

**UNIVERSIDAD PANAMERICA**  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



**Sistematización de procesos y procedimientos administrativos del Instituto  
Guatemalteco Español INGE**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Astrid Ivonne Rosales Robles

Guatemala, mayo 2014

**Sistematización de procesos y procedimientos administrativos del Instituto  
Guatemalteco Español INGE**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Astrid Ivonne Rosales Robles

M.A. Liniana Ventura (Asesora)  
M. Sc. Julbia Maricela Ramos de Lezana (Revisora)

Guatemala, mayo 2014

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**Lic. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación**

**Lic. Dinno Marcelo Zaghi García**

Decano

**M. Sc. Dilia Figueroa de Teos**

Vice Decana

**M. Sc. Claudia Ruiz Casasola de Estrada**

Coordinadora de Sede

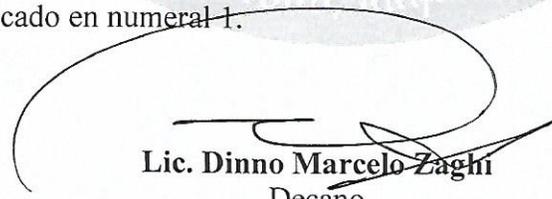
**DICTAMEN DE APROBACIÓN**  
**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**ASUNTO: Astrid Ivonne Rosales Robles**  
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen 08/2013

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Profesional Dirigida, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Se resuelve:

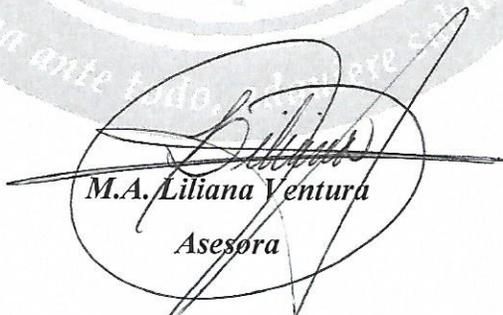
1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **Sistematización de procesos y procedimientos administrativos del Instituto Guatemalteco Español INGE**. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante **Astrid Ivonne Rosales Robles**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.



**Lic. Dinno Marcelo Zaghi**  
Decano  
Facultad de Ciencias de la Educación

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
Guatemala treinta de enero del año dos mil catorce.-----

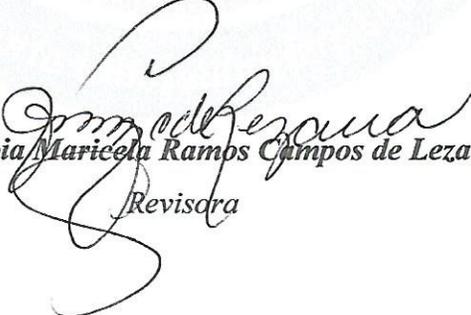
En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Sistematización de procesos y procedimientos administrativos del Instituto Guatemalteco Español INGE”**. Presentado por la estudiante: **Astrid Ivonne Rosales Robles**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



**M.A. Liliana Ventura**  
Asesora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
Guatemala, catorce de marzo del dos mil catorce.-----

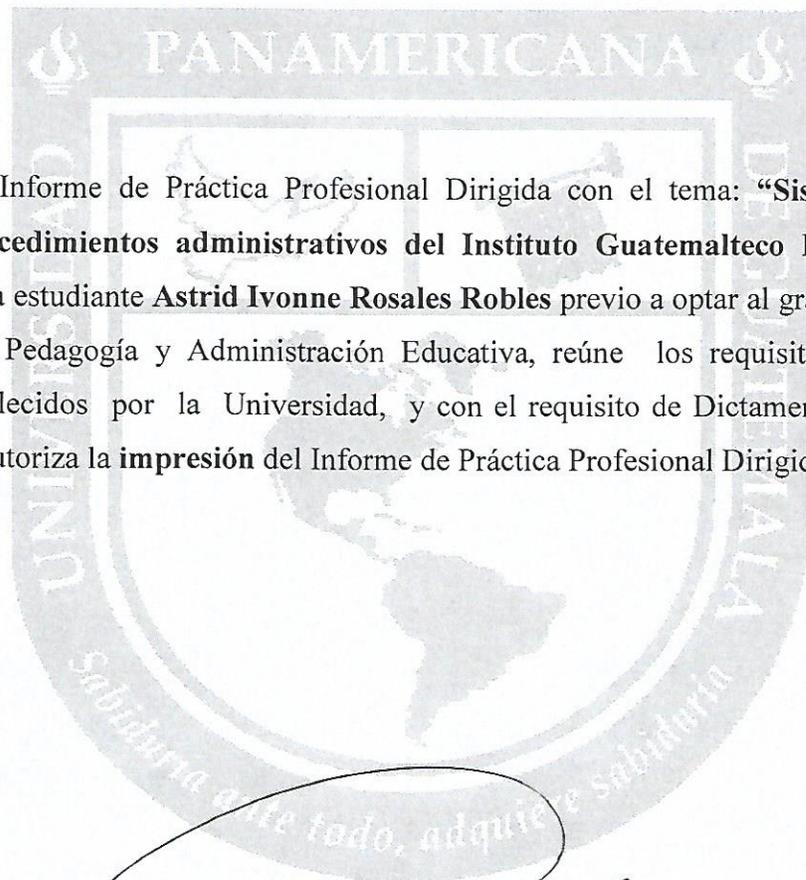
En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Sistematización de Procesos y Procedimientos Administrativos del Instituto Guatemalteco Español”** Presentado por el estudiante: *Astrid Ivonne Rosales Robles*, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

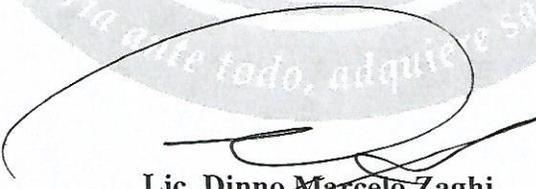
  
M.Sc *Julbia Maricela Ramos Campos de Lezana*

Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN. Guatemala, dos de abril del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Sistematización de procesos y procedimientos administrativos del Instituto Guatemalteco Español INGE”**. Presentado por la estudiante **Astrid Ivonne Rosales Robles** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.



  
**Lic. Dinno Marcelo Zaghi**

Decano

Facultad de Ciencias de la Educación

## Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Reseña histórica de la institución	1
1.1.1 Visión	2
1.1.2 Misión	2
1.2 Organigrama de la institución	3
1.3 Observación física de la institución	4
1.3.1 Archivo	5
1.3.2 Se cuenta con manual de funciones de los puestos existentes en la institución	6
1.3.3 Procesos administrativos	6
1.3.4 Marco legal vigente	6
1.3.5 Comunicación efectiva	6
1.3.6 Procesos administrativos eficientes	6
1.3.7 Recursos	7
1.4 Descripción	7
1.5. Croquis de la institución educativa	8
1.6 Plano de la oficina	9
Capítulo 2	10
Marco teórico	10
2.1 Áreas de gestión administrativa	10
2.1.1 Proceso administrativo	10

2.1.2 Organización	10
2.1.3 Dirección	10
2.1.4 Importancia de la dirección	10
2.1.5 Supervisión	11
2.1.6 Gestión en el aula	11
2.1.7 Recursos humanos	11
2.1.8 Recursos financieros	11
2.2.Referente teórico que fundamente la propuesta	12
2.2.1 Patrones de procesos de negocio	12
2.2.2 Estrategia empresarial	12
2.2.3. Modelo de administración por procesos	12
2.2.4 Procesos de negocios	13
2.2.5 Normas ISO	13
2.2.6 Comunidad ISO	14
2.2.7 Metodología DMAIC	14
2.2.8 Enfoque basado en procesos	14
2.2.9 Proceso	15
2.2.10 Procedimiento	15
2.2.11 Manual de procesos y procedimientos	15
Capítulo 3	16
Marco metodológico	16
3.1 Descripción de la metodología aplicada	16
3.2 Diagnóstico FODA	18
3.2.1 Matriz de relación diagnóstica	19

3.2.2	Árbol de problemas	20
3.2.3	Árbol de objetivos	21
3.2.4	Análisis de los participantes	22
3.2.5	Matriz de análisis de los participantes	23
3.2.6	Matriz de viabilidad	24
3.2.7	Análisis de las alternativas	25
3.2.8	Análisis cualitativo	25
3.2.9	Selección de alternativa óptima	26
3.2.10	Viabilidad del proyecto	26
3.3	Diseño del proyecto	26
3.4	Matriz del marco lógico	29
3.5	Plan de ejecución	30
Capítulo 4		31
Informe del proyecto educativo		31
4.1	Descripción del proyecto educativo	31
4.2	Justificación	31
4.3	Objetivos	32
4.3.1	General	32
4.3.2	Específicos	32
4.4	Ejecución del proyecto	33
4.5	Descripción del trabajo de campo	34
4.6	Recursos	36
4.6.1	Recursos humanos	36
4.6.2	Materiales	36

4.6.3 Financieros	36
4.7 Incorporación de las mejoras a las áreas de gestión	36
Capítulo 5	38
Sistematización del proceso	38
Conclusiones	40
Recomendaciones	41
Referencias bibliográficas	42
Manual de procesos, procedimientos y funciones del Instituto Guatemalteco Español	43
Objetivo del manual	44
Presentación del manual	44
Anexos	51
Anexo 1 Carta de solicitud de práctica	51
Anexo 2 Carta de autorización de la práctica	52
Anexo 3 Constancia de autorización de práctica	53
Anexo 4 Ficha informativa del estudiante	54
Anexo 5 Control de asistencia de la práctica administrativa	55
Anexo 6 Constancia de temporalidad de práctica y ejecución del proyecto	57

## Índice de Tablas

Tabla 1 Observación física	4
Tabla 2 FODA	18
Tabla 3 Matriz de relación diagnóstica	19
Tabla 4 Matriz de análisis de los participantes	23
Tabla 5 Matriz de viabilidad	24
Tabla 6 Análisis de las alternativas	25
Tabla 7 Análisis cualitativo	25
Tabla 8 Matriz del marco lógico	29
Tabla 9 Cronograma de actividades	35
Tabla 10 Sistematización	38

## **Resumen**

Este informe es el resultado de la ejecución del proyecto de egreso previo a obtener el grado académico de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana denominado Sistematización de Procesos y Procedimientos Administrativos, realizado en el Instituto Guatemalteco Español INGE.

Los Manuales de Procesos y Procedimientos son instrumentos de vital importancia para la organización de hoy, ya que ellos contienen una serie de directrices, pautas y lineamientos para guiar el curso de acción en el desenvolvimiento de las actividades dentro de las mismas.

Este proyecto pretende lograr el mejoramiento de los procesos administrativos del Instituto en mención tomando en consideración que estos carecían de eficacia y eficiencia, por no enfocarse a una gestión de calidad, lo cual no permitía cumplir con las metas institucionales establecidas que reflejaba la insatisfacción de los colaboradores así como del personal administrativo al no ser capaces de mejorar los procesos mencionados.

La realización de esta sistematización se logra iniciando con el diagnóstico de la situación aplicando entrevistas estructuradas a los usuarios en general, observando los procedimientos efectuados por el personal administrativo y opinión del personal que realiza estas gestiones, se obtuvo el apoyo además de la Dirección del establecimiento y docentes tomando en consideración sus sugerencias y necesidades propuestas.

Dentro del desarrollo del proyecto se pudo observar que uno de los problemas que se enfrentó estuvo en la resistencia al cambio de ciertos colaboradores que estaban desactualizados en la gestión administrativa, así como también la falta de un manual de procedimientos administrativos que dificulta la agilización de estos trámites.

Como uno de los mayores logros se obtuvo la implementación del Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos el cual mejoró la atención a los clientes externos, así como la eficacia y eficiencia de los colaboradores.

## **Introducción**

Los Patrones de Procesos de Negocios son la estructuras genéricas que establecen en forma sistémica los Macro procesos, procesos, procedimientos y actividades que deben existir en cualquier organización para hacer posible su funcionamiento los cuales van a transformarse en buena atención al cliente.

Algunas instituciones educativas no aplican procedimientos administrativos adecuados para hacer eficiente la gestión administrativa, logrando con ello la pérdida de credibilidad por lo que se implementó el presente proyecto el cual aborda la problemática de gestionarse por procesos. La necesidad de elaborar guías o manuales sobre la actuación individual o por funciones dentro de las instituciones educativas se hace cada día más notoria, ya que es una manera de establecer parámetros de acción operativa de los empleados y agilizar la puesta en marcha de los objetivos que se quieren cumplir.

Capítulo I Está integrado por el Marco Contextual, el relato de los antecedentes de la institución a través de la reseña histórica, el organigrama, la observación física y descripción del mismo.

Capítulo 2 Contiene el Marco Teórico donde se contemplan los conceptos básicos que servirán como guía para entender los procesos y procedimientos.

