Aspectos cumplidos_____
- Aspectos no cumplidos_____
- Recomendaciones_____

Capitulo III

3.1 Servicios

3.1.1 Servicio I. Orientación en el uso de plataformas digitales dirigida al personal alfabetizador, coordinadores municipales y departamentales, y personal administrativo del Comité Nacional de Alfabetización, (CONALFA).

3.1.1.1 Parte Informativa

Título de servicio	Orientación en el uso de plataformas digitales dirigida al personal alfabetizador, coordinadores municipales y departamentales, y personal administrativo de la Coordinación departamental de Alfabetización, (CONALFA).
Localización del servicio	Coordinación Departamental de Alfabetización, del municipio de Totonicapán.
Beneficiarios	**Directos:** 76 mujeres y 20 hombres **Indirectos:** 500 Personas.
Tiempo de ejecución (meses)	3 meses
Fechas	Del 03 de mayo al 30 de julio de 2021

Dependencias institucionales con las que se coordinaron para el desarrollo del servicio:	Coordinación Municipal de Totonicapán y Centro Universitario de Totonicapán, (CUNTOTO).

3.1.1.2 Objetivos

3.1.1.2.1 General

Orientar a los alfabetizadores, coordinadores municipales y personal administrativo de la Coordinación Departamental de Alfabetización del Comité Nacional de Alfabetización, (CONALFA), municipio de Totonicapán, en el uso de las plataformas digitales para el fortalecimiento de sus competencias.

3.1.1.2.2 Específicos

- Identificar las principales plataformas digitales utilizadas por el personal del Comité Nacional de Alfabetización (CONALFA) para el desarrollo de las actividades administrativas y educativas.

- Capacitar a los alfabetizadores, coordinadores municipales y personal administrativo en el manejo básico de las plataformas digitales utilizadas en los procesos administrativos y de alfabetización.

- Promover el uso adecuado de las plataformas digitales Meet y Zoom para mejorar la comunicación, el registro y el seguimiento de las actividades de alfabetización.

3.1.1.3 Metas

- Identificación de las plataformas digitales utilizadas por el personal de CONALFA, para establecer la incidencia en las actividades administrativas y educativas.

- Dos capacitaciones de manera virtual a 96 personas, alfabetizadores, coordinadores municipales y personal administrativo de la Coordinación Departamental de Alfabetización, (CONALFA) del municipio y departamento de Totonicapán.

- Orientación a las 96 personas, alfabetizadores, personal administrativo y coordinadores municipales de alfabetización del municipio y departamento de Totonicapán, sobre el uso de las plataformas digitales.

3.1.1.4 Descripción de actividades

La especialista, después de realizar el diagnóstico institucional, identificó que se tenía la necesidad de utilizar herramientas digitales para mejorar el proceso de alfabetización. Primeramente, se determinó cuáles serían las principales plataformas útiles, considerando diversos aspectos. Factibilidad y viabilidad se decidió por abordar dos opciones: Meet y Zoom. Son entornos virtuales líderes de videoconferencia que permiten desarrollar reuniones, clases en línea y llamadas con audio y video en tiempo real, utilizando internet. Ambas ofrecen herramientas colaborativas esenciales para compartir pantalla, chat integrada, grabación de sesiones y fondos virtuales, siendo fundamentales para el trabajo remoto en la formación.

Una vez definidas las plataformas a implementar, se procedió a realizar la convocatoria dirigida a alfabetizadores, personal administrativo y coordinadores municipales y departamentales del municipio de Totonicapán, con el propósito de desarrollar dos capacitaciones orientadas al uso de entornos virtuales. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las competencias digitales de los profesionales de la institución, con el fin de mejorar su desempeño laboral y optimizar la calidad del servicio brindado a los beneficiarios.

Se tuvo la participación de 76 mujeres y 20 hombres, aplicando conocimientos previamente adquiridos por un profesional ingeniero en informática, este servicio tuvo una duración de 3 meses desde su planeación hasta su ejecución, de esta manera se

promovió el uso adecuado de las plataformas digitales para mejorar la comunicación entre coordinadores municipales y alfabetizadores al culminar con esta actividad se hizo entrega de reconocimientos a cada uno de los participantes, llevando en cada uno el visto bueno de varias entidades que formaron parte de la misma.

Se contó con la participación de 76 mujeres y 20 hombres. Las capacitaciones se desarrollaron aplicando conocimientos previamente adquiridos por un profesional en ingeniería en informática. Este proceso tuvo una duración de tres meses, desde su planificación hasta su ejecución. A través de esta iniciativa, se promovió el uso adecuado de las plataformas digitales, con el objetivo de mejorar la comunicación entre coordinadores municipales y alfabetizadores. Al finalizar la actividad, se entregaron reconocimientos a cada uno de los participantes, los cuales contaron con el aval de las entidades que formaron parte del servicio planificado.

3.1.1.5 Recursos

3.1.1.5.1 Talento humano

- Ingeniero en informática
- Alfabetizadores
- Coordinadores Municipales de Alfabetización del departamento de Totonicapán.
- Personal administrativo que labora en la Institución de CONALFA.
- Epesista
- Asesora del Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado.

3.1.1.5.2 Técnicos

- Asesoría técnica de Ingeniero en informática para el manejo de las herramientas digitales y el apoyo en la capacitación brindada a cada uno de los participantes, sobre el uso de las plataformas de Meet y Zoom.
- Asesoría del departamento de EPS -CUNTOTO.

3.1.1.5.3 Tecnológicos

- Computadora o laptop

- Plataformas digitales Meet y Zoom
- Correo electrónico
- Memoria USB
- Acceso a Internet
- Microsoft Word
- Teléfono celular inteligente

3.1.1.5.4 Físicos

- Oficinas de la Coordinación Departamental de Alfabetización, (CONALFA).
- Impresora
- Cámara fotográfica o cámara del celular
- Cañonera
- Micrófono
- Bocinas

3.1.1.5.5 Presupuesto

Tabla 4. Presupuesto del primer servicio

Rubros	Materiales y herramientas	Cantidad	Costo unitario Q.	Días	Total Q.
Talento humano	Epesista	**1**	**50.00**	**90**	**4500.00**
	Capacitador	**1**	**100**	**5**	**500.00**
	Asesoría del –DEPS- -CUNTOTO-	**1**	**250**	**5**	**1,250**
	Computadoras	**1**	**300**	**------**	**300.00**
	Celulares	**1**	**100.00**	**-----**	**100.00**
	Internet	**----**	**-----**	**------**	**100.00**
Físico	Impresiones	**300**	**0.5**		**150.00**
	Diplomas	**96**	**2.00**	**5**	**192.00**
	Alimentación	**------**	**10.00**	**90**	**900**
	Transporte	**------**	**50**	**5**	**250**
	Copias de informes finales.	**3**	**75**	**-----**	**225**
	Lápices y lapiceros	**3**	**10**	**-----**	**30.00**
Total Q.					**8,497.00**

Presupuesto del primer servicio desarrollado en la Coordinación Departamental de Alfabetización– CONALFA.

