

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Maestría en Gerencia Educativa



**Plan de Gestión Administrativa en los procesos Educativos.**  
**(Aplicado a Instituto de Educación Básica de El Asintal, Retalhuleu)**  
(Proyecto de Egreso)

**Lic. Alfonso Argueta Batres**

San Felipe Retalhuleu, febrero 2013

**Plan de Gestión Administrativa en los Procesos Educativos.**  
**(Aplicado a Instituto de Educación Básica de El Asintal, Retalhuleu)**  
(Proyecto de Egreso)

Alfonso Argueta Batres (Estudiante)  
M. Sc. Douglas Barrios (Docente)

San Felipe Retalhuleu, febrero 2013

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

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

Rector

**M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica y Secretaria General

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**AUTORIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Lic. Dinno Marcelo Zaghi**

Decano

**M. Sc. Ruth Dinorah Morales Comparini de Polanco**

Coordinadora MEGED



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

DICTAMEN APROBACION  
PROYECTO

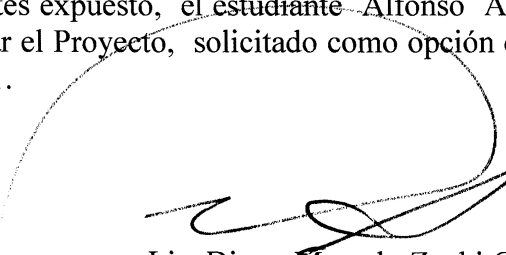
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ASUNTO: **ALFONSO ARGUETA BATRES**  
estudiante de la carrera de Maestría  
en Gerencia Educativa, de esta Facultad  
solicita Autorización de Proyecto  
para completar requisitos de graduación.

Dictamen ABRIL 2012

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir requisitos de Proyecto que es requerido para obtener el título de Maestría se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Plan de Gestión Administrativa en los procesos Educativos (Aplicado a Instituto de Educación Básica de El Asintal, Retalhuleu)”**.
2. La temática enfoca temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento académico de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No.69 incisos del a) al c).
4. Por lo antes expuesto, el estudiante Alfonso Argueta Batres recibe la aprobación de realizar el Proyecto, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

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



C.C. Archivo



*UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala a los cuatro días del mes de enero del dos mil trece.-----*

*En virtud de que el Proyecto con el tema: “**Plan de Gestión Administrativa en los procesos Educativos (Aplicado a Instituto de Educación Básica de El Asintal, Retalhuleu)**”. Presentado por: **ALFONSO ARGUETA BATRES**, previo a optar al grado Académico de Maestría en Gerencia Educativa cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

**Lic. Douglas Barrios MSc.**  
**Asesor**



*UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala a los diez y nueve días del mes de enero del dos mil trece.*-----

*En virtud de que el Proyecto con el tema: “Plan de Gestión Administrativa en los procesos Educativos (Aplicado a Instituto de Educación Básica de El Asintal, Retalhuleu)”. Presentado por: ALFONSO ARGUETA BATRES, previo a optar al grado Académico de Maestría en Gerencia Educativa cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

*Ruth Morales Comparini*

**Ing. Ruth Morales Comparini**  
**Revisora**



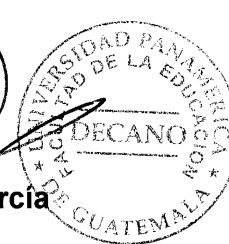
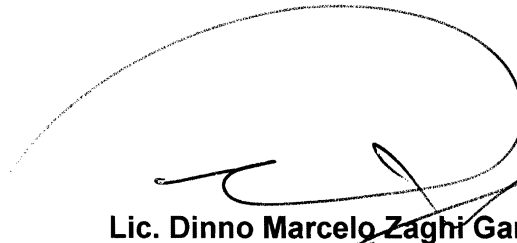


UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, Guatemala  
a los veinte y tres días del mes de enero de dos mil trece.-----

*En virtud de que el Informe Final de Proyecto con el tema "Plan de Gestión Administrativa en los procesos Educativos. (Aplicado a Instituto de Educación Básica de El Asintal, Retalhuleu)", presentado por ALFONSO ARGUETA BATRES, previo a optar grado académico de Maestría en Gerencia Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen del Asesor (a)-Tutor (a) y Revisor, se autoriza la **impresión** del informe final de Proyecto.*



**Lic. Dinno Marcelo Zaghi Garcia**  
**Decano**

**Facultad de Ciencias de la Educación**

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| Resumen Ejecutivo                            | i  |
| Introducción                                 | ii |
| <br>   |    |
| <b>Capítulo I</b>                            |    |
| <b>Parte Introductoria del Proyecto</b>      |    |
| 1.1 Marco Conceptual                         | 1  |
| 1.2 Descripción del Proyecto                 | 12 |
| 1.3 Justificación                            | 13 |
| 1.4 Objetivo General y Objetivos Específicos | 13 |
| 1.5 Metas                                    | 14 |
| 1.6 Localización Física                      | 14 |
| <br>   |    |
| <b>Capítulo II</b>                           |    |
| <b>Diseño y Metodología del Proyecto</b>     |    |
| 2.1 Diagnóstico                              | 16 |
| <br>   |    |
| <b>Marco Lógico</b>                          |    |
| 2.2 Árbol de problemas                       | 24 |
| 2.3 Árbol de Objetivos                       | 26 |
| 2.4 Análisis de alternativas                 | 28 |
| 2.5 Estructura Analítica del Proyecto        | 30 |
| 2.6 Resumen narrativo                        | 31 |
| 2.7 Matriz del Marco Lógico                  | 32 |
| 2.8 Presupuesto                              | 32 |
| 2.9 Cronograma                               | 33 |



### **Capítulo III**

#### **Monitoreo y Evaluación del Proyecto**

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Plan de Monitoreo y Evaluación (M y E)           | 34 |
| 3.2 Cronograma de actividades Monitoreo y Evaluación | 38 |

### **Capítulo IV**

#### **Beneficiarios y Recursos del Proyecto**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 4.1 Beneficiarios previstos           | 39 |
| 4.2 Recursos Humanos                  | 39 |
| 4.3 Recursos Materiales y Financieros | 39 |

### **CAPÍTULO V**

#### **Resultados y Proceso de Evaluación del Proyecto**

|  |    |
|--|----|
| 5.1 Resultados                                   | 40 |
| 5.2 Evaluación de Impacto en Comunidad Educativa | 41 |
| 5.3 Evaluación fases del Proyecto                | 42 |
| Conclusiones                                     | 45 |
| Recomendaciones                                  | 46 |
| Fuentes de Consulta                              | 47 |
| Anexos   | 48 |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Este informe final es el resultado de la ejecución del proyecto de egreso previo a obtener el grado académico de Máster en Gerencia Educativa de la Universidad Panamericana, denominado Plan de Gestión Administrativa en los procesos educativos, realizado en el Instituto Nacional de Educación básica con Orientación Ocupacional J.V de El Asintal, presentando los resultados de la aplicación.

Con este proyecto se quiere lograr el mejoramiento de los procesos administrativos del Instituto en mención tomando en consideración que estos carecían de eficacia y eficiencia, lo que se reflejaba en la insatisfacción de algunos padres de familia y estudiantes, así como también la frustración por parte del personal administrativo al no ser capaces de mejorar los procesos mencionados.

La realización de este plan se logra iniciando un diagnóstico de la situación aplicando entrevistas estructuradas a los usuarios en general, observar los procedimientos efectuados por el personal administrativo y opinión de las personas que realizaban trámites, se obtuvo el apoyo además de la Dirección del establecimiento y docentes tomando en consideración sus sugerencias.

Dentro de los problemas que se enfrentó está el equipo de cómputo obsoleto, desactualizado, nulo mantenimiento al equipo y la falta de un manual de procedimientos administrativos que dificulta la agilización de estos trámites.

Uno de los mayores logros es la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos, además de adquisición de equipo nuevo, alianza con una academia de computación que brinda mantenimiento preventivo y correctivo al equipo y asesoría al personal, lo cual mejoró la atención a las personas, así como la eficacia y eficiencia de estos procesos; afianzando la confianza de los usuarios al establecimiento.

## INTRODUCCIÓN

Los procedimientos son métodos para llevar a cabo actividades efectivas. Estos pueden dictar las etapas que debe seguir quien lleva a cabo alguna actividad específica según lo menciona Hampton (2006). Son indispensables para el funcionamiento adecuado de procesos administrativos los cuales van a transformarse en buena atención a los clientes y por lo tanto los establecimientos que los apliquen obtendrán resultados favorables.

Un procedimiento es específico y hecho a la medida para lograr cierto trabajo. Terry y Franklin (2004). Algunas instituciones no aplican procedimientos administrativos adecuados para hacer eficiente la gestión, logrando con ello la pérdida de credibilidad y debilitamiento corporativo, por lo que se implementó el presente Proyecto el cual aborda la problemática anterior.

Este informe se estructura de la siguiente forma:

El **Capítulo I** describe la parte introductoria del proyecto, su marco conceptual, así como la descripción, justificación, objetivos, metas y la localización física del establecimiento así como el fundamento conceptual de los Procesos administrativos.

El **Capítulo II** se refiere al diseño y metodología del marco lógico del proyecto, que contiene el análisis de problemas, el análisis de involucrados, así como el árbol de problemas y objetivos, estructura analítica y presupuesto que nos servirá para llevar a cabo dicho proyecto.

El **Capítulo III** abarca el Monitoreo y evaluación del proyecto, la evaluación de la participación de los involucrados, técnicas utilizadas y quienes formaron parte del mismo y cronograma respectivo.

El **Capítulo IV** describe los beneficiarios, recursos humanos, materiales y financieros del proyecto, los estudiantes y padres de familia fueron los beneficiados de más impacto con el desarrollo de este proyecto.

Dentro del **Capítulo V** se hace especial mención a los resultados y al proceso de evaluación del proyecto, la sostenibilidad, participación de la comunidad educativa y evaluación del impacto social.

Además dentro de este informe se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los respectivos anexos que contienen las evidencias del informe del proyecto.

# Capítulo I

## Parte Introductoria del Proyecto

### 1.1 Marco Conceptual.

#### **GESTIÓN:**

Según el Diccionario de la Real Academia Española Gestión es la acción y efecto de gestionar o acción y efecto de administrar.

#### **ADMINISTRAR:**

De acuerdo al DRAE también administrar significa Ordenar, disponer, organizar, desempeñar y ejercer un cargo u oficio.

#### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA:**

La dimensión Administrativa de la Gestión es el conjunto de acciones que se realizan a fin de movilizar recursos (personas, tiempo, dinero, materiales, etc.) para la consecución de los objetivos de la institución.

Implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación, y evaluación de procesos, y dar a conocer los resultados derivados de este ejercicio tal como lo menciona Antúnez (1993).

Administrar la educación, en tanto política pública y de interés general, se liga a la acción de gobernar, y requiere por tanto de un aparato que haga posible la planificación, la prevención de suministros, el procesamiento de la información para la toma de decisiones y la implementación de acciones. Es casi imposible pensar en una organización compleja sin división de tareas y funciones, sin asignación de roles, sin normas y reglas sobre las que basar su accionar. Si no existe un control adecuado y aplicación de estos elementos deriva entonces en malos procedimientos, mala atención al público y posiblemente negligencia en algún momento.

Por tanto, administrar, desde esta perspectiva, es intervenir con sentido, saber y conocer el porqué y el para qué de la actuación, específicamente en el área institucional, a fin de articular operativamente el manejo de los recursos humanos y la toma de decisiones.

Así, identificar necesidades, determinar objetivos, fijar tiempos, asignar actividades y responsabilidades, estimar recursos necesarios, resolver situaciones, son tareas de la gestión escolar que trascienden la perspectiva tradicional, y la cual entiende la administración como un proceso de dirección y control de las actividades de los miembros de una organización (Rodríguez Valencia, 1993).

### **ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA:**

Según Sandoval citado por Miranda (2008) señala que la administración de la educación es el conjunto de acciones que se efectúan para obtener la máxima eficiencia del sistema educativo dentro de los objetivos previsibles, por lo tanto la función de la administración es para fortalecer el cumplimiento dinámico y eficaz del cumplimiento del proceso educativo en su totalidad por medio de la coordinación de todas las partes que lo integran y organizando los recursos humanos y materiales de que se dispone.

### **HABILIDADES ADMINISTRATIVAS:**

Katz, citado por Miranda (2008) Identifica tres tipos de habilidades para los Administradores educativos:

#### **Habilidad técnica:**

Que es la posesión de conocimientos y destrezas en actividades que suponen la aplicación de métodos, procesos y procedimientos, lo cual implica el uso diestro de instrumentos y técnicas específicas.

**Habilidad Humana:**

La define como la capacidad para trabajar con individuos, esfuerzo cooperativo, trabajo en equipo y la creación de condiciones donde las personas se sientan protegidas y libres de expresar sus opiniones.

**Habilidad de conceptualización:**

Como capacidad para percibir el panorama general, distinguir los elementos más significativos de una situación y comprender las relaciones entre ellos.

**Habilidad de diseño:**

Capacidad para resolver problemas en beneficio de la empresa. Para ser eficaces, los administradores deben ser capaces de hacer mucho más que advertir un problema, deben poseer la habilidad para diseñar soluciones funcionales a los problemas en respuesta a las realidades que enfrentan.

Cabe concluir que es indispensable aplicar conocimientos de gestión administrativa en el área de educación, con la finalidad de mejorar estos procesos, brindando así una mejor atención a los usuarios además de fortalecer la imagen y credibilidad de las instituciones educativas en el país.

De igual modo es indispensable conocer algunos elementos relacionados con el proceso de mantenimiento de equipos de cómputo, que en este caso son parte importante para complementar la gestión, la cual se mencionaba anteriormente, pasando a conocer entonces algunos elementos relacionados con ésta.

**Proceso de mantenimiento:**

Existen varios sistemas creados por el hombre cuya funcionalidad debe ser conservada por el usuario a lo largo de su utilización, el proceso durante el que se mantiene la capacidad del sistema para realizar una función es conocido como proceso de mantenimiento y se define como:

Un conjunto de tareas de mantenimiento realizadas por el usuario para mantener la funcionalidad del sistema durante su vida operativa.

La tarea de mantenimiento:

Este es el conjunto de actividades que debe realizar el usuario para mantener la funcionalidad del elemento o sistema. De esta forma la entrada para el proceso de mantenimiento está representada por la necesidad de ejecución de una tarea específica a fin de que el usuario conserve la funcionalidad del elemento o sistema, mientras que la salida es la propia realización de la tarea de mantenimiento.

Es necesario fijarse que cada tarea específica requiere recursos específicos para su realización, llamados recursos para la tarea de mantenimiento, también es importante señalar que cada tarea se realiza en un entorno específico.

Ahora es necesario conocer algunas definiciones que se refieren a mantenimiento, puesto que cuando se menciona mantenimiento éste encierra a un concepto en general, pero que existe diversidad de ramas a las cuales se les aplica actualmente el proceso de mantenimiento.

### **Mantenimiento:**

Se define el mantenimiento como una acción eficaz para mejorar aspectos operativos relevantes de un establecimiento tales como funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen corporativa, salubridad e higiene, además cuando este se aplica correctamente y de acuerdo a una planificación determinada otorga la posibilidad de racionalizar costos de operación. El mantenimiento debe ser periódico como permanente, preventivo y correctivo para el buen funcionamiento del equipo al cual se dirige.

El mantenimiento es la segunda rama de la conservación y se refiere a los trabajos que son necesarios hacer con objeto de proporcionar un servicio de calidad estipulada, basados en el servicio y calidad deseada, se deben escoger los equipos que aseguren obtener este servicio; el



equipo queda en segundo término, pues si no proporciona lo que se pretende, se debe cambiar por el adecuado.

Por ello, hay que recordar que el equipo es un medio y el servicio es el fin que se desea alcanzar.

Otra de las definiciones que se manejan es que el Mantenimiento es la actividad humana que garantiza la existencia de un servicio dentro de una calidad esperada. Cualquier clase de trabajo hecho en sistemas, subsistemas, equipos maquinas, etc., para que estos continúen o regresen a proporcionar el servicio con calidad esperada, son trabajos de mantenimiento, pues están ejecutados con este fin.

Además se puede encontrar que el mantenimiento se divide en mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo.

## **DEFINICIÓN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.**

### **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:**

Esta se define como la acción de carácter puntual a raíz del uso, agotamiento de la vida útil u otros factores externos, de componentes, partes, piezas, materiales y en general, de elementos que constituyen la infraestructura o planta física, permitiendo su recuperación, restauración o renovación, sin agregarle valor al establecimiento o maquinaria.