Capítulo 3 Se refiere a la metodología y diseño del proyecto , el diagnostico de cómo se detectó el problema a través del FODA y el análisis de Viabilidad , el diseño del proyecto , la matriz del marco lógico y el plan con el cual se llevó a cabo la ejecución del mismo.

Capítulo 4 Está integrado por la descripción del proyecto Educativo, justificación , objetivos , ejecución del proyecto , especificando el trabajo de campo y la participación de los actores y actoras involucradas en el proyecto , así como también el cronograma de las actividades y los recursos utilizados. La incorporación de mejoras a las áreas de gestión como resultado de la validación o implementación del proyecto.

Capítulo 5 Sistematización del Proceso en el cual se detallan todas las lecciones aprendidas.

Al final del documento se muestran conclusiones recomendaciones que se llegaron luego de la ejecución del proyecto, así como las fuentes de consulta. En los anexos se encuentran las evidencias de lo realizado.

# Capítulo 1

## Marco Contextual

### 1.1 Reseña histórica de la institución

El Instituto Guatemalteco Español es una institución que se dedica a la educación en todos los niveles y su población es mixta. Fue durante el mes de Agosto del año de 1,982 que la Doctorea María Antonieta de Ralón concibió la idea de crear una institución educativa que estuviera al servicio de la familia como apoyo en la educación de las futuras generaciones. Fue tomando una estructura escolar y durante los meses octubre y noviembre de ese año se realizó el primer curso de vacaciones, comenzando a funcionar con alumnos en Enero de 1983.

Se inició funcionando separadas la preprimaria y la primaria así:

Kínder y Prepa – 1 Maestra

1º, 2º y 3º grados de primaria – 1 maestra

5º grado de primaria – 1 maestra

Se inició con 13 alumnos en el año 1983

Población inicial 13 alumnos

1) En la actualidad la institución atiende 4 niveles educativos que son:

Preprimaria, Primaria, Básico y Diversificado

2) Además se complementa con actividades extra curriculares y de servicio:

a. Banda escolar que participa activamente en festejos de la comunidad de la zona 5 y municipios aledaños (Chimaltenango, San Pedro Ayampuc, Escuintla), concursos inter escolares con bandas de otros distritos y algunos concursos internacionales, como el del Salvador 2008.

b. Grupo Scout semicerrado No. 65 que activa con alumnos del Colegio y niños residentes de la zona que no pertenecen a nuestra comunidad educativa.

c. Se activa todos los días sábados por la mañana, en el Parque Ecológico.

Cayalá, y se organizan salidas recreativas y educativas –por ejemplo al Volcán de Pacaya, cada año, además de otras actividades propias del Movimiento Scout de Guatemala.

3) Salidas fuera del departamento de Guatemala de tipo recreativo-educacional como:

a. Mañana de Verano

b. Actividad final de 3º Básico, viaje a Xocomil.

4) Actividades sociales para complementar la educación y mantener algunas tradiciones:

a. Celebración de Carnaval

b. Celebración del día del Perito Contador en el interior del plantel.

c. Celebración del día del INGE, fiesta social para los alumnos en un ambiente cerrado y protegido dentro de la ciudad de Guatemala.

Actividades de apoyo con instituciones como la Policía Nacional Civil, el Ejército de Guatemala, Iglesias del sector y otros.

### 1.1.1 Visión

Queremos ser una institución grande, con un edificio propio mayor y con mejor infraestructura.

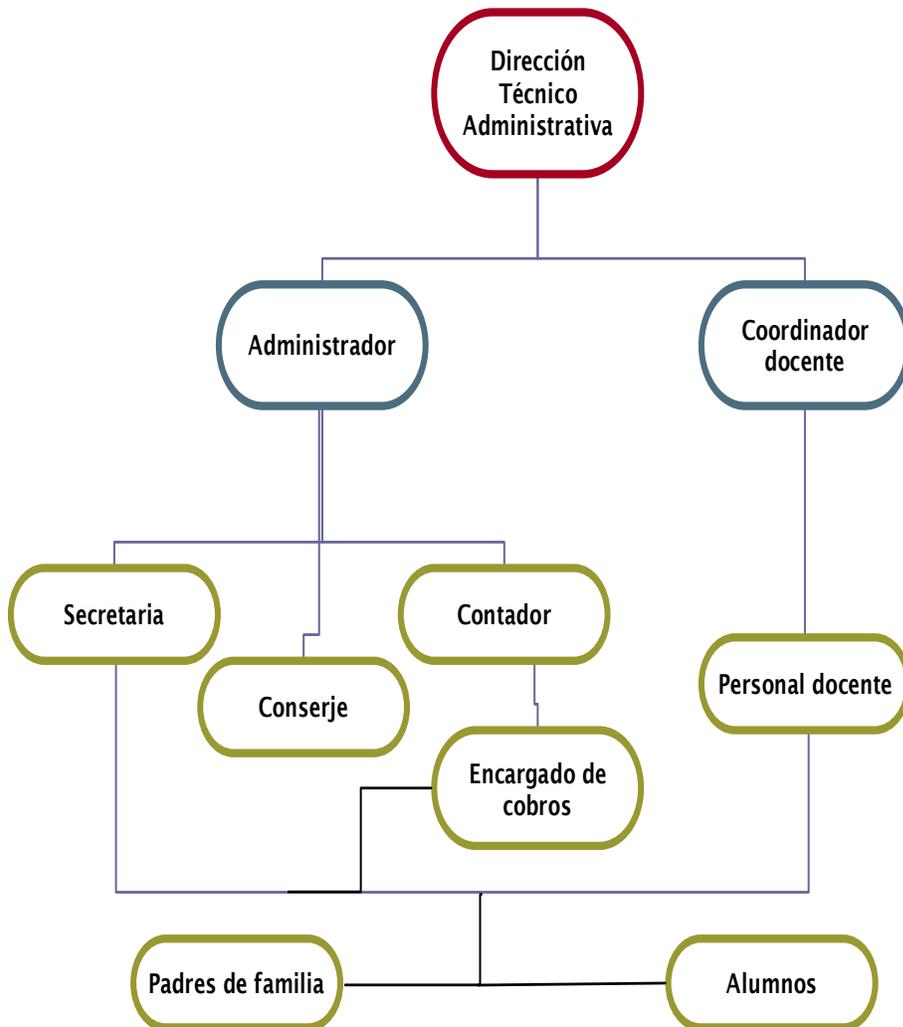
Con un grupo de alumnos que, respondiendo a nuestra filosofía, tenga deseos y trabaje por sobresalir en los campos sociales, políticos y económicos del país, construyendo una patria grande.

### 1.1.2 Misión

Somos una institución de servicios educativos con 25 años de trayectoria en la formación de niños y jóvenes. Hemos preparado a estos grupos procurando desarrollar sus capacidades y habilidades científico-humanistas y practicando valores morales y éticos además de fortalecer el aspecto de servicio y humanidad.

Centramos metas y acciones en enseñar a descubrir nuestro mundo, nuestra nación, descubrir en los jóvenes habilidades y aptitudes todo en un ambiente humanitario de servicio y enmarcado con nuestros principios gobernantes.

## 1.2 Organigrama de la institución



Fuente: Elaboración propia 2013

### 1.3 Observación física de la institución

Nombre de la Institución: **Instituto Guatemalteco Español**

Tabla 1 Observación física

No.	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o comentarios
1	Dimensiones promedio de la oficina	3.40 más. x 3.20mts.	Es una oficina pequeña la que comparte Dirección Técnica y Dirección Académica.
2	Ubicación	Muy buena <b><u>Buena</u></b> Regular Mala	No cuenta con parqueo para los docentes ni padres de familia.
6	Ventilación :	Suficiente Aceptable <b><u>No aceptable</u></b>	
7	Iluminación	Suficiente <b><u>Aceptable</u></b> No aceptable	
8	Sala de estar	Si <b><u>No</u></b>	No cuenta con un lugar adecuado para que los padres de familia esperen ser atendidos tanto en secretaría como en dirección.
9	Cuenta con servicio de internet	<b><u>Si</u></b> No	Para dirección, secretaría, laboratorio y alumnos, el ancho de banda se podría mejorar para hacer más eficiente el trabajo innovar en todas las herramientas tecnológicas actuales.

No.	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o comentarios
10	Cuenta con servicios de ayudas audiovisuales	<u>Si</u> No Estado	Pero las catedráticas no lo utilizan.
11	Tiene suficiente agua entubada	<u>Si</u> No	
12	El edificio es	Oficial <u>Privado</u> Municipal	
13	Otros aspectos que no se consideraron en esta guía de observación.		

Fuente: Elaboración propia 2013

### 1.3.1 Archivo

El archivo tiene como objetivo organizar los expedientes académicos y el trabajo de ordenación y descripción se realiza bajo principios universalmente aceptados y los cuales son aplicados por los diferentes tipos de archivo para facilitar la preservación de la documentación.

Cuentan con un archivo para el personal docente el cual contiene la hoja de vida de cada uno de los catedráticos, allí se van colocando los datos destacados de cada uno, así como también si en algún caso existan sanciones, las evaluaciones del personal que hacen cada año con las anotaciones importantes para mejorar el rendimiento de cada uno de sus colaboradores.

También existe un archivo de calificaciones tanto físico como en digital para cualquier consulta y llevar el control de cada uno de los alumnos. Archivo de alumnos aquí están los datos de los alumnos y des sus encargados así como el expediente estudiantil. Archivo de gestión contable administrativa, aquí están todos los gastos del colegio así como también las personas que no están solventes.

### 1.3.2 Se cuenta con manual de funciones de los puestos existentes en la institución

La institución está estructurada en base a un organigrama vertical que regula de manera subjetiva las funciones de los puestos indicados en el mismo, no contando con un manual de funciones de los puestos existentes, lo cual debilita el cumplimiento de los objetivos plasmados en la misión y visión con lo cual se logra medir la eficiencia y desempeño en los objetivos existentes del instituto.

### 1.3.3 Procesos administrativos

En la institución educativa no se aprecian procesos administrativos eficientes, los procesos de planeación, organización, coordinación y control se aplican en un contexto no estructurado y no se interrelacionan ni forman un proceso integral.

### 1.3.4 Marco legal vigente

El Instituto Guatemalteco Español si aplica el marco legal vigente tomando como base la Constitución Política de la República de Guatemala , la Ley de Educación Nacional, el Reglamento de Educación, la Regulación de los centros educativos privados, tomando como base las normas constitucionales susceptibles a ser interpretadas, decretos , acuerdos gubernativos acuerdos ministeriales, resoluciones , circulares del Ministerio de educación y la supervisión del sector 01-01-13 está involucrada activamente en que sea cumplido a cabalidad, en este sector.

### 1.3.5 Comunicación efectiva

Se evidencia que el personal administrativo tiene una clara apertura de comunicación con el personal docente, contabilidad, orientación, operativos con los alumnos y con los padres de familia que son atendidos a la brevedad posible para que exista una comunicación efectiva.

### 1.3.6 Procesos administrativos eficientes

La estructura organizacional no cuenta con procesos administrativos eficientes que cumplan con la gestión administrativa basada en procesos, impidiéndoles optimizar los recursos con los que la institución cuenta, administrando inadecuadamente las funciones y atribuciones de los puestos y roles ante los procesos.

### 1.3.7 Recursos

Los procesos administrativos de gestión de los recursos humanos, materiales y servicios de la institución buscan la calidad del servicio y la satisfacción del alumnado no solo en la docencia sino también en el área administrativa logrando con ello aprovechar el tiempo de la mejor manera posible con eficacia y eficiencia.

### 1.4 Descripción

La institución educativa no cuenta con un manual de funciones de los puestos existentes, se aplican procesos administrativos de planeación, organización, coordinación y control en el área administrativa los cuales no llegan a ser eficientes por falta de una guía de procesos adecuados, se maneja una comunicación efectiva con toda la comunidad educativa. Los procesos administrativos de gestión de los recursos humanos, materiales y de servicios se ejecutan en base al resultado que se materializa en la calidad del alumnado. La función de subdirección se remite a solicitar a los docentes sus planificaciones de cursos, también prescinde la comisión de evaluación, atienden a los padres de familia y a los alumnos que son la prioridad en sus servicios y atención. La supervisión del claustro lo realiza personalmente Dirección General.

Aspectos Deficientes	Solución
Poca información sobre la ejecución de programas y proyectos que realiza la institución.	Conocer los procesos y procedimientos que orientarán a una cultura organizacional bien definida.
No se pueden tomar decisiones para modificar situaciones de la institución educativa, debido a que dirección centraliza todas las ejecuciones.	Dirección deberá delegar funciones en sus subalternos con el debido conocimiento de cada una de sus funciones en base al proceso.
No se contemplan todas las funciones de los administrativos debido a limitaciones de tiempo y compromisos laborales de los mismos.	Conocer sus funciones a través del Manual de Procesos y Procedimientos
Equipo de cómputo desactualizado	Innovar el equipo de cómputo.

