

100-

PE-ECL-173
615P

B. Upano - I - 15,495 - 2,010

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Programa de Actualización y Cierre Académico
Licenciatura en Administración de Empresas



Reestructuración de los procesos administrativos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango
Práctica Empresarial Dirigida -PED-

Gladys América Galindo Quán

Guatemala, agosto de 2010



**Reestructuración de los Procesos Administrativos del Liceo en Ciencia y
Tecnología de Occidente, Chimaltenango**
Práctica Empresarial Dirigida –PED–

Gladys América Galindo Quán

M. A. Julio Roberto Arévalo Morales, Asesor
M. Sc. Gabriela Corado, Revisora

Guatemala, agosto de 2010

Autoridades de la Universidad Panamericana

Ing. M. A. Abel Antonio Girón Arévalo
Rector

M. Sc. Alba Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

Lic. Mynor Herrera Lemus
Vicerrector Administrativo

M. Sc. Alba Rodríguez de González
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M. Sc. Ana Rosa Arroyo de Ochoa
Coordinadora

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida
-PED-**

Licda. Marisol Arroyo
Examinadora

Licda. Ingrid de Núñez
Examinadora

Lic. Giovany Marroquín
Examinador

M. A. Julio Roberto Arévalo Morales
Asesor

M. Sc. Gabriela Corado
Revisora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sapientia ante omnia, acquiritur scientia"

REF.:C.C.E.E.0042-2010-ACA-

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
GUATEMALA, 24 DE AGOSTO DEL 2010**

De acuerdo al dictamen rendido por M.A. Julio Roberto Arévalo Morales , tutor y licenciada Gabriela Corado de Morales, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada " REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL LICEO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE OCCIDENTE, CHIMALTENANGO ". Presentada por la estudiante Gladys América Galindo Quán, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00087 de fecha 20 de julio del 2010: **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.




Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

- Carretera a San Isidro, Aldea Acatán Zona 16 - PBX: 2390 1200
- www.universidadpanamericana.edu.gt

Guatemala, 06 de mayo de 2010

Profesionales
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados profesionales:

En relación a la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema “**Reestructuración de los Procesos Administrativos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango**”, realizado por: **Gladys América Galindo Quán**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial, con la nota de ochenta y cinco (85) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



M.A. Julio Roberto Arévalo Morales
Tutor

Tutor: Licda. Gabriela Corado
Magister en Administración Corporativa
Título: **“Reestructuración de los Procesos Administrativos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango”**
E-mail: gcoradoupana@gmail.com

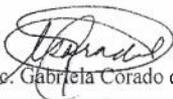
Guatemala, 19 de junio del 2010

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación a la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema: **“Reestructuración de los Procesos Administrativos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango”**, realizada por: **Gladys América Galindo Quán**, carné número **0908728** estudiante de la Carrera de Administración de Empresas; informo que he procedido a la revisión de la misma observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


M. Sc. Gabriela Corado de Morales



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"*Sabiduria ante todo, adquire sabiduria*"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 321.2010

La *infrascrita* Directora de Registro y Control Académico de la Universidad Panamericana, **hace** constar que la estudiante GALINDO QUAN GLADYS AMÉRICA con número de carné 0908728, aprobó con 81 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas y Mercadotecnia, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los veinte días del mes de julio del año dos mil diez. _____

Para los usos que la interesada estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los catorce días del mes de agosto del año dos mil diez. _____

Atentamente,


Arq. Vicky Bicafo
Directora
Registro y Control Académico




Vo.Bo. Licda. Alba de González
Vicerrectora Académica



Mejor R
o: Archivo

Dedicatoria

- A Dios:** Por todas las bendiciones de permitirme llegar a esta etapa de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.
- A mi hijo:** René Daniel Guerra Galindo a quién amo, por darme motivación para concluir mi carrera y espero que este trabajo le sirva de ejemplo para superarse en la vida.
- A mis padres:** Esther Quán Berducido, por darme la vida y su apoyo incondicional en todo momento. La quiero mucho.
César Augusto Galindo Zamora, con mucho cariño por sus sabios consejos de seguir adelante en la vida.
- A mis hermanos:** Rosa Esther, Zoila Corina, César Augusto y Vernick Orlando Galindo Quán, con quienes comparto esta satisfacción y agradecerles el apoyo brindado. en especial a Vernick por la compañía de los viajes de cada sábado a la universidad y apoyo incondicional.
- A mis cuñados:** Denmar Andrés García Mayca y Ricardo Augusto Vela Vela, por la ayuda brindada y enseñanzas por sus experiencias.
- A mi familia:** Por su aprecio y fortaleza otorgada cada momento; a la familia Quan Leib por sus palabras alentadoras para seguir adelante, así como a la familia Casados Quiroa, muchas gracias.
- A mis compañeros de estudios:**
Por habernos apoyado mutuamente en este camino, y en especial a Edward Cordero, Manuel Rodríguez, Nery Pineda, Shelly Audon, Lourdes Cruz, Byron Rosales y Sonia Orellana por su amistad.
- A mis amigos:** Por sus consejos positivos para no desmayar y seguir adelante. Vero, Tico y Lisa muchas gracias por sus oraciones.

Agradecimientos

A Universidad Panamericana de Guatemala:

Por darme esa sabiduría para fortalecerme diariamente y darme la oportunidad de culminar mi carrera.

Al Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango:

Por haber permitido realizar mi Práctica Empresarial Dirigida –PED- en su centro educativo y su tolerancia para atenderme en momentos tormentosos.

A mis compañeros de trabajo:

Por sus orientaciones bien acertadas y haberme tenido paciencia y tolerancia, sus conocimientos me dieron fortaleza, gracias M. A. Mirna Guzmán, M. A. Pedro Navichoc y Lieda. Lisseth Bran.

A mis catedráticos de Universidad Panamericana:

Por compartir sus conocimientos que fueron de mucha enseñanza.

Contenido

	Página
Resumen	1
Introducción	3
Capítulo 1	
Antecedentes	5
1.1 FODA	9
Capítulo 2	
Marco teórico	11
2.1 Administración	12
2.2 Proceso administrativo	12
2.3 Procedimientos y procesos	14
2.4 Revisión de procesos	14
2.5 Reorganización administrativa	15
2.6 Campo de aplicación de la auditoría administrativa	15
2.6.1 Sector privado	15
2.6.2 Reestructuración	16
2.6.3 Revisión de la base jurídica	17
2.6.4 Formulación de un diagnóstico de la situación actual	18
2.6.5 Análisis de la estructura organizacional	18
2.7 Downsizing	19
2.8 Planteamiento del problema	19
2.9 Objetivos de la práctica realizada	20
2.10 Alcances y límites de la práctica	21
Capítulo 3	
Metodología aplicada a la práctica	22
3.1 Sujetos de la investigación	22
3.2 Instrumentos	22
3.3 Procedimiento	23

Capítulo 4	
4. Resultados	25
4.1 Entrevista estructurada a directora técnica y director administrativo del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango	25
4.2 Cuestionario dirigido a padres de familia de alumnos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango	28
4.3 Método de observación	38
Capítulo 5	
5. Análisis de resultados	39
Capítulo 6	
Conclusiones	41
Capítulo 7	
Propuesta	43
7.1 Introducción	43
7.2 Objetivo general	44
7.3 Objetivos específicos	44
7.4 Reglamento interno de disciplina	44
- Diagrama matricial del procedimiento para la legalización del reglamento interno de disciplina	45
7.5 Revisión de expedientes de alumnos	46
- Ficha detallada para revisión de expedientes de alumnos de tercero básico y graduandos	47
- Cuadro de soporte de verificación de documentos por alumno	52
- Flujograma del proceso de revisión de expedientes de alumnos graduandos para impresión de títulos y diplomas	53
7.6 Retiro de expedientes de alumnos	54
- Solicitud de retiro de expedientes de alumnos	55
- Diagrama de flujo del proceso para retirar expedientes de alumnos	56

	Página
7.7 Control de pagos de colegiaturas	57
- Características del Programa DocCF, software de gestión escolar	58
7.7.1 Capacitación de personal	59
7.8 Proceso de compras	60
- Requisición de materiales y/o servicios	61
- Diagrama de flujo del departamento de compras	62
7.9 Plan de implementación	63
7.10 Recursos necesarios	64
Referencias	65
Anexos	67
Anexo 1 Entrevista estructurada dirigida al director administrativo y directora técnica del Colegio Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango	68
Anexo 2 Cuestionario para padres de familia de alumnos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, enfocado al análisis de procesos administrativos de dicho establecimiento	70
Anexo 3 Contenido del expediente de tercer grado y graduandos	72
Anexo 4 Carta dirigida a la coordinación técnico administrativa para la legalización ante la dirección departamental de educación del reglamento interno de disciplina	73
Anexo 5 Carta dirigida a la dirección departamental de educación para la legalización del reglamento interno de disciplina	74
Anexo 6 Providencia emitida por la coordinación técnico administrativa del sector privado, para ingresarla a la dirección departamental de educación	75
Anexo 7 Reglamento interno de disciplina, documento que se adjuntó a la providencia del anexo 6	76
Anexo 8 Carta de autorización de la institución donde se realizó la Práctica Empresarial Dirigida –PED-	82

Resumen

El Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente del departamento de Chimaltenango, es una institución educativa en la cual fue realizado el estudio de la Práctica Empresarial Dirigida – PED-, con el tema de Reestructuración de los Procesos Administrativos.

En el capítulo 1, se especificaron los antecedentes de la institución en la que se relató una pequeña reseña histórica del centro educativo, su organización, autorización de creación y funcionamiento, ampliaciones de servicios por el Ministerio de Educación a través de la Dirección Departamental de Educación del departamento de Chimaltenango y su análisis FODA.

En el capítulo 2, se elaboró un marco teórico donde se detallaron aspectos importantes del proceso administrativo, autoauditoría, auditoría administrativa y organización de empresas para la reestructuración, posteriormente se elaboró el planteamiento del problema, objetivos, y alcances y límites de la práctica del estudio realizado.

En el capítulo 3, se refirió a la metodología aplicada a la práctica, la cual fue utilizada para la investigación, y se dieron a conocer los sujetos principales, los instrumentos que se aplicaron en la misma y el procedimiento que se llevó a cabo.

En el capítulo 4, se obtuvieron los resultados de los datos obtenidos de los instrumentos que se aplicaron, en los cuales permitió establecer que el establecimiento cuenta con un reglamento interno de disciplina pero no se ha socializado, los expedientes de alumnos(as) no se encuentran en orden y contienen errores, los procesos de compras son completos a excepción de que se inicia de una manera manual e informal, los pagos de las colegiaturas se realizaron de manera personal y el control es manual, proceso de impresión de títulos y diplomas para alumnos graduandos se encuentra atrasado, entre otros.

En el capítulo 5, se alcanzó el análisis de resultados obtenido de acuerdo a la metodología utilizada que facilitó la elaboración de documentos para el soporte en la reestructuración de los procesos.

En el capítulo 6, se expusieron las conclusiones apropiadas, tomando de base los resultados obtenidos.

En el capítulo 7, se realizó la propuesta para la mejora de los procesos en el centro educativo, haciendo la reestructuración de documentos para solventar la solución a la problemática encontrada.

Posteriormente se trabajaron las referencias y se listaron los libros consultados para la realización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-.

Y para finalizar, se adjuntaron los anexos obtenidos en el desarrollo del estudio correspondiente.

Introducción

El propósito de este trabajo fue investigar la reestructuración de los procesos administrativos del establecimiento educativo, Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente del municipio de Chimaltenango, sirviendo con ello en el desarrollo de las necesidades encontradas y en el fortalecimiento administrativo como una herramienta útil y precisa.

Dentro de la estructura del Ministerio de Educación de Guatemala, los servicios que imparten los establecimientos son por niveles educativos, y se mencionan a continuación:

- a. Nivel preprimario
- b. Nivel primario
- c. Nivel medio, que está dividido en dos ciclos, básico y diversificado

El liceo se enfocó para su funcionamiento en lo mencionado en la literal c, y se dio énfasis en el ciclo diversificado impartiendo diversidad de carreras técnicas y comerciales.

Motivados los directores de la idea del estudio para mejorar aspectos administrativos que se carecen por no visualizarlos desde el punto de vista del proceso administrativo, como lo es la planeación, organización, dirección y control de las empresas.

Para el efecto se procedió a iniciar con los antecedentes de la institución en la que se describió como fue creada en su funcionamiento el 24 de octubre de 2002, su estructura organizacional, los servicios que ofrece y el análisis FODA que sirvió de base para determinar las necesidades.

Posteriormente se realizó un marco teórico detallado en lo referente a la autoauditoría, la administración, procedimiento y procesos, reorganización, reestructuración, entre otros y enfocándolo al sector privado, con esta información se pudo obtener el planteamiento del problema y seguidamente el objetivo general, así como los específicos, los alcances y límites que

se dieron, la metodología de tipo descriptivo, los sujetos que fueron el foco de estudio, los instrumentos y el procedimiento que se llevaron a cabo.

Se ejecutaron con eficiencia los resultados obtenidos a través de una matriz en la que se detalló la entrevista estructurada realizada a los sujetos del estudio, conteniendo factores y hallazgos encontrados, además gráficas de barras para representar el cuestionario que respondieron los padres de familia; en referencia a las respuestas obtenidas se determinó el análisis de resultados para poder determinar las debilidades en el proceso administrativo y así proponer una reestructuración viable.

Realizado el análisis se determinaron las conclusiones del estudio para la mejora del establecimiento y se efectuó la propuesta para la reestructuración de los procesos administrativos, entre los que podemos indicar un sistema para llevar el control de pagos, una ficha en la que se detalla el contenido de los expedientes de alumnos, así como los aspectos que se deben observar al momento de revisar expedientes, una solicitud de materiales y/o servicios, se inició el trámite ante la Dirección Departamental de Educación del departamento de Chimaltenango, para que sea autorizado el reglamento interno de disciplina a través de un documento legal y entre otros algunos diagramas de procesos para tener concientización de los pasos que deben seguirse en ciertos trámites específicos y se hizo énfasis en la agilización para la impresión de títulos y diplomas de los alumnos graduandos, ya que existía una demora y atraso para poder otorgarle al alumno(a) su documento que lo amparara profesionalmente en nivel medio.

Capítulo 1

Antecedentes

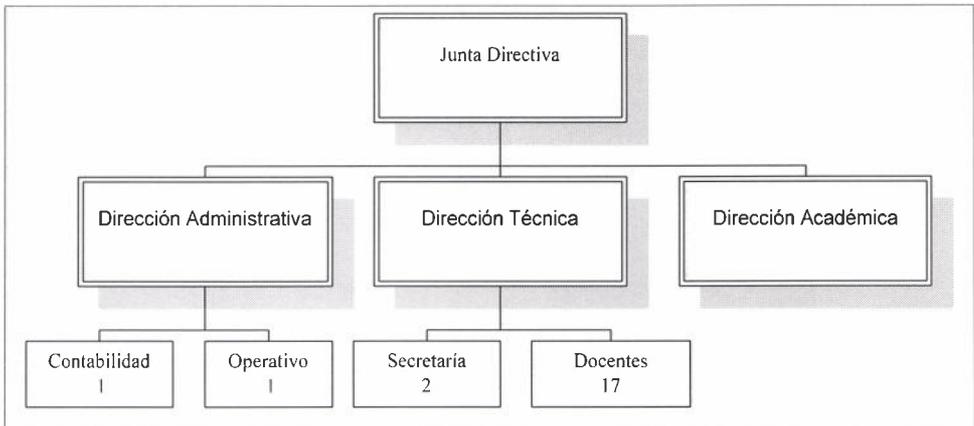
El Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente es un centro educativo, debe su nombre al apoyo de la comunidad, quienes por medio de una encuesta eligieron el nombre del plantel posterior a este proceso, el establecimiento fue autorizado por el Ministerio de Educación, a través de la Dirección Departamental de Educación del departamento de Chimaltenango, por medio de la resolución No. DDECHIM-UDECA-134/2002 de fecha 24 de octubre de 2002, este documento los amparó para que iniciaran sus labores en el mes de enero del año 2003.

Desde su fundación hasta hoy en día, la dirección administrativa del plantel ha estado a cargo del Licenciado en Administración de Empresas, Luis Alberto Rodas Juárez y la dirección técnica, a cargo de la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Ciencias de la Educación, Sandra Noemí Ortiz Estrada.