Es considerada además la actividad humana desarrollada en los recursos físicos de una empresa, cuando a consecuencia de una falla han dejado de proporcionar la calidad de servicio esperada. Este tipo de mantenimiento se divide en dos ramas:

### **CORRECTIVO CONTINGENTE:**

Se refiere a las actividades que se realizan en forma inmediata, debido a que algún equipo proporciona un servicio vital o indispensable y ha dejado de hacerlo, por cualquier causa y por lo

tanto se debe de actuar en forma emergente, rápida y en el mejor de los casos bajo un plan contingente.

Estas labores que se realizan tienen por objeto la recuperación inmediata de la calidad de servicio; es decir, que esta se coloque dentro de los límites esperados por medio de arreglos provisionales, así, el personal de mantenimiento debe efectuar solamente trabajos indispensables, evitando arreglar otros elementos de la máquina o hacer otro trabajo adicional, que quite tiempo para volverla a poner en funcionamiento con una adecuada fiabilidad que permite la atención complementaria cuando el mencionado servicio ya no se requiera o la importancia de este sea menor y, por lo tanto, al ejecutar estos trabajos se reduzcan las pérdidas.

### **CORRECTIVO PROGRAMABLE.**

El mantenimiento correctivo programable se refiere a las actividades que se desarrollan en los equipos o máquinas que están proporcionando un servicio vital. Este es indispensable para dar una buena calidad de servicio, por lo que es mejor programar las actividades para evitar contratiempos, así como evitar gastos innecesarios por cuestiones que puedan resolverse anticipadamente.

### **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:**

Como su nombre lo indica el mantenimiento preventivo se diseñó con la idea de prever y anticiparse a los fallos de las máquinas y equipos, utilizando para ello una serie de datos sobre los distintos sistemas y sub-sistemas e inclusive partes.

Bajo esa premisa se diseña el programa con frecuencias calendario o uso del equipo, para realizar cambios de sub-ensambles, cambio de partes, reparaciones, ajustes, cambios de aceite y lubricantes, etc., a maquinaria, equipos e instalaciones y que se considera importante realizar para evitar fallos.

El mantenimiento preventivo permite detectar fallos repetitivos, disminuir los puntos muertos por paradas, aumentar la vida útil de equipos, disminuir costos de reparaciones, detectar puntos débiles en la instalación entre una larga lista de ventajas.

Relativo a la informática, el mantenimiento preventivo consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de Hardware como de Software en una computadora personal.

Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcto, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

Dentro del mantenimiento preventivo existe también Software que permite al usuario vigilar constantemente el estado de su equipo, y realizar pequeños ajustes de una manera fácil.

Además se debe agregar que el mantenimiento preventivo en general se ocupa en la determinación de condiciones operativas, de durabilidad y de confiabilidad de un equipo en mención, este tipo de mantenimiento ayuda en reducir los tiempos que pueden generarse por mantenimiento correctivo.

En lo referente al mantenimiento preventivo de un producto software, se diferencia del resto de tipos de mantenimiento (especialmente del mantenimiento perfectivo) en que, mientras que el resto (correctivo, evolutivo, perfectivo, adaptativo...) se produce generalmente tras una petición de cambio por parte del cliente o del usuario final, el preventivo se produce tras un estudio de posibilidades de mejora en los diferentes módulos del sistema.

Aunque el mantenimiento preventivo es considerado valioso para las organizaciones, existen una serie de fallas en la maquinaria o errores humanos a la hora de realizar estos procesos de mantenimiento. El mantenimiento preventivo planificado y la sustitución planificada son dos de las tres políticas disponibles para los ingenieros de mantenimiento.

Algunos de los métodos más habituales para determinar que procesos de mantenimiento preventivo deben llevarse a cabo son las recomendaciones de los fabricantes, la legislación vigente, las recomendaciones de expertos y las acciones llevadas a cabo sobre activos similares.

El primer objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran. Las tareas de mantenimiento preventivo incluyen acciones como cambio de piezas desgastadas, cambios de aceites y lubricantes, etc. El mantenimiento preventivo debe evitar los fallos en el equipo antes de que estos ocurran.

#### **VENTAJAS:**

1. Disminución de tiempo muerto o tiempo de parada de equipos y máquinas.
2. Mayor duración de los equipos e instalaciones.
3. Disminución de existencias en almacén, bodega, costos.
4. Uniformidad de carga de trabajo para el personal de mantenimiento debido a una programación de actividades, refleja un menor costo en las reparaciones.
5. Mejor atención al público en entrega de documentos y en tiempo.

#### **Fases del Mantenimiento Preventivo:**

Inventario técnico, con manuales, planos, características de cada equipo.

Procedimientos técnicos, listados de trabajos a efectuar periódicamente,

Control de frecuencias, indicación exacta de la fecha a efectuar el trabajo.

Registro de reparaciones, repuestos y costos que ayuden a planificar.

## **MANTENIMIENTO EN EQUIPOS DE CÓMPUTO:**

La computadora hoy en día se ha vuelto una herramienta indispensable en muchas áreas, lo mismo puede servir para calcular la distancia de la estrella más lejana de nuestro sistema solar como para la diversión y esparcimiento de un niño que la utiliza para jugar, al igual que el ama de casa la puede utilizar para llevar una gran colección de recetas de cocina, y como cualquier herramienta necesita cuidados y tratos especiales.

### **Qué es el mantenimiento para PCs:**

Es el cuidado que se le da a la computadora para prevenir posibles fallas, se debe tener en cuenta la ubicación física del equipo ya sea en la oficina o en el hogar, así como los cuidados especiales cuando se está usando el equipo, siempre aplicando los dos tipos de mantenimiento, el preventivo y el correctivo.

### **TIPOS DE MANTENIMIENTO PARA PCs:**

Mantenimiento preventivo para Pcs.

El mantenimiento preventivo consiste en crear un ambiente favorable para el sistema y conservar limpias todas las partes que componen una computadora. El mayor número de fallas que presentan los equipos es por la acumulación de polvo en los componentes internos, ya que éste actúa como aislante térmico.

El calor generado por los componentes no puede dispersarse adecuadamente porque es atrapado en la capa de polvo.

Las partículas de grasa y aceite que pueda contener el aire del ambiente se mezclan con el polvo, creando una espesa capa aislante que refleja el calor hacia los demás componentes, con lo cual se reduce la vida útil del sistema en general.

Por otro lado, el polvo contiene elementos conductores que pueden generar cortocircuitos entre las trayectorias de los circuitos impresos y tarjetas de periféricos.

Si se quiere prolongar la vida útil del equipo y hacer que permanezca libre de reparaciones por muchos años se debe de realizar la limpieza con frecuencia.

Mantenimiento correctivo para PCs:

Consiste en la reparación de alguno de los componentes de la computadora, puede ser una soldadura pequeña, el cambio total de una tarjeta (sonido, video, SIMMS de memoria, entre otras), o el cambio total de algún dispositivo periférico como el ratón, teclado, monitor, etc. Resulta mucho más barato cambiar algún dispositivo que el tratar de repararlo pues muchas veces nos vemos limitados de tiempo y con sobre carga de trabajo, además de que se necesitan aparatos especiales para probar algunos dispositivos.

Asimismo, para realizar el mantenimiento debe considerarse lo siguiente:

En el ámbito operativo, la reconfiguración de la computadora y los principales programas que utiliza.

- Revisión de los recursos del sistema, memoria, procesador y disco duro.
- Optimización de la velocidad de desempeño de la computadora.
- Revisión de la instalación eléctrica (sólo para especialistas).
- Un completo reporte del mantenimiento realizado a cada equipo.
- Observaciones que puedan mejorar el ambiente de funcionamiento.

### **Criterios a considerar para el mantenimiento de una PCs:**

La periodicidad que se recomienda para darle mantenimiento a la PC es de una vez por semestre, esto quiere decir que como mínimo debe dársele dos veces al año, pero eso dependerá de cada usuario, de la ubicación y uso de la computadora, así como de los cuidados adicionales que se le dan a la PC.

Por su parte, la ubicación física de la computadora en el hogar u oficina afectará o beneficiará a la PC, por lo que deben tenerse en cuenta varios factores:

**Oficina:**

Es necesario mantener el equipo lejos de las ventanas, esto es para evitar que los rayos del sol dañen a la PC, así como para evitar que el polvo se acumule con mayor rapidez, también hay que tratar de ubicar a la PC en un mueble que se pueda limpiar con facilidad, si en la habitación donde se encuentra la PC hay alfombra se debe aspirar con frecuencia para evitar que se acumule el polvo. También no es conveniente utilizar el monitor como “repisa”, esto quiere decir que no hay que colocar nada sobre el monitor ya que genera una gran cantidad de calor y es necesario disiparlo, lo mismo para el chasis del CPU, evitarse además ingerir alimentos o bebidas y al mismo tiempo trabajar en la computadora y con mayor razón puesto que dentro de una oficina se manejan registros contables, lista de personas, registros de inventarios o papelería de importancia para el desarrollo del trabajo especial que realiza, ante esta situación es importante tomar en cuenta que son documentos importantes y seguramente confidenciales, así como es vital proteger los documentos de virus informáticos que perjudiquen la eficiencia en el trabajo.

**CONSIDERACIONES FINALES:**

No exponer a la Pc a los rayos del sol.

Mantener a la PC alejada de equipos electrónicos o bocinas que produzcan campos magnéticos ya que pueden dañar la información.

Limpiar con frecuencia el mueble donde se encuentra la PC así como aspirar con frecuencia el área si es que hay alfombras.

No fumar cerca de la Pc.

Evitar comer y beber cuando se esté usando la Pc.

Usar “No Break” para regular la energía eléctrica y por si la energía se corta haya tiempo de guardar la información.

Cuando deje de usar la Pc, esperar a que se enfríe el monitor y colocarle la funda protectora así como al teclado y al chasis del CPU.

Revisión de la instalación eléctrica de la casa u oficina pero a través de un especialista.

## 1.2 Descripción del Proyecto

El Instituto Nacional de Educación Básica Experimental con Orientación Ocupacional J.V inició sus labores educativas en el año 2005, creado con la finalidad de contribuir al desarrollo socio económico de las comunidades donde están ubicados los institutos PEMEM (Capítulo II Fines y naturaleza del PEMEM, Artículo 8° inciso c) tiempo en el cual ha brindado oportunidades de estudio a aproximadamente 1,300 estudiantes del nivel básico. De los establecimientos educativos del nivel medio que existen en el municipio es el primero creado hace seis años.

La finalidad del Proyecto es implementar un Plan de Gestión administrativa en los procesos educativos en el cual se busca la participación y colaboración del personal de secretaría quienes son los encargados de este procedimiento, en este caso se refiere a certificados de estudio, constancias, actas, diplomas o cartas de recomendación que el estudiante o padres de familia requieran para la realización de trámites, estos documentos son importantes para los estudiantes puesto que la mayoría de ellos al concluir el tercer grado básico se incorpora al ambiente laboral y no continúa sus estudios.

Este proyecto contribuye a que los procesos mejoren y beneficien a los usuarios mediante el desarrollo de varias actividades entre las cuales se puede contar con:

1. Aplicación de una reubicación de los espacios.
2. Mantenimiento del equipo de cómputo. (por medio de una alianza con un Centro de Computación.
3. Mejora en la distribución de las tomas de energía eléctrica.
4. Aplicación de mantenimiento preventivo y correctivo. (de parte de las usuarias)
5. Capacitaciones técnicas al personal encargado de extender los documentos.
6. Elaboración de normas para solicitud de constancias aplicado a solicitantes y secretarias, además de la revisión de funciones de las secretarias.



### **1.3. Justificación**

El Municipio de El Asintal se encuentra a 12 kilómetros de la cabecera Departamental de Retalhuleu siendo un Municipio de vocación agrícola y en donde aún existen fincas que se dedican a la producción de café en la región, utilizando mano de obra no calificada y quienes además se encuentran viviendo en situaciones de pobreza y pobreza extrema, familias numerosas de hasta doce miembros viviendo en condiciones precarias puesto que existe además poco o nulo acceso a vivienda, salud y educación, situación que se ha prolongado durante años y con lo cual no se logra el desarrollo equitativo de la mayoría de los que conforman esta comunidad la cual está formada en su mayoría por personas de escasos recursos económicos dedicadas exclusivamente a las labores agrícolas.

Los beneficiarios directos del Proyecto son en total 370 alumnos que se encuentran estudiando el ciclo básico entre las edades de 12 a 15 años, (en el caso de los jóvenes que cuentan con 15 años o más en algunos casos cabe mencionar que los mismos han dejado de estudiar uno o dos años por cuestiones económicas y que ahora continúan sus estudios por medio de beca). En este aspecto es necesario resaltar que algunos estudiantes que dejan los estudios necesitan una constancia que les respalde los estudios alcanzados, un certificado, una constancia de buen comportamiento o diploma, actas y por lo tanto estos documentos significan para ellos el pase a un trabajo el cual necesitan porque se incorporan al entorno laboral luego de culminar tercero básico, en su mayoría por las mismas situaciones económicas y sociales que los rodean.

### **1.4 Objetivo General y Objetivos Específicos.**

General:

Ofrecer un servicio eficiente y eficaz en la Gestión Administrativa de los procesos educativos.

Específicos:

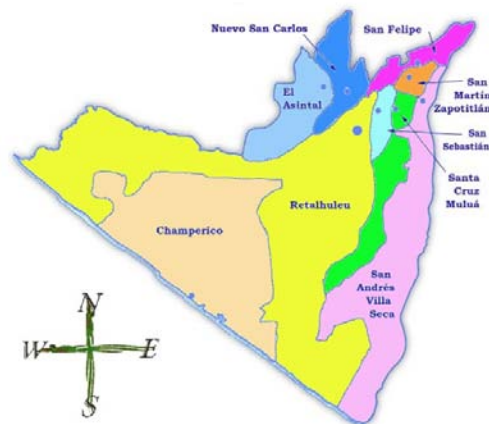
- Elaborar un Manual de procedimientos de la Gestión Administrativa.
- Facilitar los procesos administrativos en la formación educativa.
- Orientar a los estudiantes y padres de familia en los trámites administrativos.

### 1.5 Metas:

- Firmar una Alianza con una Academia de computación para el mantenimiento del equipo de cómputo.
- Que la Academia brinde tres capacitaciones al año al personal para el cuidado mínimo y mantenimiento preventivo al equipo de cómputo.
- Elaboración de un Manual de procedimientos administrativos.

### 1.6 Localización Física.

El Instituto Nacional de Educación Básica Experimental con Orientación Ocupacional de el Municipio de El Asintal, Retalhuleu, se ubica al noroccidente del departamento de Retalhuleu, limita al norte con el municipio de Colomba, del departamento de Quetzaltenango; al sur y al este con el municipio de Nuevo San Carlos, del departamento de Retalhuleu y al oeste con los municipios de Génova y Colomba del departamento de Quetzaltenango. Se localiza a  $14^{\circ} 35' 52''$  latitud norte y  $91^{\circ} 43' 37''$  longitud oeste, con una extensión territorial de  $112 \text{ km}^2$  su altitud varía de 100 msnm en la parte más baja, 400 m en la municipalidad, hasta 720 msnm en la parte más alta.



Pasillos principales del edificio.



Vista de los tres módulos y área verde.

## **Capítulo II**

### **Diseño y Metodología del Proyecto**

#### **2.1 Diagnóstico.**

##### **a. Parte Informativa.**

Centro Educativo:

Instituto Nacional Experimental de Educación Básica con Orientación Ocupacional J.V El Asintal. Retalhuleu.

Jornada de Trabajo:

Vespertina de Lunes a Viernes de 13.00 a 16.00 Horas.

Dirección:

Calle Principal El Asintal, Retalhuleu.

Teléfono:

77568773.

Directora:

PEM. Etelvina Esperanza Pérez Acabal.

Año de Fundación:

05 de Abril de 2005.

Grados y Secciones:

Primero básico (4 secciones) promedio 40 alumnos.

Segundo básico (3 secciones) promedio 35 alumnos.

Tercero básico (3 secciones) promedio 35 alumnos.

Proyectista:

Alfonso Argueta Batres.

Teléfono:

57858635.

Correo Electrónico:

[Arizzaconsultores08@yahoo.com](mailto:Arizzaconsultores08@yahoo.com)

### **b. Detección de Problemas:**

Se llevó a cabo una reunión con docentes, personal administrativo y representantes de los estudiantes en donde se procedió a realizar un listado de las situaciones que dificultan el procedimiento administrativo de la entrega de constancias y las cuales afectan el adecuado desarrollo de los procesos tanto administrativos como estudiantiles del establecimiento.

