



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**MANUAL DE PROCESOS PARA EL CENTRO DE EDUCACION  
BÁSICA “JUAN RAMÓN MOLINA” DE LA COLONIA SAN MIGUEL DE  
TEGUCIGALPA.**

**SUSTENTADO POR:**

<b>REYNA YANETH GALO SUAZO</b>	<b>11613208</b>
<b>VARINIA ISABEL AGURCIA GOMEZ</b>	<b>11223111</b>

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN**

**DIRECCION EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, C.A.**

**DICIEMBRE, 2017**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO  
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA**

**MANUAL DE PROCESOS PARA EL CENTRO DE EDUCACION  
BÁSICA “JUAN RAMÓN MOLINA” DE LA COLONIA SAN  
MIGUEL DE TEGUCIGALPA.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TITULO DE**

**MÁSTER EN**

**DIRECCION EMPRESARIAL**

**ASESOR**

**BERLIN GRICEL CACERES RODRIGUEZ**

**DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2017

**Reyna Yaneth Galo Suazo 11613208**

**Varinia Isabel Agurcia Gómez 11223111**

Todos los derechos son reservados.



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

### **Manual de procesos para el Centro de Educación Básica “Juan Ramón Molina” de la Colonia San Miguel de Tegucigalpa.**

**Reyna Yaneth Galo Suazo 11613208**

**Varinia Isabel Agurcia Gómez 11223111**

#### **Resumen**

En la actualidad las organizaciones deben buscar la innovación a través del aprendizaje permanente y la investigación; en ese sentido las instituciones educativas con una visión futurista, como el Centro de Educación Básica “Juan Ramón Molina” busca crear una cultura organizacional que genere servicios de calidad a todos sus miembros. Actualmente este centro educativo no cuenta con un manual de procesos, por lo que de momento realiza su gestión sin haber documentado sus procedimientos lo que ocasiona que muchos servicios que se prestan provoquen inconformidad, conflictos y sanciones administrativas entre los docentes, educandos, autoridades educativas, padres y madres de familia. Por lo que con la investigación se elaboró un manual, que describe todas las actividades de las dimensiones: pedagógica, institucional, administrativa, convivencial y comunitaria, las que surgen de la práctica docente y el marco regulatorio del sistema educativo. También en su estructura se identificaron los procesos críticos los cuales se documentaron a través de ocho flujogramas para mayor comprensión de las personas que ejecutaran el manual

**Palabras claves: (manual, procesos, planeación estratégica, dimensiones)**



## **GRADUATE SCHOOL**

### **Manual de procesos para el Centro de Educación Básica “Juan Ramón Molina” de la Colonia San Miguel de Tegucigalpa.**

**Reyna Yaneth Galo Suazo 11613208**

**Varinia Isabel Agurcia Gómez 11223111**

#### **Abstract**

Nowadays, organizations must seek innovation through lifelong learning and research; in this sense, educational institutions with a futuristic vision, such as the "Juan Ramón Molina" Basic Education Center, seek to create an organizational culture that generates quality services for all its clients. Currently this educational center does not have a process manual, so for the moment the center operates without having documented its procedures, which causes that many services that are provided cause nonconformity, conflicts and administrative sanctions among teachers, students, educational authorities and both parents which leads to the development of a manual, which describes every activity done in dimensions: pedagogical, institutional, administrative, convivial and community, which are obtained from all documents held by the Center's Secretary, the set of educational laws, and the experiences of teachers. Also in its structure were identified the critical processes which were documented through eight flowcharts for greater understanding of the people who will execute the manual.

**Keywords: (manual, processes, strategic planning, dimensions)**

## **DEDICATORIA**

Reyna Yaneth Galo Suazo:

A mi madre, Minda Rosa Suazo por enseñarme a ser una persona fuerte, porque en este periodo de estudio, Dios te llevo y tu volaste a su lado, a mi hija Iliana María Pinto Galo y a mi esposo Aníbal Rodríguez por su incondicional apoyo.

Varinia Isabel Agurcia Gomez:

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres. A Dios que vela por cada paso que doy y por darme fortaleza para continuar. A mis padres, quienes me han animado durante todo este proceso y me brindan su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Reyna Yaneth Galo Suazo:

En primer lugar a Dios por bendecir nuestra existencia, y las facultades necesarias para lograr nuestra meta.

A los docentes del centro de Educación Básica “Juan Ramón Molina por su significativo aporte en esta investigación, al compartir muchas experiencias educativas, a mis compañeros(as) de maestría quienes nos apoyamos mutuamente durante los años de estudio y a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) por darme la oportunidad de aprender áreas de formación fundamentales para mi desempeño profesional como docente, debido que en Honduras se carece de administradores de centros educativos formados en estas disciplinas, beneficiando a toda una comunidad escolar de un sector en riesgo social.

Varinia Isabel Agurcia Gómez por su incondicional aporte en la elaboración de esta tesis.

A nuestra asesora la Doctora Berlín Grisel Cáceres Rodríguez por su pertinente conocimiento en la conducción de la investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Varinia Isabel Agurcia Gomez:

    Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me conduce por la vía correcta, a Dios, el cual merece toda la gloria y honra.

    Gracias a mis padres que constantemente me animan a cumplir todos mis anhelos. Han sido un pilar primordial para la culminación de la tesis; se merecen este logro y muchos más.

    Este no fue un proceso sencillo, pero gracias Reyna Galo por compartir todo su conocimiento conmigo y ser una gran compañera de trabajo.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	xi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Introducción .....	1
1.2 Antecedentes del Problema.....	15
1.3 Definición del Problema <b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	2
1.4 Objetivos del Proyecto.....	17
1.5 Justificación .....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	20
2.1 Análisis de la Situación Actual .....	20
2.2 Teorías de Sustento .....	27
2.2.1 Análisis de las metodologías.....	27
2.2.2 Antecedentes de las metodologías .....	29
2.2.3 Análisis crítico de las metodologías .....	33
2.3 Conceptualización.....	34
2.4 Instrumentos Utilizados .....	41
2.5 Marco Legal .....	42

CAPÍTULO	III.	METODOLOGÍA	Error!	Bookmark	not
<b>defined.</b>					31
3.1	Congruencia metodologica .....				44
3.1.1	Matriz Metodológica.....				45
3.1.1.1	Definición Opoeracional de Variables.....				47
3.2	Enfoque	de	la		
Investigación.....	50.....				36
3.2.1	Alcance	de	la	Investigación	Error! Bookmark not defined.....36
3.2.1.1	Diseño de la Investigación .....				51
CAPÍTULO	IV.	RESULTADOS	Y	ANÁLISIS	Error! Bookmark not
<b>defined.</b>					43
4.1	Resultados	Error!		Bookmark	not
<b>defined.</b>					43
4.1.1	Analisis	Documental	Error!	Bookmark	not
<b>defined.</b>					43
4.1.2	Entrevista	Error!		Bookmark	not
<b>defined.</b>					47
4.1.2.1	Estadistica de centros educativospublicos y privadosError! Bookmark not				47
<b>defined.</b>					
4.1.2.2	Proyectos	de	centro	Error!	Bookmark not
<b>defined.</b>					48
4.2.2.3	Centros educativos con manuales de procesos .....				48
4.2.2.4	La Dirección Distrital N° 11.....				49

4.3 Observación directa.....	49
4.4 Grupo focal.....	65
CAPITULO V. PROPUESTA DE MEJORA.....	77
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	153
5.1 Conclusiones.....	153
5.2 Recomendaciones.....	154
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	155
ANEXOS .....	1458
Anexo I Instrumentos.....	158
Anexo II Resultado de grupo focal tablas de las cinco dimensiones.....	159
Anexo III Gráficos de barra.....	167
Anexo IV Permiso para realizar el estudio.....	189
Anexo V Fotografías de la aplicación de instrumentos.....	190

## Índice de tablas

Tabla 1 .....	36
Tabla 2 Rango y categoría del certificado .....	43
Tabla 3 Matriz Metodológica.....	46
Tabla 4 Matriz de Operacionalizacion de la Variable Dependiente .....	47

Tabla 5 Matriz de Operacionalizacion de la Variable Independiente.....	48
Tabla 6 Dimensión Pedagógica Recursos para ejecutar un proceso.....	69
Tabla 7 Dimensión Pedagógica Responsables de ejecutar los procesos.....	70
Tabla 8 Dimensión Pedagógica Tiempo en que se realiza un proceso.....	70
Tabla 9 Dimensión Institucional Recursos con que se ejecuta el proceso.....	72
Tabla 10 Dimensión Institucional Responsable de ejecutar el proceso.....	72
Tabla 11 Dimensión Institucional Tiempo en que se hace un proceso.....	73
Tabla 12 Dimensión Administrativa recursos con que se ejecuta el proceso.....	74
Tabla 13 Dimensión Administrativa Responsable de ejecutar el proceso.....	75
Tabla 14 Dimensión Convivencial Recurso con que se ejecuta el proceso.....	78
Tabla 15 Dimensión Administrativa responsable de ejecutar el proceso.....	78
Tabla 16 Dimensión Administrativa tiempo en que se hace un proceso.....	78
Tabla 17 Dimensión Comunitaria recurso con que se ejecuta un proceso.....	80
Tabla 18 Dimensión Comunitaria responsable de ejecutar el proceso.....	80
Tabla 19 Dimensión Comunitaria tiempo en que se hace un proceso.....	80
Tabla 20 Dimensiones de gestión educativa.....	91

## **Índice de Figuras**

Figura 1 Modelo de los elementos que tiene la gestión estratégica.....	29
Figura 2 Analisis de procesos.....	36



# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Introducción**

El presente capítulo describe de manera general los antecedentes del problema a investigar, cuyo entorno está definido en el Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina, así mismo se plantean los objetivos de del proyecto, y la justificación para la construcción de un manual de procesos en las dimensiones administrativa, convivencial pedagógica, comunitaria, considerándose una herramienta administrativas que beneficiara no solo a la comunidad educativa de carácter local como nacional.

## **1.2 Antecedentes del Problema**

Honduras en su Sistema Educativo Nacional cuenta con una nueva normativa a partir del 17 de septiembre del 2014, año en que se crea la Ley Fundamental de Educación con sus 22 Reglamentos para regular el sistema educativo hondureño en sus tres niveles: Educación pre básica que se refiere a preescolar entre 3, 4 y 5 años de edad, Educación Básica dividida en tres ciclos de primero a noveno grado de 6 a 15 años de edad y Educación Media de 16 a 18 años de edad que incluye todos los bachilleres en todas las áreas para elegir posteriormente una carrera en cualquiera de los centros de Educación Superior.

Anterior a esto solo estaba normalizado por el Estatuto del Docente Hondureño con su reglamento y La Ley Orgánica de Educación, pero a raíz de los cambios globales por asuntos económicos, tecnológicos, científicos y políticos motivó a los gobernantes a crear nuevas leyes que permitan hacer cambios en el sistema educativo donde todos los sectores del país deben de involucrarse para mejorar la calidad educativa, la que históricamente ha venido reflejando un bajo rendimiento en las áreas de español y matemáticas según las evaluaciones locales del Proyecto Mejorando el Impacto al Desempeño Estudiantil de Honduras (Proyecto MIDEH) y las evaluaciones de Programa

Internacional Para la Evaluación de los Alumnos (PISA) 2015 que evalúa las áreas de ciencia, lectura y matemáticas (OCDE, 2017).

Todos estos antecedentes reflejan que hay un interés estatal por ofrecer servicios de calidad educativa a la población, para la cual se están elaborando instrumentos para medir la calidad, así también saber si lo que se está invirtiendo está teniendo los resultados, en base a estándares internacionales, dentro de estos procesos de mejoramiento de calidad se están elaborando los manuales de procesos, para el caso la Secretaria de Educación a través de sus direcciones de cada nivel educativo, cabe mencionar que la Unidad de Educación pre básica tiene su manual de procesos, no así la Unidad de Educación Básica, se puede considerar por la complejidad del nivel que abarca los primeros nueve años de educación, pero que es de vital importancia que tenga un manual de procesos en las diferentes dimensiones: en lo administrativo, pedagógico o académico, comunitario, convivencial e institucional.

La búsqueda de la calidad es como el ideal de la mayoría de las instituciones u organizaciones para ello el Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina busca mejorar su efectividad de gestión creando un manual de procesos en cada una de sus dimensiones académica o pedagógica, administrativo, institucional, comunitario institucional y convivencial, sistematizando las diferentes actividades que le permitirá a todo el personal que labore en el centro de estudio, utilizarlo como un mecanismo de consulta permanente.

### **1.3 Definición del problema**

El Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina de la Colonia San Miguel de Tegucigalpa, es una Institución Educativa, que busca dentro de su misión y visión, ser un centro, que ofrece servicios de calidad, estando inmersa en sector tan vulnerable ante la problemática social, y la falta de atención por parte del Estado, pero que el liderazgo administrativo de la institución busca potenciarse a través de la implementación de un manual de procesos que le permita sistematizar las diferentes actividades de gestión institucional evitando la improvisación que conducen al desorden administrativo y como consecuencia volverse vulnerable a los conflictos.

### **1.3.1 Formulación del problema.**

La experiencia de centros educativos de prestigio en Honduras como en otros países, es que manejan manuales de procesos para que sus colaboradores los estudien, como requisito para ingresar a las instituciones y su retroalimentación al momento de su ejecución con el objetivo de ofrecer servicios de calidad a sus clientes y promoviendo la armonía entre todos y la documentación de actividades es exitosa. Entonces nos preguntamos desde la perspectiva educativa, ¿La elaboración de un manual de procesos contribuirá como herramienta de trabajo para sistematizar las diferentes actividades de la gestión escolar del Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina?

### **1.3.2 Preguntas de investigación**

1.- ¿Cuáles son los procesos que realiza la institución en las dimensiones pedagógica, administrativa, institucional, comunitaria y convivencial?

2.- ¿Que procesos son de aplicación permanente en el centro educativo en base a las normativas del ente contralor de la educación?

3.- ¿Qué instrumentos se utilizaran para documentar los procesos de las diferentes dimensiones?

4.- ¿Cuáles son los lineamientos a seguir para la presentación del manual de procesos del centro educativo?

5.- ¿A quiénes se socializara el manual de procesos del Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina de Tegucigalpa?

### **1.4 Objetivo general**

Proporcionar un manual de procesos como herramienta de trabajo donde sistematice las diferentes actividades de la gestión escolar del Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina.

### **1.4.1 Objetivos específicos**

- 1.- Elaborar un diagnóstico de los procesos que realiza la institución en las dimensiones pedagógica, administrativa, institucional, comunitaria y convivencial.
- 2.-Identificar los procesos que son de aplicación permanente en el centro educativo en base a las normativas del ente contralor de la educación.
- 3.- Documentar los procesos de las diferentes dimensiones antes mencionadas.
- 4.-Proponer un manual de procesos para el centro educativo
- 5.-Socializar el manual de procesos a las autoridades del centro y Dirección Distrital N°11

### **1.5 Justificación**

En tiempo de la modernidad, es común que en varios espacios se hable de la calidad como referente para ser reconocido como lo bueno, lo duradero, lo eficiente, es así que las instituciones y las empresas se certifican buscando medios para aprender procesos que los conduzcan a ofrecer servicios de calidad a todos sus clientes.

En Honduras la mayoría de centro educativos públicos, se caracterizan por tener una débil infraestructura, falta de equipo tecnológico, libros de texto y otros materiales propios de los centros de estudio, pero también existen instituciones que se perfilan como emprendedoras, porque cuentan con un personal que busca ofrecer servicios de calidad demostrándolo con las diferentes mejoras que se evidencian, al contar con personal capacitado, ejerciendo un liderazgo pedagógico, demostrando capacidad al permitir la elaboración de un manual de procesos que les permitirá acreditar sus servicios y darle un valor público, fortaleciendo la credibilidad de los padres y madres de familia, quienes dan mantenimiento a la institución y al ver que

todas las actividades se realizan de manera transparente en tiempo y forma, esto se convierte en un beneficio, para toda una comunidad al tener educandos atendidos. Convirtiéndose esta acción en una inversión directa de los padres e indirecta del Estado, porque se logra la creación de mano de obra calificada, la que ofrecerá los mejores servicios o el emprendimiento en cualquier área.

El sector donde se realizara el estudio, es vulnerable a la delincuencia, la extorsión, los asesinatos de menores de edad, jóvenes ligados a la narcoactividad, como distribuidores y consumidores, el embarazo en adolescentes, la deserción escolar en el tercer ciclo de estudio, sus padres con un bajo nivel educativo, familias desintegradas y este es el panorama del universo donde se desarrollara el tema de investigación, por lo que toda documentación de actividades o planes vendrá a beneficiar a toda la comunidad escolar, mejorando la gestión institucional, al contar con un documento que la mayoría de instituciones educativas de Honduras carecen.

Conocer las experiencias de otras organizaciones educativas, sobre la importancia de contar con un manual de procesos, que les ha permitido mantener el liderazgo, la credibilidad ante los padres de familia, al sentirse satisfechos por los resultados que tienen sus hijos en el medio laboral como en otros niveles educativos. Es válido entonces, en una sociedad donde el cambio es permanente, aprender de otras organizaciones que son exitosas e implementarlas para el bien de los educandos.

El sistema educativo nacional se cuestiona por no estar formando el tipo de hondureño que se necesita con competencias en español, en matemáticas y en ciencias naturales, para ello han surgido en nuestro país un conjunto de reformas en las normativas para mejorar la calidad del proceso educativo, pero hace falta más que normas, es necesario el fortalecimiento de la cultura organizacional con un personal capacitado a través de las universidades, es por eso que este centro educativo Juan Ramón Molina está aprovechando la oportunidad de construir su propio manual de procesos para organizar mejor su gestión con la ayuda de esta investigación.

## **2.1 Análisis de la Situación Actual**

### **2.2.1 Entorno educativo**

En el año 2010 se hizo un Plan de Educación orientado a resultados en el marco de los principios de transparencia y rendición de cuentas, dada la situación política donde se daba el acostumbrado cambio de gobierno en ese momento, se hizo un plan para el 2010- 2014 este plan define resultados e indicadores, alineado con la planificación nacional, entre sus logros obtener el apoyo de la cooperación internacional en la parte técnica y financiera, la estandarización de procesos de planificación y se crearon en ese momento las reformas educativas que venían a regular el sistema educativo hondureño con la creación de la Ley Fundamental de Educación, Decreto N° 262-2011, la aprobación de los 22 reglamentos de la Ley el 17 de septiembre del 2014, a estas normativas les hacen falta sus manuales de proceso para una clara ejecución de estas leyes.

Como el Gobierno sigue siendo del mismo partido, el primer plan ya terminó; ahora se ha elaborado otro que inició el 2014 y finalizará el 2018 por lo que está vigente y entre su contenido temático tiene la operatividad de la Ley Fundamental de Educación, la gestión descentralizada, la gestión por resultados, la gestión curricular, la gestión participativa, gestión transparente y rendición de cuentas, gestión administrativa, gestión económica y financiera, gestión del talento humano, gestión de recursos materiales, gestión a nivel departamental, gestión del nivel municipal y distrital, gestión del centro educativo, infraestructura, TIC(Incorporación de las tecnologías de información y comunicación electrónica), Sistemas de Administración de Centros Educativos(SACE), todos estos son los temas claves para que la Secretaria de Educación en el marco de la Ley Fundamental de Educación, continúe con sus ejecución en beneficio de la niñez hondureña, buscando mejorar la calidad educativa, ampliando la cobertura, reduciendo la deserción y la repitencia escolar, mejorando los rendimientos en español, matemáticas y ciencias naturales, capacitando y evaluando al docente. (Secretaria de Educacion, 2013).

La inversión de la educación es financiada el 94 % por el Tesoro Nacional, los servicios personales (75%) y transferencias y donaciones (23%); el restante 2% está destinado a gastos de operación.- Los funcionarios de la Secretaria de educación buscan apoyo financiero en terceros, en ONGs, municipalidades y agencias de cooperación, lo que vislumbra un futuro incierto en el sistema educativo hondureño, por no contar con un presupuesto que le permita avanzar en los temas claves del plan estratégico. (Secretaria de Educacion, 2013).

### **2.2.2 Entorno político**

Las elecciones generales se realizaran en este año 2017 y serán elegidos los 128 diputados al Congreso Nacional, el Presidente de la República y los representantes de los 298 gobiernos municipales y la toma de posesión del nuevo gobierno, se realizará como de costumbre según la Ley el 27 de enero del 2018, es probable que el plan Estratégico Institucional (2014-2018), continúe o cambie por las nuevas autoridades que tomen el poder.

Siempre los cambios políticos afectan a un sector o a varios, en el caso los docentes con la creación de la Ley Fundamental de Educación, se disminuyeron sus derechos pero se aumentó el número de días de clase para los educandos, se logró la gobernabilidad del sistema educativo hondureño, porque los Colegios Magisteriales no actuaron con transparencia en su administración, lo que permitía constantes asambleas informativas de los docentes atendiendo los llamados de los dirigentes reduciendo así los días de clases colocando en precario la calidad educativa de los educandos.

El partido en el poder tiene 8 años gobernando el país, el actual presidente desea reelegirse, caso que no se ha visto en Honduras, por existencia de los artículos pétreos de la Constitución de la República que expresan que el presidente no se puede reelegir, Art.239 y 240 ante esa situación han cambiado autoridades educativas como el exministro de educación el Señor PhD Marlon Escoto, al que despiden por conflictivo con el sector magisterial y así suavizar los ánimos, entre la Secretaria de Educación y el sector docente en este orden de acontecimientos, se nombra en ese cargo a la Doctora Rutilia Calderón, quien era la Vice Rectora Académica de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras

(UNAH), toda esta situación con el propósito de crear un ambiente de tranquilidad, sin conflictos en el ámbito educativo para conducir el presente gobierno con una estrategia de reelección y así ganar el proceso electoral para el año 2018-2021.

Existe un enorme silencio de la Señora Ministra, ante las demandas de los docentes en el área de seguridad, por el asesinato de educandos y de un docente del Instituto Técnico Honduras y otros de San Pedro Sula, esta inseguridad que ha tocado estas instituciones no tiene solución por el gobierno central, porque las políticas de seguridad no llegan a los sectores populares, dando como resultado una deserción en educación básica de 2.48 % y 3.2% para educación media. (Secretaría de Educación, 2016).

En este orden de hechos la política afecta al sistema educativo porque los planes que se elaboran no se logran por diversas causas, afectado a los educandos que necesitan competencias para un mercado académico y laboral globalizado, donde existe la probabilidad que en unos años el movimiento laboral no tendrá fronteras.

### **2.2.3 Entorno económico**

En este año 2017 Honduras fue considerado por los Organismos de Crédito Internacional, como un buen cliente por tener sus cuentas al día a costa de una alta desigualdad fiscal donde el mayor ingreso se obtiene de los impuestos de consumo lo que afecta a las familias más pobres no importando cuanto sean los ingresos que tiene la población (Grupo Promotor de Dialogo Fiscal, 2016), ellos consideran también que Honduras está dentro de los países más desiguales de América Latina.

Según el Banco Central de Honduras (BCH) en 2017 refiere que la actividad económica en los primeros meses del año mostro una tasa de crecimiento superior a las del año 2016, en ese sentido el Producto Interno Bruto (PIB) crecerá entre 3.7% y 4.1% y por el lado de la inflación o Índice de Precios al Consumidor (IPC) se redujo de 4.5% a 4%.

Este panorama beneficiara a la población mediante un menor aumento en los precios de los productos y más estabilidad en el tipo de cambio, todo esto es producto de

la política exterior de Estados Unidos con las deportaciones masivas de hondureños y la amenaza de la cancelación del Estatus de Protección Temporal (TPS, por sus siglas en inglés) lo que trae como consecuencia un incremento en las remesas familiares de un 2% que estaba en años anteriores se incrementa a un 7.8% porcentaje que favorece la economía, por el ingreso de divisas. (El HERALDO, 2017).

Este panorama se ve halagador porque expresa el Banco Central que se incrementó la recaudación de impuestos lo que se destinaron en parte para proyectos para inversión pública, se espera que se invierta en el sistema educativo, en infraestructura, merienda escolar, tecnología y capacitación docente.

#### **2.2.4 Entorno social**

Los centros educativos se vuelven una caja de resonancia de los problemas que vive la sociedad, y para conocer esta problemática se cita el caso de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) en la que se perdió un periodo académico, del que se obtuvo perdidas millonarias ante la toma de edificios, pero aun así esta institución educativa se encarga de hacer investigación en la problemática social caso (Perez, 2017). Al referirse que la encuesta realizada por el Barómetro de las Américas cita el tema de la inseguridad y la situación económica en los hogares, tema que preocupa más a los hondureños.

Según los resultados de la encuesta el 47.9% de los hondureños señalaron a la seguridad ciudadana como uno de los problemas que tiene atemorizada a la población, por los secuestros, la extorsión, el sicariato, y el narcotráfico, se observa que las colonias están amuralladas con portones y guardias de seguridad financiados por los vecinos, también esta encuesta cita que el 40 % de la población sobrevive con 4 a 10 dólares diarios.

En Honduras tenemos 34 asesinatos, por cada 100,000 habitantes, porque lo que se considera según los datos, que es el país más violento de la región, y la mayor parte de asesinados son jóvenes, que desertan del sistema escolar por la situación económica y tienen que trabajar, en oficios con salarios que no responden a sus necesidades básicas y otros forman parte de las maras y pandillas. (Perez, 2017).

### **2.2.5 MICRO ENTORNO**

El Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina, se fundó en 1971 como Centro de educación Primaria y en el 2006 se convierte en Centro de Educación Básica sin que la Ley Fundamental de Educación y sus 22 reglamentos se hayan aprobado siendo publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 17 de septiembre del 2014, como centro básico amplió su cobertura de I, II y III ciclo. Presentando una matrícula en el presente año de 1270 educandos de ambas jornadas, matutina y vespertina, y laborando 62 docentes con un escaso personal de servicio; 4 pagados por el gobierno y dos por los padres de familia, es una institución vulnerable a la problemática social como cualquier institución pública ubicada en zonas de alto riesgo.

El 90% de los docentes tiene formación universitaria en las diferentes áreas que demanda el currículo nacional para el nivel de formación de los educandos, cuenta con un edificio moderno recién ampliado por USAID a un costo de 10, 000,000 (Diez millones de Lempiras), construyendo laboratorios para las áreas académicas de mayor complejidad, áreas deportivas, áreas de cafetería, mejorando el ambiente de las aulas y áreas administrativas. Este panorama exige a las autoridades del centro a crear un manual de procedimientos que le permita certificarse como una institución educativa que prestaría servicios de calidad, al documentar todos los procesos de las diferentes dimensiones de gestión.

El centro educativo tiene apoyo logístico de diferentes ONGs para mejorar los procesos académicos de la institución entre ellas esta Glaswing de Honduras es una organización que busca promover clubes de educandos promoviendo el gusto por el arte, el deporte, la danza, la tecnología, la robótica, la ciencia, la tecnología, liderazgo, debate y el reciclaje cada club integrado por 20 educandos atendidos por personal voluntario de las universidades y personal docente de la institución los días sábados; al final de cada año se hace una competencia con los diferentes centros educativos, con este proyecto se gana formación y equipo o mini proyectos para el Centro Educativo Juan Ramón Molina. El proyecto PRI es otra organización encargada de disminuir el bajo rendimiento en español y matemáticas quienes dan acompañamiento a los docentes y material didáctico para lograr los planes de mejora de cada grado, su cobertura solo es en los dos primeros dos ciclos de educación básica de (1º a 6º grado) otra organización de fuerte impacto es

PASMO de Honduras los que trabajan en capacitar a los docentes y educandos en prevención de embarazo en las adolescentes, enfermedades de transmisión sexual, con este proyecto se ha logrado cero embarazos en las adolescentes en tres años consecutivos.- También esta Save the Children de Honduras con el proyecto “Escuelas construyendo paz” promoviendo la reducción de la violencia en los educandos, ofrecen capacitación a docentes y colaboran con la logística de premios para las diferentes competencias en la que participan los estudiantes.

Uno de los proyectos que inicia esta institución educativa es el **Plan Piloto para la Promoción del Liderazgo de Niñas en Ciencias, Tecnología, Ingeniería, Arte y Matemáticas (STEAM) Honduras**, en dos instituciones educativas: Centro de Investigación e Innovación Educativa (CIIE) de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán y el Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina, ambas ubicadas en el municipio del Distrito Central, del departamento de Francisco Morazán.

En este proyecto se plantean diferentes estrategias metodológicas que se implementarán de manera experimental, simultánea e integral en ambos centros educativos, involucrando a diferentes autores de la comunidad educativa (autoridades educativas, docentes, padres de familia, entre otros) asimismo, se gestionará asistencia técnica y/o financiera a instituciones gubernamentales y no gubernamentales que realizan acciones en el campo de las áreas STEAM.

Honduras según la UNESCO es el país con el menor porcentaje en equidad de género comparado con los 8 países a nivel de Centroamérica, lo que motiva a la Secretaria de Educación en coordinación con la Secretaria de la Presidencia de la República, a promover un plan piloto que permita a los docentes empoderarse de conocimientos para atender a las niñas y empoderarlas en el gusto por la ciencia, la tecnología, la ingeniería, el arte y las matemáticas (STEAM).

La UNESCO en su 5º objetivo se propone reducir la brecha en equidad de género en especial en Centroamérica, para ello se está propiciando encuentros regionales con docentes de dos centros educativos de cada país, para la sensibilización sobre la temática y promover un proyecto por cada país.

Ante la existencia de diferentes organizaciones de apoyo se hace necesario la existencia de documentar todos los procesos que se dan en el centro educativo para que todos los organismos de apoyo conozcan la dinámica del centro y así planifiquen sus actividades con el fin de que exista una armonía entre las diferentes organizaciones y se logren los objetivos y la metas propuestas en beneficio de todos los educandos.

El centro educativo en su práctica diaria maneja planes operativos anuales, planes de acompañamiento académico, planes de las diferentes fechas cívicas del calendario escolar, planes de clase, pero la institución también tiene otros procesos, como el de matrícula, clausura de año escolar, organización del año académico, entrega de calificaciones a los padres de familia, mantenimiento del centro, procesos financieros, compra de materiales y equipo, capacitación docente y proyectos de vinculación con la comunidad, que son de carácter permanente y en algunos momentos se vuelven invisibles, por estar solo en la mente de las personas que ahí laboran, y al no estar documentados conducen a que la institución improvise sus actividades y esto puede promover la conflictividad interna como externa, conduciendo a la institución a crear un clima laboral no muy agradable, debilitando la gestión de la calidad de los servicios educativos.