Fuente. Luisa Isabel Ixcaquic Xum, mayo de 2021.

3.1.1.5.6 Cronograma de actividades

Tabla 5. Cronograma de actividades del primer servicio

No.	Actividades del servicio	Año 2021 Meses											
		mayo				junio				julio			
1	Entrega de solicitud al Ingeniero, Samuel Monroy.												
2	Invitación dirigida al ingeniero para las capacitaciones												
3	Realización de invitaciones y entrega a los –CMA-, Personal Administrativo de -CONALFA- y Alfabetizadores.												
4	Planificación de las capacitaciones												
5	Realización de la primera capacitación, sobre el uso de las plataformas digitales, meet y zoom, dirigido a Coordinadores Municipales, alfabetizadores del Departamento de Totonicapán y Personal administrativo de –CONALFA-.												
6	Realización de la segunda capacitación, sobre el uso de las plataformas digitales, meet y zoom, dirigido a alfabetizadores del municipio de Totonicapán.												
7	Entrega de reconocimientos a alfabetizadores, Coordinadores Municipales de Alfabetización y personal administrativo.												
8	Realización del informe final del servicio.												

Cronograma desarrollado en el primer servicio.

Fuente. Epesista, Luisa Isabel Ixcaquic Xum, mayo de 2021.

Resultados

Se logró identificar que las plataformas que se utilizan con más frecuencia el personal de la Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán, eran Meet y Zoom, ya que son herramientas digitales con factibilidad en el uso y permiten el acceso directo sin dificultades para cada uno de los beneficiarios; estas herramientas contribuyen a mantener mayor comunicación entre coordinadores, alfabetizadores y participantes, porque cuentan con diversos mecanismos que hacen que su uso sea practico. Asimismo, se llevaron a cabo dos capacitaciones sobre el manejo básico de las aplicaciones virtuales, donde se alcanzó una cobertura a nivel municipal y departamental, lo que fortaleció las competencias digitales de los trabajadores.

Se desarrollaron 2 capacitaciones con la participación de 73 alfabetizadores, 14 participantes, coordinadores municipales y 9 profesionales del personal administrativo, siendo un total de 96 miembros de la Coordinación Departamental de Alfabetización del municipio y departamento de Totonicapán; alcanzando las metas establecidas en el plan de servicios. En cuanto a los resultados obtenidos en la aplicación y uso de las plataformas virtuales se logra obtener un resultado positivo de un 75% del alcance del servicio. Logrando el aporte de conocimientos y experiencias nuevas para cada uno de los asistentes, con el objetivo de aplicarlos en las actividades laborales y personales.

Se orientó a 96 personas, entre alfabetizadores, personal administrativo y coordinadores municipales de alfabetización del municipio y departamento de Totonicapán, sobre el uso básico de las plataformas digitales Meet y Zoom. Esta orientación permitió fortalecer sus competencias tecnológicas para el manejo de herramientas virtuales, favoreciendo la comunicación, la organización y el desarrollo de las actividades administrativas y educativas, lo que contribuyó a mejorar la calidad del servicio brindado por la Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán.

Conclusiones

Las plataformas que utiliza el personal administrativo son Google Meet y Zoom que constituyen a las herramientas accesibles y funcionales para el personal de la Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán, favoreciendo la comunicación y articulación entre los distintos actores del proceso educativo. Asimismo, la realización de dos capacitaciones permitió fortalecer las competencias digitales básicas de los asistentes, logrando una cobertura a nivel municipal y departamental. En conjunto, estas acciones contribuyen a optimizar la gestión institucional y a mejorar la interacción entre los coordinadores, alfabetizadores y participantes, sentando bases para una mayor eficiencia en el desarrollo de los programas de alfabetización.

La participación de 96 personas entre ellos: alfabetizadores, participantes, coordinadores municipales y personal administrativo en las capacitaciones, permitió alcanzar las metas establecidas en el plan de servicios, evidenciando un alto nivel de compromiso institucional. El logro de un 100 % en el alcance del servicio refleja un impacto positivo en el fortalecimiento de las competencias digitales de los asistentes. Asimismo, la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias favorece su aplicación tanto en el ámbito laboral como en el individual, contribuyendo a mejorar la eficiencia en los procesos de alfabetización y la calidad del servicio brindado.

La promoción del uso de plataformas digitales contribuyó al fortalecimiento de la comunicación en el personal administrativo, coordinadores y alfabetizadores. Asimismo, facilitó el registro y la organización de las actividades control de registro, asistencia y evaluación de los participantes, lo que permitió mejorar la relación entre las diferentes entidades que conforman la Coordinación Departamental de Alfabetización, de Totonicapán. De esta manera, se optimizó el uso del tiempo y de los recursos disponibles en la sede la institución.

Apéndice B. Evidencias de las capacitaciones sobre plataformas virtuales.



Figura 7. Desarrollo de la primera capacitación sobre plataformas digitales.

Capacitación dirigida al personal técnico, administrativo, facilitadores y participantes de alfabetización. Fuente. Gladys Yax, 15 de junio de 2021.

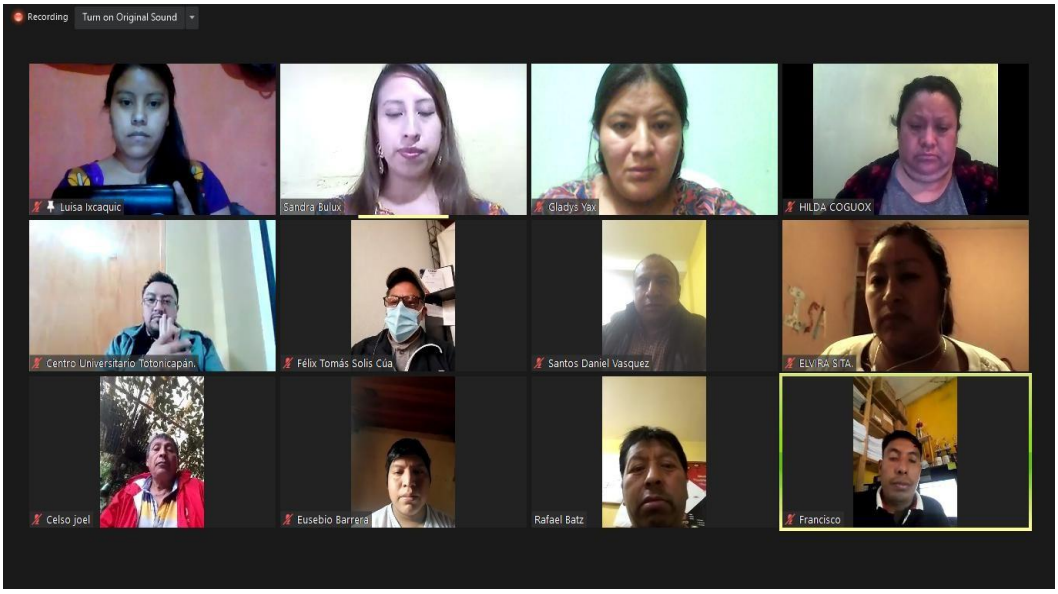


Figura 8. Participación personal técnico, administrativo, facilitadores y participantes de alfabetización en el desarrollo de la capacitación.