### **c. Detección de necesidades:**

Se trabajó a partir de la dinámica Lluvia de ideas.

- Edificio antiguo
- Agua potable deficiente
- Poco mobiliario para estudiantes
- Sub áreas con poca herramienta
- Faltan docentes para cubrir cursos
- No hay suficientes aulas para los estudiantes
- Poca iluminación eléctrica en los corredores
- Ventanales rotos
- Sanitarios con mal estado
- Áreas verdes insuficientes para esparcimiento del alumnado
- Deficiencia en la entrega de documentos a maestros, padres y alumnos.
- Espacio reducido en la bodega
- Aula de computación pequeña.

**d. Necesidades agrupadas por problemas.**

| <b>NECESIDADES</b>  | <b>PROBLEMAS</b>  |
|---|---|
| Edificio antiguo<br>Agua potable deficiente<br>Poca iluminación eléctrica en pasillos<br>Ventanales rotos<br>Sanitarios en mal estado<br>Espacio reducido en bodega | Mantenimiento de Inmuebles y mobiliario.                                      |
| Poco mobiliario para estudiantes<br>No hay suficientes aulas para estudiantes.<br>Aula pequeña de computación   | Hacinamiento.   |
| Deficiencia en entrega de documentos y constancias de parte de secretaría a maestros, padres y alumnos  | Deficiencia en entrega de documentos impresos a clientes internos y externos. |

**e. Cuadro de análisis de problemas.**

| <b>PROBLEMAS</b>  | <b>FACTORES QUE LOS PRODUCEN</b>  | <b>PROPUESTA DE SOLUCIONES</b>  |
|---|---|---|
| Mantenimiento de Inmuebles y Mobiliario.                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antigüedad del Edificio.</li> <li>- Bajo presupuesto para mantenimiento y reemplazo de bienes.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restauración del edificio por secciones.</li> <li>- Solicitar apoyo al Ministerio de Educación u otras instituciones para remozamiento.</li> <li>- Elaboración de Manual de mantenimiento previo a conocer presupuesto asignado y aprobado.</li> </ul> |
| Hacinamiento  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley de gratuidad</li> <li>- Pocos establecimientos del nivel medio en la localidad.</li> <li>- Edificio pequeño en comparación con la cantidad de estudiantes.</li> <li>-</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar ampliación de construcción a Ministerio de Educación u otras dependencias.</li> <li>- Aplicar medidas para ingreso de estudiantes.</li> </ul>  |
| Deficiencia en entrega de documentos impresos a clientes internos y externos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe procedimiento adecuado para realizar el proceso.</li> <li>- Equipo de cómputo en malas condiciones y obsoleto.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un Plan de Gestión Administrativa en procesos educativos.</li> </ul>  |

**f. Lista de principales problemas:**

- a. Mantenimiento de inmuebles y mobiliario.
- b. Hacinamiento.
- c. Deficiencia en entrega de documentos impresos a clientes internos y externos.

**g. Jerarquización de problemas:**

Se trabajó la jerarquización de problemas aplicando la escala y se obtuvo la siguiente valoración.

| <b>CRITERIOS</b> | <b>Urgencia de solución</b> | <b>Facilidad de solución</b> | <b>Solución por medio de proyectos</b> | <b>Estimación de bajos costos de Inversión</b> | <b>Obstaculiza el logro de objetivos institucionales</b> | <b>Total</b> | <b>Jerarquización</b> |
|------------------|-----------------------------|------------------------------|--|--|--|--------------|-----------------------|
| <b>PROBLEMAS</b> |                             |                              |  |  |  |              |                       |
| <b>a</b>         | <b>3</b>                    | <b>1</b>                     | <b>2</b>                               | <b>1</b>                                       | <b>3</b>   | <b>10</b>    | <b>1</b>              |
| <b>b</b>         | <b>3</b>                    | <b>1</b>                     | <b>2</b>                               | <b>1</b>                                       | <b>3</b>   | <b>10</b>    |                       |
| <b>c</b>         | <b>3</b>                    | <b>3</b>                     | <b>3</b>                               | <b>3</b>                                       | <b>3</b>   | <b>15</b>    | <b>1</b>              |

Se eligieron dos problemas por las autoridades del establecimiento pero al final se selecciona la correspondiente a la deficiencia en la entrega de documentos.

### **ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS**

Los involucrados en el presente Proyecto se encuentran representados por los estudiantes, profesores, padres de familia, otros establecimientos educativos, la supervisión escolar de nivel básico, supervisión Departamental y el Ministerio de Educación, teniendo cada uno de ellos sus respectivas funciones.

## ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS CON MATRIZ

| DIRECTOS  | INDIRECTOS   | EXCLUIDOS  | PERJUDICADOS Oponentes Potenciales                           |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes</li> <li>• Instituto El Asintal.</li> <li>• Padres de familia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestros</li> <li>• Supervisión Departamental</li> <li>• Supervisión de Nivel medio.</li> <li>• Ministerio de Educación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutos Nivel Medio del área.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguno.</li> </ul> |

| GRUPOS                  | INTERESES  | PROBLEMAS PERCIBIDOS   | RECURSOS Y MANDATOS   |
|-------------------------|--|--|---|
| Personal Administrativo | Brindar servicio adecuado. Buen servicio a jóvenes y padres de familia. Desempeñar mejor el trabajo. | Atraso de papelería por problemas técnicos. Responsabilidad de cada colaborador en mantenimiento preventivo de los equipos.                                    | Capacitar a colaboradores. Apoyar gestión. Mantenimiento preventivo. Uso exclusivo para personal administrativo. Capacitación a personal para los procedimientos administrativos.   |
| Personal Docente        | Tener papelería a tiempo y en buenas condiciones   | No existe privacidad en los ambientes y están desordenados. Las impresoras no funcionan por polvo y falta de mantenimiento. Tardanza en entrega de documentos. | Colaborar en diseño de la oficina. Donación de un mueble. Habilitar libro de sugerencias.   |
| Alumnos                 | Entrega rápida y eficiente de papelería y en tiempo adecuado.  | Las impresoras y los computadores no están bien. Mal funcionamiento.   | Colaborar con dirección en actividades relacionadas con mantenimiento y mejoramiento de la oficina.   |
| Padres de Familia       | Eficiencia en la entrega de la papelería y constancias.  | No entregan las constancias para solicitar becas en tiempo adecuado. Los certificados tardan en entregarlos por dificultades técnicas.                         | Colaborar con dirección en relación a donaciones o actividades para mejorar el servicio. Dar a conocer a padres de fam. Y alumnos los plazos y formas de solicitar las constancias. |

1. Dentro del proyecto se benefician en forma directa a 380 alumnos que se encuentran inscritos en el presente ciclo escolar quienes tendrán la papelería impresa claramente y sin contratiempos cuando la soliciten o soliciten cualquier otro documento que sirva para amparar la solicitud de becas, la renovación de las mismas o constancias de encontrarse estudiando en el establecimiento; estas para solicitud de becas como se menciona



anteriormente o para la solicitud de algún trabajo en el caso de los estudiantes de tercero básico.

2. Los beneficiarios indirectos se calculan en 130 familias puesto que con la papelería correspondiente tendrán los estudiantes más oportunidades de trabajo y estudio siendo un pilar en el sostenimiento del hogar.
3. Se beneficia en forma indirecta a la Supervisión Educativa puesto que tendrá los documentos que se solicitan en ella con eficiencia y eficacia.
4. Los docentes en su total 24 serán parte de los beneficiarios indirectos contando ellos también con listados oficiales impresos para control de asistencia o punteos de los alumnos.

|                  | INFLUENCIA BAJA                                     | INFLUENCIA ALTA   |
|------------------|---|---|
| IMPORTANCIA ALTA | Ministerio de Educación.<br>Supervisiones Escolares | Dirección del establecimiento.<br>Personal Administrativo |
| IMPORTANCIA BAJA | Padres de Familia<br>Estudiantes                    | No se considera ninguno en este aspecto.                  |

| INDIVIDUOS O GRUPOS     | INTERÉS EN EL PROYECTO | FORTALEZAS  | OPORTUNIDADES   | DEBILIDADES   | AMENAZAS  | COMO VAN A INFLUIR EN EL PROYECTO   | QUÉ PUEDE HACER EL PROYECTO POR ELLOS   | QUÉ PUEDEN HACER ELLOS  | IMPORTANCIA DEL PROYECTO |
|-------------------------|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| Estudiantes             | Alto                   | Disposición a colaborar.  | Acceso a Becas.<br>Acceso a trabajos.   | No conocen de procesos de atención al público.<br>Temor hacia las autoridades o docentes.                     | No lograr apoyo para becas.<br>Dificultad de oportunidad de trabajo.                                      | Participando en actividades que vayan en beneficio del proyecto y quedando satisfechos con la atención que se les brinda en la entrega de la papelería de respaldo. | Garantizar la entrega de documentos en tiempo adecuado.<br>Apoyarlo a la solicitud de becas por medio de las constancias que emita Dirección para tal efecto.                       | Apoyar actividades en   | Alta                     |
| Personal Administrativo | Alto                   | Dispuestos al cambio.<br>Interesados en el Proyecto.<br>Desean un ambiente diferente. | Capacitaciones<br>Mejora en el desempeño laboral.<br>Satisfacción personal.               | Habilidades técnicas.<br>No se encuentran actualizados en cuestión de manejo de equipos de cómputo.           | Falta de actualización en cuanto a manejo de equipos informáticos.<br>Desempeño deficiente en el trabajo. | Involucrándose en el Proyecto.<br>Capacitándose y conociendo sobre aspectos de mantenimiento preventivo.  | Mejora la entrega de documentos.<br>Establece un mejor clima laboral dentro del personal administrativo.  | Involucrarse en los cambios, capacitaciones u otras actividades que se llevarán a cabo en el desarrollo del proyecto. | Alta                     |
| Docentes                | Alto                   | Disposición a colaborar.<br>Desean que se tenga una mejor presentación al público.    | Mejor atención.<br>Listados oficiales en tiempo acorde a necesidades.                     | No cuentan con computadores portátiles.   | Errores en notas por listado de estudiantes.  | Participando con ideas que ayuden al funcionamiento del Proyecto.   | Se tienen los documentos que necesitan los docentes a tiempo y en buenas condiciones.<br>Mejor atención.  | Apoyo y compartir experiencias.   | Alta                     |
| Padres de Fam           | Alto                   | Dispuestos a colaborar con el mejoramiento del establecimiento y con las autoridades. | Respaldo de documentos para sus hijos.<br>Oportunidad de mejoras y apoyo socio económico. | No poseen acceso a medios tecnológicos.<br>Población en su mayoría analfabeta y de recursos económicos bajos. | Que sus hijos no logren una beca.<br>Que no logren ubicarse en un trabajo para apoyo de la familia.       | Siendo participativos y colaborando con actividades que puedan realizarse para la ejecución del proyecto.   | Entregar los documentos cuando los requiera el solicitante.<br>Contribuir con el padre de familia a que el joven adquiera el apoyo para beca o trabajo por medio de los documentos. | Apoyar con su participación en actividades o con recursos que se encuentren a su alcance.                             | Alta                     |

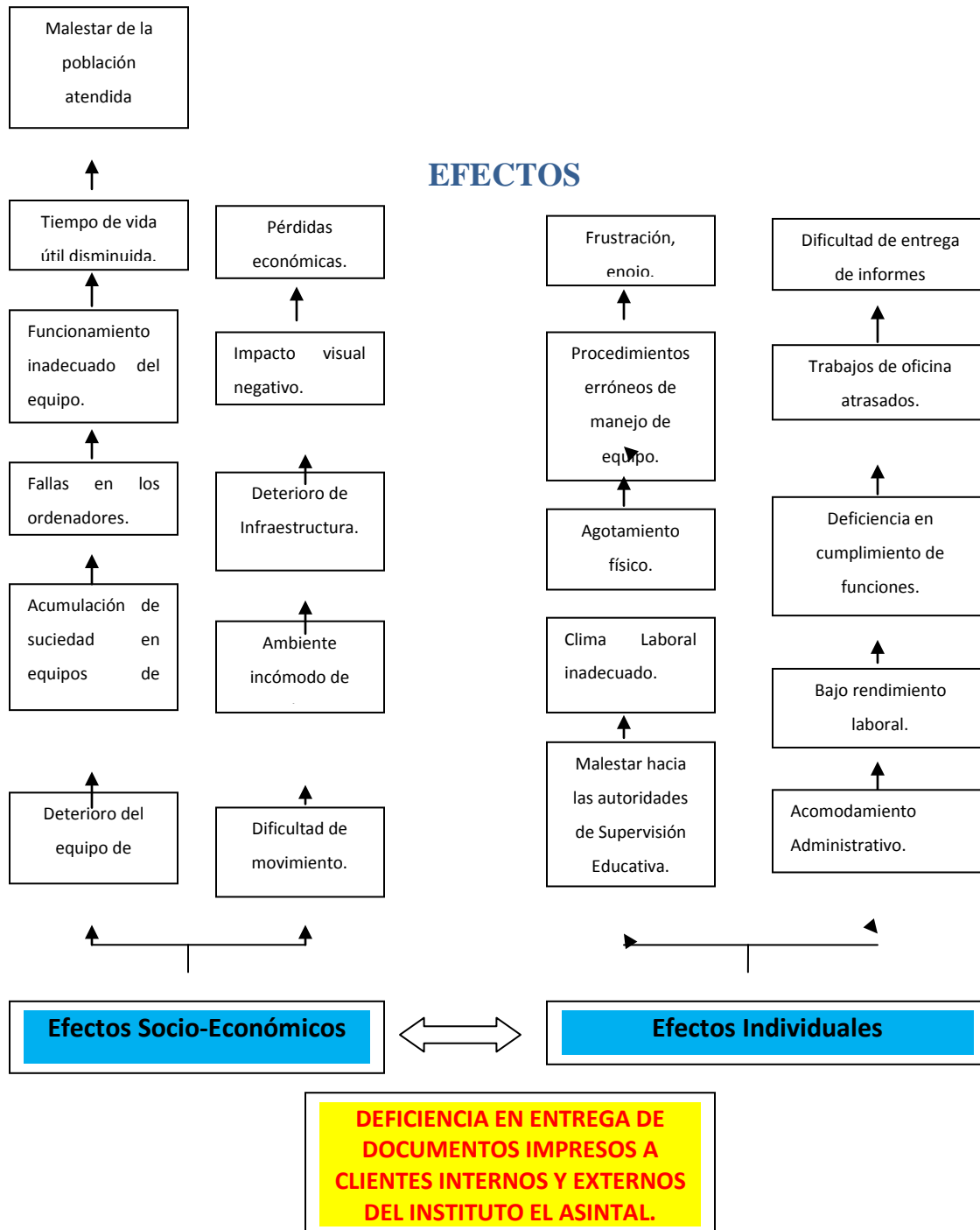
## **ANÁLISIS DE PROBLEMAS:**

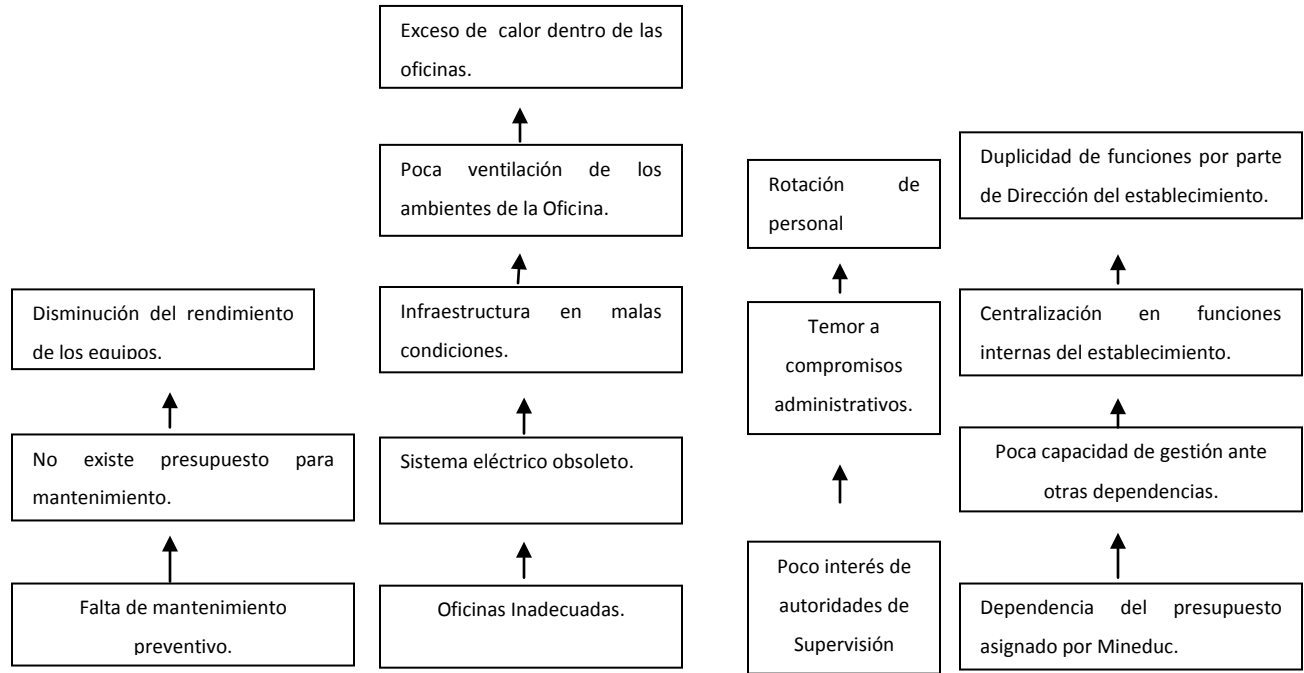
Se realiza una reunión con las partes interesadas y de las cuales se observa lo siguiente:

1. El equipo no tiene mantenimiento preventivo y correctivo.
2. Se mantiene un ambiente con polvo debido a la infraestructura y disposición de la oficina.
3. Las impresoras constantemente se ven afectadas en el desempeño por desperfectos de funcionamiento a causa del mantenimiento, aunque tengan poco tiempo de uso.
4. Las personas que utilizan el equipo no han tenido capacitación constante en el uso del mismo.
5. No se cuenta con anti virus que proteja el equipo de cómputo.
6. La fluctuación de energía altera el rendimiento del equipo.
7. La papelería que debe de entregarse a los alumnos sufre atrasos y errores a consecuencia del mal funcionamiento del equipo.
8. La papelería impresa es importante para que el alumno solicite becas o trabajos cuando estos lo requieran.
9. La papelería que solicitan los docentes tiene contratiempos debido a las causas descritas.
10. No se cuenta con el apoyo de la Supervisión Departamental en cuanto a aspectos técnicos en relación al equipo de cómputo.