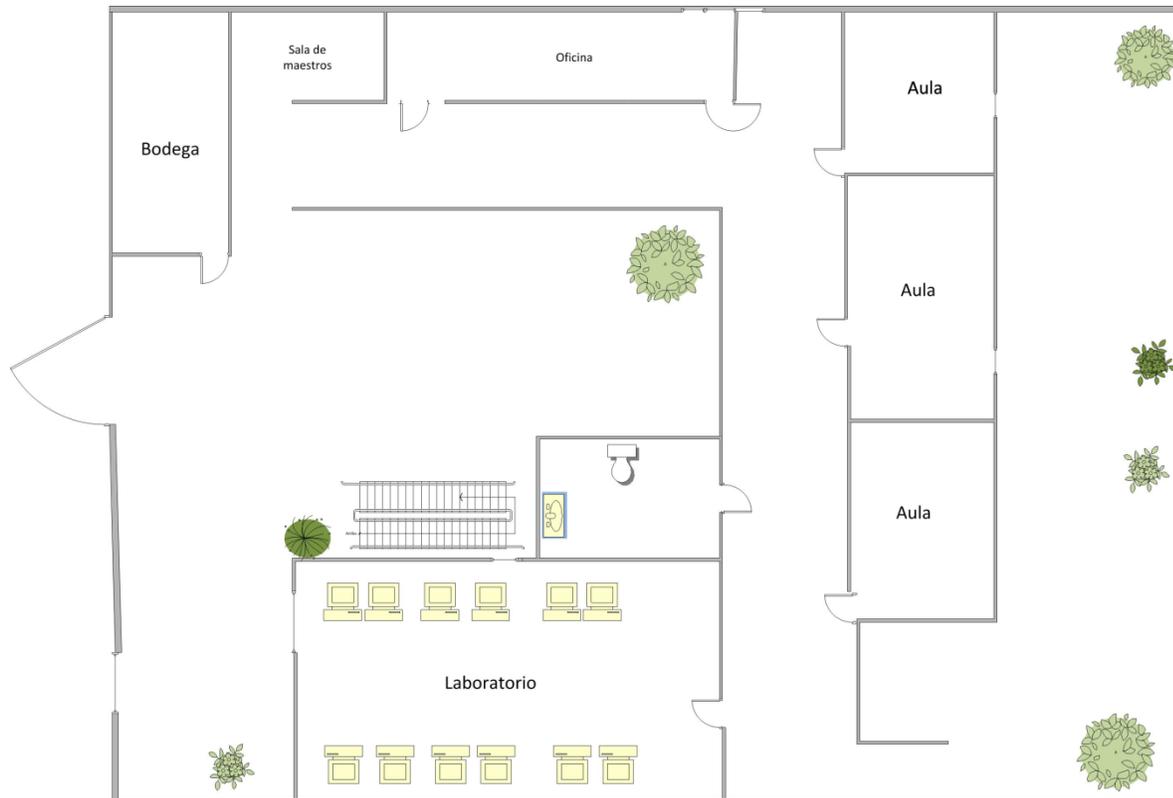
Miguel José Kelón R.  
Nombre Firma y sello de autoridad de la institución educativa

Vo. Bó. Catedrática Prácticas Supervisada.



## 1.5. Croquis de la Institución Educativa

Instituto Guatemalteco Español Diagonal 14 23-55 zona 5 Colonia Vivibién.

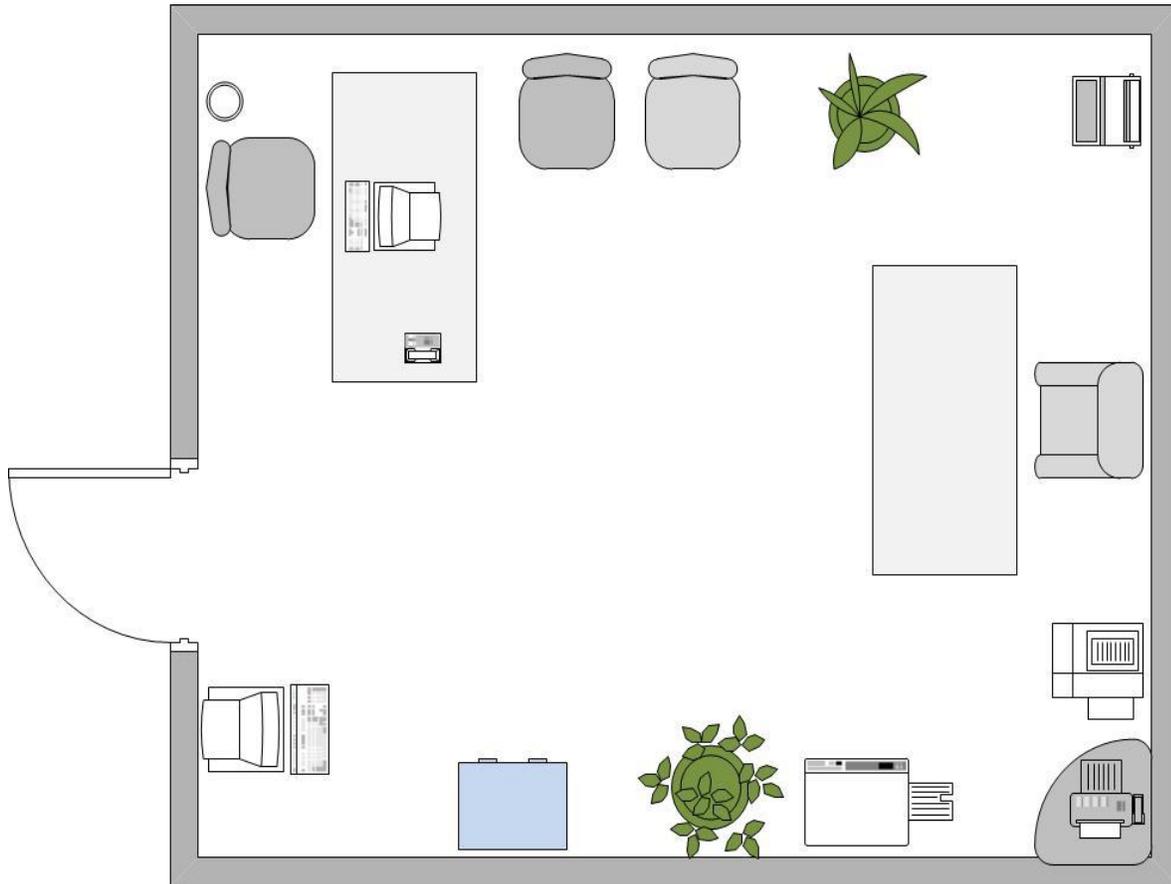


Fuente: Elaboración propia 2013

*[Handwritten signature]*  
Firma del/la estudiante-practicante

*[Handwritten signature]*  
Vo. Bo. Catedrática-Supervisora UPANA

## 1.6 Plano de la Oficina



Fuente: Elaboración propia 2013

*[Handwritten signature]*  
Firma del/la estudiante-practicante

*[Handwritten signature]*  
Vo. Bo. Catedrática-Supervisora UPANA

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### 2.1 Áreas de gestión administrativa

“La Administración es la disciplina científica que orienta los esfuerzos humanos para aprovechar los recursos de que dispone para ofrecer a la comunidad satisfactores de necesidades y así alcanzar las metas de quienes emprenden dichos esfuerzos” (Treviño,2000:2)

“LA Administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos” (Weihrich.Koonts, 2004:736)

##### 2.1.1 Proceso Administrativo

Es aquel que planea, organiza, integra, dirige y controla las actividades de la organización y el que emplea los demás recursos organizacionales con el propósito de alcanzar metas establecidas para la organización. Como señala Benavides es “La Administración puesta en acción”, que ayuda a lograr que las cosas se hagan por medio de los recursos disponibles para dirigir y coordinar a las personas de manera que las cosas funcionen bien.

##### 2.1.2 Organización

“Es la fase del proceso administrativo por el cual se diseña la estructura formal de la empresa para usar en forma más efectiva los recursos financieros, físicos, materiales y humanos de una institución” (Benavides, 2004:124). Sin organización las demás áreas de la gestión administrativa están desorientadas.

##### 2.1.3 Dirección

“Es el conjunto de relaciones interpersonales en evolución continua, por las que el dirigente de un grupo busca guiar los esfuerzos y auspiciar la motivación de sus colaboradores, a fin de que sus actitudes y aptitudes se orienten al logro de los objetivos de la institución” (Kootz, Weihrich, 2004:378)

#### 2.1.4 Importancia de la Dirección

La importancia radica en que pone en marcha los lineamientos establecidos en la planeación y la organización. A través de ella se logran las conductas más deseables por parte de los miembros de la organización.

Una organización eficiente repercute directamente en la productividad de la empresa. Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, en la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a la comunidad y por último en la calidad de vida laboral a todos los que integran una organización.

La dirección como área de gestión administrativa se le considera como la central y esencial a la cual se deben subordinar todas las demás áreas de gestión.

#### 2.1.5 Supervisión

Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes, de tal manera que esto se realice con mayor facilidad.

#### 2.1.6 Gestión en el aula

Según Fontana “La gestión en el aula se relaciona con los aspectos administrativos y generales de la organización, programaciones, tareas, métodos y tipo de institución.

#### 2.1.7 Recursos Humanos

“La Administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado a la adquisición y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, de los miembros de la organización en beneficio del individuo de la propia organización y del país en general. (Van Horne, 2002:53)

#### 2.1.8 Recursos Financieros

Es el área donde se estudian las técnicas y procedimientos para planear, organizar y controlar la obtención y utilización óptimas de los recursos monetarios, provenientes de fuentes internas y externas de una organización, así como la estructura y funcionamiento de los mercados financieros para lograr su mayor aprovechamiento en el cumplimiento de los objetivos de la organización” (Van Horne, 2002:19)

## 2.2. Referente teórico que fundamente la propuesta

### 2.2.1 Patrones de Procesos de Negocio

Los Patrones de Procesos de Negocios (PPN) son estructuras genéricas que establecen en forma sistémica los Macro Procesos, Procesos, Procedimientos y Actividades que deben existir en cualquier organización para hacer posible su funcionamiento y correcta gestión administrativa.

Los PPN están claramente orientados a modelar la estructura sistémica de un negocio, enfatizando las relaciones entre los diferentes procesos que existen y como se pueden optimizar la coordinación entre ellos, por medio de lógicas de negocio bien diseñadas y automatizadas parcial o totalmente promedio de apoyo.

Los patrones se detallan por descomposición jerárquica en varios niveles de detalle, definiendo procesos como el elemento central y que contiene procedimientos, actividades y tareas. En estos niveles de detalle aparecen mayores prácticas que recomienda la manera más adecuada de ejecutar un proceso administrativo.

Estos patrones fueron desarrollados en los años noventa a partir de experiencia internacional y nacional en reingeniería y rediseño de procesos, donde apareció que se repetía la misma estructura de solución en los más diversos contextos.

### 2.2.2 Estrategia Empresarial

La estrategia empresarial, llamada también gestión estratégica de empresas es la busque deliberada de acción que desarrollo la ventaja competitiva de una empresa y la acentúe, de forma que esta pueda expandir su mercado reduciendo la competencia. La estrategia articula todas las potencialidades de la empresa en forma que la acción coordinada y complementaria de todos sus componentes contribuya al logro de lo alcanzable.

### 2.2.3. Modelo de Administración por procesos

El Modelo de Administración por procesos, se refiere al cambio operacional de la empresa al migrar de una operación funcional a una operación de administrar procesos.

La Administración de Empresas es una actividad destinada a organizar los recursos empresariales, humanos y materiales, invita a la consecución de sus objetivos. Para ello se elabora un plan estratégico en ira a la misión o fin a largo plazo que la organización se propone.

#### 2.2.4 Procesos de Negocios

Un proceso de negocio es un conjunto de procedimientos, actividades y tareas relacionadas lógicamente llevadas a cabo para lograr un resultado de negocio definido.

Cada proceso de negocio tiene sus entradas, funciones y salidas. Las entradas son requisitos que den tenerse antes de que una función pueda ser aplicada. Cuando una función es aplicada a las entradas de un método, tendremos ciertas salidas resultantes.

Es una colección de actividades estructurales relacionadas dentro el procedimiento que producen un valor para la organización sus inversores o sus clientes. Es, por ejemplo el proceso a través del que una organización ofrece sus servicios a sus clientes.

También se dice que un proceso es la organización lógica de la gente material, energía, equipo y procedimientos en las actividades del trabajo diseñadas para producir un resultado final.

Los procesos poseen las siguientes características:

- Pueden ser medidos y están orientados al rendimiento.
- Tienen resultados específicos.
- Responden a alguna acción o evento específico.
- Las actividades del procedimiento deben agregar valor a las entradas del proceso.

