





UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
INGENIERÍA

FACULTAD DE TECNOLOGÍA DE LA INDUSTRIA

# **Elaboración de un manual de operaciones y funciones para la Escuela Politécnica de Comercio.**

Trabajo monográfico para optar al título de Ingeniero Industrial.

**Elaborado por:**  
**Tutor:**

Br. Domingo Antonio  
Briones Blas  
Carnet: 2018-0098I

Br. Iván Fernando  
Castro Serrano.  
Carnet: 2017-0120I

Br. Álvaro José  
Villagra Rivera  
Carnet: 2018-0098I

MBA.  
Juan Carlos Áreas Suárez

28 de marzo 2023





Facultad de  
Tecnología de  
la Industria

**SECRETARÍA DE FACULTAD**

**F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**

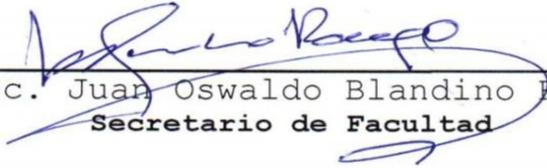
El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

**BRIONES BLAS DOMINGO ANTONIO**

Carné: **2018-0098I** Turno: **Diurno** Plan de Asignatura: **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y nueve días del mes de julio del año dos mil veinte y dos.

Atentamente,

  
Msc. Juan Oswaldo Blandino Rayo  
Secretario de Facultad

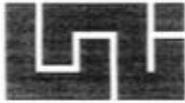


(505) 2240 1653 - (505) 2248 6879  
(505) 2251 8271 - (505) 2251 8276



Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios  
Costado Sur de Villa Progreso.  
Managua, Nicaragua





Facultad de  
Tecnología de  
la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario de la FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA hace constar que:

VILLAGRA RIVERA ALVARO JOSÉ

Carné: 2017-0014I Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de INGENIERÍA INDUSTRIAL, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los uno días del mes de septiembre del año dos mil veinte y dos.

Atentamente,

  
Msc. Juan Oswaldo Blandino Rayo  
Secretario de Facultad



☎ 5059 1240 1632 - (5059) 12 14 6972  
☎ 5059 1251 8777 - 5059 1251 9276

📍 Centro Universitario Pedro Pablo Kuczynski  
Calle 10 de Julio de Villa Progresso  
Managua, Nicaragua



Facultad de  
Tecnología de  
la Industria

La Oficina de Culminación de Estudios

Hace constar que el tema del trabajo monográfico:

**Elaboración de un manual de operaciones y funciones para la Escuela Politécnica de Comercio.**

Propuesto por el (la) (los) o (las) bachiller (es):

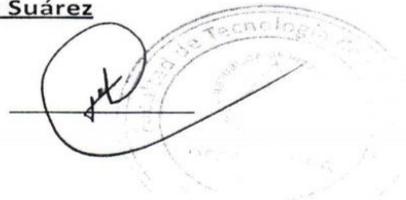
Nombre Completo del Estudiante	Carrera	Modalidad
Domingo Antonio Briones Blas	Ingeniería Industrial-IES	Diurno
Iván Fernando Castro Serrano	Industrial Industrial-IES	Diurno
Álvaro José Villagra Rivera	Ingeniería Industrial-IES	Diurno

**Tutor: MBA. Juan Carlos Areas Suárez**

Ha Sido

- **Aprobado:**

Cordialmente,



**MSc. Luis Alberto Chavarría Valverde**

**Decano**

**Managua, 20 enero de 2023**



(505) 2240 1653 • (505) 2248 6879  
(505) 2251 8271 • (505) 2251 8276



Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios  
Costado Sur de Villa Progreso  
Managua, Nicaragua

Managua, 11 de marzo de 2023

**MSC. Luis Alberto Chavarría**  
**Decano**  
**Facultad de Tecnología de la Industria**  
**Universidad Nacional de Ingeniería.**

Estimado Msc:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado y corregido la tesis titulada: Elaboración de un manual de operaciones y funciones para la Escuela Politécnica de Comercio.

Quien cumple con las normas y requisitos que la universidad requiere para la presentación de tesis.

Los autores son:

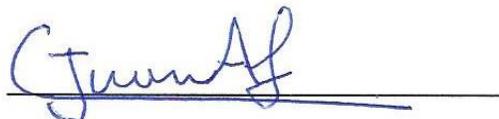
Br. Iván Fernando Castro Serrano. Carné: 2017-0120I

Br. Álvaro José Villagra Rivera. Carné: 2017-0014I

Br. Domingo Antonio Briones Blas. Carné: 2018-0098I

Me despido de usted esperando asignación de jurado y fecha de defensa.

Sin otro particular a que referirme, le deseo éxitos en sus funciones.



Tutor. MBA. Juan Carlos Areas Suárez



Fundada en 1966  
por  
Gladys Bonilla Muñoz

# Escuela Politécnica de Comercio

Afiliada a la Asociación de Escuelas de Comercio Privadas de Nicaragua (ASECOPRINIC)  
Autorizada por INATEC

Managua, 28 de enero de 2023

**MSC. Luis Alberto Chavarría**  
Decano  
Facultad de Tecnología de la Industria Universidad  
Nacional de Ingeniería.

Estimado Msc:

Deseándole éxitos en sus funciones le saludamos de parte de la **Escuela Politécnica de Comercio**.

Me dirijo a usted para informarle que los siguientes bachilleres están realizando monografía de fin de curso en nuestra institución **Escuela Politécnica de Comercio (EPC)**.

Br. Domingo Antonio Briones Blas. Carné: 2018-00981

Br. Iván Fernando Castro Serrano. Carné: 2017-01201

Br. Álvaro José Villagra Rivera. Carné: 2017-00141

Atentamente,

  
Lic. Sandra Chávez Amplié  
Dirección Administrativa



## **DEDICATORIA**

A Dios por guiarnos en el buen camino, darnos la fuerza para seguir adelante y vencer cada dificultad que se presentó en esta etapa que estamos finalizando.

A nuestros padres por brindarnos su apoyo, comprensión, consejo, ayuda en los momentos difíciles, ayuda con los requisitos necesarios para estudiar. Por darnos todo lo que somos como persona, nuestros valores, carácter y empeño.

De manera especial a nuestro tutor Mba. Juan Carlos Áreas, por habernos guiado en el proceso de elaboración de nuestra tesis donde nos compartió sus conocimientos sin esperar nada a cambio.

A nuestra Alma Mater y todos los profesores que dedicaron su abnegado esfuerzo en la enseñanza de esta Carrera de Ingeniería Industrial.

Br. Domingo Antonio Briones Blas.

Br. Iván Fernando Castro Serrano.

Br. Álvaro José Villagra Rivera.

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	2
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	2
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	2
<b>3. MARCO TEÓRICO</b> .....	3
3.1 MANUALES ADMINISTRATIVOS: .....	3
3.2 MANUAL DE ORGANIZACIÓN: .....	3
3.3 MANUAL DE POLÍTICAS: .....	3
3.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: .....	4
3.5 MANUAL DE ADIESTRAMIENTO O INSTRUCTIVO: .....	4
3.6 MANUAL DE PRODUCCIÓN: .....	4
3.7 MANUAL DE COMPRAS: .....	4
3.8 MANUAL DE VENTAS: .....	4
3.9 MANUAL DE PERSONAL .....	4
3.10 MANUAL DE OPERACIONES. ....	5
3.11 MANUAL DE FUNCIONES. ....	5
3.12 MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES .....	6
3.12.1 Concepto de operación: .....	6
3.12.2 Concepto de una Función .....	6
<b>4. PERFIL OCUPACIONAL</b> .....	7
4.1 Requisitos del Cargo: .....	7
4.2 Formación Académica .....	7
4.3 Experiencia laboral y profesional .....	7
4.4 Competencia de comportamiento .....	8
4.4.1 Toma de decisiones .....	8
4.4.2 Liderazgo .....	8
4.4.3 Trabajar bajo presión .....	8
4.4.4 Innovador .....	8
4.4.5 Investigador .....	8
<b>5. ORGANIGRAMA:</b> .....	9
5.1 Tipos de organigrama .....	10
5.1.1 Organigrama funcional .....	10

5.1.2 Organigrama de matriz.....	10
5.1.3 Organigrama horizontal.....	10
5.1.4 Organigrama vertical .....	11
5.1.5 Organigrama divisional.....	11
6. RECURSOS HUMANOS .....	11
6.1 LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	11
<b>7. MISIÓN ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>13</b>
<b>8. VISIÓN ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>13</b>
<b>9. ANALISIS FODA .....</b>	<b>14</b>
9.1 OBJETIVO ANALISIS FODA.....	14
<b>10. DISEÑO METODOLOGICO .....</b>	<b>15</b>
10.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
<b>10.2 CORTE DE LA INVESTIGACIÓN: .....</b>	<b>15</b>
10.3 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
10.4 DETERMINACIÓN DE TÉCNICA/INSTRUMENTOS.....	15
10.4.1 Técnicas: .....	15
10.4.2 Observación:.....	16
10.4.3 Encuesta:.....	16
<b>10.5 POBLACIÓN: .....</b>	<b>16</b>
<b>10.6 MUESTRA .....</b>	<b>16</b>
<b>10.7 TIPO DE MUESTREO: .....</b>	<b>16</b>
10.7.1 MUESTREO NO PROBABILÍSTICO .....	16
<b>10.8 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS: .....</b>	<b>17</b>
<b>10.9 PLAN DE ANÁLISIS: .....</b>	<b>17</b>
<b>I. DESARROLLO METODOLÓGICO .....</b>	<b>18</b>
<b>1. MARCO JURÍDICO.....</b>	<b>18</b>
1.1 MARCO JURÍDICO SEGÚN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE NICARAGUA: .....	18
1.2 MARCO JURÍDICO SEGÚN LA LEY N° 582, LEY GENERAL DE EDUCACIÓN: .....	19
1.3 MARCO JURÍDICO SEGÚN LA LEY N° 114 LEY DE CARRERA DOCENTE: .....	19
2. DIAGNÓSTICO ACTUAL .....	19
<b>2.1 DESARROLLO DEL FODA.....</b>	<b>19</b>
2.1.1 Factores internos: .....	19
2.1.1.1 Fortalezas.....	19

2.1.1.1 Debilidades: .....	19
2.1.2.1 Oportunidades:.....	20
2.1.2.2 Amenazas:.....	20
2.2 Áreas sustantivas y de apoyo en la estructura orgánica Escuela Politécnica de Comercio.....	21
2.3 Matriz de Descriptores .....	22
2.4 Estructura organizacional de la Escuela Politécnica de Comercio .....	23
2.5 Mejora de la Estructura Organizacional. ....	24
2.6 DETALLE DE LOS PRINCIPALES ÓRGANOS DE DIRECCIÓN .....	25
2.6.1 Dirección General .....	25
2.6.2 Sub dirección general .....	25
2.6.3 Secretaría general.....	25
2.6.4 Oficina de Registro Académico .....	25
2.6.5 División Administrativa Financiera .....	26
2.6.6 Oficina de Administración .....	26
2.6.7 Oficina de Contabilidad .....	27
2.6.8 Oficina de Informática .....	27
2.6.9 Oficina de Mercadeo y Relaciones Públicas .....	27
2.6.10 Dirección de Coordinación de Bachillerato Técnico.....	28
2.6.11 La Dirección de Coordinación de Bachillerato Técnico está conformada por: .....	28
2.6.12 Departamento de Supervisión Técnica, Académica y Administrativa: .....	29
2.6.12.1 La supervisión técnica:.....	29
2.6.12.2 La supervisión académica:.....	29
2.6.12.3 La supervisión administrativa:.....	29
2.6.13 Sección de Biblioteca .....	30
2.6.14 Junta Directiva: .....	30
2.6.15 Consejo Consultivo de Dirección: .....	30
3. PERFILES OCUPACIONALES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	31
3.1 PERFIL OCUPACIONAL: Dirección General.....	32
3.2 PERFIL OCUPACIONAL: Sub Director General.....	35
3.3 PERFIL OCUPACIONAL: Secretaría General .....	38
3.4 PERFIL OCUPACIONAL: Responsable de Registro Académico .....	41
3.5 PERFIL OCUPACIONAL: Secretaría Académica.....	44

3.6	PERFIL OCUPACIONAL: Director de Coordinación del Bachillerato Técnico .....	47
3.7	PERFIL OCUPACIONAL: Responsable del Departamento de Supervisión Técnica. ....	50
3.8	PERFIL OCUPACIONAL: Responsable de Biblioteca .....	53
3.9	Perfil Ocupacional: Docente .....	56
3.10	Perfil Ocupacional: Director (a) la División Administrativa Financiera .....	60
3.11	Perfil Ocupacional: Responsable de Administración.....	64
3.12	Perfil Ocupacional: Conserje.....	67
3.13	Perfil Ocupacional: Encargado de Mantenimiento .....	69
3.14	Perfil Ocupacional: Guarda de Seguridad.....	72
3.15	Perfil Ocupacional: Conductor.....	75
3.16	Perfil Ocupacional: Responsable de Mercadeo y Relaciones Públicas.....	77
3.17	Perfil Ocupacional: Responsable de Informática.....	80
3.18	Perfil Ocupacional: Analista en Informática .....	82
3.19	Perfil Ocupacional: Soporte Técnico.....	85
3.20	Perfil Ocupacional: Responsable de Contabilidad .....	87
3.21	Perfil Ocupacional: Auxiliar de Contabilidad .....	90
3.22	Perfil Ocupacional: Cajero (a) .....	93
3.23	Perfil Ocupacional: Cartera y Cobro .....	96
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>99</b>
<b>5.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>100</b>
<b>6.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>101</b>
<b>7.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>109</b>
<b>8.</b>	<b>CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN</b> .....	<b>111</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Operaciones y Funciones de la Escuela Politécnica de Comercio (EPC), es un instrumento de trabajo que muestra y evidencia un conjunto de tareas que desarrollará cada empleado en sus actividades diarias, y está preparado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas que resumen el establecimiento de objetivos, funciones y orientaciones para desarrollar las operaciones o labores cotidianas, sin entorpecer las capacidades intelectuales, ni en la independencia propia e independencia mental de cada uno de los trabajadores de la EPC cuando estos tomen las decisiones en su criterio, apoyados por las directrices de los superiores.