# MARCO LÓGICO.

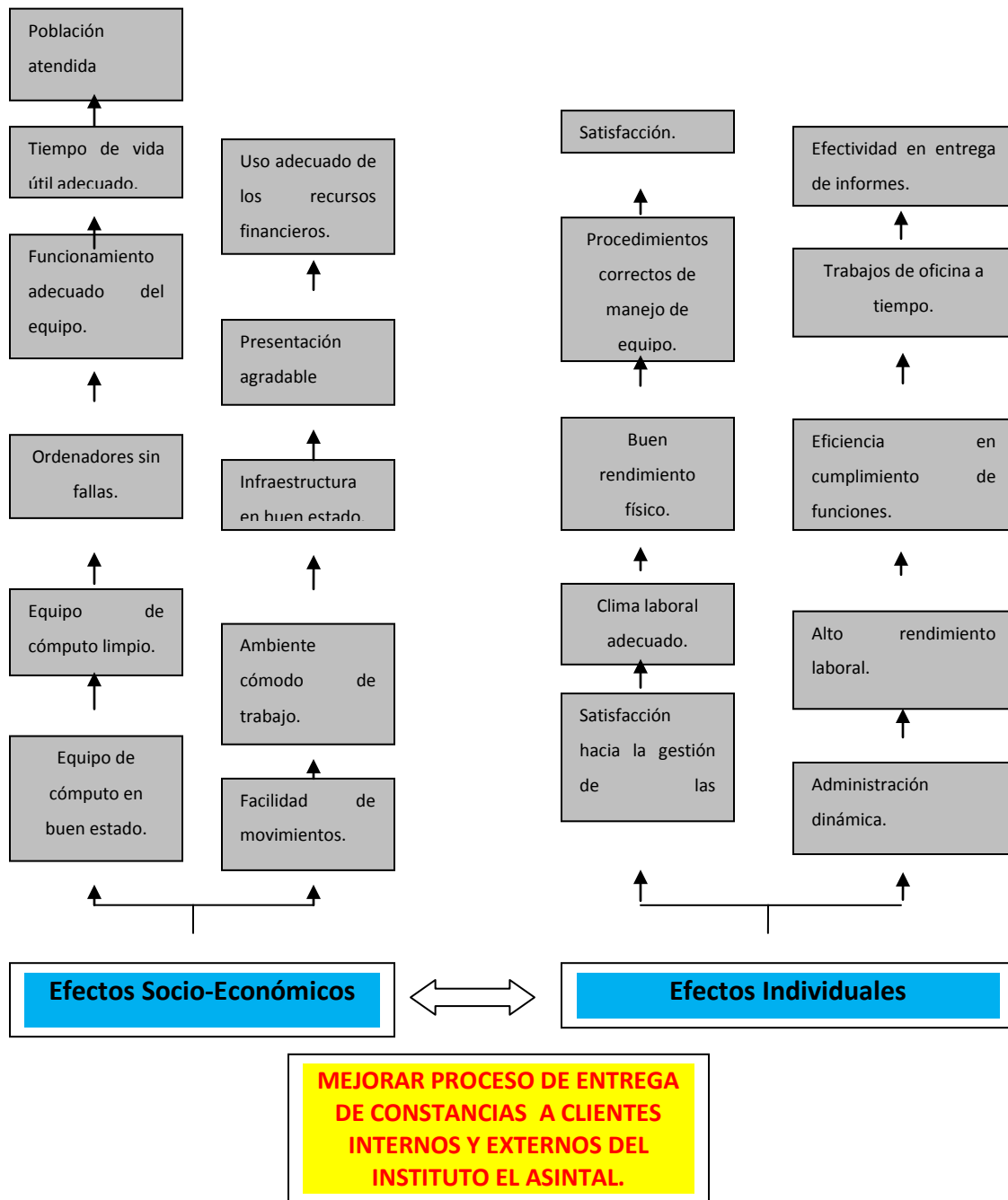
## 2.2 ARBOL DE PROBLEMAS

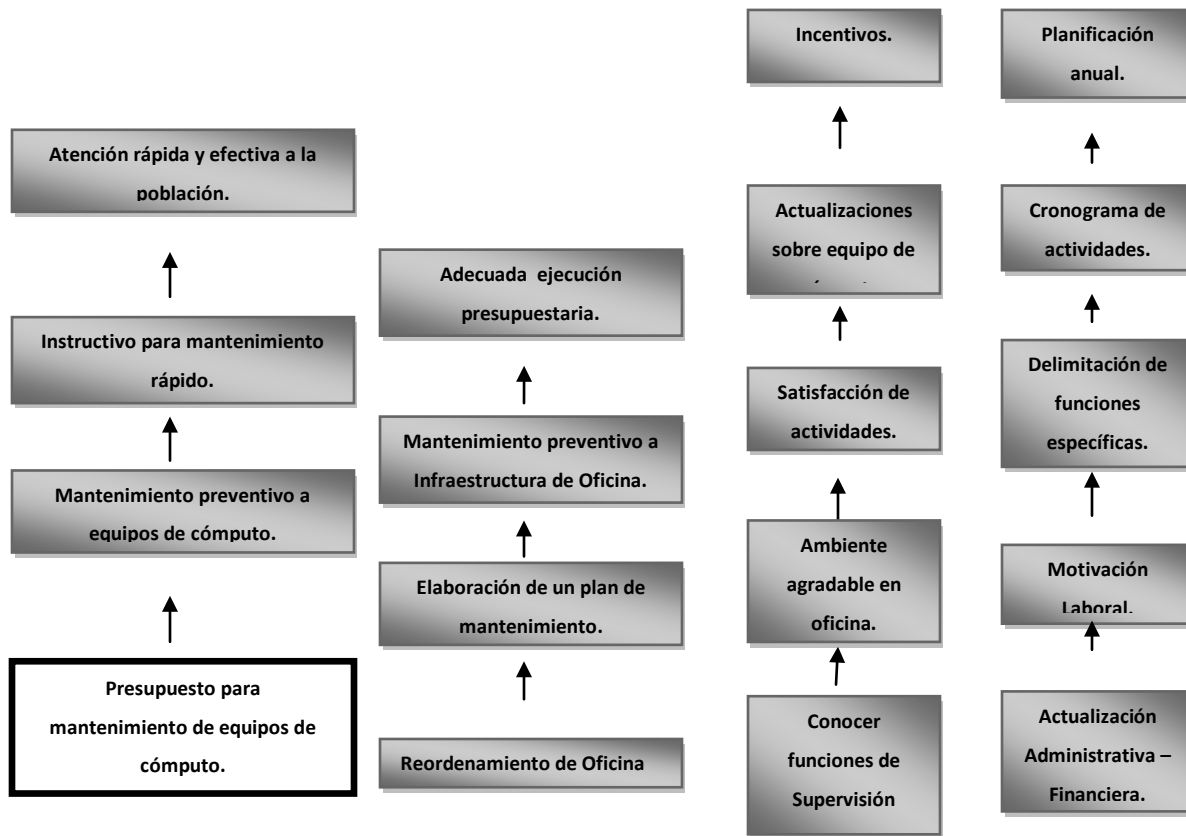




**CAUSAS**

## 2.3 ARBOL DE OBJETIVOS





**MEDIOS**

## **2.4 ANALISIS DE ALTERNATIVAS.**

Acciones complementarias:

- Revisar la fecha de adquisición del equipo de cómputo.
- Revisar las fechas del último mantenimiento.
- Revisión del equipo de cómputo para verificar las fallas que presenta.
- Entrevistar a los operadores del equipo para constatar la funcionalidad del mismo.

A raíz de lo descrito anteriormente se propone:

1. Capacitar al personal administrativo para que puedan generar y proporcionar los documentos en forma adecuada.
2. Implementar un Programa de capacitación constante para manejo adecuado del equipo.
3. Elaboración de un plan de mantenimiento tanto preventivo como correctivo para el equipo de computación y periféricos.

Se toman en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Viabilidad del proyecto: las personas encargadas del manejo del equipo de computación están dispuestas a integrarse a un plan de capacitación.
- b. Interés de parte de los beneficiarios directos: (alumnos) en este caso es la mayoría de beneficiarios, así como los padres de familia y personal docente manifestando su apoyo al mismo con la finalidad de mejorar la entrega de documentos impresos en el establecimiento.
- c. Recursos: Se tomarán en cuenta los recursos existentes tomando en consideración el presupuesto enviado por Mineduc para Institutos Experimentales, así como donaciones,

### **SELECCIÓN DE ALTERNATIVA:**

La alternativa que se ha seleccionado es la Implementación de un plan de mantenimiento y capacitación para el personal a cargo del equipo de cómputo.



## ANALISIS CUALITATIVO

| CRITERIOS                             | Alternativa 1                        | Alternativa 2                                 | Alternativa 3                         |
|---------------------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|
|                                       | Capacitar al personal Administrativo | Capacitación constante para manejo de equipo. | Elaboración de plan de mantenimiento. |
| Costos                                | Medio                                | Alto  | Bajo                                  |
| Tiempo                                | Medio                                | Alto  | Bajo                                  |
| Recursos Humanos                      | Alto                                 | Alto  | Bajo                                  |
| Aprovechamiento de Recursos locales.  | Medio                                | Medio   | Bajo                                  |
| Probabilidad de alcanzar el objetivo. | Medio                                | Medio   | Alto                                  |
| Viabilidad Institucional.             | Medio                                | Medio   | Alto                                  |
| Cuenta con aprobación de Dirección.   | Alta                                 | Alta  | Alta                                  |
| Beneficiarios aceptan el proyecto.    | Media                                | Alta  | Alta                                  |
| Ofrece facilidades su ejecución.      | Baja                                 | Media   | Alta                                  |

| CRITERIOS                             | Ponderación | Alternativa 1                         |           | Alternativa 2                                 |           | Alternativa 3                                   |            |
|---------------------------------------|-------------|---------------------------------------|-----------|---|-----------|---|------------|
|                                       |             | Capacitar al personal administrativo. |           | Capacitación constante para manejo de equipo. |           | Elaboración del Plan de Gestión Administrativa. |            |
|                                       |             | Valor Absoluto                        | Ponderado | Absoluto                                      | Ponderado | Absoluto  | Ponderado  |
| Costos                                | 3           | 3                                     | 9         | 3   | 9         | 2   | 6          |
| Tiempo                                | 4           | 3                                     | 12        | 2   | 8         | 2   | 8          |
| Recursos Humanos                      | 5           | 3                                     | 15        | 2   | 10        | 3   | 15         |
| Aprovechamiento de Recursos locales.  | 5           | 2                                     | 10        | 2   | 10        | 3   | 15         |
| Probabilidad de alcanzar el objetivo. | 5           | 2                                     | 10        | 1   | 5         | 3   | 15         |
| Viabilidad Institucional.             | 5           | 2                                     | 10        | 1   | 5         | 2   | 10         |
| Cuenta con aprobación de Dirección.   | 5           | 3                                     | 15        | 3   | 15        | 3   | 15         |
| Beneficiarios aceptan el proyecto.    | 4           | 2                                     | 8         | 4   | 16        | 3   | 12         |
| Ofrece facilidades su ejecución.      | 4           | 2                                     | 8         | 2   | 8         | 3   | 12         |
| <b>TOTAL</b>                          |             |                                       | <b>97</b> |   | <b>86</b> |   | <b>108</b> |

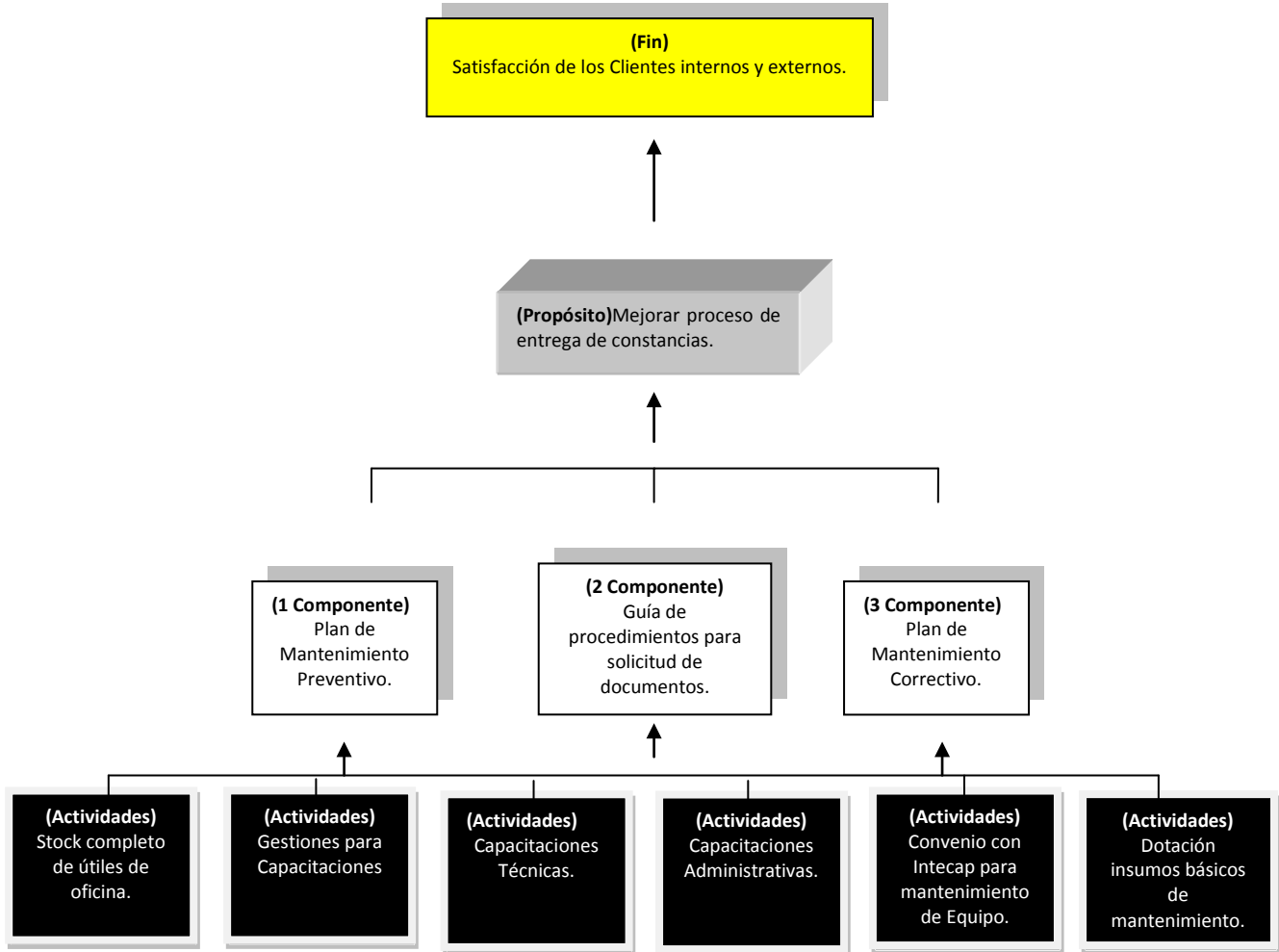
De acuerdo al análisis realizado y tomando en consideración los criterios para su aplicación la alternativa que resulta del mismo es la número tres, elaboración de un Plan de Gestión Administrativa el cual llevará consigo una asesoría que girará en dos partes:

- a. Mantenimiento preventivo.
- b. Mantenimiento correctivo.