#### 2.2.5 Normas ISO

Es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización ISO. Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicio. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría. El ISO especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempo de

entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

### 2.2.6 Comunidad ISO

La comunidad ISO emitió una norma en relación a la metodología Six Sigma, relacionada con la mejora de procesos del negocio y rendimiento de la calidad, que ha sido publicada como un estándar ISO en dos partes.

Se aplica en muchos sectores de la actividad de las organizaciones grandes y pequeñas de procesos, procedimientos y servicios para:

- Impulsar la mejora del proceso y tomar decisiones basados en la estadística.
- Medir los resultados de negocios con un nivel de dependencia.
- Prepararse para la incertidumbre.
- Combinan un alto rendimiento y los beneficios en corto, mediano y largo plazo.
- Eliminar los desechos, los defectos y errores.

### 2.2.7 Metodología DMAIC

LA metodología DMAIC se describe en cinco fases: Definir, Medir, Analizar y Controlar, recomienda las mejores prácticas incluyendo los roles, los conocimientos y la capacitación del personal involucrado en todo tipo de proyecto.

ISO 13053 parte 1 y 2 fueron cumplidas por el comité Técnico ISO /TC 69, aplicación de métodos estadísticos.

### 2.2.8 Enfoque basado en Procesos

El enfoque basado en procesos es un principio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados basado en las ISO 9000, que conjunto con otros ocho principios básicos se denominan “Los Ocho Principios de Gestión de la Calidad”.

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación personal.

- Enfoque en procesos.
- Enfoque de sistema.
- Mejora continua.

Estos principios de Gestión de la calidad se encuentran descritos en la norma ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad , Fundamentos y Vocabulario”, de manera que constituyen una referencia básica necesaria para el entendimiento y la implantación adecuada de los requisitos de ISO 9001 o las directrices ISO 9004.

### 2.2.9 Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

El hecho de considerar las actividades agrupadas en tres si constituyendo procesos, permite a una organización centrar su atención sobre áreas de resultados que son importantes conocer y analizar para el control del conjunto de actividades y para conducir a la organización hacia la obtención de los resultados deseados.

### 2.2.10 Procedimiento

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

### 2.2.11 Manual de Procesos y Procedimientos

Sistema de control interno el cual es un documento instrumental de información detallado en integral que contiene en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa o todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Descripción de la Metodología Aplicada.**

La metodología utilizada para evaluar y analizar el contexto en que se desarrolla el Marco Metodológico del informe se sustenta en los lineamientos que la ISO 13053 “Mejora continua de los procesos del Negocio” tiene como premisas la alineación del proceso con la estrategia y su grado de urgencia, la identificación de los aspectos más importantes para la mejora de las operaciones y los principales lineamientos que de beneficio para la institución.

Para tal efecto se realizó una serie de pasos que permiten alcanzar dicho objetivo principiando por la observación institucional de la cual derivó la matriz FODA la cual permitió determinar el diagnóstico de la institución identificando sus fortalezas y oportunidades así como también el hallazgo de las debilidades y amenazas que proporcionaron las pautas para la intervención.

Las herramientas del árbol de problemas y del árbol de objetivos permitieron realizar un análisis donde se establecieron las relaciones y niveles de causalidad entre los procesos y los resultados, basándose en la identificación de los patrones de los procedimientos permitiendo establecer los elementos del proceso, entradas y salidas.

La Matriz del Marco Lógico permitió visualizar el problema identificando los objetivos generales, específicos, los resultados verificables, así como también los medios de verificación que se aplicaron. Se realizó la matriz de viabilidad obteniendo las estrategias, escenarios para la aplicación de la solución al problema principal. El análisis de participantes indicó los beneficiarios directos e indirectos y el impacto en beneficio de los mismos.

- Etapa 1 Definición del proceso de diseño

Visualización de las funciones y atribuciones de los puestos del personal de la institución por medio de entrevistas a todos los colaboradores, definiendo el procesos a seguir y cómo intervendrán los participantes en el diseño del proyecto y cómo se documentará el proceso.

- Etapa 2 Conformar un equipo de diseño

Validación de la información con el personal administrativo y la ejecutora del levantamiento de los procesos y procedimientos.

- Etapa 3 Desarrollo del plan para la etapa de diseño

Desarrollar un plan para cada una de las etapas diseño del proyecto fijando claramente el plazo del mismo, productos finales (documentación) y como se documentará el proceso.

- Etapa 4 Documentación del proceso de diseño

Levantamiento de procesos, diagramación de los procedimientos y elaboración del Manual.

- Etapa 5 Entrega del Manual

Etapa 6 Aplicación de procesos y procedimientos plasmados en el Manual.

- Etapa 7 Monitoreo y Evaluación

Se realizará desde el inicio del proyecto a nivel interno por el personal administrativo y externo por el dueño de los procesos utilizando los formatos de monitoreo y evaluación del proyecto.

### 3.2 Diagnóstico FODA

**Tabla 2 FODA**

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	Aceptación de las autoridades de la Institución Educativa para la elaboración del Manual de Funciones	El INGE no cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos
	Colaboración del personal docente	Los puestos no son definidos de acuerdo al perfil profesional requerido
	La institución cuenta con alto prestigio y reconocimiento del sector de la zona 5	No existe coordinación entre áreas ni de procesos y procedimientos
<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
Elaboración del Manual De funciones a través de la práctica administrativa	La predisposición de las autoridades ayuda a la fuente externa a elaborar el Manual de Funciones	Con la intervención de las autoridades y personal docente la institución contará con un manual de Funciones y Procedimientos Administrativos
Coordinar procesos y procedimientos administrativos de acuerdo con la gestión administrativa necesaria para el INGE	La colaboración del personal docente y de apoyo que permite cumplir con las exigencias del manual de Funciones	Al ser una necesidad para la Institución ésta está dispuesta a colaborar en la elaboración del Manual
Alta oferta de capacitación al personal tanto interna como externa	Se cuenta con personal capacitado pro cuanto existe oferta de capacitación que es aprovechada por el personal	Si los puestos no son ocupados de acuerdo al perfil profesional obliga a que el personal aproveche la oferta de capacitación para desempeñar su cargo con eficiencia.
<b>Amenazas</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
Resistencia al cambio	Existe cierto personal docente que se resiste para la implementación del Manual de Funciones y Procedimientos pues no están lo suficientemente capacitados	La institución al contar con el manual podrá cumplir mejor su función Administrativa
Poca oferta profesional para ocupar diferentes puestos	El personal al contar con mucha experiencia limita la necesidad de contar con profesionales con títulos universitarios	La gran oferta de profesionales obliga al personal de la institución a profesionalizarse para ocupar diferentes puestos
Al carecer de un Manual de Funciones no ganan más prestigio pues la organización sigue siendo poco competente	Al implementar el Manual de Funciones se reafirma el prestigio de la Institución	Si la institución no cuenta con un manual de Funciones da oportunidad a que otras instituciones que si cuentan con el tengan mayor prestigio por el sistema de administración que éstas adquieren .

Fuente: Elaboración propia 2013

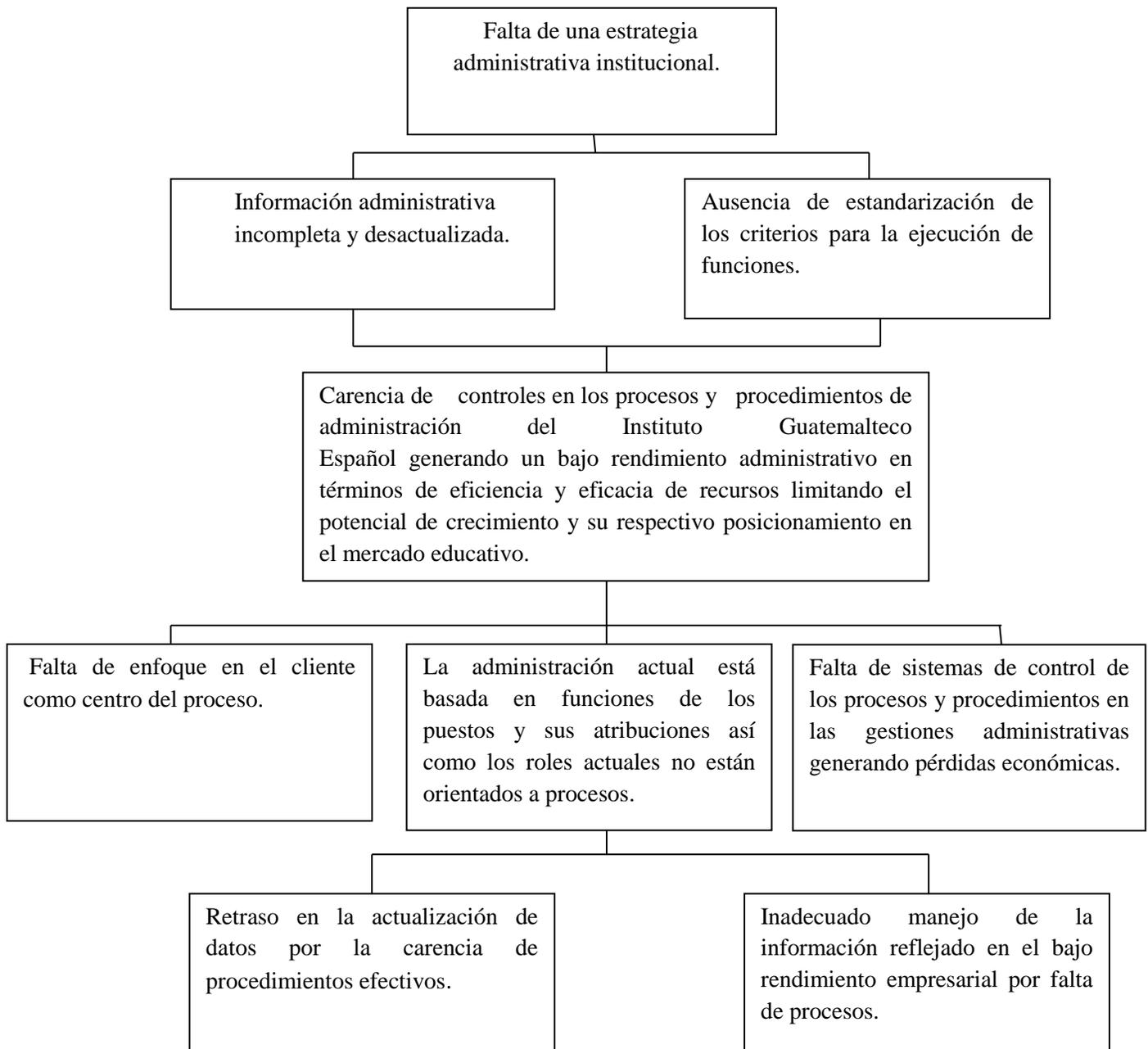
### 3.2.1 Matriz de relación Diagnóstica

Tabla 3 Matriz de relación diagnóstica

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACION</b>
Determinar la situación administrativa actual de la institución educativa.	Estructura Administrativa familiar	Bajos niveles de organización interna. Políticas de la institución educativa. Formas de la organización. Distribución de los puestos.	1. Encuestas y entrevistas.	1. Directivos. 2. Docentes.
Determinar las actividades y procesos que desempeña el personal docente y administrativo en la institución.	Personal administrativo, docente y de apoyo.	Nivel administrativo de la institución. Experiencia en los puestos designados. Capacitación	Encuestas. Entrevistas.	Directivos. Docentes.
Analizar la importancia del uso de instrumentos administrativos.	Controles internos.	Procesos de control interno. Distribución adecuada de las tareas para cada puesto.	Encuestas y entrevistas.	Directivos y docentes.
Determinar la importancia de la existencia de un Manual Procesos y Procedimientos.	Utilización de instrumentos administrativos	Manual Procesos y Procedimientos	Manualización	Directivos y docentes.