La educación es responsabilidad del Estado y se convierte en un derecho fundamental según la Constitución de la Republica, La Ley Fundamental de Educación y sus reglamentos, también manifiesta que la educación debe promover el progreso de los educandos a obtener sus logros intelectuales, sociales, económicos, morales y emocionales tomado en cuenta su ingreso socioeconómico y su medio familiar ( Ley Fundamental de Educacion, 2012).

También expresa la Constitución de la Republica, que la educación es laica gratuita y obligatoria pero lo que se observa es un abandono por parte del Estado en atender las demandas sociales de la niñez hondureña, cabe citar que el funcionamiento de los centros educativos es gracias al aporte económico de los padres de familia y la ayuda permanente que han dado las ONGs en logística, donaciones de equipo tecnológico, material didáctico, capacitación en diferentes áreas, donaciones de equipo de oficina, y la otra parte que la ofrece el talento humano de los docentes que están comprometidos con los educandos.

La educación pública en Honduras refleja resultados similares cuando evalúan las áreas de español y matemáticas y que esos resultados no son nada halagadores, por la problemática anteriormente descrita, esos dos aspectos son los indicadores que toma el Estado de Honduras como referente y que lo tiene documentado pero a nivel Central no así los centros educativos por carecer de recursos para investigar del porque los resultados en esas áreas de español y matemáticas son deficientes, es consecuente citar que los centros educativos públicos cuentan solo con documentos comunes de información como ser el reglamento interno, como único instrumento de normar los procesos en las instituciones pero eso es muy limitado para que puedan responder a las demandas que la sociedad exige de los servicios educativos; se requiere de más investigación de un mayor liderazgo del personal directivo . (Informe nacional de rendimiento academico, 2015)

## **2.2 Teorías de sustento**

A continuación detallaremos las metodologías a utilizar con el objetivo de sustentar de forma teórica la elaboración del manual de procesos; una de ella es la teoría de procesos que nos proporcionara las herramientas para poder elaborar el manual de procesos, entre los pasos para su elaboración esta la documentación de todas las actividades que la institución ejecuta partiendo de las acciones diarias y uniendo con las normativas del sistema educativo.- La segunda teoría tiene que ver con la gestión educativa estratégica que describe las dimensiones: pedagógica, institucional, administrativa, convivencial y comunitaria ellas van a permitir, describir cada una de las actividades que realizan los centros educativos de manera ordenada que, al momento de utilizarlo el manual permitirá buscar con facilidad el proceso que se necesita para cada etapa de gestión en un año escolar.

### **2.2.1 Análisis de las metodologías**

Con estas dos metodologías a utilizar se pretende alcanzar los objetivos de la investigación y brindar un manual de procesos que busque solucionar la problemática planteada sobre la falta de un documento que registre los procesos:

- **2.2.1.1 Administración de procesos:** Es una teoría que a través del análisis de procesos, da las herramientas para documentar las diferentes actividades que se realizan en una organización y el diagrama de flujo que da la idea del orden que llevara cada actividad esta serie de acciones del talento humano como los docentes, educandos, padres y madres de familia y autoridades educativas, en el que se determinaran el tiempo de realización, el uso de los recursos, materiales, financieros y los productos de cada procedimiento, todo esto se presenta en una matriz describiendo las actividades por dimensión.
- **2.2.1.2 Gestión educativa estratégica:** Esta teoría nos permitirá darle forma al manual de procesos porque nos aportara las dimensiones que se manejan en centros educativos de donde se desligan todos los procedimientos, relacionados con la práctica diaria institucional, fundamentada con las normativas vigentes del país. Con esta teoría agrupamos los diferentes procesos para la dimensión institucional, administrativa, pedagógica, convivencial y comunitaria; elementos fundamentales para conducir los centros educativos al estar en acciones permanentes de aprendizaje e innovación.- Es claro citar que la planeación estratégica no solo se aplica en la empresas para obtener una ventaja competitiva, también está presente en los centros educativos, en la búsqueda de mejorar los servicios porque también tiene clientes (docentes, educandos, y padres de familia), competidores (centros educativos privados y públicos), proveedores (material de oficina, equipo tecnológico, de mantenimiento y de transporte), sustitutos ( cursos de computación y cocina) y nuevos participantes (centros educativos sabatinos como IHER, ISEMED y alfabetización por estudiantes de último año de bachillerato).

Figura 1 Modelo de los elementos que tiene la gestión estratégica



Fuente: (Thompson, Gambie, Peteraf, & Strickland, 2012).

## 2.2.2 Antecedentes de las metodologías

### 2.2.2.1 Teoría de la administración de procesos

El ideal de las instituciones es lograr la calidad de sus servicios para tener comprometidos a los clientes es por eso de la incesante lucha de ellas por mejorar, sus servicios, sus ambientes, su puntualidad, su transparencia y su aporte a la sociedad.

En Honduras se conoce que la mayoría de organizaciones lo que manejan son reglamentos internos, planes operativos estratégicos a mediano y largo plazo, planes operativos del año, calendario de turnos de responsabilidad institucional, a nivel de Secretaria de Educación se conoce que tres unidades de esta institución tiene manuales de procesos entre ellas las Unidad de Supervisión Educativa, de Educación Pre básica, y Tecnología Educativa, la Unidad de Educación Básica es el ente más importante dentro de los niveles educativos porque abarca desde primero hasta noveno grado no cuenta con un manual de procesos, lo que maneja es un “Lineamiento para la Formulación de Reglamentos Internos de Centros Educativos con Enfoque de Derechos” , también la

Secretaría de Coordinación General de Gobierno, a través de la Oficina Nacional de Desarrollo Integral de Control Interno (ONADICI) ha elaborado una guía técnica para la elaboración de manuales de procesos, con la que ha dado apoyo a las Unidades anteriores y contar con su propio manual. (ONACIDI, 2016).

Cuando las instituciones u organizaciones han documentado los procesos es porque ya existe el conocimiento de buscar certificarse por organismos que miden la calidad de los servicios que prestan y tener una ventaja competitiva para ello es necesario contar con una serie de cualidades o principios que conduzcan al logro de la calidad.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque de procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones. (Norma ISO 9001-2015, 2017)

En la actualidad, Honduras cuenta con 114 empresas e instituciones que están certificadas con la norma de calidad de gestión ISO 9001-2015, en este listado que presenta el organismo de medir la calidad el Instituto Hondureño de Ciencia, Tecnología y la Innovación (IHCIETI) y el Sistema Nacional de la Calidad (SNC), solo registra a la Universidad Tecnológica de Honduras (UTH) como única universidad certificada con la norma ISO 9001-2015 y la Escuela Agrícola el Zamorano solo ha certificado sus laboratorios de producción, pero no la parte de recursos humanos de la institución.

En la era de la tecnología, las normas de certificación ISO 9001-2015 son requerimientos a nivel mundial; su implementación le asegura al cliente interno como

externo (educandos, padres de familia y docentes), que la calidad de sus servicios se mantendrá constante, en el tiempo mediante controles exhaustivos en los procesos.

Toda organización tiene actividades fundamentales que le van a permitir lograr las metas que se ha propuesto y que a esas actividades le llaman procesos las que se conciben como las acciones que van a transformar los insumos con las que se obtendrán productos o resultados para sus clientes. (Krajewski, lee; Ritzman, Larry; Malhotra, Manoj 2008).

Las operaciones desempeñan una función importante respecto de cómo hacer frente a la competencia global. La competencia extranjera y la explosión de nuevas tecnologías aumentan la conciencia de que una empresa compite no solo con la oferta de nuevos servicios y productos, marketing creativo y destrezas en las finanzas, sino además con sus competencias únicas.

Una estrategia del proceso es un enfoque adoptado por una organización o empresa para transformar los recursos en bienes y servicios que cumplan con los requerimientos del cliente y las especificaciones del producto o servicios en cuanto a costos y otras normativas de administración. (Jay Heizer, 2009)

Los procesos son una de las tareas fundamentales en cualquier organización, porque puede ayudar a tener una estructura de procesos y así poder normalizarlos, esto significa que todas esas actividades se repetirán posteriormente las mismas acciones, en cada área sin importar la rotación de personal.

Cuando se utilizan procesos para las actividades estratégicas en las organizaciones se puede:

- Reducir costos
- Funcionamiento simplificado
- No existe repetición de actividades
- Solo se utiliza la documentación que se necesita
- Se reducen los conflictos al existir normas claras de las diferentes actividades tanto para clientes internos como externos.

Para construir un manual de proceso, podemos encontrar diversidad de autores que dicertaran sobre el tema unos de renombre internacional, pero tambien a nivel nacional existen organizaciones que promueven que cada organismo tenga su manual de proceso para transparentar sus actividades y eficientar sus servicios, en ese sentido la literatura nos da estrategias para elaborar manuales.

Para elaborar un manual de procesos hay que seguir los siguientes pasos:

1.-Definir el contenido:

- Introducción
- Objetivos.
- Areas o dimensiones de aplicación
- Responsables
- Productos a lograr de cada proceso
- Descripción de los procesos
- Formatos
- Diagramas de flujo
- Terminologia

2.- Recopilacion de la información.

3.-Estudio preliminar de las areas o dimensiones.

4.-Elaboración de un inventario de procedimientos.

5.-Integración de la información.

6.-Análisis de la información.

7.-Graficar los procedimientos.

8.-Implementacion de los procedimiento. (Unidad Central de Supervisión Educativa, 2016).

### **2.2.2.2 Gestión educativa estratégica**

Terminada la guerra fría en el mundo en 1990 surge un interés en hacer transformaciones educativas y florecen cuestionamientos fuertes hacia la administración escolar que se caracterizaba por la baja presencia de lo pedagógico, énfasis en las rutinas, trabajos aislados y fragmentados, estructuras cerradas a la innovación, autoridad impersonal y fiscalizadora, estructuras desacopladas, observaciones simplificadas y esquemáticas. El nuevo discurso es que ya no se puede tener en práctica una escuela con características de la administración escolar, ahora el nuevo planteamiento es gestión educativa estratégica la que debe de caracterizarse por la centralidad en lo pedagógico, habilidad para tratar con lo complejo, trabajo en equipo, apertura al aprendizaje y a la innovación, asesoramiento y orientación profesional, culturas organizacionales cohesionadas por una visión de futuro e intervenciones sistémicas y estratégicas. (Instituto Internacional de Planeamiento de la Educacion , 2017).

Esta caracterización de la gestión educativa estratégica como un nuevo modelo a seguir por instituciones educativas, no se aleja de la planeación estratégica empresarial que presentan una organización abierta al cambio capaces de innovar a través de las herramientas de la ciencia utilizando el talento humano para transformar cada servicio que se da a los clientes.

A Honduras llega la gestión educativa estratégica a partir del año 2000 cuando en la Universidad Pedagógica Nacional “Francisco Morazán” (UPNFM) se abre la Maestría en Gestión de la Educación, y comienzan los docentes a formarse en estos temas a este hecho le procede la aprobación de nuevas Leyes Educativas en el 2011 y 2015 que permitirá hacer cambios en los centros educativos del país.

### **2.2.3 Análisis crítico de las metodologías**

La teoría de administración de procesos se detalla más para una empresa de manufactura o de servicio pero no de carácter social como lo es el Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina que lo ubicamos en un sector vulnerable de la ciudad, con

problemas de consumo de drogas, familias desintegradas, embarazo en las adolescentes, con poco apoyo financiero y de mantenimiento por parte del gobierno, con un 20% en deserción escolar, bajo rendimiento académico en español y matemáticas y sin fines de lucro.

Pero toda organización tiene actividades y es necesario sistematizarlas a través de un manual que se puede convertir en una herramienta de conocimiento para todo recurso humano de la institución, para otros organismos de apoyo como ONGs y también a autoridades educativas que quieran tenerlo como fuente de información, para la elaboración de otros manuales para centros educativos.

### **Ventajas**

1.-Es que estas teorías nos dan las herramientas de cómo hacer un manual de proceso, uniendo la estructura con una información de fondo que la ofrece la gestión educativa estratégica, que permitirá tener un documento apropiado para el centro educativo.

2.- Da una oportunidad para crear conocimiento partiendo de realidades diferentes de una empresa a un centro educativo, de nuevos conocimientos de gestión educativa estratégica a una institución que vive la experiencia de tener un manual de procesos, combinando las dos teorías.

### **Desventajas**

1.- Aplicar teorías puras a un manual de procesos según los diferentes autores no es posible por la realidad de cada objeto de estudio porque cada teoría tiene su propio contexto.

2.-El centro educativo es una institución pública que está regida por normativas creadas por el Estado, por lo que hay que adaptar las teorías al manual conforme a Ley.

## 2.3 Conceptualización:

## **Procesos**

Cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes. (KRAJEWSKI, RITZMAN, & MALHOTRA, 2008).

## **Gestión educativa estratégica**

La gestión educativa estratégica se define como el conjunto de procesos teórico prácticos, que permitirán el mejoramiento continuo de las prácticas educativas, explorando todas las posibilidades que permitan la innovación permanente en los centros educativos. (Instituto Internacional de Planeamiento de la Educacion , 2017).

## **Calidad**

El termino calidad se menciona para diferenciar productos o servicios que satisfacen a los clientes los que adquieren un liderazgo en los mercados, pero definir este término no es fácil por tener matices diferentes de acuerdo a cada autor, entre ellos están los cuatro mayores exponentes Deming, Juran, Crosby e Ishikawa, pero se define a Deming por mencionarse más en las normas ISO y a Juran por representar uno de los Institutos de mayor reconocimiento en materia de calidad.

Deming indica que la calidad se define como el ofrecimiento a bajo costo el producto o servicios que muestran confiabilidad que satisfacen a los clientes, creando un compromiso con la innovación y mejora continua en la empresa. (Vartanian, 2002)

Juran define la administración de la calidad total como una forma de dirigir una empresa o una organización enfocando sus esfuerzos de manera sistemática y disciplinada hacia el logro continuo de la calidad. (Vartanian, 2002)

## **Norma ISO**

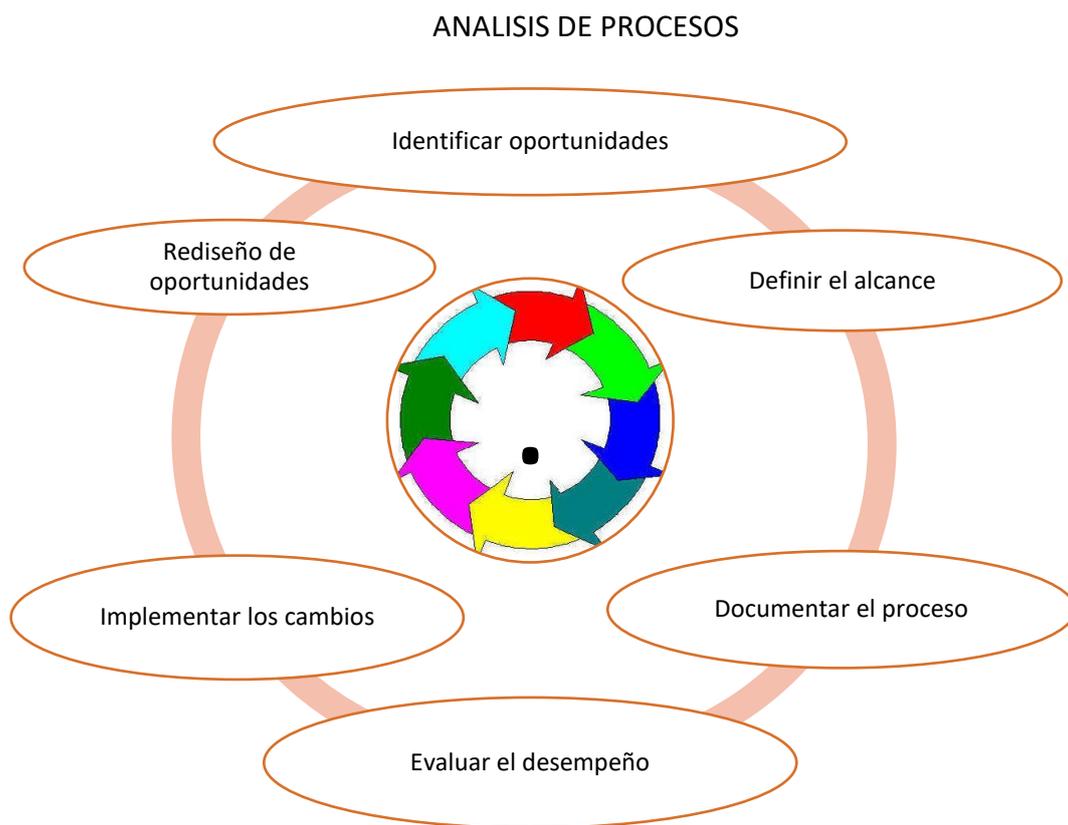
Las normas ISO 9001: 2015 forman parte de la familia de normas ISO 9000 que se refieren a la calidad y la gestión continua de la misma. Es un conjunto de estándares acordados internacionalmente que sirven como guía para los sistemas de calidad y que se refieren primordialmente a la satisfacción del cliente. (Vartanian, 2002)

## Estrategia de proceso

Una estrategia del proceso es un enfoque adoptado por una organización o empresa para transformar los recursos en bienes y servicios que cumplan con los requerimientos del cliente y las especificaciones del producto o servicios en cuanto a costos y otras normativas de administración. (Jay Heizer, 2009)

Los procesos son una de las tareas fundamentales en cualquier organización, porque puede ayudar a tener una estructura de procesos y así poder normalizarlos, esto significa que todas esas actividades se repetirán posteriormente las mismas acciones, en cada área sin importar la rotación de personal.

Figura 2 Análisis de procesos



Fuente: creación propia

## **Identificar oportunidades**

Esta se analiza en tres niveles

1.-**Estratégico:** Se efectúa un análisis con respecto a la estrategia de procesos. Debe considerarse incluso si se necesita el proceso completo y revisar cuál es su papel y su objetivo.

2.-**Tactico:** El proceso debe cumplir con los indicadores que fueron preparados para medirlo, en especial la satisfacción del cliente externo o interno.

3.-**Operativo:** Evalúa las operaciones individuales al nivel más elemental de su ejecución, incluyendo documentos, métodos o equipos. (KRAJEWSKI, RITZMAN, & MALHOTRA, Administracion de operaciones, 2008)

## **Definir el alcance**

Este paso significa saber hasta dónde llegara el proceso, aquí es necesario saber delimitar hasta donde se quiere llegar. Lo que requerirá de toda la organización de muchas personas y de muchos pasos.

## **Documentar procesos**

En la documentación de procesos hay tres puntos a tocar, las técnicas para documentar, puntos clave y pasos.

Las tres técnicas para documentar y evaluar los procesos:

- 1.-Diagramas de flujo
- 2.-Planos de servicio
- 3.-Graficos de procesos

Estas técnicas sirven para ver cómo está la organización en su interior, como está realizando su trabajo.

## **Pasos a seguir en el proceso de documentación**

1.- Determinar claramente el objetivo del proceso. El “para que” se realizaría el proceso.

2.- Seleccionar los productos del proceso, que se espera y en qué condiciones será el resultado final.

3.- Se identifican las entradas claves del proceso y sus respectivos procesos proveedores.

4.-Se establece la primera fase como la planificación del proceso y se identifica que se requiere ser planificado personas, maquinas o tiempo.

5.- Se elabora un flujo libre de pasos, puede ser con símbolos o simple texto.

6.-Cada paso o enunciado debe de cumplir con tres condiciones:

-Transforma entradas

-Está enfocado a satisfacer al cliente

7.-Las actividades deben de tener secuencia

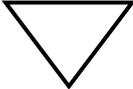
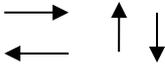
8.-Se debe procurar que al elaborar procesos con el menor número de actividades.

9.-Diseñar el formato donde se documentara el proceso levantado. (Jay Heizer, 2009)

## **Diagrama de flujo**

Este esquema muestra de manera detallada el flujo de información, como ser los clientes, equipo o material a través de los distintos pasos de un proceso. Este diagrama permite de manera rápida tener un panorama general de la organización.

Tabla 1 Simbología para construir un flujograma para un manual de procesos

SIMBOLO	DESCRIPCION
	<p>-Indicador de inicio de un procedimiento. -Indicador de Terminar el proceso.</p>
	<p>Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad.</p>
	<p>Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad predefinida expresada en otro Diagrama.</p>
	<p>Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.</p>
	<p>Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad combinada.</p>
	<p>Conector dentro de la misma página.</p>
	<p>Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso.</p>
	<p>Conector fuera de la página.</p>
	<p>Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.</p>

Fuente:(KRAJEWSKI, RITZMAN, & MALHOTRA, 2008)

**Gestión educativa estratégica**

La gestión educativa estratégica se define como el conjunto de procesos teórico prácticos, que permitirán el mejoramiento continuo de las prácticas educativas, explorando todas las posibilidades que permitan la innovación permanente en los centros educativos. (Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación , 2017).

La planificación es un elemento estratégico y su instrumento es el Proyecto educativo de Centro (PEC) en su estructura tiene cinco dimensiones la pedagógica, institucional, administrativa, convivencias y comunitaria.

### **Dimensión institucional**

Esta dimensión comprende un marco para la sistematización y el análisis de las acciones referidas a los aspectos de la estructura que el centro educativo para su funcionamiento, entre los aspectos que incluyen está el reglamento interno, el organigrama, manual de funciones y procedimientos, comisiones de trabajo, canales de comunicación formal, uso de tiempos y espacios.

### **Dimensión pedagógica**

Esta dimensión comprende la parte más importante del centro educativo, porque es el quehacer fundamental, o lo que la define como institución educativa y comprende la orientación educativa, enfoques de evaluación, estilo de enseñanza, actualización docente, relación con los estudiantes, enfoque pedagógico, estrategias didácticas, procesos de enseñanza-aprendizaje, libros de texto y planes y programas.

### **Dimensión administrativa**

En esta dimensión se incluyen acciones y estrategias de conducción del talento humano, materiales, financieros, procesos técnicos, distribución de tiempos, jornada de trabajo de docentes, administrativo y de servicio, administración de recursos materiales, relación con autoridades educativas, matrícula de alumnos, estadística de estudiantes, control de informes de notas e informes a SACE y atención al público.

### **Dimensión convivencial**

Esta dimensión implica todas las acciones de convivencia que tienen los centros educativos con los docentes, padres y madres de familia y educandos esta incluye el clima social de centro, como fiestas escolares, siguiendo el calendario cívico del país.

### **Dimensión comunitaria**

Esta dimensión hace referencia al modo en que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte y se debe conocer cuáles son sus necesidades y demandas esta incluye proyectos de proyección social, relación con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas , organismos civiles y la relación de proyectos de proyección social.

## **2.4 Instrumentos Utilizados**

<b>¿Qué se hace?</b>	<b>¿En qué función o campo de especialidad se hace?</b>	<b>¿Para qué se hace?</b>	<b>¿Para quién se hace?</b>
Acción expresada en el verbo	Campo de especialidad principal	Resultado	Usuario final

Fuente:(ONACIDI, 2016)

<b>Nº</b>	<b>Proceso</b>	<b>Actividad o Procedimiento</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Producto</b>	<b>Envío a:</b>

	1.Dimension	Incluir donde se hace. Redactar en tercera persona.	Hora, día, semana, mes, periodo, etc	Responsable A. C, etc.	Que se entrega	Departamento, unidad, etc.
	2Dimension					
	3Dimension					
	4Dimension					
	5Dimension					

Fuente:(ONACIDI, 2016)

## 2.5 Marco Legal

El sistema educativo hondureño tiene su marco regulatorio basado en la Constitución de la Republica en el capítulo VIII referente a la educación y la cultura desde el artículo 151 hasta el 177, la Ley Fundamental de Educación con Decreto 262-2011 de fecha 22 de febrero de 2012, también se cita la Ley de Fortalecimiento a la Educación Pública y a la participación Comunitaria y su reglamento aprobada en el año 2011 bajo el Decreto N° 352011, está hace referencia a la organización de los padres y madres de familia y comunidad en Consejo de Desarrollo Educativo (CED).

El Estatuto del Docente Hondureño establece el régimen de administración de personal que tutela la carrera docente en instituciones oficiales, semioficiales y privadas, regidas por la Secretaria de Estado en el Despacho de Educación. Esta Ley Regula las disposiciones relacionadas con el régimen económico, las obligaciones, Derechos, Faltas, Sanciones y evaluación del desempeño, también el Estatuto del Docente Hondureño establece elaborar y aprobar un Reglamento Interno en cada Centro Educativo.

El Reglamento de la Ley fundamental de Educación aprobado el 17 de septiembre del año 2014 el que consta de 22 acuerdos y de estos solo 9 son aplicables a la educación básica, entre ellos está el acuerdo N° 1358-SE-2014 Reglamento General de la Ley Fundamental, el acuerdo N° 1359-SE-2014 Reglamento de la Secretaria de Educación, N° 1360-SE-2014 Reglamento de Deberes, Derechos y sanciones de los docentes, N° 1361-SE-2014 Reglamento que se refiere a la carrera docente, N° 1362-SE-2014

Reglamento que se refiere a la Educación Básica, N° 1368-SE-2014 Reglamento se refiere a la Evaluación Docente, N° 1369-SE-2014 Reglamento menciona como será el Financiamiento de la Educación Pública, N° 1370-SE-2014 Reglamento de la Gestión de la Educación, N° 1373-SE-2014 Reglamento de la Participación Comunitaria en este se describe como se organizan los grupos de apoyo del centro educativo.

Aplicación del Acuerdo N° 0700-SE-2013 expresa que la evaluación es un proceso sinónimo de evaluación formativa y tiene momentos inicio, durante y final y sus funciones diagnóstica (reorienta), formativa (nivela) y sumativa (certifica).

30 % de examen

40% trabajos en el aula

30% trabajos extra-clase, en casa

- Nivelación parcial sobre 20% y esta no debe pasar de 70% (prueba oral o escrita).
- Se someterán a nivelación aquellos alumnos que obtuvieron menos del 69%.
- Reforzamiento se realiza con estándares no alcanzados en cada parcial.
- Recuperación anual del cuarto parcial en las áreas o asignaturas reprobadas donde se seleccionaran 10 temas de los últimos dos parciales y tiene un valor de 100% y lo mínimo para aprobar es 70%.
- Tiene derecho a recuperación los educandos que hayan aprobado la mitad o más de la carga académica

**Tabla 2 Rango y categoría del certificado**

Rango%	Categoría
De 0 a 35	Insuficiente
35 a 69	Necesita mejorar
70 a 80	Satisfactorio
81 a 90	Muy satisfactorio
91 a 100	Avanzado

*0 a 69	Reprobado
*70 a 100	Aprobado

Acuerdo N° 0700-SE-2013

Los educandos de primer grado que no alcancen el 70% al final del año escolar serán promovidos automáticamente a segundo grado mediante una evaluación flexible y eficiente si este cumplió como mínimo el 90% de asistencia a clases. También es necesario que el responsable firme una constancia donde se compromete a ayudar a su hijo (a) a lograr esos aprendizajes necesarios con reforzamiento en la casa en sus vacaciones.

### **CAPITULO III. METODOLOGIA**

Para elaborar el manual de procesos del Centro de Educación Básica “Juan Ramón Molina” de la colonia San Miguel de Tegucigalpa año 2017, se presenta con claridad los pasos a seguir en el proceso a investigar, el diseño del estudio, la población a estudiar con su proceso de selección de la muestra, las técnicas, los instrumentos de recolección de la información y la operacionalización de las variables.

#### **3.1 Congruencia metodológica**

En este apartado se definirá la vinculación que tiene el planteamiento del problema, los objetivos y las variables que se han identificado en la investigación actual en la que se elabora una matriz metodológica con el propósito de tener un bosquejo que sirva como guía para una mejor comprensión del diseño de la investigación.

### **3.1.1 Matriz Metodológica**

La matriz metodológica se utiliza para organizar las etapas Las etapas del proceso de investigación, presentadas en un orden lógico y congruente al tema objeto de estudio.

Esta matriz describe el problema de investigación, los objetivos y las preguntas de investigación, así como las variables independientes y dependiente objeto de estudio.

**Tabla 3 Matriz Metodológica**

				Variables	
Problema de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Preguntas de Investigación	Independientes	Dependientes
¿La elaboración de un manual de procesos contribuirá como herramienta de trabajo para sistematizar las diferentes actividades de la gestión escolar del Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina?	Proporcionar un manual de procesos como herramienta de trabajo para sistematizar las actividades de los diferentes procesos de la gestión institucional del Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina.	Elaborar un diagnóstico de los procesos que realiza la institución en las dimensiones pedagógica, administrativa, institucional, comunitaria y con vivencial según la gestión estratégica educativa.	¿Cuáles son los procesos que realiza la institución en las dimensiones pedagógica, administrativa, institucional, comunitaria y con vivencial según la gestión estratégica educativa?	Planeación estratégica educativa	Elaboración de un manual de procesos para el Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina de Tegucigalpa
		Identificar los procesos que son de aplicación permanente en el centro educativo en base a las normativas del ente controlador de la educación.	¿Qué procesos son de aplicación permanente en el centro educativo en base a las normativas del ente controlador de la educación?	Leyes que regulan el sistema educativo hondureño	
		Documentar los procesos de las diferentes dimensiones.	¿Qué instrumentos se utilizarán para documentar los procesos de las diferentes dimensiones?	Gestión de procesos	
		Proponer un manual de procesos para el centro educativo.	¿Cuáles son los lineamientos a seguir para la presentación del manual de procesos del centro educativo?	Gestión del talento humano	

Fuente Propia

### 3.1.1.1 Definición Operacional de Variables

**Tabla 4 Matriz de Operacionalización de la Variable Dependiente**

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Elaboración de un manual de procesos para el Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina de Tegucigalpa.	(KRAJEWSKI, LEE; RITZMAN, LARRY, 2008): "Cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes".	Instrumento administrativo que apoya las diferentes actividades diarias de las cinco dimensiones, administrativa, institucional, pedagógica, comunitaria y convivencial de la gestión estratégica educativa.	Estratégica	Descripción de las actividades que se realizan por parte del personal docente, padres y madres de familia y educandos para la construcción del manual de procesos a través de la documentación de las mismas
			Operativa	Socialización y ejecución del manual de procesos, manejando en su portafolio docente.