Ambos directores establecieron un organigrama vertical, que se presenta a continuación:

Gráfica No. 1

Organigrama actual



Fuente: Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente – año 2009

En el año escolar 2003 el liceo contó con una población estudiantil de 214 alumnos, distribuidos de la siguiente manera:

NIVEL MEDIO	PLAN DIARIO	PLAN FIN DE SEMANA	TOTAL
CICLO BÁSICO	15	63	78
CICLO DIVERSIFICADO	85	51	136
TOTAL	100	114	214

Los primeros docentes que laboraron en el establecimiento según el formulario de estadística inicial 2003 y nómina de docentes, fueron los profesores: Vivian Fabiola Setina Morales, Vilma Arely Velásquez de Texaj, Reyna Blanca González Roca, Yanira Marleny Suyuc Velásquez, Camilo Américo Ramírez Ramírez, Willi Yonatan Texaj Larios, Walter Daniel Balán López y Glender Eduardo Valenzuela García.

Los códigos que fueron asignados por el Ministerio de Educación para estar dentro del sistema educativo, son los siguientes:

Jornada y/o Modalidad	Códigos de Establecimiento del nivel medio	
	Ciclo Básico	Ciclo Diversificado
Matutina	04-01-0108-45	04-01-2835-46
Vespertina	04-01-2834-45	
Doble		04-01-2836-46
Plan fin de semana	04-01-2837-45	04-01-2839-46
Plan fin de semana, madurez	04-01-2838-45	04-01-2840-46

Al finalizar el año 2009 se verificó que los servicios autorizados ante el Ministerio de Educación en los diferentes niveles, planes y jornadas, fueron recopilados a través de las resoluciones (documentos legales) emitidas por la Dirección Departamental de Educación del departamento de Chimaltenango y se detallaron en cuatro cuadros que se presentan a continuación:

JORNADA MATUTINA, PLAN DIARIO – NIVEL MEDIO, CICLO BÁSICO Y DIVERSIFICADO			
NIVEL 45 – Básico		No. DE RESOLUCIÓN	FECHA
1	Ciclo básico con orientación a la computación	DDECHIM-UDECA-134/2002	24/10/2002
2	Ciclo de educación básica o de cultura general	DDECHIM-UDECA-123/2008	07/05/2008
NIVEL 46 – Diversificado		No. DE RESOLUCIÓN	FECHA
1	Secretariado bilingüe	DDECHIM-UDECA-134/2002	24/10/2002
2	Perito contador con orientación en administración de pequeñas empresas agrícolas		
3	Bachillerato en computación con orientación científica	DDECHIM-UDECA-123/2008	07/05/2008

JORNADA VESPERTINA, PLAN DIARIO – NIVEL MEDIO, CICLO BÁSICO Y DIVERSIFICADO			
NIVEL 45 – Básico		No. DE RESOLUCIÓN	FECHA
1	Ciclo básico con orientación a la computación	DDECHIM-UDECA-134/2002	24/10/2002

JORNADA DOBLE, PLAN DIARIO – NIVEL MEDIO, CICLO DIVERSIFICADO			
NIVEL 46		No. DE RESOLUCIÓN	FECHA
1	Bachillerato industrial y perito en mecánica automotriz	DDECHIM-UDECA-134/2002	24/10/2002
2	Bachillerato industrial y perito en computación		
3	Bachillerato industrial y perito en construcción y dibujo de arquitectura e ingeniería		
4	Bachillerato en administración industrial y perito en electricidad	DDECHIM-UDECA-159/2005	05/09/2005
5	Bachillerato industrial y perito en aire acondicionado y refrigeración		
6	Bachillerato industrial y perito con especialidad en electrónica digital y microprocesadores	DDECHIM-UDECA-197/2006	09/08/2006
7	Bachillerato industrial y perito en electricidad		

MODALIDAD PLAN FIN DE SEMANA – NIVEL MEDIO, CICLO BÁSICO Y DIVERSIFICADO			
NIVEL 45 – Básico		No. DE RESOLUCIÓN	FECHA
1	Ciclo de educación básica o de cultura general	DDECHIM-UDECA-134/2002	24/10/2002
2	Ciclo de educación básica por madurez		
NIVEL 46 – Diversificado		No. DE RESOLUCIÓN	FECHA
1	Bachillerato en ciencias y letras por madurez	DDECHIM-UDECA-134/2002	24/10/2002
2	Perito contador con orientación en computación		
3	Secretariado y oficinista		
4	Bachillerato en computación con orientación comercial	DDECHIM-UDECA-192/2003	24/11/2003
5	Secretariado bilingüe (español-inglés)	DDECHIM-UDECA-198/2006	09/08/2006

1.1 FODA

A continuación se describe la herramienta de evaluación FODA institucional del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Infraestructura adecuada.2. Buena ventilación e iluminación.3. Mobiliario, equipo y herramientas en buen estado.4. Materiales y textos educativos actualizados.5. Estructura organizativa eficiente.6. Docentes especializados.7. Métodos y técnicas actualizadas.8. Anuencia de algunos catedráticos en relación al desempeño integral de la labor docente.9. Supervisión del desarrollo de planificaciones de clase.10. Sistema de evaluación exigente.11. Implantación estricta del reglamento de disciplina.	<ol style="list-style-type: none">1. Proyectarse a la comunidad chimalteca brindando servicios de calidad.2. Ofrecer diversidad de carreras que posibiliten a los estudiantes tener las opciones en el campo laboral.3. Crecer institucionalmente a través de las promociones egresadas.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de espacios suficientes para recreación. 2. Falta de implementación de un sistema de seguridad industrial en talleres educativos. 3. Carencia de un proceso diagnóstico para establecer el perfil de ingreso de los estudiantes. 4. Escasez de valores por parte de estudiantes de primer ingreso, tales como: Respeto, puntualidad, responsabilidad, empatía, solidaridad, entre otros. 5. Falta de fundamento legal para toma de decisiones que debe respaldar el reglamento interno. 6. Insipiente control técnico en la revisión de expedientes de los estudiantes de primer ingreso. 7. No se cuenta con un sistema informático que minimice errores humanos cuando se opera manualmente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de seguridad en la comunidad. 2. Situación económica de la comunidad. 3. Falta de ayuda nacional e internacional para las comunidades de la región. 4. Falta de interés en continuar estudios superiores. 5. Deserción estudiantil por distintas causas. 6. Competencia de establecimientos educativos que prestan servicios similares. 7. Establecimientos educativos que ofrecen sus servicios de forma extravagante, engañando así a padres de familia y estudiantes. 8. Monopolio de algunos servicios educativos en la comunidad. 9. Tardanza en el proceso de impresión de títulos y diplomas

Capítulo 2

Marco teórico

Después del año de 1554 en el marco de la organización administrativa imperial en la Nueva España, ejerció la función de control a través de la “visita”, luego en el año de 1799, Eli Whitney partió de sus estudios en el campo de la administración y usó el método científico, desarrolló sistemas de control de costos y de calidad, al transcurrir los años grandes escritores y administradores mostraron los avances que se tuvieron a través de la historia y fuente para las asesorías en todo tipo de empresas hoy en día, como los que se mencionan a continuación:

George R. Terry, en 1953 sostuvo la necesidad de evaluar a una organización a través de una auditoría en el que propuso cuatro procedimientos (Franklin, 2007:6).

- a. **Apreciación de conjunto.** Análisis de la estructura para determinar si cumple con las condiciones de eficacia requeridas.
- b. **Apreciación informal.** Efectuar preguntas para descubrir posibilidades de mejoramiento.
- c. **Apreciación de comparación.** Comparar la estructura orgánica de la empresa con las de otras similares o competidoras, esto coincide con la idea central que con el paso de los años se conocería como benchmarking.
- d. **Enfoque ideal.** Imaginar una estructura ideal, y compararla con la estructura en revisión, anotando las mejoras que pueden realizarse.

La autoauditoría, una técnica de control del desempeño total, destinada a “evaluar la posición de la empresa para determinar dónde se encuentra, hacia dónde va con los programas presentes, cuáles deberían ser sus objetivos y si necesitan planes revisados para lograr estos objetivos” (Franklin, 2007:6).

En el año 2004 se publicaron varios interesantes trabajos, entre ellos el de Francisco Arturo Montaña Sánchez con su obra Auditoría Administrativa, herramienta estratégica de planeación y control de una organización; Juan Ramón Santillana González, Auditoría interna integral, interrelaciona la auditoría administrativa, operacional y de estados financieros para lograr una visión integral. Walker Paiva Quinteros, Auditoría, enfoques metodológicos y prácticos, integró guías prácticas para el manejo de auditorías en sus versiones operacional, de sistemas de administración y control, especial, ambiental, de calidad, de control interno, informática, de personal, marketing, de estados financieros e integral.

2.1 Administración

Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas, que tiene como finalidad apoyar los objetivos organizacionales a través de obtener resultados de máxima eficiencia y eficacia en la coordinación y aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

2.2 Proceso administrativo

Franklin (2009), etapas que definen la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional: como unidad productiva, una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base a un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno.

Planeación

Conjunto sistematizado de acciones que provienen de una estructura racional de análisis que contiene los elementos informativos y de juicio suficientes y necesarios para fijar prioridades, elegir entre alternativas, establecer una misión, objetivos y metas, ordenar las acciones para alcanzarlas con base en la asignación correcta de los recursos, la coordinación de esfuerzos y la

imputación precisa de responsabilidades, para poder controlar y evaluar sistemáticamente los avances y resultados y realizar oportunamente los ajustes necesarios.

Organización

Unidad social constituida en forma liberada con fines y objetivos predeterminados sobre una base de actuación de cierta permanencia que se rige por un orden normativo y se estructura alrededor de centros de poder y de decisión internos y externos, que regulan y controlan su operación para encaminarla al cumplimiento de sus objetivos.

Etapas del proceso administrativo en la que se define la estructura organizacional, la división y distribución de funciones, el manejo de los recursos humanos y se sientan las bases para el adecuado funcionamiento de una institución.

La organización determina cómo se disponen y coordinan los recursos de la empresa a través de un sistema de relaciones que agrupa y asigna funciones a unidades de trabajo interrelacionadas por líneas de mando, coordinación y comunicación para alcanzar objetivos preestablecidos.

Dirección

Función que implica el proceso de influir en los seres humanos de modo que contribuyan al logro de las metas de la organización y del grupo. Etapa del proceso administrativo que contempla el liderazgo, la comunicación, motivación, trabajo en equipo, manejo de estrés y conflicto, información tecnológica, toma de decisiones y creatividad como elementos indispensables para encauzar eficazmente una organización.

Control

Medición de resultados que permitan evaluar la ejecución de planes, programas y proyectos. Su acción puede ser permanente, periódica o eventual. Etapa del proceso administrativo en la que se

determina la naturaleza, sistemas, niveles, proceso, áreas de aplicación, herramientas y aspectos de calidad que los controles deben asumir para que una organización cumpla con su objeto.

2.3 Procedimientos y procesos

Las organizaciones demandan recursos técnicos que les permitan precisar, mediante diagramas de flujo y mapas de proceso, los elementos necesarios para llevar a cabo sus funciones en forma lógica y consistente.

En su calidad de técnicas de análisis resume en forma ordenada y detallada las operaciones, las actividades, las funciones y los procesos que efectúan las unidades administrativas de la estructura organizacional que intervienen en ellas, los formatos que utilizan, así como los métodos de trabajo con que determinan responsabilidades en la ejecución, el control y la evaluación de sus acciones.

Como herramientas de estrategia permiten elevar el desempeño de la fuerza de trabajo, lograr economías en la producción de bienes o prestación de servicios, mejorar la coordinación con grupos de interés y capitalizar las capacidades distintivas para lograr ventajas sustentables.

2.4 Revisión de procesos

Con el objeto de mejorar el desempeño de los procesos se pudo llevar a cabo una revisión analítica que incluya los pasos siguientes:

- a. Analizar el desempeño actual para determinar los procesos que registran resultados pobres o que están fuera del marco estratégico de la organización.
- b. Documentar el proceso para definir sus insumos y productos; las tareas que agregan más valor y los cambios susceptibles de realizar.
- c. Preparar una matriz de áreas de fortalezas y debilidades para seleccionar las estrategias de respuesta.
- d. Mapear los nuevos procesos para implementar las mejoras.

e. Diseñar mecanismos de control para monitorear y evaluar el desempeño.

2.5 Reorganización administrativa

Emprender un proceso de reorganización administrativa es una decisión que la organización debe evaluar detenidamente antes de ponerla en marcha. Debe tener claro que revisar a fondo su forma de operar, su comportamiento organizacional, sus estrategias, su estructura, sus procesos, sus programas, sus proyectos prioritarios y su relación con los grupos de interés implica un arduo y complejo trabajo.

Desde esa perspectiva, y con el ánimo de facilitar la implementación de un proceso de esta naturaleza ofrece de manera integrada los fundamentos más representativos de la teoría organizacional clásica y contemporánea, así como técnicas de análisis administrativo de viabilidad probada.

Como una aplicación práctica, se incorpora un modelo para efectuar el proceso de reorganización desde la concepción del cambio, mecanismos de trabajo, revisión de la base jurídica, definición del marco de trabajo, análisis de la estructura organizacional y los efectos de los aspectos presupuestarios, hasta las condiciones de trabajo que deben prevalecer para llevarlo a buen término.

2.6 Campo de aplicación de la auditoría administrativa

La auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organizaciones, públicas, privadas o sociales. Y se presenta la información de las privadas, ya que de este tipo es la empresa donde se realizó el estudio.

2.6.1 Sector privado

Se aplicó tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación, área de influencia, relación comercial y pensamiento estratégico sobre la base de las siguientes características:

- a. Tamaño de la empresa
- b. Tipo de industria
- c. Naturaleza de sus operaciones
- d. Enfoque estratégico

En lo relativo al tamaño, convencionalmente se las clasificó en:

- a. Microempresa
- b. Empresa pequeña
- c. Empresa mediana
- d. Empresa grande

Por su tipo de organización son:

- a. Fundaciones
- b. Agrupaciones
- c. Asociaciones
- d. Sociedades
- e. Fondos
- f. Empresas de solidaridad
- g. Programas
- h. Proyectos
- i. Comisiones
- j. Colegios

2.6.2 Reestructuración

El proceso de cambio debió sentar las bases para el funcionamiento de una nueva estructura en términos de composición y de objetivos de calidad.

En este sentido, las tareas de reestructuración debieron considerar estos factores:

- a. Establecimiento de un comité directivo para el cambio, el cual será responsable de dictar las normas para desarrollar un programa de ajuste institucional.
- b. Creación de un grupo o subcomité técnico operativo encargado del diseño, implantación y evaluación de las medidas de reorganización.
- c. Preparación de un programa de acciones para el cambio.
- d. Validación del programa por parte de todas las áreas de decisión.
- e. Consolidación de un programa aprobado.
- f. Celebración de un evento para analizar el programa y determinar las acciones necesarias para su realización en el corto plazo.
- g. Formación de grupos del trabajo para implantar en forma paralela los cambios programados en todas las áreas.
- h. Definir un calendario de trabajo para todos los mecanismos de decisión y trabajo que se establezcan, con el propósito de llevar a cabo el seguimiento de los avances no sólo por programa/actividad, sino en materia de toma de decisiones para garantizar su consolidación por etapas.

2.6.3 Revisión de la base jurídica

Para efectos del análisis estructural

- a. Tratados o convenios internacionales
- b. Planes nacionales, sectoriales o específicos
- c. Leyes orgánicas
- d. Reglamentos
- e. Actas constitutivas
- f. Acuerdos
- g. Oficios y circulares
- h. Programas

2.6.4 Formulación de un diagnóstico de la situación actual

Para este efecto se pueden utilizar como punto de partida los documentos e información de las áreas bajo estudio, lo cual hará posible relacionar el origen con las posibles consecuencias de su ejecución para establecer alternativas de acción específicas.

2.6.5 Análisis de la estructura organizacional

Las modificaciones a la estructura tienen que realizarse en función de las siguientes variables:

- a. Atendiendo las disposiciones normativas
- b. Redefiniendo los objetivos y las estrategias institucionales
- c. A la reagrupación de unidades respetando áreas funcionales
- d. Reduciendo personal
- e. Redistribuyendo funciones
- f. Diseñando y aplicando cuestionarios a través de entrevistas dirigidas en cada área para captar información sobre:
 - Funciones por área
 - Procedimientos
 - Cargas de trabajo
 - Métodos de trabajo
 - Soporte técnico y tecnológico
 - Relaciones con el entorno
- g. Replanteando territorios o áreas de trabajo.
- h. Revisando el tipo y presentación de productos y/o servicios que se ofrecen.
- i. Estableciendo condiciones de operación viables y oportunas.
- j. Replanteando relaciones de trabajo con organizaciones que brindan insumos, servicios o pautas de acción.
- k. Racionalizando recursos de trabajo (materiales y tecnológicos)
- l. Reduciendo la cadena escalar de autoridad
- m. Capacitando a los mandos medios

2.7 Downsizing

El downsizing es la eliminación planeada de empleos, que han utilizado algunas empresas “como una reducción inteligente de costos” en tiempos difíciles. Sin embargo, ya no se está considerando como una solución a corto plazo cuando se presentan tiempos difíciles. Ahora se ha convertido en una herramienta que las empresas usan de manera continúa para ajustarse a los cambios en la tecnología, la globalización y la dirección de negocios.