Preguntas y comentarios de los participantes en la capacitación al facilitador del evento, Ingeniero Samuel Monroy, del Centro Universitario de Totonicapán, (CUNTOTO).

Fuente. Gladys Yax, 15 de junio de 2021.



Figura 9. Desarrollo de la segunda capacitación con Alfabetizadores y participantes del Comité Nacional de alfabetización de la Coordinación Departamental de Alfabetización de Totonicapán.

Desarrollo de la capacitación a cargo del Ingeniero Samuel Monroy del centro universitario de Totonicapán (CUNTOTO).

Fuente. Gladys Yax, 18 de junio de 2021.



Figura 10. Intervención de los Coordinadores Municipales de Alfabetización de Totonicapán.

Agradecimiento por Coordinadores Municipales de Alfabetización Totonicapán, por la organización de las capacitaciones.

Fuente. Gladys Yax, 18 de junio de 2021.

3.1.2 Servicio II Campaña publicitaria para la promoción del proceso de alfabetización del Comité Nacional de Alfabetización, (CONALFA).

3.1.2.1 Parte Informativa

Título de servicio	Campaña publicitaria para la promoción del proceso de alfabetización del Comité Nacional de Alfabetización, (CONALFA).
Localización del servicio	Coordinación Departamental de Alfabetización, municipio de Totonicapán.
Beneficiarios	No. de mujeres: 300 No. de hombres: 400
Tiempo de ejecución (meses)	3 meses
Fechas	Del 01 de junio al 31 de agosto de 2021.
Dependencias institucionales con las que se coordinó para el desarrollo del servicio:	Municipalidad de Totonicapán, Centro Universitario de Totonicapán, (CUNTOTO).

3.1.2.2 Objetivos

3.1.2.2.1 General

Promover, mediante los distintos medios de comunicación, al comité nacional de alfabetización, y el proceso de incorporación de alfabetizadores y participantes.

3.1.2.2.2 Específicos

- Gestionar el apoyo de las emisoras radiales con cobertura en el municipio y departamento de Totonicapán, con el fin de difundir información educativa sobre el Comité Nacional de Alfabetización, (CONALFA) y los beneficios de la alfabetización.

- Difundir información relevante sobre el papel de (CONALFA) y sus aportes en la formación de jóvenes y adultos en el proceso de alfabetización, mediante publicaciones creativas como, spots publicitarios en redes sociales y radiales.

- Elaborar trifoliares con información básica del trabajo que realiza la Coordinación Departamental de Alfabetización en las comunidades del departamento de Totonicapán.

3.1.2.3 Metas

- Transmisión de un spot publicitario en una radio comunitaria durante un periodo de un mes, con el propósito de incentivar el proceso de alfabetización impulsado por la Coordinación Departamental de Alfabetización (CONALFA), del municipio de Totonicapán.

- Creación y difusión de un video informativo sobre la importancia de alfabetizar y alfabetizarse, el cual fue compartido mediante las redes sociales existentes como facebook y canal de YouTube promocionando el proceso de alfabetización.

- Producción de 500 trifoliares con información básica del trabajo que realiza la Coordinación Departamental de Alfabetización, (CONALFA) del municipio de Totonicapán, para su distribución en las comunidades, cantones, aldeas del municipio de Totonicapán, donde tienen alcance y cobertura los programas de alfabetización.

3.1.2.4 Descripción de actividades

- Se realizaron diversas gestiones ante distintas entidades y personalidades entre ellas la Municipalidad de Totonicapán, el Centro Universitario de Totonicapán, y un diputado del municipio de Totonicapán, con el propósito de fortalecer las acciones programadas por la institución. Como resultado, se obtuvo el apoyo de varias organizaciones, lo que permitió avanzar de manera efectiva en el cumplimiento de las metas establecidas. En una primera fase, se efectuó la cotización de precios para la transmisión de spots publicitarios en medios radiales locales. Asimismo, se gestionó la colaboración de las emisoras de la localidad para la difusión de información relevante a través de sus programas, con el fin de ampliar el alcance hacia un mayor número de personas.

- Se elaboró y difundió un video informativo orientado a sensibilizar a la población sobre la importancia de alfabetizar y alfabetizarse. Este material fue compartido a través de las redes sociales disponibles, con el propósito de fortalecer la promoción del proceso de alfabetización y ampliar su alcance a diversos sectores de la comunidad. Esta grabación constituyó un recurso de apoyo audiovisual que permitió presentar, de manera clara y accesible, los beneficios que adquiere una persona al saber leer y escribir, tales como el acceso a mayores oportunidades educativas, laborales y de desarrollo personal. Asimismo, contribuyó a generar conciencia sobre la relevancia de la alfabetización y es una herramienta fundamental para mejorar la calidad de vida y la participación activa en la sociedad.

- Paralelamente, se trabajó en la elaboración de trifoliares informativos que contenían datos claros y precisos sobre los procesos a realizarse en la institución. Estos materiales fueron diseñados de forma accesible para facilitar su comprensión en las comunidades, para personas jóvenes y mayores. Posteriormente, se organizó la distribución de 500 folletos en distintos sectores

del municipio. Esta entrega permitió informar directamente a la población de los servicios y actividades disponibles. En conjunto, todas estas acciones contribuyeron a fortalecer la comunicación institucional y a promover una mayor participación y cobertura comunitaria al proceso de alfabetización.

3.1.2.5 Recursos

3.1.2.5.1 Talento humano

- Alfabetizadores, coordinadores y personal administrativo de CONALFA.
- Epesista
- Asesora del Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado.

3.1.2.5.2 Técnicos

- Aporte técnico de la municipalidad de Totonicapán, para el diseño y la impresión de los trifoliares.
- Asesoría del departamento de EPS-CUNTOTO.