Fuente Propia

## **Tabla 5 Matriz de Operacionalizacion de la Variable Independiente**

**Matriz de Operacionalizacion de la Variable Independiente**

<b>Variables Independientes</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems de instrumentos</b>
Planificación estratégica educativa	Unesco,(2000)”Son acciones despegadas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales de un todo que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos que tienen en el mejoramiento continuo de las prácticas educativas”	Son todas aquellas acciones que dirige el gestor de los centros educativos para la mejora continua.	Planificación estratégica: proyecto educativo de centro y plan operativo anual con sus dimensiones.	Numero de planes que maneja el centro educativo.	Observación documental y grupo focal
			Calendarios organizacionales	Numero de calendarios organizacionales	
Ente controlador de la educación	Es el conjunto de normas que rigen el sistema educativo hondureño.	Son todas las leyes que se utilizan para regular las actividades o procesos que se ejecutan en todos los centros educativos de honduras	Leyes educativas actuales.	Numero de leyes, reglamentos y acuerdos aplicados a la educación.	Grupo focal
Gestión del talento humano	Chiavenato, (2009): “Las personas como elementos que impulsan a la organización, capaces de dotarlas del talento indispensable para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos”.	Promover el conocimiento de un documento que el talento humano ejecutara.	Manual de procesos	Numero de manuales para los docentes y Hongos	Grupo focal
Gestión por procesos	Gestión de proceso es un enfoque adoptado por una organización o empresa para transformar los recursos en bienes y servicios que cumplan con los requerimientos del cliente y las especificaciones del producto o servicios en cuanto a costos y otras normativas de administración. (Jay Heizer, 2009)	Nos da las herramientas para hacer los manuales de procesos en las organizaciones.	Procesos organizados y flujogramas	Numero de procesos en sus dimensiones	Grupo focal y documentación de procesos

### **3.2 Enfoque de la Investigación**

La presente investigación se realiza a partir del enfoque cualitativo, porque es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos peculiares, para responder al planteamiento del problema y/o para responder a las preguntas de la investigación y lograr los objetivos planteados.

Cabe destacar que el enfoque cualitativo va más allá de la simple recopilación de datos e información, comprende los problemas, los hace vivenciales al involucrarse con los participantes en su medio ambiente, con diferentes instrumentos de investigación sobre el problema planteado. Implica desde el planteamiento del problema, el uso adecuado de la lógica inductiva y flexible en el análisis de los datos y el informe de la investigación, obteniendo un beneficio de ideas a profundidad. (Sampieri, Collado, & Batista Lucio, 2014, pág. 358)

Además porque el enfoque cualitativo ofrece varias ventajas como: logra una perspectiva más precisa del fenómeno; ayuda a clarificar y a formular el planteamiento del problema, así como las formas más apropiadas para estudiar y teorizar el problemas de investigación; la multiplicidad de observaciones produce datos más ricos y variados, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes naturales, y recolección de datos vivenciales ; se potencia la creatividad teórica con suficientes procedimientos críticos de valoración. (Sampieri, Collado, & Batista Lucio, 2014, pág. 358)

### **3.2.1 Alcance de la Investigación.**

El tema de la elaboración de manuales de procesos para centros educativos es un tema de investigación que no se ha aplicado a estas instituciones ni es parte de las exigencias del sistema educativo hondureño por lo que contara con un alcance exploratorio porque es un tema poco estudiado, conociéndose que los 86 centros educativos del distrito N° 11 no tienen evidencia de contar con manuales de procesos, esto permite familiarizarnos con un tema desconocido donde se establecerá las bases para futuras investigaciones.

También será descriptivo y explicativo porque al no existir manuales de procesos se describirán todas las actividades que realiza el centro educativo en sus cinco dimensiones: la pedagógica, institucional, administrativa, convivencial y comunitaria, esta documentación de procedimientos le permitirá a la institución que ante el movimiento de talento humano siempre tendrán el manual de procesos como un instrumento de aplicación en cada actividad.

#### **3.2.1.1 Diseño de la Investigación**

Es una investigación no experimental porque no se manipularan variables, se observara el fenómeno y se documentará de una manera natural, para luego analizar los datos conforme a normativas y prácticas diarias estratégicas de funcionamiento del centro educativo. Dada la temática será transaccional porque se describirán las variables que son las dimensiones de la gestión institucional.- Este estudio es transaccional y correlacional porque la variables se relacionan entre sí para lograr mejores resultados (Sampieri, Collado, & Batista Lucio, 2014, pág. capítulo 5).

### **3.2.1.2 Población**

La población donde se realizara el estudio, es la totalidad de las personas que pertenecen a la comunidad escolar, los que representan como directivos, docentes, personal de servicio y educandos.

El Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina, presenta una matrícula en el presente año de 1270 educandos de ambas jornadas, matutina y vespertina, y laborando 62 docentes, 6 personal no docente los que forman parte del área de mantenimiento, 4 pagado por el gobierno y 2 por los padres de familia.

### **3.2.1.3 Muestra**

Conociendo los elementos de la población seleccionamos la muestra donde participaran los directivos del centro, docentes, un miembro del personal de servicio, la sociedad de padres de familia (7 miembros) y dos representantes del gobierno escolar. Se eligen los docentes por jornada y tiempo para aplicar el grupo focal y los padres y madres de familia por ser representantes de las estructuras organizativas del centro escolar los que fueron elegidos democráticamente, mediante asamblea como representantes ante toda gestión, los educandos elegidos a través del voto popular en las elecciones estudiantiles, y un representante del personal de servicio tomando en cuenta su formación profesional. (CEB, 2017).

Con este tipo de muestra se permite realizar el estudio en menor tiempo, reducción de gastos, se profundizaría en las variables y se tendría un mayor control de ellas.

### **3.2.2.4 Tamaño de la muestra**

Debido a que es un estudio con enfoque cualitativo, no se requiere calcular una muestra, pero se pretende tener acercamiento directo mínimo con 40 maestros, de los 58 que actualmente tienen formación universitaria. Dicho acercamiento será a través de observación directa o con interacción dentro del grupo focal.

### **3.2.2.4 Técnica de muestreo**

La técnica de muestreo es no probabilístico o de conveniencia ya que se pretende escoger a los docentes, educandos(gobierno escolar), padres y madres de familia (Directiva), y personal no docente, que participaran en el grupo focal, esto debido a que las personas escogidas serán las que tendrán mayor influencia en el manual de procesos propuesto.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos**

#### **3.3.1 Técnica: La entrevista**

Instrumento: Entrevista a Profundidad efectuada a la directora distrital para conocer la matricula del distrito igual que número de alumnos, docentes, y número de centros educativos.

#### **3.3.2 Técnica: Grupo Focal**

Se propone como técnica el grupo focal, porque los datos cualitativos se enriquecen mejor mediante esta técnica que consiste en reuniones de grupos pequeños o medianos en el cual los participantes conversaran en base a varios temas en un ambiente relajado e informal el cual estará bajo la conducción de especialistas. (Sampieri, Collado, & Batista Lucio, 2014). Esta se complementó con una dinámica de grupos que se llama Café Comunitario en la que todos los participantes del centro educativo aportaron y conocieron los elementos que contiene un manual de procesos de su centro de trabajo.

#### **Instrumento: actividad del café comunitario**

1.-Se aplicara una técnica de Café Comunitario que consiste en explicar la actividad que se realizara, para el cual se elabora un guion metodológico que lleva tema, fecha, actividad y responsable, luego se organizan en equipos de trabajo seleccionado el relator para que haga la exposición de las conclusiones al momento de la plenaria, los relatores no se moverán de la mesa solo los demás docentes, padres y madres de familia y educandos, el grupo estará organizado por dimensiones la institucional, pedagógica,

administrativa, convivencial y comunitaria, el salón donde se hará la actividad debe de estar rotulado con el tema y el logo, “CONVERSACION, NO CONVERSION” (Glasswing, 2015).

2.- Los docentes forrarán las mesas con papel bond y tendrán en la mesa colores, marcadores, silbato, masking tape, confites en una taza, en la sala habrá café con pan o jugo para cuando el moderador informe que hay que tomar la merienda de 20 minutos, también tiene una hoja de colores donde se expresan los acuerdos mínimos para grandes conversaciones, una para cada mesa.

3.- Cuando estén forradas las mesas se les darán una lista de procesos de cada dimensión y le agregaran los recursos, el tiempo, responsables, y el producto con el propósito de validar y que los docentes conozcan los procesos y además que agreguen si hacen falta alguna actividad, también se solicitara que cuestionen cada uno de los procedimientos o actividades de cada dimensión.

4.- Se rotarán cada 20 minutos los documentos y los docentes cambiarán de mesa hasta que todos estén familiarizados con los procesos que desarrolla el centro educativo en cada dimensión, conforme a las normativas y otras prácticas escolares.

5.- al final se hará una plenaria de los acuerdos tomados por el relator.

6.- Se filmará el desarrollo de la aplicación del grupo focal con los docentes para dejar constancia de su realización.

### Acuerdos mínimos para grandes conversaciones

- Escuchar con respeto
- Suspender los juicios de valor en la medida de lo posible
- Comprender, más que persuadir o convencer
- Invitar y honrar la diversidad de opiniones
- Hablar de lo que verdaderamente nos importa
- Ser honesto y honesta
- Profundizar, más que “darle vueltas al asunto”



## *Café Comunitario*



*Conversación – NO Conversión*

*¿Qué podemos aportar para elaborar un manual de procesos y procedimientos para el C.E.B. "Juan Ramón Molina"?*

“Conversación, no conversión.”

### **3.3.3 Técnica documental**

Los centros educativos manejan una variedad de documentos, pero es necesario elaborar un listado de los instrumentos a obtener y donde se pueden localizar, también tramitar el permiso para obtenerlos, preparar equipo para transferir los documentos,

verificar el valor de los documentos y certificar su autenticidad con las autoridades del centro. (Sampieri, Collado, & Batista Lucio, 2014).

### **3.3.4 Técnica: Observación Directa**

Instrumento: Se utilizara una guía para realizar la observación directa que se aplicará en el centro educativo.

Se llevó tiempo de convivencia junto con los maestros y el personal administrativo. Esto se realizó en un periodo de 8:00am a 3:00 pm, miércoles 15, de noviembre, 2017. El acercamiento con el personal es necesario ya que es el primer paso para realizar la documentación de las actividades que realiza la institución en las diferentes dimensiones, y el método de la observación directa es muy efectivo para obtener la información que se requiere.

## **3.4 Fuentes de Información**

### **3.4.1 Fuentes primarias**

Son las fuentes donde se obtendrá información directa de las personas y de los hechos. (Bernal, 2010). Para el caso las personas que participarían son los docentes, educandos, padres y madres de familia, y personal no docente a través de un grupo focal, la observación directa y la entrevista.

### **3.4.2 Fuentes secundarias**

Son las que ofrecen información sobre el tema en proceso de investigación entre ellos documentos escritos y digitales. (Bernal, 2010). Los que se encuentran en el archivo escolar en el departamento de Secretaria del Centro educativo Juan Ramón

Molina, entre ellos Plan Operativo (POA) de año 2017, Proyecto Educativo de Centro (PEC) vence en el 2021, horarios de clase, de turnos, leyes educativas y sus reglamentos, acuerdos, reglamentos internos, oficios, libro de circulares, de incidencias, y estadísticas del centro educativo.

## **CAPITULO IV ANALISIS DE RESULTADOS**

Una vez, realizada la aplicación de los instrumentos, diagnóstico documental, observación directa, la técnica del grupo focal a través de un Café Comunitario y entrevista a profundidad a la Directora del Distrito N°11 en el ámbito escolar. Se procedió a conocer la realidad escolar del Centro de Educación Básica “Juan Ramón Molina” de la Colonia San Miguel y el Distrito Escolar N° 11 de la Colonia 21 de Octubre de Tegucigalpa y la Secretaria de Educación:- Con la obtención de los resultados se realizó el respectivo análisis de los datos.

### **4.1 RESULTADOS**

#### **4.1.1 ANÁLISIS DOCUMENTAL**

Después de explicar a las autoridades del centro educativo y la Dirección Distrital N° 11 sobre la elaboración de un manual de procesos y la importancia que tendrá para una mejor atención de sus clientes internos y externos (educandos, docentes, padres y madres de familia) se procedió a solicitar los documentos que se encuentran en el archivo escolar en el departamento de Secretaria del Centro de Educación Básico Juan Ramón Molina, entre ellos Plan Operativo (POA) de año 2017, Proyecto Educativo de Centro (PEC) vence en el 2021, horarios de clase, de turnos, Leyes Educativas y sus Reglamentos, acuerdos, reglamento interno, oficios, libro de circulares, de incidencias, y estadística del centro educativo en total se analizaron 20 documentos.

El proyecto educativo de centro (PEC)) es un documento que describe los objetivos estratégicos, la misión y visión del centro, también describe las dimensiones: como la pedagógica, que puntualiza todos los procesos de la práctica pedagógica, como ser, la evaluación del educando como del docente (acompañamiento docente), las directrices de la planificación de planes de clase semanales, planes mensuales, textos escolares, documentos oficiales de evaluación del educando, el portafolio docente, actualización docente, viajes académicos y ferias de las diferentes asignaturas.

La dimensión institucional: Contiene un marco para la sistematización y el análisis de las acciones referidas a los aspectos de la estructura que el centro educativo tiene para su funcionamiento, entre los aspectos incluye el reglamento interno, el

organigrama, manual de funciones y procedimientos, comisiones de trabajo, canales de comunicación formal, uso de tiempos y espacios.- Se percibe que el centro educativo cuenta con todas estas herramientas de trabajo pero no las tenían documentadas en que momento, que recursos se necesitaría para ejecutarlos, ni los responsables lo que debilita en momentos críticos la ejecución de los procesos.

Dimensión administrativa: En esta dimensión se incluyen acciones y estrategias de conducción del talento humano, materiales, financieros, procesos técnicos, distribución de tiempos, jornada de trabajo de docentes, administrativo y de servicio, administración de recursos materiales, relación con autoridades educativas, matrícula de alumnos, estadística de estudiantes, control de informes de notas e informes a SACE y atención al público.- Esta dimensión es crítica porque todo tiene su tiempo de ejecución y los administrativos tiene que cuadrar toda la información de los educandos y enviarla a la autoridad competente en tiempo y forma y si no se realiza entonces vienen sanciones administrativas para los responsables.-La documentación de estos procesos les permitirá que todos conozcan sus responsabilidades y cumplirlas.

Dimensión convivencial: Aquí se describen todas las acciones de convivencia que tiene el centro educativo con los docentes, padres y madres de familia y educandos esta incluye el clima social de centro, como fiestas escolares y cívicas, siguiendo el calendario cívico del país.

Dimensión comunitaria: Se refiere al modo en que la institución se relaciona con la comunidad por la relación que existe entre educandos y centro escolar, esta incluye planes de proyección social, relación con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles, formas de organización de la sociedad de padres y madres de familia y la organización del Consejo de Desarrollo Educativo (CED) el que se integra por todas la fuerzas vivas de la comunidad para ayudar al mantenimiento de la institución.

El plan operativo es para logro de un año académico que se desglosa del proyecto educativo de centro (PEC) llevando las mismas dimensiones para logro de corto plazo y es autorizado por la Dirección Distrital.

El Proyecto Educativo de Centro (PEC) es un documento macro de planificación que después de un diagnóstico de las necesidades, se hace el plan el que lleva los objetivos estratégicos, la misión y visión más dimensiones pedagógico, administrativo, institucional, convivencial y comunitario solo que este plan es a largo plazo con una duración de 5 años donde se identifican las acciones a ejecutar en cada año a través del POA, que es un plan anual.

El horario de turno y de clases describe la hora de entrada, de docentes y educandos, y el de turno es para indicar a los docentes que cumplan con su responsabilidad y puedan controlar la entrada y salida de educandos de manera ordenada.- El turno de limpieza describe que grados harán aseo durante la semana después de recreo, también el calendario de tunos de los lunes cívicos contiene la charla de cada día al igual que el docente responsable, y el calendario cívico describe la fecha a celebrar y el docente responsable de la fecha para que elabore el mural y la charla.

Las circulares y los oficios son formas de comunicar las diferentes actividades del centro u otras asignaciones de la autoridad competente y sirven para dejar constancia a través de la firma de cada docente dando por entendido el mensaje para su ejecución.

El libro de incidencias describe todas las acciones que se suscitan en el centro de manera relevante con el propósito de documentar cada hecho que servirá a futuro a las autoridades administrativas del centro cuando se repiten acciones incorrectas de docentes, educandos o padres y madres de familia.

La estadística comprende partes mensuales para saber las inasistencias de los alumnos, y otros los aprobados y reprobados en las diferentes asignaturas, las edades de los educandos toda esta información pasa a la Dirección Distrital y luego a Dirección Departamental.

Las leyes Educativas que regulan el sistema educativo hondureño se encuentran de manera digital en la plataforma de la Secretaria de Educación a todo el público y en especial a los docentes pueden entrar a ellas, la Constitución de la Republica, la Ley Fundamental de Educación, la Ley de Fortalecimiento a la Educación Pública y a la Participación Comunitaria y su reglamento, bajo el Decreto N° 352011, está hace referencia a la organización de los padres y madres de familia y comunidad en Consejo de Desarrollo Educativo (CED).

El Estatuto del Docente Hondureño establece el régimen de administración de personal que tutela la carrera docente en instituciones oficiales, semioficiales y privadas, regidas por la Secretaria de Estado en el Despacho de Educación. Esta Ley regula las disposiciones relacionadas con el régimen económico, las obligaciones, derechos, faltas, sanciones y evaluación del desempeño, también el Estatuto del Docente Hondureño establece elaborar y aprobar un Reglamento Interno en cada Centro Educativo.

El Reglamento de la Ley Fundamental de Educación consta de 22 acuerdos y de estos solo 9 son aplicables a la educación básica, entre ellos está el acuerdo N° 1358-SE-2014 Reglamento General de la Ley Fundamental, el acuerdo N° 1359-SE-2014 Reglamento de la Secretaria de Educación, N° 1360-SE-2014 Reglamento de Deberes, Derechos y sanciones de los docentes, N° 1361-SE-2014 Reglamento que se refiere a la carrera docente, N° 1362-SE-2014 Reglamento que se refiere a la Educación Básica, N° 1368-SE-2014 Reglamento se refiere a la Evaluación Docente, N° 1369-SE-2014 Reglamento menciona como será el Financiamiento de la Educación Pública, N° 1370-SE-2014 Reglamento de la Gestión de la Educación, N° 1373-SE-2014 Reglamento de la Participación Comunitaria.

Aplicación del Acuerdo N° 0700-SE-2013 este tiene aplicación en la evaluación del sistema educativo en el nivel de básica, y educación media.

Todos estos documentos, son la base para la elaboración, de un manual de procesos que servirá como un instrumento de control interno y de uso de consulta de los docentes de manera permanente él que se fundamenta en las normativas vigentes y las

prácticas pedagógicas que los docentes vienen realizando, por muchos años en el centro educativo.

## **4.2 Entrevista**

Se realizó una entrevista a profundidad a la Directora del Distrito N° 11 Licenciada Mevis Yaneth Irías ella representa la autoridad en uno de los 15 distritos educativos del departamento de Francisco Morazán, cuenta con 10 años de experiencia en esta dirección y 11 años como docente en diferentes instituciones; se maneja en este distrito 20,261 educandos, 86 centros educativos, 1,266 docentes divididos en los tres niveles, pre básico, básico y media.

El propósito de esta entrevista es conocer si existen centros educativos en el distrito escolar N°11 que tengan algún manual de procesos para enriquecer el que se está elaborando a través de la investigación que está en ejecución y los temas que se abordaron son la estadística de centros educativos públicos y privados, sobre el número de educandos, docentes e instituciones escolares y se consulta sobre proyectos educativos que están en ejecución, si disponen de manuales de procesos como parte de la planificación estratégica en la sede de la dirección escolar N° 11 e información de instituciones que manejan este tipo de documentos.

### **4.2.1 Estadística de centros educativos públicos y privados.**

La cantidad de centros educativos públicos en el Distrito Educativo N° 11 son 16 en pre básica con 1,376 educandos, 22 en básica con 9,274 educandos y 5 en media con 2,455 educandos, en los centros educativos privados en pre básico son 14 con 678 educandos, en básica 15 con 3,282 educandos, en media 14 con 1,331 educandos y los docentes en pública son 744 y en privado son 522 docentes.

Es un distrito con 20,261 educandos y 1,266 docentes toda esta población de educandos necesita servicios de calidad, instituciones que brinden respeto a los procedimientos, porque es fundamental para conseguir mejoras en los servicios que se

ofrecen, que se conduzcan por el apego a las normas para la solución de problemas y eficientar procesos.

Las características de estos centros educativos es que todos son vulnerables, por estar en zonas de alto riesgo social, y pueden ser víctimas al ser utilizados para vender drogas y su consumo, jóvenes ejerciendo la prostitución, embarazo en adolescentes, masacres de jóvenes, deserción escolar por amenazas a muerte, por la situación económica, porque sus padres no tienen un empleo y tienen que trabajar, la desintegración familiar, padres y madres que abandonan el país en busca de mejores oportunidades de trabajo, dejando a sus hijos(as) al cuidado de personas que poco o nada hacen por educarlos.

Y a esto se le suman el bajo rendimiento escolar en las áreas de español y matemáticas, instituciones educativas desacopladas, falta de material didáctico, falta de planificación estratégica que conduzca a la reducción de la problemática social del entorno de estos 86 centros educativos.- Pero existen 43 instituciones educativas de administración privada que son financiadas por los padres y madres de familia que presentan otras realidades, pero que muestran debilidad al no tener personal con los niveles académicos que citan las Leyes Educativas y edificaciones no apropiadas donde los educandos tengan el espacio adecuado para educarse.

#### **4.2.2 Proyectos de centro.**

De los 86 centros educativos del distrito escolar N° 11 todos tienen Proyecto Educativo de Centro (PEC), Plan Operativo Anual (POA) estos documentos como otros informes se presentan porque son de carácter obligatorio y al no ser presentados la autoridad de cada centro está expuesto a una sanción administrativa por parte del jefe inmediato superior y estos documentos son parte de los deberes que se describen en la Ley Fundamental de Educación en especial el referente a la Educación Básica.

#### **4.2.3 Centros educativos con manuales de procesos.**

Se consultó a la Directora del Distrito N°11 si existían centros educativos que contaran con un manual de procesos y manifestó que ninguno lo tenía porque la Secretaria de Educación, ni la Dirección Departamental de Francisco Morazán, lo han solicitado y tampoco aparece en las normativas que regulan el sistema educativo hondureño por lo

que es una experiencia única en el distrito que el Centro de educación Básica “Juan Ramón Molina” proceda a elaborar su manual de procesos para ofrecer un mejor servicio a toda la comunidad que interviene en ese centro educativo.

Al no contar los centros educativos con un manual de procesos, pues no existe ningún indicio, de que existan instituciones que promuevan la elaboración de este tipo de documento, aunque existen unidades de la Secretaria de Educación que cuentan con manuales de procesos.

#### **4.2.4 La Dirección Distrital N°11**

Se consultó a la Directora Distrital antes mencionada, si se maneja un manual de procesos en esta unidad y manifestó que no y esto es porque la Secretaria de Educación no lo solicita a nivel de distritales y centros educativos, porque no se valora su importancia.

Un manual de procesos son todas las actividades que realiza una organización de manera ordenada a través de la documentación y diferentes técnicas para obtener la información, documento que servirá para ofrecer un mejor servicio a sus clientes, y donde sus colaboradores podrán revisar con facilidad para saber cómo ejecutar cada proceso, los planes de trabajo tienen lineamientos para ejecutar a corto, mediano y largo plazo (1 a 5 años) al tener un manual se puede realizar un análisis de los procesos para identificar mediante un equipo de trabajo si existen procedimientos que ameritan seguir o modificarlos, el análisis requiere una serie de pasos como ser: identificar oportunidades de cambio, documentar el nuevo proceso, evaluar el desempeño e implementar los cambios siempre que las normativas nacionales lo permitan o producto del consenso de los miembros de la organización, el manual es más estable no tiene un tiempo definido.

El proyecto educativo de centro (PEC) y el manual de procesos se complementan porque el primero cita las dimensiones y estas se toman como una matriz de actividades donde se describen todas las actividades que se ejecutaran de manera detallada en el manual, el que se convierte en un instrumento operativo de todos los docentes y personal administrativo.

### **4.3 Observación Directa**

Se realizó un día de visita al Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina para hacer una observación estructurada, abierta, natural y directa para tener un acercamiento; con los docentes, educandos y otras personas que se encuentren en ese lugar. El centro cuenta con 759 alumnos en el turno matutino (7:00 am- 12:00pm) y 511 alumnos en el turno de la tarde (12:15pm- 5:30pm). Como parte de la enseñanza, todos los lunes se practica una actividad de impartir temas del calendario cívico, esto se hace a primera hora con una duración de 15 minutos después del canto del Himno Nacional y se tratan temas de valores como ser: importancia del estudio, el respeto, la sinceridad, solidaridad y obediencia.

En esta observación estructurada se trató de describir las dimensiones: pedagógica, institucional, administrativa, convivencial y comunitaria visitando las áreas de trabajo de toda la institución las que a continuación se analizan.

#### **➤ Dimensión institucional**

Existe una clara distribución de responsabilidades, cada persona del centro educativo conoce sus funciones dentro y fuera del aula. Los docentes y educandos tienen horarios de aseo después del recreo de 1ro a 6to grado y otro horario de 7mo a 9no, calendario de turno entrada y salida de jornada matutina y un calendario de charlas. Se supervisa el progreso del educando y de los docentes a través de las evaluaciones, desde el momento en que empiezan a llegar los educandos, el centro se observa limpio y en buenas condiciones, los docentes están en sus salones de clase y otros en el portón al momento de entrada y salida de los educandos, además es visible la existencia de una visión y objetivos comunes entre el personal ya que las normas que se tienen en el centro aplican a todos por igual, se conoce el reglamento interno del centro el que está a disposición de todo el personal, la documentación como el organigrama y otros planes se encuentran en el portafolio de los docentes.- Actualmente el centro es participante del proyecto de desarrollo de las STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y Matemáticas).

➤ **Dimensión pedagógica:**

Se hace una revisión y análisis de las pruebas mensuales, también ponen en práctica los exámenes unificados por grados; todos los docentes son parte de un plan de acompañamiento en el cual consiste en 4 visitas anuales. La encargada de realizar estos acompañamientos cuenta con los formatos para unificar los comentarios de supervisión, una vez que el acompañamiento se hace, los resultados son discutidos con la directora del centro. Esta es una práctica para implementar la mejora continua en el centro.

Aunque estos formatos están disponibles, al momento de solicitarlos, el tiempo de respuesta fue largo. Se recomienda que, para seguir con el orden del centro, todos los formatos y la información pedagógica, como las copias de los exámenes y el desglose de las actividades a realizar por clase, se mantengan en un archivo ordenado por carpetas con el nombre del docente. Dentro del salón de clase se pudo observar la interacción de los educandos. El docente tiene el control de la clase; se observó que el docente enfatiza bastante el trabajar en grupo y da ejemplos reales para mayor entendimiento de los educandos. En las paredes del centro se encuentran las actividades y proyectos realizados por los miembros de la comunidad escolar, sin embargo las actividades como el mural del mes o del cuadro de honor se encontraron en mal estado.

➤ **Dimensión administrativa:**

En esta dimensión los miembros del área administrativa; describieron que ellos se encargan de solicitar información a los docentes, para luego hacer un condensado de lo solicitado, el que se envía a la dirección distrital; quien representa la autoridad inmediata del centro educativo. También se enfatiza que su trabajo es supervisado por la directora de la institución. Se observó el proceso para asignar a docentes al laboratorio de computación, preparación de alimentos, biblioteca y orientadoras.

Se lleva un estricto control de las vacaciones del personal contratado por la Secretaría de Educación no docente regulado por la Ley de Servicio Civil; las que se otorgan a inicio y finales del año.- Se hace un inventario del equipo de oficina, mobiliario, computadoras, libros y mobiliario de patio. Uno de los murales que más llamo la atención fue el mural de transparencia; este mural es exclusivo para informar sobre los egresos e

ingresos financieros del centro a todos los que forman parte de este. Se considera que la dimensión administrativa es responsable de la mayoría de procedimientos estadísticos referente a los educandos y además de enviar esta información a la autoridad inmediata.

En la administración de la secretaria general, junto con la directora preparan los informes del centro de manera mensual, el cual se percibe que está al día con las autoridades inmediatas; también en esta área se elaboran las fichas de matrícula, constancias de traslado, resguardo de información que envían los docentes de los educandos; también ellos se encargan de hacer los preparativos para la matrícula. A pesar de estar corto de personal, las colaboradoras llevan un control impecable de la información.- Se recomienda sistematizar más los procesos administrativos ya que muchos de ellos son repetitivos y el análisis de ellos puede ayudar al centro a eficientar el departamento y reducir la carga laboral.

➤ **Dimensión convivencial:**

El día de la visita se observó que la actividad convivencial era evidente al estar realizando la celebración de los 200 días de clase; desarrollando los actos protocolarios de una fecha especial, donde los educandos y docentes estuvieron motivados en el acto cívico. Se recomienda pasar un comunicado previo a este tipo de eventos ya que es de gran importancia porque se observó, que los docentes no estaban informados de esta actividad; se desconoció el proceso de convocatoria seguida por el centro para esa actividad y también se notó que esta celebración, no está citada dentro del calendario de fiesta escolar, por lo que se sugiere agregarla. En cuanto a la convivencia de los docentes se mostró un clima laboral sano; se apoyan entre si y obedecen las reglas internas, actualmente no se tiene un proceso de inducción de los docentes nuevos, el que se agregara al manual de procesos. En el centro se recibe un calendario ya estipulado del gobierno donde explican todas las actividades festivas a celebrar por lo que deben de estar presente en todo proceso.