Con el fin de acercarse al downsizing de manera más inteligente, algunas empresas se han esforzado por reasignar y volver a capacitar a los empleados para nuevos puestos cuando sus trabajos desaparecen. Esto es consecuente con la filosofía de considerar a los empleados como activos es decir, como capital intelectual (Bohlander, 2007:18-19).

Forma de reorganización o reestructuración mediante la cual se reduce la planta de personal de una organización a efectos de mejorar los sistemas de trabajo y el diseño organizacional, para mantener competitividad (Franklin, 2009:53).

2.8 Planteamiento del problema

El Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, establecimiento del sector privado del departamento de Chimaltenango, se encuentra ubicado en la Avenida Los Aposentos y 8a. calle lote No. 87, zona I, Residenciales "Quintas Los Aposentos", y ofrece los servicios del nivel medio ciclo básico y diferentes carreras técnicas y comerciales del ciclo diversificado, por lo que cuenta con un buen número de estudiantes que realizan gestiones en la secretaría de la dirección técnica y administrativa, así como, en las propias direcciones con procesos administrativos de cobros de colegiaturas, compras, revisión de expedientes, impresión de títulos y diplomas y legalización de documentos que necesitan mejorar para la agilización correspondiente.

Al revisar y observar los procesos, se podrán hacer mejoras para la reestructuración de los procesos administrativos que ayudarán a la fluidez de los trámites que se efectúan en el establecimiento, previo diagnóstico efectuado.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es el diagnóstico de la reestructuración de los procesos administrativos de la Dirección Administrativa y Dirección Técnica del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango?

2.9 Objetivos de la práctica realizada

Objetivo General

Determinar con base en el diagnóstico, la reestructuración de los procesos administrativos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, que se llevan a cabo en la Dirección Administrativa y Dirección Técnica.

Objetivos Específicos

- a) Elaborar una base de datos en relación a la reestructuración de los procesos administrativos en los cobros de las colegiaturas mensuales en forma digital.
- b) Verificar el proceso de compras, que permita un mejor control administrativo.
- c) Diseñar una ficha para la revisión de expedientes de alumnos, desde su inscripción, para evitar reparos por parte de la Coordinación Técnico Administrativa de la jurisdicción y Dirección Departamental de Educación.
- d) Revisar minuciosamente los expedientes de los estudiantes, para viabilizar la impresión de títulos y diplomas.

- e) Preparar las solicitudes y trámites correspondientes, para la legalización del reglamento interno del establecimiento educativo ante la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango.

2.10 Alcances y límites de la práctica

La investigación fue realizada en el Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, establecimiento educativo del municipio de Chimaltenango, departamento de Chimaltenango, tomándose en cuenta el área administrativa, en la que se determinó un período establecido para su realización, el cual estuvo comprendida del 22 de agosto de 2009 al 30 de abril de 2010.

Capítulo 3

Metodología aplicada a la práctica

Se realizó una investigación de tipo descriptivo para la reestructuración de los procesos administrativos en el Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango.

3.1 Sujetos de la investigación

Los sujetos de estudio para realizar la investigación, fueron los siguientes:

TÍTULO DEL PUESTO	GÉNERO	NIVEL ACADÉMICO	AÑOS DE TRABAJO
Director administrativo	Masculino	Licenciado en Administración de Empresas	8 años
Directora técnica	Femenino	Profesora de Enseñanza Media en Ciencias de la Educación	7 años

Fuente: Elaboración propia

Para complementar la información se tomó en cuenta una muestra de 118 padres de familia de los alumnos graduandos del año 2010 (Serrano, 2002: 44-45).

3.2 Instrumentos

Se recolectó la información por medio de instrumentos que se detallan a continuación:

Entrevista Dirigida

Se realizó a los directores técnico y administrativo, la cual sirvió para obtener la información de los procesos administrativos actuales para así poder fortalecer las debilidades que se indiquen.

Guía de Observación

El comportamiento y desempeño laboral del personal técnico y administrativo fue evaluado, realizando una observación directa donde se realiza el trabajo diario y se conversó con las personas que prestan sus servicios en dichas áreas.

Análisis Documental

Entre los documentos que fueron revisados y analizados están las resoluciones de creación y ampliación de servicios educativos y el reglamento interno de disciplina del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, en el que se procedió a realizar los trámites pertinentes ante la Coordinación Técnico Administrativa del sector privado del municipio de Chimaltenango, para que a través de esa instancia sea trasladado a la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango, para su aprobación y resolución.

Encuesta

A los padres de familia del establecimiento se les solicitó su colaboración para contestar un cuestionario, y así obtener un parámetro de las necesidades que se debe mejorar en la atención y agilización de trámites.

3.2 Procedimiento

- a. Se realizó una entrevista estructurada con preguntas abiertas y cerradas, para el director administrativo y directora técnica del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, para obtener los principales procedimientos administrativos.
- b. La forma en que se realizan los cobros a los alumnos se analizó, para poder dar alguna sugerencia y por ende viabilizar el proceso.
- c. Se conoció el proceso de compras para diagnosticar e implementar mejoras.
- d. Se reestructuró un instrumento de revisión de expedientes de alumnos, para facilitar su control y agilización de diferentes trámites ante la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango.

- e. El proceso de impresión de títulos y diplomas va muy de la mano con la revisión de expedientes, ya que si estos se encuentran correctos es más rápido tramitar la emisión de los mismos, para completar la papelería que se requiere al finalizar el año escolar.

- f. Se inició los trámites de legalización del reglamento interno del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, para tener base y solvencia en el momento de sancionar o rectificar faltas, tanto de los alumnos como del personal administrativo del establecimiento.

- g. A través de la observación directa se pudo enfocar con otros procesos administrativos deficientes para opinar y sugerir, con el objeto de solucionar la problemática.

Capítulo 4

Resultados

Después de la investigación realizada en el establecimiento educativo y tomando en cuenta el objetivo general que se propuso para determinar con base en el diagnóstico, la reestructuración de los procesos administrativos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, que se llevan a cabo en la Dirección Administrativa y Dirección Técnica, así como, los objetivos específicos sobre la creación de una base de datos para cobro de colegiaturas, verificación del proceso de compras, diseño de una ficha para revisión de expedientes y trámite para legalización del reglamento interno, se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1 Entrevista estructurada a directora técnica y director administrativo del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango.

A continuación se presenta la matriz de la entrevista estructurada a los directores técnico y administrativo del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, que se realizó de acuerdo al proceso administrativo, correspondiente a la planeación, organización, dirección y control, respectivamente, los resultados fueron:

FACTORES	HALLAZGOS
1. Proceso para el cobro de mensualidades de alumnos.	Se realizaron de forma manual, no cuentan con un programa computarizado para llevar el record de pago de los alumnos, informaron que ya hicieron la prueba de pagos a través de un banco y no les fue de utilidad, además tienen el inconveniente que la electricidad no es estable para realizar los procesos electrónicamente.
2. Control de pagos por algún sistema computarizado.	No se encontró ningún sistema computarizado.
3. Instructivos para la revisión de expedientes.	Se encontró una hoja de referencia en la cual se enumeraban los aspectos a tomar en cuenta para la revisión de expedientes.



FACTORES	HALLAZGOS
4. Instrumento para vaciar información de expedientes de alumnos.	No se encontró ningún instrumento para este fin.
5. Controles de papelería pendiente en expedientes de alumnos.	No se pudo establecer físicamente dicho instrumento.
6. Proceso para realizar las compras.	Según información obtenida, este proceso no está sistematizado, tampoco existe una oficina para el efecto, sin embargo, el proceso como tal si se desarrolla en el establecimiento.
7. Proceso de impresión de títulos y diplomas.	Revisión, corrección y verificación de expedientes en secretaria, seguidamente elaboración del cierre de pensum y certificaciones generales de cursos, luego trámite y orden de impresión de títulos y diplomas con el Coordinador Técnico Administrativo, finalmente se otorgó la constancia impresión en la Unidad de Acreditamiento y Certificación de la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango del Ministerio de Educación.
8. Conocimiento del personal administrativo al proceso de ingreso de datos al Programa de Cuadros Med D*.	En relación a este aspecto si conocen y manejan el Programa de Cuadros Finales.
9. Reglamento interno del establecimiento.	El establecimiento si contaba con reglamento interno.
10. Autorización del reglamento interno por la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango.	La Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango, no había autorizado el reglamento interno.
11. Conocimiento del reglamento interno por alumnos y personal administrativo.	Tanto alumnos como personal administrativo, conocen el reglamento interno del establecimiento por medio de la presentación del Proyecto Educativo Institucional.

FACTORES	HALLAZGOS
12 Formularios para comunicaciones escritas.	Después de la entrevista se pudo establecer que se contaban con formularios muy escuetos en su contenido.
13 Reuniones de trabajo con el personal administrativo.	Si se llevaron mensualmente reuniones con el personal administrativo, incluyendo salarios y un convivio para promover la armonía laboral.
14. Personal administrativo del centro educativo.	Dicho personal está compuesto por: Tres Secretarías y tres Directores: un administrativo, un técnico y un académico de forma interna.
15. Otros procesos administrativos a mejorar.	Contratación de los servicios de un contador para mejoras en los servicios contables y así mismo, para el apoyo de revisión de expedientes de graduandos e impresión de títulos y diplomas por el MINEDUC.

Fuente: Elaboración propia

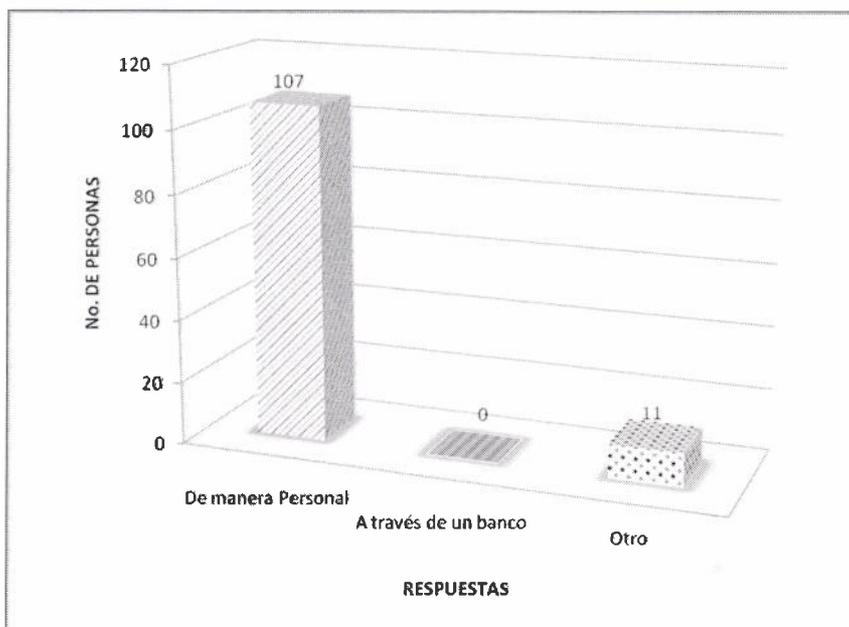
Total de entrevistados: 2

* Cuadros Med D: Cuadros de registro general de resultados finales del nivel medio, ciclo diversificado.

4.2 Cuestionario dirigido a padres de familia de alumnos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango.

Gráfica No. 2

Formas en que realizaron los pagos de colegiaturas

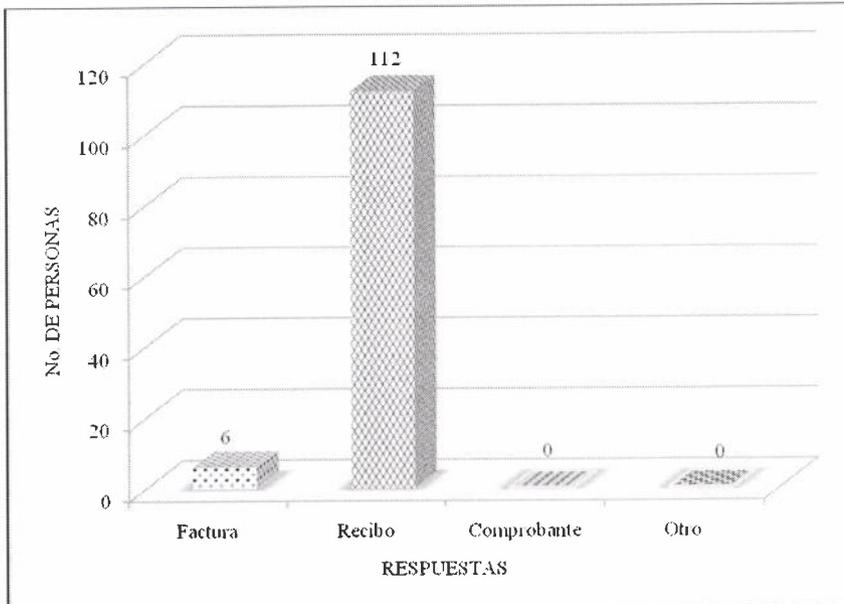


Fuente: Elaboración propia
Total de entrevistados: 118

La forma que cancelaron las cuotas de colegiatura fue de manera personal en el establecimiento educativo y no se realizaron pagos a través de bancos porque no cuentan con ese servicio.

Gráfica No. 3

Documento que se extendió al cancelar las cuotas de colegiaturas

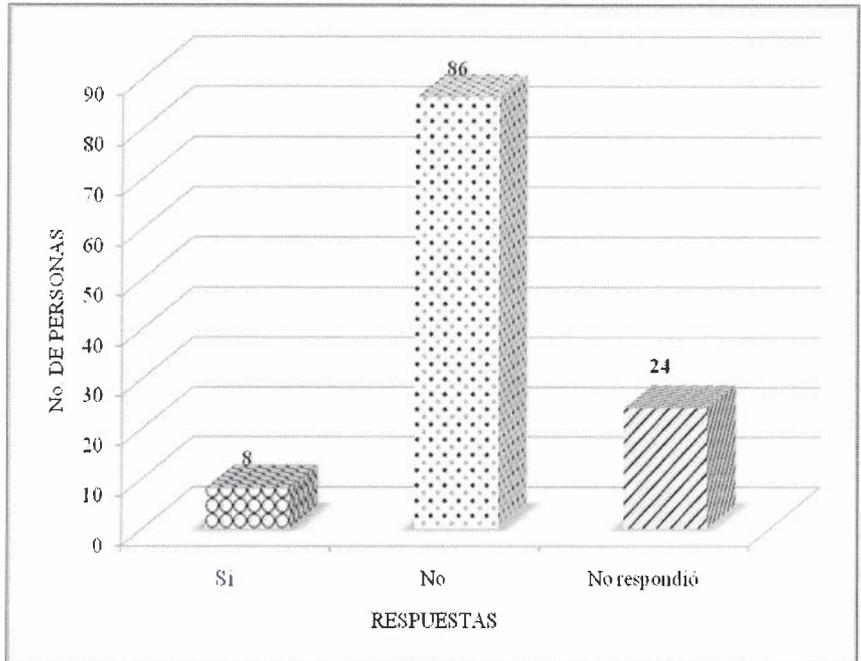


Fuente: Elaboración propia
Total de Entrevistados: 118

Se indicó que al momento de efectuar los pagos de colegiaturas les fue extendido como documento de pago un recibo, ya que es el documento correcto porque los establecimientos educativos se encuentran exentos de impuestos, a ninguno se le extendió comprobante, ni otro documento para amparar sus pagos.