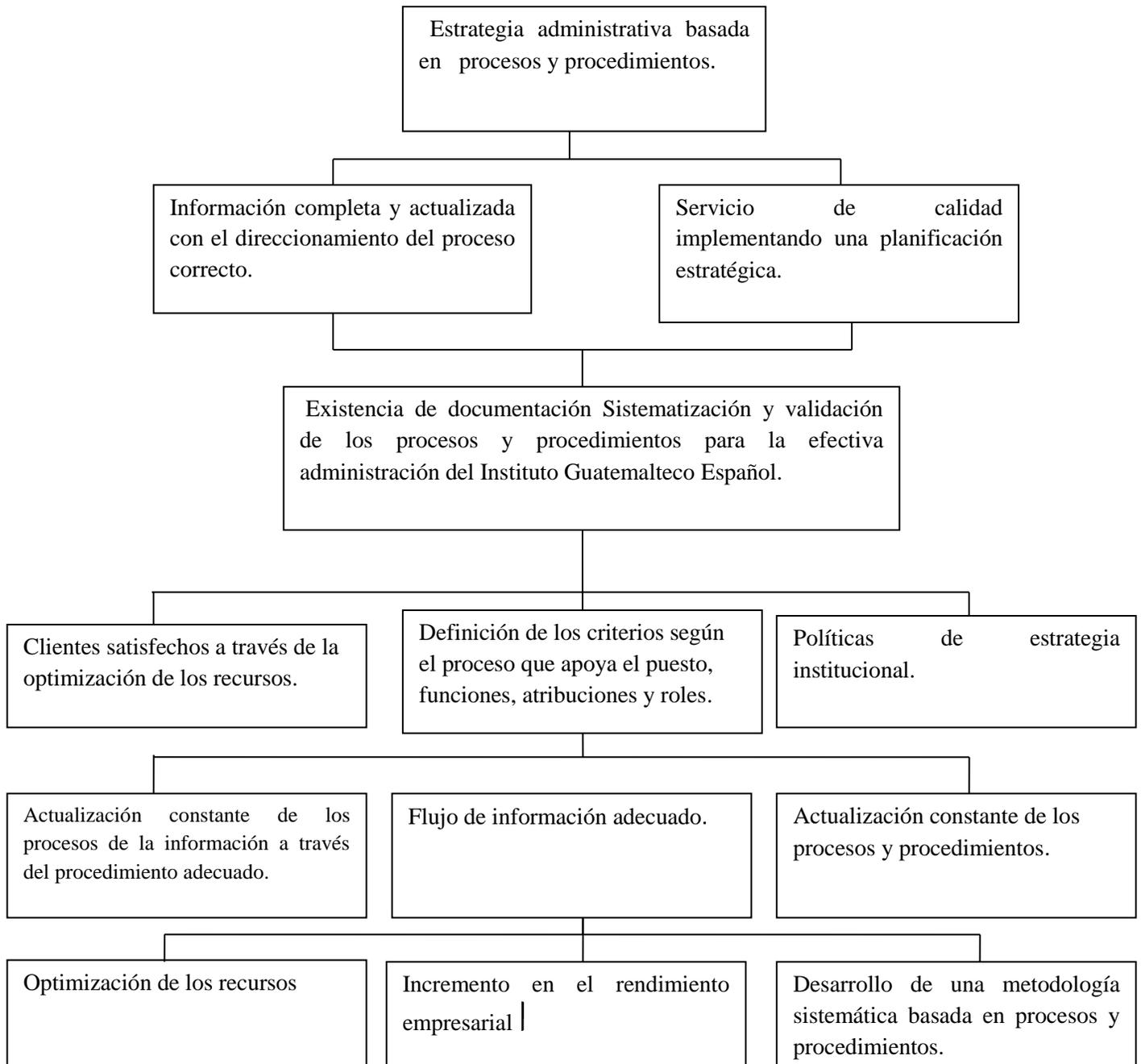
Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.2.2 Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.2.3 Árbol de Objetivos



Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.2.4 Análisis de los participantes

Beneficiarios directos e indirectos	Opositores o excluidos	Ejecutores	Decisiones	Financiadores
Cientes colegio	Catedráticos	Personal administrativo	Personal directivo	Instituto Guatemalteco Español
Personal administrativo	Personal administrativo			
Director Administrativo	Director Técnico	Personal administrativo	Director general INGE	Instituto Guatemalteco Español

Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.2.5 Matriz de análisis de los participantes

Tabla 4 Matriz de análisis de los participantes

ACTORES	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS	INTERES EN UNA ESTRATEGIA	CONFLICTOS POTENCIALES
Directivos	Garantizar un proceso educativo exitoso. Promover el cumplimiento de los reglamentos administrativos Mejorar el ambiente laboral.	Gestión administrativa deficiente. Falta de gestión de recursos para actualizar todos los procesos que acompañan al procedimiento administrativo.	Falta de un manual de funciones según normativa de la institución educativa.	Creación de un manual de procesos y procedimientos.	Resistencia al cambio.
Personal administrativo, docentes y personal de apoyo.	Contribuir con el desarrollo óptimo del proceso administrativo y educativo.	Incapacidad para gestionar apoyo basado en los procesos administrativos.	Falta de apoyo por no contar con un manual de procesos y procedimientos.	Mejorar el ambiente laboral y la calidad educativa.	Resistencia al cambio de las normativas.
Padres de familia.	Mejorar el servicio al cliente con el adecuado manejo de los procesos administrativos	Calidad baja en la atención al cliente externo e interno.	Conflicto al gestionar un procedimiento administrativo.	Facilidad al gestionar,	

Fuente: Elaboración propia 2013



### 3.2.7 Análisis de las alternativas

Tabla 6 Análisis de las alternativas

1. Levantado de todos los procesos que se pueden incluir dentro del Manual de procesos y procedimientos. Se priorizarán los procesos más importantes para levantarlos y la guía de cómo levantarlos, quedando abierto el proceso para levantar nuevos procesos a solicitud de los interesados
2. Documentación de procesos estandarizados basados en las necesidades de la institución, enfocados a una cultura de mejora continua. Implementar procesos documentados los cuales son una necesidad y presentan una debilidad, encaminada a fortalecer los procesos administrativos que se deben desarrollar
3. Empoderar a las autoridades para la medición de procesos establecidos a través de la documentación del proceso. Comprometer a los involucrados, empoderándolos en la documentación de procesos, estandarizando los mismos.

Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.2.8 Análisis Cualitativo

Tabla 7 Análisis Cualitativo

CRITERIOS	ALTERNATIVA 1	ALTERNATIVA 2	ALTERNATIVA 3
	Levantado de procesos.	Documentación de procesos estandarizados.	Empoderar a las autoridades para la medición de procesos establecidos a través de la documentación de procesos.
Costos	Alta	Alto	Medio
Tiempo	Medio	Alto	Bajo
Recursos Humanos	Medio	Alto	Bajo
Recurso local	Alto	Alto	Medio
Probabilidad de alcanzar el objetivo	Alto	Alto	Medio
Viabilidad institucional	Alto	Alto	Alto
Aprobación de dirección	Alto	Alto	Alto
Beneficiarios aceptan el proyecto	Medio	Alto	Medio
Facilidad para su ejecución.	Alto	Alto	Medio

Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.2.9 Selección de alternativa óptima

Apegado a la normativa de la ISO 13053 “Mejora continua de los procesos del Negocio”, y aplicando de la mejor forma los procesos que se realizan sistemática y estandarizadamente, se ha seleccionado la implementación de un Manual de procesos y procedimientos

### 3.2.10 Viabilidad del proyecto

El personal directivo está dispuesto al levantado de procesos y estandarización de procedimientos por medio de la sistematización y manualización de procesos administrativos, considerando los costos que implica y la mejora continua que se puede alcanzar en todos los niveles de la gestión administrativa.

## 3.3 Diseño del Proyecto

Nombre del proyecto

“Sistematización de procesos Administrativos del Instituto Guatemalteco Español”

Fase Inicial:

Etapa 1.1 Definición del anteproyecto.

- Definición del problema.
- Definición del objetivo del proyecto.
- Definición de la viabilidad.
- Definición del Equipo de los participantes.
- Definición del alcance.
- Definición de Matriz del Diseño del proyecto.

Etapa 1.2 Aprobación del Proyecto.

- Acta de constitución del proyecto.

## Fase 2: Planificación.

### Etapa 2.1 Mapeo de Procesos Administrativos.

- Mapeo de procesos administrativos.
- Matriz IPO (input- process- output).
- Revisión del mapeo por los dueños de los procesos.
- Aprobación de mapeo por los dueños de los procesos.
- Ciclo de análisis y diagnóstico de procesos administrativos.
- Etapa 2.2 Inducción del personal
- Inducción de modelo de documentación de procesos.
- Asignación de Tareas.

### Etapa 2.3 Plan de Calidad.

- Plan de monitoreo y control.
- Plan de comunicación
- Plan de Gestión de entregables y calidad.

## Fase 3: Ejecución.

- Planificación de entrevistas con usuarios del proceso.
- Análisis e elementos del proceso.
- Recopilación de notas, reportes, datos relacionados al proceso.
- Análisis de entradas y salidas del proceso.
- Documentación descriptiva.
- Integración de documentación descriptiva y diagramas de flujo del control de procesos.

### Fase 4.1: Monitoreo y control.

- Revisión del plan de actividades.
- Revisión de Avances.
- Revisión del involucramiento.

Fase 4.2 Comunicación del Avance

Fase 4.3 Entregables.

- Entrega de documentos de procesos administrativos.

Fase 5: Cierre.

- Revisión del alcance.
- Revisión de documentos de entregables y aceptación.
- Acta de cierre del proyecto.

### 3.4 Matriz del Marco Lógico

Tabla 8 Matriz del Marco Lógico

Matriz de Diseño del Proyecto																											
Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Fuentes o medios de verificación	Hipótesis o Supuestos																								
<p><b>Objetivos Generales</b> Estructurar un modelo de Gestión Administrativa basada en proceso de Administración correspondientes a mejorar el desempeño de la Administración del INGE</p>	100% del uso de los esquemas de procesos y relaciones de entrada y salida	Diagramas SIPOC del proceso administrativo Informes de los procesos administrativos Retroalimentación de los procesos Evaluación constante de la viabilidad del uso de los procesos	Claridad de parte de dirección en sus procesos administrativos  El personal aplica correctamente los procesos administrativos																								
<p><b>Objetivo Específico</b> <b>1. Impulsar la creación de un Manual de Procesos y Procedimientos claro y adecuado en el área administrativa.</b> 2. Pote4ncializar el desarrollo del modelo gerencial basado en procesos administrativos que agilicen las funciones y controles internos del INGE.</p>	1.1. El 100% del sistema para el manejo de procesos administrativos 2,1100% de la utilización del listado de procesos identificados y funciones de los procesos de la administración del INGE 3.1 El 100% del personal realiza los procesos administrativos y agilizan la gestión administrativa 4.1 Reducción del 100% de errores en la elaboración de procesos administrativos 5.1 La auditoría de procesos reverla el 0% de error de ejecución	Lista de procesos a documentar según el alcance del proyecto aprobado por dirección del INGE Monitoreo y evaluación del manejo de los procesos administrativos Documentos físicos y en electrónico	Que la institución opere bajo un modelo funcional organigramas y procesos de administración eficaz y eficiente El personal administrativo conoce los procedimientos de funcionamiento de la institución. Colaboración del personal administrativo y técnico en el diseño del proyecto.																								
<p><b>Resultados</b> 1.Desarrollo un modelo de gestión basado en procesos administrativos 2.Implementar un sistema de Administración basada en la planificación estratégica 3.Identificar por medio de un mapeo de procesos de las funciones administrativas para la efectiva gestión 4.Documentar y diagramar los principales procesos administrativos y las funciones de cada proceso</p>	1.1 El 100% de la documentación descriptiva y narrativa del proceso de Administración y diagramas de flujo del proceso administrativo del INGE 2.1 El 100% del personal administrado maneja el sistema basado en procesos y procedimientos 3.1 100% del personal docente utiliza el manual de procesos y procedimientos 4.1 100% del personal tiene el material para la ejecución de procesos	Diagramas de flujo de los procesos de control administrativo Se detectan las fallas de entrada y salida en los procesos y procedimientos Registro de procesos administrativos Potencializar los procesos de gestión administrativa Sistematización de los procesos de la gestión administrativa	El personal administrativo manejan los procesos administrativos El personal administrativo reconoce la importancia del proceso de la gestión administrativa Comprensión del flujo del procesos Identificación de elementos del procesos Análisis y documentación de las funciones administrativas																								
<p><b>Actividades</b> 1.1 Mapeo de procesos de validación del mapeo 2.1 Elaboración de diagramas de flujo 3.1 Constitución por alcance de los procesos parciales a documentar 4.1 Documentación y diagramación de los procesos administrativos 5.1 Elaracion de un listado de documentos y procedimientos que serán incluidos en los entregables. 6.1 Validación del documento. 7.1 Capacitación sobre el manual de procesos administrativos 2.1 Descripción de cada uno de los procedimientos. 2.2 Solicitud de aprobación. 3.1 Dar a conocer al personal el resultado final de Manual y su aplicación en las funciones.</p>	<p><b>Resumen de Insumos y Costos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Humano</th> <th>Materiales</th> <th>Financieros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sesión con el personal administrativo</td> <td>Director Técnico Miguel Raikón</td> <td>Computadora , cañonera</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Implementación del proceso administrativo</td> <td>Astrid Rosales</td> <td>Computadora personal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Documentación y diagramación de los principales procesos requeridos en el INGE</td> <td>Astrid Rosales</td> <td>Computadora personal , papel para imprimir , impresora , cartuchos</td> <td>Q500.00</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo , control y avance de la implementación</td> <td>Astrid Rosales</td> <td>Computadora personal</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td></td> <td></td> <td><b>Q500.00</b></td> </tr> </tbody> </table>			Humano	Materiales	Financieros	Sesión con el personal administrativo	Director Técnico Miguel Raikón	Computadora , cañonera		Implementación del proceso administrativo	Astrid Rosales	Computadora personal		Documentación y diagramación de los principales procesos requeridos en el INGE	Astrid Rosales	Computadora personal , papel para imprimir , impresora , cartuchos	Q500.00	Monitoreo , control y avance de la implementación	Astrid Rosales	Computadora personal		<b>Total</b>			<b>Q500.00</b>	<p>Disponibilidad del personal administrativo Tiempo de las entrevistas Tiempo de la validación Tiempo de la aprobación El personal administrativo y docente reconoce y se responsabiliza con el proyecto</p> <p><b>Condiciones Previas</b> La Dirección y personal docente del Instituto Guatemalteco Español conocen el proyecto te implementación de procesos y procedimientos administrativos.</p> <p><b>Condiciones Previas</b> La comunidad educativa desconoce los procesos administrativos Los procedimientos no están bien definidos de acuerdo al perfil del establecimiento No existe coordinación entre áreas administrativas ni los procesos requeridos</p>
	Humano	Materiales	Financieros																								
Sesión con el personal administrativo	Director Técnico Miguel Raikón	Computadora , cañonera																									
Implementación del proceso administrativo	Astrid Rosales	Computadora personal																									
Documentación y diagramación de los principales procesos requeridos en el INGE	Astrid Rosales	Computadora personal , papel para imprimir , impresora , cartuchos	Q500.00																								
Monitoreo , control y avance de la implementación	Astrid Rosales	Computadora personal																									
<b>Total</b>			<b>Q500.00</b>																								

Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.5 Plan de Ejecución.