➤ **Dimensión comunitaria:**

El centro tiene una relación estrecha con los padres y madres de familia; los padres están informados de los gastos escolares como de las actividades propuestas para los educandos, incluso se practican varias veces al año los cafés comunitarios, esto para tomar en cuenta a los educandos, los padres y madres de familia. Muchas decisiones del centro

se realizan por medio de un consenso como ser el pago de la vigilancia, los padres y madres de familia aportan una cuota de L. 10 mensuales para el pago del vigilante.

Esta dimensión también se caracteriza por tener organizada la sociedad de padres y madres de familia, a nivel del centro como por grado, también de la sociedad se procede a organizar el Centro de Desarrollo Escolar (CED) este está integrado por el presidente de la Sociedad de padres y madres de familia, también hay un representante de los docentes, el gobierno escolar, un miembro del patronato de la colonia, un miembro de la iglesia católica y otro de la evangélica, y dos miembros de ONGs, que trabajan con el centro en diferentes proyectos.- Esta directiva tiene una duración de dos años y es la encargada de apoyar al centro educativo, así como velar que los recursos se manejen con transparencia en beneficio de los educandos, esta directiva se basa en La Ley Fundamental de Educación a través del Reglamento de Participación Comunitaria.

Todos estos organismos son de apoyo al centro educativo pero los docentes manifiestan que no es muy efectivo que funciona más el consejo de docentes.

#### **4.4 Grupo focal**

Con esta técnica donde estuvieron presentes 58 personas entre docentes, educandos del gobierno escolar, representantes de la sociedad de padres de familia y personal de servicio, con el propósito de conocer que dimensiones, procesos y actividades tiene un manual, también que los participantes agregaran otros procesos que se obviaron por los investigadores y que en base a su observación y experiencia se pudiesen contemplar en el nuevo instrumento de control del centro educativo.

La conducción del grupo focal se dividió en cinco grupos, con igual número de instrumentos, con una dimensión cada equipo en la que le escribirían los recursos, el tiempo, el responsable y el producto que se obtendría de cada proceso.- Después de analizados los documentos se realizó el debate para conocer los agregados al manual y al mismo tiempo se socializó su existencia en que se ejecutara al estar terminado.

#### **➤ Dimensión pedagógica:**

En esta dimensión se toma el aspecto de recurso (¿con que se hace?), el tiempo (¿cuándo se hace?) y los responsables (¿Quién lo hace?) para ejecutar un proceso.- Los participantes describieron con que recurso se hace cada proceso, para el caso citaron que se necesita capacitación para docente, educandos y padres y madres de familia en las áreas de interés de cada miembro ; para otros procesos los docentes necesitan recursos como trifolios, cuadernillos de pruebas estadísticas, actas de compromiso para padres de familia, boleta de calificaciones para registrar las notas de los educandos, convocatorias para ejecutar diferentes comunicados a todos los miembros de la comunidad escolar, láminas de clase para decorar sus aulas, planes de mejora el que se utilizara en el reforzamiento de los educandos con expectativas de logro no alcanzadas.

### **Resumen de recursos que se citó en el grupo focal**

**Tabla 6 Dimensión Pedagógica Recursos para ejecutar un proceso**

<b>¿Con que se hace? Recursos para ejecutar un proceso</b>	<b>frecuencia</b>
Capacitación	4
Trifolio	3
Cuadernillo de prueba estadística	2
Padres de familia	2
Acta de compromiso	2
Boleta	2
Convocatoria	2
Láminas de clase	2
Plan de mejora	2
Mural	1
Manual de procesos	1
Experiencia de docente	1
Lista de matrícula, expedientes	1
Boletín	1
Data	1
Evaluaciones a educandos	1
Prueba de nivelación	1
Prueba	1

Examen	1
Cuadro# 1	1
Actas de compromiso	1
Formato de acompañamiento docente	1
Ley fundamental	1
Planes mensuales	1
Rubrica de evaluación	1
Herramientas pedagógicas	1
POA de grado	1
Comités	1
Carpeta de documentos requeridos	1
Planes de clase Láminas educativas por asignatura.	1
Laminas educativas, grabadoras, mesas, material desechable, data, películas, videos.	1

Fuente: resultados de la investigación

**Tabla 7 Dimensión Pedagógica Responsables de ejecutar los procesos**

¿Quién lo hace?	
Directivos	2
Docentes	37
Docentes y educandos	1
Orientación vocacional	3

Fuente: resultados de la investigación

**Tabla 8 Dimensión Pedagógica Tiempo en que se realiza un proceso**

¿Cuándo se hace?	
Anual	1
1 día	4
Semanal	1
10 meses	2
Semestral	2
2 veces al mes	1
Trimestral	1
5 días	7
Al final del año	2
Cada dos meses	1

Cada parcial	3
Durante todo el año	8
Inicio de año escolar	2
Mensual	2
Pre matrícula	1

Fuente: resultados de la investigación

➤ **Dimensión Institucional:**

Esta dimensión es la que da el fundamento legal al funcionamiento del centro educativo porque tiene como proceso el reglamento interno, el organigrama institucional, llevaría el manual de procesos que está en su elaboración, la organización de las comisiones de trabajo, los canales de comunicación, el uso de tiempo escolar y los espacios; para ello requiere de una serie de formatos para elaborar los respectivos turnos con los docentes y que pueda funcionar el centro educativo para mantener la disciplina y prevenir la violencia entre los educandos.

Los recursos para ejecutar los procesos como el material didáctico para desarrollar los contenidos que están en el Currículo Nacional del país, los horarios y calendarios académicos citados por los docentes para organizar sus diferentes actividades que les permitirán mantener el liderazgo pedagógico como institución; el manual de procesos un documento que está en proceso pero que ya los docentes se han familiarizado al hacer aportes significativos para su elaboración a través del grupo focal que se realizó.

El reglamento interno los docentes lo ejecutan de manera profesional porque se evidencia al manifestar los administrativos que se logra cerrar el año con todos los informes que solicita la autoridad competente.-El centro educativo utiliza los comunicados a través de circulares para informar a los docentes sobre actividades que hay que realizar como parte de los requerimientos que la ley establece y para padres y madres de familia se utilizan los citatorios para hacer que visiten el centro educativo para informar sobre el rendimiento académico y la conducta de su hijo(a).

Los responsables de ejecutar los procesos de la dimensión institucional lo realizan el personal administrativo (directora, subdirector y secretarias) los docentes y personal de servicios como aseadores y conserjes.

El tiempo de ejecución depende de cada proceso pero según los docentes se realizan en todo el año o se rigen cuando la autoridad competente define cuando se realizan aunque la ley es el referente inmediato.

**Tabla 9 Dimensión Institucional Recursos con que se ejecuta el proceso**

<b>¿Con que se hace?</b>	
Material didáctico	7
Horario	4
Calendario	3
Manual de Procesos	2
Permiso	2
Reglamento Interno	2
Citatorios	1
Comunicados	1
Docentes	1
Parlantes	1
Personal Administrativo	1
Timbres	1

Fuente: resultados de la investigación

**Tabla 10 Dimensión Institucional Responsable de ejecutar el proceso**

<b>¿Quién lo hace?</b>	
Consejería	2
Dirección	4
Directivos	1
Docentes	10

Docentes/Educando	1
Padres de Familia	1
Secretaria	8

Fuente: resultados de la investigación

**Tabla 11 Dimensión Institucional Tiempo en que se hace un proceso**

<b>¿Cuándo se hace? Tiempo en que se hace un proceso</b>	
1 día	1
1 semana	1
Cuando se solicite	1
En cada actividad	1
Inicio de año escolar	3
Entrada y salida de recreo	2
Noviembre	3
Tiempo necesario	1
Durante todo el año	8

Fuente: resultados de la investigación

➤ **Dimensión Administrativa:**

Esta dimensión comprende el conjunto de aspectos estructurales que toman cuerpo en el centro educativo y esto comprende la relación con las autoridades, la administración del talento humano y los recursos materiales, la administración financiera, la distribución de tiempo, jornadas de trabajo para los docentes y educandos, la matrícula de los educandos, las certificaciones de estudio, el monitoreo del logro de metas, y las normas de seguridad.- Los docentes encargados de analizar esta dimensión no mencionaron nuevos procesos por lo que se limitaron a su análisis y considerar, los recursos, el tiempo, los responsables y el producto de cada proceso; hacer esta actividad les permitió conocer los elementos que tiene este apartado el cual fue agotador por tener muchos procedimientos y expresaron que ese contenido estaba bien y esperaban que se socializara cuando ya estuviese terminado.

Para matricular, los docentes citaron que necesitaban como recurso el listado de

educandos del año anterior, la identidad del padre o madre de familia o el encargado, el acta de nacimiento, formatos de matrícula, trifolios y comunicados para informar a los padres de familia de la oferta de matrícula que ofrece el centro educativo; también se necesitan los expedientes para mover fichas al grado siguiente y a otro pendaflex.- Existen informes que se tienen que enviar a las autoridades educativas, entre ellas el libro de inventario de los bienes que tiene el centro educativo, levantamiento de actas de diferente índole la que se envían tres copias y la evidencia del caso, también por la parte financiera se envía el informe económico y la nómina de personal.

Los oficios son documentos de carácter interno y los envían los directivos para los docentes y los externos los da la autoridad competente para todo el centro, entre otros documentos son los formatos de permisos para docentes y personal de servicio los que se establecen en la Ley de Servicio Civil y el Estatuto del Docente y tienen que justificarse.

Los docentes describieron que los responsables de ejecutar los procesos son ellos junto con el personal administrativo y el personal de servicio que se desempeña en la institución; y el tiempo para ejecutar todos los procesos es durante todo el

**Tabla 12 Dimensión Administrativa recursos con que se ejecuta el proceso**

<b>¿Con que se hace?</b>	
Listados	7
Supervisión	4
Evidencia del caso	3
Libro de inventario	3
Acta	2
Documentación	2
Material didáctico	2
Permisos	2
Acta de nacimiento	1
Archivo	1
Cafetería	1
Comunicados	1
Constancia de aprobación	1

Croquis	1
Cuaderno único	1
Denuncia	1
Expedientes	1
Fichas d expedientes	1
Formatos	1
Horario	1
Identidad	1
Informe económico	1
Ley de Servicio Civil	1
Nómina del personal	1
Oficios	1
Penda flex	1
Recurso humano	1
Recursos	1
Trifolio	1

Fuente: resultados de la investigación

**Tabla 13 Dimensión Administrativa Responsable de ejecutar el proceso**

<b>¿Quién lo hace?</b>	
<b>Responsable de ejecutar el proceso</b>	
Asociación de Padres de Familia	1
Directora	8
Docente Administrativo	6
Docente y Consejero	2
Docentes	9
Docentes y Directora	1
Secretaria	14
Tesorera	4
Vigilante	1
<b>¿Cuándo se hace?</b>	
<b>Tiempo en que se hace un proceso</b>	
Al final de enero	1
Al final del año	5

Cuando amerite la situación	1
Cada vez	2
Durante todo el año	13
Semestral	1
Inicio de año escolar	17
Febrero	2
Octubre	2
Reunión social	1
Tiempo establecido	1

Fuente: resultados de la investigación

➤ **Dimensión Convivencial:**

Esta dimensión no se cita en algunos textos; pero la práctica institucional manifiesta que se da de manera espontánea y natural conduciendo a un clima laboral aceptable aunque el contexto del centro educativo es muy vulnerable a la problemática social.- El proceso que comprende esta dimensión es el clima social del centro. Pero este grupo al que se le asignó hacer este análisis, confundió lo que es un plan de trabajo con un manual de procesos, porque son dos aspectos diferentes el primero que describe acciones a lograr a corto y mediano plazo en cambio el manual es más estable porque este describe en su mayoría todas las actividades de manera permanente o en otras palabras lo rutinario que hace una institución para eficientar sus servicios.

Dentro de los aportes que mencionaron los docentes; que está bien para un plan de trabajo como el proyecto educativo de centro (PEC) pero no para un manual de procesos; como ser la organización de un equipo de docentes para que gestionen en fundaciones ayudas para los educandos de extrema pobreza, otra es buscar acciones para el cuidado del mobiliario, también fundar una cooperativa limitada para docentes de carácter financiero y de productos, recuperar la sala de maestros y equiparla con cafetería, microondas y otros muebles.

Un manual de procesos para un centro educativo debe de estar fundamentado en

ley, no se pueden colocar actividades que la contradigan porque pierde validez y ese sentido de transparencia que es el ideal de las instituciones y la sociedad misma, es así que los docentes solicitaron a través del grupo focal que se diera el día de su cumpleaños libre; actividad que no puede ir dentro del manual porque la Ley Fundamental y sus Reglamentos no lo contemplan.

Se agregaron procesos al documento como ser: “Unir las celebraciones de día del padre, madre y la familia para evitar gastos y ahorrar tiempo en las actividades, hacer días de color pero que sean temático, por ejemplo día del lente, día del sombrero etc. que las fechas cívicas solo se tomen 2 días festivos y no una semana, que el consejo de docentes elija el maestro del año, que se incluya al personal de servicio en todas las celebraciones que el centro educativo programa, apoyo solidario por muerte y nacimiento de familiares, otra propuesta es que las recreo vías en vez de juegos se realicen taller de manualidades, oficios ( arte culinario, soldadura, electricidad, bisutería, cursos de computación y belleza) deportes, cursos de emprendimiento, danza moderna y folklórica.

Que se realice una escuela para padres cada mes y por ciclos porque las necesidades son diferentes; que la dirección permita al gobierno escolar, cumplir sus promesas de campaña estos son los nuevos procesos que los docentes aportaron y fue el equipo de trabajo que mayor aportes realizo en el grupo focal.

Los recursos que se necesitan para realizar los procesos de la dimensión convivencial son: acuerdos de duelo, canastas familiares, capacitaciones, donaciones, fondos de docentes, fondos propios, utilidades de la tienda escolar, día de color con todas estas actividades se generara recursos financieros para promover las fiestas escolares.

Los responsables en ejecutar los procesos convivenciales son los docentes y personal administrativo a través de la organización interna del centro educativo, entre esas organizaciones está el comité social, departamento de orientación, personal administrativo y personal del taller de preparación de alimentos.-Y las actividades se desarrollaran durante todo el año.

**Tabla 14 Dimensión Convivencial Recurso con que se ejecuta el proceso**

<b>¿Con que se hace?</b>	
Acuerdo de duelo	1
Canasta Familiar	1
Capacitacion	1
Donaciones	1
Fondos Docentes	1
Fondos docentes/tienda escolar	1
Fondos propios	1
Día de ropa de color	1
Secadoras/planchas	1
Solicitudes	1

Fuente: resultados de la investigación

**Tabla 15 Dimensión Administrativa responsable de ejecutar el proceso**

<b>¿Quién lo hace?</b>	
Comité social	3
Docente de grado	1
Docentes	1
Docentes Administrativos	1
Docentes y educandos	2
Docentes y personal administrativo	1
Taller de preparación de alimentos	1

Fuente: resultados de la investigación

**Tabla 16 Dimensión Administrativa tiempo en que se hace un proceso**

<b>¿Cuándo se hace?</b>	
<b>Tiempo en que se hace un proceso</b>	
Marzo	1
Durante todo el año	3
Cada fecha festiva	1
El día de su cumpleaños	2
Fechas previstas	2
Sábados	1

Fuente: resultados de la investigación

➤ **Dimensión Comunitaria:**

La dimensión comunitaria está fundamentada en la Ley de Participación Comunitaria y su Reglamento que describe cómo se organiza el comité escolar de desarrollo (CED) para promover el bienestar del centro educativo; esta dimensión comprende las formas de organización, la participación en el proceso de aprendizaje, estrategias de comunicación con los padres y madres de familia, proyección del centro educativo hacia la comunidad.

Entre los principales hallazgos está el aporte que hicieron los docentes en que los padres tengan un carnet para el ingreso a la institución por razones de seguridad y la capacitación a los padres y madres de familia sobre la organización escolar por desconocer las nuevas normativas que rigen el sistema educativo.

A parte de conocer los procesos que lleva el manual tuvieron la responsabilidad de identificar los recursos, el tiempo, los responsables y el producto de cada proceso, elementos que le darán forma al instrumento de trabajo el que se convertirá en un documento más para su carpeta profesional y un mecanismo de consulta.- Recursos que identificaron los docentes para realizar cada proceso son las convocatorias, el material didáctico, la técnica del café comunitario para resolver problemas de interés del centro educativo, instrumentos musicales para promover los grupos artísticos, la merienda escolar, los trifolios para informar a los padres de las diferentes actividades a realizar y la Ley de Participación Comunitaria como base para organizar la institución.

Los responsables de realizar todos los procesos de esta dimensión son los docentes, padres y madres de familia, personal administrativo, orientadoras y subdirecciones.- En cuanto al tiempo las actividades se realizan durante todo el año.

**Tabla 17 Dimensión Comunitaria recurso con que se ejecuta un proceso**

<b>¿Con que se hace?</b>	
Convocatoria	2
Material didáctico	2
Recursos Humanos	2
Café comunitario	1
Instrumentos musicales	1
Ley de participación comunitaria	1
Merienda escolar	1
ONGs	1
Padres de Familia	1
Trifolios	1

Fuente: resultados de la investigación

**Tabla 18 Dimensión Comunitaria responsable de ejecutar el proceso**

<b>¿Quién lo hace?</b>	
Directivos	3
Padres y madres de familia	4
Docentes Administrativos	1
Docentes y educandos	3
Orientadores	1
Subdirecciones	1

Fuente: resultados de la investigación

**Tabla 19 Dimensión Comunitaria tiempo en que se hace un proceso**

<b>¿Cuándo se hace?</b>	
Diariamente	2
Abril	1
Trimestral	1
Semanal	2
Cuando sea necesario	1
Mensual	2
Septiembre	1
Todo el año	3

Fuente: resultados de la investigación

## CAPITULO V. PROPUESTA DE MEJORA



# CENTRO DE EDUCACION BASICA “JUAN RAMON MOLINA”

## MANUAL DE PROCESOS DEL CENTRO DE EDUCACION BÁSICA “JUAN RAMÓN MOLINA” DE LA COLONIA SAN MIGUEL DE TEGUCIGALPA

### DISTRITO EDUCATIVO N° 11

*“El establecimiento del Control Interno más que una obligación debe ser un estilo de vida de los servidores públicos en busca de la transparencia y rendición de cuentas”*

**15 DE DICIEMBRE 2017**

**MANUAL DE PROCESOS PARA EL CENTRO DE  
EDUCACION BÁSICA “JUAN RAMÓN MOLINA” DE LA  
COLONIA SAN MIGUEL DE TEGUCIGALPA.**

**ELABORADO POR:**

**REYNA YANETH GALO SUAZO**

**VARINIA ISABEL AGURCIA GOMEZ**

## INDICE

Presentación.....	1
Introducción.....	2
Marco legal.....	3
Antecedentes del centro educativo. ....	4
Objetivo del manual.....	5
Justificación del manual.....	5
Estructura organizativa.....	9
Estructura del Manual.....	10
Cuadro de descripción del Proceso.....	12
Diagrama de flujo del proceso.....	66
Anexos.....	73

## **PRESENTACION**

Los procesos y los procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos estratégicos para fortalecer la cultura organizacional, el funcionamiento orientado a la mejora de los aprendizajes de los educandos y la práctica docente; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los miembros del centro educativo, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del liderazgo académico obteniendo así una ventaja competitiva al ofrecer calidad de los servicios para docentes, educandos, padres y madres de familia, autoridades educativas, ONGs e instituciones educativas de apoyo que están en el entorno.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA JUAN RAMÓN MOLINA</p> <p style="text-align: center;"><b>Manual de Procesos</b></p>	<p style="text-align: right;">Página __ de __</p>
	<p style="text-align: center;"><b>I. Generalidades</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CODIGO CEB</b></p>

## **I. Introducción**

El Manual de Procesos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas al Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, pedagógicos, institucional, convivencial y comunitario, presentándose en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal docente, administrativo, padres y madres de familia, educandos talento humano no docente (conserjes, vigilantes y para servicios temporales) actuante. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

## **II. Antecedente legal**

El sistema educativo hondureño tiene su marco regulatorio basado en la Constitución de la República en el capítulo VIII referente a la educación y la cultura desde el artículo 151 hasta el 177, la Ley Fundamental de Educación creada, según Decreto 262-2011 de fecha 22 de febrero de 2012, también se cita la Ley de Fortalecimiento a la Educación Pública y a la participación comunitaria y su reglamento aprobada en el año 2011 bajo el Decreto N° 352011, hace referencia a la organización de los padres y madres de familia y comunidad en Consejo de Desarrollo Educativo (CED).

El Estatuto del Docente Hondureño establece el régimen de administración de personal que tutela la carrera docente en instituciones oficiales, semioficiales y privadas, regidas por la Secretaría de Estado en el Despacho de Educación. Esta ley regula las disposiciones relacionadas con el régimen económico, las obligaciones, derechos, faltas, sanciones y evaluación del desempeño, también el Estatuto del Docente Hondureño establece elaborar y aprobar un Reglamento Interno en cada Centro Educativo.

El Reglamento de la Ley fundamental de Educación aprobado el 17 de septiembre del año 2014 que consta de 22 acuerdos y de estos solo 9 son aplicables a la educación básica, entre ellos están:

- Acuerdo N°1358-SE-2014 Del Reglamento General de la Ley Fundamental.
- Acuerdo N°1359-SE-2014 Del Reglamento de la Secretaría de Educación.
- Acuerdo N°1360-SE-2014 Del Reglamento de Deberes, Derechos y Sanciones de los Docentes
- Acuerdo N°1361-SE-2014 Del Reglamento De la Carrera Docente,
- Acuerdo N°1362-SE-2014 Del Reglamento de La Educación Básica.
- Acuerdo N°1368-SE-2014 Del Reglamento a la Evaluación Docente.
- Acuerdo N°1369-SE-2014 Del Reglamento del Financiamiento de la Educación Pública,
- Acuerdo N°1370-SE-2014 Del Reglamento De Gestión de la Educación,

- Acuerdo N°1373-SE-2014 Del Reglamento De la Participación Comunitaria.

Aplicación del Acuerdo N° 0700-SE-2013 expresa que la evaluación es un proceso sinónimo de evaluación formativa y tiene momentos inicio, durante y final y sus funciones diagnóstica (reorienta), formativa (nivela) y sumativa (certifica)

### **III Antecedentes del centro educativo.**

La historia de la Colonia San Miguel comienza con la venta de terrenos con casas de madera por Doña Teresa Agurcia, al finalizar esta etapa vendieron sólo lotes por la urbanización DEBRATER y surge así, la comunidad cuyo nombre se le dio en honor del santo “SAN MIGUEL ARCANGEL” patrono de Tegucigalpa, fiesta que se celebra cada 29 de septiembre y esta comunidad se organiza para dicho evento con música, pólvora y misas. Desde la fundación de la colonia se organizaron grupos deportivos, festivos y patronatos, después de 10 o 15 años la colonia creció y con ello se acrecentaron los problemas como la insuficiencia en el servicio de agua potable, luz eléctrica, inseguridad social, problemas de salud y falta de un mejor nivel educativo.

Como comunidad organizada lucharon por la obtención de estos servicios logrando la fundación de la “Escuela Juan Ramón Molina” el 17 de abril de 1971 y que, por iniciativa del patronato dirigido por el Señor Ramiro Lagos y demás directivos se promovió la construcción de un edificio escolar en un predio donado por la Urbanización DEBRATER, apoyado por la comunidad y la Secretaria de Educación, procediendo a la construcción de tres módulos de edificios. A partir de esta fecha bajo la dirección del Profesor Fernando Flores Lagos comenzó a funcionar la institución con 180 educandos de los seis grados.

El nombre del centro educativo le fue dado en honor al ilustre escritor y poeta “Juan Ramón Molina” cuyo aniversario de nacimiento se celebra el 17 de abril. Desde el año 2005 empezó a funcionar como Centro de Educación Básica atendiendo los tres ciclos educativos, (hasta 9° Grado) iniciando con un séptimo grado.

Las instalaciones físicas han sido ampliadas en la medida que hay una mayor cobertura de educandos, se ha solicitado más personal docente por lo que en la actualidad está formado por 62 docentes, 1300 educandos, organizados en dos jornadas matutina y vespertina, con 41 secciones, con 32 aulas, 23 son aulas de clase 6 son laboratorios (biblioteca, computación, preparación de alimentos, de ciencias naturales, de inglés y de matemáticas), 3 son de área administrativa, dirección, secretaria y orientación de estudiantes (psicológica y académica), área de cafetería, 4 módulos de sanitarios, 1 para cada nivel y otro para docentes, 2 canchas multiusos, 3 áreas de esparcimiento 1 área de parqueo.

#### **IV Objetivo del Manual**

El presente manual de procesos tiene como objetivo principal fortalecer la gestión educativa institucional ofreciendo servicios de calidad a los educandos, docentes, padres y madres de familia. Los procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades de cada dimensión y de soporte de Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina, con el fin de dotar a la misma entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, visión y objetivos estratégicos esenciales, contempladas en el Proyecto Educativo de Centro (PEC).

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las diferentes dimensiones de gestión, en base a las necesidades que resulten de la realización de las actividades de Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina.

#### **V Justificación del Manual**

Es importante señalar que los manuales de procesos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto

que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de colaboradores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas por el centro educativo.

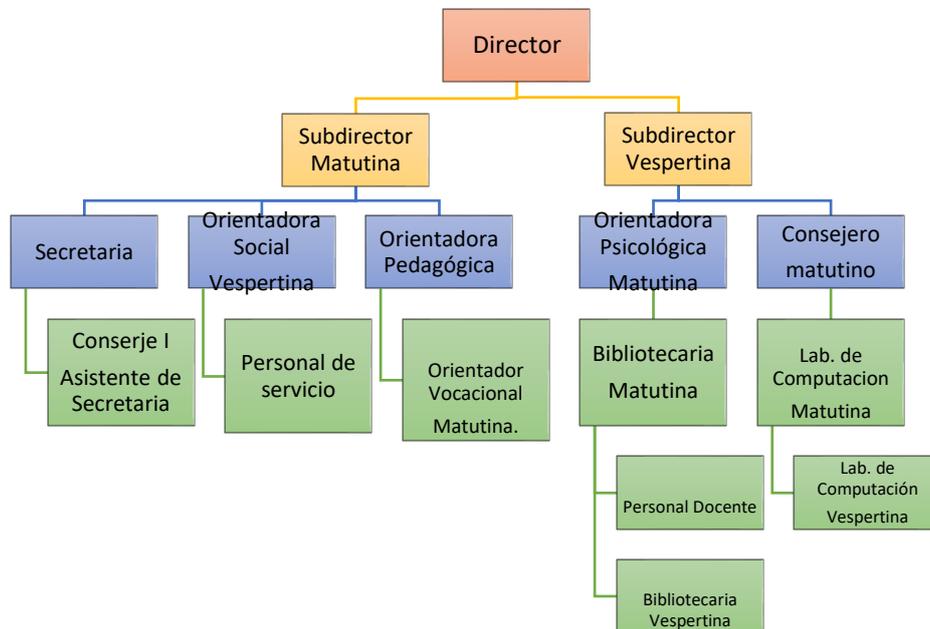
El manual de procesos, es una herramienta que permite al centro educativo, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios.

VI Estructura Organizativa,



CENTRO DE EDUCACION BÁSICA “JUAN RAMON MOLINA”

Figura 3. Modelo de un organigrama del Centro de Educación Básica “Juan Ramón Molina”



Fuente: (Osorio, 2015).

## VII Estructura del manual de procesos

El manual de procesos tiene en su estructura cinco dimensiones: la pedagógica, institucional, organizativa, convivencial y comunitaria; estas se derivan del Proyecto Educativo de Centro (PEC) herramienta de planificación estratégica que guía la transformación del centro educativo para la implementación del Currículo Nacional y el logro de las metas educativas.

**Tabla 20 Dimensiones de gestión educativa**

<b>Dimensiones de gestión educativa</b>	<b>Procesos institucionales</b>
Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Orientación educativa</li><li>➤ Enfoque de evaluación</li><li>➤ Actualización docente</li><li>➤ Estilo de enseñanza</li><li>➤ Enfoque de enseñanza</li><li>➤ Relación con educandos</li><li>➤ Planes y programas</li><li>➤ Ferias educativas de todas las áreas curriculares.</li></ul>
Institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Reglamento interno</li><li>➤ Organigrama institucional</li><li>➤ Manual de procesos y procedimientos.</li><li>➤ Comisiones de trabajo</li><li>➤ Canales de comunicación</li><li>➤ Uso de tiempos y espacios</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤</li> </ul>
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relación con las autoridades educativas.</li> <li>➤ Administración del talento humano y recursos materiales.</li> <li>➤ Administración Financiera.</li> <li>➤ Distribución de tiempo jornadas de trabajo.</li> <li>➤ Matricula de educandos</li> <li>➤ Certificaciones de estudio</li> <li>➤ Monitoreo de logros de metas</li> <li>➤ Normas de seguridad</li> </ul>
Convivencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clima social del centro</li> <li>➤ Comités de ayuda a educandos</li> </ul>
Comunitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formas de organización</li> <li>➤ Participación de las familias en el proceso de aprendizaje</li> <li>➤ Estrategias de comunicación con los padres y madres de familia</li> <li>➤ Proyección del centro educativo hacia la comunidad.</li> </ul>

Fuente propia

## VIII GLOSARIO

### **Procesos**

Cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes. (KRAJEWSKI, RITZMAN, & MALHOTRA, 2008).

### **Gestión educativa estratégica**

La gestión educativa estratégica se define como el conjunto de procesos teórico prácticos, que permitirán el mejoramiento continuo de las prácticas educativas, explorando todas las posibilidades que permitan la innovación permanente en los centros educativos. (Instituto Internacional de Planeamiento de la Educacion , 2017).