Gráfica No. 4

El control de pagos fue realizado de manera electrónica

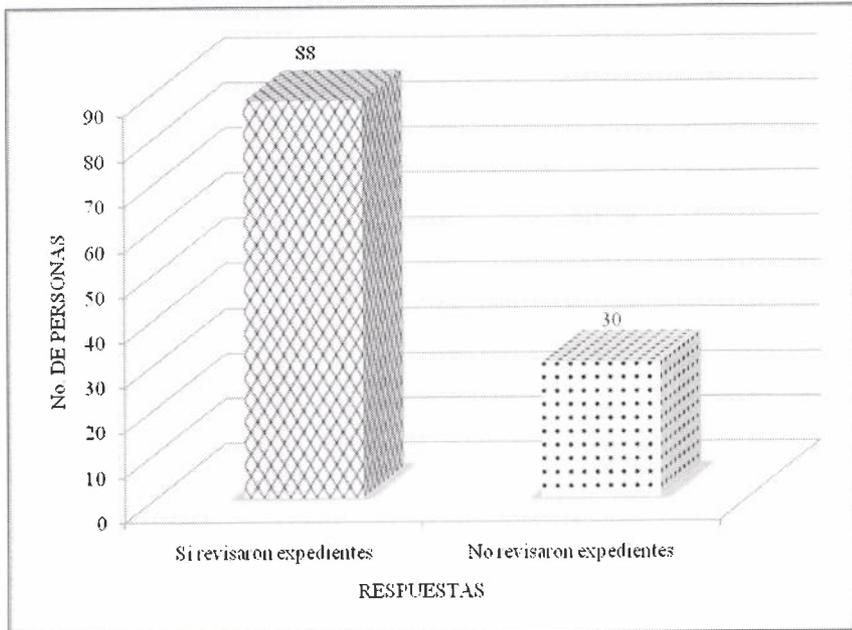


Fuente: **Elaboración propia**
Total de entrevistados: 118

En referencia al control de pagos que se llevó en el establecimiento indicaron que se realizó de manera manual en hojas movibles, pero existió una minoría que no respondió por desconocer la forma que llevan los registros el establecimiento y en algunos casos, porque los padres de familia no saben leer ni escribir.

Gráfica No. 5

Padres de familia revisaron expedientes previa inscripción de sus hijos(as)

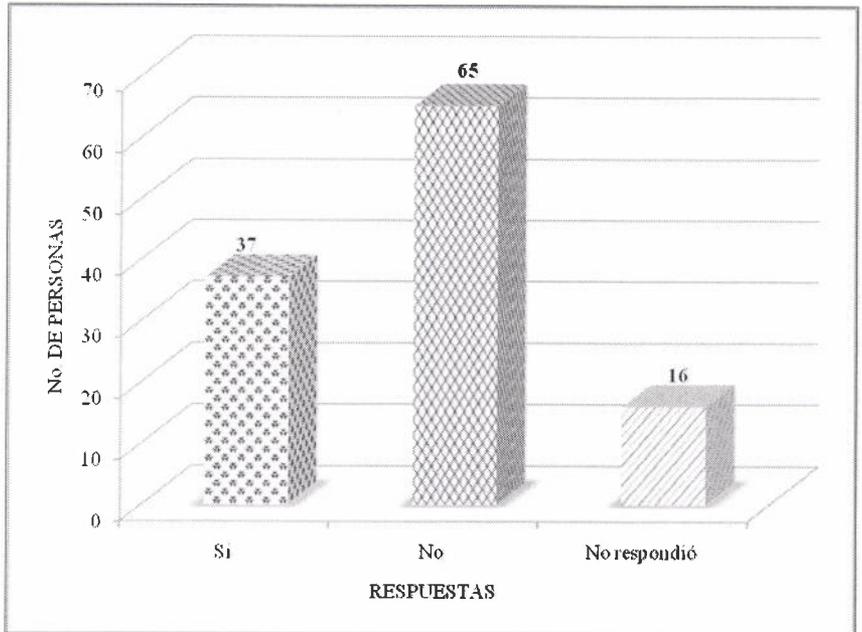


Fuente: Elaboración propia
Total de entrevistados: 118

Si se revisaron los expedientes de los alumnos previa inscripción, lo cual reflejó que quienes no lo hacen es donde se encontraron los errores y es la causante del atraso en trámites posteriores, ya que estos se debieron corregir antes de que llegara el proceso de impresión de títulos y diplomas de los alumnos graduandos.

Gráfica No. 6

Conocen el orden que deben llevar los expedientes de alumnos(as)



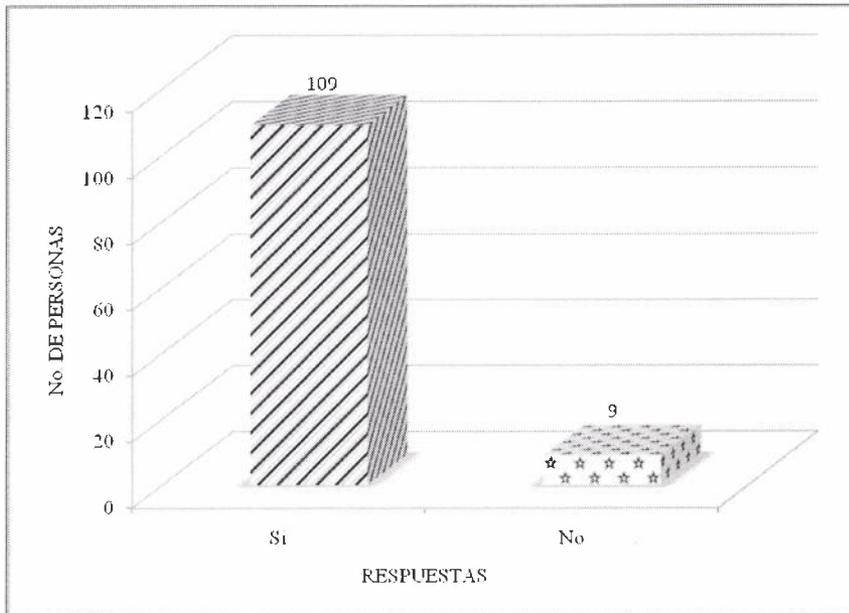
Fuente: Elaboración propia

Total de entrevistados: 118

No se conoce el orden que debieron llevar los expedientes de alumnos, el cual es de acuerdo a los grados que se van cursando con su respectiva matrícula y códigos personales.

Gráfica No. 7

Los certificados de estudios fueron revisados al finalizar el año escolar

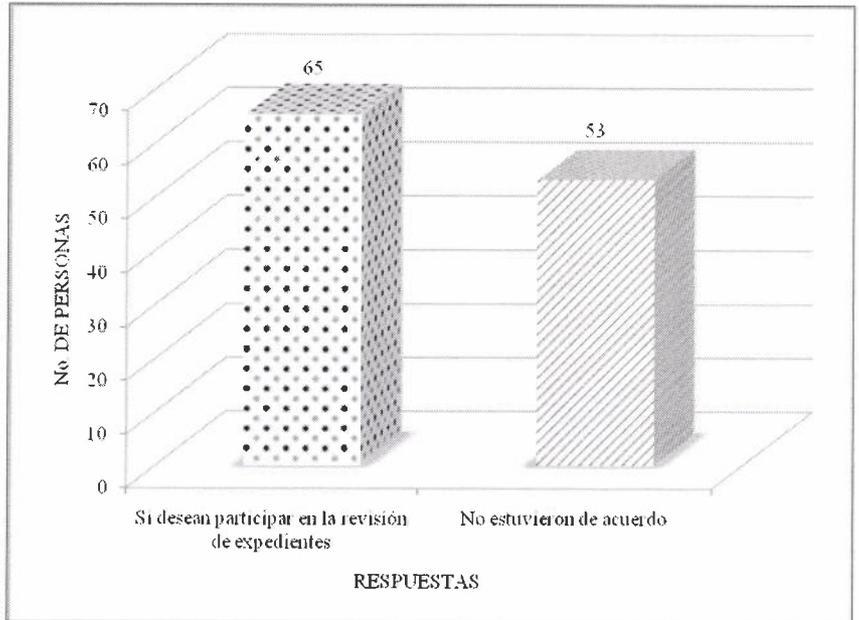


Fuente: Elaboración propia
Total de entrevistados: 118

Los certificados de fin de ciclo de los alumnos si fueron revisados, los que debieron coincidir los nombres de sus hijos(as) anotados en los certificados de estudio con la certificación de nacimiento del RENAP, y los números y letras de las calificaciones debieron concordar, así mismo, firmado y sellado por las autoridades del establecimiento educativo.

Gráfica No. 8

Se estuvo de acuerdo en formar una comisión de padres de familia para la revisión de expedientes

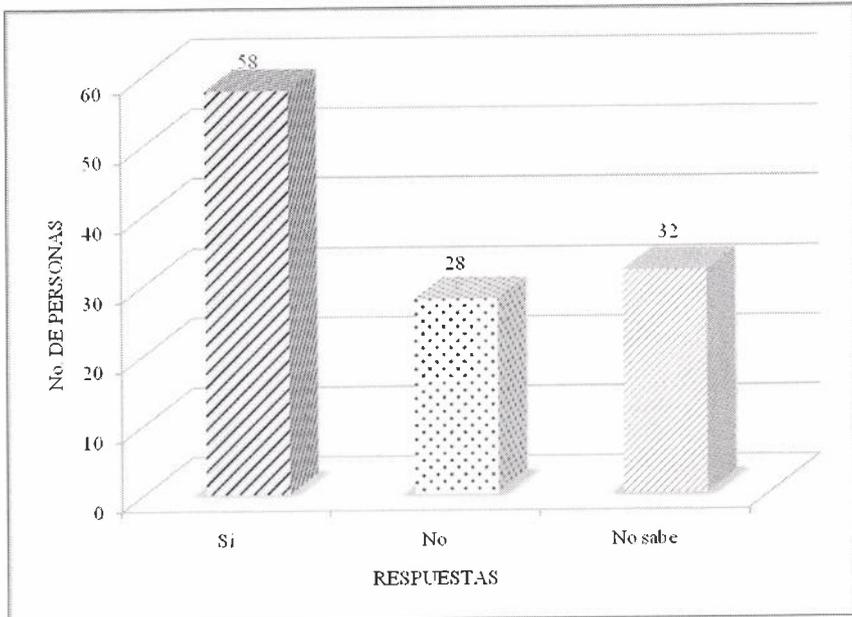


Fuente: Elaboración propia
Total de entrevistados: 118

Más de la mitad de los encuestados desearon participar y formar la comisión para la revisión de expedientes de alumnos, para así agilizar el proceso de algunos trámites entre los cuales están el de los alumnos de tercero básico y graduandos en la impresión de títulos y diplomas; y los que dijeron no, fue por desconocimiento, temor y/o falta de tiempo.

Gráfica No. 9

El establecimiento cuenta con reglamento interno

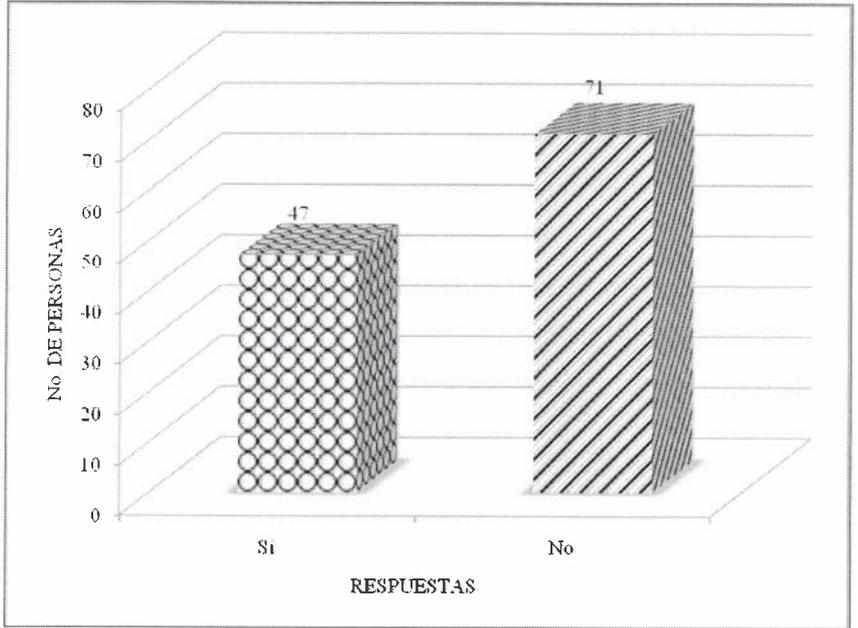


Fuente: Elaboración propia
Total de entrevistados: 118

El establecimiento si cuenta con un reglamento interno y lo indicó casi la mitad de la población y la otra parte por consiguiente no lo sabe.

Gráfica No. 10

El reglamento interno es dado a conocer



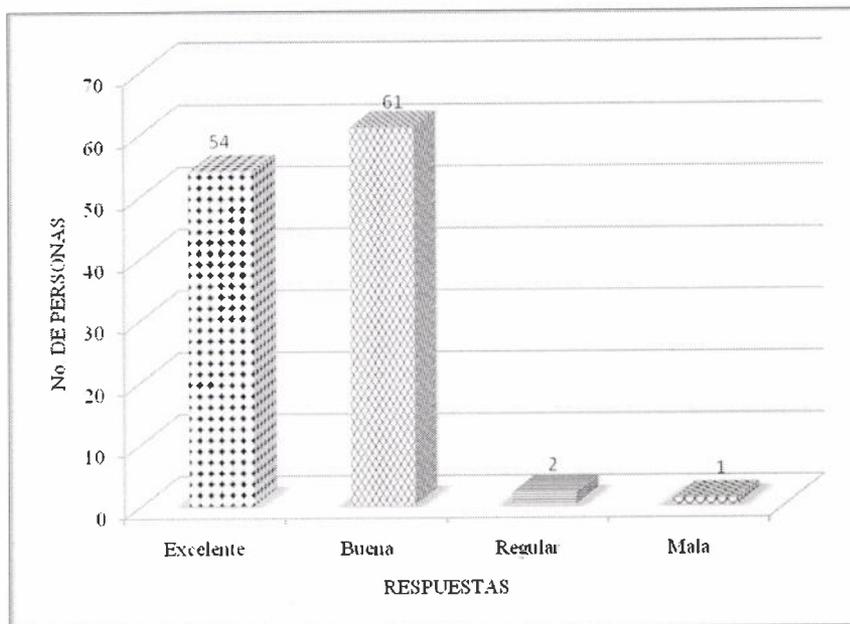
Fuente: Elaboración propia

Total de entrevistados: 118

En referencia al total de encuestados la mayoría no conoce el reglamento interno, a pesar que el establecimiento si cuenta con uno y lo desearon conocer.

Gráfica No. 11

Atención brindada por el establecimiento



Fuente: Elaboración propia

Total de entrevistados: 118

Los usuarios manifestaron la satisfacción de contar con un establecimiento que les brindó mucho apoyo y enseñanza en la orientación de sus hijos e hijas, para un mejor futuro.

4.3 Método de observación

Se tuvo la oportunidad de realizar una visita de observación en el establecimiento y se detallaron los aspectos en la cédula que se presenta a continuación:

Cédula No. 1	Visita de observación	Fecha: 08/04/2010
Observadora: Gladys América Galindo Quán		Área: Secretaría
Aspectos		
1. Proceso que realizaron los usuarios para retirar expedientes de alumnos, a quienes se les otorgó una solicitud de compromiso y así fijarles fecha de entrega.		
2. Análisis de expedientes de alumnos graduandos de forma manual y sin instrumento alguno para vaciar información.		
3. El trabajo de oficina fue realizado a través de documentos que se llevan en su mayoría manualmente y algunos electrónicamente, y se observó que no cuentan con controles computarizados.		
4. Análisis de documentos legales, así como, controles internos del establecimiento.		

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 5

Análisis de resultados

En referencia a los resultados obtenidos y de acuerdo a la herramienta analítica que se utilizó para determinar la vía del proceso administrativo que pudiera reflejarse en la reestructuración de los procesos realizados en el Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, se verificó que se encontraron debilidades administrativas, ya que al hablar de planeación se hace referencia al conjunto sistematizado de acciones de orden, coordinación de esfuerzos y responsabilidades para alcanzar los resultados. en lo concerniente a organización debió ser de orden normativo y se estructuró de decisiones internas y externas para regular y controlar el cumplimiento de los objetivos y es la responsable del adecuado funcionamiento de la institución, el control para la medición de los resultados evaluando la ejecución de planes, programas y proyectos, determinando la naturaleza, sistemas, procesos y herramientas para cumplir con los controles actuales y dirección en la que se contempló la comunicación, trabajo en equipo, información tecnológica, toma de decisiones que se unen todos en mejora del centro educativo.

Se tuvo presente el significado de downsizing, "forma de reorganización o reestructuración mediante la cual se reduce la planta de personal de una organización a efectos de mejorar los sistemas de trabajo y el diseño organizacional, para mantener competitividad". Franklin (2009:53), para lo cual se llevó a cabo una entrevista estructurada (Anexo 1) con la directora técnica y el director administrativo a fin de obtener información de los procesos administrativos actuales del Liceo y se estableció que se necesitan herramientas tecnológicas para agilizar trámites y llevar controles más específicos, para el efecto de análisis se realizó una matriz que nos reflejaron las respuestas de ambos directores para llegar a un resultado.