- Fin: Estandarización de procesos y procedimientos administrativos.

Ubicación geográfica: Diagonal 14 23-55 zona 5 Colonia Vivibién.

Población destinataria: Personal administrativo y docente del Instituto Guatemalteco Español.

Propósito que la institución aplica la mejora continua en los procesos administrativos para el logro de sus objetivos establecidos en la misión y visión.

Componentes:

- a. Procesos establecidos de acuerdo a las necesidades administrativas de la institución educativa, solo los procesos que sean necesarios sean incluidos en el manual de procesos, procedimientos y funciones, ya que poseen la experiencia y los conocimientos pero actúan de una forma empírica.
- b. Sistema con directrices para su cumplimiento. Los sistemas de gestión administrativa están basados en directrices, requisitos que deben de ser cumplido para mejorar continuamente los procesos.
- c. Identificación de los procesos que se desarrollaran en la institución educativa siendo los responsables de los procesos el personal directivo de la institución.
- d. Levantado de procesos con el cúmulo de conocimientos de los colaboradores que se trasladará como resultado de los procesos y procedimientos.
- e. Medición de los procesos establecidos, desde el inicio de la implementación se medirán los procesos monitoreando y evaluando lo establecido en el acta de constitución del proyecto.
- f. Implementación de los procesos al alcance de todos, al momento de realizar la socialización del Manual de Proceso y Procedimientos se entregará física y digital a todo el personal directivo y colaboradores.
- g. Establecer el compromiso con los involucrados, para poder implementar el sistema de gestión se necesita que los procesos y procedimientos sean útiles y cumplan con los objetivos.
- h. Empoderamiento de los involucrados, siendo necesario que cada uno de los directivos estén comprometidos y se empoderen del trabajo administrativo que realizan y los logros que se obtienen en que cada proceso será vital para respaldar la eficiencia de su trabajo.
- i. Se realizaran evaluaciones formativas para poder guiar a la mejora continua del proyecto, retroalimentando constantemente para tomar las decisiones pertinentes para el cumplimiento del levantado de procesos.

## **Capítulo 4**

### **Informe del Proyecto Educativo**

#### **4.1 Descripción del proyecto Educativo**

Resultado del diagnóstico institucional que se realizó en la instituto se identificaron problemáticas a partir de las distintas metodologías diagnósticas, de las cuales se priorizó la carencia de procesos y procedimientos de acuerdo a las necesidades de la institución.

Es por ello que se determinó realizar el proyecto de documentar los procesos administrativos de la institución con el objetivo de poder iniciar un proceso de evolución y madures de la gestión administrativa basada en las ISO 13053 “Mejora continua de los procesos del Negocio”, buscando la eficiencia administrativa y generando valor a sus clientes. El proyecto se denomina “Sistematización de Procesos y procedimientos del Instituto Guatemalteco Español”

El proyecto también se contextualiza en el marco de las políticas educativas del actual Gobierno, vigentes para el período 2012- 2016, que enuncian la política de Modelos de Gestión, la cual pretende el fortalecimiento sistemático de los mecanismos de efectividad y transparencia en el sistema educativo.

El proyecto tiene como propósito el fortalecimiento de la gestión administrativa educativa de la institución estableciendo dentro del Alcance de Proyecto la estandarización, procesos, planificación y las reglas para establecer el sistema con directrices y requisitos que deben ser cumplidos para mejorar continuamente los procesos, lo que permitirá prestar un mejor servicio.

#### **4.2 Justificación**

La problemática es la realización de gestiones sin soporte de un proceso instituido, esto hace que los servicios sean deficientes y que la calidad no sea constante según el servicio por ende no se está satisfaciendo la atención al cliente, función laboral, eficiencia de las atribuciones laborales que tiene cada empleado, dejando claro el rol que desempeña en cada proceso y como el perfil de su puesto tienen que ser capaz de atender al proceso.

Su implantación, aunque supone un duro trabajo, ofrece numerosas ventajas para las empresas, entre las que se cuentan con:

Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.

Incrementar la satisfacción del cliente.

Medir y monitorear el desempeño de los procesos generando valor agregado a los mismos.

Disminuir reprocesar.

Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, entre otros.

Reducir las incidencias negativas de producción o prestación de servicios.

## 4.3 Objetivos

### 4.3.1 General

- Estructurar un modelo de Gestión Administrativa basado en procesos y procedimientos que faciliten las funciones administrativas, creando una cultura de mejora continua y promoviendo el cumplimiento de los reglamentos administrativos mejorando el ambiente laboral.

### 4.3.2 Específicos

- Validar y documentar los procesos y procedimientos para la eficiencia y efectividad de la administración.
- Crear una estructura institucional, para la implementación de procesos, guías e instructivos.
- Establecer procesos que logren el ordenamiento y la disciplina de la normativa, aplicando la mejora continua.

#### 4.4 Ejecución del proyecto

El proyecto se desarrolló en tres meses secuencialmente pronunciando las actividades necesarias a la recolección de información, ordenamiento y análisis de la misma.

En el proceso de recolección de la información se entrevistó al personal administrativo para identificar los puestos de los colaboradores y las atribuciones que tiene a su cargo y así estructurar la cultura de mejora de cambio a través de la adecuación de los procesos y procedimientos que se verificaran con los diagramas de flujo.

Durante la segunda semana se realizó el análisis de la situación de la institución a través del FODA detectando, debilidades en los procesos administrativos estableciéndose claramente la debilidad interna de control en los procesos y procedimientos no estando claramente establecidos.

La revisión de los pocos procedimientos con los que la institución contaba se realizó durante la tercera semana realizando una concatenación dichos procedimientos y las atribuciones de los colaboradores.

En la cuarta semana se elaboró un inventario de procesos para observar la necesidad de cubrir aspectos administrativos que poseían carencias en su cumplimiento así como también si los responsables de los mismos sabían el cómo proceder a ejecutarlos

Se documentaron los procesos que poseen prioridad para los Directores en la quinta semana, los que serán mejorados constantemente, basados en la narrativa para el levantado de los procesos, estandarizándolos y sistematizándolos, socializándolos con los involucrados para y que sean de beneficio tanto para la institución como para los directivos.

Durante la sexta, séptima octava y novena semana al tener identificados los procesos de acuerdo a las necesidades se levantaron los mismos con un sistema de directrices para su cumplimiento, se realizó la medición de los procesos establecidos y la implementación del sistema al alcance de todos. Se socializó la implementación de los procesos en la décima, onceava y doceava semana proporcionándolos a Dirección y personal docente estableciendo un compromiso con los involucrados, para poder darle seguimiento al sistema y al cumplimiento de los requisitos

establecidos con una mejora continua para revisarlos trimestralmente y que realmente sean útiles y que cumplan con los objetivos esperados.

#### 4.5 Descripción del trabajo de campo

Entre los mecanismos de implementados para lograr la participación de los actores se abordó el monitoreo y control del levantado de procesos con el cúmulo de conocimientos de los empleados convirtiéndola en el resultado de los procesos y procedimientos.

La capacitación para los involucrados fue en función del proceso y como se relacionan entre sí, con la utilización de la técnica de 7 días de aprendizaje y 21 días de acompañamiento monitoreando lo establecido y observando si se está ejecutando de acuerdo a lo planificado.

Taller informativo con las guías de empoderamiento a los involucrados de los procesos estableciendo los compromisos de los altos mando y la medición de los procesos establecidos.

Tabla 9 Cronograma de actividades

Resultados	Actividad S	Cronograma												Responsable	Insumos			Requisitos Previos		
		Julio			Agosto			Septiembre			Octubre				Humanos	Materiales	Financieros			
Sesión con personal administrativo	Definición del problema	S 1	S 2													• Astrid Ivonne Rosales Robles	Q1,300.00	Q 150.00	Q -	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar El Permiso Para Sesión.</li> <li>Preparar informe de objetivos y metas del proyecto</li> <li>Preparar presentación del proyecto</li> <li>Realizar lluvia de ideas</li> <li>Especificar el tiempo de ejecución del proyecto</li> <li>Evidenciar en acta la reunión.</li> </ul>
	Definición del los objetivos del proyecto.		S 2	S 3																
	Crear las bases del proyecto según las necesidades de la institución			S 3	S 4															
Definición del anteproyecto	Se determinan oportunidades y objetivos			S 4	S 5											• Astrid Ivonne Rosales Robles Director del establecimiento	Q -	Q -	Q -	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para crear el grupo consultor se debe de tomar en cuenta las habilidades y destrezas de cada miembro.</li> <li>Utilizar material de apoyo para determinar nuevas funciones y requerimientos del proyecto</li> </ul>
	Se determina los requerimientos de información				S 5	S 6														
El personal administrativo asignado , maestros y ejecutora del proyecto	Definición del equipo de participantes					S 7	S 8									• Astrid Ivonne Rosales Robles Director del establecimiento • Personal Administrativo	Q 1,000.00	Q	Q 250.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza un inventario del material</li> <li>Sistema de directrices para el proyecto</li> </ul>
	Acta de constitución del proyecto.					S 9	S 10													
Mapeo de procesos administrativos	MAPEO de procesos administrativos							S 10								• Astrid Ivonne Rosales Robles	Q -	Q -	Q -	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evalúan las capacidades de los usuarios sobre el manejo de procesos y procedimientos.</li> </ul>
	Matriz IPO ( Input- Process- Output)							S 11												
Revisión de mapeos pro dueños de procesos.	Uso de diagramas de flujo de la información								S 12							• Astrid Ivonne Rosales Robles	Q -	Q -	Q 2,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar el programa de creación de diagramas de flujo VISIO</li> <li>Medición de los procesos establecidos.</li> </ul>
	Se desarrolla y se documenta los procesos.								S 13											
Crear un Manual de Procesos y Procedimientos	Se realizan las pruebas de los procesos												S 14		• Astrid Ivonne Rosales Robles	Q 1,300.00	Q -	Q -	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura organizacional de calidad</li> <li>Compromisos con los involucrados</li> <li>Monitoreo y evaluación</li> </ul>	
	Implementación y evaluación del sistema												S 15							
	Verificación del impacto a los usuarios											S 16	S 17							
	Revisión del alcance											S 17	S 18							

Fuente: Elaboración propia 2013

## 4.6 Recursos

Los recursos invertidos para el proyecto fueron de tres tipos, los cuales constituyen aspectos importantes para el desarrollo del trabajo.

### 4.6.1 Recursos Humanos

- Directora General.
- Director Técnico.
- Directora Administrativa.
- Personal Docente y Administrativo.
- Implantador de procesos y procedimientos.

### 4.6.2 Materiales

- Papel bond.
- Computadora personal.
- Impresora.
- Cañonera.
- Cámara Digital.

### 4.6.3 Financieros

- El costo neto del proyecto es de Q6,000.00

## 4.7 Incorporación de las mejoras a las áreas de gestión

Con el desarrollo del proyecto se incorporaron a la administración de la institución la estandarización de procesos, una cultura organizacional a través del levantamiento de procesos y de las necesidades del instituto, ahora se cuenta con formatos para la medición de los procesos establecidos y la implementación del sistema al alcance de todos así como también el empoderamiento de los involucrados en los procesos. El manual de procesos y procedimientos facilitará el desempeño administrativo respaldando la visión y misión del establecimiento en el cual se detalla la ruta a seguir y los procedimientos que se tienen que llevar a cabo no solo por

parte de todos los usuarios. Se obtuvo mejores prácticas administrativas por parte del personal de secretaría a partir de la implementación del plan de gestión administrativa.