Se instauran con claridad como desarrollaran sus responsabilidades, obligaciones, que cada uno de las ocupaciones conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados en cada uno de los departamentos y oficinas de manera cuatrimestral y anual, dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente un resumen de las labores realizadas en el período, las dificultades e inconvenientes y sus respectivas soluciones, tanto los informes como los manuales serán evaluados permanentemente por los respectivos responsables de área para garantizar un apropiado desarrollo y calidad de la gestión, todo esto en pro del desarrollo y correcto funcionamiento del Centro Escuela Politécnica de Comercio.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

- Elaborar un Manual de Operaciones y Funciones de la Escuela Politécnica de Comercio que mejore la toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Mostrar las áreas sustantivas y de apoyo en la estructura orgánica, precisando las interrelaciones jerárquicas y funcionales.
- Detallar los principales Órganos de Dirección, y su ámbito de acción, estableciendo sus operaciones y funciones.
- Crear los Perfiles Ocupacionales con niveles de jerarquía, unidades subordinadas, los objetivos, las funciones principales de cada dependencia y requisitos del cargo.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 MANUALES ADMINISTRATIVOS:

Son herramientas valiosas para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización, y funcionamiento de las áreas, se constituye en un documento que contiene, en forma ordenada sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una empresa, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Mahecha, 2015).

- **Tipología:**

Hay diferentes tipos de manuales administrativos que se clasifican según su contenido, alcance y destinatario, aunque pueden resumirse de la siguiente manera:

- **Por su contenido:**

#### 3.2 MANUAL DE ORGANIZACIÓN:

Describe como está estructurada la empresa, indica las áreas que la componen y cómo interactúan entre sí para cumplir los objetivos organizacionales.

#### 3.3 MANUAL DE POLÍTICAS:

Describe los lineamientos que debe seguir los directivos de una organización para la toma de decisiones.

### **3.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:**

Describe secuencialmente las rutinas de trabajo para los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la organización, considerado como una guía para personal porque les da la pauta de cómo realizar sus funciones.

### **3.5 MANUAL DE ADIESTRAMIENTO O INSTRUCTIVO:**

Describe secuencialmente las rutinas de trabajo, pero más detalladas que el manual de procedimiento, esto se debe a que este manual está dirigido a personas que no tienen conocimientos sobre la función que va a realizar.

**Por su función específica:**

### **3.6 MANUAL DE PRODUCCIÓN:**

Describe las instrucciones para llevar a cabo de forma adecuada las actividades de fabricación, control de la producción y distribución.

### **3.7 MANUAL DE COMPRAS:**

Describe las pautas que deben ser tomadas en cuentas en el proceso de compras y sirve como guía al presentarse inconvenientes en actividades de cotizaciones, adquisición y el ingreso de mercadería.

### **3.8 MANUAL DE VENTAS:**

Describe las pautas para que el personal del área de ventas desarrolle una buena labor, detallando aspectos importantes como porcentajes de comisión, beneficios y las metas mensuales o anuales.

### **3.9 MANUAL DE PERSONAL:**

Son manuales relacionados a todos los aspectos que corresponden al personal de la organización como políticas internas, capacitaciones internas y externas, ascensos, sueldos, comisiones, permisos, vacaciones.

### **3.10 MANUAL DE OPERACIONES.**

Es una herramienta de trabajo que contiene la información relevante sobre estructura, contexto, puestos, procesos y procedimientos, para mantener a las personas al corriente de sus actividades. Además, que abarcan las condiciones que ocurren luego de efectuar una cantidad de actos fundamentales para obtener un resultado o alcanzar un objetivo. (Euroinnova Business school, 2023)

### **3.11 MANUAL DE FUNCIONES.**

Es una herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión. (Mahecha, 2015).

### **3.12 MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES**

Es una compilación de información relevante sobre la estructura, contexto, puestos, procesos y procedimientos, funciones que realizan, para mantener a las personas al corriente de sus actividades. Además, abarcan las condiciones que ocurren luego de efectuar una cantidad de actos fundamentales para obtener un resultado o alcanzar un objetivo. El manual de funciones es parte de los manuales administrativos básicos para toda institución ya que es una herramienta que describe de forma clara y precisa las funciones que deben realizar las personas encargadas de desempeñar los diferentes cargos dentro de la estructura organizativa de cualquier institución independientemente de su naturaleza.

#### **3.12.1 CONCEPTO DE OPERACIÓN:**

Es un instrumento de trabajo que describe aquellas actividades que tienen relación con las áreas de las empresas que generan el producto y servicio que ofrecen a los clientes. Podríamos decir que son la “forma de hacer las cosas dentro de la empresa”, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas

#### **3.12.2 CONCEPTO DE UNA FUNCIÓN**

Es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su elaboración debe estar basado de acuerdo a los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

## **4. PERFIL OCUPACIONAL**

Es una descripción de las habilidades que un profesional o trabajador debe tener para ejercer eficientemente un puesto de trabajo. Describe breve y objetivamente las principales funciones que se realizan en las ocupaciones contempladas en la titulación, así como los requerimientos académicos, de conocimientos técnicos y tecnológicos, condiciones físicas y de ética, implicados en el desempeño laboral.

### **4.1 REQUISITOS DEL CARGO:**

Documento que se recomienda ser usado en las empresas para poder tener un descriptor de puestos de manera completa para los puestos de trabajo de dicha empresa, de tal manera que se tenga el perfil del puesto bien diseñado, lo que permitirá evaluar a un postulante luego de una entrevista.

### **4.2 FORMACIÓN ACADÉMICA:**

La formación académica es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que te ayudarán a consolidar las competencias que posees. Tener muchos títulos no garantiza la calidad integral del individuo.

### **4.3 EXPERIENCIA LABORAL Y PROFESIONAL:**

Llamamos experiencia laboral en el currículum (o experiencia profesional) a la sección del currículum donde detallas todas aquellas actividades, conocimientos y aptitudes que has adquirido con el trabajo en una o más organizaciones y que te permiten mostrar tu cualificación como candidato a un nuevo puesto de trabajo.

## **4.4 COMPETENCIA DE COMPORTAMIENTO:**

### **4.4.1 Toma de decisiones**

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, social. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial

### **4.4.2 Liderazgo**

Es el conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

### **4.4.3 Trabajar bajo presión**

La capacidad de desarrollar determinadas tareas profesionales bajo condiciones adversas tanto de tiempo como de sobrecarga, manteniendo un ritmo de eficiencia y eficacia, es lo que se conoce como trabajar bajo presión.

### **4.4.4 Innovador**

Es la creación de algún: producto, bien, servicio u proceso, que se caracteriza por ser algo nuevo, perfeccionado, que sale de lo convencional, no repetido o común. El innovador se debe encontrar en un estado mental creativo y productivo para poder desarrollar lo que tiene en mente

### **4.4.5 Investigador**

Un investigador es un individuo dedicado a la exploración y/o profundización de los conocimientos disponibles respecto a un tema de su interés, ya sea de naturaleza científico-tecnológica, humanística o metodológica.

## 5. ORGANIGRAMA:

El organigrama es la representación visual de un conjunto completo de actividades implícitas y procesos en una organización, La estructura organizacional se refleja en el organigrama. No se puede ver la estructura interna de una organización como pudiera verse en la manufactura de herramientas, las oficinas o los productos. Aun cuando pudiéramos ver empleados dedicados a sus responsabilidades, a realizar diferentes tareas y trabajar en distintas ubicaciones, la única forma en que, se ve la estructura en la que está implícita toda esta actividad es por medio de un organigrama. (Daft, 2011)

La estructura organizacional de la Escuela Politécnica de Comercio la encabeza la Junta Directiva, quien delega responsabilidad ejecutiva en la Dirección General, esta tiene bajo su dirección las siguientes áreas funcionales: Sub Dirección General, Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico y División Administrativa Financiera y un órgano de apoyo el Consejo Consultivo de Dirección.

El organigrama de la Escuela Politécnica de Comercio, refleja tres áreas medulares, una sustantiva en atención directa al que hacer académico y dos de ellas son de apoyo a la labor educativa. La Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico, tiene bajo su jerarquía las siguientes áreas: Departamento de Docencia, Departamento de Supervisión Técnica, Académica y Administrativa, Secretaría Académica y la Sección de Biblioteca.

La Sub Dirección General, es una instancia soporte a todo el tejido formativo que garantiza la aplicación de reglamentos y lleva el registro académico y están adscrita la Secretaría General y la Oficina de Registro Académico.

La División Administrativa Financiera es el órgano en cuya columna descansa el empuje de garantizar toda la logística a la labor académica en aras de contribuir a la calidad en el proceso educativo y tiene adjunta las siguientes áreas: Oficina de Administración, Oficina de Contabilidad, Oficina de

Informática, Oficina de Mercadeo y Relaciones Públicas; en este mismo frente de trabajo están adherida: Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Servicios Generales, Unidad Presupuesto y Tesorería, Unidad Cartera y Cobro y Unidad de Caja. (Delgado Cordero, Planificación EPC, 2002).

## **5.1 TIPOS DE ORGANIGRAMA**

### **5.1.1 Organigrama funcional**

Es uno de los organigramas más utilizados por las empresas. Se le llama también organigrama estructural o jerárquico y se desarrolla de forma vertical para configurar la estructura organizativa a partir de las funciones que desempeña cada área o departamento

### **5.1.2 Organigrama de matriz**

Este tipo de organigrama suele emplearse en empresas que cuentan con más de un gerente. Combina una estructura tanto vertical como horizontal, en donde se visualizan las áreas y los puestos de trabajo que se dividen según las funciones. Hay dos líneas superiores que representan a los líderes y por debajo están los demás colaboradores con el mismo rango de responsabilidades y derechos.

### **5.1.3 Organigrama horizontal**

También conocido como «organigrama plano», tiene pocas jerarquías de gestión intermedia y suele constar de dos niveles: los superiores y los empleados. Se utiliza en empresas donde los empleados tienen más responsabilidades y están directamente relacionados con la toma de decisiones.

#### **5.1.4 Organigrama vertical**

Es uno de los organigramas clásicos y su estructura parte de arriba abajo: los líderes se colocan en la parte superior y los subordinados en las partes inferiores, según su rango de importancia, sus funciones y puesto. Este gráfico es más claro para representar la autoridad y el nivel de responsabilidad de cada persona dentro de una empresa.

#### **5.1.5 Organigrama divisional**

En este tipo de organigrama, como su nombre lo indica, las divisiones toman control de los propios recursos de la empresa. En cada división puede incluirse a los miembros de los equipos. Este gráfico de forma operacional permite que las distintas divisiones tomen decisiones de manera independiente de los otros departamentos que hay en una compañía.

## **6. RECURSOS HUMANOS**

La expresión “recursos humanos” se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las organizaciones necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan de recursos financieros, materiales y tecnología.

### **6.1 LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

La administración de recursos humanos ARH es la disciplina encargada de gestionar ese recurso empresarial. Se ocupa de la planeación, organización, desarrollo y coordinación eficiente del personal de una organización cualquiera.

La administración de recursos humanos se encarga no sólo de la gestión macro de la empresa, sino también sus mecanismos de selección, formación y estímulo al empleado, y todo aquello que sea objetivo del departamento de recursos humanos.

La administración de los Recursos Humanos tiene como objetivo la construcción del personal que compone una Organización. Gestiona las dinámicas y los mecanismos orientación, motivación, redistribución e instrucción de dicho equipo humano, es un área estratégica en la gran mayoría de las organizaciones, indispensable en tiempos de alta competitividad laboral y en mercados laborales difíciles.

Así, a partir de la década de 1970, surgió el concepto de administración de recursos humanos (ARH), aunque todavía sufría la vieja miopía de ver a las personas como recursos productivos cuyas actividades deben ser planeadas y controladas a partir de las necesidades de la organización. Sin embargo, con las nuevas características del tercer milenio (globalización, competitividad en aumento, cambios rápidos e imprevisibles y el dinamismo del ambiente), las organizaciones que tienen éxito ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas, ya que eso significa tratarlas como agentes pasivos y dependientes; ahora administran con las personas. Eso significa tratarlas como agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias.

En este nuevo concepto resaltan tres aspectos fundamentales:

- Las personas son diferentes entre sí, las diferencias individuales deben ser resaltadas y no eliminadas.
- Las personas son los elementos vivos y los impulsores de la organización capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos.
- Las personas son socios de la organización y los únicos capaces de conducirla a la excelencia y al éxito.

## **7. MISIÓN ORGANIZACIONAL**

Según Kotler, la misión organizacional es la declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos del producto y del mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra y significa su razón de ser y existir. La misión de la organización está definida en términos de la satisfacción de alguna necesidad del ambiente externo y no de ofrecer un simple producto o servicio. (Kotler, 1980).

## **8. VISIÓN ORGANIZACIONAL**

La visión organizacional, o visión del negocio, se refiere a aquello que la organización desea ser en el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización. Cuanto más vinculada este la visión del negocio con los intereses de sus socios, tanto más podrá la organización cumplir con sus propósitos. (Chiavenato y Sapiro, 1963)

La visión organizacional debe ser inspiradora. Eso depende de:

- Manifestar a todos los grupos de interés la dirección del negocio.
- Delinear la situación futura.
- Motivar a los interesados e involucrados a realizar las acciones necesarias.
  - Proporcionar un enfoque.

## 9. ANALISIS FODA

El análisis FODA son siglas que representan el estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de una empresa un mercado, o sencillamente a una persona, este acróstico es aplicado a cualquier situación, en el cual, se necesite un análisis o estudio.

### 9.1 OBJETIVO ANALISIS FODA:

- **Fortalezas:** Los atributos o destrezas que una industria o empresa contiene para alcanzar los objetivos.
- **Debilidades:** Lo que es perjudicial o factores desfavorables para la ejecución del objetivo.
- **Oportunidades:** Las condiciones externas, lo que está a la vista por todos o la popularidad y competitividad que tenga la industria u organización útiles para alcanzar el objetivo.
- **Amenazas:** Lo perjudicial, lo que amenaza la supervivencia de la industria o empresa que se encuentran externamente, las cuales, pudieran convertirse en oportunidades, para alcanzar el objetivo.