Además dentro del mismo plan se ejecutará una inducción sobre la aplicación del Manual de Gestión al personal administrativo que será complemento para el antes mencionado.

Dentro de los criterios que se consideraron más importantes se estableció una nota de cinco, disminuyendo paulatinamente en orden de importancia.

**2.5 ESTRUCTURA ANALÍTICA DEL PROYECTO:**



## **2.6 RESUMEN NARRATIVO.**

### **DESCRIPCIÓN:**

### **FIN:**

El fin del proyecto es mejorar el proceso de entrega de constancias a los clientes internos y externos del Instituto Experimental de Educación Básica de El Asintal, Retalhuleu aplicando procesos administrativos efectivos para la entrega de los documentos solicitados, transformando la forma de atención en los mencionados procesos.

### **PROPÓSITO:**

El proyecto busca agilizar los procedimientos para entrega de los documentos a los interesados, evitando el retraso en trámites importantes, aplicando procedimientos administrativos adecuados a las funciones del personal contribuyendo de esta forma a mejorar la atención al público en la entrega de documentos importantes.

### **COMPONENTES:**

Dentro de los componentes se encuentra como primer punto la elaboración de un Plan de Mantenimiento dividido en dos partes:

- a. Mantenimiento preventivo, el cual se enfocará en el equipo de cómputo y periféricos.
- b. Mantenimiento correctivo dirigido de igual forma al equipo mencionado.

### **ACTIVIDADES:**

Dentro de las actividades contempladas se encuentra un plan de capacitación como complemento, establecer enlaces con Intecap o alguna otra institución con la finalidad de coordinar apoyo en aspectos técnicos y capacitación en áreas administrativas de procesos dirigidas al personal técnico administrativo del establecimiento.

## 2.7 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO.

Nombre del Proyecto:

Mejorar proceso de entrega de constancias a clientes internos y externos del Instituto de El Asintal.

Beneficiarios directos:

Los beneficiarios directos están aproximadamente en 380 estudiantes regulares del establecimiento que se encuentran desde el primero hasta el tercer grado del nivel básico del Instituto Nacional Experimental de El Asintal, Retalhuleu.

Condiciones previas:

El trabajo que se realiza actualmente en la Institución está a cargo de dos secretarías oficinistas quienes se encargan de emitir los documentos que solicitan los estudiantes o los padres de familia, pero presentan dificultades en cuanto a la entrega porque no existe un proceso para la solicitud, emisión y entrega de cualquier tipo de constancias, además de existir dificultades en cuanto al aspecto tecnológico y técnico lo cual hace que las entregas o emisiones de las constancias se retrasen con la dificultad de consecuentemente atrasar algunos trámites que los padres de familia deseen realizar en otras dependencias. Por esta misma situación se plantea la necesidad de modificar varios aspectos que entran a desempeñar un papel importante en este proceso, contando desde ya con la colaboración y voluntad de apoyo de las personas involucradas en el mismo para que pueda llevarse a cabo el presente proyecto.

## 2.8 Presupuesto.

| No. | INVERSION                      |          |                 |
|-----|--------------------------------|----------|-----------------|
|     | <b>Componente 01</b>           |          |                 |
|     | Stock de útiles de oficina     | 1,800.00 |                 |
|     |                                | 1,710.00 | 3,510.00        |
|     | Gestión para capacitaciones    | 150.00   | 150.00          |
|     |                                |          |                 |
|     | <b>Componente 02</b>           |          |                 |
|     | Capacitaciones técnicas        | 200.00   | 200.00          |
|     | Capacitaciones administrativas | 200.00   | 200.00          |
|     |                                |          |                 |
|     | <b>Componente 03</b>           |          |                 |
|     | Convenio con Intecap           | 150.00   | 150.00          |
|     | Insumos de Oficina             | 600.00   | 600.00          |
|     | Reordenamiento de Oficina      | 4,500.00 | 4,500.00        |
|     | <b>TOTAL:</b>                  |          | <b>9,310.00</b> |

## 2.9 Cronograma.

| CRONOGRAMA   | DIA<br>S | INICIO   | FINAL    | ENERO |   |   |   | FEBRERO |   |   |   | MARZO |   |   |   | OBSERVACIONES |  |  |   |
|--|----------|----------|----------|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|---------------|--|--|---|
|  |          |          |          | 1     | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |               |  |  |   |
| Ejecución del Proyecto.                                    | 87       | 03-01-12 | 31-03-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Componente 1   |          |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| <b>Plan de Mantenimiento Preventivo</b>                    | 28       | 04-01-12 | 31-01-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Surir Stock de útiles de oficina                           | 13       | 04-01-12 | 16-01-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Gestiones para capacitaciones                              | 15       | 17-01-12 | 31-01-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Componente 2   |          |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| <b>Guía de Procedimientos para solicitud de documentos</b> | 27       | 01-02-12 | 29-02-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Capacitaciones técnicas                                    | 14       | 01-02-12 | 15-02-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Capacitaciones Administrativas                             | 13       | 16-02-12 | 29-02-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Componente 3   |          |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| <b>Mantenimiento Correctivo</b>                            | 18       | 01-03-12 | 31-02-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Convenio con Intecap                                       | 05       | 01-03-12 | 06-03-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Dotación de Insumos Básicos                                | 07       | 07-03-12 | 14-03-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
| Reordenamiento de Oficina                                  | 06       | 15-03-12 | 31-03-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |   |
|  |          |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  | En esta fase se modificará la posición del mobiliario para hacer más cómodo el espacio. |

## **CAPITULO III**

### **MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO.**

#### **3.1 Plan de Monitoreo y Evaluación (M y E)**

##### **Políticas y reglas del procedimiento.**

##### **a. La prioridad que tendrá el M y E en el proyecto.**

El Proyecto se estará monitoreando en el desarrollo del mismo, tanto de forma interna como externa y se involucrarán la Directora del establecimiento y el Sub Director, además de contar con la colaboración del representante del claustro de catedráticos, el representante estudiantil y el presidente del Patronato de padres de familia.

El monitoreo externo del proyecto estará a cargo de los representantes del Patronato de padres de familia quienes delegaran en su oportunidad a la persona encargada de la evaluación, la cual se estará realizando cada fin de mes en las instalaciones del establecimiento.

El propósito de este proceso es evaluar las deficiencias que presente durante el desarrollo del mismo y así corregir las fallas detectadas a su debido tiempo tomando las correcciones para que el proyecto siga su curso adecuadamente, además de fortalecer los avances que se vayan obteniendo.

La directora del establecimiento junto con el representante del claustro de catedráticos y representantes estudiantiles se reunirá quincenalmente para evaluar los avances, dificultades y errores que presente el proceso.

##### **b. Participación de los Involucrados.**

La Directora así como las personas que se encuentran involucradas en el Monitoreo y Evaluación del Proyecto será el grupo que estará encargado de la supervisión general del mismo, esta participación estará basada en la observación del desarrollo de las actividades, la forma de entrega de documentos y del proceso administrativo que se estará implementando, estas supervisiones se estarán realizando semanalmente pero con mayor

énfasis en las fechas de entrega de boletines escolares para evaluar el procedimiento y fecha de entrega de los documentos.

Pero en esta sección los estudiantes formarán parte importante del proceso evaluativo puesto que serán ellos por medio de sus respectivos representantes quienes estarán observando el desarrollo del proyecto en donde tendrán una especial participación, en este punto ellos realizarán una evaluación visual y llevarán una hoja de control o lista de cotejo en donde anotarán cada uno de los procedimientos que se han puesto en práctica y si estos llevan un orden de acuerdo a lo planteado en el proyecto.

Los padres de familia representados por el patronato elegirán un miembro al azar para que sea el cliente misterioso y así obtener una evaluación objetiva de los procedimientos administrativos aplicados.

La evaluación que el cliente misterioso realiza la estará efectuando semanalmente.

### **c. Técnicas utilizadas en el M y E**

#### **Observación:**

Esta la estará realizando la Directora del establecimiento junto con los representantes de padres y estudiantes por medio de una lista de cotejo.

#### **Análisis de resultados:**

Se estará trabajando por medio de reuniones que se programen con las personas encargadas de la evaluación, junto el proyectista.

#### **Encuestas:**

Se estarán aplicando a los usuarios y los encargados de su aplicación serán los que integran la Comisión de Monitoreo, que en este caso es la Directora, representantes de los catedráticos, estudiantes y padres de familia.

### **Responsables de tomar acciones relacionadas con la información de evaluación:**

También es la Comisión formada para el efecto quienes a su vez se reunirán con el encargado del Proyecto tomando en consideración los resultados que las evaluaciones arrojen y tomando decisiones en base a los mismos resultados.

### **Estructura organizacional:**

El desarrollo del Proyecto y su supervisión estará ligado específicamente por medio de la Comisión y el encargado del Proyecto.

### **Recursos Humanos:**

Proyectista

Directora

Patronato de padres de familia.

Directiva de estudiantes.

Directiva de docentes.

Estudiantes

Docentes

### **Determinación de Incentivos:**

En lo que se refiere a los incentivos estos se reconocerán de acuerdo a la labor realizada y compensados con un diploma de participación en el proceso del desarrollo del Proyecto.

### **Difusión:**

En lo que respecta a la difusión del proyecto, ésta se realizará en las reuniones de padres de familia y en reuniones de docentes en donde se brindarán pormenores, tales como los avances, resultados y los inconvenientes que se han tenido a lo largo del mismo.



Este proyecto se encontrará disponible en una página Web realizada para tal efecto en donde podrán conocer los detalles, fotografías y todo lo relacionado con el mismo.

**Plan de trabajo:**

Todas las actividades y la programación de las mismas se encontrarán bajo la tutela de la Comisión que estará formada por Directora, representante de docentes y estudiantes del establecimiento, quienes a su vez informarán de todos los acontecimientos al responsable del proyecto con la finalidad de tomar decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos.

**3.2 Cronograma de Actividades Monitoreo y Evaluación.**

| CRONOGRAMA ACTIVIDADES MONITOREO Y EVALUACIÓN.    | INICIO   | FINAL    | ENERO |   |   |   | FEBRERO |   |   |   | MARZO |   |   |   | OBSERVACIONES |  |  |  |
|---|----------|----------|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|---------------|--|--|--|
|   |          |          | 1     | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |               |  |  |  |
| <b>Monitoreo Interno</b>                          | 03-01-12 | 31-03-12 |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |
| Comisión de Representantes del establecimiento.   |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |
| Estudiantes aplicando lista de cotejo             |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |
| <b>Monitoreo Externo</b>                          |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |
| Cliente Misterioso                                |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |
| <b>Evaluación Sumativa Final</b>                  |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |
| Se reúne Comisión con el responsable del Proyecto |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |
| Reunión final para evaluación completa            |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |
|   |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |
|   |          |          |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |               |  |  |  |

## **CAPITULO IV**

### **BENEFICIARIOS Y RECURSOS DEL PROYECTO.**

#### **4.1 Beneficiarios previstos.**

Estos beneficiarios son todos aquellos que pertenecen a la comunidad educativa que en este caso son docentes, estudiantes, padres de familia y autoridades del centro educativo en donde se desarrolla el proyecto.

#### **4.2 Recursos Humanos.**

Directora y sub director del establecimiento.

Personal docente y administrativo.

Estudiantes.

Padres de familia quienes actúan como clientes externos.

#### **4.3 Recursos materiales y financieros.**

Papel bond.

Computador e impresora.

Impresiones.

Cañonera.

Cámara digital.

#### **4.4 Financieros.**

El costo neto del Proyecto se encuentra en los Q.9,310.00.

## **Capítulo V**

### **Resultados y Proceso de Evaluación del Proyecto.**

#### **5.1.Resultados.**

Los resultados han sido favorables para la buena gestión administrativa en el establecimiento educativo y dentro de estos que deja la realización del Proyecto se encuentran los siguientes:

- a. Mejores prácticas administrativas por parte del personal de secretaría a partir de la implementación del plan de gestión administrativa.
- b. Se elabora e implementa un Manual de procedimientos para Gestiones administrativas el cual detalla la ruta a seguir y los procedimientos que se tienen que llevar a cabo no solo por parte de las secretarias encargadas de este proceso sino también los procedimientos que deben de realizar los usuarios, en este caso los estudiantes y padres de familia que utilizan los servicios educativos.
- c. Se conocen a fondo las funciones de cada una de las personas encargadas de estos procedimientos, que aunque se encuentran contratadas por el Estado desconocían las mismas por la ausencia de inducción al tomar posesión del cargo.

#### **Sostenibilidad de los resultados del Proyecto.**

El proyecto se hace sostenible debido a:

- La gestión administrativa del establecimiento es continua puesto que en cualquier momento se solicita la extensión de documentos que respalden el proceso de enseñanza aprendizaje brindado a los estudiantes.

- Los resultados siendo favorables hacen que se siga aplicando el procedimiento adecuado, lo cual se transforma en reducción de costos, tiempo y un buen servicio al cliente interno y externo.
- El cambio o transformación en tiempo y calidad se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios lo que fortalece y motiva a los colaboradores a continuar y solicitar estos procedimientos.

### **Participación de la Comunidad educativa.**

Tanto los estudiantes como padres de familia y docentes se encuentran satisfechos con los resultados obtenidos y los cambios reflejados con la implementación del Plan de Gestión, los comentarios vertidos en las reuniones de padres de familia y de docentes han sido favorables expresando en todo momento su apoyo y a la vez motivando para que se siga utilizando este procedimiento, esto se transforma en reducción de tiempo para solicitar documentos y conocen el procedimiento adecuado para realizar cualquier trámite que se refiera a este proceso.

### **5.2.Evaluación de Impacto en Comunidad Educativa.**

De acuerdo a la MML y al indicador reflejado en el nivel Fin el Proceso administrativo de gestión ha sido positivo puesto que se ha visto reflejado en el mejoramiento de este procedimiento, todos los participantes en el desarrollo de este proyecto han expresado su satisfacción con los resultados obtenidos, han disminuido los reclamos de los clientes hacia las personas encargadas de extender los documentos, el tiempo que se utiliza en este procedimiento administrativo está acorde a las funciones y tiempos adecuados.

El informe que ha brindado la Comisión de Evaluación durante la última reunión confirma que los resultados son satisfactorios y recomienda que se siga aplicando y desarrollando este procedimiento.

En relación al Propósito se ha logrado agilizar los procedimientos administrativos bajo un orden y disciplina que hace evitar el retraso en trámites que son importantes para la

comunidad educativa, puesto que esto, o sea el retraso o irregularidades en los documentos puede presentar para estudiantes la pérdida de oportunidades en empleo o becas de las cuales están pendientes para seguir estudiando o generando ingresos para el sostén familiar.

En este nivel el involucramiento de la comunidad educativa ha sido generadora de cambios y motivacional para las personas encargadas del proyecto, ha generado además un sentido de responsabilidad en las personas que anteriormente no prestaban importancia a este procedimiento administrativo.

En lo referente a los Componentes se ha instruido, además de insistir en la aplicación de mantenimiento correctivo y ante todo preventivo del equipo de cómputo, esto por medio de una academia de computación con quienes se ha realizado una alianza convenida a un plazo de dos años.

Y en lo relacionado a las actividades estas se llevaron a cabo de acuerdo a la alianza que se realizó con la academia en mención, la cual se encarga de brindar asesoramiento técnico referente al manejo de equipo de cómputo y periféricos, así como la asesoría relacionada a la aplicación del Plan de Gestión Administrativa.