Ya se conocen a fondo las funciones de cada una de las personas encargadas de estos procedimientos y pueden desempeñar mejor su función.

Se hace notar la participación activa y comprometida de los involucrados en los procesos administrativos, al contar con una guía que les permita identificar fácilmente los procedimientos y funciones que se llevan a cabo en cada actividad. Con el compromiso de participación de los involucrados se observó que se alcanzaron los resultados esperados, lo cual permite establecer que el objetivo central del proyecto ha sido alcanzado en gran un gran porcentaje.

Se establecieron también nuevas medidas de control para la inducción del personal nuevo, entrega de material, solicitud de permisos, certificados de trabajo y constancias de estudio.

## Capítulo 5

### Sistematización del Proceso

Tabla 10 Sistematización

<b>Etapas</b>	<b>Logros</b>	<b>Dificultades</b>	<b>Lecciones aprendidas</b>
<b>Diagnóstico institucional</b>	Transformación del conocimiento tácito a mediación de los procesos estableciendo compromisos con los altos mandos, creando las bases de los procedimientos de acuerdo a las necesidades de la institución, empoderando al personal sobre estos procesos.	No se pudieron tomar muchas decisiones para modificar situaciones de la institución educativa debido a que dirección no delega y centraliza las ejecuciones por ser una empresa netamente familiar, además por parte de ciertos directivos hubo resistencia al cambio.	Para cambiar el paradigma con que los involucrados visualizan los procesos y procedimientos la actitud con que se presentan los cambios en la gestión administrativa es decisiva para evitar la resistencia al cambio.
<b>Asistencia técnica</b>	Durante la asistencia técnica se logró el reordenamiento del archivo de la institución, se realizaron formatos para la elaboración de la planificación por competencias, instalación del programa Italk en el laboratorio de computación para el control de los alumnos, instalación de software para impartir mecanografía, formatos para la toma de la asistencia diaria, formatos para la estadística mensual solicitada por la	Los catedráticos no trabajaban por competencias, no tenían establecidos formatos para la elaboración de planificaciones si no solamente de bitácoras diarias, por lo que no querían planificar de esa manera. El equipo de cómputo no está actualizado por lo cual la ejecución de las tareas se dificulta así como también el poder impartir clases de acuerdo a los requerimientos de los estudiantes.	Contar con procedimientos definidos y claros para la ejecución de las actividades relacionadas a las funciones genera responsabilidad en el personal tanto docente como administrativo en el perfil del puesto de cada uno brindando seguridad al tener lineamientos claros para efectuar. Es necesario obtener el interés compromiso y empoderamiento de las autoridades de las instituciones educativas para la

	Supervisión del Sector de la zona 5. Siembra de más de 100 arbolitos en el parque ecológico Cayalá con el grupo Scout, recolección de papel para intercambio de desayuno de niños de distintos orfanatos, actividades de aniversario del colegio con un nuevo enfoque, semana cultural realizada con satisfacción no solo del personal administrativo sino por parte de los padres de familia.		implementación de proyectos en la administración educativa y así poder romper con el paradigma que afecta el desarrollo institucional. El trabajo administrativo se facilita con la aplicación del plan de gestión administrativo basado en procesos.
<b>Proyecto Educativo</b>	Manualización de Procesos y Procesos Administrativos, perfil de puestos e inducción de nuevo personal, facilitar los procesos administrativos en la formación educativa, orientar a los estudiantes y padres de familia en los trámites administrativos. Ofrecer un servicio eficaz y eficiente en la gestión administrativa de los procesos de la institución.	Desconocimiento de procesos y procedimientos administrativos, resistencia al cambio, falta de iniciativa en la toma de decisiones por parte de los directivos.	Cuando el personal administrativo y docente se involucra desde el inicio del proyecto facilita el proceso del mismo ya que no opone resistencia al cambio. Que un proceso bien definido y estructurado en la administración mejora la accesibilidad a la información y ejecución de tareas.

Fuente de elaboración propia 2013

## **Conclusiones**

- La estructuración del modelo mejoró los procesos administrativos en el Instituto Guatemalteco Español, brindando un servicio eficiente y eficaz en la gestión administrativa.
- La imagen institucional se fortaleció a partir de los cambios efectuados con la aplicación de los procesos administrativos.
- La clara y efectiva estructuración de procesos administrativos constituyen la base fundamental para la gestión de una institución educativa.
- La administración general del Instituto Guatemalteco Español se fortaleció a través de la sistematización de proceso y procedimientos por medio de la Manualización de los mismos.

## **Recomendaciones**

- Para el buen funcionamiento y desempeño de la institución educativa es necesario realizar una revisión constante de los procesos y sus procedimientos, para establecer si estos se encuentran vigentes o requieren de actualización evaluando trimestralmente la eficiencia y eficacia en los procedimientos de los servicios prestados.
- El manual de procedimientos administrativos debe de aplicarse y cumplirse para obtener mejores resultados.
- Se recomienda realizar auditorías de procedimientos con la finalidad de mantener el orden de la aplicación de los procesos.

## Referencias Bibliográficas

- Martín Fernández , Evaristo (2001) Gestión de Instituciones Educativas Inteligentes Mc Graw Hill. España.
- Lepeley , María Teresa. (2010) Gestión y Calidad en Educación Mc Graw Hill. Santiago de Chile.
- Robledo, D. (1995) Manuales Administrativos.(2da. Edición). Editorial Herrero  
CIF, Oficina de la OIT, para los países andinos. (2012) Manual de elaboración de Proyectos. (1ra. Edición) Mexico.
- Heerkens, Gary R. (2009) Gestión de Proyectos Mc-Graw Hill Interamericana Editores  
Toro López, Francisco (2012) Gestión de Proyectos con enfoque PMI Ecoe Ediciones. Colombia
- Tobis, Irene P. (2012) Gestión de Múltiples Proyectos Mc-Graw Hill Interamericana Editores. Perú.
- Koontz, Weihrich, Cannice (2008) Administración una perspectiva global y empresarial Mc-Graw Hill Interamericana Editores.Colombia.

## **Apéndice**

**Manual de Procesos, Procedimientos y Funciones del Instituto Guatemalteco  
Español**

## **Objetivo del Manual**

Guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las diversas actividades de la institución , evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de tiempo, los recursos y agilizar los trámites que realiza el usuario, con relación a los servicios que se le proporcionan.

## **Presentación del Manual**

Se considera al Manual de Gestión Administrativa basada en Procesos y Procedimientos del Instituto Guatemalteco Español como el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de nuestra institución.

En él se definen y/o describen las actividades necesarias que deben desarrollar las áreas de gestión, departamentos y personas encargadas, en su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación; finalmente, proporciona información básica para orientar a todos los colaboradores de institución educativa respecto a la dinámica funcional de nuestra organización interna.



**MANUAL DE FUNCIONES**

**Identificación**

<b>Nombre del Puesto</b>	Junta General de Directivos y Profesores
<b>Nivel</b>	Directivo
<b>Jefe Inmediato</b>	
<b>Subordinado</b>	Subdirección

**NATURALEZA DEL PUESTO**

La Junta General de Directivos y Claustro se integrará con los siguientes miembros, Dirección General, Director Administrativo, Director Técnico, colaboradores que se hallen laborando en el plantel.

**FUNCIONES**

Conocer el Proyecto Educativo Institucional preparado por el consejo directivo y sugerir las modificaciones que creyeren convenientes según los estándares educativos vigentes en Guatemala.  
 Conocer el informe anual de labores presentado por el Director y formular las recomendaciones que estima convenientes.  
 Elegir los vocales principales y suplentes del consejo directivo.  
 Elegir las distintas comisiones del plantel.  
 Formular temas para la designación del Director, Director Administrativo, Director Técnico, colaboradores y distintas comisiones.  
 Estudiar y resolver los asuntos que fueren sometidos a su consideración por el Director General del establecimiento.

**REGLAMENTO INTERNO**

Sugerir al Consejo Directivo y a los colaboradores sobre procedimientos encaminados a la buena marcha del Plantel.  
 La Junta de Profesores se llevará a cabo con la asistencia del 75% del personal docente titular y en caso que amerite será con la participación del personal Administrativo y de Servicio.

# Instituto Guatemalteco Español INGE



## MANUAL DE FUNCIONES

### Identificación

<b>Nombre del Puesto</b>	Consejo Directivo
<b>Nivel</b>	Directivos
<b>Jefe Inmediato</b>	
<b>Subordinado</b>	Subdirección

### NATURALEZA DEL PUESTO

El consejo directivo estará conformado por el Director General que lo preside, subdirección conformada por la Dirección Técnica y la Dirección Administrativa, según sea el caso, tres vocales principales, elegidos por la junta general y sus respectivos suplentes, actuará como secretario general el titular del plantel educativo, el secretario tendrá voz informativo pero no voto.

### FUNCIONES

Elaborar el Proyecto Educativo Institucional del establecimiento en el período de matrículas y darlo a conocer a la junta general.  
 Elaborar la proforma del presupuesto.  
 Elaborar el reglamento interno del establecimiento o sus reformas y remitirlas a la junta de Directiva para su aprobación.  
 Designar la comisión encargada de elaborar el horario general y la distribución del trabajo para el personal docente.  
 Elaborar los temas para llenar las vacantes de los profesores que se produjeren y remitirlas directamente a Dirección General para la decisión correspondiente.  
 Conformar las comisiones permanentes establecidas en el reglamento interno del instituto.  
 Autorizar la contratación de servicios del personal de conformidad con las leyes pertinentes del código de trabajo y siempre que existan los recursos económicos necesarios.  
 Estudiar y resolver problemas de carácter disciplinario profesional del personal docente y disponer el trámite correspondiente para los casos en los que la solución deba llevarse a otros niveles.  
 Promover la realización de actividades de mejoramiento docente y de desarrollo institucional.  
 Crear estímulos e imponer sanciones a los estudiantes de conformidad con las normas de este Reglamento y las del reglamento interno.  
 Responsabilizarse solidariamente con el Director General por la administración financiera y presupuestaria del establecimiento.  
 Conocer y aprobar los informes presentados por las distintas comisiones.  
 Evaluar periódicamente el plan institucional y realizar los reajustes que fueran necesarios.  
 Conocer y aprobar el Plan Didáctico Educativo del establecimiento para que su componente productivo pueda ser operado y administrado directamente por el colegio.

### REGLAMENTO INTERNO

Aprobar convenios con organizaciones internas de emprendimiento productivo social a favor de la institución.  
 Autorizar bajas, remates y donaciones de bienes.  
 Realizar la planificación anual de las actividades de la institución.  
 Determinar el número de estudiantes y cursos del plantel de acuerdo a la infraestructura del mismo.  
 Presentar un informe de actividades cumplidas y pendientes a fin de servir de guía de trabajo para el próximo consejo Directivo.  
 Programar e informar periódicamente al Departamento Financiero y Comisión de Finanzas sobre las adquisiciones en base a la disponibilidad presupuestaria y aprobar los informes financieros.  
 Realizar un plan estratégico y plan operativo de la institución.  
 Realizar un plan indicativo anual en base a lo presupuestado para la correcta distribución de los recursos del INGE.  
 Participación en la selección del personal docente, administrativo y de servicio previo análisis de la documentación del perfil profesional requerido por la institución.

**Instituto Guatemalteco Español  
INGE**



**MANUAL DE FUNCIONES**

**Identificación**

<b>Nombre del Puesto</b>	Dirección General
<b>Nivel</b>	Directivo
<b>Jefe Inmediato</b>	Junta General de Directivos y Profesores
<b>Subordinado</b>	Subdirección

**NATURALEZA DEL PUESTO**

El Director General es la primera autoridad y el representante legal del establecimiento, es de libre nombramiento, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Escalafón y sueldos del Magisterio Nacional.

**FUNCIONES**

Cumplir y hacer cumplir las normas legales, reglamentarias y más disposiciones impartidas por las autoridades competentes.  
 Administrar el establecimiento y responder por su funcionamiento y por la disciplina dentro del plantel y fuera de él.  
 Ejercer o delegar la supervisión pedagógica de conformidad con el reglamento interno.  
 Permanecer en el establecimiento durante el desarrollo de la jornada de trabajo.  
 Vincular la acción del establecimiento con el desarrollo de la comunidad.  
 Prescindir el consejo directivo y la junta general.  
 Promover y participar en acciones de mejoramiento de la educación, actualización y desarrollo profesional del personal docente y administrativo.  
 Presentar la memoria de labores y las distribuciones de trabajo.  
 Responsabilizarse, solidariamente con el departamento financiero del manejo de fondos del establecimiento.  
 Legalizar los documentos oficiales que son de su responsabilidad y suscribir conjuntamente con el secretario los títulos que confiere el establecimiento.  
 Ser el respetarte de la institución del sector 01-01- 13 ante el supervisor y la supervisión zona norte del Ministerio de Educación.  
 Admitir alumnos nuevos de acuerdo a las disposiciones reglamentarias correspondientes.  
 Declarar aptos para presentarse a los exámenes de grado a los alumnos que hubieran cumplido con los requisitos correspondientes.  
 Dar a conocer a la Junta General de Directivos y profesores en su última sesión, el informe anual de labores.  
 Celebrar contratos previa aprobación del consejo directivo de acuerdo con las disposiciones y disponibilidades presupuestarias del establecimiento.  
 Estimular y sancionar al personal docente, administrativo y de servicio de acuerdo con las normas legales y reglamentos pertinentes.  
 Organizar actividades culturales, sociales, deportivas de defensa del medio ambiente (grupo scout), con la participación del establecimiento y la comunidad.