## **10. DISEÑO METODOLOGICO**

### **10.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:**

Cuantitativo ya que se mide cierta cantidad de información relevante obtenida a través de encuestas realizadas a colaboradores de la Escuela Politécnica de Comercio, para obtener datos significativos que relevaran necesidades de cada Departamento y a su vez de las Oficinas que tiene la empresa.

Cualitativo porque se analizan las características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos.

### **10.2 CORTE DE LA INVESTIGACIÓN:**

La amplitud de la investigación es de corte transversal, porque se desarrolla en un periodo de tiempo determinado, ya que se elaboró en el primer trimestre del dos mil veintitrés.

### **10.3 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

Los principales métodos de investigación cuantitativa son el experimental, la encuesta y el análisis de datos obtenidos de fuentes primarias. En cuanto a las técnicas empleadas para la recolección de información y datos cuantitativos, las más reconocidas suelen ser el cuestionario, el análisis de contenido documental y la recopilación de datos existentes en fuentes secundarias diversas como informes de investigaciones, censos y encuestas nacionales o publicaciones y registros de instituciones estatales y ministerios, entre otras.

### **10.4 DETERMINACIÓN DE TÉCNICA/INSTRUMENTOS.**

#### **10.4.1 Técnicas:**

Para obtener información suficiente y adecuada se considerará que las técnicas a utilizarse son: la observación directa y la encuesta.

#### **10.4.2 Observación:**

La observación, como técnica de la investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada define (Bernal, 2010).

#### **10.4.3 Encuesta:**

Una encuesta es un procedimiento dentro de la investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica, tabla o escrita

### **10.5 POBLACIÓN:**

- Departamento de Managua
- 25 trabajadores, representación de la empresa.

### **10.6 MUESTRA**

- Seleccionamos 13 trabajadores, porque existen puestos repetitivos.

### **10.7 TIPO DE MUESTREO:**

#### **10.7.1 MUESTREO NO PROBABILÍSTICO**

Es una técnica de muestreo que no realiza procedimientos de selección al azar, sino que se basan en el juicio personal del investigador para realizar la selección de los elementos que pertenecerán a la muestra. En esta técnica no se conoce la probabilidad de seleccionar a cada elemento de la población y también no todos cuentan con las mismas probabilidades de ser seleccionados para la muestra. Aunque este método no es muy representativo bajo los criterios del investigador, pero no se garantiza la representatividad.

## **10.8 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:**

Es el proceso de evaluar las preguntas de una encuesta para asegurar la confiabilidad. Debido a que existen múltiples factores difíciles de controlar que pueden influir en la fiabilidad de una pregunta.

## **10.9 PLAN DE ANÁLISIS:**

Es un mapa de ruta de cómo organizar y analizar los datos de tu encuesta. Este plan sirve para lograr tres objetivos relacionados con el propósito que estableciste antes de comenzar la encuesta.

- Responder las preguntas principales de la investigación.
- Usar preguntas de encuestas más especificadas para comprender esas repuestas
- Separar a los encuestados en segmentos para comparar las opiniones de diferentes grupos.
- Excel y Grafica de barras, Word, Encuestas de Google.

# I. DESARROLLO METODOLÓGICO

## 1. MARCO JURÍDICO

### 1.1 MARCO JURÍDICO SEGÚN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE NICARAGUA:

La Constitución Política de Nicaragua, en el Capítulo III: Derechos Sociales, Artículo 58 establece: “Los nicaragüenses tienen derecho a la educación y a la cultura”, en el TÍTULO VII EDUCACIÓN Y CULTURA, en el artículo N° 116, muestra: “La educación tiene como objetivo la formación plena e integral del nicaragüense; dotarlo de una conciencia crítica, científica y humanista; desarrollar su personalidad y el sentido de su dignidad; y capacitarlo para asumir las tareas de interés común que demanda el progreso de la nación; por consiguiente, la educación es factor fundamental para la transformación y el desarrollo del individuo y la sociedad”; seguidamente en el artículo 117, instruye: “La educación es un proceso único, democrático, creativo y participativo que vincula Asamblea Nacional 30 la teoría con la práctica, el trabajo manual con el intelectual y promueve la investigación científica.

Se fundamenta en nuestros valores nacionales; en el conocimiento de nuestra historia; de la realidad; de la cultura nacional y universal y en el desarrollo constante de la ciencia y de la técnica; cultiva los valores propios del nuevo nicaragüense, de acuerdo con los principios establecidos en la presente Constitución, cuyo estudio deberá ser promovido”.

Posteriormente en el artículo N° 123 expone: “Los centros privados dedicados a la enseñanza pueden funcionar en todos los niveles, sujetos a los preceptos establecidos en la presente Constitución” y el artículo N° 124, describe: “La educación en Nicaragua es laica. El Estado reconoce el derecho de los centros privados dedicados a la enseñanza y que sean de orientación religiosa, a impartir religión como materia extracurricular “(Constitución Política de la República de Nicaragua, Cap. III Derechos Sociales, 2014)

### **1.2 MARCO JURÍDICO SEGÚN LA LEY N° 582, LEY GENERAL DE EDUCACIÓN:**

La Ley N° 582, Ley General de Educación, de la Republica de Nicaragua, en atención de los Centros de Educativos Privados, en su artículo 52 describe: “Las Instituciones Educativas Privadas son personas jurídicas de derecho privado, creadas por iniciativas de personas naturales o jurídicas, autorizadas por la instancia de cada subsistema educativo. El estado en concordancia con la libertad de enseñanza, el derecho de aprender y la promoción de la pluralidad de la oferta académica, reconoce, valora y supervisa la educación privada” (Ley General de Educación, de la Republica de Nicaragua)

### **1.3 MARCO JURÍDICO SEGÚN LA LEY N° 114 LEY DE CARRERA DOCENTE:**

La Ley N° 114, Ley de Carrera Docente, en el artículo N° 2, define: “Para efectos de la presente Ley, se entenderá por Carrera Docente la profesión de maestro en niveles inferiores a la Educación Superior, tanto estatal como privada. Tiene como objeto establecer las condiciones necesarias que permitan ofrecer al pueblo una educación de calidad y garantizar la estabilidad laboral, capacitación y promoción de los docentes” (Ley de Carrera Docente, de la Republica de Nicaragua).

## **2. DIAGNÓSTICO ACTUAL**

### **2.1 DESARROLLO DEL FODA**

#### **2.1.1 Factores internos:**

##### **2.1.1.1 Fortalezas:**

- La Institución cuenta con instalaciones propias.
- Tiene una cartera de clientes establecidos.
- Precios competitivos.
- Personal dispuesto a capacitarse.
- Material didáctico para capacitar a los trabajadores.

##### **2.1.1.2 Debilidades:**

- Organigrama desfasado.
- Puesto de trabajo faltante.
- No existe retroalimentación de las funciones que realizan los trabajadores.

- Orden jerárquico confuso.
- Falta de manual de funciones.
- Debilidad comunicativa entre departamentos de áreas sustantivas y de apoyo.

### 2.1.1 Factores externos:

#### 2.1.2.1 Oportunidades:

- Nuevas contrataciones de personal que deseen desempeñar y acatar nuevas orientaciones y reglamentos en determinado puesto.
- Relaciones externas exitosas con nuestros proveedores.
- Crecimiento tecnológico.
- Mejor atención al cliente.

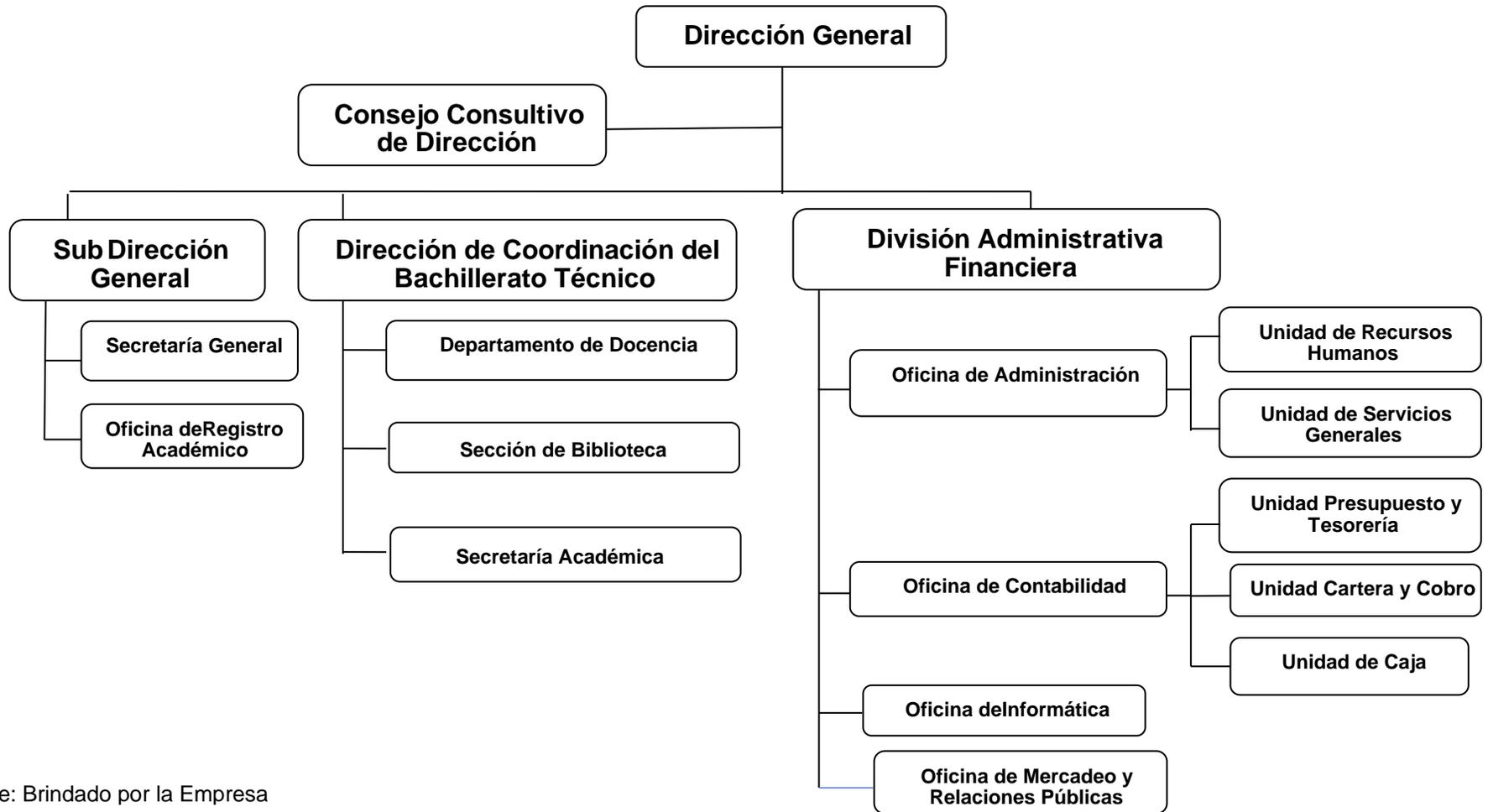
#### 2.1.2.2 Amenazas:

- Abandono de puesto de trabajo para laborar en otra empresa.
- Aumento de costos en aranceles mensuales para los usuarios.
- Competencia agresiva.

Al ser observado de manera directa el desarrollo de las operaciones y funciones y con los posibles escenarios obtenidos por el análisis de cruce de la matriz FODA, es recomendable el establecimiento de una elaboración de manual de operaciones y funciones correctamente estructurada u organizada, y a su vez ayude al desarrollo de las operaciones entre las áreas de dirección y administración que posee actualmente, así como la reestructuración del organigrama.

## 2.2 Áreas sustantivas y de apoyo en la estructura orgánica Escuela Politécnica de Comercio

Estructura organizacional de la Escuela Politécnica de Comercio - Actual



Fuente: Brindado por la Empresa

### 2.3 MATRIZ DE DESCRIPTORES

Objetivo Específico	Pregunta	Fuente	Técnica	Instrumento
Realizar el diagnóstico actual de las Operaciones y Funciones de las áreas sustantivas y de apoyo para la obtención de datos necesarios en la formulación del instrumento funcional	¿Cuál es el propósito de caracterizar el ambiente organizacional de las áreas de las áreas sustantivas y de apoyo?	✓ Responsable de Coordinador de Bachillerato Técnico	✓ Observación Directa	✓ Observación directa mediante lista de registro
		✓ Responsable de División Administrativa Financiera	✓ Entrevista	✓ Guía de Entrevista
Definir las funciones de cada cargo según la estructura organizativa de las áreas mediante un manual de funciones	¿Qué busca la elaboración de manual de funciones para los diferentes puestos existentes de las áreas?	✓ Fuentes de Información primaria	✓ Análisis de Información procesada	✓ Manual de Funciones

Fuente: Hernández Sampieri, Fernando Collado. "Metodología de la Investigación (2010)"

## 2.4 Estructura organizacional de la Escuela Politécnica de Comercio

Propuesto



Fuente: Elaboración Propia

## 2.5 MEJORA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

En la elaboración de la estructura organizacional propuesta, se incorporó un nuevo departamento de apoyo: Departamento de Supervisión Técnica, Académica y Administrativa, para descongestionar a la Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico porque estaba cargada de funciones y la persona a cargo nos dijo que no podía abarcar todas las funciones, además ayudara a mejorar la interrelación entre los cuatro departamentos, bajo el cargo de: Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.

Se reestructuró el organigrama, trasladando las áreas sustantivas hacia el lado derecho y las áreas de apoyo al lado izquierdo. Porque en el organigrama actual, la empresa las tiene al revés y la teoría nos dice que las áreas sustantivas son en el lado derecho y las de apoyo en el lado izquierdo, según el libro y autor: ***Teoría y diseño organizacional***, Daft, R. L. (2007)

## **2.6 DETALLE DE LOS PRINCIPALES ÓRGANOS DE DIRECCIÓN**

### **2.6.1 Dirección General**

Es la máxima autoridad de la Escuela, representa a la Escuela dentro y fuera del país.

Objetivo: Garantizar la conducción de los objetivos, líneas y proyectos estratégicos de la Escuela y velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen la educación media en nuestro país; Velar por el cumplimiento de la filosofía institucional; La buena formación profesional de los estudiantes y la calidad de la educación, en beneficio de las grandes mayorías.