## DIMENSIÓN PEDAGÓGICA

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Orientación Educativa	Padres y madres de familia	*Orientación a padres y madres de familia del calendario académico de cada año y visita los días jueves al centro educativo para informarse de las prácticas educativas.	Trifolio	Todo el año	Directivos y docentes	Orientar el proceso educativo.
		*Entrega de notas 4 parciales.	Boleta de calificaciones parciales		Docentes	Conocer el rendimiento académico de sus hijos.
		*Crear mural de cuadro de honor cada parcial	Boletas Mural	1 día 1 día	Docentes Docente de Tecnología	Motivación de Estudiantes
Orientación Educativa	Docentes	*Orientar a docentes a través de comunicados y reuniones sobre diferentes actividades.	Convocatoria, circulares.	2 veces al mes	Personal docente y directivos	Orientar, informar, recopilar información
		*Orientar a los docentes de recién ingreso en el conocimiento sobre cómo funciona el centro educativo (Adquirir manual de procesos).	Manual de procesos	Todo el año	Orientadora, Docentes y directivos	Obtener conocimientos sobre C.E.B.

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Orientación Educativa	Docente	*Asignar un docente de mayor experiencia para orientar al docente nuevo por dos años.	Docente con experiencia	Todo el año	Docente	Mejorar labor de docente
		*Conocer nombres y generalidades de los educandos.	Lista de matrícula, expedientes	Todo el año	Secretaria docentes	Mayor control
	Educandos	*Ambientación a educandos en la primera semana escolar, sobre carta de compromiso, autoestima y valores.	Acta de compromiso, charlas ambientales	5 días	Orientación, consejería, docentes	Conocimiento to de educandos
		*Orientación vocacional a 9no grado	Boletín informativo	5 días	Orientación Vocacional	Visión para elegir carrera
		*Orientación a 6to grado para su ambientación a III ciclo.	Data	5 días	Orientación social y pedagógica	Conocer el funcionamiento del tercer ciclo

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Enfoque de evaluación	Educandos	*Aplicación del Acuerdo N° 0700-SE-2013.	Contenidos, pruebas, trabajos individuales y grupales, libros, planes de clase.	Durante todo el año	Docente Administrativo	Logro de los estándares en el año electivo
		*La evaluación es un proceso sinónimo de evaluación formativa y tiene momentos inicio, durante y final y sus funciones diagnóstica (reorienta), formativa (nivela) y sumativa (Certifica). 30 % de examen 40% trabajos en el aula 30% trabajos extra-clase, en casa				
		*Nivelación parcial sobre 20% y esta no debe pasar de 70% (prueba oral o escrita).	Prueba que no debe pasar del 20%	Cada parcial	Docente	Nivelar

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Enfoque de evaluación	Educandos	*Se someterán a nivelación aquellos alumnos que obtuvieron menos del 69%.	Prueba	1 día	Docente	Aprobación de la asignatura
		*Reforzamiento se realiza con estándares no alcanzados en cada parcial.	Plan de mejora	5 días	Docente	Lograr los estándares
		*Recuperación anual en las áreas o asignaturas reprobadas donde se seleccionaran 10 temas de los últimos dos parciales y tiene un valor de 100% y lo mínimo para aprobar es 70%.	Examen del 100%	5 días	Docente	Aprobación del año escolar
		* Tiene derecho a recuperación los educandos que hayan aprobado la mitad o más de la carga académica	Notas parciales	5 días	Docente	Respetar el derecho al educando a una recuperación

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Enfoque de evaluación	Educandos	*Citar al responsable del educando para informar sobre su bajo rendimiento y comunicar a las autoridades del centro de inmediato.	Convocatoria	1 día	Docentes Administrativos	Informar sobre el rendimiento de los hijos
		*Rango y categoría del certificado	Cuadro# 1	Al final de año	Docente	Colocar rangos y categorías de evaluación de cada alumno
		Rango%				
		De 0 a 35				
		35 a 69				
		70 a 80				
		81 a 90				
		91 a 100				
		*0 a 69				
		*70 a 100				

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Enfoque de Evaluación	Educandos	*Los educandos de primer grado que no alcancen el 70% al final del año escolar serán promovidos automáticamente a segundo grado mediante una evaluación flexible y eficiente si este cumplió como mínimo el 90% de asistencia a clases. También es necesario que el responsable firme una constancia donde se compromete a ayudar a su hijo (a) a lograr esos aprendizajes necesarios con reforzamiento en la casa en sus vacaciones.	Certificado acta especial de compromiso	30 de Noviembre	Dirección, Orientación Docentes	Su nivelación a segundo grado

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Enfoque de Evaluación	Educandos	*Elaborar carta de compromiso para el padre o madre de familia por orientación Pedagógica.	Acta de compromiso	Pre matricula	Docentes	Responsabilizar a los padres
	Docentes	*Acompañamiento docente	Formato de Acompañamiento docente	4 veces al año	Orientadora pedagógica directivos	Medir el desempeño del docente
		*Evaluación interna anual				
		a) Autoevaluación				
		b) Portafolio de Desempeño Pedagógico;				
		c) Entrevista al docente evaluado;				
		d) Reporte del inmediato superior; y,				
e) Informe de tercero (Educandos, Padres y madres de familia)						

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Enfoque de Evaluación	Docentes	*Evaluación externa cada 3 años				
		a)Informe de Evaluación Interna;				
		b)Portafolio de Desempeño Pedagógico;				
		c)Carpeta de Evidencias;				
		d)Entrevista al docente evaluado;				
		e)Informe de referencia de terceros; Pares, padres y madres de familia, educandos; y,				
f) Prueba de conocimientos específicos, específicos y pedagógicos.						

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Actualización docente	Docentes	*Actualizar en las TIC	Capacitación	2 veces al año	Computación	Actualizar a docentes
		*Metodologías de enseñanza *En las diferentes áreas de estudio del Currículo Nacional Básico.	Capacitaciones	10 meses	Docentes Directivas y ONG	Mejorar el aprendizaje de alumnos
		*Normativas vigentes.	Ley fundamental	1 año	Directivos	Conocer normativas del sistema hondureño
		*Temas para crecimiento profesional.	Capacitaciones	10 meses	Directivos	Actualizar docentes
		*Desarrollo de talleres STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y matemáticas con enfoque de género.	Capacitación en enfoque de género	2 veces al año	Docentes	Equidad de género

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Planes y programas	Docentes	*Organizar contenidos conforme a programaciones.	Planes mensuales	Cada 2 meses	Docentes	Llevar secuencias de temas
		*Elaborar plan de evaluación conforme a contenidos y dar a conocer a los educandos en su primera semana de cada parcial con su respectiva discusión.	Rubrica de evaluación	Cada parcial	Docentes	Conocimiento del educando
		*Hacer planes de todas las áreas curriculares cada mes	Herramientas pedagógicas	Cada parcial	Docentes	Evitar la imprevisión
		*Elaborar un plan de grado anual.	POA de grado	Inicio de año escolar	Docentes	Organizar actividades curriculares
		*Organizar el aula en diferentes comités.	Diferentes comités	Inicio de año escolar	Docentes	Responsabilizar a los alumnos

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Planes y programas	Docentes	*Tener un portafolio docente actualizado y documentando todos los procesos de aprendizaje del educando como documentos personales y los brindados por las autoridades competentes.	Carpeta de documentos requeridos	Todo el año	Docentes	Evidencia de todo el trabajo docente
		*Revisión y análisis de las pruebas mensuales e informar a la autoridades del centro.	Cuadernillo de prueba estadística	Cada mes	Docente	Monitoreo del logro de estándares
		*Informar al padre o madre de familia de esos resultados que obtuvieron en las pruebas mensuales y puedan ayudar en su casa para lograr los aprendizajes no alcanzados, los días jueves de cada semana.	Visita de padres de familia día jueves	1 vez a la semana	docente	Informar sobre el rendimiento de los hijos

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Planes y Programas	Docentes	*Elaborar planes de mejora de los educandos que obtienen categorías de insuficiente y necesita mejorar en las asignaturas de español y matemáticas.	Planes de mejora	Mensual	Docente	Mejorar el rendimiento de los educandos insatisfactorios
Enfoque pedagógico	Docentes	*Aplicar el enfoque constructivista	Planes de clase Láminas educativas por asignatura.	Todo el año	Docente	Mejorar el rendimiento académico de los educandos.
		*Decoración de rincones de aprendizaje colocando material elaborado por los educandos.				
		Uso de materiales que el medio tiene, natural, físico y de reciclaje.				

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Estilos de aprendizaje	Docentes/ Educando	*Visual. Uso de imágenes	Laminas educativas, grabadoras, mesas, material desechable, data, películas, videos.	Todo el año	Docentes, padres y madres, bibliotecario, docente de computación.	Aprendizajes significativos para los educandos.
		*Auditivo. Sonido, música				
		*Individual :aprender solo				
		*En grupo: Trabajo en grupo				
		*Verbal: Realiza disertaciones				
		*Físico: Sensaciones físicas				
		*Lógico: Razonar usar lógica				

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Ferias educativas de todas las áreas curriculares.	Docentes/ Educaando	Realización de ferias académicas:	Laminas educativas, grabadoras, mesas, material desechable, data, películas, videos.	Todo el ano	Docentes, padres y madres, bibliotecario, docente de computación.	Aprendizajes significativos para los educandos.
		*Feria de las ingenierías(Marzo)				
		*Feria del español (abril)				
		*Feria del Arte (abril mayo)				
		*Feria de ciencias naturales y medio ambiente (mayo)				
		*Feria de los deportes (junio)				
		*Feria de Identidad nacional (Julio).				
		*Feria Mes de la patria (septiembre)				
		*Feria de Juegos Matemáticos (Octubre)				
*Feria de la felicidad “Cantata navideña en inglés (noviembre).						

**DIMENSIÓN INSTITUCIONAL:**

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Reglamento interno.		*Implementación del reglamento interno con sus deberes y derechos y demás normativa.	Reglamento interno, data y las leyes educativas.	1 semana	personal docente administrativo	Normas y acciones con respecto a actividades del centro
		*Actualizar reglamento conforme a normativas				
		*Socializar reglamentos con personal docente alumnos y padres de familia.				
		*Socializar cartas de compromiso como requisito de matrícula con docentes educandos, Padres y madres de familia.				
Organigrama institucional.		*Actualizar organigrama	Personal administrativo	1 día	Secretaria	Para hacer la ubicación y distribución de puestos
		*Socializar y publicar organigrama.				

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Manual de procesos y procedimientos		*Socializar y revisar la vigencia del manual de procedimientos de la gestión institucional.	Manual de procesos, data y audio.	Inicio de año escolar	Secretaria	Organizar e instruir el reglamento y normas del centro
		*Inducir al personal nuevo que llega a la institución a conocer el manual de procesos de gestión institucional.				
Comisiones de trabajo		*Organizar por comités el personal de la institución, en comités financiero, pedagógico, deportes, medio ambiente, y social	Pizarra, marcador, nómina de personal y calendario académico de la Secretaria de Educación	Inicio de año escolar	Dirección	Distribuir el trabajo en las áreas de trabajo
		*Los responsables de cada proyecto, fiesta y feria escolar debe delegar funciones a cada docente				

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Canales de comunicación	Docentes Educandos Padres y madres de familia	*Circulares en libro sellado y foliado.	Libro de circulares, oficios, calendarios cívicos, de turno, aseo, de entrada y salida, nómina de personal.	Todo el año	Docentes	Para ordenar y llevar a cabo un mejor trabajo
		*Comunicados en forma de oficio.				
		*Proporcionar Calendario académico, Charlas cívicas, calendario cívico escolar, turnos de aseo, de entrada y salida de educandos.				
Canales de comunicación	Docentes Educandos Padres y madres de familia	*Trifolios a padres y madres de familia sobre inducción al centro educativo.	Materiales y boletines didácticos	Noviembre	Secretaria	Información a la comunidad
		*Trifolio para promocionar matrícula de primer grado.	Materiales y boletines didácticos	Noviembre	Secretaria	Información a la comunidad

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Canales de comunicación	Docentes Educandos Padres y madres de familia	*Boletines informativos, y murales sobre temas específicos.	Materiales y boletines didácticos	Noviembre	Secretaria	Información a la comunidad
		*Parlante de mensajes de emergencia.	Parlantes	Enero	Secretaria	Informar
		* Uso de listas oficiales con encabezados para solicitar algún documento o actividad.	Comunicados	Todo el año	Secretaria	Informar
		*Sesiones informativas programadas.	Docentes, directivos	Todo el año	Dirección Orientación	Informar a docentes y familia

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Uso de tiempos y espacios.	Docentes	*Entrar educandos en jornada matutina de 6:30 y salida a las 12:00 AM hora de recreo I y II ciclo de 9:00 a 9:20, III ciclo de 9:40 a 10:00 y jornada vespertina su entrada es de 12:15 y su salida es 5:30 PM, y su hora de recreo es a la 3:00 pm. Todos los ciclos.	Calendarios, horarios, personal administrativo, diario pedagógico	Todo el año	Docentes	Orden y control
		* Los docentes supervisaran los recreos en sus respectivas áreas de trabajo haciéndose responsable por los hechos que sucediesen tanto físicos como humanos.	Horarios de distribución	Recreo todo el año	Docentes, orientadores, consejeros y directivos	Cuidar y supervisar disciplina de los educandos

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Uso de tiempos y espacios.	Docentes	*Hacer calendario de turnos de las canchas.	Planificar los horarios de turno, notificaciones e incapacidades, permisos	Todo el año	Directivos, secretaria y docentes	Organización de inasistencias de docentes
		*No abandonar sus funciones en el aula sin el debido permiso por la autoridad competente.				
		*El docente debe informar a la autoridad competente en caso de no asistir al centro educativo antes de que los alumnos, para informar a los padres y madres de familia de lo contrario, asume responsabilidades administrativas o judiciales por cualquier circunstancia que pasen los alumnos ante la ausencia injustificada.				

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Uso de tiempos y espacios.	Educandos	*Hacer uso de canchas según turnos respetando el día que les toque a las niñas y a los niños.	Calendario de turno supervisión	Todo el año	Docentes, consejero y orientador	Disciplina, control de alumnos
		* Hacer uso de sanitarios de manera individual y no en grupo.				
		*Dedicar 10 minutos después de recreo a la limpieza de patios según su turno de aseo.	Horarios y calendarización	Todo el año	Docentes y educandos	Limpieza del centro
		*Cuando se esté en los laboratorios, biblioteca y acto cívico en el auditorio no llevar alimentos en mano ni mochilas solo lo que el docente le indique.	Reglamento Interno	En cada actividad	Docente	Control y disciplina del centro

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Uso de tiempos y espacios.	Educandos	* En horas de clase y visitas de padres y madres de familia los educandos no pueden estar en las canchas, pasillos, cafeterías, baños y otras dependencias del centro educativo, al menos que tengan permiso especial por los docentes.	Permiso o Pase	Tiempo necesario	Consejería docente	Mejorar control de espacios académicos
		*Las salidas de los educandos del centro educativo, en horas de clase deben de estar autorizada por el padre y madre de familia de igual manera por el personal directivo de la institución.	Permiso por escrito	Cuando se solicite	Padres y madres de familia y docentes	Control de integridad física del alumno

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Uso de tiempos y espacios.	Educandos	* Obedecer los timbres de salida o entrada a clases.	Timbres campana	Entrada y salida de recreo	Maestro de turno y educandos	Manejo de tiempos
		* En los alrededores del centro educativo no se permite la estadía de educandos solo en hora de salida y entrada de esto los consejeros, docentes de turno y personal de vigilancia deben de informar al personal directivo en caso de observar permanencia de educandos con uniforme para citar los padres o madres de familia.	Citatorios	Todo el año	Docentes y vigilantes	Mantener orden y disciplina para salvaguardar la integridad física de los educandos

**DIMENSIÓN ADMINISTRATIVA:**

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Relación con las autoridades educativas		*Atender los diferentes oficios de trabajo.	Oficio	cada vez	Secretaria	Informar
		*Presentar los respectivos informes solicitados a las autoridades correspondientes, partes mensuales, proyectos, informe financiero, murales, inasistencias de docentes, recreo vías, incidencias de cualquier índole que suceda en el centro educativo, actas de visita, tener documentación actualizada de educandos, docentes y personal servicio.	Comunicados	Reunión social	Docentes	Informar
		*Atender visitas oficiales, como no oficiales.	Recurso Humano	en cada visita	personal docente administrativo	Atender visitas

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Relación con las autoridades educativas		*Informes para revisión final, SACE correcto, merienda escolar, gobierno escolar, Plan Operativo de Padres y madres de familia, encuestas de SACE, Recursos del DCNB, Inventario de libros donados por el gobierno, formatos estadísticos, trífolio, escuela para padres y solvencia de SACE.	Formatos, planes, informes	Todo el año	Secretaria, orientación, y docentes	Lograr la meta de haber ejecutado cada una de las responsabilidades asignadas.
		*Asistir a eventos, sesiones y actualizaciones docentes programadas por las autoridades en tiempo y forma y otras organizaciones con el respectivo permiso.	Permisos cuando se solicitan	Tiempo establecido		Aprendizaje, justificación y comprobar que se hacen las experiencias

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Administración del talento humano y los recursos naturales	Docente	*Distribuir los docentes en los diferentes grados y asignaturas conforme a nivel académico, experiencia, condiciones de salud, especialidad y cualidades propias de cada educador.	Nómina del personal	Final e inicio de año	Administración	Ubicar al docente según su experiencia y obtener calidad educativa
		* Asignar docentes al laboratorio de Computación; preparación de alimentos, biblioteca, consejeros(as), orientadoras, personal de secretaria.	Con el expediente de la experiencia, carta de responsabilidades	Al final e inicio de año	Personal Administrativo	Para el buen funcionamiento de cada área
		*Contratar personal de vigilancia y aseo financiado por padre o madre de familia.	Recursos económicos, socialización con los padres y madres de familia	Inicio de año escolar	Asociación de Padres de familia (APF)	Por seguridad e higiene del CEB

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Administración del talento humano y los recursos materiales.	Docente	*Asignar áreas de trabajo a las aseadoras y vigilantes.	Croquis de las áreas	Inicio de año escolar	Dirección y personal administrativo	Para mejorar organización y funcionamiento de creación del manual de procesos
		*Asignar las vacaciones al personal contratado por servicio civil conforme a ley.	Ley de servicio civil	Noviembre	Directora	Control de vacaciones del personal S.C.
		*Inventariar el equipo de oficina merienda escolar, mobiliario, material de aseo, materiales de laboratorios, biblioteca, aulas, patios y oficinas administrativas, dar copia a dirección distrital.	Libro de inventarios	al final e inicio de año	Cada docente y personal asignado al área	Control de los recursos de los docentes

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Administración del talento humano y los recursos materiales.	Docente	*Todo material y equipo se asignara mediante control en libros a los docentes y personal de servicio.	un libro	Inicio de año escolar	Directora	Llevar control
Administración financiera		*Elaborar presupuesto para material de oficina y aseo para cada año lectivo para el mantenimiento básico del centro educativo.	Listado de materiales	al final del año	Administración	Mejor funcionamiento
		*Ejecutar un plan financiero para obtener recursos a través de aportaciones voluntarias de padre y madre de familia, rentar la cafetería y tienda escolar, realizar excursiones y días de color, programar venta de carné y días de kermes.	Cafeterías, tienda escolar, buses golosinas.	Durante todo el año	Docentes, padres y madres de familia, educandos	Obtener recursos para financiar el mantenimiento del centro

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Administración financiera	Docente	*Para compra de algún equipo que se necesite, se programaran actividades para su adquisición o proyectos de mejora.	Listado de necesidades	Inicio de año escolar	Docentes	Mejorar los estándares de calidad
		*Elaborar informe al departamento de fondos propios para obtener la liquidación anual, también adquirir la fianza para ese proceso.	Fianza, liquidaciones, formatos, facturas, contratos.	Medio y final de año	Tesorería	Tener liquidaciones de manera transparente.

		*Elaborar mural de transparencia de las actividades que se ejecutan en el centro educativo para informar a todos los que integran la comunidad educativa.	Materiales y boletines didácticos	Durante todo el año, 5 de cada mes	Tesorera, comité financieros	Informar de transparencia
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------	---------------------------

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Administración financiera	Docente	*Cada comisión de trabajo presentara informe de cada actividad económica realizada, y la tesorera dará informe al cuerpo docente, padres y madres de familia y otras autoridades que lo soliciten.	Informe económico	En cada sesión semestral	Tesorera, comité financieros	Control financiero
		*Crear espacio seguro para la custodia de facturas e informes económicos y los respectivos finiquitos de fondos propios por 10 años según la Ley del Tribunal Superior de Cuentas.	Archivo	Inicio de año escolar	Tesorera, comité financieros	Revisión de cuentas
		*Elaborar un libro de fotografías de todos los proyectos de inversión para dejar evidencia.	Cuaderno único	Todo el año	Secretaria, Comités y proyectos	Mayor control

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Distribución de tiempo Jornadas de trabajo		*Elaborar nómina de personal asignando la carga académica, jornada y cargo.	nómina del personal	Inicio de año escolar	Secretaria	Mayor control y orden
		*Elaborar junto con los docentes el horario de clases por asignatura, laboratorios y biblioteca.	Materiales de grado	Inicio de año escolar	Docentes	Mejorar la labor educativa
		*Asignar horario y áreas limpieza y vigilancia al personal por servicio civil y personal docente	Horarios	Inicio de año escolar	Directora	Mantener orden
		*Llevar el control permanente de la asistencia de docentes y personal de vigilancia y conserjes en libros autorizados por la dirección distrital.	Libros	Todo el año	Directora y sub director	Llevar control de asistencia

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Distribución de tiempo Jornadas de trabajo		*Levantar acta de audiencia de descargo por inasistencia sin justificación conforme al reglamento.	Acta	Cuando amerite la situación	Directora	Obtener información actualizada
		*Asignar al talento humano no docente las vacaciones respectivas conforme a Ley de Servicio Civil.		Al final del año	Directora	Cumplir la ley
Matrícula de educandos		*Elaborar fichas de matrícula y las cartas de compromiso de cada educando las que deben de revisarse anualmente por si se le harán cambios.	fichas de actas	al final del año	Secretaria y docentes	Para obtener información actualizada

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Matrícula de educandos		*Los docentes de cada grado proporcionaran las fichas y compromisos al padre o madre de familia para su lectura y firma, en fechas proporcionadas por los directivos del centro educativo.	Actas		Docentes	Normativas del centro
		*Elaborar los requisitos de matrícula para educandos de primer ingreso.		Al final de enero	personal docente administrativo	Subir la matricula
		*Organizar matrícula de primero y séptimo grado.	Listado alumnos	Inicio de año escolar	Secretaria	Mejorar organización y distribución de grados

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Matricula de educandos		*Enviar nota informativa a todo, padre o madre de familia para anunciar sobre la matrícula de educandos de primero y séptimo grado, permitiéndoles que todos sus hijos estudien en el mismo centro educativo.	Comunicados	Octubre	Secretaria	Para informar
		* Revisar el acta de nacimiento, del educando que ingresa a primer grado tenga los 6 años cumplidos en el mes de marzo de ese año.	Acta de nacimiento	Mes de matrícula	Docente Administrativo	Cumplir la ley
		*Revisión de los documentos de matrícula por el personal de secretaria del centro educativo para verificar si esta correcta la información.	Documentación	nov y enero	personal docente administrativo	Unificar datos

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Matricula de educandos		*Verificar en las aulas si los alumnos que están registrados como matriculados, están presentes en el mes de febrero para su matrícula en SACE por el personal de secretaria.	Listados	Inicio de año escolar	Secretaria	Verificación de alumnos
		*Matricular alumnos repitentes o que asistieron a la escuela de vacaciones en el mes de febrero en su respectiva jornada.	Constancia de aprobación de curso	Matricula febrero	Secretaria	Unificar datos
		*Matrícula de educandos de otro centro educativo es en el mes de enero respetando la matrícula de los educandos que ya tienen su cupo y a los nuevos se les solicitara toda la documentación propia del grado que van.	Documentación completa	Enero	Secretaria	Cobertura de educandos.

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Matricula de educandos		*El traslado de educandos de la jornada se realizara según el caso, autorizado por los directivos del centro.	Evidencia del caso	Enero	Directora y secretaria	Para que los alumnos no se vayan
		* La distribución de los educandos se realizara con equidad de género 50% niñas 50% varones.	Listado	enero	Secretaria	Lograr equidad de genero
		*Según el rendimiento y comportamiento de los educandos será primordial si se hacen cambios de sección.	Evidencia del caso	Inicio de año escolar	Docentes y Directora	mejorar rendimiento académico
		* Los educandos de quinto grado al llegar a sexto deberán rotarse de sección.	Listado actas	Febrero	Docentes, orientación pedagógica	mejorar disciplina y rendimiento

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Matricula de educandos		*Los educandos que por diferentes razones su madre o padre no lo hayan registrado y no tiene acta de nacimiento se comunicara a la dirección departamental para su registro y se interpondrá denuncia a la fiscalía, para su respectivo tramite de documento de identificación.	Denuncia	Inicio de año escolar	Directora	Cumplir la ley
		*Custodiar los documentos proporcionados por la madre o padre de familia, el cual no puede salir hasta su egreso en noveno grado.	Penda Flex	Inicio de año escolar	Secretaria	Control de documentación

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Certificación de estudio		*Proporcionar certificaciones y constancias a las personas que los soliciten.		Todo el año escolar	Secretaria	Solicitud del padre
Monitoreo de logro de metas	Docentes	*Evaluar en cada sesión de consejo de docentes el logro de las metas de cada proyecto planificado.	Evidencia del caso	Todo el año escolar	Docentes y Directora	Evaluar docentes
		*Informar a la autoridad competente con evidencia de los proyectos ejecutados y logrados.		Durante el año	Docentes	Construir proyectos

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Normas de seguridad		*Orientar al docente para que entre a la hora indicada.	Listados	Todo el año	Directora	Cumplir la jornada de trabajo.
		*No dejar solo los educandos en el aula.	Supervisión	Todo el año	Docentes	Mayor control de educandos.
		*El día de visita de los padres los educandos deben de estar en el aula y no en los pasillos.	Supervisión	Todo el año	Docentes	Atender a los padres de familia.
		*La visita al sanitario es individual para tercer ciclo y en parejas para las niñas de primero y segundo ciclo, los niños van solos o con la niñera en el caso de primer grado.	Supervisión	Todo el año	Docentes	Control de los educandos.

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Normas de seguridad		*El vigilante o docente debe pedir identificación al visitante en los días de clase.	Identificación	Todo el año	Vigilante o docente	Seguridad del centro escolar
		*No se permite la salida de educandos fuera del centro educativo al menos con permiso del padre o madre de familia por escrito.	Permiso escolar	Todo el año	Docente	Seguridad de educandos
		*En horas de clase los educandos deben de estar en el aula y no en cafeterías, canchas o pasillos.	Supervisión	Todo el año	Docente, consejero, personal administrativo	Disciplina, control de alumnos

**DIMENSIÓN CONVIVENCIAL:**

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Clima social del centro	Docente	*Promover una charla de temas de autoayuda y la elaboración de una merienda por los docentes.	Fondos propios manual de procesos formatos	Cada fecha festiva durante todo el año	Comité social y personal administrativo	Buscar motivación e incentivar
		*Celebrar el día del padre, madre (estas en una sola fecha en mayo), centro educativo, cumpleaños, día del maestro y despedida de fin de año.				
		*Dar reconocimiento a docentes destacados en su labor, elegir maestro del año.				
		*Inducción al docente de recién ingreso para que conozca el funcionamiento del centro educativo.				

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Clima social del centro	Docente	*Celebración de cumpleaños de docentes y personal de servicio.	Fondos de docentes.	De febrero a noviembre	Comité social y personal administrativo	Armonía entre el equipo de docentes.
		*Promover la creación de una cooperativa entre docente y capacitar en cooperativismo.	Capacitación	mar-18	Comité social y personal administrativo	Promover el emprendimiento en docentes
		*Dar apoyo solidario por muerte a docentes educandos, padres y madres de familia.	Acuerdo de duelo. Arreglo floral.	Todo el año	Personal administrativo y docentes	Dar apoyo a los familiares en caso de muerte.
		*Elaborar 4 talleres de preparación de alimentos, 2 con padres y madres de familia y dos con docentes.	Fondos de docentes y tienda escolar.	Todo el año	Taller de preparación de alimentos	Fortalecer la convivencia escolar.

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Crear comité para ayuda de educandos.		*Formar un comité con los docentes para gestionar equipo escolar, uniformes y útiles escolares para los educandos.	Solicitudes	Todo el año	Docentes	Evitar que los educandos se deserten.
		*El día del cumpleaños del educando vendrá con ropa de color.	Ropa de color	El día de su cumpleaños.	Docente de grado	Elevar el autoestima de educando
		*Los días sábados se organizaran talleres, cocina, manualidades, soldadura, belleza y computación.	Secadoras, planchas, soldadoras y computadoras.	Todos los sábados laborables	Docentes y personal administrativo	Adquirir ideas de emprendimiento.

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Clima social del centro	Educandos	*Semana de ambientación educativa para educandos con películas inspiradoras, taller de género, normas del centro educativo, prevención de embarazo en las adolescentes y enfermedades de transmisión sexual, elaboración de videos de su primer día de clases y otro al final del año, técnicas de estudio y alimentación e higiene personal.	Donaciones, actividades, día de color, gestión ONG	Fechas ya previstas	Docentes y educandos	Incentivar y relajar a los educandos
		*Celebrar el 14 de febrero día de la amistad, día del estudiante en junio (III ciclo), día del niño para (I y II ciclo) en septiembre y despedida de año todos los educandos.				

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Clima social del centro	Padres y madres de familia.	*Celebrar el día del padre y madre.	Canastas familiares, bandas	Fechas del calendario escolar.	Docentes y educandos	Acercar a los padres y madres de familia al centro.
		*Participar de las fiestas cívicas con la comunidad.				
		*Promover la escuela para padres con diferentes temas organizado por orientación educativa.				