3.1.2.5.3 Tecnológicos

- Computadora o laptop
- Teléfono celular inteligente
- Acceso a internet
- Impresora
- Cámara fotográfica o cámara del celular
- Micrófono
- Bocinas
- Memoria USB
- Plataforma o redes sociales (por ejemplo, Facebook)

3.1.2.5.4 Físicos

- Hojas de papel
- Trifoliares impresos
- Tinta para impresora

- Carpetas o folders
- Escritorios y sillas
- Salón o espacio para reuniones
- Material publicitario impreso
- Cuadernos o libretas
- Lapiceros o marcadores
- Edificio de la sede de –CONALFA-

3.1.2.5.5 Presupuesto

Tabla 6. Presupuesto del segundo servicio

Rubros	Materiales y herramientas	Cantidad	Costo unitario Q.	Días	Total Q.
Talento humano	Epesista	1	50.00	90	4500.00
	Asesoría del -DEPS- -CUNTOTO-	1	250	5	1,250
Físico	Computadoras	1	300	------	300.00
	Celulares	1	100.00	-----	100.00
	Internet	----	-----	------	100.00
	Impresiones	520	2.00	10	1040.00
	Spots publicitarios	1	600.00	30	600.00
	Alimentación	------	10.00	90	900.00
	Transporte	------	50	5	250.00
	Copias de informes finales.	3	75	-----	225.00
				Total Q.	**9,265.00**

Presupuesto del segundo servicio desarrollado en (CONALFA).

Fuente. Luisa Isabel Ixcaquic Xum.

3.1.1.1.1 Cronograma

Tabla 7. Cronograma del segundo servicio

No.	Actividades del servicio	Año 2021														
		Junio					julio					agosto				
1	Gestión en diversas emisoras radiales de las comunidades. (Radio la niña y la campesina)															
2	Spot de las emisoras radiales.															
3	Elaboración de afiches y trifoliares.															
4	Distribución de trifoliares, por medio de los Coordinadores Municipales de Alfabetización de Totonicapán.															
5	Elaboración del video informativo orientado a sensibilizar a la población de la importancia de alfabetizar y alfabetizarse.															
6	Entrega del II servicio, Campaña publicitaria a través de spots publicitarios radiales, trifoliares y video inductivo en el canal de YouTube, para la promoción del proceso de alfabetización del Comité Nacional de Alfabetización, (CONALFA).															

Cronograma desarrollado en el segundo servicio.

Fuente. Epesista, Luisa Isabel Ixcaquic Xum

Resultados

- La transmisión del spot publicitario en una radio comunitaria cumplió con el objetivo de difundir datos esenciales sobre la alfabetización. A través de este medio, se dieron a conocer los requisitos necesarios para participar como alfabetizador y educando, facilitando el acceso a la información a comunidades cercanas y alejadas del municipio de Totonicapán. Asimismo, esta acción contribuyó a ampliar la cobertura informativa y a dar mayor visibilidad al proceso impulsado por la Coordinación Departamental de Alfabetización, fortaleciendo así la participación de la población en las iniciativas de formación.

- Creación y socialización del contenido de un video informativo de los beneficios de alfabetizarse. Este material fue compartido a través de las redes sociales disponibles, con el propósito de fortalecer la promoción del proceso de alfabetización y ampliar su alcance a diversos sectores de la comunidad. Esta grabación constituyó un recurso de apoyo audiovisual que permitió presentar, de manera clara y accesible, los aportes que adquiere una persona al saber leer y escribir, tales como el acceso a mayores oportunidades educativas, laborales y de desarrollo personal. Asimismo, contribuyó a generar conciencia sobre la relevancia de la alfabetización y es una herramienta fundamental para mejorar la calidad de vida y la participación activa en la sociedad.

- Se elaboraron 500 trifoliares informativos con el propósito de ampliar la cobertura de la publicidad. Este material permitió llevar información a aldeas y cantones del municipio de Totonicapán, facilitando el acceso a contenidos relevantes sobre el proceso de alfabetización. De manera complementaria, se utilizaron redes sociales y el canal de YouTube como medios de difusión digital, fortaleciendo el alcance de la campaña. Estas acciones contribuyeron a que el mensaje llegara a diversos grupos etarios y sectores comunitarios, promoviendo una mayor participación e interés en las iniciativas de alfabetización.

- El trabajo coordinado evidenció una respuesta positiva por parte de los pobladores de Totonicapán. Como resultado, la campaña publicitaria alcanzó un nivel de logro del 75 %, lo cual refleja el impacto favorable de las estrategias de comunicación implementadas. En conjunto, estos resultados demuestran un avance significativo en la promoción y el fortalecimiento del proceso de alfabetización en el municipio, consolidando el alcance de las acciones desarrolladas y fomentando una mayor participación de la población.

Conclusiones

- La gestión de apoyo a emisoras radiales permitió ampliar la difusión de información sobre el proceso de alfabetización, logrando llegar a un considerable número de personas en el municipio de Totonicapán. Esto evidencia la relevancia de utilizar medios de comunicación locales como herramientas efectivas para la promoción de programas educativos. Asimismo, se fortaleció la visibilidad del trabajo realizado por la Coordinación Departamental de Alfabetización, posicionando sus acciones dentro de la comunidad y promoviendo una mayor participación de la población en los procesos de formación.

- La difusión del video informativo de los beneficios de alfabetizarse constituyó una estrategia efectiva para fortalecer la promoción del proceso de alfabetización. Su difusión a través de las redes sociales permitió ampliar el alcance del mensaje hacia diversos sectores de la comunidad, facilitando el acceso a información relevante. Este recurso audiovisual presentó de manera clara y accesible los aportes de saber leer y escribir, destacando las oportunidades educativas, laborales y de desarrollo personal que ello implica. En consecuencia, se logró generar mayor conciencia sobre la importancia de la alfabetización como una herramienta fundamental para mejorar la calidad de vida y fomentar la participación activa en la sociedad.

- La elaboración de trifoliares informativos y la difusión de contenido en redes sociales facilitaron la comunicación con jóvenes y adultos, promoviendo de manera creativa la importancia de la alfabetización. Estas estrategias digitales contribuyeron a generar mayor interés y participación en el proceso educativo. Asimismo, se evidenció que el uso de plataformas es una herramienta efectiva para la sensibilización y concientización social.

- La difusión de información a través de distintos medios disponibles en la localidad permitió que el mensaje llegara de manera oportuna y eficiente a diversos sectores de la población del municipio de Totonicapán. Favoreció la comprensión de los beneficios de la alfabetización y motivó a más personas a involucrarse. Se concluyó que la combinación de recursos tradicionales y digitales mejora el impacto de las campañas informativas.

Apéndice C. Presentación de trifoliares y spot publicitario.