En la entrevista se pudo constatar que el proceso que utilizan para el cobro de las colegiaturas a los estudiantes es de forma manual y existe resistencia al cambio. La revisión de expedientes fue realizado en forma muy general y las correcciones que se debieron realizar fueron marcadas de manera informal. El proceso de compras fue realizado a través de uno de los directores y hacen falta controles. Con respecto al conocimiento del programa de cuadros finales (cuadros MED)

proporcionado por el Ministerio de Educación, el personal administrativo si conocían el programa pero se les dificultaba su manejo. Informaron que si existe un reglamento interno de disciplina encontrándose pendiente la autorización ante la Dirección Departamental de Educación. Indicaron que las comunicaciones escritas fueron realizadas a través de formatos y notas. Las reuniones con el personal administrativo y docentes fueron realizadas una vez al mes. Se señaló que cuentan con tres directores el técnico y el administrativo que son los que autoriza el Ministerio de Educación y un director académico que fue asignado de forma interna y la prioridad para los directores es que necesitaron que se fortaleciera el proceso para la agilización de la impresión de títulos y diplomas de los alumnos graduandos.

Atado a la entrevista estructurada se realizó una encuesta a través de un cuestionario a padres de familia de los alumnos graduandos (Anexo 2), para conocer como perciben ellos los procesos administrativos y así obtener otros resultados que sirvieron de utilidad para enfocar las debilidades que enfrenta el establecimiento y tener la información de soporte en el sentido de balancear lo respondido por los directores.

En el método de observación fue incluido el análisis documental, se logró tener a la vista las resoluciones departamentales de la autorización de creación y ampliaciones de servicios educativos por parte del Ministerio de Educación a través de la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango, cuadros de registros de record académico de alumnos, cuadros del control de pagos de colegiatura, expedientes de alumnos, formulario con el contenido del expediente del tercer grado y graduandos, reglamento interno de disciplina. Adicionalmente se observó de manera directa y presencial las actividades reales del quehacer laboral, entre lo que llamó la atención fue el proceso para el retiro de expedientes de alumnos.

Capítulo 6

Conclusiones

El análisis de los principales procesos del establecimiento, se efectuaron para alcanzar resultados finales en la reestructuración de los procesos administrativos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango, por lo que a continuación se presentan las conclusiones del estudio realizado:

1. El establecimiento educativo cuenta con un reglamento interno de disciplina que regula las obligaciones mínimas en materia de asuntos administrativos, educativos y estudiantiles, sin embargo, no está autorizado ante la Dirección Departamental de Educación del departamento de Chimaltenango, dependencia del Ministerio de Educación, debiéndose realizar los trámites respectivos para darle el respaldo legal correspondiente.
2. Se carece de procesos establecidos para la revisión de expedientes de alumnos, lo que conlleva el desconocimiento del orden que debe llevar la documentación requerida, para la agilización de trámites en lo que respecta a firmas de certificados y diplomas de sexto primaria, diplomas de tercero básico y en la emisión de títulos y diplomas del ciclo diversificado.
3. Existe un formato del contenido de los expedientes del tercer grado básico y de graduandos, sin embargo, no refleja el proceso correcto que se deba utilizar en la revisión de expedientes de alumnos, que dificulta corregirlos a tiempo para la previa revisión por las autoridades educativas.
4. El formato de solicitud para retirar expedientes de alumnos, no está redactado en forma técnica, clara y comprensible, por lo que causa atrasos en la entrega de documentación a los respectivos estudiantes, padres de familia o encargados, cuando necesitan trasladarse a otro establecimiento dentro del departamento o fuera de él y/o por alguna falta grave cometida.

5. El establecimiento no cuenta con un sistema de cómputo que le permita imprimir en forma electrónica y correlativa los recibos de cobros por cuotas a los padres de familia, y no cumple con los requisitos mínimos de planeación, organización, dirección y controles administrativos, debido a que todos los controles que llevan son manuales.
6. El proceso de cobros por cuotas y otros ingresos a padres de familia, tiene un riesgo alto de pérdida en el manejo de efectivo, ya que puede existir sustracciones y malos manejos sin que la administración del colegio pueda verificarlo a tiempo, debiendo cambiar sus controles manuales por un programa computarizado.
7. El cobro de cuotas únicamente se realiza personalmente en las instalaciones del establecimiento educativo, no cuenta con otros sistemas de cobro, como tarjetas de crédito, cheques y depósitos directos a banco, debiendo tecnicarse para agilizar trámites y tener a una persona responsable para su control respectivo.
8. La solicitud inicial para el proceso de compras de materiales y/o servicios en el centro educativo se lleva a cabo en forma manual e informal, por lo que dificulta la agilización de gestión y por ende el atraso en la adquisición correspondiente, para lo cual se requiere de un documento que respalde las compras a realizar.

Capítulo 7

Propuesta

7.1 Introducción

En la actualidad se hace necesario aprovechar al máximo el tiempo y los recursos existentes con el objeto de satisfacer las necesidades del ser humano y esto conlleva a la mejora dentro de las instituciones de los diferentes sectores.

En el campo de la administración es importante aprovechar todos los aspectos tecnológicos, para que de esta manera se puedan lograr los objetivos deseados, ya que esto nos permite llevar controles más precisos y tener en orden los procesos que se realizan.

Por lo anterior, el presente documento contiene una serie de propuestas que permitirán optimizar el tiempo y maximizar los logros deseados y para lo cual se adjuntan las mismas como instrumentos de reestructuración administrativa aplicables de acuerdo al contexto, esperando con ello contribuir al mejor desarrollo de las actividades académicas.

Entre la propuesta se realizó una clasificación de aspectos para poder hacer las sugerencias delimitadas, tomando de base las conclusiones de la investigación para definir lo inicial que sería la proposición de la gestión de autorización del reglamento interno de disciplina ante las autoridades educativas, posteriormente lo relacionado a los expedientes de alumnos tanto para los trámites de firma y emisión de documentos legales, así como, del retiro de los mismos por diferentes razones que se presentan, con documentos administrativos para el control respectivo y la sugerencia del uso de un programa para llevar el control de cobros de colegiaturas y emisión de los recibos correspondientes; y la contratación de un contador para la implementación de la mejora del departamento de contabilidad y de compras.

7.2 Objetivo general

Proponer al Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango, una metodología para lograr el cumplimiento de los procedimientos administrativos, garantizando el enfoque de planeación, organización, dirección y control.

7.3 Objetivos específicos

- a. Proponer el trámite de legalización del reglamento interno de disciplina ante la Dirección Departamental de Educación del departamento de Chimaltenango.
- b. Proponer una ficha detallada para la revisión de expedientes de alumnos de tercero básico y graduandos.
- c. Proponer un formato de solicitud para el retiro de expedientes de alumnos.
- d. Sugerir la utilización de un programa computarizado para el control de pagos.
- e. Proponer una solicitud de requisición de materiales y/o servicios.
- f. Sugerir la creación del departamento de contabilidad.

7.4 Reglamento interno de disciplina

El reglamento interno de disciplina es una herramienta que debe tener todo establecimiento educativo, para lo cual es indispensable que lo conozcan las personas que están involucradas en el proceso educativo, como lo es personal administrativo, docentes, alumnos, padres de familia y/o encargados. Es requerido como parte del Proyecto Educativo Institucional –PEI- que es solicitado por el Ministerio de Educación; y es necesario fortalecerlo y darle un enfoque formal y legal, por lo que se recomienda que sea autorizado ante la Dirección Departamental de Educación del departamento de Chimaltenango, para que se pueda dar a conocer y tenga más solvencia al momento de divulgarlo, para así mantener la disciplina requerida.

A continuación se desarrolló un diagrama matricial del procedimiento a seguir para la legalización correspondiente:

Diagrama matricial del procedimiento para la legalización del reglamento interno de disciplina

LICEO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE OCCIDENTE		1		Dirección Administrativa				
		Clave		Denominación				
Descripción del Procedimiento		Hoja No. 01 de 01						
Procedimiento: Legalización de reglamento interno de disciplina		Codificación de Procedimiento:						DA-RID
Fecha: Abril de 2010								
No.	Actividades	Practicante PED	Director Administrativo	Directora Técnica	Secretaría	Coordinadora Técnico Administrativa	Dirección Departamental de Educación	Documentos y Recursos de Apoyo
1	Digitalizar el reglamento interno de disciplina	1						Equipo de cómputo, programa word
2	Revisan y aprueban documento digitalizado		2	3				
3	Imprime y crea copias de seguridad del documento	4						Equipo de cómputo
4	Elabora e imprime cartas de solicitud dirigidas al Director Departamental de Educación y Coordinadora Técnico Administrativa –CTA-, sector privado 04.01.21 del municipio de Chimaltenango	5						Equipo de cómputo
5	Traslada cartas para que sean firmadas por el director administrativo				6			
6	Devuelve cartas firmadas	7						Ver cartas Anexos 4 y 5
7	Traslada carta a la CTA, adjuntando carta dirigida al Director Departamental de Educación y RID, así como, copia en CD del RID					8		
8	CTA, revisa y emite Providencia con opinión favorable a la DIDEUC, adjuntando los documentos respectivos					9		
9	CTA, informa que se puede ir a recoger la Providencia para continuar el trámite ante la DIDEUC					10		
10	Retirar providencia en la CTA del Sector Privado, 04.01.21	11						Ver Providencia Anexo 6
11	Ingresar Providencia de la CTA y copia en CD del RID en la DIDEUC para la emisión de la resolución correspondiente.	12						Ver RID Anexo 7
12	Aviso que se puede pasar a recoger la resolución emitida por la DIDEUC						13	
13	Retirar resolución emitida por la DIDEUC, conteniendo la autorización legal del RID						14	
Elaboró: Gladys Galindo, Practicante PED		Aprobó: Lic. Luis Rodas				Puesto: Director Administrativo		

Fuente: Elaboración propia

7.5 Revisión de expedientes de alumnos

Para fortalecer la debilidad encontrada en el análisis FODA, con respecto a la revisión de expedientes de alumnos, es necesario contar con un análisis minucioso que nos permita visualizar los errores encontrados y se proponen las siguientes recomendaciones:

- a. Crear una política de inscripciones que pueda iniciar en el mes de octubre y que concluya en el último día del mes de marzo del año siguiente.
- b. Establecer un responsable de inscripciones cada inicio de año y que cumpla con una lista de chequeo básica. Ver ficha detallada para revisión de expedientes de alumnos de tercero básico y graduandos, sugerida que se presenta más adelante.
- c. Establecer que se lleve un control de cada expediente de alumno, por los errores encontrados, ya que esto facilitará revisar una y otra vez el mismo expediente varias veces, porque se deberá recurrir únicamente al cuadro de soporte de verificación de documentos. Ver cuadro adjunto.
- d. Hacer una revisión de traslado de notas por parte del claustro de maestros para actualizar cada dos o tres meses el cumplimiento del proceso de actualización de datos de cada estudiante.
- e. Que al finalizar el año escolar todo expediente debe estar actualizado a más tardar en el mes de octubre.
- f. Permitir la agilización en el proceso de impresión de títulos y diplomas, tanto en la Coordinación Técnico Administrativa del Sector Privado, 04.01.21, como en la Dirección Departamental de Educación, si se llevan los procesos como se presenta en el diagrama de flujo correspondiente.

**FICHA DETALLADA PARA REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE ALUMNOS DE
TERCERO BÁSICO Y GRADUANDOS**

	Codigo Personal según boleta MINEDUC	
Nombre del alumno(a) según certificación de nacimiento del RENAP		
CERTIFICADOS DE PRIMERO A QUINTO PRIMARIA:		
	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
CERTIFICADO DE SEXTO PRIMARIA		
a. ¿El nombre del alumno(a) coincide con la certificación de nacimiento?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
b. ¿Cuénta con las tres firmas correspondientes?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
c. ¿Las firmas del director como de la autoridad educativa van acompañadas del sello respectivo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
d. ¿Coinciden números con letras en las calificaciones reportadas?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
e. ¿Cuénta con razonamiento por exámenes de recuperación?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
f. Si cuenta con recuperaciones, verificó si cuenta con las literales de la "a" a la "d"?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Observaciones: _____		
DIPLOMA DE SEXTO PRIMARIA		
a. ¿El nombre del alumno(a) coincide con la certificación de nacimiento?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
b. ¿Cuénta con las tres firmas correspondientes?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
c. ¿Las firmas del director como de la autoridad educativa van acompañadas del sello respectivo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
d. Si el diploma que presentan es por reposición, ¿se encuentra debidamente razonado?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Observaciones: _____		
CERTIFICADO DE PRIMERO BÁSICO		
Con orientación a la computación <input type="checkbox"/> Cultura General <input type="checkbox"/> CNB <input type="checkbox"/>		
a. Nombre del establecimiento: _____		
b. ¿En que jornada cursó el primero básico?	JM <input type="checkbox"/>	JV <input type="checkbox"/>
	JD <input type="checkbox"/>	JN <input type="checkbox"/>
	PFS <input type="checkbox"/>	
c. El nombre del alumno(a) ¿coincide con la certificación de nacimiento?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
d. ¿Cuénta con código personal o matrícula?	Código personal <input type="checkbox"/>	Matrícula <input type="checkbox"/>
e. Si cuenta con código personal ¿coincide con el de la boleta del MINEDUC?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
f. Si cuenta con matrícula ¿Cuál es el número y dónde fue extendida?	_____	

g. El nombre del alumno(a) en la matrícula ¿coincide con la certificación de nacimiento?

Si No

h. ¿Coinciden números con letras las calificaciones reportadas?

Si No

i. ¿Las firmas de secretaria y dirección van identificadas con nombres y sellos?

Si No

j. Si cuenta con recuperaciones, verificó si ¿cuenta con las literales de la "c" a la "j"?

Si No

k. ¿Cursó mecanografía en primero básico?

Si No

l. Si contestó sí, ¿Cuenta con certificado de mecanografía?

Si No

m. En el certificado de mecanografía ¿está bien escrito el nombre del alumno y cuenta con firmas y sellos respectivos?

Si No

n. El certificado de mecanografía lleva número de matrícula y donde fue extendida y/o código personal?

Si No

Observaciones: _____

CERTIFICADO DE SEGUNDO BÁSICO

Con orientación a la computación Cultura General CNB

a. Nombre del establecimiento: _____

b. ¿En que jornada cursó el segundo básico? JM JV JD JN PFS

c. ¿Segundo básico está cursado en la misma jornada que el primero básico?

Si No

d. Si respondió no, ¿cuenta con resolución de equivalencia de estudios?

Si No

e. El nombre del alumno(a) ¿coincide con la certificación de nacimiento?

Si No

f. ¿Cuenta con código personal o matrícula? Código personal Matrícula

g. Si cuenta con código personal ¿coincide con el de la boleta del MINEDUC?

Si No

h. Si cuenta con matrícula ¿Cuál es el número y dónde fue extendida? _____

i. El nombre del alumno(a) en la matrícula ¿coincide con la certificación de nacimiento?

Si No

j. ¿Coinciden números con letras las calificaciones reportadas?

Si No

k. ¿Las firmas de secretaria y dirección van identificadas con nombres y sellos?

Si No

l. Si cuenta con recuperaciones, verificó si ¿cuenta con las literales de la "c" a la "g"?

Si No

m. ¿Cursó mecanografía en segundo básico?

Si No

n. Si contestó sí, ¿Cuenta con certificado de mecanografía?

Si No

ñ. En el certificado de mecanografía ¿está bien escrito el nombre del alumno y cuenta con firmas y sellos respectivos?

Si No

o. El certificado de mecanografía lleva número de matrícula y donde fue extendida y/o código personal?