**DIMENSIÓN COMUNITARIA:**

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Formas de organización	Padres y madres de familia	*Reunión con padres y madres de familia en la primera semana escolar para conocerse y recibir información sobre el calendario escolar, normas, y proyectos del año por los directivos del centro educativo.	Recursos Humanos	Primer semana del mes	Directivos, docentes	Tratar asuntos académicos y disciplinarios
		*Organización de directivas de grado por los docentes y recibir las instrucciones de cómo estará organizado el año escolar se harán por días.	Material didáctico y tecnológico	segunda semana de marzo	Directivos, docentes	Orientar a los padres de familia

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Formas de organización	Padres y madres de familia	*Organizar comité de madres y padres de familia para la elaboración de la merienda escolar.	Merienda escolar	Todo el año	Subdirección y docentes del laboratorio de preparación de alimentos.	Lograr el consumo interno de la merienda.
		*Organizar en un comité permanente a las madres y padres de familia para que formen parte del proyecto que dirigen las ONG en el centro educativo.	ONG	Todo el año	Departamento de orientación	Ser partícipes a padres y madres de familia.
		*Organizar en el mes de marzo la sociedad de padres y madres de familia del centro educativo con todas las directivas de grado aplicando la técnica café comunitario.	Café comunitario	1 día	Directivos	Organizar la sociedad de padres de familia

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Formas de organización	Padres y madres de familia	*Organizar el Consejo Escolar de Desarrollo del Centro Educativo .Instancia de participación de los docentes, educandos, padres y madres de familia y la comunidad a nivel de centro educativo, son los que elaboran y ejecutan los proyectos educativos de centro (PEC).	Ley de participación comunitaria	Abril	Personal administrativo	Lograr organización de padres de familia y comunidad (CED)
Participación de las familias en el proceso de aprendizaje.		*Los padres y madres de familia asisten todos los jueves a visitar al docente para consultar sobre el rendimiento del educando de 7:00 a 7:30 matutina y vespertina de 12:30 a 1:00 luego se tocara para salida, también asistirán de manera obligatoria cuando la dirección y docente lo solicite.	convocatoria, citatorio	con 2 días de anticipación el martes, 1 día por semana	consejo y docentes	con el fin de mejorar el rendimiento académico y conducta de los educandos que lo necesiten

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Participación de las familias en el proceso de aprendizaje.		*Asistirán los padres y las madres de familia a eventos de limpieza de aulas preparación de alimentos el día que toca su laboratorio, seleccionados por los docentes y podrán participar en eventos que en otras asignaturas se requiera de su ayuda o a acontecimientos fuera de la institución.	convocatoria, citatorio	Con 2 días de anticipación el martes, 1 día por semana	consejo y docentes	Con el fin de mejorar el rendimiento académico y conducta de los educandos que lo necesiten.

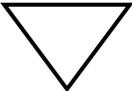
			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Participación de las familias en el proceso de aprendizaje.		*Los padres y madres de familia podrán participar como auxiliares de las y los docentes que tienen el primer ciclo para ayudar en la logística del grado, limpieza, mandados, acompañar al educando al baño, ordenar el material didáctico, colaborar con los educandos que son lentos en aprendizaje e informar de cualquier incidente, su estadía será autorizada por los directivos y acuerdos con los padres y madres de familia.	Con madres y padres de familia	Diariamente	Docentes	Para una buena logística de grado

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Estrategias de comunicación con los padres y madres de familia		*Elaboración de trifolios académicos.	Convocatorias	Jueves	Docente	Llevar a cabo una comunicación efectiva.
		*Notas informativas que llevan los educandos.				
		* Citatorios a los padres y madres de familia en caso de problemas conductuales o bajo rendimiento académico de los educandos.				
		*Sesiones informativas los jueves o días de entrega de notas.				

			1	2	3	4
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con qué se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Estrategias de comunicación con los padres y madres de familia		*Murales informativos.	Material didáctico y tecnológico	Cuando sea necesario	Docentes	Informar a padres de familia.
		*Carteles informativos en áreas externas de información urgente y para todo público.				
		*Uso de celular para llamar a padres y madres de familia para llamamientos urgentes.				
Proyección del centro educativo hacia la comunidad.		*Hacer campañas de limpieza alrededor del centro.	Recursos humanos y material de aseo	Cada 3 meses	Docentes y alumnos	Mantener la higiene y cuidado.
		*Participar en campañas contra el zancudo para la prevención del ZIKA y Dengue.	Trifolio y charlas	Todo el año	Docentes y alumnos	Eliminación de plagas.
		*Participar en acompañar con la banda al Jardín de Niños de la comunidad.	Instrumentos musicales	Septiembre	Maestro y alumnos	Proyección a la comunidad.

## IX Diagrama de flujo del proceso

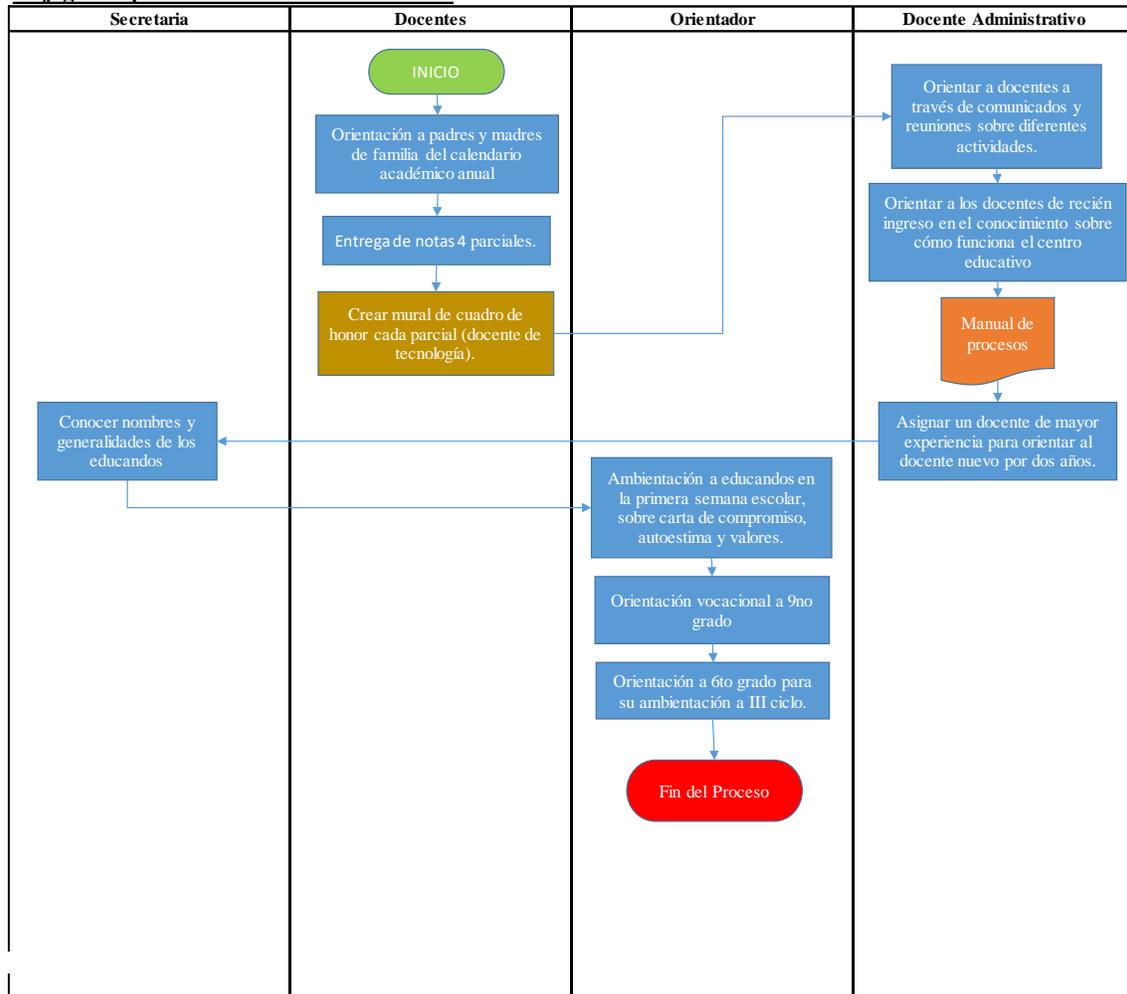
### Diagrama de flujo

SIMBOLO	DESCRIPCION
	-Indicador de inicio de un procedimiento. -Indicador de terminar el proceso.
	El rectángulo en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad.
	Este rectángulo con dos separaciones en los extremos en un Diagrama de Flujo para representar una actividad predefinida expresada en otro Diagrama.
	El rombo en un Diagrama de Flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Un triángulo invertido en un Diagrama de Flujo para representar una actividad combinada.

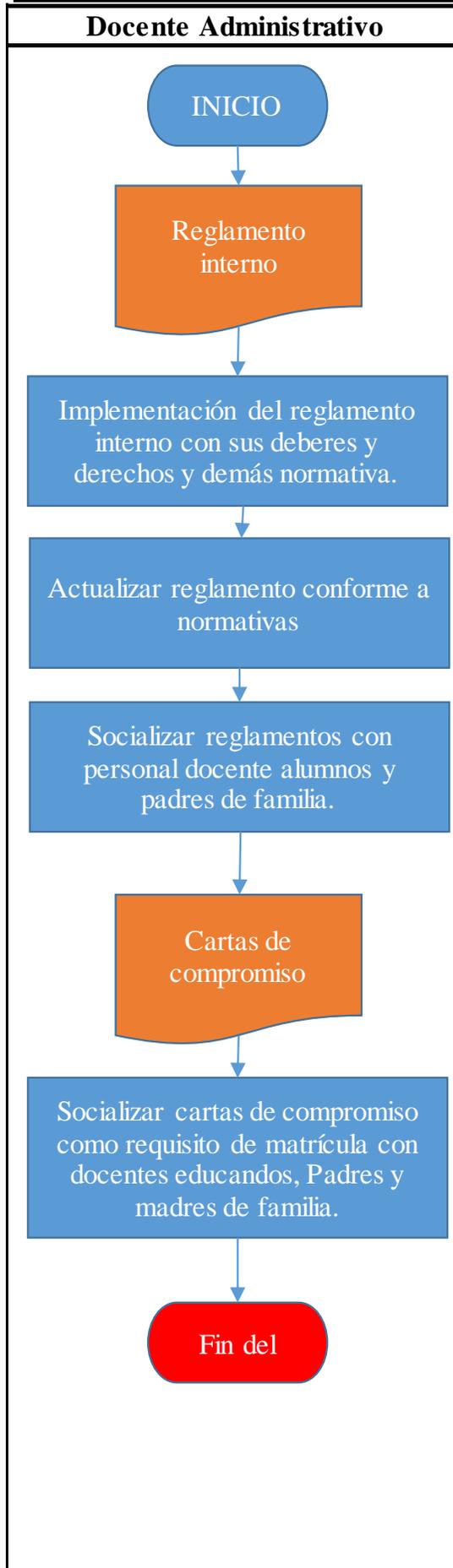
	Conector dentro de la misma página.
	Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso.
	Conector fuera de la página.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.

Este esquema muestra de manera detallada el flujo de información, como ser los docentes y personal administrativo, equipo o material a través de los distintos pasos de un proceso. Este diagrama permite de manera rápida tener un panorama general de la organización.

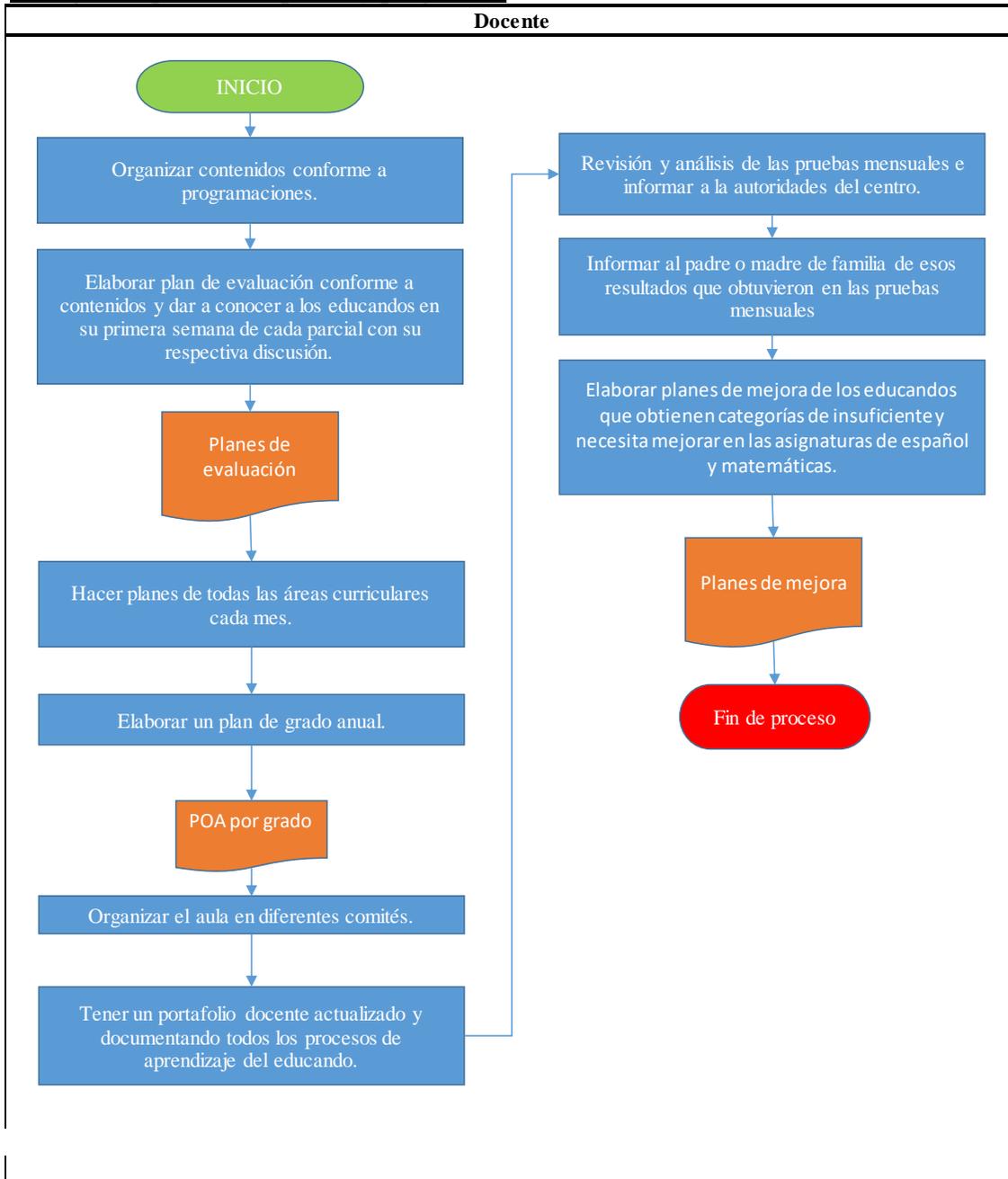
**Flujograma proceso del orientación educativa**



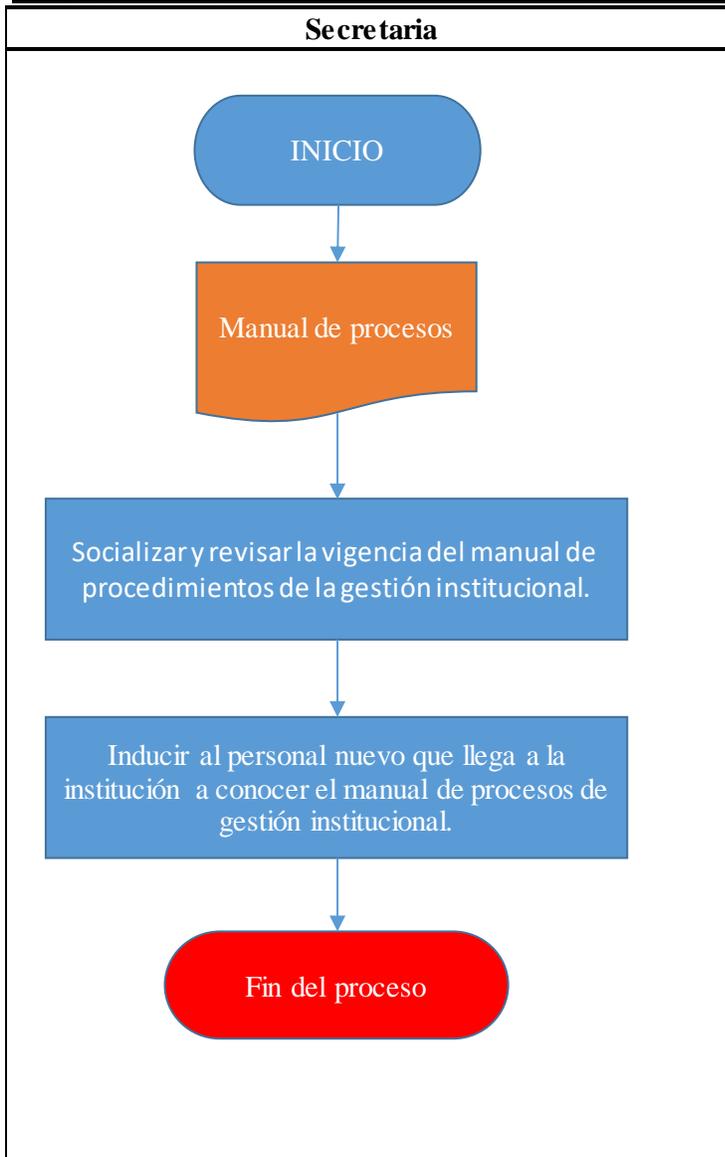
## Flujograma proceso del reglamento interno



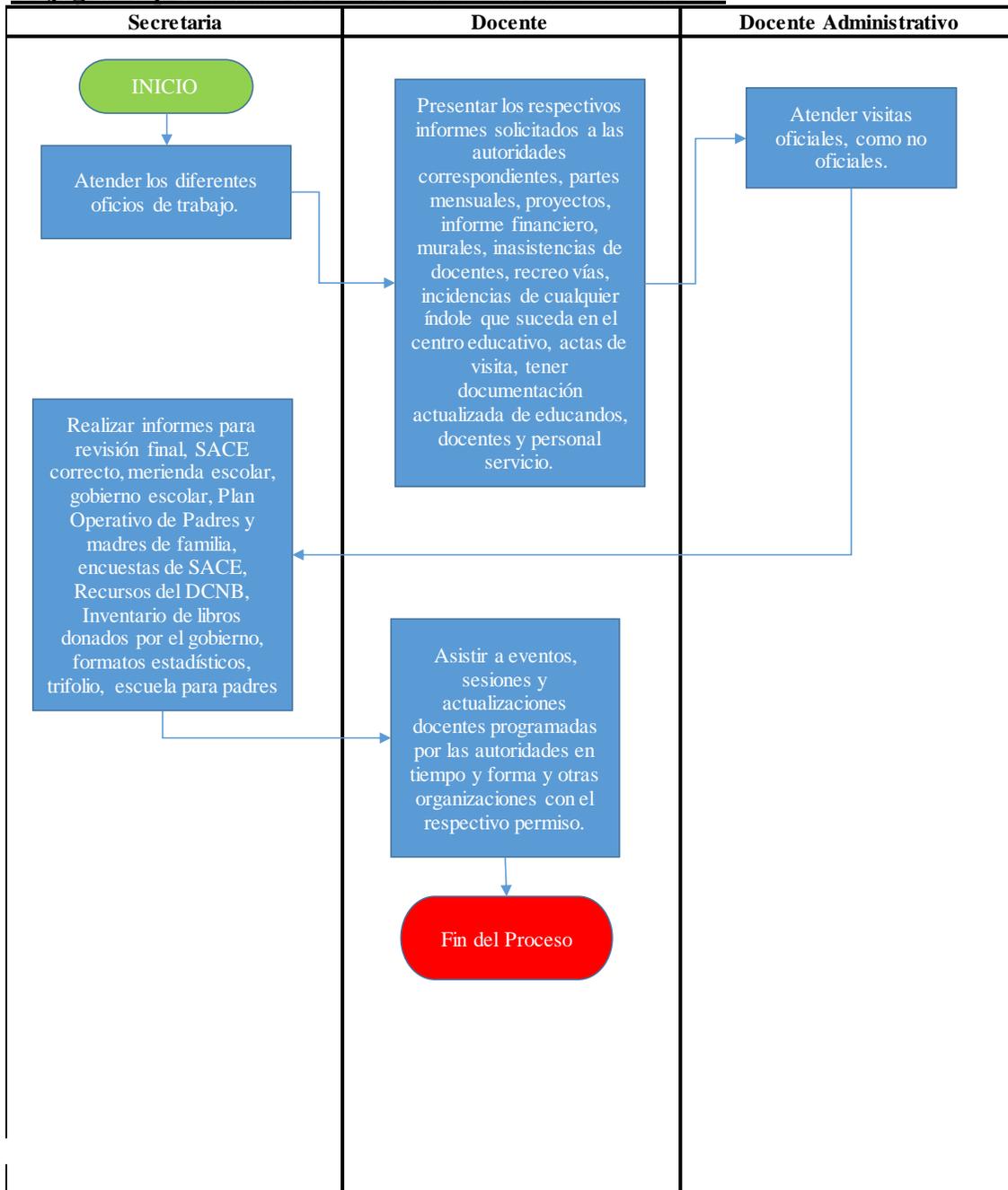
### Flujograma proceso de planes y programas



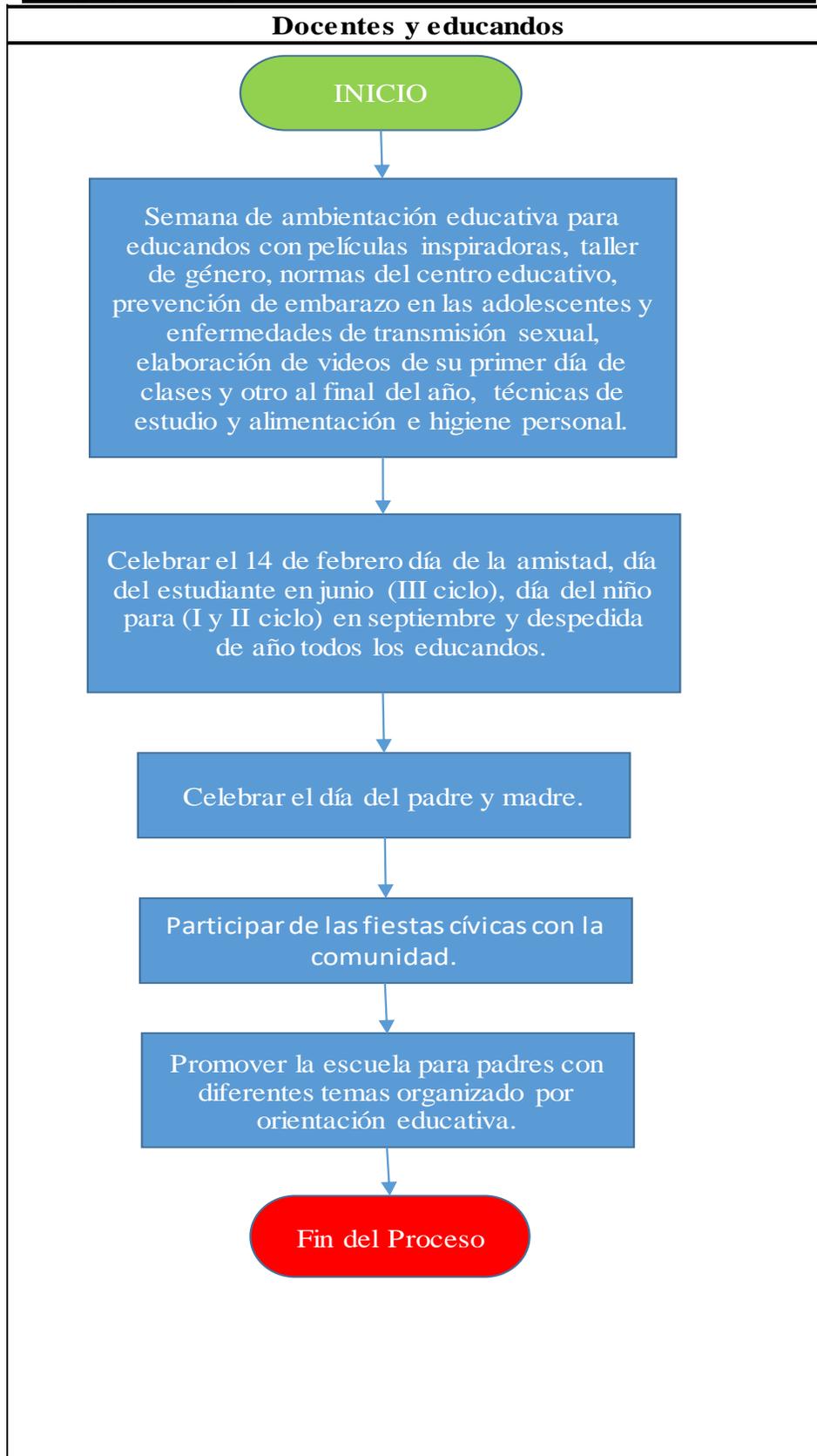
## Flujograma proceso del manual de procesos



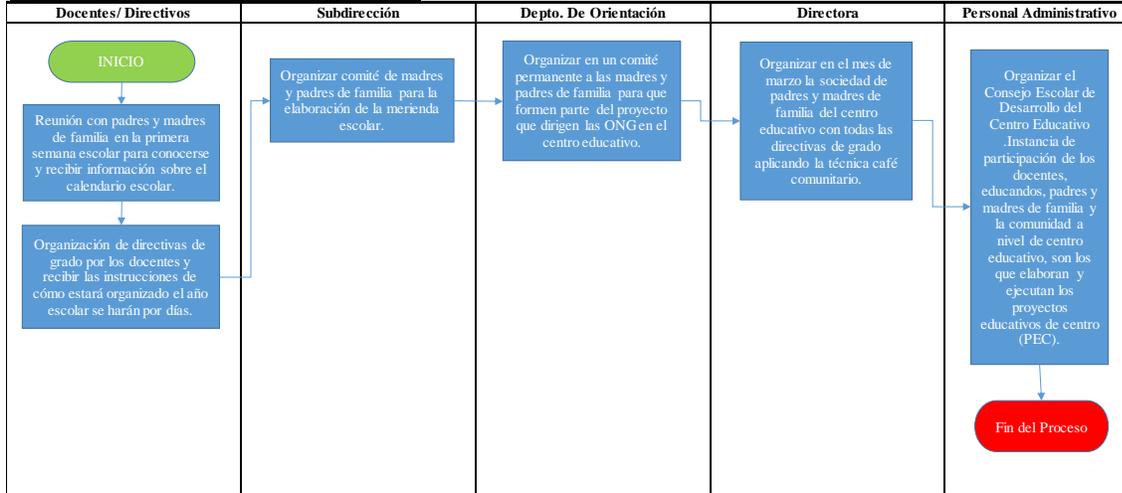
**Flujograma proceso de la relación con autoridades educativas**



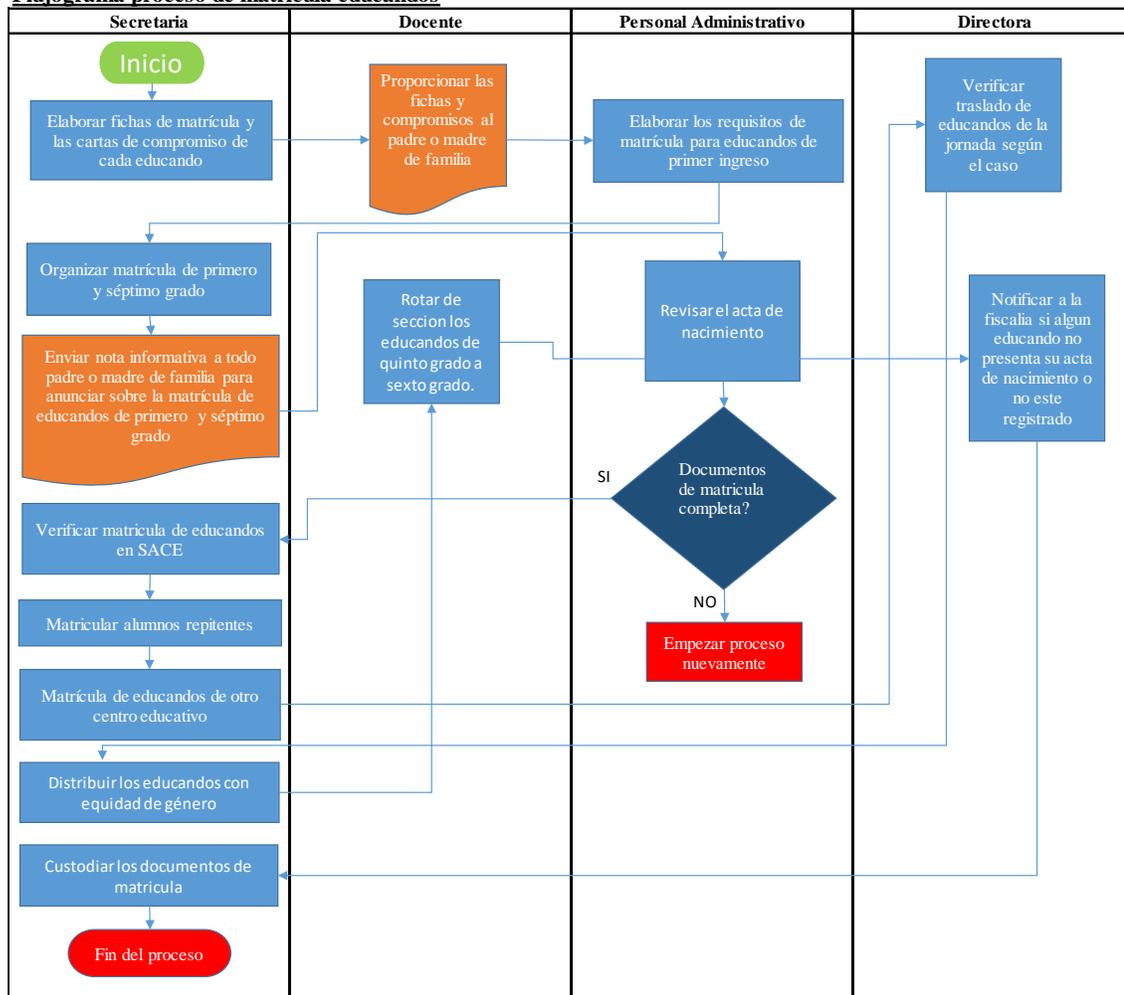
## **Flujograma proceso del Clima Social del Centro**



**Flujograma proceso de las formas de organización**



**Flujograma proceso de matrícula educandos**



## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- 1.- La implementación de un manual requiere de dos aspectos: uno, la documentación de los procesos a través de un diagnóstico en las dimensiones: pedagógica, institucional, administrativa, convivencial y comunitaria y dos, la validación de esos procesos mediante la aplicación de un grupo focal.
- 2.-Un manual de procesos para un centro educativo no puede estar alejado de las normativas que rigen el sistema educativo, para que tenga la validez de todos los entes controladores y sea de aplicación de los docentes.
- 3.-Documentar procesos se vuelve complejo al implementar las teorías de sustento con la realidad

del fenómeno en estudio porque se tienen que hacer adaptaciones para hacer realidad el producto que se tiene como meta.- Debido al escaso conocimiento sobre el tema los docentes tienden a confundir lo que significa un manual a diferencia de un proyecto educativo de centro.