Figura 11. Presentación de trifoliares y spot publicitario.

Entrega de trifoliares y spot publicitario a la Coordinadora Departamental de Alfabetización y a los Coordinadores Municipales de Alfabetización del Municipio de Totonicapán.

Fuente. Gladys Yax, agosto de 2021.



Figura 12. Entrega de trifoliares a la Coordinadora Departamental de Alfabetización y a los Coordinadores Municipales de Alfabetización.

Entrega de trifoliares y spot publicitario a la Coordinadora Departamental de Alfabetización y a los Coordinadores Municipales de Alfabetización del municipio de Totonicapán.

Fuente. Gladys Yax, agosto de 2021.

3.1.2 Servicio III Fortalecimiento del proceso de enseñanza- aprendizaje de la lectoescritura en la fase inicial mediante una caja didáctica a los facilitadores de la fase inicial bilingüe K'iche'-español.

3.1.2.1 Parte informativa

Título de servicio	Fortalecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje de la lectoescritura en la fase inicial bilingüe K'iche'-español, mediante una caja didáctica a los facilitadores de la fase inicial bilingüe.
Localización del servicio	Coordinación Departamental de Alfabetización.
Beneficiarios	No. de mujeres: 200 No. de hombres: 200
Tiempo de ejecución (meses)	2 meses y 15 días.
Fechas	01 de agosto al 31 de octubre del 2021
Dependencia institucional con las que se coordinó para el desarrollo del servicio:	Coordinación Municipal de Alfabetización de Totonicapán

3.1.2.2 Objetivos

3.1.2.2.1 General

Contribuir al fortalecimiento del proceso de enseñanza–aprendizaje de la lectoescritura en la fase inicial bilingüe, K'iche'-español, mediante la implementación de una caja didáctica en el municipio de Totonicapán.

3.1.2.2.2 Específicos

- Fortalecer las capacidades de los alfabetizadores en el área de comunicación mediante la capacitación en nuevas técnicas de enseñanza–aprendizaje.

- Promover el uso de material didáctico en la fase inicial bilingüe K'iche'-español, para facilitar el aprendizaje de la lectura y escritura en los participantes.

- Proporcionar una caja didáctica con diferentes materiales educativos (aprestamiento, ruleta del abecedario, juego de dados, lotería y tarjetas con el alfabeto k'iche') para apoyar el proceso de enseñanza–aprendizaje de la lectoescritura de los participantes de alfabetización.

3.1.2.3 Metas

- Capacitación del 100 % de los alfabetizadores de la fase inicial bilingüe k'iche'-español del municipio de Totonicapán en el uso de la caja didáctica y nuevas técnicas de enseñanza–aprendizaje**.**
- Elaboración y entrega de una caja didáctica con materiales educativos (aprestamiento, ruleta del abecedario, juego de dados, lotería y tarjetas del alfabeto k'iche') para su uso en el proceso de alfabetización.
- Implementación del uso de la caja didáctica en los grupos de alfabetización de la fase inicial bilingüe k'iche'-español para fortalecer el aprendizaje de la lectura y escritura en los participantes.

3.1.2.4 Descripción de actividades

En el desarrollo de las actividades programadas, se inició con la capacitación a los alfabetizadores sobre el uso de nuevas herramientas para el mejoramiento de la enseñanza-aprendizaje por lo que se identificó un diseño de una caja didáctica, tomando en cuenta las necesidades del proceso de alfabetización y las características de los participantes. Posteriormente, se realizó el análisis e investigación del material adecuado para cada etapa correspondiente, garantizando su pertinencia pedagógica.

Se prepararon propuestas de herramientas pedagógicas, para la fase Inicial bilingüe, k'iche'-español, considerando el contexto cultural y lingüístico de la población atendida. Asimismo, se efectuó la gestión de fondos económicos necesarios para la preparación de los recursos educativos. Luego, se procedió a la elaboración del material didáctico con su respectivo instructivo para orientar el uso correcto de cada herramienta. Se brindó capacitación a los alfabetizadores sobre la aplicación de nuevas técnicas de enseñanza-aprendizaje incluidas en la caja didáctica.

Finalmente, se llevó a cabo la coordinación y entrega formal de los materiales didácticos a los alfabetizadores, con el propósito de facilitar su adecuada implementación en el aula. Este proceso se desarrolló de forma ordenada, asegurando que cada participante contara con los insumos necesarios para fortalecer su labor educativa. También, se brindaron orientaciones básicas para el uso efectivo de dichos recursos, promoviendo su aprovechamiento pedagógico. Todas las acciones realizadas respondieron a una planificación previa, lo que permitió una ejecución eficiente y coherente. En conjunto, estas actividades favorecieron el desarrollo de estrategias de enseñanza más dinámicas y contextualizadas. De esta manera, se contribuyó significativamente al fortalecimiento y mejora de la calidad en la alfabetización.

3.1.2.5 Recursos

3.1.2.5.1 Talento humano

- Epesistas
- Coordinadores Municipales
- Alfabetizadores
- Participantes
- Asesora del Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado.

3.1.2.5.2 Técnicos

- Asesoría del departamento de EPS-CUNTOTO.

- Epesista, se trabajó cada una de las cajas didácticas y cada uno de los materiales que formaban parte de la misma.

3.1.2.5.3 Tecnológicos

- Computadora
- Celular
- Impresora
- Internet

3.1.2.5.4 Físicos

- Papeles de colores
- Folders
- Ganchos
- Cartón
- Tijeras
- Lapiceros
- Hojas de papel bond
- Marcadores
- Contact
- Cartoncillo
  - Dados de plástico
  - Porta globos
  - Papel calcomanía
  - Cajas
  - Pegamento
  - Silicón
  - Granos de maíz
  - Bolsas
  - Mesas
  - Sillas

3.1.2.5.5 Presupuesto

Tabla 8. Prepuesto del tercer servicio.