**REGLAMENTO INTERNO**

Cumplir con las jornadas de trabajo establecidas en la Ley de Educación.  
 Conocer los problemas y necesidades del plantel y dar inmediata y adecuada solución si existiese alguna.

Establecer y mantener permanentemente vinculación con las autoridades del sector educativo como representantes del Ministerio de Educación.

# Instituto Guatemalteco Español INGE



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### IDENTIFICACION

**Gestión : Administrativo**

Proceso: Contratación de personal docente

Código : INGE -001

### OBJETIVO

Seleccionar al personal docente , a través de un conjunto de procedimientos orientados a identificar las personas más idóneas para cubrir la (s) vacante (s) existente (s) en la comunidad educativa del INGE

### PROCEDIMIENTO

El director Administrativo y el Director Técnico harán llegar a Dirección la solicitud de cubrir una vacante para el año siguiente durante el mes de noviembre indicando el perfil del cargo y / o función.

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos de apoyo
1	Inicio		
2	Selección de o los medios de difusión a utilizar.	Dirección Técnica y Administrativa	Publicación de aviso en medio de comunicación seleccionado con el perfil del puesto para ocupar la vacante.
3	Recepción y revisión de expedientes	Dirección Técnica , Administrativa y Secretaría	Currículo vitae, fotocopia del título, antecedentes penales y policíacos, tarjeta de salud.
4	Preselección del personal	Dirección Técnica y Administrativa	Expedientes de los solicitantes
5	Evaluación de los preseleccionados	Dirección General	Evaluación realizada por el INGE.
6	Entrevista para evaluación del personal	Dirección General	Manual de entrevistas del INGE en el cual se hace énfasis sobre la motivación para desempeñar la función , capacidad de trabajo en equipo, experiencia y trayectoria laboral, eficacia personal, capacidad comunicativa, presentación personal, habilidades interpersonales
7	Entrevista para una evaluación técnica	Dirección General	Manual de entrevistas del INGE aquí se evalúa el conocimiento de planas y programas de estudio vigentes, conocimiento de la didáctica y disciplina, pensamiento estratégico, liderazgo.
8	Contratación	Dirección General	Reglamento interno y manual de procedimientos, entrega de carga horaria, planificaciones pedagógicas.
9	Formalización del contrato	Dirección General	Firma del contrato en 3 ejemplares.
10	Fin		

# Instituto Guatemalteco Español INGE



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### IDENTIFICACION

<b>Gestión: Administrativo</b>	Proceso: Entrega de fichas para el examen de ingreso.
	Código : INGE -002

### OBJETIVO

Lograr un registro de los aspirantes a ingresar al Instituto Guatemalteco Español así como la integración correcta y completa del expediente respectivo.

### PROCEDIMIENTO

Los aspirantes deberán entregar los documentos requeridos para el efecto en original.

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos de apoyo
1	Inicio		
2	Solicita información relativa a la entrega de fichas para el examen.	Aspirante	Fichas informativas
3	Entrega formato con la información requerida para la entrega de fichas.	Secretaría	Fichas Informativas
4	Recibe el formato con información requerida.	Aspirante	Fichas Informativas
5	Efectúa el pago por derecho a examen.	Aspirante	Boleta de pago
6	Entrega los requisitos descritos en el formato a Secretaría.	Secretaría	Hoja de requisitos
7	Recibe los documentos y llena el formato de recepción de documentos y el formato de examen con los datos del aspirante. Coloca la fotografía, sella y firma los mismos.	Aspirante	Formato de recepción de documentos
8	Entrega al aspirante los contenidos de la evaluación, día, lugar y hora.	Secretaría	Formato con contenidos
9	Integra el expediente en un folder y coloca número de ficha en éste mismo.	Secretaría	Expediente del aspirante
10	Fin		



## Anexos

### Anexo 1 Carta de solicitud de práctica

Guatemala 6 de julio de 2013

Universidad Panamericana  
Licenciado Dinno Zaghi  
Decano

Estimado Decano

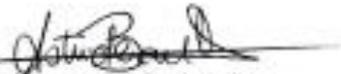
Es un gusto saludarlo y desearle éxitos y bendiciones en sus labores diarias, por este medio deseo solicitarle me sean autorizadas mis prácticas de la Licenciatura en Administración Educativa en el Instituto Guatemalteco Español INGÉ ubicado en la Diagonal 14 23-55 zona 5 Colonia Vivibien, donde estaré administrativa, así mismo apoyaré en todas las gestiones ante la Supervisión Educativa sector 01-01-13 zona 5. El horario de mi práctica será de 7:15 a.m. a 3:15 p.m. de lunes a viernes.

El Instituto cuenta con más de 23 años de experiencia docente en media y diversificado, siendo su directora la Doctora María Antonieta de Ralón.

Elos ya me dieron la oportunidad de empezar el día lunes 1 de julio de 2013 para llegar a realizar la evaluación diagnóstica de la situación en la que se encuentra el instituto

Por su pronta respuesta, muchas gracias

Atentamente

  
Astrid Ivonne Rosales de Bailey  
0908810



  
Licenciada Liliara Ventura

## Anexo 2 Carta de autorización de la práctica



Diagonal 34, 31-43 Zona 16  
PBX: 2390-1200  
upana.edu.gt

Guatemala, julio de 2013

Doctora  
María Antonieta de Ralón  
Instituto Guatemalteco Español INGE  
Diagonal 14 23-55 zona 5 col. Vivibien  
Presente

Respetable Doctora Ralón:

Reciba un cordial saludo de la Decanatura de la Facultad de Ciencias de la Educación. El motivo de la presente es para solicitar su colaboración con esta casa de estudios para que la estudiante **ASTRID IVONNE ROSALES DE BAILEY**, de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa pueda realizar la Práctica Profesional Dirigida en la institución que usted dignamente dirige.

Dicha práctica se encuentra contemplada según calendario académico para iniciar en el mes de julio y deberá cumplir con 200 horas según lo estipulado por el proyecto de carrera y Reglamento Académico.

La práctica será coordinada por la Licenciada Liliana Ventura, quien oportunamente estará realizando visitas de monitoreo y supervisión.

Agradezco su atención y buenos oficios, al permitir que la estudiante pueda cumplir con un requisito académico y proyectar la filosofía y labor social de Universidad Panamericana.

Atentamente,

  
Lic. Dino Zaghi  
Decano Facultad de  
Ciencias de la Educación



Anexo 3 Constancia de autorización de práctica



**INSTITUTO GUATEMALTECO ESPAÑOL**

Diagonal 14 23-55 zona 5 Colonia Vivibién  
Teléfono 2332 1393 – Fax 2360 2844  
Guatemala, C.A.

Guatemala, Julio de 2013

Señores  
Universidad Panamericana  
Facultad de Educación  
Presente

Señores:

Reciban un cordial saludo, el motivo de la presente es para confirmar la solicitud para que la estudiante **Astrid Ivonne Rosales Robles**, carné universitario No. 0908810, pueda realizar su Práctica Administrativa en este establecimiento según el cronograma de actividades presentado.

Sin otro particular, me suscribo atentamente,



  
Miguel José Ralón  
Director

---

**AMISTAD**

**CULTURA**

**TRABAJO**

## Anexo 4 Ficha Informativa del estudiante

### FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE

#### 1. Datos personales del estudiante

a. Nombre completo del/la estudiante practicante: <u>Astrid Ivonne Rosales Robles</u>
b. Carné <u>0908810</u>
c. Fecha de nacimiento: <u>19 de Julio de 1972 Edad 41 años</u>
d. Dirección: <u>36 avenida 23-27 zona 5 colonia Arrivillaga</u>
e. Números de teléfonos: <u>23353990 móvil; 47699993</u>
f. Dirección electrónica: <u>airr_72@hotmail.com</u>

#### 2. Datos de la institución educativa en donde realizó la Práctica Administrativa

i. Nombre de la institución educativa: <u>Instituto Guatemalteco Español</u>
ii. Nombre del jefe inmediato: <u>Licenciado Miguel Ralón.</u>
iii. Dirección: <u>Diagonal 14 23-55 zona 5 Colonia Vivibién.</u>
iv. Números de teléfonos: <u>2332 1393 Fax 23602844</u>
v. Dirección electrónica: <u>ingeguatemala@gmail.com</u>

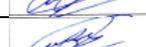
#### 3. Datos de la práctica

a. Periodo del: <u>1 de julio de 2013 al 1 de octubre de 2013</u>
---

#### 4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

b. Por la institución educativa. Nombre y firma: <u>Miguel José Ralón</u> 
c. Por la Universidad Panamericana. Nombre y firma: <u>Licenciada Lilitiana Ventura</u> 
D. Lugar y fecha del informe: <u>Guatemala 1 de octubre de 2013</u>

## Anexo 5 Control de asistencia de la práctica administrativa

No.	Fecha	{firma del jefe	Observaciones
1	1 de julio de 2013		
2	2 de julio de 2013		
3	3 de julio de 2013		
4	4 de julio de 2013		
5	5 de julio de 2013		
6	8 de julio de 2013		
7	9 de julio de 2013		
8	10 de julio de 2013		
9	11 de julio de 2013		
10	12 de julio de 2013		
11	15 de julio de 2013		
12	16 de julio de 2013		
13	17 de julio de 2013		
14	18 de julio de 2013		
15	19 de julio de 2013		
16	22 de julio de 2013		
17	23 de julio de 2013		
18	24 de julio de 2013		
19	25 de julio de 2013		
20	26 de julio de 2013		
21	29 de julio de 2013		
22	30 de julio de 2013		
23	31 de julio de 2013		
24	1 de agosto de 2013		
25	2 de agosto de 2013		
26	5 de agosto de 2013		
27	6 de agosto de 2013		
28	7 de agosto de 2013		
29	8 de agosto de 2013		
30	9 de agosto de 2013		
31	12 de agosto de 2013		
32	13 de agosto de 2013		
33	14 de agosto de 2013		

34	16 de agosto de 2013			
35	19 de agosto de 2013			
36	20 de agosto de 2013			
37	21 de agosto de 2013			
38	22 de agosto de 2013			
39	23 de agosto de 2013			
40	26 de agosto de 2013			
41	27 de agosto de 2013			
42	28 de agosto de 2013			
43	29 de agosto de 2013			
44	30 de agosto de 2013			
45	2 de septiembre de 2013			
46	3 de septiembre de 2013			
47	4 de septiembre de 2013			
48	5 de septiembre de 2013			
49	6 de septiembre de 2013			
50	9 de septiembre de 2013			
51	10 de septiembre de 2013			
52	11 de septiembre de 2013			
53	12 de septiembre de 2013			
54	13 de septiembre de 2013			
55	14 de septiembre de 2013			
56	17 de septiembre de 2013			
57	18 de septiembre de 2013			
58	19 de septiembre de 2013			
59	20 de septiembre de 2013			
60	23 de septiembre de 2013			
61	24 de septiembre de 2013			
62	25 de septiembre de 2013			
63	26 de septiembre de 2013			
64	27 de septiembre de 2013			
65	30 de septiembre de 2013			
66	1 de octubre de 2013			

  
Supervisor/a


## Anexo 6 Constancia de temporalidad de práctica y ejecución del proyecto



### **INSTITUTO GUATEMALTECO ESPAÑOL**

Diagonal 14 23-55 zona 5 Colonia Vivibién  
Teléfono 2332 1393 – Fax 2360 2844  
Guatemala, C.A.

Guatemala, 14 de Noviembre de 2013

Señores  
Universidad Panamericana  
Presentes

Estimados señores:

Por este medio hacemos de su conocimiento que Astrid Ivonne Rosales Robles, estudiante de la Facultad de Educación de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa, quien se identifica con carné número 0908810, culminó su período de Práctica en este establecimiento el cual realizó del 1 de julio al 1 de octubre de 2013, así como también el proyecto de Plan de Gestión en los Procesos y Procedimientos Educativos aplicados en el Instituto guatemalteco Español, el cual se implementó, validó y se estará monitoreando trimestralmente.

Atentamente,

  
Miguel José Ralón  
Dirección Administrativa



---

**AMISTAD**

**CULTURA**

**TRABAJO**