4.- Uno de los aportes significativos de esta investigación es que sería el primer centro educativo en el distrito N°11 y a nivel nacional según, las investigaciones a través de la Secretaria de Educación que tendría su manual de procesos beneficiando a toda una comunidad escolar, siendo este una fuente para elaborar futuros documentos de esta índole, para otras instituciones que deseen mejorar sus servicios.

5.-El personal administrativo tendrá la responsabilidad de socializar el manual de procesos a la autoridad inmediata superior y al personal docente del centro educativo con el fin de utilizarlo como un instrumento de consulta inmediata en su práctica pedagógica.

## **5.2 Recomendaciones**

1.-Elaborar un manual de procesos para un centro educativo y hacer esa conexión entre teoría y la realidad del fenómeno que se está investigando, se tiene que hacer ajustes porque los fundamentos teóricos están elaborados para empresas, y no para centros educativos públicos, pero que al final se busca ofrecer un servicio de calidad y para ello se debe recurrir a usar todas las herramientas que le permitan a cualquier organización o institución lograr los objetivos estratégicos, la misión y visión que se propone.

2.- Los manuales de procesos no son documentos acabados pueden estar sujetos a un análisis, identificado oportunidades de cambio, definir el alcance si es favorable o no hacer el cambio porque eso puede generar un costo para la institución u organización, en vista que se tiene que documentar ese nuevo proceso y evaluarlo para ver si es viable o no y si se adapta, implementar esa nueva actividad.

3.-Al implementar un manual de procesos se debe capacitar al personal que utilizara ese documento de consulta para evitar que en la socialización se confunda con un plan de trabajo institucional que conlleva metas de logro a corto, mediano y largo plazo, el manual es una descripción de todas las actividades que realizan las organizaciones para estandarizar procesos y

ofrecer servicios de calidad basados en las normativas vigentes sin importar la rotación del talento humano.

4.- Es importante que la Dirección Distrital, la Dirección Departamental de Educación de Francisco Morazán; el Ministerio de Educación conozca de este instrumento, porque existen muchos centros educativos con muy buenas practicas educativas que se destacan en sus rendimientos académicos y son de mucha aceptación para los padres y madres de familia.- En ese sentido nuestro deseo es que se colectivice este documento para que los demás centros educativos elaboren su manual y todos los docentes interesados aprendan de lo que hacen las instituciones de alto rendimiento, para hacer una educación más significativa para los educandos.

5.-Socializar el manual de procesos con los docentes del Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina de la Colonia San miguel de Tegucigalpa en el inicio del año escolar 2018 para proceder posteriormente a su ejecución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ley Fundamental de Educacion. (22 de febrero de 2012). Ley Fundamental de Educacion. Tegucigalpa, Honduras: LA Gaceta.

academico, I. n. (1 de febrero de 2015). Informe nacional de rendimiento academico. Tegucigalpa, Honduras.

Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Bogota, Colombia: PEARSON.

CEB, S. J. (8 de Noviembre de 2017). Libro de incidencias. (R. Y. Suazo, Entrevistador)

El HERALDO. (27 de Julio de 2017). El periodismo necesita inversión. Para compartir esta nota utiliza los íconos que aparecen en la página. *Economía*, pág. 24.

Glasswing. (20 de febrero de 2015). Cafe Comunitario. Tegucigalpa, Honduras.

Grupo Promotor de Dialogo Fiscal. (2016). Ingresos fiscales y administracion tributaria. *Pacto fiscal para un Desarrollo Sostenible*, 1-52.

Instituto Internacional de Planeamiento de la Educacion . (19 de noviembre de 2017). *UNESCO*. Obtenido de [www.buenosaires.iipe.unesco.org/](http://www.buenosaires.iipe.unesco.org/)

Jay Heizer, B. R. (2009). *Principios de administracion de operaciones*. Mexico: Pearson Educacion.

KRAJEWSKI, L., RITZMAN, L., & MALHOTRA, M. (2008). *Administracion de operaciones*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

Norma ISO 9001-2015. (1 de agosto de 2017). [www.iso.org/tc176/sc02/public](http://www.iso.org/tc176/sc02/public). Obtenido de Online Browsing Platform (OBP): <http://www.iso.org>

OCDE. (17 de octubre de 2017). *OECD PISA*. Obtenido de <http://www.pisa.oecd.org>

ONACIDI. (20 de septiembre de 2016). *GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS*. Tegucigalpa, Honduras.

Perez, O. (13 de Noviembre de 2017). *Presencia Universitaria*. Obtenido de INSEGURIDAD Y POBREZA, PRINCIPALES PROBLEMAS QUE ENFRENTA EL HONDUREÑO, SEGÚN EL BARÓMETRO DE LAS AMÉRICAS: <https://www.presencia.unah.edu.hn>

Sampieri, R., Collado, C., & Batista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA.

Secretaria de Educacion . (2016). *Sistema educativo hondureño en cifras periodo academico 2015*. Tegucigalpa: Secretaria de Educacion .

Secretaria de Educacion. (2013). *Estrategia para elaborar el Plan Estrategico Institucional 2014-2018*. Tegucigalpa, Honduras.

Thompson, A. A., Gambie, J. E., Peteraf, M. A., & Strickland, A. (2012). *Administración Estrategica*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

UNESCO. (2002). *Estudio Cualitativo de escuelas con resultados destacables en siete paises latinoamericanos*. Santiago: UNESCO-SANTIAGO.

Unidad Central de Supervisión Educativa. (18 de Octubre de 2016). [https://www.se.gob.hn/media/files/sinaseh/Manual\\_de\\_Procesos\\_US\\_2016.pdf](https://www.se.gob.hn/media/files/sinaseh/Manual_de_Procesos_US_2016.pdf). Obtenido de [https://www.se.gob.hn/media/files/sinaseh/Manual\\_de\\_Procesos\\_US\\_2016.pdf](https://www.se.gob.hn/media/files/sinaseh/Manual_de_Procesos_US_2016.pdf): <https://www.se.gob.hn>

Vartanian, A. J. (2002). *Enfoque Gerenciales Modernos*. Costa Rica: Delphi.

# I.-INSTRUMENTOS APLICADOS EN LA INVESTIGACION PARA LA ELABORACION DEL MANUAL.

## ANEXOS

### Anexo 1



#### Instrumentos para diagnóstico

Centro de educación Básica Juan Ramón Molina de la Colonia San Miguel Tegucigalpa.

1.-Solicitar a la Secretaria del centro educativo los siguientes documentos:

a.-Proyecto educativo de centro (PEC) en él se encontrara los antecedentes del centro educativo, el organigrama y las dimensiones detalladas con sus actividades, que llevara el manual de procesos.

b.- Conocer el reglamento que tiene el centro educativo en función.

c.- Revisar los planes operativos anuales y el plan de acompañamiento docente que ejecuta el centro educativo.

d.- Solicitar una nómina de personal docente y no docente.

E.- Calendarios de turno de entrada, de aseo de educandos, calendario de charlas, cívico y otras programaciones.

f.- Conocer el personal que labora en el centro educativo.



Instrumento de observación

Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina colonia San miguel

1.- Enumerar las diferentes actividades que realizan en la institución:

**Dimensión institucional:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







## ENTREVISTA

Dirección educativa del distrito N°11

La presente entrevista lleva como propósito Conocer generalidades sobre el uso de manuales de procesos administrativos de centros educativos del distrito educativo N° 11

Nombre del Director(a) Distrital \_\_\_\_\_

1.- Cantidad de centros educativos públicos:

Pre básica

Básica

Media

2.- Cantidad de centros educativos privados:

Pre básica

Básica

Media

3.-Poblacion escolar del distrito educativo por niveles y tipo de administración público y privado

---

---

4.- Docentes en cada nivel

---

---

5.- Cuantos centros cuentan con Proyecto Educativo de Centro (PEC).

---

---

6.- Y cuantos no tienen y porque

---

---

7.-Cuantos centros educativos tienen manuales de procesos.

---

---

8.-Podria explicarme si existe alguna organización que les capacito para elaborarlo.

---

---

9.- Podría mostrarnos el manual de procesos de algún centro.

---

---

10.- Como distrital tienen manual de procesos.

---

11.-Podria conocerlo

---

---

### **Grupo focal**

#### **Documentar procesos del centro educativo Juan Ramón Molina**

#### **CAFÉ COMUNITARIO**

1.-Se aplicara una técnica de Café comunitario que consiste en explicar la actividad que se realizara, luego se organizan en equipos de trabajo seleccionado el relator para que haga la exposición de las conclusiones al momento de la plenaria, los relatores no se moverán de la mesa solo los demás docentes, el grupo estará organizado por dimensiones la institucional, pedagógica, administrativa, convivencial y comunitaria.

2.- Los docentes forraran las mesas con papel bom

y tendrán en la mesa colores, marcadores, silbato, maskintape, confites en una taza, en la sala habrá café con pan o jugo para cuando el moderador informe que hay que tomar la merienda de 20 minutos.

3.- Cuando estén forradas las mesas se les darán una lista de procesos de cada dimensión y le agregaran los recursos, el tiempo, responsables, y el producto con el propósito de validar y que los docentes conozcan los procesos y además que agreguen si hacen falta alguna actividad, también se solicitara que cuestionen cada uno de los procedimientos o actividades de cada dimensión.

4.- Se rotaran cada 20 minutos los documentos y los docentes cambiaran de mesa hasta que todos estén familiarizados con los procesos que desarrolla el centro educativo en cada dimensión, conforme a las normativas y otras prácticas escolares.

5.- al final se hará una plenaria de los acuerdos tomados por el relator.

6.- Se filmara la actividad por la compañera Varinia para evidencia del grupo focal.

## **II. RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL**



## DIMENSIÓN PEDAGÓGICA

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4				
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto				
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?				
Orientación Educativa	Padres y madres de familia	*Orientación a padres y madres de familia del calendario académico de cada año y visita los días jueves al centro educativo para informarse de las prácticas educativas.	Trifolio	Todo el año	Directivos y docentes	Orientar el proceso educativo.				
		*Entrega de notas 4 parciales.	Boleta de calificaciones parciales		Docentes	Conocer el rendimiento académico de sus hijos.				
		*Crear mural de cuadro de honor cada parcial	Boletas Mural	1 día 1 día	Docentes Docente de Tecnología	Motivación de Estudiantes				
Orientación Educativa	Docentes	*Orientar a docentes a través de comunicados y reuniones sobre diferentes actividades.	Convocatoria, circulares.	2 veces al mes	Personal docente y directivos	Orientar, informar, recopilar información				
		*Orientar a los docentes de recién ingreso en el conocimiento sobre cómo funciona el centro educativo (Adquirir manual de procesos).	Manual de procesos	Todo el año	Orientadora, Docentes y directivos	Obtener conocimientos sobre C.E.B.				
		*Asignar un docente de mayor experiencia para orientar al docente nuevo por dos años.	Docente con experiencia	Todo el año	Docente	Mejorar labor de docente				
		*Conocer nombres y generalidades de los educandos.	Lista de matrícula, expedientes	Todo el año	Secretaría docentes	Mayor control				
	Educandos	*Ambientación a educandos en la primera semana escolar, sobre carta de compromiso, autoestima y valores.	Acta de compromiso, charlas ambientales	5 días	Orientación, consejería, docentes	Conocimiento de educandos				
		*Orientación vocacional a 9no grado	Boletín informativo	5 días	Orientación Vocacional	Vision para elegir carrera				
		*Orientación a 6to grado para su ambientación a III ciclo.	Data	5 días	Orientación social y pedagógica	Conocer el funcionamiento del tercer ciclo				
Enfoque de evaluación	Educandos	*Aplicación del Acuerdo N° 0700-SE 2013.	Contenidos, pruebas, trabajos individuales y grupales, libros, planes de clase.	Durante todo el año	Docente Administrativo	Logro de los estándares en el año electivo				
		*La evaluación es un proceso sinónimo de evaluación formativa y tiene momentos inicio, durante y final y sus funciones diagnóstica (reorienta), formativa (nivele) y sumativa (Certifica). 30 % de examen 40% trabajos en el aula 30% trabajos extra-clase, en casa								
		*Nivelación parcial sobre 20% y esta no debe pasar de 70% (prueba oral o escrita).					Prueba que no debe pasar del 20%	Cada parcial	Docente	Nivelar
		*Se someterán a nivelación aquellos alumnos que obtuvieron menos del 69%.					Prueba	1 día	Docente	Aprobación de la asignatura
		*Reforzamiento se realiza con estándares no alcanzados en cada parcial.	Plan de mejora	5 días	Docente	Lograr los estándares				

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Enfoque de Evaluación	Educados	*Recuperación anual en las áreas o asignaturas reprobadas donde se seleccionaran 10 temas de los últimos dos parciales y tiene un valor de 100% y lo mínimo para aprobar es 70%.	Examen del 100%	5 días	Docente	Aprobación del año escolar
		* Tiene derecho a recuperación los educandos que hayan aprobado la mitad o más de la carga académica	Notas parciales	5 días	Docente	Respetar el derecho al educando a una recuperación
		*Citar al responsable del educando para informar sobre su bajo rendimiento y comunicar a las autoridades del centro de inmediato.	Convocatoria	1 día	Docentes Administrativos	Informar sobre el rendimiento de los hijos
		*Rango y categoría del certificado	Cuadro# 1	Al final de año	Docente	Colocar rangos y categorías de evaluación de cada alumno
		Rango%				
De 0 a 35						
35 a 69						
70 a 80						
81 a 90						
91 a 100						
*0 a 69						
*70 a 100						
Enfoque de Evaluación	Educados	*Los educando de primer grado que no alcancen el 70% al final del año escolar serán promovidos automáticamente a segundo grado mediante una evaluación flexible y eficiente si este cumplió como mínimo el 90% de asistencia a clases. También es necesario que el responsable firme una constancia donde se compromete a ayudar a su hijo (a) a lograr esos aprendizajes necesarios con reforzamiento en la casa en sus vacaciones.	Certificado acta especial de compromiso	30 de Noviembre	Dirección, Orientación Docentes	Su nivelación a segundo grado
		*Elaborar carta de compromiso para el padre o madre de familia por orientación Pedagógica.	Acta de compromiso	Pre matricula	Docentes	Responsabilizar a los padres
	Docentes	*Acompañamiento docente	Formato de Acompañamiento docente	4 veces al año	Orientadora pedagógica directivos	Medir el desempeño del docente
*Evaluación interna anual						
a) Autoevaluación						
b) Portafolio de Desempeño Pedagógico;						
c) Entrevista al docente evaluado;						
d) Reporte del inmediato superior; y,						
e) Informe de tercero (Educados, Padres y madres de familia)						

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Enfoque de Evaluación	Docentes	*Evaluación externa cada 3 años				
		a)Informe de Evaluación Interna;				
		b)Portafolio de Desempeño Pedagógico;				
		c)Carpeta de Evidencias;				
		d)Entrevista al docente evaluado;				
		e)Informe de referencia de terceros; Pares, padres y madres de familia, educandos; y,				
		f) Prueba de conocimientos específicos, específicos y pedagógicos.				
Actualización docente	Docentes	*Actualizar en las TIC	Capacitación	2 veces al año	Computación	Actualizar a docentes
		*Metodologías de enseñanza *En las diferentes áreas de estudio del Currículo Nacional Básico.	Capacitaciones	10 meses	Docentes Directivas y ONGs	Mejorar el aprendizaje de alumnos
		*Normativas vigentes.	Ley fundamental	1 año	Directivos	Conocer normativas del sistema hondureño
		*Temas para crecimiento profesional.	Capacitaciones	10 meses	Directivos	Actualizar docentes
		*Desarrollo de talleres STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y matemáticas con enfoque de género.	Capacitación en enfoque de género	2 veces al año	Docentes	Equidad de género
Planes y programas	Docentes	*Organizar contenidos conforme a programaciones.	Planes mensuales	Cada 2 meses	Docentes	Llevar secuencias de temas
		*Elaborar plan de evaluación conforme a contenidos y dar a conocer a los educandos en su primera semana de cada parcial con su respectiva discusión.	Rubrica de evaluación	Cada parcial	Docentes	Conocimiento del educando
		*Hacer planes de todas las áreas curriculares cada mes	Herramientas pedagógicas	Cada parcial	Docentes	Evitar la improvisación
		*Elaborar un plan de grado anual.	POA de grado	Inicio de año escolar	Docentes	Organizar actividades curriculares
		*Organizar el aula en diferentes comités.	Diferentes comités	Inicio de año escolar	Docentes	Responsabilizar a los alumnos
		*Tener un portafolio docente actualizado y documentando todos los procesos de aprendizaje del educando como documentos personales y los brindados por las autoridades competentes.	Carpeta de documentos requeridos	Todo el año	Docentes	Evidencia de todo el trabajo docente
		*Revisión y análisis de las pruebas mensuales e informar a la autoridades del centro.	Cuadernillo de prueba estadística	Cada mes	Docente	Monitoreo del logro de estándares
		*Informar al padre o madre de familia de esos resultados que obtuvieron en las pruebas mensuales y puedan ayudar en su casa para lograr los aprendizajes no alcanzados, los días jueves de cada semana.	Visita de padres de familia día jueves	1 vez a la semana	docente	Informar sobre el rendimiento de los hijos

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Planes y Programas	Docentes	*Elaborar planes de mejora de los educandos que obtienen categorías de insuficiente y necesita mejorar en las asignaturas de español y matemáticas.	Planes de mejora	Mensual	Docente	Mejorar el rendimiento de los educandos insatisfactorios
Enfoque pedagógico	Docentes	*Aplicar el enfoque constructivista *Decoración de rincones de aprendizaje colocando material elaborado por los educandos. Uso de materiales que el medio tiene, natural, físico y de reciclaje.	Planes de clase Laminas educativas por asignatura.	Todo el año	Docente	Mejorar el rendimiento académico de los educandos.
Estilos de aprendizaje	Docentes/ Educativo	*Visual: Uso de imágenes *Auditivo: Sonido, música *Individual: aprender solo *En grupo: Trabajo en grupo *Verbal: Realiza disertaciones *Físico: Sensaciones físicas *Lógico: Razonar usar lógica	Laminas educativas, gravadoras, mesas, material desechable, data, películas, videos.	Todo el año	Docentes, padres y madres, bibliotecario, docente de computación.	Aprendizajes significativos para los educandos.
Ferias educativas de todas las áreas curriculares.	Docentes, educandos, padres y madres de familia.	Realización de ferias académicas: *Feria de las ingenierías (Marzo) *Feria del español (abril) *Feria del Arte (abril mayo) *Feria de ciencias naturales y medio ambiente (mayo) *Feria de los deportes (junio) *Feria de Identidad nacional (Julio). *Feria Mes de la patria (septiembre) *Feria de Juegos Matemáticos (Octubre) *Feria de la felicidad "Cantata navideña en inglés (noviembre).	Trifolios, materiales desechables, celulares, computadoras, internet, data, audios y otros materiales educativos.	5 días	Docentes, educandos, padres y madres de familia	Para afianzar conocimientos y obtener nuevas experiencias educativas

## DIMENSIÓN INSTITUCIONAL

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Reglamento interno.		*Implementación del reglamento interno con sus deberes y derechos y	Reglamento interno, data y las leyes educativas.	1 semana	personal docente administrativo	Normas y acciones con respecto a actividades del centro
		*Actualizar reglamento conforme a normativas				
		*Socializar reglamentos con personal				
Organigrama institucional.		*Socializar cartas de compromiso	Personal administrativo	1 día	Secretaria	Para hacer la ubicación y distribución de puestos
		*Actualizar organigrama				
Manual de procesos y procedimientos.		*Socializar y publicar organigrama.	Manual de procesos, data y audio.	Inicio de año escolar	Secretaria	Organizar e instruir el reglamento y normas del centro
		*Socializar y revisar la vigencia del manual de procedimientos de la gestión				
Comisiones de trabajo		*Inducir al personal nuevo que llega a la institución a conocer el manual de procesos de gestión institucional.	Pizarra, marcador, nomina de personal y calendario academico de la Secretaria de Educacion	Inicio de año escolar	Direccion	Distribuir el trabajo en las areas de trabajo
		*Organizar por comités el personal de la institución, en comités financiero, pedagógico, deportes , medio ambiente, y social				
Canales de comunicación	Docentes Educatos Padres y madres de familia	*Los responsables de cada proyecto, fiesta y feria escolar debe delegar funciones a cada docente	Libro de circulares, oficios, calendarios cívicos, de turno, aseo, de entrada y salida, nomina de personal.	Todo el año	Docentes	Para ordenar y llevar a cabo un mejor trabajo
		*Circulares en libro sellado y foliado.				
		*Comunicados en forma de oficio.				
		*Proporcionar Calendario académico, Charlas cívicas, calendario cívico escolar, turnos de aseo, de entrada y salida de educandos.				
Canales de comunicación	Docentes Educatos Padres y madres de familia	*Trifolios a padres y madres de familia sobre inducción al centro educativo.	Materiales y boletines didácticos	Noviembre	Secretaria	Información a la comunidad
		*Trifolio para promocionar matrícula de primer grado.	Materiales y boletines didácticos	Noviembre	Secretaria	Información a la comunidad
		*Boletines informativos, y murales sobre temas específicos.	Materiales y boletines didácticos	Noviembre	Secretaria	Información a la comunidad
		*Parlanteo de mensajes de emergencia.	Parlantes	Enero	Secretaria	Informar
		*Uso de listas oficiales con encabezados para solicitar algún documento o actividad.	Comunicados	Todo el año	Secretaria	Informar
Uso de tiempos y espacios.	Docentes	*Sesiones informativas programadas.	Docentes, directivos	Todo el año	Dirección Orientacion	Informar a docentes y familia
		*Entrar educandos en jornada matutina de 6:30 y salida a las 12:00 AM hora de recreo I y II ciclo de 9:00 a 9:20, III ciclo de 9:40 a 10:00 y jornada vespertina su entrada es de 12:15 y su salida es a la 3:00 pm. Todos los ciclos.	Calendarios, horarios, personal administrativo, diario pedagogico	Todo el año	Docentes	Orden y control
		* Los docentes supervisaran los recreos en sus respectivas áreas de trabajo haciéndose responsable por los hechos que sucediesen tanto físicos como humanos.	Horarios de distribución	Recreo todo el año	Docentes, orientadores, consejeros y directivos	Cuidar y supervisar disciplina de los educandos
		*Hacer calendario de turnos de las	Planificar los horarios de turno, notificaciones e incapacidades, permisos	Todo el año	Directivos, secretaria y docentes	Organización de inasistencias de docentes
*No abandonar sus funciones en el aula sin el debido permiso por la autoridad competente.						
Uso de tiempos y espacios.	Docentes	*El docente debe informar a la				
Uso de tiempos y espacios.	Educatos	*Hacer uso de canchas según turnos respetando el día que les toque a las	Calendario de turno supervision	Todo el año	Docentes, consejero y orientador	Disciplina, control de alumnos
		*Hacer uso de sanitarios de manera individual y no en grupo.				

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos ¿Con que se hace?	Tiempo ¿Cuándo se hace?	Responsable ¿Quién lo hace?	Producto ¿Para qué se hace?
Uso de tiempos y espacios.	Educativos	*Dedicar 10 minutos después de recreo a la limpieza de patios según su turno de aseo.	Horarios y calendarización	Todo el año	Docentes y educandos	Limpieza del centro
		*Cuando se esté en los laboratorios, biblioteca y acto cívico en el auditorio no llevar alimentos en mano ni mochilas solo lo que el docente le indique.	Reglamento Interno	En cada actividad	Docente	Control y disciplina del centro
		* En horas de clase y visitas de padres y madres de familia los educandos no pueden estar en las canchas, pasillos, cafeterías, baños y otras dependencias del centro educativo, al menos que tengan permiso especial por los docentes.	Permiso o Pase	Tiempo necesario	Consejería docente	Mejorar control de espacios académicos
		*Las salidas de los educandos del centro educativo, en horas de clase deben de estar autorizada por el padre y madre de familia de igual manera por el personal directivo de la institución.	Permiso por escrito	Cuando se solicite	Padres y madres de familia y docentes	Control de integridad física del alumno
		* Obedecer los timbres de salida o entrada a clases.	Timbres campanda	Entrada y salida de recreo	Maestro de turno y educandos	Manejo de tiempos
		* En los alrededores del centro educativo no se permite la estadía de educandos solo en hora de salida y entrada de esto los consejeros, docentes de turno y personal de vigilancia deben de informar al personal directivo en caso de observar permanencia de educandos con uniforme para citar los padres o madres de familia.	Citatorios	Todo el año	Docentes y vigilantes	Mantener orden y disciplina para salvaguardar la integridad física de los educandos

## DIMENSIÓN ADMINISTRATIVA

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Relación con las autoridades educativas		*Atender los diferentes oficios de trabajo.	Oficio	cada vez	Secretaría	Informar
		*Presentar los respectivos informes solicitados a las autoridades correspondientes, partes mensuales, proyectos, informe financiero, murales, inasistencias de docentes, recreo vías, incidencias de cualquier índole que suceda en el centro educativo, actas de visita, tener documentación actualizada de educandos, docentes y personal servicio.	Comunicados	Reunion social	Docentes	Informar
		*Atender visitas oficiales, como no oficiales.	Recurso Humano	en cada visita	personal docente administrativo	Atender visitas
Relación con las autoridades educativas		*Informes para revision final, SACE correcto, mediación escolar, gobierno escolar, Plan Operativo de Padres y madres de familia, encuestas de SACE, Recursos del DCNB, Inventario de libros donados por el gobierno, formatos estadísticos, trífolio, escuela para padres y solvencia de SACE.	Formatos, planes, informes	Todo el año	Secretaría, orientación, y docentes	Lograr la meta de haber ejecutado cada una de las responsabilidades asignadas.
		*Asistir a eventos, sesiones y actualizaciones docentes programadas por las autoridades en tiempo y forma y otras organizaciones con el respectivo permiso.	Permisos cuando se solicitan	Tiempo establecido		Aprendizaje, justificación y comprobar que se hacen las experiencias
Administración del talento humano y los recursos naturales	Docente	*Distribuir los docentes en los diferentes grados y asignaturas conforme a nivel académico, experiencia, condiciones de salud, especialidad y cualidades propias de cada educador.	Nomina del personal	Final e inicio de año	Administración	Ubicar al docente según su experiencia y obtener calidad educativa
		* Asignar docentes al laboratorio de Computación; preparación de alimentos, biblioteca, consejeros(as), orientadoras, personal de secretaría.	Con el expediente de la experiencia, carta de responsabilidades	Al final e inicio de año	Personal Administrativo	Para el buen funcionamiento de cada área
		*Contratar personal de vigilancia y aseo financiado por padre o madre de familia.	Recursos económicos, socialización con los padres y madres de familia	Inicio de año escolar	Asociación de Padres de familia (APF)	Por seguridad e higiene del CEB

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Administración del talento humano y los recursos materiales.	Docente	*Asignar áreas de trabajo a las aseoadoras y vigilantes.	Croquis de las areas	Inicio de año escolar	Dirección y personal Adm	Para mejorar organización y funcionamiento de creación del manual de procesos
		*Asignar las vacaciones al personal contratado por servicio civil conforme a ley.	Ley de servicio civil	Noviembre	Directora	Control de vacaciones del personal S.C.
		*Inventariar el equipo de oficina merienda escolar, mobiliario, material de aseo, materiales de laboratorios, biblioteca, aulas, patios y oficinas administrativas, dar copia a dirección distrital.	Libro de inventarios	al final e inicio de año	Cada docente y personal asignado al area	Control de los recursos de los docentes
		*Todo material y equipo se asignara mediante control en libros a los docentes y personal de servicio.	un libro	Inicio de año escolar	Directora	Llevar control
Administración financiera		*Elaborar presupuesto para material de oficina y aseo para cada año lectivo para el mantenimiento básico del centro educativo.	Listado de materiales	al final del año	Administración	Mejor funcionamiento
Administración Financiera		*Ejecutar un plan financiero para obtener recursos a través de aportaciones voluntarias de padre y madre de familia, rentar la cafetería y tienda escolar, realizar excursiones y días de color, programar venta de carne y días de kermes.	Cafeterías, tienda escolar, buses golosinas.	Durante todo el año	Docentes, padres y madres de familia, educandos	Obtener recursos para financiar el mantenimiento del centro
		*Para compra de algún equipo que se necesite, se programaran actividades para su adquisición o proyectos de mejora.	Listado de necesidades	Inicio de año escolar	Docentes	Mejorar los estándares de calidad
		*Elaborar informe al departamento de fondos propios para obtener la liquidación anual, también adquirir la fianza para ese proceso.	Fianza, liquidaciones, formatos, facturas, contratos.	Medio y final de año	Tesorería	Tener liquidaciones de manera transparente.
		*Elaborar mural de transparencia de las actividades que se ejecutan en el centro educativo para informar a todos los que integran la comunidad educativa.	Materiales y boletines didácticos	Durante todo el año, 5 de cada mes	Tesorería, comité financieros	Informar de transparencia
		*Cada comisión de trabajo presentara informe de cada actividad económica realizada, y la tesorera dará informe al cuerpo docente, padres y madres de familia y otras autoridades que lo soliciten.	Informe económico	En cada sesión semestral	Tesorería, comité financieros	Control financiero