### **2.6.2 Sub dirección general**

Es la autoridad de la Escuela que representa a la institución en caso de ausencia al Director General y cumple los mismos objetivos de la Dirección General.

### **2.6.3 Secretaría general**

Es la instancia encargada de velar por el cumplimiento de los Reglamentos, Políticas, Normas, Proceso y Procedimientos en cuanto al registro y control académico;

Objetivo: Firmar todo documento oficial, relativo al registro y control académico; Coordinar y supervisar las gestiones y labores del personal de la Oficina de Registro Académico; Llevar el registro y control de toda la documentación Institucional y emitir las actas correspondientes.

### **2.6.4 Oficina de Registro Académico**

Es el órgano encargado de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las gestiones del departamento de Registro y Control Académico.

Objetivo: Contribuye al aseguramiento de la matrícula; acopia y registra las actas notas; emite las certificaciones de las modalidades de estudios; procede a la recepción, clasificación, archivo y custodia de documentos e historia académica del estudiante tanto física como automatizada.

### **2.6.5 División Administrativa Financiera**

Es la instancia que coordina, administra y controla el buen uso de los Recursos Humanos, materiales y financieros; y propone estrategias de desarrollo de la Escuela.

Objetivo: Planificar y controlar, la dotación del personal que requiere la institución y el aseguramiento de las condiciones laborales; Asegurar la adquisición, distribución y el buen uso de los recursos materiales, para garantizar los servicios académicos de la Escuela y la satisfacción de los usuarios; Analizar los informes financieros, garantizar el cumplimiento de los controles internos; Controlar el estado de la solvencia de la cartera; Hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos de la Gestión Administrativa y Financiera y el cumplimiento de los objetivos institucionales, Impulsar proyectos de desarrollo de la Institución.

La División Administrativa financiera, está conformada por las siguientes oficinas:

### **2.6.6 Oficina de Administración**

Es la instancia que asegura, administra y controla los recursos humanos y los servicios generales de la Escuela.

Objetivo: Administrar eficientemente los Recursos Humanos: el reclutamiento, selección, contratación del personal, la inducción, la capacitación y la evaluación del desempeño, así como asegurar las remuneraciones y prestaciones sociales. Coordinar y supervisar los servicios generales: de limpieza, mantenimiento y reparación de la infraestructura, mobiliarios y equipos; la seguridad de las instalaciones de la Escuela; el mantenimiento y optimización de los medios de transporte.

### **2.6.7 Oficina de Contabilidad**

Es la instancia que coordina la Contabilidad, Cartera y Cobro y Caja.

Objetivo: Recepcionar, clasificar, ordenar, archivar y registrar la documentación contable; Cumplir las políticas y normas de control Interno; Asegurar los estados financieros; realizar el presupuesto, con base a los planes y proyectos institucionales; velar por la administración de la cartera de cobro de los servicios académicos, con base a la población estudiantil.

### **2.6.8 Oficina de Informática**

Es la instancia que coordina la optimización, mantenimiento y reparación de equipos informático y desarrolla sistemas informáticos.

Objetivo: Administrar la distribución, mantenimiento, reparación y optimización de los equipos informáticos; Desarrollar los sistemas de gestión e información de las distintas unidades de trabajo de la Escuela; Asegurar el cumplimiento de las políticas, normas y procesos informáticos de la Escuela.

### **2.6.9 Oficina de Mercadeo y Relaciones Públicas**

Es la instancia que coordina el plan de mercadeo y las relaciones públicas de la Escuela.

Objetivo: Realizar y ejecutar el Plan de Mercadeo; Garantizar la información, divulgación y promoción de la oferta académica de la Escuela; Establecer relaciones con empresas e instituciones para realizar convenios y alianzas estratégicas de apoyo mutuo.

### **2.6.10 Dirección de Coordinación de Bachillerato Técnico**

Es la instancia que coordina, controla y evalúa los procesos académicos y la biblioteca.

Objetivo: Dirigir, planificar, coordinar, controlar y evaluar, los Encuentros Pedagógicos de Interaprendizajes (EPI); Los procesos académicos de la docencia, procesos de crecimiento en valores, la proyección social y la biblioteca; Cumple las políticas, regulaciones y normas académicas y administrativas y Garantiza las acciones que contribuyan a la mejora de la calidad educativa.

### **2.6.11 La Dirección de Coordinación de Bachillerato Técnico está conformada por:**

Departamento de Docencia: El departamento de docencia se divide en dos grandes ramas: a) Docencia de educación regular y b) Docencia en Educación Técnica coordinan las diferentes carreras técnicas que se ofrece, la Escuela. Además dirigir, planificar, ejecutar, controlar e informar sobre los Proyectos Sociales de cara a la comunidad, en la que participan los estudiantes de primaria y secundaria.

Objetivo: Asegurar la Dirección, Planificación, Organización, Gestión y Evaluación Académica del que hacer en el nivel de Primaria, Secundaria y de la o las carreras técnicas que coordina; Cumplir las políticas, normas y procesos de Docencia, Velar por la calidad de la formación profesional técnico y la calidad de la enseñanza.

## **2.6.12 Departamento de Supervisión Técnica, Académica y Administrativa:**

Es la instancia que desarrolla una función técnico- administrativa que realiza acciones de asesoría, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza- aprendizaje en el Sistema Educativo de la Escuela.

### **2.6.12.1 La supervisión técnica:**

Es un servicio experto de control ejercido por el director de un establecimiento educativo sobre el desempeño del personal docente que lo integra, por lo tanto, ayuda, apoya, comparte y contribuye al mejoramiento del proceso de enseñanza y aprendizaje por medio de un conjunto organizado de principios, métodos y técnicas efectivas y pertinentes.

### **2.6.12.2 La supervisión académica:**

Es el proceso mediante el cual se obtiene de manera sistemática información confiable, objetiva y válida, acerca de las condiciones académicas, pedagógicas, físicas y administrativas en las que se desarrolla el proceso educativo en las Instituciones del Sistema Incorporado, con el propósito de apoyarlas y orientarlas para que éste se desarrolle conforme a las disposiciones establecidas en materia de incorporación de estudios.

### **2.6.12.3 La supervisión administrativa:**

Es un servicio de asesoramiento en el desempeño docente con miras a promover una buena calidad educativa, para cumplir con las obligaciones establecidas en ley de carrera docente, con las necesidades y exigencias de la comunidad educativa, mantener la visión y cumplir con la misión de la institución para promover las políticas educativas de: Calidad, modelo de gestión y recurso humano.

### **2.6.13 Sección de Biblioteca**

Es la instancia que coordina, controla los servicios de la biblioteca.

Objetivo: Clasificar, registrar y catalogar la bibliografía de la biblioteca; Realizar solicitudes de los requerimientos bibliográficos; registrar el uso de la bibliografía, Inventariar los recursos bibliográficos y conocer los grados de satisfacción del usuario.

### **2.6.14 Junta Directiva:**

La junta directiva está conformada por el Presidente, quien lo preside; Vicepresidente, Secretario y Tesorero.

.

La Junta Directiva es la instancia superior que toma las decisiones estratégicas de la Escuela, las inversiones y proyectos de desarrollo institucional.

Se reúnen cada tres meses o cuando uno de sus miembros lo solicite para plantear cualquier propuesta o resolver problemas o que implique toma de decisiones.

### **2.6.15 Consejo Consultivo de Dirección:**

Es la instancia donde se reúnen las autoridades académicas y administrativas, para discutir, analizar, reflexionar y tomar decisiones Académicas y Administrativas.

El Consejo Consultivo de Dirección, está conformado por la Dirección General, quien lo preside: Sub Dirección General, Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico, División Administrativa Financiera, Secretaría General, los Docentes guías y Responsable de Registro Académico; podrán participar los responsables de las unidades que el Consejo Consultivo de Dirección, considere pertinente de acuerdo a los temas a tratar.

### 3. PERFILES OCUPACIONALES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

Se refleja a continuación el Perfil Ocupacional de los distintos cargos, la cual contienen una descripción de las habilidades que el profesional o trabajador debe tener para ejercer eficientemente el puesto de trabajo. En el modelo empleado de Perfil Ocupacional se detalla: i) El área al cual está adscrito, ii) nombre del cargo y/o ocupación, iii) dependencia jerárquica, iv) áreas subordinadas en caso que lo hubiere, v) objetivo general del cargo, vi) funciones a desempeñar, vii) reportes e informes a elaborar, viii) relaciones internas, externas y coordinaciones funcionales, y finalmente cierra con: ix) requisitos del cargo, en cual especifica: formación académica, experiencia laboral y profesional y competencia de comportamiento.

Las Fichas Ocupacionales descrita posteriormente son de los consiguientes cargos: Director General, Secretaría General, Responsable de Registro Académico, Secretaría Académica, Director de Coordinación del Bachillerato Técnico, Responsable de Biblioteca, Docente, Director Administrativo Financiero, Docente, Responsable de Administración, Conserje, Encargado de Mantenimiento, Guarda de Seguridad, conductor, Responsable de Mercadeo y Relaciones Públicas, Responsable de Informática, Analista en Informática, Soporte Técnico, Responsable de Contabilidad, Auxiliar de Contabilidad, Cajero y se concluye con Cartera y Cobro.

### 3.1 PERFIL OCUPACIONAL: Dirección General

<b>I. Área</b>	Dirección General
<b>II. Cargo</b>	Director General
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Junta Directiva

<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	División Administrativa Financiera; Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico y Sub Dirección General.
----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **V. OBJETIVO GENERAL**

- Dirigir y Evaluar la Gestión Académica, Administrativa y Financiera de la Escuela.
- Cumplir los acuerdos emitidos por la Junta Directiva de la Escuela.
- Firmar todo documento oficial, aprobado por el Consejo Consultivo de Dirección de la Dirección Superior.
- Representar a la Escuela en las distintas empresas, e instituciones dentro y fuera del país.
- Acopiar y aplicar en la Escuela las directrices, procedimiento y/o normativas emitidas por el MED y/o INATEC.

#### **VI. FUNCIONES**

1. Cumplir y hacer cumplir las leyes que regulan la Educación media (MED) y Técnica (INATEC).
2. Velar por el cumplimiento de la calidad de la formación profesional de los estudiantes mediante la docencia.

3. Convocar y asistir a las reuniones del Consejo Consultivo de Dirección de la Dirección Superior.
4. Firmar los Títulos, Diplomas y resoluciones expedidas por la Escuela.
5. Comunicar las decisiones que emanen del Consejo Consultivo de Dirección.
6. Formular y presentar a la Junta Directiva, proyectos de Desarrollo Institucional.
7. Elaborar y presentar proyecciones económicas para cumplir los requerimientos de la Escuela.
8. Representar a la Escuela dentro y fuera del país en cualquier instancia o evento.
9. Tomar las decisiones estratégicas para la buena gestión Académica, Administrativa y Financiera de la Escuela.
10. Velar por la disciplina, el buen clima laboral, el respeto a las leyes laborales y de seguridad ocupacional.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Brindar informes a la Junta Directiva sobre la Gestión de la Escuela.
2. Brindar información oficial de la Escuela a las instancias que lo soliciten.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

1. Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.
2. Funcionarios.
3. Maestros.
4. Alumnos.

### **Externas:**

1. Directores.
2. Instituciones Públicas.
3. INATEC.
4. Alcaldías.
5. MED.
6. Empresas.
7. Padres de Familia.

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

### **Formación Académica:**

- Graduado Universitario, en Ciencias Administrativas o Económicas.
- Con Estudios de Posgrados en Gerencia Universitaria; Docencia Universitaria; o Alta Gerencia empresarial.
- Domina las siguientes Leyes: Ley General de Educación, Ley de Carrera Docente, Ley de Participación Educativa, Código del Trabajo, Ley de Seguridad Social y Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional.

**Experiencia laboral y profesional:** 10 años en la prestación de servicios de Gerencia Empresarial.

### **Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Trabajar bajo presión.
- Dispuesto a los cambios.
- Innovador.
- Investigador.

### 3.2 PERFIL OCUPACIONAL: Sub Director General

<b>I. Área</b>	Sub Dirección General
<b>II. Cargo</b>	Sub Director
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Director General
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	Secretaría General y Oficina de Registro Académico.

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Colaborar en la dirección, coordinación y supervisión de las actividades curriculares y administrativas que se realizan en la dirección del centro educativo.
- Coordinar la aplicación en la Escuela de las directrices, procedimiento y/o normativas emitidas por el MED y/o INATEC.
- Promueve la proyección del centro educativo hacia la comunidad.  
Coordina los diferentes programas del centro educativo que le delega el Director y vela por su correcta ejecución.

#### VII. FUNCIONES

1. Programar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades de docencia.
2. Representar a la Escuela en las distintas empresas, e instituciones dentro y fuera del país en ausencia del director.
3. Conocer sobre todos los asuntos relacionados con las actividades académicas y coordinarse con la Administración, para obtener los apoyos necesarios.
4. Velar por las leyes que regulan la Educación media (MED) y Técnica (INATEC).
5. Presta colaboración a la dirección del centro educativo en labores de asesoramiento y orientación al personal en aspectos curriculares y

administrativos, procurando la incorporación de conocimientos actualizados e innovadores.

6. Asiste al director del centro en la organización y dirección de las actividades administrativas, culturales, cívicas y sociales de la institución.

## **VIII. REPORTES O INFORMES**

1. Brindar informes a la Dirección Superior sobre la Gestión de la Escuela.
2. Brindar información oficial de la Escuela a las instancias que lo soliciten.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

1. Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.
2. Funcionarios.
3. Maestros.
4. Alumnos.

### **Externas:**

1. Director.
2. Instituciones Públicas.
3. INATEC.
4. Alcaldía.
5. MED.
6. Empresas.

## 7. Padres de Familia.

### IX. REQUISITOS DEL CARGO

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Ciencias Administrativas o Económicas.

Con Estudios de Posgrados en Gerencia Universitaria; Docencia Universitaria; o Alta Gerencia empresarial.

Domina las siguientes Leyes: Ley General de Educación, Ley de Carrera Docente, Ley de Participación Educativa, Código del Trabajo, Ley de Seguridad Social y Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional.

**Experiencia laboral y profesional:** 10 años en la prestación de servicios de Gerencia Empresarial.

**Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Trabajar bajo presión.
- Dispuesto a los cambios.
- Innovador.
- Investigador.