Si No

Observaciones: _____

CERTIFICADO DE TERCERO BÁSICOCon orientación a la computación Cultura General CNB

- a. Nombre del establecimiento: _____
- b. ¿En que jornada cursó el tercero básico? JM JV JD JN PFS
- c. ¿Tercero básico está cursado en la misma jornada que el 1o. y 2o. básico? Si No
- d. Si respondió no, ¿cuenta con resolución de equivalencia de estudios? Si No
- e. El nombre del alumno(a) ¿coincide con la certificación de nacimiento? Si No
- f. ¿Cuenta con código personal o matrícula? Código personal Matrícula
- g. Si cuenta con código personal ¿coincide con el de la boleta del MINEDUC? Si No
- h. Si cuenta con matrícula ¿Cuál es el número y dónde fue extendida? _____

- i. El nombre del alumno(a) en la matrícula ¿coincide con la certificación de nacimiento? Si No
- j. ¿Coinciden números con letras las calificaciones reportadas? Si No
- k. ¿Las firmas de secretaría y dirección van identificadas con nombres y sellos? Si No
- l. Si cuenta con recuperaciones, verifíquese si ¿cuenta con las literales de la "e" a la "g"? Si No
- m. ¿Cursó mecanografía en tercero básico? Si No
- n. Si contestó si, ¿Cuenta con certificado de mecanografía? Si No
- ñ. En el certificado de mecanografía ¿está bien escrito el nombre del alumno y cuenta con firmas y sellos respectivos? Si No
- o. El certificado de mecanografía lleva número de matrícula y donde fue extendida y/o código personal? Si No

Observaciones: _____

DIPLOMA DE TERCERO BÁSICO

- a. ¿El nombre del alumno(a) coincide con la certificación de nacimiento? Si No
- b. ¿Cuenta con las tres firmas correspondientes? Si No
- c. ¿Las firmas de secretaría, dirección y autoridad educativa van acompañadas del sello respectivo? Si No
- d. Si el diploma que presentan es por reposición, ¿se encuentra debidamente razonado? Si No

Observaciones: _____

CERTIFICADO DE CUARTO GRADO DE DIVERSIFICADO

- a. Carrera: _____
- b. Nombre del establecimiento: _____
- c. ¿En que jornada cursó el cuarto diversificado? JM JV JD JN PFS
- e. El nombre del alumno(a) ¿coincide con la certificación de nacimiento? Si No
- f. ¿Cuenta con código personal o matrícula? Código personal Matrícula

Hoja No. 03 de 05

g. Si cuenta con código personal ¿coincide con el de la boleta del MINEDUC? Si No

h. Si cuenta con matrícula ¿Cuál es el número y dónde fue extendida? _____

i. El nombre del alumno(a) en la matrícula ¿coincide con la certificación de nacimiento? Si No

j. ¿Coinciden números con letras las calificaciones reportadas? Si No

k. ¿Las firmas de secretaría y dirección van identificadas con nombres y sellos? Si No

l. Si cuenta con recuperaciones, verifiqué si ¿cuenta con las literales de la "e" a la "g"? Si No

Observaciones: _____

CERTIFICADO DE QUINTO GRADO DE DIVERSIFICADO

a. Carrera: _____

b. Nombre del establecimiento: _____

c. ¿En que jornada cursó el quinto diversificado? JM JV JD JN PFS

d. ¿Quinto diversificado está cursado con la misma carrera y jornada que cuarto diversificado? Si No

e. Si respondió no. ¿cuenta con resolución de equivalencia de estudios? Si No

f. El nombre del alumno(a) ¿coincide con la certificación de nacimiento? Si No

g. ¿Cuenta con código personal o matrícula? Código personal Matrícula

h. Si cuenta con código personal ¿coincide con el de la boleta del MINEDUC? Si No

i. Si cuenta con matrícula ¿Cuál es el número y dónde fue extendida? _____

j. El nombre del alumno(a) en la matrícula ¿coincide con la certificación de nacimiento? Si No

k. ¿Coinciden números con letras las calificaciones reportadas? Si No

l. ¿Las firmas de secretaría y dirección van identificadas con nombres y sellos? Si No

m. Si cuenta con recuperaciones, verifiqué si ¿cuenta con las literales de la "t" a la "h"? Si No

n. Si realizó práctica supervisada, ¿Cuenta con la ficha de práctica supervisada debidamente llena, con el nombre correcto, fechas de inicio y finalización, cómputo de horas semanalmente firmadas y selladas por la empresa y fecha de emisión? Si No

ñ. ¿El cierre de pensum es el actualizado según Acuerdo Ministerial No. 2692 de fecha 14 de diciembre de 2007? Si No

o. El cierre de pensum. ¿El nombre del alumno(a) está de acuerdo a la certificación de nacimiento del RENAP? Si No

p. ¿El cierre de pensum, cuenta con las fechas estipuladas por la Dirección Departamental de Educación? Si No

- q. Las firmas del cierre de pensum, son de las autoridades correspondientes, director del establecimiento y Coordinación Técnico Administrativa? Si No
- r. ¿Cuenta con la certificación general de estudios, con el nombre correcto del alumno(a), coinciden números con letras, cuenta con las firmas de secretaría y dirección con sus respectivos sellos y la fecha de emisión coincide con el cierre de pensum? Si No
- Observaciones: _____

CERTIFICADO DE SEXTO GRADO DE DIVERSIFICADO

- a. Carrera: _____
- b. Nombre del establecimiento: _____
- c. ¿En que jornada cursó el sexto diversificado? JM JV JD JN PFS
- d. ¿Sexto diversificado está cursado con la misma carrera y jornada que cuarto y quinto diversificado?
Si No
- e. Si respondió no, ¿cuenta con resolución de equivalencia de estudios? Si No
- f. El nombre del alumno(a) ¿coincide con la certificación de nacimiento? Si No
- g. ¿Cuenta con código personal o matrícula? Código personal Matrícula
- h. Si cuenta con código personal ¿coincide con el de la boleta del MINEDUC? Si No
- i. Si cuenta con matrícula ¿Cuál es el número y dónde fue extendida? _____

- j. El nombre del alumno(a) en la matrícula ¿coincide con la certificación de nacimiento?
Si No
- k. ¿Coinciden números con letras las calificaciones reportadas? Si No
- l. ¿Las firmas de secretaría y dirección van identificadas con nombres y sellos? Si No
- m. Si cuenta con recuperaciones, verifiqué si ¿cuenta con las literales de la "f" a la "h"?
Si No
- n. Si realizó práctica supervisada, ¿Cuenta con la ficha de práctica supervisada debidamente llena, con el nombre correcto, fechas de inicio y finalización, cómputo de horas semanalmente firmadas y selladas por la empresa y fecha de emisión?
Si No
- ñ. ¿El cierre de pensum es el actualizado según Acuerdo Ministerial No. 2692 de fecha 14 de diciembre de 2007?
Si No
- o. El cierre de pensum, ¿El nombre del alumno(a) está de acuerdo a la certificación de nacimiento del RENAP?
Si No
- p. ¿El cierre de pensum, cuenta con las fechas estipuladas por la Dirección Departamental de Educación?
Si No
- q. Las firmas del cierre de pensum, son de las autoridades correspondientes: director del establecimiento y Coordinación Técnico Administrativa? Si No
- r. ¿Cuenta con la certificación general de estudios, con el nombre correcto del alumno(a), coinciden números con letras, cuenta con las firmas de secretaría y dirección con sus respectivos sellos y la fecha de emisión coincide con el cierre de pensum? Si No
- Observaciones: _____

NOTA: FAVOR EN TODOS LOS DOCUMENTOS VERIFICAR LAS FECHAS DE CIERRE DE LOS DIFERENTES AÑOS ESCOLARES CURSADOS.

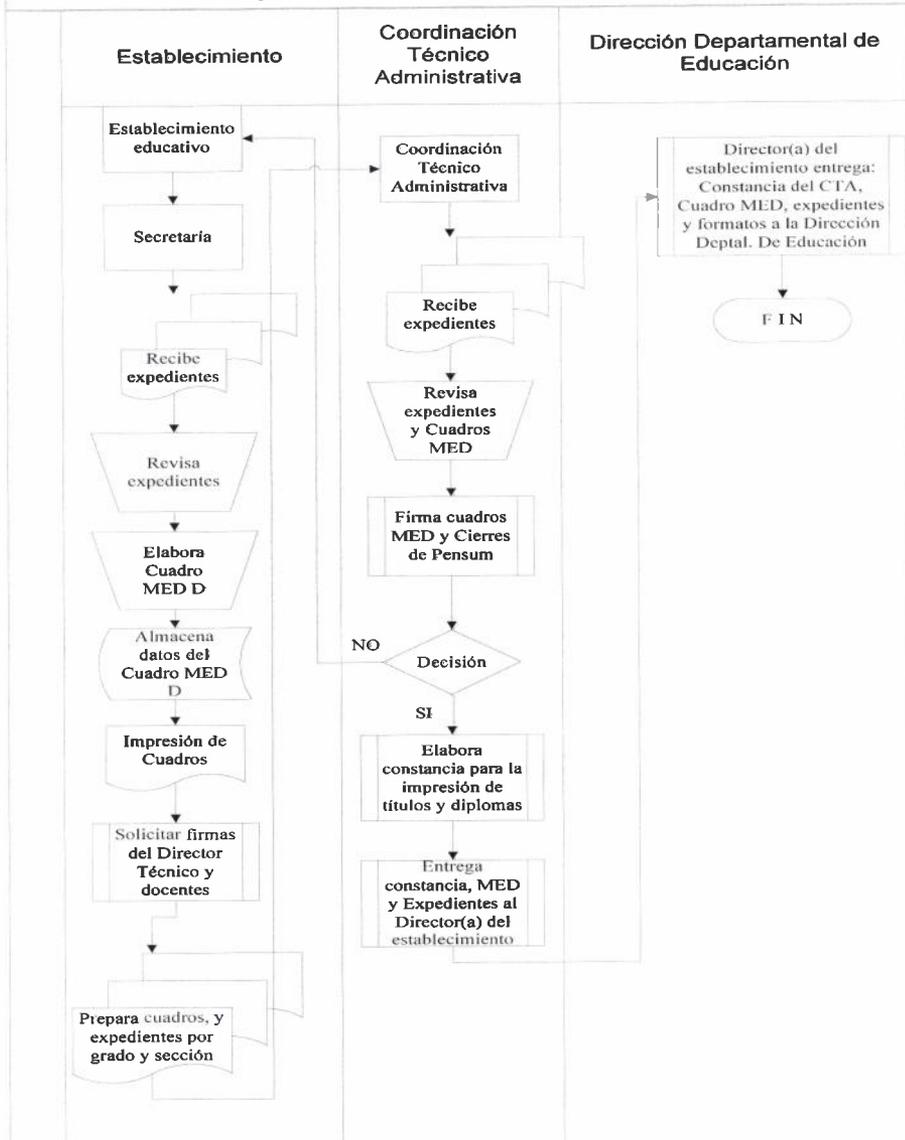
CUADRO DE SOPORTE DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS POR ALUMNO

Grado: _____ Sección: _____ Jornada: _____
Carrera: _____

No.	Código Personal y Nombre del	Hallazgos encontrados	
0	Ejemplo A123ABC	a.	Falta firma del director en diploma 6o. Primaria.
	Angel Omar Asturias Osoro	b.	Razonar certificado de tercero básico, el nombre del alumno está mal escrito.
		c.	Falta sello del establecimiento en certificado de 4o. de la carrera de Bachillerato.
		d.	la carrera de Bachillerato no coincide números con letras.
1		a.	
		b.	
		c.	
		d.	
2		a.	
		b.	
		c.	
		d.	
3		a.	
		b.	
		c.	
		d.	
4		a.	
		b.	
		c.	
		d.	
5		a.	
		b.	
		c.	
		d.	

Revisado por: _____

Flujograma del proceso de revisión de expedientes de alumnos graduandos para impresión de títulos y diplomas



Fuente: Elaboración propia

7.6 Retiro de expedientes de alumnos

Los establecimientos educativos necesitan llevar un control de los expedientes que retiran los alumnos por diferentes motivos, entre ellos: traslado de un estudiante a otro establecimiento, por cambio de ubicación geográfica, problemas sociales, finalización de una carrera, entre otros. Derivado de esto se establece la modificación de la solicitud de retiro de expedientes de alumnos, haciéndole algunos agregados de datos importantes, así como de redacción, para un mejor control y atención de los usuarios.

A continuación se adjunta solicitud que será utilizada en el departamento de secretaría para la atención de padres de familia, encargados y estudiantes mayores de edad, así como, un diagrama de flujo de los pasos que deberán seguir para retirar un expediente.

SOLICITUD RETIRO DE EXPEDIENTES DE ALUMNOS

Fecha: _____

Señores
Junta Directiva
Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente
Chimaltenango

Estimados Señores:

De manera atenta y respetuosa me dirijo a ustedes para solicitarles el expediente completo de estudios de:

de: _____
Nombre completo del alumno(a)
Quién estudió durante el ciclo escolar _____ Grado: _____ Jornada: _____

Motivo de retiro: _____ Fecha de retiro: _____

Requiriendo se me informe si tengo algún saldo pendiente de colegiaturas al teléfono No. _____, o al correo electrónico _____, para así poder cancelar lo correspondiente y recoger el expediente en la fecha que me sea indicada: por lo cual,

"ACEPTO CONSCIENTEMENTE QUE DE NO PRESENTARME EN LA FECHA QUE SE ME INDICA, DEBERÉ ESPERAR A QUE SE ME INFORME LA NUEVA FECHA PARA RECOGER LA DOCUMENTACIÓN".

Atentamente,

Nombre y Firma
Padre de familia, Encargado, Estudiante

No. Cédula de Vecindad

NOTA: PRESENTAR ESTA SOLICITUD PARA RECOGER EXPEDIENTE

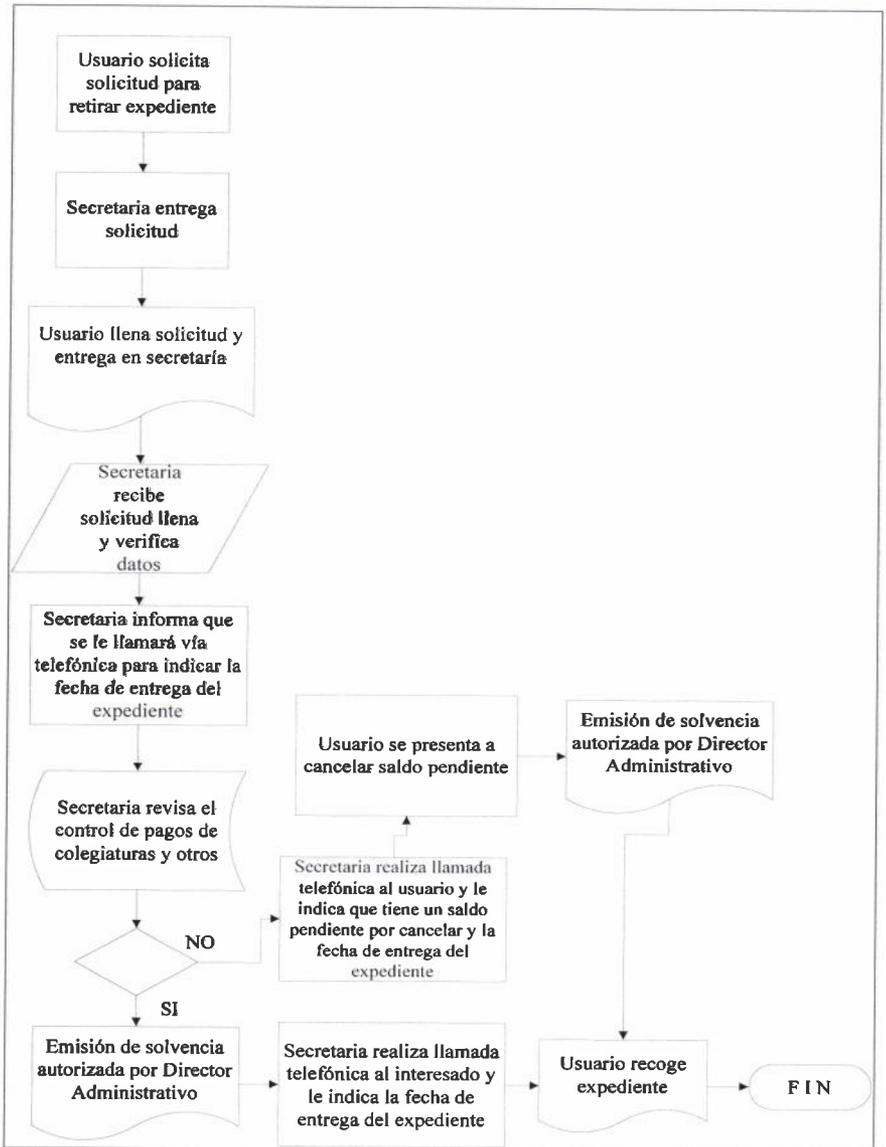
PARA USO DEL ESTABLECIMIENTO

Código Personal del alumno(a): _____

Fecha de recepción: _____ Hora: _____

Nombre de la persona que recibe: _____

Diagrama de flujo del proceso para retirar expedientes de alumnos



Fuente: Elaboración propia

7.7 Control de pagos de colegiaturas

Hoy en día la tecnología es una herramienta que facilita todo tipo de trabajo, siempre y cuando se tenga el deseo de un cambio para la mejora de la institución, dando de esta manera la solución a las actividades que se realizan a diario y minimizan el tiempo de ejecución de las tareas asignadas, por lo que se sugiere implementar un programa de cómputo fácil y accesible para llevar el control de pagos realizados por los usuarios.

El programa será una herramienta que ayudará a agilizar los procesos y es conocido como DocCF, Software de Gestión Escolar, el cual cuenta con opciones personalizadas que le permitirá maximizar el mejor rendimiento y control de las acciones, tanto en lo administrativo, contable y académico.