### **5.3.Evaluación Fases del Proyecto.**

#### **Evaluación del diagnóstico:**

Al momento de realizar el Diagnóstico se manejó un poco de incertidumbre de parte de los docentes y administrativos pero por medio de la lluvia de ideas y que surgió de ellos en forma natural se dio inicio al trabajo del proyecto y al final se enfocaron en el problema que representaba la gestión administrativa cuando de entrega de documentos se trataba, todos conscientes e involucrados del problema empiezan a aportar ideas las cuales fueron estructurándose en el Árbol de problemas y con esta técnica el aporte y

las expectativas de los participantes fueron favorables y se logra entonces la participación activa y participativa de los involucrados.

### **Evaluación de preparación del Proyecto:**

En este caso se utilizó la Metodología del Marco Lógico lo que permitió un mejor procedimiento para implementar el análisis y las estrategias adecuadas para lograr la ejecución del proyecto mencionado, con esta metodología se comprueba además que el proyecto fuera sostenible, que se mantuviera en el tiempo aún cuando las personas que lo iniciaron ya no estuvieran presentes y que el tiempo fuera el adecuado para la ejecución.

### **Evaluación de ejecución del Proyecto:**

Esta fue una fase importante dentro del proyecto puesto que aquí se verifica que todos los procedimientos y componentes fueran aplicados y desarrollados, se evaluaron además las actividades para corroborar que estas fueran las adecuadas y acordadas a lo planteado y que se cumplieran con los lineamientos establecidos para el efecto.

### **Evaluación final del proceso:**

Esta evaluación hace que el proyecto sea permanente puesto que queda demostrada la necesidad de continuar con estos procesos administrativos con la finalidad de mantener al cliente satisfecho, demostrando por medio de la participación de la comunidad educativa estos resultados, en cuanto a la sostenibilidad del proyecto este tendrá un seguimiento por parte de la Directora y el encargado del proyecto además de contar con un Manual de gestión que dicta la ruta a seguir para los procedimientos administrativos.

### Evaluación de Impacto:

Con el desarrollo de este proyecto la comunidad educativa en general ha quedado satisfecha y se ha comprobado que la aplicación de este plan de Gestión administrativa ha cambiado los procedimientos y los ha mejorado, además de que las personas que han intervenido se encuentran en las mejor disposición de continuar aplicándolo, surge además el compromiso de parte de la Dirección del establecimiento para establecer contacto con padres de familia que ingresan por primera vez a sus hijos al establecimiento para que puedan verificar o calificar los procedimientos administrativos que se están utilizando y realizar cambios o mejoras en los mismos.

### EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL PROYECTO

| MONITOREO Y EVALUACIÓN                            | INICIO   | FINAL    | 1 E | 2 | 3 | 4 | 1 F | 2 | 3 | 4 | 1 M | 2 | 3 | 4 | OBSERVACIONES |
|---|----------|----------|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|---------------|
| <b>Monitoreo Interno</b>                          | 03-01-12 | 31-03-12 |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |               |
| Representantes del establecimiento.               |          |          |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |               |
| Lista de cotejo                                   |          |          |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |               |
| <b>Monitoreo Externo</b>                          |          |          |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |               |
| Cliente Misterioso                                |          |          |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |               |
| <b>Evaluación Sumativa Final</b>                  |          |          |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |               |
| Se reúne Comisión con el responsable del Proyecto |          |          |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |               |
| Reunión final para evaluación completa.           |          |          |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |               |



## **Conclusiones**

1. La implementación del Plan de Gestión Administrativa mejoró los procesos educativos en el Instituto de Educación básica experimental de El Asintal.
2. A partir del desarrollo del Plan de Gestión se brinda un servicio eficiente y eficaz en la gestión administrativa.
3. La comunidad educativa del Instituto básico experimental se encuentra satisfecha con el mejoramiento de los servicios prestados por la institución.
4. La imagen institucional se fortaleció a partir de los cambios efectuados con la aplicación de los procesos administrativos.
5. Al dar a conocer los procedimientos administrativos los usuarios se familiarizan con la ruta a seguir para efectuar trámites administrativos.
6. El trabajo administrativo se facilita con la aplicación del plan de gestión.
7. La satisfacción laboral mejoró cuando se implementó el plan de Gestión Administrativa.

## **Recomendaciones.**

1. Se sugiere evaluar trimestralmente la eficiencia y eficacia en los servicios prestados.
2. Se sugiere evaluar e implementar mejoras constantemente de los servicios administrativos prestados por la institución educativa.
3. Se sugiere revisar dos veces al año el Plan de gestión administrativa para evaluar sus resultados.
4. Se propone que se reúnan a compartir la experiencia con otros establecimientos educativos comparando y evaluando los resultados.
5. El manual de procedimientos administrativos debe de aplicarse y respetarse para obtener mejores resultados.
6. Se exhorta a las autoridades educativas a informarse sobre los procedimientos para conocer el funcionamiento de la Gestión administrativa en la educación.
7. Se sugiere al Gerente Educativo conocer a fondo las políticas administrativas para poder cumplir con ellas.
8. Se sugiere realizar Auditorías de Procedimientos con la finalidad de mantener en orden la aplicación de estos procesos.
9. Se recomienda que para darle seguimiento a este proyecto debe de crearse un Manual de Calidad de Procedimientos.

### **Fuentes de consulta:**

- Hampton, David R. Administración contemporánea. Editorial McGraw Hill. México. (2008)
- Miranda Calderón, I.C (2008) Tesis inédita Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Administración educativa basada en la filosofía y pedagogía Amigoniana en los centros educativos dirigidos por las Hermanas Terciarias Capuchinas de la Sagrada Familia en Guatemala. Disponible en <http://biblioteca.ung.edu.gt>.
- Robbins, Stephen P. Administración, Teoría y práctica. Editorial Prentice Hill Hispanoamericana. México. (2011)
- Terry y Franklin. Principios de Administración. Editorial Compañía editorial continental. México. (2007)
- UNESCO (2004) Ministerio de Educación de Guatemala. Gestión Administrativa. Disponible en <http://mineduc.edu.gt>
- Diccionario de la Real Academia Española (2011). Disponible en <http://lema.rae.es>

## **ANEXOS**

## Anexo 1



Representantes docentes discutiendo la aplicación del Manual.



Directora



Presidente del Patronato de padres de familia.



Padres de Familia escuchando los cambios de la aplicación del Manual.



## Anexo 2

Instituto Nac. De Educación Básica con Orientación Ocupacional  
El Asintal, Retalhuleu.

### LISTA DE COTEJO.

Aplicado a la atención al cliente en procesos administrativos.

| No | ASPECTOS   | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| 1  | El personal le brinda la bienvenida  |    |    |               |
| 2  | El personal es amable  |    |    |               |
| 3  | Le preguntan qué trámite realizará.  |    |    |               |
| 4  | Lo atienden inmediatamente   |    |    |               |
| 5  | Cree usted que la atención debe mejorar.   |    |    |               |
| 6  | Tarda mucho tiempo un trámite  |    |    |               |
| 7  | Ha demorado un trámite sencillo más de una hora  |    |    |               |
| 8  | El personal brinda a usted información adecuada al momento de realizar una consulta                                |    |    |               |
| 9  | Cuando le entregan los documentos, estos generalmente van sin errores.   |    |    |               |
| 10 | Debe de solicitar de nuevo otros documentos porque los que le han entregado no sirven o tienen errores.            |    |    |               |
| 11 | Cuando llega la segunda ocasión a reponer documentos, la persona que lo atiende lo hace sin regaños y amablemente. |    |    |               |
| 12 | Ha tenido problemas porque los documentos que le extienden no están bien redactados.                               |    |    |               |
| 13 | Ha tenido problemas porque los documentos se los han entregado tarde.  |    |    |               |
| 14 | Ha perdido una oportunidad de trabajo o beca su hijo a causa de un documento mal elaborado.                        |    |    |               |
| 15 | La calidad de impresión es buena.  |    |    |               |

Fuente: Elaboración propia.

NOTA: Este formato se aplicó a: padres de familia.



Instituto Nac. De Educación Básica con Orientación Ocupacional  
El Asintal, Retalhuleu.

### LISTA DE COTEJO.

**Aplicado a la atención al cliente en procesos administrativos.**

| No | ASPECTOS   | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| 1  | El personal le brinda la bienvenida  |    |    |               |
| 2  | El personal es amable  |    |    |               |
| 3  | Le preguntan qué trámite realizará.  |    |    |               |
| 4  | Lo atienden inmediatamente   |    |    |               |
| 5  | Cree usted que la atención debe mejorar.   |    |    |               |
| 6  | Tarda mucho tiempo un trámite  |    |    |               |
| 7  | Ha demorado un trámite sencillo más de una hora  |    |    |               |
| 8  | El personal brinda a usted información adecuada al momento de realizar una consulta                                |    |    |               |
| 9  | Cuando le entregan los documentos, estos generalmente van sin errores.   |    |    |               |
| 10 | Debe de solicitar de nuevo otros documentos porque los que le han entregado no sirven o tienen errores.            |    |    |               |
| 11 | Cuando llega la segunda ocasión a reponer documentos, la persona que lo atiende lo hace sin regaños y amablemente. |    |    |               |
| 12 | Ha tenido problemas porque los documentos que le extienden no están bien redactados.                               |    |    |               |
| 13 | Los listados oficiales de alumnos se los entregan bien y a tiempo.   |    |    |               |
| 14 | Ha tenido problemas con los estudiantes a causa de un documento mal elaborado.                                     |    |    |               |
| 15 | La calidad de impresión es buena.  |    |    |               |

Fuente: Elaboración propia.

NOTA: Este formato se aplicó a los docentes, pregunta 13 y 14 cambian.

## Anexo 4



Instituto Nac. De Educación Básica con Orientación Ocupacional  
El Asintal, Retalhuleu.

### LISTA DE COTEJO.

**Aplicado a la atención al cliente en procesos administrativos.**

| No | ASPECTOS   | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| 1  | El personal le brinda la bienvenida  |    |    |               |
| 2  | El personal es amable  |    |    |               |
| 3  | Le preguntan qué trámite realizará.  |    |    |               |
| 4  | Lo atienden inmediatamente   |    |    |               |
| 5  | Cree usted que la atención debe mejorar.   |    |    |               |
| 6  | Tarda mucho tiempo un trámite  |    |    |               |
| 7  | Los trámites los realiza en horas de clase.  |    |    |               |
| 8  | El personal brinda información adecuada al momento de realizar una consulta.                                       |    |    |               |
| 9  | Los documentos solicitados están sin errores.  |    |    |               |
| 10 | Debe de solicitar de nuevo otros documentos porque los que le han entregado no sirven o tienen errores.            |    |    |               |
| 11 | Cuando llega la segunda ocasión a reponer documentos, la persona que lo atiende lo hace sin regaños y amablemente. |    |    |               |
| 12 | Ha tenido problemas porque los documentos que le extienden no están bien redactados.                               |    |    |               |
| 13 | Ha tenido problemas porque los documentos se los han entregado tarde.  |    |    |               |
| 14 | Ha perdido una oportunidad de trabajo o beca a causa de un documento mal elaborado.                                |    |    |               |
| 15 | La calidad de impresión es buena.  |    |    |               |

Fuente: Elaboración propia.

NOTA: Formato aplicado a estudiantes, las preguntas 7 y 9 se modificaron.





## Anexo 5

Instituto Nac. De Educación Básica con Orientación Ocupacional  
El Asintal, Retalhuleu.

### LISTA DE COTEJO.

#### Aplicado a personal Administrativo.

| No | ASPECTOS   | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| 1  | Cuando inicia su relación laboral le brindaron inducción.  |    |    |               |
| 2  | Posee una experiencia administrativa anterior a este trabajo.  |    |    |               |
| 3  | Conoce algún Manual que indique los procedimientos administrativos que debe aplicar en el Instituto.   |    |    |               |
| 4  | Conoce sus funciones.  |    |    |               |
| 5  | Aplica sus funciones.  |    |    |               |
| 6  | Alguien la ha indicado si realiza bien su trabajo.   |    |    |               |
| 7  | Considera usted que los trámites que le solicitan se efectúan en el tiempo apropiado.                  |    |    |               |
| 8  | Brinda información adecuada al momento de realizarle una consulta.                                     |    |    |               |
| 9  | Los documentos solicitados que emite están sin errores.  |    |    |               |
| 10 | Deben de solicitar otros documentos porque los que le ha entregado no sirven o tienen errores.         |    |    |               |
| 11 | Cuando llega una persona por segunda ocasión a reponer documentos, usted verifica porqué tuvo errores. |    |    |               |
| 12 | Ha enfrentado problemas con los usuarios porque los documentos que ha extendido están mal redactados.  |    |    |               |
| 13 | Considera usted que si utiliza un Manual puede mejorar la atención al cliente.                         |    |    |               |
| 14 | Está dispuesto al cambio de procedimientos administrativos.  |    |    |               |
| 15 | Considera que el equipo de cómputo es efectivo.  |    |    |               |

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 6.

### Ficha de Monitoreo.

Ficha de Supervisión:

Nombre de la persona:

Puesto que ocupa:

Nombre de la actividad:

Fecha y hora:

| Aspectos a calificar |  | Si | No |
|----------------------|--|----|----|
| 1                    | La actividad estaba programada debidamente.                    |    |    |
| 2                    | Se contribuye con la mejora de atención al público.            |    |    |
| 3                    | Sirve de apoyo la actividad realizada en el establecimiento.   |    |    |
| 4                    | Considera eficiente la actividad.                              |    |    |
| 5                    | En una escala de 1 a 5 puntos, cuánto le brinda a la actividad |    |    |
|                      | Recomendaciones:   |    |    |

Fuente:

Elaboración propia.

NOTA: Este formato fue utilizado por las personas involucradas en el proyecto, docentes de la comisión y Directora.

## Anexo 7.

### Ficha de supervisión de la Directora FICHA DE MONITOREO.

Nombre de la Supervisora:

Puesto que ocupa:

Nombre de la actividad:

Fecha y Hora de la Supervisión:

#### Aspectos a Calificar

|   |  |    |    |
|---|--|----|----|
| 1 | Considera que las actividades del Proyecto han sido las adecuadas. | SI | NO |
| 2 | Cree que el Proyecto ha avanzado de acuerdo a lo programado.       |    |    |
| 3 | La Comisión ha desarrollado las actividades pertinentes.           |    |    |
| 4 | Cree que es adecuado el trabajo realizado al momento.              |    |    |
| 5 | La comunidad educativa ha apoyado el proyecto.                     |    |    |
| 6 | Que punteo de 1 a 5 puntos brinda al trabajo.                      |    |    |
|   | Recomendaciones:   |    |    |

Fuente:

Elaboración Propia.

## Anexo 8.

### EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROYECTO.

Lista de cotejo para evaluación del Diagnóstico.

| No | Criterio  | Si | No |
|----|---|----|----|
| 1  | Brindaron la información adecuada para el Diagnóstico.          |    |    |
| 2  | Se identificaron las necesidades y carencias de la Institución. |    |    |
| 3  | El Diagnóstico fue participativo.                               |    |    |
| 4  | La participación de los involucrados fue eficiente.             |    |    |
| 5  | Hubo unión de los participantes con el problema seleccionado.   |    |    |

Preparación del Proyecto.

| No | Criterio  | Si | No |
|----|---|----|----|
| 1  | Se toma en cuenta a la comunidad educativa.                   |    |    |
| 2  | El plan del proyecto es congruente con lo programado.         |    |    |
| 3  | Las actividades son congruentes con los componentes.          |    |    |
| 4  | Cuenta el proyecto con cronograma.                            |    |    |
| 5  | Los beneficiarios del proyecto son numerosos.                 |    |    |
| 6  | Se toma en consideración los aspectos del MML en el proyecto. |    |    |

Ejecución del Proyecto.

| No | Criterio   | Si | No |
|----|--|----|----|
| 1  | La ejecución del proyecto se realiza en el tiempo establecido. |    |    |
| 2  | Las actividades del proyecto lograron objetivos y metas.       |    |    |
| 3  | El Monitoreo y evaluación cumplió con lo establecido.          |    |    |
| 4  | El proyecto fue entregado a las autoridades del Instituto.     |    |    |
| 5  | Los usuarios se encuentran satisfechos con los resultados.     |    |    |
| 6  | El personal administrativo está satisfecho con los resultados. |    |    |

Fuente:

Elaboración propia.

### Evaluación Final del Proyecto.

| No | Criterio  | Si | No |
|----|---|----|----|
| 1  | Los objetivos del Proyecto se cumplieron.                         |    |    |
| 2  | La sostenibilidad de los resultados del Proyecto es viable.       |    |    |
| 3  | El tiempo fue suficiente para los componentes del Proyecto.       |    |    |
| 4  | La Comisión cumplió sus expectativas en relación al Proyecto.     |    |    |
| 5  | Son aceptados los cambios realizados por el alcance del Proyecto. |    |    |
| 6  | El Proyecto fue eficiente.  |    |    |

Fuente:

Elaboración propia.