### 3.3 PERFIL OCUPACIONAL: Secretaría General

<b>I. Área</b>	Secretaría General
<b>II. Cargo</b>	Secretaría General
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Director General
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	Oficina de Registro Académico

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Coordinar y supervisar las gestiones de la Oficina de Registro Académico.
- Velar por el cumplimiento de los Reglamentos, Políticas, Normas, Proceso y procedimientos.
- Firmar todo documento oficial, para su validación.
- Llevar el Registro y Control de toda la documentación Institucional y emitir las actas correspondientes.

#### VI. FUNCIONES:

1. Convocar y asistir a las reuniones del Consejo Consultivo de Dirección.
2. Ser el órgano oficial de comunicación de la Escuela.
3. Ejercer la custodia del archivo general de la Escuela y los sellos de la misma.
4. Dirigir y coordinar el funcionamiento del registro académico y estudiantil.
5. Revalidar la firma del director en los **Títulos**, Diplomas y resoluciones expedidas por la Escuela.
6. Coordinar y supervisar los servicios de Registro Académico.

7. Cumplir con las funciones que le sean asignadas por el Director y las que le señale la Ley, Estatutos y Reglamentos.
8. Expedir las copias y documentos que se le soliciten.
9. Extender y refrendar con su firma las actas de la Asamblea General de la escuela, del Consejo Consultivo de Dirección, así como acuerdos y resoluciones emanados de tales organismos y las resoluciones del Director y del Consejo Consultivo de Dirección.
10. Colaborar con el Director, Coordinadora, Administrativos, y los Docentes.
11. Formular y ejecutar el plan anual de la Secretaría General.
12. Asistir a reuniones que convoca INATEC.
13. Asistir a petición de INATEC cuando hay un llamado de atención por alguna falta de parte de la EPC.
14. Atender en conjunto con la secretaria de la EPC a los Supervisores o Representantes de INATEC en nuestra Institución.
15. Firma de Diplomas del Bachillerato Técnico INATEC – MED.
16. Revisión semanal de Planes de Clases del Personal Docente EPC.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Brindar informe al directo de las gestiones realizadas en la Secretaría General.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

### **Internas:**

1. Registro Académico.
2. Dirección Académica.
3. División de Desarrollo Institucional.

4. Oficina de Administración.
5. Coordinadora Bachillerato.

**Externas:**

1. Alumnos.
2. Maestros.
3. Otras Escuelas.
4. Empresas.

**IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Ciencias Administrativas o Ciencias Jurídicas.

Con Estudios de Posgrados en Gerencia Administrativa o Empresarial.

Domina las Leyes: Ley General de Educación, Ley de Carrera Docente.

**Experiencia laboral y profesional:** 10 años en la prestación de Servicios de Coordinación Académica o áreas afines al cargo.

**Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Dispuesto a los cambios.
- Comunicador.

### 3.4 PERFIL OCUPACIONAL: Responsable de Registro Académico

<b>I. Área</b>	Oficina de Registro Académico.
<b>II. Cargo</b>	Responsable de Registro Académico.
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Secretaría General.
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	Asistentes de Registro .

#### V. OBJETIVO GENERAL

Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las gestiones del departamento de Registro y Control Académico: para el aseguramiento de la matrícula, el registro de actas notas, las certificaciones de las modalidades de estudios; la recepción, clasificación, archivo y custodia de documentos e historia académica del estudiante tanto física como automatizada.

#### VI. FUNCIONES

1. Realizar la organización del proceso de matrícula.
2. Emitir los listados de los alumnos de cada carrera técnicas, en cada ciclo académico.
3. Realizar el proceso de inscripción de asignaturas por alumnos.
4. Clasificar, ordenar y archivar las actas de notas de cada ciclo académico.
5. Garantizar el registro de las actas de notas en el sistema informático de los estudiantes.
6. Solicitar al director de la EPC a través de carta el pago de Renovación de Acuerdos (el Director solicita el trámite de pago al Depto. de Contabilidad de esta solicitud.), Dicho pago es anual.
7. Entregar a la Resp. del Depto. de Acreditación en INATEC carta de solicitud de Renovación de Acuerdos de Funcionamiento de la

Escuela Politécnica de Comercio, Seminarios, Cursos, Carreras Técnicas, Carreras de Técnico Medio, Especialidades de Bachillerato Técnico.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Reporte de Matricula Anual.
2. Reporte de datos estadísticos de porcentaje de alumnos aprobados y reprobados.
3. Informe sobre cantidad de trámites realizados por el estudiante (constancia, reporte de notas, alumnos activos, traslados).
4. Informe semestral y anual de la gestión y resultados de su área.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

1. Dirección General.
2. Secretaría General.
3. División Administrativa Financiera.
4. Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.
5. Oficina de Mercadeo y Relaciones Públicas.
6. Oficina de Informática.
7. Oficina de Administración.
8. Oficina de Contabilidad.
9. Unidad de Cartera y Cobro.
10. Unidad de Caja.

**Externas:**

1. Empresas
2. Padres de Familia
3. Estudiantes

**IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Ciencias Administrativas o Ciencias Económicas.

Con Estudios de Posgrados en Gerencia Administrativa o Empresarial.

Domina las Leyes: Ley General de Educación y Ley de Carrera Docente.

**Experiencia laboral y profesional:** 10 años en la prestación de Servicios de Coordinación Académica o áreas afines al cargo.

**Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Dispuesto a los cambios.
- Comunicador.
- Trabajo en equipo.
- Vocación de servicio.
- Sigilo.

### 3.5 PERFIL OCUPACIONAL: Secretaría Académica

<b>I. Área</b>	Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.
<b>II. Cargo</b>	Secretaría Académica.
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Director de Coordinación del Bachillerato Técnico.
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica.

#### V. OBJETIVO GENERAL

Contribuir con el proceso de Archivo y Registro Académico, para garantizar la atención oportuna a los usuarios y el control efectivo de los documentos académicos.

#### VI. FUNCIONES

1. Completar la información de matrícula de ingreso y reingreso al sistema por cada estudiante.
2. Elaborar formato de reporte de notas modulares a estudiantes egresados de las diferentes carreras Técnicas.
3. Elaborar documentos requeridos por los estudiantes (constancias, certificados, cartas, diplomas).
4. Archivar la documentación suministrada por los Docentes.
5. Actualizar y suministrar las estadísticas de matrícula inicial de nuevo ingreso y reingreso, cursos, seminarios a su responsable inmediato.
6. Garantizar impresión de documentos relacionados a su área.
7. Brindar atención a los estudiantes, maestros y padres de familias.

## **VIII. REPORTES O INFORMES**

1. Reporte de notas de estudiantes activos.
2. Reportes estadísticos, de alumnos activos, egresados, promocionados, retirados y de rendimiento académico.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

### **Internas:**

1. Unidad de Caja.
2. Unidad de Cobranza.
3. Departamento de Docentes.
4. Dirección de Coordinación Bachillerato Técnico.
5. Oficina de Mercadeo.
6. Oficina de Informática.

### **Externas:**

1. Padres de familia.
2. Estudiantes.
3. Empresas.

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Ciencias Administrativas o Ciencias Económicas o Estudios Universitarios al menos de Tercer año.

Conoce los Reglamentos y Políticas Académicas, Administrativas y Financieras de la Escuela.

Técnicas de Archivo.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 a 2 años en la prestación de Servicios de Archivo, Asistente Académica o Administrativa.

**Competencia de comportamiento:**

- Vocación de servicio.
- Relaciones Interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Organizado.
- Responsabilidad.
- Sigilo.

### 3.6 PERFIL OCUPACIONAL: Director de Coordinación del Bachillerato Técnico

<b>I. Área</b>	Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.
<b>II. Cargo</b>	Director de Coordinación del Bachillerato Técnico.
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Director General.
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	Departamento de Carreras; Departamento de Diseño Curricular, Posgrado y Educación Continua; Departamento de Investigación Científica; Departamento de Proyección Social y Sección de Biblioteca.

#### V. OBJETIVO GENERAL

Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades académicas, que contribuyan al cumplimiento de la administración curricular, la docencia, Garantiza la formación profesional de los estudiantes y la calidad de la enseñanza media y técnica.

#### VI. FUNCIONES o ATRIBUCIONES

1. Elaborar el Plan anual de la Dirección Académica y velar por la elaboración y ejecución de los planes de los diferentes niveles académicos de la escuela.
2. Coordinar y supervisar el trabajo de los Docentes, administración y evaluación curricular.
3. Coordinar y supervisar la Gestión Académica: Política, Normas y Procesos Pedagógicos de Interaprendizajes (EPI).

4. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Políticas y Normativas institucionales y académicas.
5. Velar por la calidad de la enseñanza y la formación de los estudiantes, de acuerdo al Modelo Educativo de la Escuela, el Proyecto Institucional y las regulaciones nacionales.
6. Velar por la buena selección, supervisión, capacitación y evaluación de los maestros.
7. Velar por el cumplimiento de las prácticas de familiarización y pre profesionales.
8. Velar por el aseguramiento de los medios y recursos didácticos y logísticos, para el proceso enseñanza aprendizaje.
9. Velar por las buenas relaciones interpersonales, trabajo colaborativo con las autoridades, personal académico, docentes, alumnos y personal administrativo y de servicios; y promover el buen clima laboral.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

Informes semestral y Anual a la Dirección General, del cumplimiento de las tareas planificadas y ejecutadas en la Gestión Académica.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

1. Dirección General.
2. División Administrativa Financiera.
3. Docentes.
4. Oficina de Registro Académico.
5. Biblioteca.

### **Externas:**

1. INATEC.
2. MED.
3. Empresas.
4. Padres de Familia.
5. Estudiantes.

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Ciencias Administrativas o Ciencias de la Educación.

Con Estudios de Posgrados en Gerencia Administrativa o Empresarial.

Domina las Leyes: Ley de Educación y Ley de Carrera Docente.

**Experiencia laboral y profesional:** 10 años en la prestación de Servicios de Coordinación Académica o áreas afines al cargo.

### **Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Vocación de servicio.

### 3.7 PERFIL OCUPACIONAL: Responsable del Departamento de Supervisión Técnica.

<b>I. Área</b>	Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico
<b>II. Cargo</b>	Responsable del Departamento de Supervisión Técnica, Académica y Administrativa.
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	N /A.

#### V. OBJETIVO GENERAL

Responsable del Departamento de supervisión técnica, académica y administrativa, en su función de líder es el responsable de llevar a cabo las orientaciones necesarias hacia los docentes en cuanto al manejo de actividades administrativas y académicas.

#### VI. FUNCIONES

- 1- Ser responsable de la planificación, coordinación, supervisión y evaluación del área académica.
- 2- Gestionar los procesos académicos del colegio.
- 3- Coordinar el proceso de evaluación docente.
- 4- Implementar y supervisar las políticas educacionales y metas en términos de resultados para el establecimiento educacional.
- 5- Coordina actividades con la Oficina de Administración y la Dirección Superior.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

- 1- Brindar informes a la Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico sobre la Gestión de la Escuela.
- 2- Brindar información oficial de la Escuela a las instancias que lo soliciten.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

- 1- Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.
- 2- Funcionarios.
- 3- Maestros.
- 4- Alumnos.

### **Externas:**

1. Directores.
2. Instituciones Públicas.
3. INATEC.
4. Alcaldías.
5. MED.
6. Empresas.
7. Padres de Familia.

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

### **Requisitos del Cargo**

**Formación Académica:** Lic. En Administración de empresas, preferible con maestría en Docencia.

**Experiencia laboral y profesional:** 5 - 8 años en la prestación de Responsable del Departamento de Supervisión Técnica, Académica y Administrativa.

### **Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Trabajar bajo presión.
- Dispuesto a los cambios.
- Innovador.
- Investigador.

### 3.8 PERFIL OCUPACIONAL: Responsable de Biblioteca

<b>I. Área</b>	Sección de Biblioteca
<b>II. Cargo</b>	Responsable de Biblioteca
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Apoyar el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje con los recursos bibliográficos a los estudiantes y maestros de acuerdo a las materias que ofrece la Escuela.
- Asegurar el registro, control y custodia de los recursos bibliográficos de la Escuela.
- Brindar asesoría y servicio a los estudiantes, maestros y otros miembros de la comunidad escolar.

#### VI. FUNCIONES

1. Revisar y actualizar el reglamento de la Biblioteca y Normativas del servicio de la Biblioteca.
2. Revisar e implementar el sistema de clasificación, catalogación, registro y archivo de la bibliografía existente.
3. Revisar y actualizar las políticas, normativas y procesos del servicio de la Biblioteca.
4. Establecer coordinación con los Docentes de la escuela y levantar los requerimientos bibliográficos por carreras y asignaturas.
5. Hacer solicitudes de los requerimientos bibliográficos con sus respectivos soportes a las autoridades superiores y administrativas.

6. Administrar las instalaciones de la Biblioteca, velando por la calidad del servicio.
7. Brindar asesoría a los usuarios de la Biblioteca.
8. Elaborar el Plan Anual y semestral de la Unidad de la Biblioteca.
9. Participar en reuniones y eventos de capacitación.
10. Participar en las reuniones y capacitaciones del SIBIUN.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Informe del inventario físico de la bibliografía existente.
2. Informe de visitas y servicios prestados.
3. Informe de reuniones y cursos recibidos en SIBIUN.
4. Informe semestral y anual de la gestión de la Biblioteca.
5. Informes de estudios de opinión de los usuarios.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

### **Internas:**

1. Director Académico.
2. Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico.
3. Docentes.
4. Personal Administrativo.

### **Externas:**

1. Estudiantes.
2. Público en general.
3. SIBIUN.
4. Otras Bibliotecas.

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Ciencias Administrativas.

Con cursos de Biblioteca.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 – 3 años en la prestación de Servicios en unidades académicas.

**Competencia de comportamiento:**

- Vocación de servicio.
- Responsabilidad.
- Trabajo en equipo.
- Creativo.
- Relaciones Interpersonales.

### 3.9 Perfil Ocupacional: Docente

<b>I. Área</b>	Departamento de Docencia
<b>II. Cargo</b>	Docente
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Dirección de Coordinación del Bachillerato Técnico
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Garantizar la calidad de formación profesional Técnica de los estudiantes con bases a los perfiles y objetivos de las carreras Técnicas; planes y programas de estudios.
- Cumplir la Misión de la Escuela; El Modelo Educativo; los objetivos, fines y principios de la Ley General de Educación; Ley de Carrera Docente; Los Reglamentos, Políticas, Normas y Procesos Académicos y Administrativos de la Escuela.
- Planificar, organizar, dirigir, controla y evaluar el Proceso de Enseñanza Aprendizaje.