La inestabilidad de la energía eléctrica no es una barrera para la puesta en marcha del programa de gestión escolar, ya que los equipos de cómputo deben contar con una fuente de alimentación ininterrumpida (uninterruptible power supply, UPS), los cuales permiten grabar la última acción y la energía con que cuentan tarda como mínimo unos 10 minutos.

Entre las características que cuenta el programa de gestión escolar tenemos lo siguiente:

DocCF, SOFTWARE DE GESTIÓN ESCOLAR CARACTERÍSTICAS

CONFIGURACIÓN GENERAL	
a.	Rendimiento y velocidad en procesos automatizados.
b.	Cada usuario puede establecer sus propias preferencias respecto a la apariencia:
	- Listas de búsqueda
	- Recordatorio de copia de seguridad - Notificaciones de correo electrónico
c.	Previsualización de informes.
d.	Envío de informes y estadísticas por correo electrónico desde el programa. Automático o manual.
e.	Posibilidad de exportar a Word, Excel y PDF, todos los informes.
f.	Mayor velocidad y rendimiento en red, cliente/servidor en computadoras de bajo rendimiento.
g.	Puede personalizar DocCF con la terminología adecuada.
h.	Opción para personalizar la base de datos del programa.
i.	Ayuda en línea desde el programa (contacta a un experto al instante).
j.	Ayuda contextual.
INSTITUCIÓN	
a.	Manejo de varios períodos lectivos en la misma institución por ciclos:
	- Mensual
	- Bimensual
	- Trimestral
	- Cuatrimestres
	- Semestres
	- Anual - Personalizado
GESTIÓN DE DOCENTES	
a.	Asistente de asignación de horarios.
b.	Procedimiento de registro de ausentismo mejorado.
GESTIÓN DE ALUMNOS	
a.	Proceso de matrícula y/o código personal.
b.	Ficha de control del alumno, registro de incidencias y eventos del alumno en la institución.
c.	Procedimiento de registro de ausentismo mejorado.
d.	Impresión de carnés con fotografía y código de barras.
GESTIÓN DE CALIFICACIONES	
a.	Sistema de evaluación por ponderación y porcentajes.
b.	Ventana de registro de calificaciones.
GESTIÓN ECONÓMICA	
a.	Impresión de recibos y documentos de pago con código de barras.
b.	Notificación automática de estado de cuenta (al día, mora y/o saldo pendiente) a los padres de familia, encargados o estudiantes mayores de edad, a través de un correo electrónico o un mensaje de texto.

Fuente: Elaboración propia

El programa se estima con un valor de Q6,000.00, en el que incluye su instalación y tres capacitaciones de su uso a los involucrados.

7.7.1 Capacitación de personal

La capacitación que se realizará al personal seleccionado no cuenta con ningún costo adicional, ya que se encuentra contemplado dentro del valor presentado al momento de adquirir la compra del Programa DocCF, Software de Gestión Escolar y una vez integrado el equipo de trabajo, en este caso el director administrativo y secretarias, se les estará capacitando por parte del técnico de la Distribuidora Y Servicios Total –DYSET-, quienes tienen conocimiento del manejo del software y sus diferentes funciones.

El plan de capacitación estará organizado en tres fases:

- a. Preparación inicial del conocimiento del programa con un recorrido de todas las aplicaciones que pueden trabajarse e ir acomodando las necesidades administrativas que el usuario solicite.
- b. Enseñanza – aprendizaje del uso correcto de las aplicaciones, ya con los aspectos cargados al programa para la utilización inmediata.
- c. Puesta en marcha, la cual estará a cargo de las secretarias del establecimiento, y se estará dando un acompañamiento personal para el ingreso de los primeros datos al programa.

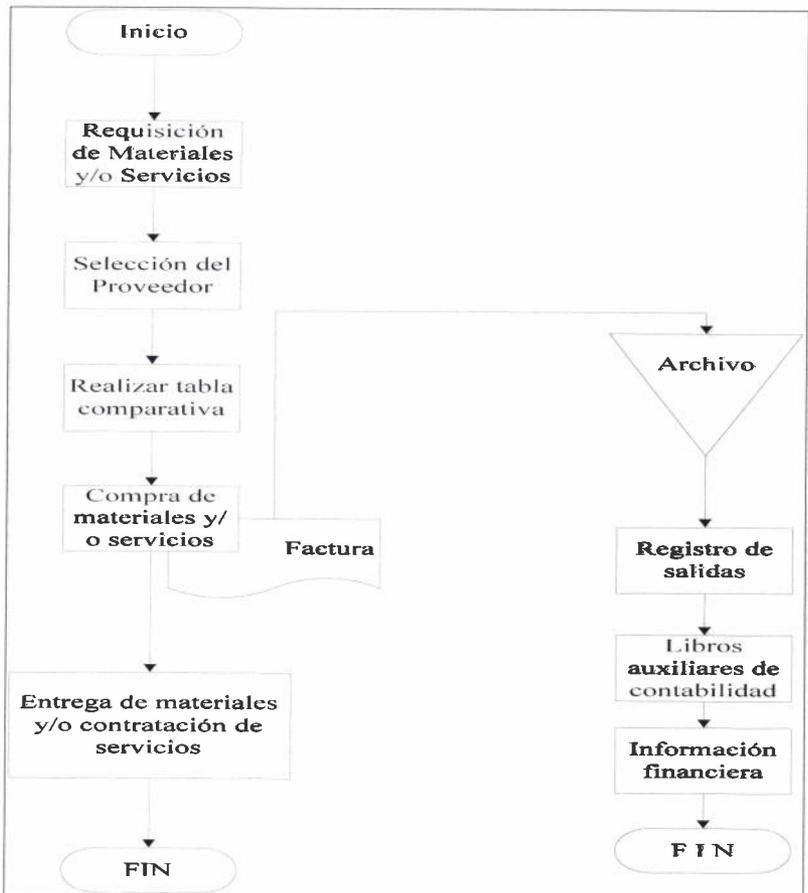
7.8 Proceso de compras

Las compras que se realizan en el centro educativo llevan su secuencia normal a excepción que el inicio lo realizan por medio de una nota hecha a mano para solicitar los materiales y servicios que requieren los docentes y empleados administrativos, por lo que se propone estructurar la utilización de una forma de Requisición de Materiales y/o Servicios que dará un fortalecimiento para iniciar todo proceso de compras que se necesite en el establecimiento.

A continuación se adjunta el formato de Requisición de Materiales y/o Servicios, que será la herramienta sencilla y eficaz que hará realizar los procesos más viables y resultados esperados justo a tiempo.

Como se pudo observar en la requisición de materiales y/o servicios, quién da el visto bueno, es el departamento de contabilidad, el cual no existe en el establecimiento, por lo que también se sugiere la creación del departamento de contabilidad, así como punto de partida la contratación de un contador que se haga responsable de llevar el control de los aspectos contables, ya que todo lo anteriormente expuesto recae en el director administrativo.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS



Fuente: Elaboración propia

7.9 Plan de implementación

La implementación de los aspectos que se sugieren será responsabilidad del director administrativo principalmente con el apoyo de la directora técnica, y deberán de velar para que se cumplan y así contar con un mejor funcionamiento administrativo del centro educativo.

Al implementar la reestructuración de la ficha detallada para revisión de expedientes de alumnos de tercero básico y graduandos, se busca que la revisión de expedientes no sea el tropiezo para la agilización de los procesos de firmas en certificados, diplomas, certificaciones generales de estudios, cierres de pensum y la impresión de títulos y diplomas de los alumnos graduandos, ya que con su debida utilización y concientización de tenerlo todo en orden, se disminuirá la cantidad de errores que se encuentran en los mismos, y se detectarán con anticipación a los procesos de revisión tanto en la Coordinación Técnico Administrativa del sector privado, como en la Dirección Departamental de Educación.

La ficha ya fue puesta en marcha, por lo que se logró validarla con la revisión de expedientes de alumnos graduandos del año 2009, los cuales se encontraban pendientes de ser enviados a la Dirección Departamental de Educación para la impresión de títulos y diplomas.

Para el retiro de expedientes es de adaptar la nueva solicitud para todo tipo de retiro, ya sea por el traslado de un alumno a otro establecimiento, cambio de ubicación geográfica, problemas sociales y graduandos, estableciendo los pasos necesarios para su acción inmediata.

El programa de gestión escolar DocCF, podrá ser una herramienta útil para los procesos de pagos que realizan por concepto de colegiaturas y otros, emisión del recibo por pago, llevar el detalle de los alumnos que se encuentran con mora, control de docentes y alumnos, todo esto que facilitará de una mejor manera el control administrativo, teniendo siempre el cuidado de realizar copias de seguridad para no perder información que se haya almacenado.

Implementar de manera inmediata la solicitud de materiales y/o servicios debido a que esta herramienta será para iniciar el proceso de compras y así llevar el control necesario de las urgencias que se pudieran presentar, teniéndola así documentado.

7.10 Recursos necesarios

Para implementar la reestructuración de los procesos administrativos del establecimiento, serán necesarios los recursos siguientes:

CUADRO No. 1
Recursos financieros, materiales y humanos requeridos

No.	Actividad	Cantidad	Costo	Responsable
1	Adquisición del Programa DocCF* ¹ Software de Gestión Escolar, el cual incluye instalación y tres sesiones de capacitación.	1	Q6,000.00	Director Administrativo
2	Contratación de un contador. * ²	1	Q1,800.00	Director Administrativo
3	Hojas de papel bond tamaño carta que se utilizarán para la impresión de formularios y ficha.	10 Resmas	Q450.00	Director Administrativo
4	Costo total de la implementación		Q8,250.00	

Fuente: Elaboración propia

*1 DocCF, nombre del programa de gestión escolar creado por Grupo CF Developer, Colombia.

*2 El salario para la contratación del contador, será de Q1,800.00 mensuales, más prestaciones de ley (bono 14, aguinaldo y vacaciones).

Referencias

- APA (2002). Guía para la elaboración y presentación de trabajos escritos basados en las normas APA. Colombia: Universidad Católica.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2007). Administración de recursos humanos. México, D. F.: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2000). Administración Proceso Administrativo. (3ª. Edición). Colombia: McGraw Hill.
- Díaz, F. M. (2009). Reestructuración de procesos administrativos en una Institución Forestal Estatal. Práctica Empresarial Dirigida –PED-, Universidad Panamericana. Guatemala.
- Escorsa, P. y Valls, J. (2003). Tecnología e innovación en la empresa. (Primera edición). Barcelona: Ediciones de la Universidad Politécnica de Cataluña.
- Fleitman, J. (2007). Evaluación integral para implantar modelos de calidad. (Primera edición). México: Editorial Pax México.
- Franklin, E. B. (2001). Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura. México: McGraw Hill.
- Franklin, E. B. (2007). Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio. (2ª. Edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Franklin, E. B. (2009). Organización de Empresas. (Tercera edición). México: McGraw Hill.
- Gándara, R. (2002). La formulación y la evaluación de proyectos en la administración. Guatemala: Prodime.

- Giorgis, N. (2007). *Automatización de Oficinas*. (8ª. Edición). Guatemala: Quality Print.
- Heizer, J. y Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones*. (Quinta edición). México: Pearson Educación.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. (Cuarta edición). México: McGraw Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración como perspectiva global*. (12ª. Edición). México: McGraw Hill.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (Octava edición). México: Pearson Educación.
- Serrano, M. (2002). *La educación para la salud del siglo XXI, comunicación y salud*. (Segunda edición, pp. 44-45). España: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Universidad Panamericana (2006). *Manual de estilo de trabajos académicos*. Guatemala.
- Universidad Panamericana (2009). *Guía para la realización de la Práctica Empresarial Dirigida – PED-*. Guatemala.

8. ANEXOS

Anexo 1

ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRIGIDA AL DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y DIRECTORA TÉCNICA DEL COLEGIO LICEO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE OCCIDENTE, CHIMALTENANGO

Instrucciones:

Entrevista con formulación de cuestionario estructurado, que contiene preguntas con respuestas cerradas y abiertas, para recolectar información de los procesos administrativos del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, Chimaltenango. Como base para formular el planteamiento del funcionamiento actual de los principales procesos administrativos.

1.- ¿Qué proceso utiliza para el cobro de las mensualidades a los alumnos?

Digital Manual Otro _____

2.- ¿Cuenta con algún sistema computarizado para el control de pagos de los alumnos?

Si No

3.- ¿Cuentan con instructivos para la revisión de expedientes?

Si No

4.- ¿Tienen algún instrumento para vaciar la información que deban tener los expedientes de los alumnos?

Si No

5.- ¿Llevan controles de la papelería pendiente que deban completar los alumnos para sus expedientes?

Si No

6.- ¿Qué procesos utiliza para realizar las compras?

7.- ¿Cuál es la secuencia para el proceso de impresión de títulos y diplomas, que utilizan actualmente?

8.- ¿Conoce el personal administrativo el proceso de ingreso de datos al sistema de Cuadros MED D, para el trámite de impresión de títulos y diplomas?

Si No

9.- ¿Cuenta el establecimiento con Reglamento Interno?

Si No

10.- ¿Se encuentra el Reglamento Interno autorizado por la Dirección Departamental de Educación de Chimaltenango?

Si No

11.- ¿Conocen los alumnos y personal administrativo el Reglamento Interno?

Si No

12.- ¿Cuenta con formularios para las comunicaciones escritas?

Si No

13.- ¿Cuántas veces se reúnen con todo el personal administrativo?

14.- ¿Cuál es el número total del personal administrativo?

15.- ¿Qué otro proceso administrativo cree usted que se podría mejorar?

Anexo 2

CUESTIONARIO PARA PADRES DE FAMILIA DE ALUMNOS DEL LICEO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE OCCIDENTE, ENFOCADO AL ANÁLISIS DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE DICHO ESTABLECIMIENTO

Instrucciones: Por favor responda las siguientes interrogantes indicando la respuesta que considere conveniente:

1. ¿Cómo realiza los pagos de colegiatura de sus hijos(as)?
De manera personal
A través de un banco
Otro _____

2. ¿Qué le extienden al momento de cancelar las cuotas de colegiatura?
Factura
Recibo
Comprobante
Otro _____

3. ¿El control de sus pagos de colegiatura lo llevan de manera electrónica y/o digital?
Sí
No

4. ¿Revisa el expediente de sus hijos(as) previo a inscribirlo?
Sí
No

5. ¿Conoce el orden de documentos que deben llevar los expedientes de los estudiantes?
Sí
No

6. ¿Verifica usted los certificados finales de sus hijos(as), que esté correctamente escrito su nombre, así como, las calificaciones obtenidas?
Sí
No

7. ¿Le gustaría participar en una Comisión de Padres de Familia para revisar expedientes de alumnos?
Sí
No

8. ¿Cuenta el establecimiento con Reglamento Interno?
- Si
- No
- No sabe
9. ¿Conoce el Reglamento Interno del establecimiento?
- Si
- No
10. ¿Cómo es la atención que le brindan en el establecimiento?
- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Anexo 3

Contenido actual del expediente de tercer grado y graduandos

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN
COORDINACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA No 04 - 01 - 21
CHIMALTENANGO

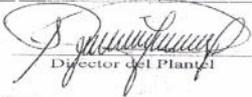
CONTENIDO DEL EXPEDIENTE DE TERCER GRADO Y GRADUANDOS

Nombre del Establecimiento: LICED EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE OCCIDENTE.
Código del Establecimiento: _____

Nombre del alumno: Aguilar Yool, Alba Cristina
Grado ó Carrera: Perito Contador con Orientación en Computación

Fecha 1ra. Revisión: _____ Fecha 2da. Revisión: _____

No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
01.	Partida de Nacimiento ó Fe de Edad Reciente Educación Primaria	/		
02.	Certificado de sexto Primaria	/		
03.	Diploma de Sexto Primaria Educación Media Ciclo Básico	/		
04.	Certificado y Matricula de Primero (2007)	/		
05.	Certificado de Segundo (2008)	/		
06.	Certificado de Tercero (2009)	/		
07.	Certificado de Mecanografía	/		
08.	Diploma de Tercero Básico Educación Media Ciclo Diversificado	/		
09.	Certificado y Matricula de Cuarto Grado (2007)	/		
10.	Certificado de Quinto Grado (2008)	/		
11.	Certificado de Sexto Grado (2009)			
12.	Das Certificaciones Generales de Estudios (Originales)			
13.	Das Constancias de Cierre de Pensum (Forma 4 Originales)			
14.	Ficha de Practica Supervisada -			
15.	Equivalencias de estudios Describir Motivo: _____ Nota: Los alumnos que se inscriban de años anteriores deben tener su expediente completo, con Certificado y Matricula hasta el año en que se quedaron.			