### Evaluación del Impacto.

| No | Criterio   | Si | No |
|----|--|----|----|
| 1  | El Proyecto resolvió las necesidades.  |    |    |
| 2  | Fue beneficiada la Institución con la aplicación del Proyecto.                                     |    |    |
| 3  | La atención al cliente se mejoró con el Proyecto.  |    |    |
| 4  | La Institución mejora su imagen corporativa a causa del Proyecto.                                  |    |    |
| 5  | Con el desarrollo del Proyecto se mejoran los procesos administrativos.                            |    |    |
| 6  | La comunidad educativa es beneficiada por la aplicación, implementación y desarrollo del Proyecto. |    |    |

Fuente: Elaboración Propia.

**Anexo 9.**

**MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**



**INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA EXPERIMENTAL CON  
ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.  
EL ASINTAL, RETALHULEU  
GUATEMALA C.A.**

**Contribuyendo al desarrollo socio económico de las Comunidades.**

**Manual de Gestión Administrativa.**  
INEBEOO EL ASINTAL, RETALHULEU.

**1. BIENVENIDA.**

Es agradable para el Instituto Nacional de Educación Básica Experimental con Orientación Ocupacional Jornada Vespertina de El Asintal, Retalhuleu brindarles una cordial bienvenida a nuestro centro de estudios, deseando que su presencia en este establecimiento educativo sea un poderoso engranaje que mueva y que contribuya a lograr desarrollo en el país, mediante la contribución de su trabajo a la formación académica de los estudiantes desde este momento.

Usted que forma parte importante de la familia del Inebeoo Experimental y por lo tanto es la razón de ser y base fundamental para el avance y la consolidación en el proceso de gestión administrativa, la cual contribuye a la calidad educativa, característica que distingue a nuestro querido establecimiento.

El pertenecer y crear una relación laboral con la institución implica una responsabilidad que favorece al crecimiento educativo, formativo y social de la comunidad educativa, ayuda además a la mejora de las capacidades educativas del alumnado por medio de la gestión que usted realiza y de la cual es el principal exponente. Esta institución, a partir de su relación laboral le brindará la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, de interactuar con las personas que imparten el conocimiento y de quien lo recibe, futuro prometedora de profesionales y personas que contribuirán al desarrollo de la comunidad.

Por lo tanto, lo invitamos a que brinde su mejor esfuerzo para realizar las labores encomendadas por las autoridades, haciendo honor además de su nombramiento como personal permanente que labora para esta prestigiosa institución, cuanto más demos de nosotros mismos de la misma forma seremos recompensados. Adelante y contribuyamos al progreso de la sociedad actual.

## **2. PRESENTACIÓN.**

El presente Manual de Gestión Administrativa para el personal administrativo del Inebeoo El Asintal, tiene el propósito de apoyar el proceso de Gestión en donde se darán a conocer las herramientas que les servirán en el desempeño, la normatividad y la estructura organizacional del establecimiento, para que se encuentren en las posibilidades de aprovechar los recursos existentes y brindar una atención basada en calidad, eficiencia y eficacia dentro del establecimiento para promover y fortalecer además la imagen corporativa del Instituto de educación básica.

Se busca contribuir a la mejora de los procedimientos y contribuir a la formación integral de los alumnos desde esta perspectiva, conjuntamente con la labor docente y académica de los docentes apoyando el desarrollo personal, profesional y social de los estudiantes.

## **3. RESEÑA HISTÓRICA DEL INEBEEO EL ASINTAL.**

### **3.1 Antecedentes:**

En 1969 fue publicado por la oficina de Planeamiento Integral de la Educación OPIE, el Plan Nacional de Educación, en él se hace un diagnóstico del estado de la educación en esa fecha y se pronostica la situación para 1972 en caso de no introducirse cambios al sistema. Dicho documento plantea claramente la necesidad de ampliar y mejorar los servicios educativos en el nivel medio; con base en esta necesidad el Gobierno de la República obtuvo financiamiento para este propósito.

Con base en el Plan Nacional de Educación se creó el Proyecto de Extensión y Mejoramiento del Nivel de la Enseñanza Media, quien ejecutó la construcción de modernos institutos, tanto en la capital como en los



departamentos del país. Estos institutos, han sido concebidos y diseñados de una manera diferente a los tradicionales; tomando en cuenta que el sistema educativo no debe orientarse únicamente hacia la transmisión de conocimientos como cultura general, sino que además, debe capacitarse al individuo para que adquiera conocimientos mínimos indispensables para que ocupe el lugar que por sus capacidades, intereses y vocación les corresponde dentro del desarrollo socio-económico del país.

Actualmente un número apreciable de estudiantes que terminan el ciclo de Educación Básica no continúan estudios en el ciclo diversificado, debido a diferentes factores: falta de planteles vocacionales, escasez de recursos económicos, etc., por lo que se ven obligados a entrar violentamente al campo del trabajo, totalmente desprovistos de habilidades mínimas y conocimientos básicos para adaptarse a la nueva situación. Por otra parte los estudiantes que terminan el Ciclo Básico y continúan en el ciclo siguiente estarán mejor preparados y su rendimiento será mejor, si la carrera que eligen ha sido de acuerdo a sus intereses vocacionales, oportunidad que les ofrecerá un ciclo básico donde el alumno pueda trabajar y experimentar objetivamente.

Tomando en consideración estos criterios el PEMEM dotó a estos establecimientos de las instalaciones adecuadas, el equipo y mobiliario necesario. Desde luego, el mejoramiento de la enseñanza, no se logra únicamente con mejorar las instalaciones físicas, es necesario también formar y preparar al personal docente y administrativo apropiado; por tal razón paralelamente a este programa, se propuso la formación de los maestros en las diferentes ramas que comprende la educación media.

## **MARCO LEGAL:**

ACUERDO MINISTERIAL 001  
8 DE ENERO DE 1973

## **EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

### **CONSIDERANDO**

Que uno de los objetivos del Proyecto de Extensión y Mejoramiento de la Enseñanza Media, PEMEM aprobado por Decreto del Congreso de la República No. 5-69 del 26 de Febrero de 1969, es el mejoramiento cualitativo de la educación media:

### **CONSIDERANDO**

Que es propósito del gobierno de la República, por medio del Ministerio de Educación proporcionar a los estudiantes del Ciclo de Educación Básica además de la cultura general de dicho ciclo la oportunidad de aprender un oficio u ocupación que les permite integrar a la vida del trabajo decorosamente, especialmente aquellos que no pueden continuar estudios en el ciclo diversificado.

### **CONSIDERANDO**

Que para cumplir con tales propósitos el Gobierno de la República ha iniciado programas para la formación de profesores de Enseñanza Median especializados y la construcción de edificios escolares dotados de aulas, mobiliario, laboratorios, talleres y demás instalaciones y equipos necesarios para el efecto;

POR TANTO:

Con base en el artículo 196 de la Constitución de la República, artículo 18 del Decreto Legislativo número 93;

ACUERDA

ARTICULO 1º. Autorizar con carácter de EXPERIMENTAL todos los institutos de Educación Básica con orientación Comercial, Industrial y Agropecuaria, cuyos edificios sean construidos dentro del Proyecto de Extensión y Mejoramiento de la Enseñanza Media, PEMEM.

ARTICULO 2º. La Dirección de Educación Media elaborará el Reglamento que normará las actividades experimentales y referidas a los siguientes aspectos: a) Plan de estudios y contenidos programáticos, de conformidad con lo que para el efecto preceptúa el Decreto Legislativo 1804; b) Métodos, técnicas de enseñanza y evaluación; c) Organización y funciones del Personal docente y técnico-administrativo; d) Orientación Vocacional Ocupacional; y e) Organización de las actividades y jornadas de trabajo.

ARTICULO 3º. Los institutos y sus instalaciones especialmente los talleres, se pondrán a la disposición de la Dirección de Educación de Adultos y su funcionamiento deberá quedar debidamente reglamentado.

ARTICULO 4º. El personal docente de actividades prácticas y técnico administrativas, deberá ser especializado y para el efecto la Dirección de Personal dará preferencia a los graduados en la Escuela de Enseñanza Media, según su especialidad.

ARTICULO 5º. Los grados aprobados por los estudiantes en el Plan de estudios que establece el Decreto-Ley 153 para el ciclo de Educación Básica, tienen plena

validez para continuar estudios en los institutos experimentales sin que para ello sea necesario solicitar equivalencia o efectuar exámenes especiales por curso no incluidos en el Plan de estudios mencionado.

ARTICULO 6º. Los grados aprobados por los estudiantes en los Institutos experimentales tienen plena validez para continuar estudios en cualquier otro centro educativo, público o privado del mismo nivel, sin que para ello sea necesario solicitar equivalencias o efectuar exámenes especiales por cursos no incluidos en el Plan de estudios establecidos por Decreto-Ley No. 153.

ARTICULO 7º. Los Institutos experimentales deben cumplir con lo que establece el artículo 100 del Decreto Ley 317 y la evaluación de sus actividades experimentales será efectuada por los organismos técnicos del Ministerio del Ramo.

ARTICULO 9º. El presente acuerdo entra en vigor inmediatamente.

COMUNÍQUESE:

Lic. Alejandro Maldonado Aguirre

El Viceministro.

Prof. Miguel Ángel Menéndez Villagrán”

Fue entonces en el año de 2005 que fue creado el Instituto Experimental de El Asintal bajo el Acuerdo Ministerial No. 43-2005 de fecha 05 de Abril de Dos Mil cinco.

Con el propósito de ser una extensión del Ministerio de Educación para contribuir al crecimiento socioeconómico de las comunidades y proporcionar oportunidades de aprendizaje a los estudiantes de las comunidades pertenecientes al municipio.

En la actualidad se cuenta con un edificio propio pero que pertenecía a un Instituto por Cooperativa y por lo tanto la infraestructura del mismo no se encuentra en buenas condiciones pero se cuenta con una extensión de dos manzanas, tres módulos que incluyen diez aulas puras, un salón de usos múltiples, cinco aulas para talleres, dirección, campo de futbol y cancha para basquetbol. Su ubicación es la Calle Principal entrada a El Asintal y brinda los tres grados de nivel medio o básico.

### **3.2 MISIÓN:**

El Instituto Nacional de Educación Básica Experimental con Orientación Vocacional de El Asintal. Es una institución educativa del Nivel Medio del Ministerio de Educación, laica, no lucrativa comprometida en formar, apoyar y generar desarrollo integral en sus estudiantes los que al egresar serán capaces de velar por su superación, sus valores y el amor al trabajo y a la familia.

### **3.3 VISIÓN:**

Como ente formador del Nivel Medio comprometido e identificado con sus acciones educativas, pretende formar parte indispensable en la vida productiva de la comunidad; apoyando el mejoramiento de la calidad educativa institucional en la formación de seres humanos comprometidos y conscientes.

### **3.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES:**

#### **Objetivos Generales:**

Formar seres humanos preocupados por su superación, sus valores éticos, morales y el amor al trabajo.

Contribuir en el desarrollo integral del individuo, familias y comunidad.

#### **Objetivos Específicos:**

Ejecutar el proceso de enseñanza aprendizaje de forma dinámica y constructivista.

Motivar a los estudiantes para que participen activamente en el proceso enseñanza aprendizaje.

Fortalecer en el estudiante sus conocimientos, habilidades y destrezas.

### **4. FILOSOFÍA DEL PROYECTO PEMEM:**

Tomando en cuenta el estado de la educación tanto en su aspecto cuantitativo como cualitativo se formuló el proyecto basado en una nueva concepción filosófica de la educación: “*Educar para una vida útil*”. Para alcanzar este propósito se consideró orientar la enseñanza dentro del contexto de la educación pragmatista “*aprender haciendo*”. Para ello era conveniente construir e implementar nuevos planteles con una concepción diferente; que respondiera a los alcances y metas que se proponía alcanzar el proyecto.

Se elaboró el plan maestro que propuso un diseño original y funcional, se contempló una nueva organización y funcionamiento que diera la oportunidad de realizar una experimentación científica y pedagógica, donde el alumno tenga la

vivencia de descubrir hechos y fenómenos hasta ahora conocidos en forma teórica.

Paralela a la formación cultural el estudiante debe recibir la orientación ocupacional que le permitiera introducirse en el campo del trabajo. Este es uno de los aspectos fundamentales en que se basa la filosofía, pues todas las demás áreas deben girar en torno a la Orientación Ocupacional.

## **5. OBJETIVOS DEL PROYECTO PEMEM.**

El proyecto de Extensión y Mejoramiento del Nivel de la Enseñanza Media, se propone entre otros, los siguientes objetivos fundamentales:

1. Ofrecer mayor oportunidad de educación a la población escolar del nivel medio y de escasos recursos económicos, mediante una mejor ubicación geográfica de los centros de ese nivel en la ciudad capital.
2. Dar oportunidad de educación en este nivel a los habitantes de las diversas regiones del país cuya situación demográfica lo amerite.
3. Mejorar la calidad de la enseñanza en el nivel medio, mediante la dotación de facilidades esenciales tales como laboratorios, talleres, bibliotecas, libros, etc.
4. Mejorar la calidad de la enseñanza media mediante la formación de nuevo personal y el entrenamiento de los profesores en servicio.
5. Atender preferencial y estatalmente a la educación general, así como ofrecer mayores oportunidades en carreras del ciclo diversificado en las ramas de Educación Técnica.
6. Proveer el elemento humano calificado en la agricultura al nivel mediante la ampliación y mejoramiento de los servicios del Instituto Técnico de Agricultura.
7. Ofrecer la oportunidad al estudiante que egresa del 6to. grado para que adquiera una cultura básica y dotarlo de conocimientos mínimos para incorporarse a la vida del país.
8. Procurar cambio en los planes y programas de estudios, para lograr el mejoramiento deseado.

## **6. COBERTURA:**

El propósito del proyecto es cubrir la demanda de servicios educativos en las áreas de mayor explosión demográfica para reducir el déficit de servicios educativos, tanto en la capital como en los departamentos. El primer proyecto está diseñado para atender 15,000 alumnos y el segundo 10,000 por jornada. En condiciones normales y con criterios de 40 a 50 alumnos por aula.

En primer lugar se consideró la cantidad de población no atendida; (población flotante) y población proyectada para el futuro. Luego que existiera suficiente terreno para la construcción, posibilidades de adquirirlo, colaboración que ofrecieran las municipalidades y sobre todo se proponía que estos planteles no fueran sustitutos de los existentes, en esa localidad.

## **7. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN:**

Los institutos de educación media construidos por el PEMEN se sustentan en una nueva filosofía que tiende al desarrollo de este nivel educativo tanto en el aspecto cualitativo como cuantitativo.