#### VI. FUNCIONES:

1. Participar en la revisión de los planes y programas de estudios para su actualización y pertinencia en correspondencia a las demandas sociales, económicas y tecnológicas del país.
2. Realizar la Planificación del Proceso Enseñanza - Aprendizaje de acuerdo a las Normas de la escuela y el MED.
3. Elaborar los materiales de estudios con base a los programas de asignaturas y las nuevas teorías de la ciencia y la técnica.

4. Diseñar materiales didácticos que faciliten el proceso de enseñanza y aprendizaje.
5. Promover los valores en los estudiantes para fortalecer la identidad nacional, la interculturalidad, la solidaridad, y el espíritu de cambio social; así como la creatividad, la innovación, el emprendedurismo.
6. Motivar a los estudiantes con actividades académicas, que permitan la participación activa, la reflexión y el pensamiento crítico.
7. Establecer un clima de interacción e interrelación que promueva la confianza mutua, el intercambio de opiniones, el debate de las ideas y el pensamiento divergente.
8. Mantener la disciplina y el orden en el salón de clase.
9. Evaluar los aprendizajes de los estudiantes con estrategias didácticas diversas: teóricas y prácticas; orales y escritas; individuales y colectivas.
10. Dar seguimiento al aprendizaje de los estudiantes individualmente y brindar la asesoría correspondiente.
11. Informar periódicamente a la coordinadora del bachillerato, sobre los logros y dificultades de aprendizaje de los estudiantes en el salón de clases.
12. Participar en las actividades curriculares y extracurriculares de la escuela.
13. Cumplir los Reglamentos, Políticas, Normas y Procesos Pedagógicos de Interaprendizajes (EPI)
14. Colaboración en las gestiones académicas y de la escuela.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Informe de avances en el cumplimiento de programación de asignaturas.
2. Reporte de estadísticas de alumnos examinados aprobados, deserción, etc.
3. Actualización de Programas de asignaturas

4. Materiales de estudios elaborados.
5. Informe de avances de cada asignatura que imparte; planes de clases y/o guías de estudios.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

1. Director Académico.
2. Departamento de Carreras.
3. Oficina de Administración.
4. Oficina de Registro Académico.
5. Docentes.
6. Estudiantes.

### **Externas:**

1. Maestros de otras universidades

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en la especialidad de las asignaturas que imparte.

Con Estudios de Posgrados en el área de su especialidad.

Domina la metodología de la enseñanza.

Domina la Ley General de Educación y Ley de Carrera Docente.

**Experiencia laboral y profesional:** 1- 3 años en la Docencia.

**Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Investigador.
- Relaciones Interpersonales.

Fuente: Elaboración Propia

### 3.10 Perfil Ocupacional: Director (a) la División Administrativa Financiera

<b>I. Área</b>	División Administrativa Financiera
<b>II. Cargo</b>	Director (a) la División Administrativa Financiera.
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Director General
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	Oficinas: Administrativas, Contabilidad, Informática, y Mercadeo y Relaciones Públicas.

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Coordinar y Supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de los Recursos Humanos; de la Gestión Administrativa, Financiera y Contable; de Mercadeo; de Informática; de los procesos de Evaluación y Planificación Institucional.
- Velar por el aseguramiento del diseño, actualización y cumplimiento de los manuales de funciones y procesos institucionales.
- Velar por el buen clima laboral, las relaciones laborales y el respeto a las leyes laborales y de seguridad laboral.

#### VI. FUNCIONES

1. Proponer políticas, normas y procedimientos administrativos, financieros y contables a la Dirección General.
2. Participar en la elaboración del presupuesto anual.
3. Elaborar proyecto de desarrollo institucional.
4. Dirigir, planificar, organizar, supervisar y controlar las actividades administrativas y financieras.

5. Coordina, supervisar y controlar la realización oportuna y eficiente de los servicios administrativos.
6. Garantizar el seguimiento efectivo de las cuentas por cobrar.
7. Apoyar a todas las áreas de la escuela en la ejecución de planes y programas, mediante la provisión oportuna de los recursos financieros y materiales necesarios.
8. Velar por el cumplimiento de las políticas, la filosofía institucional, las normas y procedimientos.
9. Planificar, coordinar dirigir y supervisar la gestión de los recursos tecnológicos y la implementación de los sistemas.
10. Planificar, coordinar dirigir y supervisar la gestión de Mercadeo y las Relaciones Públicas.
11. Conformar y Promover la participación de los ejecutivos en la toma de decisiones de la gestión administrativa y financiera en el Consejo Administrativo.
12. Actualizar el proceso de organización institucional.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Elaborar informe de resultados de la gestión administrativa y financiera.
2. Elaborar informe de avance de la gestión tecnológico, mercadeo y de desarrollo institucional.

## VIII. RELACIONES DEL CARGO:

### **Internas:**

1. Dirección General.
2. Secretaria General.
3. Dirección Académica.
4. Con todos las oficinas administrativas, financieras, informática y mercadeo.
5. Departamento de carreras.

### **Externas:**

1. Empresas.
2. INATEC.
3. MED.

## IX. REQUISITOS DEL CARGO

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Ciencias Administrativas; o Ciencias Económicas.

Con Estudios de Posgrados en el área Administrativa o Financiera.

Domina las Leyes: Ley General de Educación, Ley de Carrera Docente, Código Laboral, Ley de Seguridad Social y Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional.

**Experiencia laboral y profesional:** 5 años en la prestación de Servicios de Coordinación Administrativa Financiera.

### **Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.

- Trabajar bajo presión.
- Relaciones Interpersonales.
- Innovador.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.11 Perfil Ocupacional: Responsable de Administración

<b>I. Área</b>	Oficina de Administración
<b>II. Cargo</b>	Responsable de Administración
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	División de Desarrollo Institucional
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	Las áreas de: Recursos Humanos y Servicios Generales

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Administrar eficientemente los recursos humanos y servicios generales.
- Garantizar el apoyo logístico de acuerdo a los programas de trabajo de las diferentes instancias.

#### VI. FUNCIONES

1. Planificar, coordinar y supervisar el aseguramiento de los servicios generales de la institución: (Vigilancia, limpieza, transporte, mantenimiento y reparaciones).
2. Planificar y gestionar la adquisición de bienes y servicios que se requieran en la Institución de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos.
3. Velar por el buen uso del mobiliario y equipos.
4. Coordinar y supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de la administración de los recursos humanos: (Dotación de Personal; Planilla de Pago; Aguinaldo, Vacaciones, Beneficios Sociales; Capacitación del Personal; Evaluación Desempeño; Higiene y Seguridad Laboral).

5. Realizar el plan de mantenimiento de mobiliarios, equipos e infraestructura.
6. Velar por el cumplimiento del Reglamento interno de trabajo, las leyes laborales y seguridad social.
7. Dotar de los medios y equipos de protección al personal de mantenimiento, limpieza y seguridad.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Informe sobre la gestión de los recursos humanos y servicios generales.
2. Actualización de Reglamento Interno de Recursos Humanos de Higiene y seguridad.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

1. División de Desarrollo Institucional.
2. Docentes.
3. Directores y Responsables de Departamentos.
4. Personal de servicio.

### **Externas:**

1. Proveedores.

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Ciencias Administrativas. Económicas.

Con cursos de Gestión del Talento Humano.

Domina las Leyes: Ley General de Educación, Ley de Carrera Docente, Código Laboral, Ley de Seguridad Social y Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 - 3 años en la prestación de Servicios de Administrativos, de Recursos Humanos y/ o Servicios Generales.

### **Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Responsable.
- Relaciones Interpersonales.
- Dispuesto al cambio.

### 3.12 Perfil Ocupacional: Conserje

<b>I. Área</b>	Oficina de Administración
<b>II. Cargo</b>	Conserje
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Servicios Generales – Administración
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el aseo, mantenimiento y limpieza de las instalaciones físicas y sus alrededores designados.

#### VI. FUNCIONES

1. Realizar la limpieza de aulas, oficinas, despachos, persianas, mobiliario y equipos de oficina y áreas verdes.
2. Realizar la limpieza y desinfección de servicios higiénicos.
3. Hacer buen uso de los materiales y equipamiento del servicio de limpieza.
4. Informar el estado de las instalaciones, el funcionamiento y cualquier anomalía al responsable administrativo.
5. Cualquiera otra tarea designada por el responsable del área.

#### VII. REPORTES O INFORMES

Reporte de uso de material de reposición.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

### **Internas:**

1. Responsable Administrativo.
2. Todas las dependencias.

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Primaria aprobada.

**Experiencia laboral:** No necesariamente.

### **Competencia de comportamiento:**

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Sigilo.

### 3.13 Perfil Ocupacional: Encargado de Mantenimiento

<b>I. Área</b>	Oficina de Administración
<b>II. Cargo</b>	Encargado de Mantenimiento
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Servicios Generales – Administrativos
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Garantizar el mantenimiento de la infraestructura, equipos, mobiliario y servicios eléctricos, de acuerdo al plan administrativo.

#### VI. FUNCIONES

1. Planificar, organizar y dar seguimiento a las actividades y servicios de: carpintería, electricidad, aires acondicionados y servicios telefónicos.
2. Realizar la inspección de la ejecución de obras de infraestructura física de la Escuela.
3. Elaborar diagnóstico de las instalaciones físicas de la escuela para determinar el estado en que se encuentra.
4. Proponer y ejecutar el mantenimiento de servicios sanitarios y eléctricos, así como la reparación de mobiliario y equipo de oficina.
5. Brindar un adecuado servicio de instalación e iluminación.
6. Supervisar, verificar y solicitar materiales para la ejecución de obras o mejoras en la infraestructura.
7. Mantener en buenas condiciones las áreas verdes.
8. Aplicar herbicidas e insecticida a los jardines y plantas ornamentales cuando sea necesario.

9. Verificar el estado Físico de los salones de clase, laboratorios y equipos

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Informe sobre resultado de diagnóstico realizado al ambiente físico de la escuela.
2. Presentar informes mensuales sobre el uso de los recursos asignados para la ejecución de obras de infraestructura y mantenimiento.
3. Presentar informe semestral sobre el nivel de avance de obras de infraestructura y mantenimiento.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

### **Internas:**

1. Servicios generales
2. Compras y suministros
3. Responsables de áreas

### **Externas:**

1. Proveedores de servicios

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Bachiller o Técnico en Electricidad.

Conoce las normas de seguridad ocupacional.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 – 3 años en la prestación de Servicios Técnicos en Electricidad.

### **Competencia de comportamiento:**

- Relaciones Interpersonales.
- Innovador.
- Creativo.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.14 Perfil Ocupacional: Guarda de Seguridad

<b>I. Área</b>	Oficina de Administración
<b>II. Cargo</b>	Guarda de Seguridad
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Servicios Generales – Administrativos
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Garantizar la seguridad y el resguardo de las instalaciones de la Escuela.

#### VI. FUNCIONES

1. Vigilar resguardar y protección en las instalaciones de la Escuela.
2. Reportar al encargado de turno, actividades que alteren el orden dentro de la Institución, que atenten contra el patrimonio y anomalías en su funcionamiento.
3. Informar verbalmente al encargado del turno entrante, acciones pendientes, orientaciones recibidas u observaciones de la autoridad correspondiente, así como lo sucedido en el área.
4. Dar información que se solicite por parte de personas visitantes a nuestra Institución.
5. Colaborar en dirigir el tránsito vehicular cuando así se le requiera.
6. Encender y apagar aparatos eléctricos y luces del interior de las instalaciones.
7. Revisar que los equipos como Split, abanicos, luces, entre otros, queden apagados una vez finalizada la jornada estudiantil.

8. Velar por el resguardo del mobiliario que se encuentra en las aulas de clase y en los anexos.
9. Controlar la salida o introducción de personas y equipos a las instalaciones de la institución.
10. Verificar que ventanas, puertas y otros accesos estén cerrados al finalizar el horario de clase y trabajo administrativo.
11. Vigilar el lugar donde quedan resguardados los vehículos de la institución.
12. Evitar actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
13. Poner inmediatamente información a disposición de los miembros de la Policía ante cualquier acto o sustracciones, provocado por personas ajenas a la escuela, sin la autorización correspondiente.
14. Efectuar la protección del almacenamiento, recuento y traslado de dinero, valores y objetos valiosos, si la Institución así lo requiere.
15. Colaborar con otras tareas que se le encomienden en el ejercicio de sus funciones, según las necesidades de la Institución.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

Registro y control de las eventualidades ocurridas en el turno que le corresponde.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

### **Internas:**

1. Administración.
2. Todas las dependencias.

**Externas:**

1. Policía.

**IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Bachiller o Estudios de Tercero o Cuarto año de secundaria.

Conocer las normas de seguridad internas de la institución.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 – 2 años en la prestación de Servicios de Seguridad.

**Competencia de comportamiento:**

- Relaciones Interpersonales.
- Sigilo.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.15 Perfil Ocupacional: Conductor

<b>I. Área</b>	Oficina de Administración
<b>II. Cargo</b>	Conductor
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Servicios Generales – Administrativos
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Conducir el vehículo designado y llevar el registro y control del mantenimiento preventivo y las reparaciones del mismo.

#### VI. FUNCIONES

1. Conducir el vehículo designado.
2. Realizar gestiones de compras, pagos, retiros de documentos, mensajería y otros.
3. Realizar el mantenimiento preventivo del vehículo de acuerdo a planificación.
4. Reportar los desperfectos y daños en el vehículo; Realizar cotizaciones de reparación, para efectos de las reparaciones mecánicas correspondientes, según disposiciones de las autoridades administrativas.
5. Administrar de manera efectiva las rutas de salidas; el consumo de combustibles y lubricantes.
6. Realizar reportes a la administración sobre el mantenimiento, reparaciones, consumo de combustibles y otros, así como de los resultados de las gestiones efectuadas.

## VII. REPORTES O INFORMES

De rutas de salidas; de consumo de combustibles y lubricantes, reparaciones y mantenimiento del vehículo.