Director del Plantel

Vo. Bo. 
Coordinadora Técnica Administrativa



Anexo 4

Carta dirigida a la Coordinación Técnico Administrativa para la legalización ante la Dirección Departamental de Educación del Reglamento Interno de Disciplina

LICEO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE OCCIDENTE
CHIMALTENANGO

Chimaltenango, 23 de abril de 2010
Ref. PED-GAGQ

Licenciada
Lidia Santizo Morales
Coordinadora Técnico Administrativa
Sector Privado 04.01.21
Chimaltenango

Apreciable Licenciada Santizo:

De manera atenta y respetuosa me dirijo a usted, deseándole muchos éxitos en sus múltiples ocupaciones.

El objeto de la presente es para solicitarle nos sea autorizado el Reglamento Interno de Disciplina a través de la Dirección Departamental de Educación, al que se le realizaron algunas enmiendas y así poderlo socializar de una manera más formal ante padres de familia, alumnos y personal administrativo, por lo que se adjunta tanto físicamente como digital, para su correspondiente aprobación.

Sin otro particular, nos suscribimos,

Atentamente,


Lic. Luis Alberto Rodas Juárez
Propietario y Director Administrativo



cc. Archivo

Adjunto: Lo indicado



Anexo 5

Carta dirigida a la Dirección Departamental de Educación para la legalización del Reglamento Interno de Disciplina

LICEO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE OCCIDENTE
CHIMALTENANGO

Chimaltenango, 23 de abril de 2010
Ref. PED-GAGQ

Licenciado
Nicolás Chuy Morales
Director Departamental de Educación
Su Despacho
Chimaltenango

Estimado Licenciado Chuy:

De manera atenta y respetuosa me dirijo a usted, deseándole muchos éxitos en sus múltiples ocupaciones educativas.

El objeto de la presente es para solicitarle que por medio de la Dirección Departamental de Educación, nos sea autorizado el Reglamento Interno de Disciplina, para que a través del documento legal que nos emitan podamos realizar nuestra reproducción para darlo a conocer de una manera oficial. El documento se encuentra adjunto de forma física y digital, para que posteriormente podamos socializarlo de una manera más formal ante padres de familia, alumnos y personal administrativo.

Sin otro particular y agradeciendo su atención al presente, nos suscribimos,

Atentamente,


Lic. Luis Alberto Rodas Juárez
Propietario y Director Administrativo



cc. Archivo

Adjunto: Lo indicado



Anexo 6

Providencia emitida por la Coordinación Técnico Administrativa del Sector Privado, para ingresarla a la Dirección Departamental de Educación

COORDINACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA, SECTOR PRIVADO 04.01.21, Chimaltenango, tres de mayo del año dos mil diez.-----

ASUNTO:



Que el expediente presentado por el Lic. Luis Alberto Rodas Juárez, Propietario y Director Administrativo, del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, SOLICITA: La autorización legal del Reglamento Interno de Disciplina, del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, de Chimaltenango, según solicitud presentada a esta Coordinación Técnico Administrativa del Sector Privado No. 04.01.21.

PROVIDENCIA No. 013/2010.

Visada y analizada la documentación correspondiente, presentada por el Lic. Luis Alberto Rodas Juárez, Propietario y Director Administrativo del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, donde solicita autorización legal del Reglamento Interno de Disciplina del Liceo en Ciencia y Tecnología de Occidente, de Chimaltenango, se traslada al Señor Director Departamental de Educación Lic. Nicolás Chuy Morales, para su autorización correspondiente. Cuenta con el aval favorable de ésta Coordinación. **Consta de 07 folios.**

Atentamente,

[Signature]
Licda. Lidia Samirza Morales
Coordinadora Técnico Administrativa
Sector Privado, No. 04.01.21
Chimaltenango

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
04.01.21
SECTOR PRIVADO
CHIMALTENANGO
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE CHIMALTENANGO

c. c. archivo



Anexo 7

REGLAMENTO INTERNO DE DISCIPLINA, DOCUMENTO QUE SE ADJUNTÓ A LA PROVIDENCIA DEL ANEXO 6

REGLAMENTO INTERNO DE DISCIPLINA LICEO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE OCCIDENTE CHIMALTENANGO

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. En el presente Reglamento Interno de Disciplina, se describen los derechos y obligaciones de estudiantes y padres de familia, así como las faltas y sanciones en las que incurre el estudiante al violar las disposiciones contenidas en el mismo.

TÍTULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CENTRO EDUCATIVO

CAPÍTULO I DERECHOS DEL CENTRO EDUCATIVO

Artículo 2º. Hacer respetar la filosofía del establecimiento a través de las normas disciplinarias que implante el centro educativo.

Artículo 3º. Participar en las decisiones correspondientes al proceso disciplinario dentro del establecimiento.

Artículo 4º. Ejercer autoridad para adecuar el modelo pedagógico-disciplinario que responda a los intereses de la comunidad educativa.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DEL CENTRO EDUCATIVO

Artículo 5º. Respetar y fomentar el respeto en el educando para con su comunidad entorno a los valores éticos y morales.

Artículo 6º. Participar activamente en el proceso educativo, para ejercer un cambio de conducta en el educando.

Artículo 7º. Inculcar en el personal docente el fiel cumplimiento con los calendarios y horarios de trabajo docente, para evitar problemas disciplinarios dentro del salón.

Artículo 8º. Integrar la comisión de disciplina en el centro educativo.

TÍTULO III

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA

CAPÍTULO I

DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES

Artículo 9°. Aparte de las establecidas en el Decreto Legislativo No. 12-91, Artículo 39, Ley de Educación Nacional, recibir la atención y el respeto que como estudiante se merece.

CAPÍTULO II

OBLIGACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Artículo 10°. Son obligaciones de los estudiantes las siguientes:

- a) Aparte de las establecidas en el artículo 34 de la Ley de Educación Nacional.
- b) Cumplir con todas las obligaciones que en su calidad de estudiante le sean requeridas por las autoridades educativas y específicamente por la Dirección Técnica y Administrativa.
- c) Respetar al personal docente, administrativo y de servicio.
- d) Observar buena conducta en todos sus actos, dentro y fuera del establecimiento.
- e) Presentarse al centro educativo diez minutos antes de iniciarse las clases.
- f) Asistir con puntualidad y regularidad a sus clases y al no hacerlo, enviar excusa escrita y firmada por los padres de familia o encargados a la Dirección Técnico y Administrativa.
- g) Conservar en buenas condiciones el edificio, mobiliario, equipo, enseres y herramientas del establecimiento.
- h) Observar arreglo adecuado del uniforme y aseo personal.
- i) Atender y respetar los toques de timbre.
- j) Presentar a los padres de familia la tarjeta de resultados de evaluación mensual, bimensual, trimestral o de fin de año para que sea firmada por éstos y entregarla al profesor auxiliar del establecimiento en la fecha correspondiente.
- k) Presentar a los padres de familia circulares y cualquier otro documento que contenga información relacionada al proceso educativo.
- l) Presentarse al centro educativo debidamente uniformado.
- m) No traer al establecimiento objetos superfluos de valor, ya que la Dirección no se hará responsable de la pérdida o deterioro de los mismos.
- n) Asistir puntualmente a las actividades extra escolares que sean programadas y autorizadas por la Dirección del Plantel.
- o) Firmar la primera semana de clases del ciclo lectivo correspondiente el conocimiento de las faltas leves y graves de este Reglamento así como sus sanciones.
- p) Acatar las órdenes e instrucciones que le proporcionen sus maestros de taller, para resguardar la seguridad personal y la de sus compañeros de estudio en cuanto a la manipulación de equipo, herramientas, maquinaria, enseres y otros.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS PADRES DE FAMILIA

Artículo 11°. Aparte de las establecidas en el artículo 40, de la Ley de Educación Nacional, recibir la atención y el respeto que como padres de familia o encargados se merecen.

CAPÍTULO IV OBLIGACIONES DE LOS PADRES DE FAMILIA

Artículo 12°. Son obligaciones de los padres de familia las siguientes:

- a) Aparte de las establecidas en el artículo 35 de la Ley de Educación Nacional.
- b) Enviar a sus hijos debidamente uniformados al establecimiento.
- c) Solicitar por escrito permiso para sus hijos cuando éstos tengan que ausentarse del establecimiento o justificar la misma posteriormente cuando ésta sea una emergencia.
- d) Evitar que sus hijos asistan al establecimiento con objetos superfluos de valor o fuertes cantidades de dinero, pues la Dirección no se hará responsable de la pérdida o deterioro de los mismos.
- e) Firmar las circulares de enterado y/o solicitudes emitidas por la Dirección del establecimiento para autorizar o no la asistencia de sus hijos a actividades extracurriculares.
- f) Apoyar a la Dirección Técnico Administrativa en relación al rendimiento académico y disciplinario de su hijo.
- g) Respetar al personal docente, administrativo y de servicio.
- h) Asistir a reuniones programadas o cuando su presencia sea requerida por la Dirección Técnico Administrativa.
- i) Velar que su hijo cumpla con lo establecido en el capítulo II, del inciso “a” al “p” de este Reglamento.

TÍTULO IV FALTAS Y SANCIONES

CAPÍTULO I FALTAS

Artículo 13°. Las faltas que cometieren los estudiantes se clasifican en leves y graves.

Artículo 14°. Son faltas leves las siguientes:

- a) Presentarse tarde al establecimiento.
- b) Jugar pelota en los corredores o dentro del aula.
- c) Provocar o hacer desorden, dentro y fuera del aula.
- d) Circular en bicicleta dentro del establecimiento.
- e) Hacer ruido intencionalmente.
- f) No respetar los toques de timbre.
- g) Manchar o pintar paredes, mobiliario, equipo, enseres y herramientas.
- h) Entrar a las instalaciones administrativas sin permiso.
- i) No cumplir con las tareas que le asignen sus catedráticos.
- j) Utilizar radios, celulares, equipos de audio y sonido que perturben el normal desarrollo de las actividades educativas dentro del salón y pasillos.
- k) Presentarse al establecimiento sin su correspondiente uniforme (academia y taller).
- l) Dirigirse a sus compañeros con palabras fuera de orden.

- m) Permanecer en el salón o taller en horas de recreo.
- n) Silbar o chiflar dentro del establecimiento.

Artículo 15°. Son faltas graves las siguientes:

- a) Reincidir en las faltas leves.
- b) Desobedecer las órdenes del personal Técnico Administrativo y Docente.
- c) Empujar intencionalmente a sus compañeros.
- d) Salirse sin permiso del establecimiento.
- e) No respetar las insignias patrias.
- f) Falta de cumplimiento de una sanción impuesta.
- g) Faltarle el respeto verbalmente y/o a través de señales a sus compañeros.
- h) Contestar indebidamente al personal docente, administrativo y de servicio.
- i) Reñir con sus compañeros dentro del establecimiento y fuera de él.
- j) Observar mala conducta dentro del establecimiento y fuera de él.
- k) Faltarle el respeto al personal docente, administrativo y de servicio.
- l) Portar armas u objetos contundentes o punzo cortantes con los cuales pueda agredir o dañar a otra persona.
- m) Fumar, inhalar o ingerir cualquier sustancia catalogada como “droga”, dentro del establecimiento o fuera de él o cuando asista a alguna actividad extra-aula.
- n) Quebrar, romper o destruir objetos dentro del establecimiento y fuera de él.
- o) Amenazar a sus compañeros, personal docente, administrativo y de servicio.
- p) Agredir y lastimar a sus compañeros, personal docente, administrativo y de servicio.
- q) Ser sorprendido en hurto o robo y comprobársele tal extremo.
- r) Exponer a sus compañeros al peligro en los talleres de su especialidad, manipulando el equipo, maquinaria, herramientas, enseres y otros de manera no adecuada.

CAPÍTULO II SANCIONES

Artículo 16°. Las faltas leves serán sancionadas de la siguiente manera:

- a) Por primera vez: Amonestación verbal privada.
- b) Por segunda vez: Amonestación verbal y escrita, anotándose la falta en el libro respectivo y notificándolo a los padres de familia o encargados por escrito.
- c) Por tercera vez: La falta se considera como grave.

Artículo 17°. Las faltas graves serán sancionadas de la siguiente manera:

- a) Por primera vez: Amonestación verbal y dependiendo de la gravedad de la falta, suspensión de sus estudios durante un tiempo de cinco a quince días hábiles, suscribiendo acta respectiva en presencia de los padres de familia o encargados y si el caso lo amerita de acuerdo a la gravedad de la falta (riña, uso de cualquier tipo de droga, hurto, agresión

física, portación de cualquier tipo de arma) se procurará el traslado del alumno a otro plantel informándole al padre de familia o encargado.

- b) Por segunda vez: La comisión tratará el caso y aplicará una suspensión de un mes calendario de sus estudios, recomendando o sugiriendo a los padres de familia o encargados trasladar al alumno a otro establecimiento.
- c) Por tercera vez: Dar por terminado el caso (problema), procediendo a llamar al padre de familia o encargado a fin de efectuar la cancelación definitiva de la matrícula oficial comunicándose a las autoridades educativas correspondientes.

TÍTULO V ORGANO DISCIPLINARIO

CAPÍTULO I COMISIÓN DE DISCIPLINA

Artículo 18°. La comisión de disciplina es la encargada de normar, regir y sancionar todo lo relacionado a los aspectos disciplinarios del establecimiento.

CAPÍTULO II DERECHOS DE LA COMISIÓN DE DISCIPLINA

Artículo 19°. Qué se respeten las sanciones que impongan con tal, así como la investidura que su cargo le merece.

CAPÍTULO III OBLIGACIONES DE LA COMISIÓN DE DISCIPLINA

Artículo 20°. Son obligaciones de la comisión de disciplina las siguientes:

- a) Elaborar el plan anual de actividades.
- b) Resolver cualquier problema que se presente dentro de su competencia.
- c) Sancionar de conformidad con el presente reglamento las faltas en que incurran los estudiantes.
- d) Llevar un libro de conocimientos para el registro de reportes, concerniente a faltas y sanciones impuestas.
- e) Comunicar a los padres de familia o encargados de sanciones impuestas a sus hijos.
- f) Reservarse la extensión de certificados de buena conducta a los estudiantes que hayan incurrido en faltas graves establecidas en el presente reglamento.

- g) Notificar por escrito a los padres de familia o encargados de cualquier falta cometida por el estudiante.
- h) Levantar las actas que sean necesarias, relacionadas con la función disciplinaria en el libro oficial del establecimiento.
- i) Velar por el fiel cumplimiento del presente reglamento.
- j) Para fines disciplinarios, la comisión trabajará en constante relación con los docentes guías.
- k) Reunirse las veces que sean necesarias cuando el caso así lo amerite.
- l) Dar a conocer a todos los estudiantes y padres de familia el presente reglamento.

CAPÍTULO IV

ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN DE DISCIPLINA

Artículo 21°. La comisión de disciplina estará conformada por el Director Administrativo, la Directora Técnica y un representante del claustro de maestros.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 22°. Son disposiciones generales las siguientes:

- a) Todos los miembros del personal docente, administrativo, de servicio y padres de familia y estudiantes están obligados a reportar inmediatamente a la comisión de disciplina las faltas que se cometan dentro y fuera del establecimiento.
- b) Los docentes deberán reportar a los estudiantes que hayan incurrido en un máximo de cinco inasistencias justificadas o no, debiendo ser comunicado de inmediato por la comisión de disciplina a los padres de familia o encargados.
- c) El estudiante que haya incurrido en faltas graves, el establecimiento podrá negarle el derecho de reingreso al siguiente ciclo escolar.
- d) Los casos no previstos en el presente reglamento serán resueltos por la comisión de disciplina integrada por el Director Administrativo, la Directora Técnica y un representante del claustro de maestros.

Anexo 8

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ LA PRÁCTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA –PED-



LICEO EN CIENCIA Y TECNOLOGIA DE OCCIDENTE

Avenida Los Aposentos, 8ª. Calle Lote No. 87, zona 1

TELÉFONO: 78404743

CHIMALTENANGO

Chimaltenango, 01 de septiembre de 2009

Licenciado
César Augusto Custodio Cobar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Distinguido Licenciado Custodio:

De manera atenta y respetuosa me dirijo a usted, deseándoles éxitos en sus múltiples ocupaciones.

El objeto de la presente es para informarle que se autoriza a la estudiante del Programa de Actualización y Cierre Académico de la Universidad Panamericana, GLADYS AMÉRICA GALINDO QUAN para que pueda realizar su Práctica Empresarial Dirigida –PED- en nuestro establecimiento educativo, tanto en la Dirección Técnica **como** Administrativa.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Lic. Luis Rodas
Propietario y Director Administrativo



cc. Archivo
Gladys América Galindo Quan