Rubros	Materiales y herramientas	Cantidad	Costo unitario Q.	Días	Total Q.
Talento humano	Epesista	1	50.00	75	3750.00
	Asesoría del –DEPS- -CUNTOTO-	1	250	5	1,250
Físico	Computadoras	1	300	------	300.00
	Celulares	1	100.00	-----	100.00
	Internet	----	-----	------	200.00
	Impresora	1	100.00	-----	100.00
	Cartón	10	4.00	-----	40.00
	Fotocopias	400	0.25	------	100.00
	Marcadores	10	5.00	------	50.00
	Tijeras	1	10.00	------	10.00
	Hojas Iris	50	0.25	------	12.50
	Dados	30	3.00	-------	90.00
	Impresiones	175	0.50	-------	67.50
	Papel calcomanía	30	1.50	------	45.00
	Fólderes	15	1.00	-----	15.00
	Ganchos para fólderes	15	0.25	------	3.75

Rubros	Materiales y herramientas	Cantidad	Costo unitario Q.	Días	Total Q.
	Porta Globos	15	3.00	-----	45.00
	Rollos de contac	17	13.75	-----	233.75
	Cartoncillo	13	2.75	------	35.75
	Bolsas plásticas	100	0.025	-----	2.50
	Pegamento	5	9.00	-----	45.00
	Lapiceros	15	1.00	-----	15.00
	Caja didáctica (únicamente es la base para el material)	15	11.25	-----	168.75
	Transporte para gestiones	3	320.50	90	320.50
	Transporte	------	50	5	250.00
	Copias de informes finales.	3	75	-----	225.00
				Total Q.	**7,475.00**

Presupuesto del tercer servicio desarrollado en (CONALFA). Fuente.

Epesista, Luisa Isabel Ixcaquic Xum, julio de 2021.

3.1.2.5.6 Cronograma

Tabla 9. Cronograma de actividades del tercer servicio.

No.	Actividades del servicio	Año 2021											
		agosto				septiembre				octubre			
1	Diseño de la caja didáctica.												
2	Análisis e investigación del material.												
3	Preparación de las propuestas de material didáctico.												
4	Gestión de fondos económicos para la elaboración del material didáctico.												
5	Elaboración del material didáctico de la fase Inicial bilingüe.												
6	Cotización de cajas de cartón para empacar el material didáctico												
7	Compra de cajas para el material didáctico												
8	Alistar y empacar los materiales en las respectivas cajas												
9	Capacitación a los –CMA- del municipio de Totonicapán para aplicación de nuevas técnicas de enseñanza – aprendizaje.												
10	Entrega de caja didáctica a los alfabetizadores.												
11	Realización y entrega de informe final de servicios.												

Cronograma desarrollado en el tercer servicio. Fuente.

Luisa Isabel Ixcaquic Xum, julio de 2021.

Resultados

- El servicio se ejecutó con éxito, ya que se logró fortalecer los conocimientos de los alfabetizadores a través de una capacitación, con el objetivo de aplicar nuevas técnicas para el fortalecimiento de la lectoescritura como la ruleta del abecedario, juego de dados, lotería y tarjetas para el mejoramiento del proceso de alfabetización en la fase inicial bilingüe k'iche'-español; se aportó con la elaboración del material didáctico orientado a mejorar dicha etapa. El logro alcanzado fue del 100%, ya que se cumplió con la entrega del recurso didáctico, en la fecha y tiempo establecido alcanzando el propósito y las metas planificadas.

- La caja didáctica que se diseñó estaba compuesta por un fólder con hojas de aprestamiento, tres paquetes de tarjetas con el alfabeto k'iche', una ruleta con las vocales, dos juegos de dados y tres cartones de lotería educativa. Cada uno de estos recursos fue elaborado con el propósito de apoyar y dinamizar los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro del aula tomando en cuenta las necesidades de los participantes, facilitando una formación interactiva y significativa.

- Asimismo, se realizó la entrega del mismo material de forma digital a la unidad ejecutora para su revisión y respaldo institucional. Posteriormente, se efectuó la reproducción correspondiente para su implementación en la fase inicial bilingüe k'iche'-español. La utilización de estos recursos permitió mayor participación y motivación por parte de los educandos. Además, se fortalecieron las estrategias metodológicas de los alfabetizadores al contar con herramientas prácticas y creativas. En consecuencia, el servicio contribuyó de manera significativa al fortalecimiento del proceso de alfabetización.

Conclusiones

El fortalecimiento de las capacidades de los alfabetizadores en el área de comunicación resultó fundamental para mejorar la calidad del proceso educativo. La capacitación en nuevas técnicas de enseñanza–aprendizaje permitió que los facilitadores desarrollaran estrategias más dinámicas, participativas y creativas adaptadas a las necesidades de los 400 participantes, conformados por los grupos existentes en el municipio de Totonicapán, favoreciendo así un aprendizaje significativo y mejor desarrollo para las comunidades.

El uso de material didáctico en la fase inicial bilingüe k'iche'-español, fue un elemento clave para facilitar el proceso de aprendizaje de la lectoescritura. Al integrar recursos adecuados y dinámicos al contexto lingüístico y cultural de los estudiantes, se promueve una mayor comprensión, motivación y participación activa, lo cual contribuye a reducir las dificultades en la adquisición de la lectura y escritura de los participantes del municipio de Totonicapán.

La implementación de una caja didáctica con diversos materiales educativos representa una herramienta efectiva para apoyar el proceso de enseñanza–aprendizaje. Estos recursos permitieron reforzar habilidades y destrezas de cada participante de manera lúdica, práctica e interactiva, fortaleciendo el desarrollo de competencias en lectoescritura siendo el reconocimiento y relación entre sonidos y letras, leer con comprensión, escribir palabras, frases y oraciones, comunicarse de forma oral y escrita, y aplicar la lectura y escritura en situaciones cotidianas, y haciendo el aprendizaje más accesible y significativo para los participantes.

Apéndice D. Distribución del material en las cajas didácticas



Figura 13. Rotulación de las cajas didácticas, entregados a los coordinadores municipales de alfabetización.

Colocación de rótulos en las cajas para la identificación del contenido. Fuente. Luisa Isabel Ixcaquic Xum, octubre de 2021.



Figura 14. Organización de las cajas didácticas.

Distribución del material en las cajas didácticas. Fuente.

Luisa Isabel Ixcaquic Xum octubre de 2021.



Figura 15. Capacitación sobre el uso del material didáctico.

Capacitación a los Coordinadores Municipales de Alfabetización y Coordinadora Departamental sobre el uso de los materiales de la caja didáctica.

Fuente. Gladys Yax, octubre de 2021.



Figura 16. Entrega de las cajas didácticas para la fase inicial Bilingüe.

Entrega del tercer servicio titulado dotación de cajas didácticas de Alfabetización, para la Fase Inicial Bilingüe.

Fuente. Miguel Casia, octubre de 2021.

3.1.5 Sistematización de servicios no planificados

Tabla 10. Consolidado de servicios no planificados de –EPS-.