## VIII. RELACIONES DEL CARGO:

### Internas:

1. Administración
2. Todas las dependencias

### Externas:

1. Bancos
2. Ministerios
3. Proveedores
4. INATEC
5. ALMA

## IX REQUISITOS DEL CARGO

**Formación Académica:** Bachiller o Estudiante de Tercer año de Secundaria.

Conoce las Leyes de Tránsito y disponer de las Categorías 2 y 3.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 – 3 años en la prestación de Servicios como Conductor.

### Competencia de comportamiento:

- Relaciones Interpersonales.
- Responsable.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.16 Perfil Ocupacional: Responsable de Mercadeo y Relaciones Públicas

<b>I. Área</b>	Oficina de Mercadeo y Relaciones Públicas
<b>II. Cargo</b>	Responsable de Mercadeo y Relaciones Públicas
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	División Administrativa Financiera
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Asegurar el Plan de mercadeo, de Publicidad y de Relaciones Públicas.
- Promover la oferta académica de la Institución.
- Posicionar la imagen de la Institución a través de las relaciones públicas.

#### VI. FUNCIONES

1. Planificar, organizar y ejecutar las actividades y proyectos relacionados con el Mercadeo, Publicidad y las Relaciones Públicas de la Institución.
2. Planificar, promover y divulgar la oferta educativa de la Escuela.

3. Organizar campañas publicitarias a través de medios de comunicación masiva.
4. Promover relaciones interinstitucionales, para establecer alianzas estratégicas de la escuela y las empresas o instituciones.
5. Promover entrevistas de prensa, con los diferentes medios de comunicación.
6. Diseñar y elaborar los diferentes volantes, afiches y brochur, de la Institución.
7. Organizar ferias de publicidad.
8. Visitar centros de estudios (secundaria) y empresas, para ofertar los Cursos, Seminarios.
9. Seguimiento al cumplimiento de los convenios.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Plan anual y mensual de actividades de Mercadeo y de Relaciones Públicas.
2. Informe los resultados de la publicidad, promotoría y convenios.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

### **Internas:**

1. División de Desarrollo Institucional
2. Oficina administrativa
3. Docentes
4. Coordinación Bachillerato
5. Otras dependencias

### **Externas:**

1. Empresas
2. Medios de publicidad
3. Proveedores
4. Colegios

## **IX REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Mercadeo.

Con cursos de Relaciones Públicas.

Domina las Políticas Académicas, Administrativas y Financieras de la Escuela.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 - 3 años en la prestación de Servicios de Mercadeo y/o Relaciones Públicas.

**Competencia de comportamiento:**

- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Responsable.
- Relaciones Interpersonales.
- Comunicador.
- Creativo.

### 3.17 Perfil Ocupacional: Responsable de Informática

<b>I. Área</b>	Oficina de Informática
<b>II. Cargo</b>	Responsable de Informática
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	División Administrativa Financiera
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	Soporte Técnico

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Garantizar el buen funcionamiento de los diferentes sistemas utilizados en la Institución.
- Garantizar el mantenimiento y uso de los equipos de la Institución.
- Garantizar el diseño de los sistemas de gestión institucional.
- Elaborar el plan de desarrollo tecnológico institucional.

#### VI. FUNCIONES

1. Administrar los módulos del sistema.
2. Desarrollar nuevos módulos de acuerdo a las diferentes necesidades de los departamentos.
3. Realizar ajustes a los sistemas de acuerdo a requerimientos.
4. Elaborar y/o modificar manuales de usuario.
5. Capacitar al personal en el uso de los sistemas.
6. Administrar la base de datos.
7. Elaborar normas de seguridad física de los sistemas.
8. Planificar los respaldos de los sistemas utilizados en la institución.
9. Administrar y actualizar la página web de la Institución.
10. Coordinar la adquisición de nuevos equipos de acuerdo a las necesidades o requerimientos de los diferentes departamentos.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Plan anual y mensual
2. Informe de situación y funcionamiento de los recursos del sistema.
3. Normativas de seguridad física y lógica del departamento.
4. Informe de inventario físico de equipos.
5. Plan de requerimientos.
6. Plan de desarrollo tecnológico.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

1. Dirección.
2. Coordinación de Bachillerato.
3. División de Desarrollo Institucional.
4. Oficina Administrativa.
5. Docentes.
6. Otros departamentos.

### **Externas:**

1. Proveedores.
2. Empresas.

## **IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Ingeniería en Sistemas Informáticos.

Con cursos de Posgrados: la especialidad.

Domina las Políticas Académicas, Administrativa y Financiera de la Escuela.

**Experiencia laboral y profesional:** 5 años en la prestación de Servicios en la Coordinación de Unidades Informáticas y/o Proyectos Informáticos.

**Competencia de comportamiento:**

- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Responsable.
- Relaciones Interpersonales.
- Innovador.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.18 Perfil Ocupacional: Analista en Informática

<b>I. Área</b>	Oficina de Informática
<b>II. Cargo</b>	Analista en Informática
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Oficina de Informática
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	Soporte Técnico

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Realizar el mantenimiento y reparaciones en los equipos informáticos asignados, de acuerdo a los planes y programas designados.

#### VI. FUNCIONES

1. Verificar el buen funcionamiento del hardware y software en los equipos informáticos de la institución.
2. Brindar soporte a los usuarios informáticos con respecto a fallas en hardware y software.
3. Diseñar, evaluar e implementar soluciones en la red local de la institución.
4. Garantizar el buen funcionamiento de los medios audiovisuales de la Institución.
5. Hacer los respaldos de la información en los diferentes equipos utilizados por el personal docente y administrativo.
6. Instalar los medios audiovisuales en los lugares solicitados por el personal docente y administrativo.
7. Planificar y ejecutar el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputos de la Institución.
8. Hacer el inventario de los equipos informáticos y el control del mantenimiento y uso de los medios visuales.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Plan de trabajo anual y mensual.
2. Plan de limpieza y mantenimiento de los equipos.
3. Inventario de equipos y uso de medios visuales.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

### **Internas:**

1. Oficina de Informática.
2. Oficina de Administrativa.

3. Docentes.
4. Todas las áreas de la Institución.

**Externas:** Docentes

## **IX REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, Licenciado en Informática o Ingeniería en Sistemas.

Con cursos de Programación.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 - 3 años en la prestación de Servicios de Analista Informático.

**Competencia de comportamiento:**

- Trabajo en equipo.
- Responsable.
- Relaciones Interpersonales.
- Innovador.
- Investigador.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.19 Perfil Ocupacional: Soporte Técnico

<b>I. Área</b>	Oficina de Informática
<b>II. Cargo</b>	Soporte Técnico
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Oficina de Informática
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Diseñar, programar, evaluar e implementar soluciones requeridas por los diferentes departamentos.
- Realizar monitoreo constante del sistema y base de datos.

#### VI. FUNCIONES

1. Verificar buen funcionamiento de los módulos en uso del sistema.
2. Proponer notas técnicas y recomendaciones para el uso de los sistemas instalados.
3. Efectuar modificaciones solicitadas a los módulos.
4. Capacitar a los usuarios del sistema.
5. Garantizar que el sistema automatizado funcione correctamente.
6. Diseñar, programar, ejecutar y verificar la implementación de nuevos proyectos en los sistemas.

#### VII. REPORTES O INFORMES

1. Informe de las mejoras realizadas en los sistemas.
2. Plan de capacitación a los usuarios.
3. Manuales de usuarios.

## VIII. RELACIONES DEL CARGO:

### **Internas:**

1. Oficina de Informática.
2. Oficina Administrativo.
3. Docentes.
4. Oficina de Registro Académico.
5. Oficina de Contabilidad.

## IX REQUISITOS DEL CARGO

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Informática o Ingeniería en Sistemas; Tercero o cuarto de la carrera universitaria.

Con cursos de Mantenimiento de Equipos Informáticos.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 - 3 años en la prestación de Servicios de Mantenimiento y Reparaciones de equipos Informáticos.

### **Competencia de comportamiento:**

- Trabajo en equipo.
- Responsable.
- Relaciones Interpersonales.
- Innovador.
- Creativo.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.20 Perfil Ocupacional: Responsable de Contabilidad

<b>I. Área</b>	Oficina de Contabilidad
<b>II. Cargo</b>	Responsable de Contabilidad
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	División Administrativa Financiera
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

Establecer sistemas contables modernos que permitan la eficiencia en la elaboración de Estados Financieros; cálculo de costos; presupuesto y cualquier información financiera necesaria para la planificación y programación de actividades de la

Institución.

#### VI. FUNCIONES

1. Establecer políticas, normas y procedimientos relacionados al sistema de información, registro y control contable y financiero de la Institución.
2. Registrar y controlar eficientemente las operaciones contables y financieras realizadas en la institución.
3. Elaborar y controlar la ejecución presupuestaria de la Institución.
4. Garantizar la calidad del registro contable y financiero.
5. Proponer y establecer sistema de contabilidad de la institución.
6. Elaborar periódicamente las conciliaciones bancarias de los recursos económicos de la institución.
7. Planificar y ejecutar inventarios físicos de forma periódica de los bienes de la institución; Actualizar el control de los inventarios.

8. Efectuar arqueos periódicos y supervisión del trabajo realizado en caja.
9. Controlar la documentación del departamento en sus respectivos archivos.
10. Planificar y organiza la información contable y financiera para su correspondiente registro contable.
11. Velar por control interno de los sistemas contables.
12. Garantizar la protección de sus activos y la confiabilidad de la información contable.
13. Suministrar información a Recursos Humanos, sobre las deducciones a la nómina de pago del personal docente y administrativo de la institución.
14. Elaborar comparativo del presupuesto mensual.
15. Elaborar declaraciones fiscales (IR; IVA; ANTICIPO Y ALMA).
16. Elaborar declaración de los bienes inmuebles (edificios arrendados) ante la Alcaldía de Managua.
17. Supervisar y revisar el trabajo realizado por los contadores auxiliares.
18. Coordinar y supervisar el desembolso de pagos a los proveedores y acreedores.
19. Coordinar y supervisar el estado de cuentas por cobrar, la morosidad y políticas de recuperación de cartera.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Presupuesto anual.
2. Comparativo del presupuesto.
3. Estados de cuenta personal docente y administrativos (Préstamos).
4. Estados Financieros.
5. Plan anual y semestral.
6. Inventario de bienes.

7. Estado de cuentas por cobrar y pagar.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

### **Internas:**

1. Dirección General.
2. División de Desarrollo Institucional.
3. Oficina Administrativo.
4. Unidad de Cartera y cobro.
5. Unidad de Caja.
6. Encargada de caja chica.
7. Todas las instancias de la Institución.

### **Externas:**

1. Dirección General de Ingresos.
2. Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
3. INSS – INATEC.
4. Bancos (BAC, BANPRO).

## **IX REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Contabilidad Pública y Finanzas.

Con cursos de Posgrado: en Gestión Financiera.

Domina las Leyes: Ley General de Educación, Ley de Carrera Docente, Código Laboral, Ley de Seguridad Social y Ley Tributaria.

**Experiencia laboral y profesional:** 5 años en la prestación de Servicios Contables y/o Financieros.

### **Competencia de comportamiento:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Responsable.
- Relaciones Interpersonales.
- Organizado.
- Sigilo.

Fuente: Elaboración Propia.

### **3.21 Perfil Ocupacional: Auxiliar de Contabilidad**

<b>I. Área</b>	Oficina de Contabilidad
<b>II. Cargo</b>	Auxiliar de Contabilidad
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Oficina de Contabilidad
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### **V. OBJETIVO GENERAL**

Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Institución.

#### **VI. FUNCIONES**

1. Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
2. Elabora la disponibilidad diaria en bancos.
3. Registra en los libros de bancos los ingresos diarios.

4. Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
5. Archiva documentos contables para uso y control interno.
6. Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
7. Ingresa la información contable al sistema.
8. Revisa y verifica las planillas de retención de impuestos.
9. Revisa y realiza la codificación de las diferentes cuentas bancarias.
10. Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.
11. Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados.
12. Realizar la inscripción de los trabajadores al INSS.
13. Elabora las conciliaciones bancarias.
14. Elabora y envía reportes de los salarios al INSS.
15. Participa en la elaboración de inventarios.
16. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
17. Mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
18. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
19. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Formato declaración de impuestos.
2. Formato disponibilidad diaria.
3. Libros de banco.
4. Laborar plan e informe de trabajo semestral.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO:**

**Internas:**

1. Personal de la unidad de contabilidad.
2. Informática.

**Externas:**

1. Dirección General de Ingresos (DGI).
2. Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS).

**IX REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Contabilidad Pública y Finanzas.

Domina las Leyes: Ley General de Educación, Ley de Carrera Docente, Código Laboral, de Seguridad Social.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 - 3 años en la prestación de Servicios de Asistente Contable.

**Competencia de comportamiento:**

- Trabajo en equipo.
- Responsable.
- Relaciones Interpersonales.
- Organizado.
- Sigilo.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.22 Perfil Ocupacional: Cajero (a)

<b>I.</b>	<b>Área</b>	Oficina de Contabilidad
<b>II.</b>	<b>Cargo</b>	Cajero (a)
<b>III.</b>	<b>Jerárquicamente depende</b>	Oficina de Contabilidad
<b>IV.</b>	<b>Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V. OBJETIVO GENERAL

- Brindar atención personalizada a los clientes y público en general de la Institución.
- Recepcionar correctamente los pagos de los servicios brindados a los clientes y público en general.
- Efectuar pagos en efectivo o cheque a personal interno o externo de la Institución.

#### VI. FUNCIONES

1. Captar pago de mensualidad y de otros servicios a los estudiantes de la institución.
2. Realizar arqueos de fondo para cambio y caja general.
3. Elaborar los cheques de pago.
4. Efectuar pago en cheque o efectivo al personal interno y externo de la Institución.
5. Preparar documentación requerida para la supervisión y arqueo de caja por parte del Departamento de Contabilidad.
6. Elaborar informe diario del movimiento de ingresos diario.
7. Custodiar el efectivo, cheque y demás documentos bajo su cargo.