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Administración Financiera		*Crear espacio seguro para la custodia de facturas e informes económicos y los respectivos finiquitos de fondos propios por 10 años según la Ley del Tribunal Superior de Cuentas.	Archivo	Inicio de año escolar	Tesorera, comité financieros	Revisión de cuentas
		*Elaborar un libro de fotografías de todos los proyectos de inversión para dejar evidencia.	Cuaderno unico	Todo el año	Secretaría, Comites y proyectos	Mayor control
Distribución de tiempo Jornadas de trabajo		*Elaborar nómina de personal asignando la carga académica, jornada y cargo.	nomina del personal	Inicio de año escolar	Secretaria	Mayor control y orden
		*Elaborar junto con los docentes el horario de clases por asignatura, laboratorios y biblioteca.	Materiales de grado	Inicio de año escolar	Docentes	Mejorar la labor educativa
		*Asignar horario y áreas limpieza y vigilancia al personal por servicio civil y personal docente	Horarios	Inicio de año escolar	Directora	Mantener orden
		*Llevar el control permanente de la asistencia de docentes y personal de vigilancia y conserjes en libros autorizados por la dirección distrital.	Libros	Todo el año	Directora y sub director	Llevar control de asistencia
Distribución de tiempo Jornadas de trabajo		*Levantar acta de audiencia de descargo por inasistencia sin justificación conforme al reglamento.	Acta	Cuando amerite la situación	Directora	Obtener información actualizada
		*Asignar al talento humano no docente las vacaciones respectivas conforme a Ley de Servicio Civil.		Al final del año	Directora	Cumplir la ley
Matrícula de educandos		*Elaborar fichas de matrícula y las cartas de compromiso de cada educando las que deben de revisarse anualmente por si se le harán cambios.	fichas de actas	al final del año	Secretaria y docentes	Para obtener información actualizada
		*Los docentes de cada grado proporcionaran las fichas y compromisos al padre o madre de familia para su lectura y firma, en fechas proporcionadas por los directivos del centro educativo.	Actas		Docentes	Normativas del centro
		*Elaborar los requisitos de matrícula para educandos de primer ingreso.		Al final de enero	personal docente administrativo	Subir la matrícula
		*Organizar matrícula de primero y séptimo grado.	Listado alumnos	Inicio de año escolar	Secretaria	Mejorar organización y dist de grads

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Matrícula de educandos		*Enviar nota informativa a todo, padre o madre de familia para anunciar sobre la matrícula de educandos de primero y séptimo grado, permitiéndoles que todos sus hijos estudien en el mismo centro educativo.	Comunicados	Octubre	Secretaría	Para informar
		* Revisar el acta de nacimiento, del educando que ingresa a primer grado tenga los 6 años cumplidos en el mes de marzo de ese año.	Acta de nacimiento	Mes de matrícula	Docente Administrativo	Cumplir la ley
		*Revisión de los documentos de matrícula por el personal de secretaria del centro educativo para verificar si esta correcta la información.	Documentacion	nov y enero	personal docente administrativo	Unificar datos
		*Verificar en las aulas si los alumnos que están registrados como matriculados, están presentes en el mes de febrero para su matrícula en SACE por el personal de secretaria.	Listados	Inicio de año escolar	Secretaría	Verificacion de alumnos
		*Matricular alumnos repitentes o que asistieron a la escuela de vacaciones en el mes de febrero en su respectiva jornada.	Constancia de aprobacion de curso	Matricula febrero	Secretaría	Unificar datos
Matrícula de educandos		*Matrícula de educandos de otro centro educativo es en el mes de enero respetando la matrícula de los educandos que ya tienen su cupo y a los nuevos se les solicitara toda la documentación propia del grado que van.	Documentacion completa	Enero	Secretaría	Cobertura de educandos.
		*El traslado de educandos de la jornada se realizara según el caso, autorizado por los directivos del centro.	Evidencia del caso	Enero	Directora y secretaria	Para que los alumnos no se vayan
		* La distribución de los educandos se realizara con equidad de género 50% niñas 50% varones.	Listado	enero	Secretaría	Lograr equidad de genero
		*Según el rendimiento y comportamiento de los educandos será primordial si se hacen cambios de sección.	Evidencia del caso	Inicio de año escolar	Docentes y Directora	mejorar rend. Academico
		* Los educandos de quinto grado al llegar a sexto deberán rotarse de sección.	Listado actas	Febrero	Docentes, orientacion ped.	mejorar disciplina y rendimiento
Matrícula de educandos		*Los educandos que por diferentes razones su madre o padre no lo hayan registrado y no tiene acta de nacimiento se comunicara a la dirección departamental para su registro y se interpondrá denuncia a la fiscalía, para su respectivo tramite de documento de identificación.	Denuncia	Inicio de año escolar	Directora	Cumplir la ley
		*Custodiar los documentos proporcionados por la madre o padre de familia, el cual no puede salir hasta su egreso en noveno grado.	Pendaflex	Inicio de año escolar	Secretaría	Control de documentacion
Certificaciones de estudio		*Proporcionar certificaciones y constancias a las personas que los soliciten.		Todo el años escolar	Secretaría	Solicitud del padre
Monitoreo de logro de metas	Docentes	*Evaluar en cada sesión de consejo de docentes el logro de las metas de cada proyecto planificado.	Evidencia del caso	Todo el años escolar	Docentes y Directora	Evaluar docentes
		*informar a la autoridad competente con evidencia de los proyectos ejecutados y logrados.		Durante el año	Docentes	Construir proyectos

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Normas de seguridad		*Orientar al docente para que entre a la hora indicada.	Listados	Todo el año	Directora	Cumplir la jornada de trabajo
		*No dejar solo los educandos en el aula.	Supervision	Todo el año	Docentes	Mayor control de educandos
		*El día de visita de los padres los educandos deben de estar en el aula y no en los pasillos.	Supervision	Todo el año	Docentes	Atender a los padres de familia
		*La visita al sanitario es individual para tercer ciclo y en parejas para las niñas de primero y segundo ciclo, los niños van solos o con la niñera en el caso de primer grado.	Supervision	Todo el año	Docentes	Control de los educandos
		*El vigilante o docente debe pedir identificación al visitante en los días de clase.	Identificación	Todo el año	Vigilante o docente	Seguridad del centro escolar
		*No se permite la salida de educandos fuera del centro educativo al menos con permiso del padre o madre de familia por escrito.	Permiso escolar	Todo el año	Docente	Seguridad de educandos
		*En horas de clase los educandos deben de estar en el aula y no en cafeterías, canchas o pasillos.	Supervision	Todo el año	Docente, consejero, personal administrativo	Disciplina, control de alumnos

## DIMENSIÓN CONVIVENCIAL

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Clima social del centro	Docente	*Promover una charla de temas de autoayuda y la elaboración de una merienda por los docentes.	Fondos propios manual de procesos formatos	Cada fecha festiva durante todo el año	Comité social y personal administrativo	Buscar motivacion e incentivar
		*Celebrar el día del padre, madre(estas en una sola fecha en mayo), centro educativo, cumpleaños, día del maestro y despedida de fin de año.				
		*Dar reconocimiento a docentes destacados en su labor, elegir maestro del año.				
		*Inducción al docente de recién ingreso para que conozca el funcionamiento del centro educativo.				
		*Celebracion de cumpleaños de docentes y personal de servicio.	Fondos de docentes.	De febrero a noviembre	Comité social y personal administrativo	Armonia entre el equipo de docentes.
		*Promover la creacion de una cooperativa entre docente y capacitar en cooperativismo.	Capacitacion	mar-18	Comité social y personal administrativo	Promover el emprendimiento endocentes
		*Dar apoyo solidario por muerte a docentes educandos, padres y madres de familia.	Acuerdo de duelo. Arreglo floral.	Todo el año	Personal administrativo y docentes	Dar apoyo a los familiares en caso de muerte.
Elaborar 4 talleres de preparacion de alimentos, 2 con padres y madres de familia y dos con docentes.	Fondos de docentes y tienda escolar.	Todo el año	Taller de preparacion de alimentos	Fortalecer la convivencia escolar.		
Crear comité para ayuda de educandos.		Fomar un comité con los docentes para gestionar equipo escolar, uniformes y utiles escolares para los educandos.	Solicitudes	Todo el año	Docentes	Evitar que los educandos se deserten.
		*El día del cumpleaños del educando vendra con ropa de color.	Ropa de color	El día de su cumpleaños.	Docente de grado	Elevar el autoestima de educando
		*Los días sabados se organizaran talleres, cocina, manualidades, soldadura, belleza y computacion.	Secadoras, planchas, soldadoras y computadoras.	Todos los sabados laborables	Docentes y personal administrativo	Adquirir ideas de emprendimiento.
Clima social del centro	Educandos	*Semana de ambientación educativa para educandos con películas inspiradoras, taller de género, normas del centro educativo, prevención de embarazo en las adolescentes y enfermedades de transmisión sexual, elaboración de videos de su primer día de clases y otro al final del año, técnicas de estudio y alimentación e higiene personal.	Donaciones, actividades, día de color, gestion ONGs	Fechas ya previstas	Docentes y educandos	Incentivar y relajar a los educandos
		*Celebrar el 14 de febrero día de la amistad, día del estudiante en junio (III ciclo), día del niño para (I y II ciclo) en septiembre y despedida de año todos los educandos.				
	Padres y madres de familia.	*Celebrar el día del padre y madre.	Canastas familiares, bandas	Fechas del calendario escolar.	Docentes y educandos	Acercar a los padres y madres de familia al centro.
*Participar de las fiestas cívicas con la comunidad.						
*Promover la escuela para padres con diferentes temas organizado por orientación educativa.						

## DIMENSIÓN COMUNITARIA

Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Formas de organización	Padres y madres de familia	*Reunión con padres y madres de familia en la primera semana escolar para conocerse y recibir información sobre el calendario escolar, normas, y proyectos del año por los directivos del centro educativo.	Recursos Humanos	Primer semana del mes	Directivos, docentes	Tratar asuntos académicos y disciplinarios
		*Organización de directivas de grado por los docentes y recibir las instrucciones de cómo estará organizado el año escolar se harán por días.	Material didáctico y tecnológico	segunda semana de marzo	Directivos, docentes	Orientar a los padres de familia
		*Organizar comité de madres y padres de familia para la elaboración de la merienda escolar.	Merienda escolar	Todo el año	Subdirección y docentes del laboratorio de preparación de alimentos.	Lograr el consumo interno de la merienda.
		*Organizar en un comité permanente a las madres y padres de familia para que formen parte del proyecto que dirigen las ONGs en el centro educativo.	ONGs	Todo el año	Departamento de orientación	Ser participes a padres y madres de familia.
		*Organizar en el mes de marzo la sociedad de padres y madres de familia del centro educativo con todas las directivas de grado aplicando la técnica café comunitario.	Café comunitario	1 día	Directivos	Organizar la sociedad de padres de familia
Formas de organización	Padres y madres de familia	*Organizar el Consejo Escolar de Desarrollo del Centro Educativo (CED). Instancia de participación de los docentes, educandos, padres y madres de familia y la comunidad a nivel de centro educativo, son los que elaboran y ejecutan los proyectos educativos de centro (PEC).	Ley de participación comunitaria	Abril	Personal administrativo	Lograr organización de padres de familia y comunidad (CED)
Participación de las familias en el proceso de aprendizaje.		*Los padres y madres de familia asisten todos los jueves hábiles a visitar al docente para consultar sobre el rendimiento del educando de 7:00 a 7:30 matutina y vespertina de 12:30 a 1:00 luego se tocará para salida, también asistirán de manera obligatoria cuando la dirección y docente lo solicite.  *Asistirán los padres y las madres de familia a eventos de limpieza de aulas preparación de alimentos el día que toca su laboratorio, seleccionados por los docentes y podrán participar en eventos que en otras asignaturas se requiera de su ayuda o a acontecimientos fuera de la institución.	convocatoria, citatorio	con 2 días de anticipación el martes, 1 día por semana	consejo y docentes	con el fin de mejorar el rendimiento académico y conducta de los educandos que lo necesiten

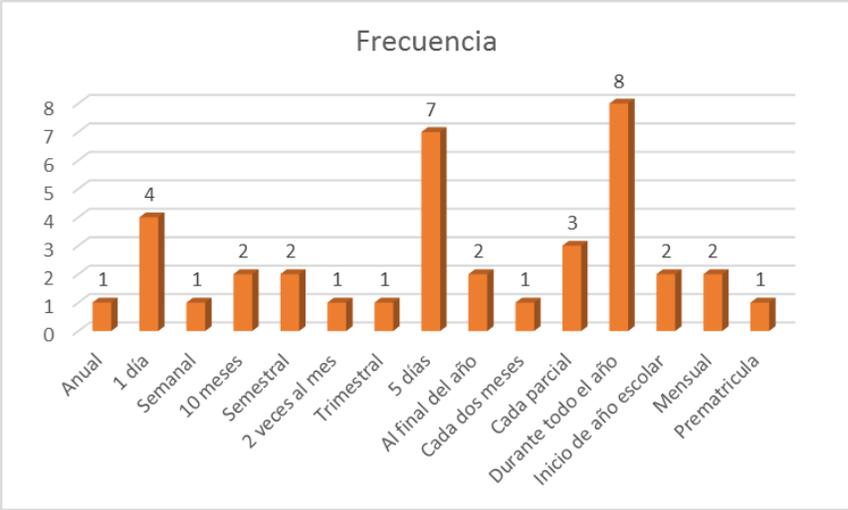
Proceso	Talento Humano	Procedimiento	1	2	3	4
			Recursos	Tiempo	Responsable	Producto
			¿Con que se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para qué se hace?
Participación de las familias en el proceso de aprendizaje.		*Los padres y madres de familia podrán participar como auxiliares de las y los docentes que tienen el primer ciclo para ayudar en la logística del grado, limpieza, mandados, acompañar al educando al baño, ordenar el material didáctico, colaborar con los educandos que son lentos en aprendizaje e informar de cualquier incidente, su estadía será autorizada por los directivos y acuerdos con los padres y madres de familia.	Con madres y padres de familia	Diariamente	Docentes	Para una buena logística de grado
Estrategias de comunicación con los padres y madres de familia		*Trifolios académicos *Notas informativas que llevan los educandos. *Citas a los padres y madres de familia en caso de problemas conductuales o bajo rendimiento académico de los educandos. *Sesiones informativas los jueves o días de entrega de notas.	Convocatorias	Jueves	Docente	llevar a cabo una comunicación efectiva
Estrategias de comunicación con los padres y madres de familia		*Murales informativos. *Carteles informativos en áreas externas de información urgente y para todo público. *Uso de celular para llamar a padres y madres de familia para llamamientos urgentes.	Material didáctico y tecnológico	Cuando sea necesario	Docentes	Informar a padres de familia
Proyección del centro educativo hacia la comunidad.		*Hacer campañas de limpieza alrededor del centro.	Recursos humanos y mat de aseo	Cada 3 meses	Docentes y alumnos	Mantener la higiene y cuidado
		*Participar en campañas contra el zancudo para la prevención del Zika y Dengue.	Trifolios y charlas	Todo el año	Docentes y alumnos	Eliminación de plagas
		*Participar en acompañar con la banda al Jardín de Niños de la comunidad.	Instrumentos musicales	Septiembre	Maestro y alumnos	Proyección a la comunidad

### III.GRAFICOS DE BARRA DE LAS DIMENSIONES

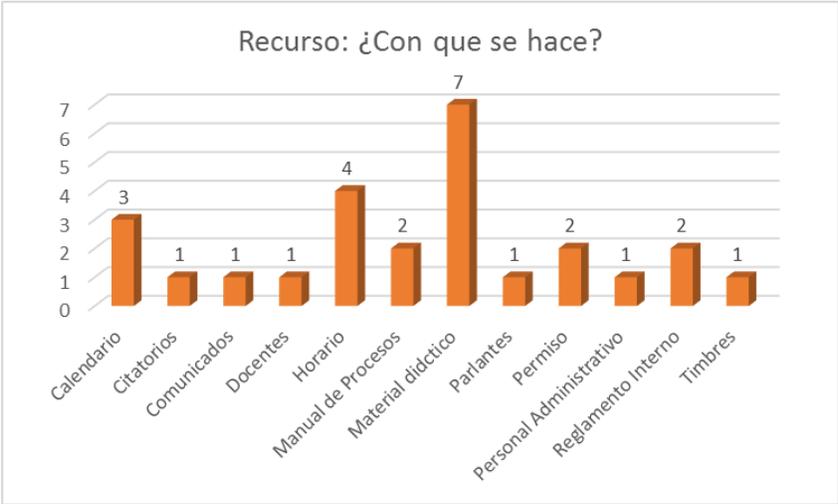
Gráficos de barra de los resultados del grupo focal en las categorías de recursos y tiempo que se necesita para realizar un proceso.

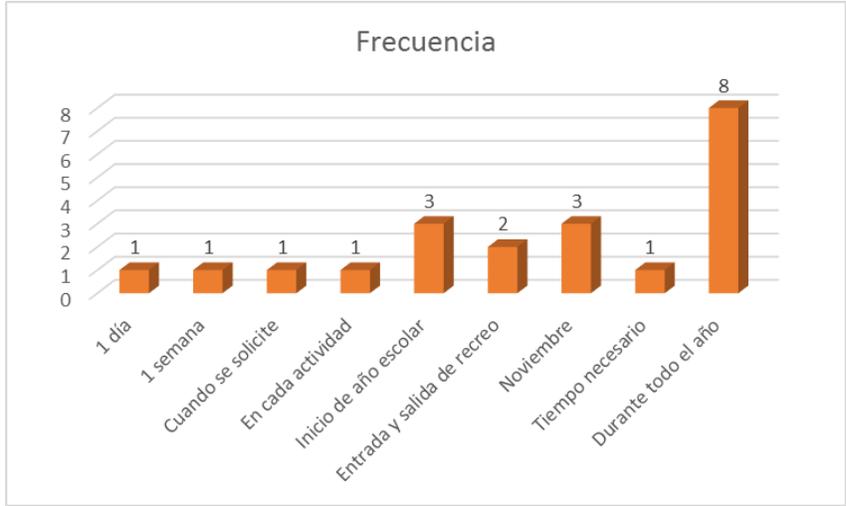
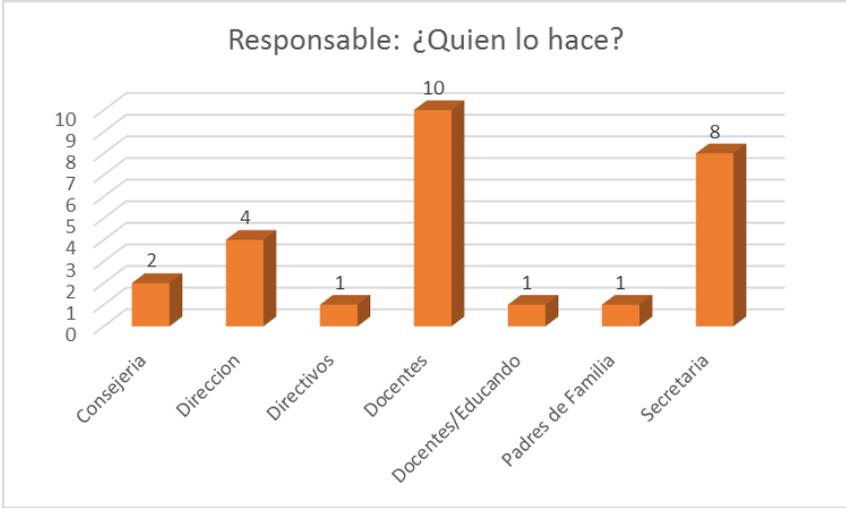
**Dimensión Pedagógica:**



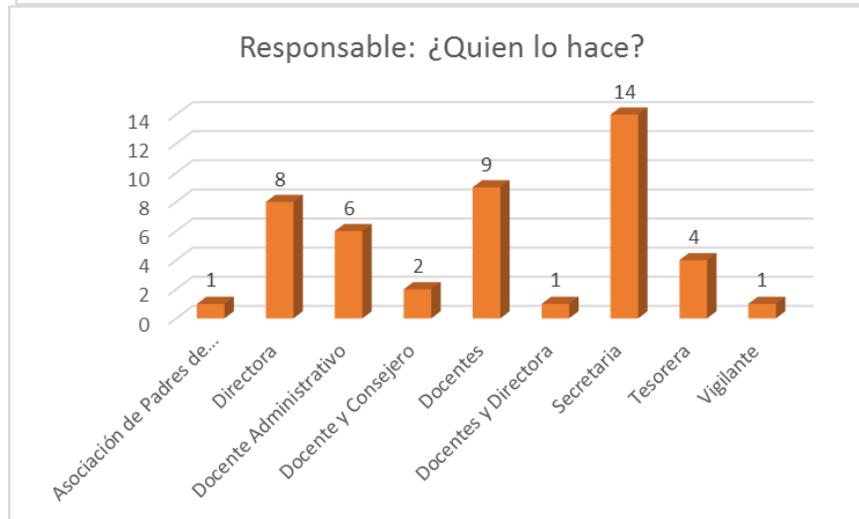


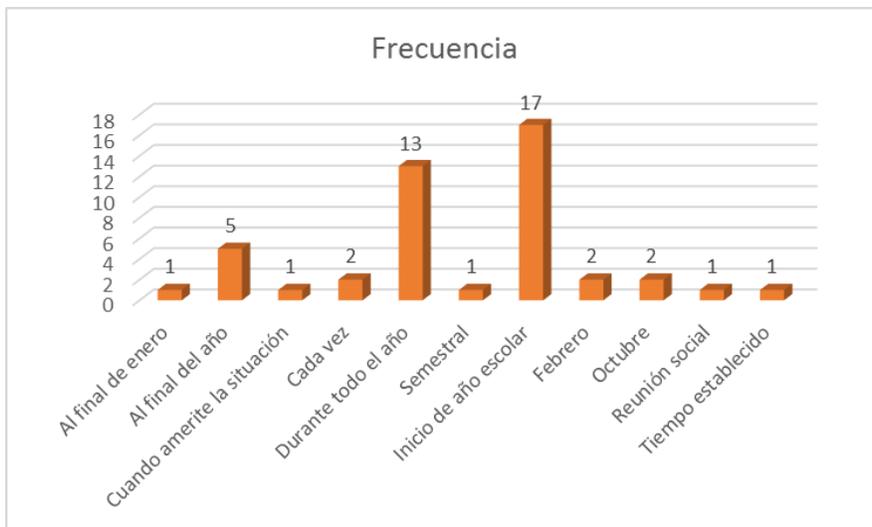
**Dimensión Institucional:**





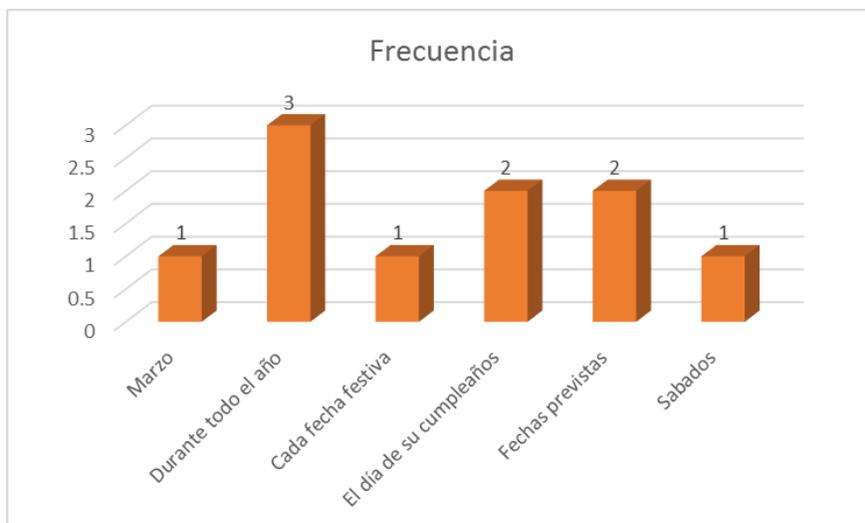
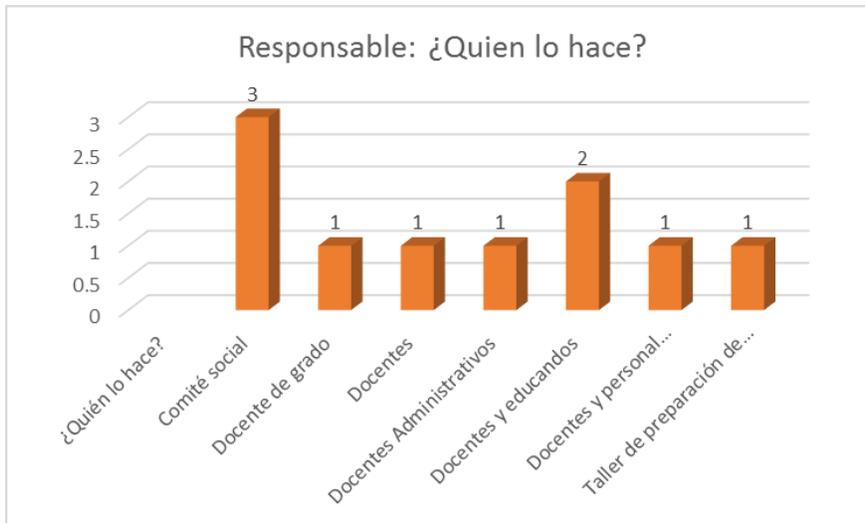
## Dimensión Administrativa:



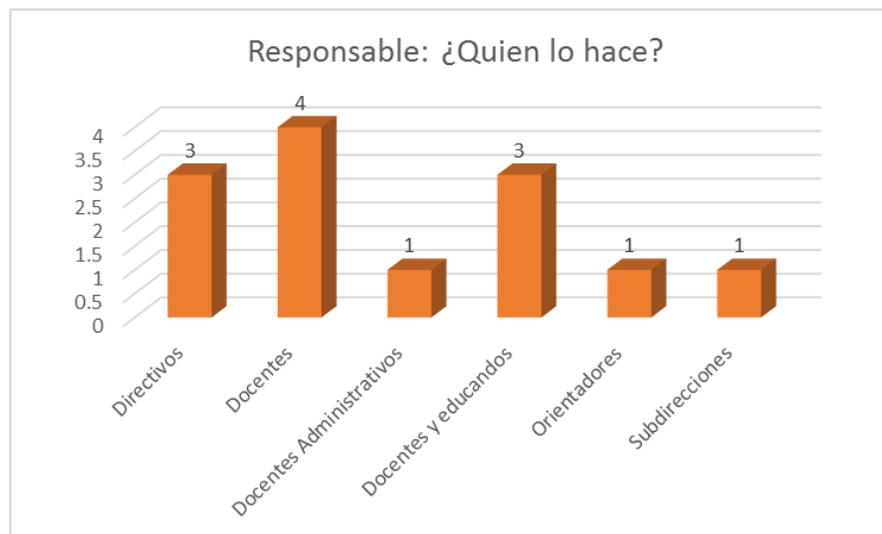


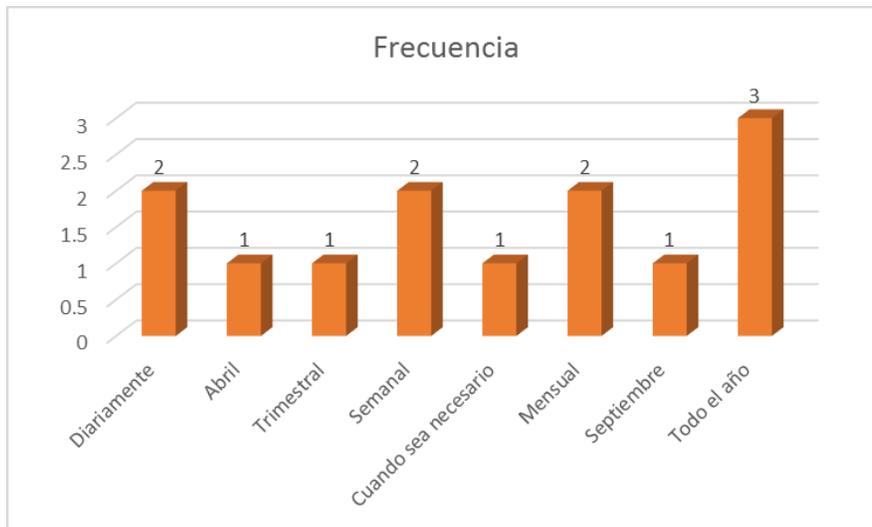
**Dimensión Convivencial:**





## Dimensión Comunitaria:





#### **IV.PERMISO PARA REALIZAR EL ESTUDIO**

En el Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina de la Colonia San miguel de Tegucigalpa.

CARTA DE AUTORIZACION DE LA INSTITUCION

Tegucigalpa, Francisco Morazán, 26 / octubre / 2017

Licenciada: Reyna Yaneth Galo Suazo  
Directora  
Centro de Educación Básica "Juan Ramón Molina"  
Colonia San Miguel, Tegucigalpa

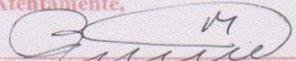
Estimada Señora: Reyna Yaneth Galo Suazo

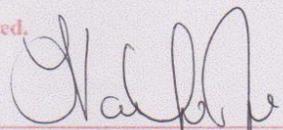
Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnas de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo Final de Graduación previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección empresarial.

Hemos seleccionado como tema: Propuesta de un manual de procesos para el Centro de Educación Básica "Juan Ramón Molina" de la Colonia San Miguel de Tegucigalpa, por lo que estaríamos muy agradecidas de contar con el apoyo de su centro educativo que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar: obtener información documental de sus diferentes planes de trabajo, horario, calendarios de turno, de aseo, cívico, de charlas, organigrama, realizar observaciones de manera natural.- Permiso para que sus docentes y personal de servicio forme parte de un grupo focal sobre el tema.

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

  
Reyna Yaneth Galo Suazo  
Nº de cuenta: 11613208

  
Varinia Isabel Argueta Gómez  
Nº de cuenta: 11225111

Por este medio, El Centro de Educación Básica Juan Ramón Molina.- Autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.

  
Nombre de la Directora



## V. FOTOGRAFIAS APLICADO LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION



Entrevistando al asistente de la Dirección Distrital N°11



Entrevistando a la Lic. Mevis Yaneth Irías Directora del Distrito N°11



Aplicando grupo focal a docentes del CEB Juan Ramón Molina