No.	Título del servicio	Objetivo general	Beneficiarios	Productos o servicios que se generaron
1	Apoyo en el desarrollo de 2 talleres sobre la lectoescritura dirigida a los alfabetizadores. Del municipio de Totonicapán.	Fortalecer los conocimientos de los alfabetizadores a través de talleres con técnicas y estrategias innovadoras de lectoescritura para su aplicación con los participantes.	Directos: ● Alfabetizadores del departamento de Totonicapán Indirectos: ● Participantes	Materiales de apoyo de lectoescritura para los alfabetizadores.
2	Realización de consolidado de los bienes fungibles de la entidad, ordenar y rotular archivos de ingreso de materiales educativos de alfabetización.	Llevar un orden sobre cada uno de los bienes fungibles que se dan de baja en la institución. Tener un mejor control de los materiales que ingresaban a la institución.	✓ Técnico Pedagógico Bilingüe ✓ Personal Administrativo	✓ Consolidados ✓ Inventario ✓ Materiales educativos
3	Revisión de transferencias de materiales educativos a los 8 municipios del departamento de Totonicapán.	Distribuir eficientemente los materiales a cada uno de los –CMA- y personal administrativo de la institución.	✓ Coordinadores municipales de alfabetización. ✓ Personal Administrativo	✓ Cuadro de distribución de materiales

No.	Título del servicio	Objetivo general	Beneficiarios	Productos o servicios que se generaron
4	Apoyo en la revisión de los bienes fungibles y activos fijos, que los coordinadores municipales tenían a su cargo en dicho período.	Verificar cada uno de los bienes fungibles y activos fijos que cada empleado tiene a su cargo.	✓ Coordinadores municipales de alfabetización ✓ Técnicos pedagógicos español ✓ Operador de datos	Llenado de boletas sobre los recursos existentes de cada Coordinador Municipal.

Consolidado de los servicios no planificados realizados en la Coordinación Departamental de Alfabetización, (CONALFA).

Fuente. Luisa Isabel Ixcaquic Xum, octubre de 2021.

Capitulo IV

4.1 Experiencias de aprendizaje en el campo de profesión

- Se realizaron varias acciones dentro y fuera de la Coordinación Departamental de Alfabetización del municipio de Totonicapán, sede del Ejercicio Profesional Supervisado. Los aprendizajes adquiridos en cuanto a lo pedagógico; fueron las actividades que se desarrollaron con cada uno de los alfabetizadores. Entre ellos, se llevaron a cabo capacitaciones, dirigidas a alfabetizadores de los diferentes grupos. Se realizó una inducción donde se logró fortalecer las áreas pedagógicas; (planificación y metodología). Esto se abordó con los participantes, utilizando herramientas que ayudan y aportan al aprendizaje. Se trabajó con una dosificación de contenidos que se desarrolla en el proceso de alfabetización, los materiales que se utilizan, libros y folletos que son parte de la enseñanza.

- Los aprendizajes en el ámbito administrativo se derivaron de las actividades desarrolladas en la institución, específicamente en la Coordinación Departamental de Alfabetización. En este contexto, la epesista fue asignada al área del técnico pedagógico bilingüe, que tiene bajo su responsabilidad la gestión y control de inventarios institucionales. Entre las funciones abordadas se incluyó el manejo de fichas de compromiso, tanto de bienes fungibles como activos fijos, así como la revisión y registro de hojas de transferencia emitidas por la Contraloría General de Cuentas. De igual forma, se trabajó con el uso de tarjetas Kardex, herramientas esenciales para comprobación y seguimiento de los recursos. Estas experiencias permitieron fortalecer los conocimientos administrativos y comprender de manera integral los procesos de organización y verificación dentro de la entidad.

- Las actividades asignadas por el jefe inmediato superior incluyeron la distribución de materiales a los Coordinadores Municipales de Alfabetización del departamento de

Totonicapán, así como al personal administrativo de la institución. También se realizó la entrega de kits de higiene a representantes de los ocho municipios. Asimismo, se elaboraron cuadros de repartición de los insumos solicitados y se gestionaron procesos de traslado de recursos. De igual forma, se llevaron a cabo registros de ingreso y egreso en las tarjetas Kardex, además de la revisión de informes mensuales presentados por los coordinadores. En conjunto, estas funciones constituyeron experiencias significativas que contribuyeron al aprendizaje y al fortalecimiento del desempeño profesional.

4.2 Experiencias personales

Se obtuvieron diversas experiencias significativas, entre las cuales destaca la socialización con el personal administrativo que labora en la Coordinación, así como con los Coordinadores Municipales de Alfabetización de los 8 municipios del departamento de Totonicapán. Asimismo, se tuvo la oportunidad de interactuar directamente con los alfabetizadores de distintas comunidades, lo que permitió conocer de cerca la realidad educativa, social y cultural en la que se desarrolla el proceso de alfabetización.

De igual manera, se logró comprender de forma integral las funciones que desempeña cada miembro del personal dentro de la institución, identificando la importancia del trabajo en equipo y la coordinación entre las áreas administrativas y pedagógicas. Esta experiencia no solo permitió observar los procesos, sino también participar activamente en diversas actividades que se desarrollaron, fortaleciendo así los conocimientos adquiridos durante la formación académica.

Una de las experiencias significativas fue participar activamente en los procesos pedagógicos y administrativos dentro de la Coordinación, lo que implicó asumir responsabilidades y cumplir con las tareas asignadas por el jefe inmediato superior con compromiso, responsabilidad y dedicación.

Esta intervención favoreció el desarrollo de habilidades clave, tales como la organización, la comunicación asertiva, la toma oportuna de decisiones y la resolución de problemas en contextos reales. Asimismo, permitió fortalecer la capacidad de adaptación y el trabajo colaborativo, elementos esenciales para un desempeño profesional eficiente.

Asimismo, se logró una comprensión integral del proceso de alfabetización en las diversas comunidades como aldea, Chipuac, La Esperanza, Tzanixnam, Panquix, Vasquez, Paxtocá, Pachoc, Nimasac, Chuculjuyup, Cantón, Poxlajuju, Xesalmalja, Chotacaj, Juchanep Quiacquix, Pasajoc, Paquí, Chiyax, paraje Pacapox, Chonimabaj, paraje Tres Coronas, Zona tenerías, casco urbano, de Totonicapán, identificando con claridad cada una de sus etapas, desde el diagnóstico inicial hasta el seguimiento de los participantes. Esto permitió reconocer la relevancia de implementar estrategias metodológicas pertinentes, acordes al contexto sociocultural, así como de emplear recursos didácticos adecuados que favorezcan el desarrollo de la lectoescritura. De esta manera, se fortaleció la visión pedagógica orientada a mejorar la calidad del aprendizaje.

Finalmente, estas experiencias permitieron fortalecer la vocación de servicio de la epesista, el sentido de responsabilidad social y el compromiso con la educación, valorando el impacto que tiene la alfabetización en el desarrollo personal y comunitario. De esta manera, se adquiere una visión más amplia sobre la importancia de contribuir al mejoramiento de los procesos educativos en contextos vulnerables de las comunidades de Totonicapán.