- a. En consecuencia, este planteamiento exige la definición de varios conceptos básicos que deberán ser tomados en cuenta por aquellas personas que han de dirigir y administrar estos modernos centros educativos.
- b. Para este caso, el concepto de “organización” significa operacionalmente el proceso de cambio puesto al servicio de una “comunidad educativa” con el propósito de lograr situaciones positivas en el campo de la educación mediante la aplicación eficiente, sistemática y coordinada de los medios disponibles.
- c. Dentro de este contexto, el Director que tenga a su cargo el funcionamiento de estos centros podrá ser eficaz enteramente si conoce específicamente las actividades que debe dirigir, quien le ayudará, de quién dependerá y

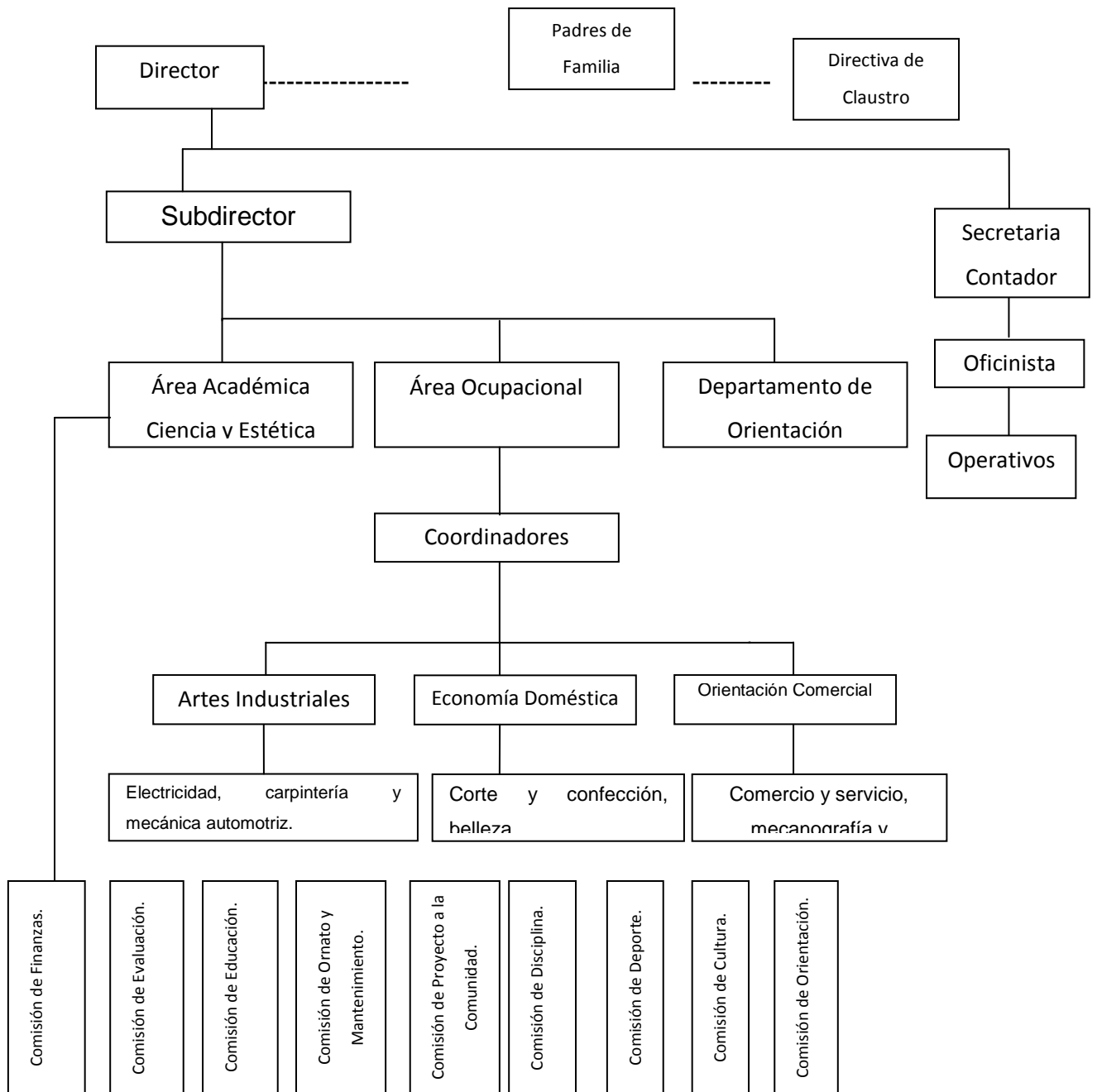


quienes dependerán de él. Debe conocer la forma en que está constituido su grupo de trabajo, la relación que guarda con otros funcionarios ejecutivos y los canales oficiales de comunicación.

- d. Por otra parte, el personal de dirección de los nuevos establecimientos debe conocer la filosofía del Proyecto y los alcances que este significa para el desarrollo cuantitativo y cualitativo del nivel de educación media del país.
- e. El personal directivo de los centros educativos del nivel medio de este proyecto debe basar la organización de su funcionamiento entres aspectos fundamentales:
  - El trabajo que le ha sido encomendado.
  - El personal con que tendrá que desarrollar este trabajo.
  - La implementación física.

Como resultado de una buena organización, se logran las relaciones apropiadas y convenientes entre las actividades y las personas que las desempeñan. Los esfuerzos colectivos son superiores a la suma de los esfuerzos individuales de los miembros del grupo, porque cuando están bien organizados, los esfuerzos individuales se equilibran, se coordinan y permiten trabajar dentro de los límites establecidos.

# ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA EXPERIMENTAL CON ORIENTACIÓN OCUPACIONAL



Fuente: Practicantes PSE de la UPANA.

Referencia: ----- Líneas de Coordinación

\_\_\_\_\_ Líneas de Mando.

## **8. PERSONAL:**

### **Administrativo:**

Constituido por un Director y un subdirector el personal directivo es el encargado de planificar, organizar, orientar, supervisar y evaluar las actividades escolares y circum-escolares que desarrolla el plantel.

Dos Oficinistas I y II respectivamente, una Contadora, Bodeguero.

### **Técnico:**

El Orientador Escolar y Vocacional quien tiene a su cargo la coordinación de las actividades de las áreas y comités ocupacionales.

### **Operativo:**

Dos personas encargadas de la limpieza del establecimiento.

### **Horario de trabajo:**

De Lunes a Viernes de 13.00 a 18.00 horas.

### **Horario de Clases:**

De Lunes a Viernes de 13.00 a 18.00 horas.

Dado el número de catedráticos y las múltiples funciones asignadas a cada uno, es indispensable la adopción de horarios individuales. La relación horario/funciones específicas se enumera a continuación.

- a. Cada catedrático dispone de períodos para planificar la asignatura que sirve. Este período debe coincidir con el horario de los demás catedráticos que imparten la misma asignatura.

- b. Cada catedrático dispone de períodos semanales para atender a los padres de familia. Esta situación debe ser conocida por los padres de familia con el propósito de evitar interferencias en las tareas de catedráticos y alumnos.
- c. Cada catedrático dispone de un período semanal para la orientación educativa de sus alumnos, la cual incluye entre otros aspectos, la orientación en técnicas de estudio y el conocimiento de los reglamentos vigentes en el establecimiento.
- d. Cada catedrático dispone de períodos semanales para tareas de carácter administrativo similares a las que desempeñan los “profesores auxiliares” en otros establecimientos del país (mantener la disciplina, vigilar el recreo, etc.)

## **9. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS:**

### **Inscripción:**

El proceso de Inscripción se realiza cuando el alumno acompañado de sus padres o encargados se presenta al instituto con la papelería que respalda los grados anteriores cursados, la papelería que deberá presentar es:

Fe de edad original emitida por Renap.

Fotocopia del DPI del padre o encargado.

Certificados de Primero a Sexto grados con el respectivo diploma de Sexto.

Carta de buena conducta emitida por el establecimiento en donde estudio.

Una fotografía tamaño cédula en blanco y negro o a color.

Firmar contrato de estudios junto el encargado o padre de familia.

Realizar pago de Q.10.00 de Operación escuela con la Contadora del establecimiento.

## **Cursos:**

Los cursos que se llevan durante el ciclo de educación básica son los siguientes:

Comunicación y Lenguaje.

Matemática.

Ciencias Sociales

Física Fundamental. (para tercero básico)

Ciencias Naturales

Idioma Inglés

Educación Física

Formación Musical

Artes Plásticas.

Comercio y Servicios

Computación

Contabilidad

Áreas Ocupacionales: Mecánica, electricidad, carpintería, belleza, corte y confección.

## **CRITERIOS DE PROMOCIÓN:**

### **ACUERDO MINISTERIAL 437.**

El artículo 42. Obliga en su definición que se entiende por promoción el avance de los alumnos a un grado inmediato superior y / o de un ciclo a otro dentro de la educación escolar. (2:9)

El artículo 43 dispone que en la promoción un alumno sea promovido al grado inmediato superior cuando haya aprobado todas las asignaturas del grado cursado. (2:9)

El artículo 44. ordena que en la aprobación de asignaturas se considera aprobada una asignatura cuando el alumno alcance la nota mínima de sesenta puntos en la

escala de uno a cien, sumando para el efecto los porcentajes de los tres trimestres, conforme lo establecido en el artículo 37 de este reglamento. (2:10)

Artículo 45. Alumnos de primer grado. Los alumnos de primer grado que al finalizar el ciclo escolar no apruebe la asignatura que corresponda a la sub-área ocupacional, tiene derecho a recuperación ordinaria de conformidad con lo que establece el artículo 47 de ese Reglamento. Una vez la recuperen, siempre que no tengan otras asignaturas pendientes de aprobar, podrá ser inscritos en el grado inmediato superior. (2:9)

Artículo 46. Alumnos de segundo grado básico. Los alumnos que en el segundo grado no aprueben la sub-área ocupacional, tendrán derecho a recuperación siempre y cuando hubieren aprobado el porcentaje de asignatura a que se refiere el artículo 47 de este Reglamento. La recuperación estará orientada a desarrollar los procesos y destrezas básicas del área ocupacional, que no lograron alcanzar durante el ciclo escolar y habilitarlos para el ciclo escolar siguiente. (2:9)

#### **EVALUACIÓN Y RECUPERACIÓN. ACUERDOS MINISTERIALES NO. 437.**

Artículo 47. Procedencia. Tendrá derecho a evaluación de recuperación por asignatura, los alumnos legalmente inscritos en el establecimiento durante el ciclo lectivo correspondiente que posean registros de evolución en los tres trimestres, haya aprobado por lo mínimo el cincuenta por ciento de las asignaturas del grado cursado y aprobado un ochenta por ciento de la asistencia a clases.

Artículo 48. Improcedencia de la recuperación. Los alumnos que no aprueben el cincuenta por ciento de las asignaturas del grado, deberán repetirlo, teniendo derecho a hacerlo en el mismo establecimiento por una sola vez. (2:9)

#### **DOCUMENTOS DE RESPALDO ACADÉMICO:**

Los documentos de respaldo académico son todos aquellos que brindan al estudiante un comprobante de haber cursado una asignatura, tales como:

- Diploma de Tercero básico.
- Constancia de estar inscrito en el establecimiento.
- Certificación general de cursos.
- Certificación de cursos específicos o áreas específicas, las cuales son documentos mediante el establecimiento garantiza que determinado dato pertenece al alumno que lo ostenta.
- Constancia de conducta.
- Cartas de recomendación.
- Actas relacionadas con algún curso especial.

Para darle trámite a estos documentos se debe proceder de la siguiente forma:

1. El estudiante o persona encargada se dirigirá a Secretaría en donde se tomarán los datos generales utilizando el siguiente formato:

#### **FORMATO PARA SOLICITUD DE PAPELERÍA:**

| No. | Fecha de Solicitud | Nombre del interesado | Grado y Sección | Fecha de entrega | Responsable de Emisión | Observaciones |
|-----|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------|------------------------|---------------|
| 1   |                    |                       |                 |                  |                        |               |
| 2   |                    |                       |                 |                  |                        |               |
| 3   |                    |                       |                 |                  |                        |               |
| 4   |                    |                       |                 |                  |                        |               |

Fuente:

Elaboración propia.

2. Con los datos recopilados en el formato anterior se debe de girar a donde corresponda la información que permita emitir el documento solicitado.
3. Si faltare algún dato para que el documento fuera emitido se debe de anotar en observaciones la razón o motivo por el cual no se pueda generar el documento.
4. El plazo estipulado para otorgar el documento no debe de sobrepasar de un día, para los documentos que lleven la participación de dos o más personas para completarlo, (en el caso de firmas de autorización o validación) y además de considerar si el documento a emitir implica la búsqueda de otros documentos, en este caso se debe de tomar en consideración una explicación detallada del procedimiento que llevará emitir el documento solicitado a la persona que lo solicita, en caso de considerar difícil la comprensión de las instrucciones (por la complejidad de las mismas) se recomienda la anotación de las mencionadas en un formato al que aparece a continuación:

**FORMATO PARA COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN:**

| Documentos que solicita | Datos brindados | Datos que faltan |
|-------------------------|-----------------|------------------|
|                         |                 |                  |
|                         |                 |                  |
|                         |                 |                  |

Fuente:

Elaboración propia.

Fecha en que debe entregar los datos o documentos que faltan:

Persona a quien entregará los documentos o datos que faltan:

Fecha de Entrega de formato:

Persona que entregó el formato:



5. Posteriormente a la entrega de los datos o documentos que hacen falta por parte de la persona interesada se revisará nuevamente y se procederá a la solicitud del documento correspondiente, fijándole nueva fecha de entrega del documento por parte de Secretaría que será la encargada de llevar el trámite respectivo y servirá como enlace con las personas involucradas en la gestión.

### **BECAS:**

En el Inebeco El Asintal existe la oportunidad de aplicar a Becas, las cuales se asignan de acuerdo a lineamientos que se manejan en la Dirección Departamental de Educación y quien es la encargada de concederlos.

Los requisitos de solicitud de becas varían de acuerdo a las personas que se encuentran encargadas de las mismas en la Supervisión pero, cuando existen solicitudes ésta dependencia envía formatos que sirven para que llenen los interesados.

En estos casos la persona que se encuentra enterada con los documentos respectivos es la Directora del establecimiento, girando a ella las solicitudes o documentos respectivos.

### **BIBLIOTECA:**

Una de las cualidades de los Institutos Experimentales es la de proveer a sus estudiantes documentos que la ayuden a sustentar la información captada en clase, para su formación y ampliación de conocimiento e información con la finalidad de fortalecer el aprendizaje de los estudiantes, esta biblioteca es administrada por el Orientador Escolar y Vocacional y en donde el estudiante tiene acceso a los textos, por lo tanto cuando un estudiante solicite información deberá remitirse al Orientador quien tiene formatos específicos para tal efecto, pudiendo consultar en el lugar o trasladar los textos necesarios a sus respectivos hogares previo a llenar una ficha de solicitud que se encuentra bajo la supervisión del Departamento de Orientación Escolar y Vocacional.

## **FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS:**

1. Reclutar las solicitudes de servicios por parte de los usuarios que se acerquen al establecimiento.
2. Hacer una evaluación periódica de solicitudes u otros elementos del establecimiento para verificar el cumplimiento y servicios de estos.
3. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todo estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
4. Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.
5. Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a Dirección del establecimiento y otros colaboradores de los compromisos y demás asuntos.
6. Seguir las instrucciones que le sean asignadas por la Dirección del establecimiento.

## **PERFIL DE LAS SECRETARIAS:**

- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva, y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, correo electrónico e Internet.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en el Área Administrativa que le corresponde.
- Conocimientos en el área de logística y Atención al Cliente.
- Aptitudes para la organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica y entusiasta.

- Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión.

### **CARACTERÍSTICAS:**

- Comunicación constante con los docentes, personal administrativo y operativo para el seguimiento de documentos específicos.
- Responsable del recibir, registrar y distribuir la correspondencia e información que llegue en forma física al establecimiento.
- Emisión de correspondencia bajo numeración correlativa y codificada u oficios respectivos, respetando la numeración para tal efecto.
- Mantenimiento de archivos de contratos suscritos por el Instituto con estudiantes y padres de familia u otros usuarios.
- Atención diaria de las agendas de Dirección.
- Atención a las entrevistas requeridas por estudiantes o padres de familia con personal docente, orientador o dirección del establecimiento.
- Recepción de mensajes telefónicos.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos del establecimiento educativo.
- Mantener actualizados archivos físicos y bases de datos.
- Elaborar y presentar periódicamente y a solicitud de las instancias superiores, los reportes o informes que se soliciten
- Elaboración de documentos que soliciten usuarios internos y externos.

## **FUNCIONES DE LA CONTADORA:**

1. El procesamiento o registro de los documentos o soportes contables.
2. Preparar o Elaborar informes y estados financieros de propósito general y/o especial.
3. Impresión de todos los libros registrados como son el mayor y balance, inventario y balance o balance general, caja diario, auxiliares y libro de actas.
4. Mantener permanentemente actualizada la contabilidad.
5. Establecer los procedimientos administrativos necesarios para registrar, procesar, analizar y conservar ordenadamente la información mercantil, comprobantes, libros y registros.
6. Presenciar o efectuar inventarios.
7. Control de movimientos, depreciación de activos fijos.
8. Conciliaciones bancarias.
9. Control de Cajas Menores.
10. Elaboración de las distintas declaraciones de impuestos donde aplica.
11. Presentación de informes a donde corresponda.
12. Control de pago de becas y otros relacionados con las mismas.
13. Y todas aquellas que la ley contable o tributaria se deba cumplir.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Casasola Ruíz, H.R. (2006) Tesis inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala. Correspondencia entre el acuerdo de funcionamiento de los institutos de educación básica experimental (acuerdo ministerial no. 994) y el reglamento de evaluación del aprendizaje de los institutos experimentales (acuerdo no. 437; reglamento 14-91).
- Osorio Bolaños, M. (2004) Tesis inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala. Los institutos experimentales con orientación ocupacional de la capital y su incidencia en la pérdida de la filosofía y objetivos que sustentaron su creación.
- Ministerio de Educación. Legislación educativa.

## SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL:



Inducción con estudiantes.



Sub Director convocando a Reunión de docentes para socializar Manual.



Socializando Manual con Docentes



Dando a conocer detalles del Manual a los estudiantes.



Secretaria exponiendo su experiencia con la aplicación del Manual.