4.3 Aportes de los servicios planificados y no planificados

El primer servicio que fue la orientación en el uso de plataformas digitales dirigida a los alfabetizadores, coordinadores municipales, departamental, y personal administrativo de la Coordinación con sede en Totonicapán, fue de gran ayuda para cada uno de los encargados de los municipios y que a través de la misma se lograron comunicar de una manera más eficaz con sus facilitadores y mejorar la comunicación entre ellos y los procesos que se requieren.

El segundo servicio desarrollado consistió en la implementación de una campaña publicitaria orientada a la promoción de la alfabetización impulsada por CONALFA, con sede en el municipio de Totonicapán. Esta iniciativa permitió alcanzar a diversos sectores de la población, a nivel municipal y departamental, ampliando la difusión de los programas educativos. Como resultado, se logró despertar el interés de muchas personas por integrarse al proceso formativo, motivándolas a continuar su preparación académica. También, se contribuyó al fortalecimiento de sus oportunidades de superación personal y a la mejora de sus condiciones de vida en el ámbito familiar y social.

El tercer servicio se orientó al fortalecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje de la lectoescritura en la fase inicial, mediante la implementación de una caja didáctica dirigida a los facilitadores bilingües. Este recurso favoreció una educación más inclusiva y pertinente, al respetar la lengua materna K'iche' de los participantes y propiciar una mejor comprensión de los contenidos. Asimismo, contribuyó a incrementar la motivación tanto de los alfabetizadores como de los educandos promoviendo un ambiente educativo dinámico, participativo y acorde con las necesidades de la comunidad.

Los servicios no planificados representaron un valioso aporte a la institución, al contribuir a diversas actividades complementarias. Se participó en la inducción de alfabetizadores, brindando apoyo en la disertación de tres temas y en la aplicación de ejercicios didácticos.

Asimismo, se elaboró el consolidado de bienes fungibles y se realizaron tareas de organización y rotulación de archivos, favoreciendo un mejor control documental. De igual manera, se efectuó el registro de materiales en cartillas, la revisión de transferencias y la verificación de enseres de los Coordinadores Municipales de Alfabetización de Totonicapán, así como de los técnicos pedagógicos de español y del operador de datos departamentales. También se llevó a cabo la distribución de recursos entregados a los municipios de: San Bartolo Aguas Calientes, San Cristóbal, San Andrea Xecul, Momostenango, Santa María Chiquimula, Totonicapán, Santa Lucía La Reforma, San Francisco El Alto.

4.4 Hallazgos relevantes

La falta de material didáctico en la fase inicial bilingüe representa una limitante significativa en el proceso de enseñanza–aprendizaje, ya que dificulta el desarrollo adecuado de las habilidades básicas de lectura y escritura en la lengua materna K'iche'. Reduce las oportunidades de ofrecer una formación contextualizada, pertinente y acorde a la realidad sociocultural de los participantes. Además, genera desmotivación tanto en alfabetizadores como en estudiantes, obliga a improvisar recursos que no siempre responden a las necesidades pedagógicas. La escasez de materiales también puede afectar la calidad del aprendizaje, al no contar con herramientas visuales y prácticas que faciliten la comprensión de contenidos. Por ello, es fundamental fortalecer la provisión de estos medios didácticos adecuados que apoyen el enfoque intercultural y garanticen una educación más inclusiva y efectiva.

La falta de personal en la coordinación departamental de alfabetización con sede en el municipio de Totonicapán, es una dificultad que afecta el cumplimiento eficiente de las funciones administrativas y educativas. Se observó la sobrecarga de trabajo en los empleados laborantes y esto genera retrasos en los procesos, menor seguimiento a los programas y limitaciones en la atención a los participantes. Además, esta situación puede impactar en la calidad del servicio brindado, reduciendo las oportunidades de acompañamiento y supervisión adecuada.

Conclusiones

El Ejercicio Profesional Supervisado desarrollado en la Coordinación Departamental de Alfabetización, con sede en el municipio de Totonicapán, permitió fortalecer los procesos administrativos, pedagógicos y técnicos de la institución. Estas acciones estuvieron dirigidas al personal administrativo, a los Coordinadores Municipales, a los alfabetizadores y a los participantes, mediante la ejecución de diversos servicios en cada una de las fases o etapas del EPS. De esta manera, se contribuyó a optimizar el funcionamiento institucional y a mejorar la calidad del proceso educativo.

Se logró evidenciar la importancia de la alfabetización como una herramienta fundamental para el desarrollo personal, social y económico de la población. En este sentido, mediante la implementación de los tres servicios, se contribuyó de manera significativa al fortalecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, estas acciones contribuyeron a reducir los índices de analfabetismo y promovieron la inclusión educativa en los municipios y en el departamento de Totonicapán.

Durante el Ejercicio Profesional Supervisado, se aplicaron conocimientos teóricos en un contexto real, lo que favoreció el desarrollo de habilidades profesionales siendo estas, la planificación, la organización y la evaluación de actividades educativas. Al mismo tiempo, se fortalecieron valores como la responsabilidad, la empatía y el compromiso social. Finalmente, esta experiencia permitió reconocer que la educación es un derecho fundamental y que el trabajo comunitario genera un impacto positivo en la transformación del país.

Recomendaciones

A la Coordinación Departamental de CONALFA, se recomienda implementar procesos continuos de formación y actualización dirigidas al personal administrativo, a los Coordinadores Municipales y a los alfabetizadores, orientadas al fortalecimiento de competencias pedagógicas, técnicas y administrativas. Estas acciones formativas deben responder a las características y necesidades del contexto sociocultural de las comunidades, con el fin de elevar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, contribuirán a optimizar la planificación, organización y ejecución de las actividades de alfabetización, favoreciendo una gestión institucional más eficiente.

Al Comité Municipal de Alfabetización, se sugiere ampliar la cobertura de los programas educativos en las comunidades que presentan mayores índices de analfabetismo, con el propósito de brindar oportunidades de aprendizaje a jóvenes y adultos que no han tenido acceso a la educación formal. Asimismo, se recomienda fortalecer las campañas de sensibilización sobre la importancia de la formación como una herramienta clave para la superación personal, social y económica, promoviendo una mayor participación de la población en estos procesos formativos.

Coordinación departamental de alfabetización, establecer alianzas estratégicas con autoridades locales y organizaciones comunitarias que favorezcan una mayor participación y compromiso de la población en los procesos formativos. Asimismo, se considera pertinente implementar mecanismos de seguimiento a los participantes egresados, con el propósito de garantizar la continuidad de su formación educativa. De esta manera, se contribuirá de forma sostenida a la reducción del analfabetismo, especialmente en las áreas rurales del municipio de Totonicapán.