8. Realizar cierre diario de caja.
9. Preparar los depósitos a las diferentes cuentas de bancos y embolsarlos.
10. Elaborar las minutas de depósitos del día.
11. Guardar los depósitos en la caja fuerte ubicada en la sección de Caja.
12. Hacer los cierres de los P.O.S, en cada arqueo o cambio de turno.
13. Entregar a la administración la hoja de arqueo, recibos y copia de la minuta de depósito.
14. Entregar a los delegados de ULTRAVAL las bolsas de depósito.
15. Entregar a los conductores los depósitos del día para las gestiones de banco.
16. Entregar colillas de pago y las del INSS a todo el personal de la Institución.

## **VII. REPORTES O INFORMES**

1. Elaborar hoja de arqueo.
2. Minutas originales y copia.
3. Elaborar informe de ingresos del día y mes.
4. Informe de ingresos diario.

## **VIII. RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

1. Contabilidad.
2. Administración.
3. Docentes.
4. Oficina de Informática.

5. Registro académico.
6. Información.

**Externas:**

1. Librería El Estudiante.
2. INSS.
3. ULTRAVAL.
4. Colectores.

**IX. REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Estudiante de Tercero o Cuarto año de una carrera Universitaria.

Domina las Políticas Administrativas y Financieras de la Escuela.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 - 2 años en la prestación de Servicios de caja.

**Competencia de comportamiento:**

- Responsable.
- Relaciones Interpersonales.
- Organizado.
- Sigilo.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.23 Perfil Ocupacional: Cartera y Cobro

<b>I. Área</b>	Oficina de Contabilidad
<b>II. Cargo</b>	Cartera y Cobro
<b>III. Jerárquicamente depende</b>	Oficina de Contabilidad
<b>IV. Unidades Subordinadas</b>	No aplica

#### V OBJETIVO GENERAL

- Administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.
- Analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados.

#### VI FUNCIONES

1. Elaborar plan operativo anual y semestral.
2. Establecer un sistema de control y seguimiento en la gestión de cobranza de la institución, que permita disminuir la mora.
3. Gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la institución.
4. Brindar atención personalizada a los estudiantes.
5. Elaborar cartas, avisos y recordatorios y/o de cobros a los estudiantes.
6. Dar a conocer los procedimientos a los estudiantes becados vía INATEC o empresas privadas y estatales.
7. Elaborar, actualizar y revisar reporte de asistencia de becados vía INATEC o empresas privadas y estatales.
8. Generar el reporte de la mora y revisar los saldos.
9. Elaborar resumen de la mora de forma semanal.

10. Generar solvencias de pago en períodos de exámenes en coordinación con la Coordinadora y los supervisores.
11. Gestionar el pago ante INATEC, Empresas Privadas y Estatales.
12. Brindar la información necesaria para los trámites de solicitud de proforma de continuidad o nuevo ingreso a los estudiantes.
13. Proponer, diseñar, e implementar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
14. Establecer mecanismos de cobro, en conjunto con los Docentes.
15. Supervisar y validar las notas de crédito y cargos de acuerdo a las normativas de la institución.
16. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al Departamento.
17. Gestionar con el departamento de Registro Académico, las bajas de estudiantes reportados.
18. Actualizar informe estadístico sobre los estudiantes retirados.
19. Elaborar cartas de cobro para estudiantes en mora.

## **VII REPORTES O INFORMES**

1. Notas de Crédito.
2. Listado de la cobranza por asignatura.
3. Mora semanal.
4. Recuperación de la cartera del mes.
5. Informe de Becados por INATEC, empresas privadas y estatales.

## **VIII RELACIONES DEL CARGO**

### **Internas:**

1. División Administrativa Financiera.
2. Oficina de Administración.

3. Oficina de Contabilidad.
4. Departamento de Carreras.
5. Oficina de Registro Académico.
6. Oficina de Informática.

**Externas:**

1. INATEC
2. Empresas Privadas y Estatales
3. Alcaldía de Managua
4. Padres de familia
5. MED

**IX REQUISITOS DEL CARGO**

**Formación Académica:** Graduado Universitario, en Contabilidad Pública y Finanzas.

Domina las Políticas y Reglamento de la Escuela.

**Experiencia laboral y profesional:** 1 - 2 años en la prestación de Servicios de Asistente Contable.

**Competencia de comportamiento:**

- Responsable.
- Relaciones Interpersonales.
- Organizado.

Fuente: Elaboración Propia.

## 4. CONCLUSIONES

El planteamiento de un manual de Operaciones y Funciones en la Escuela Politécnica de Comercio permite al personal observar con claridad las áreas sustantivas y de apoyo en la estructura orgánica, así como la visualización de cuál es el principal objetivo de la empresa, adonde quiere dirigirse y cuáles son los valores que requieren que los empleados cultiven y fortalezcan para crear una buena cultura organizacional y apoyar al alcance de las metas conjuntas.

Al detallar los principales Órganos de Dirección se garantizó el correcto establecimiento de las Operaciones y Funciones de cada colaborador impulsando la selección idónea del personal en los diferentes puestos de trabajo.

Finalmente se creó cada Perfil Ocupacional exponiendo su dependencia, amplitud, naturaleza, campo de acción, etc. Mismo que permitirá hacer evaluaciones del desempeño de una forma mucho más objetiva y real, así como también servirá como guía para crear el adecuado entrenamiento y capacitación del personal en todas sus áreas.

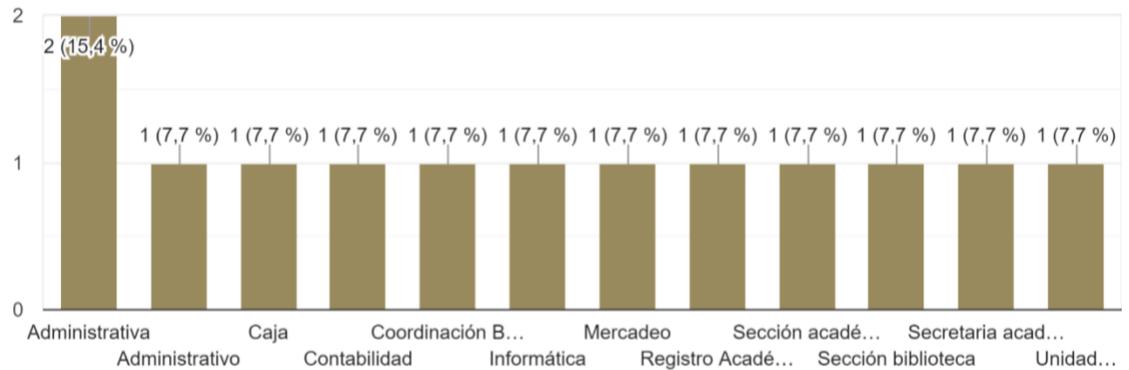
## 5. RECOMENDACIONES

- Actualizar, en la brevedad de tiempo posible, el organigrama cuando se hagan modificaciones o cambios de manera externa e interna. De esta manera no se tendrán problemas con las líneas de autoridad y dependencias jerárquicas. No está de más decir que el organigrama, una vez actualizado, deberá ser distribuido a todo el personal de la empresa, y no únicamente en un área.
- Utilizar el manual de funciones para apoyar en los procesos de reclutamiento, selección e inducción, de forma que la empresa contrate a los trabajadores más adecuados para un puesto determinado de trabajo.
- Capacitaciones al personal en el significado de la misión, visión y valores.
- Actualizar el manual de operaciones y funciones según los cambios organizacionales.

## 6. ANEXOS

### 6.1 ENCUESTA

#### 1. ¿A qué área de la institución pertenece?



Las áreas a las que pertenecen los encuestados son:

Unidad de Recursos Humanos (1)

Unidad de servicios generales (1)

Departamento de supervisión (1)

Unidad presupuesto y tesorería (1)

Unidad cartera y cobro (1)

Unidad de caja (1)

Oficina informática (1)

Oficina de mercadeo y relaciones públicas (1)

Departamento de docencia (1)

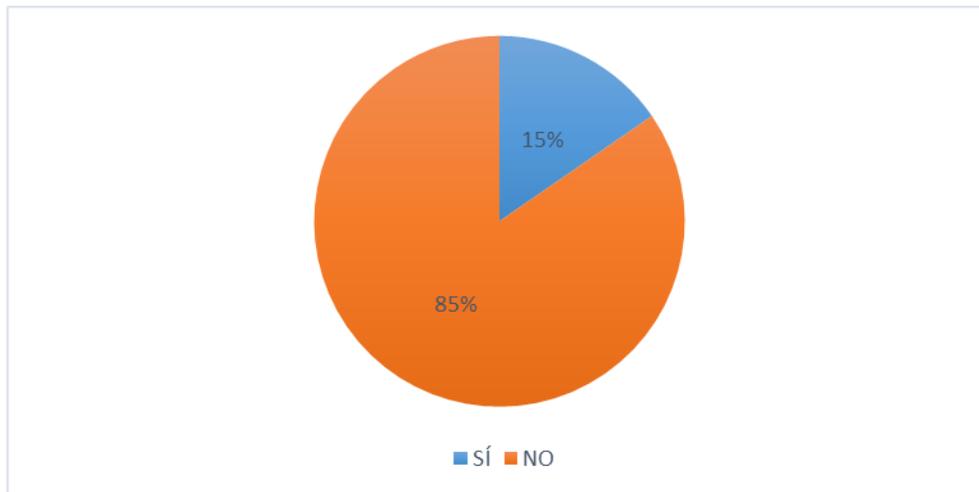
Secretaria general (1)

Oficina de registro académico (1)

Sección biblioteca (1)

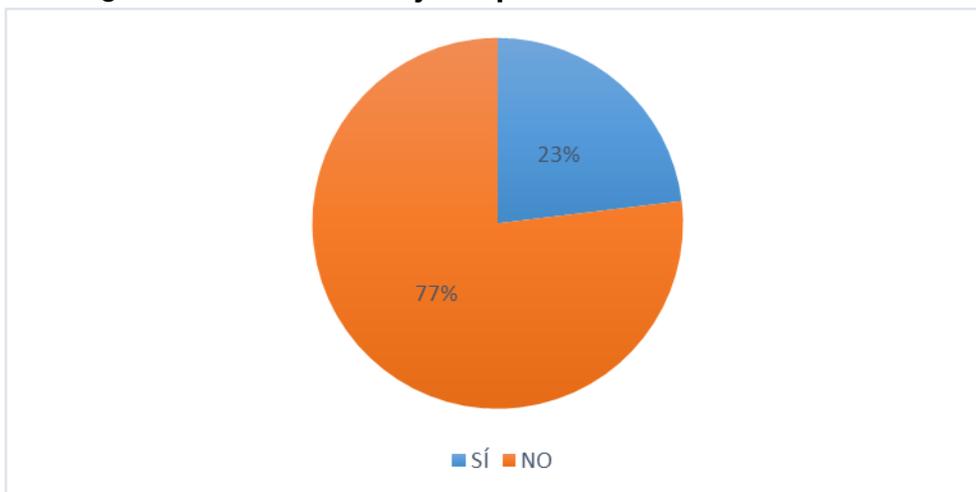
Secretaría académica (1)

## 2 ¿Conoce la estructura organizacional de la institución?



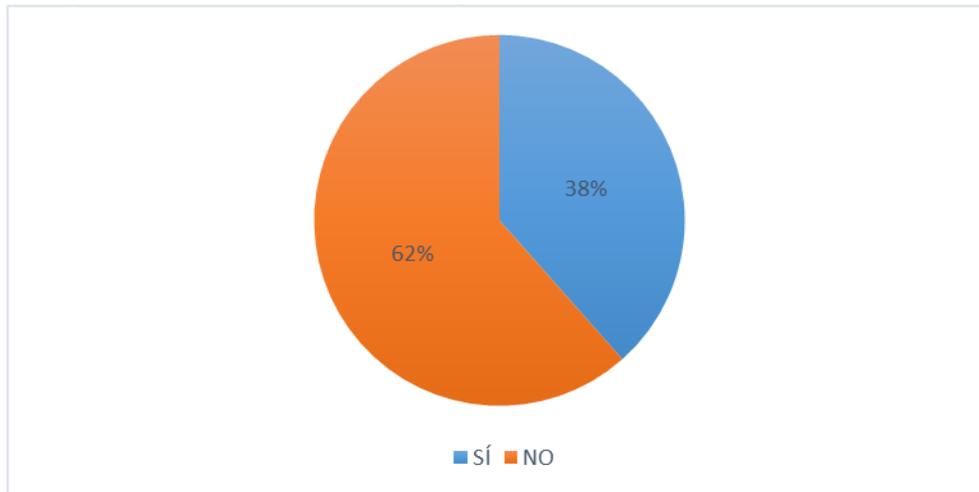
el 15% de los encuestados conocen la estructura organizacional de la institución y el 85% no.

## 3 ¿Conoce los niveles jerárquicos de la institución?



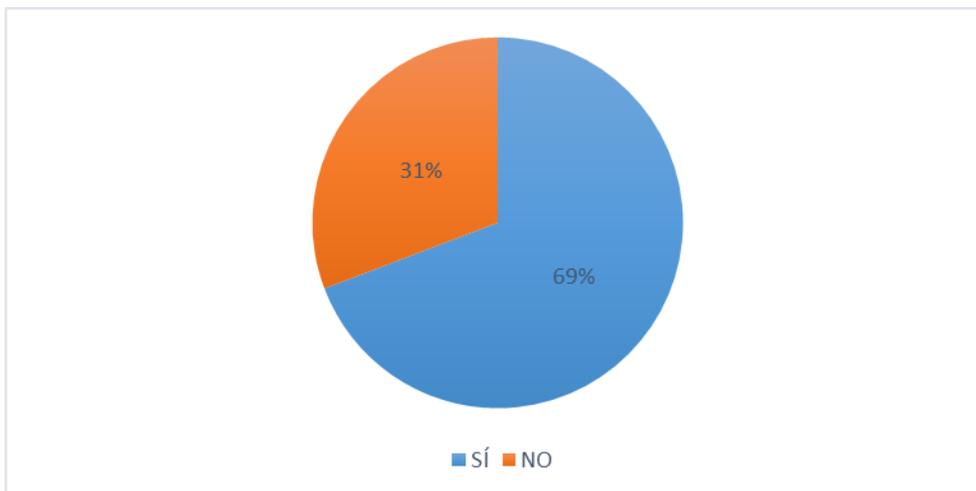
el 23% de los encuestados conocen los niveles jerárquicos de la institución y el 77% no.

**4 ¿Conoce sus actividades y funciones?**



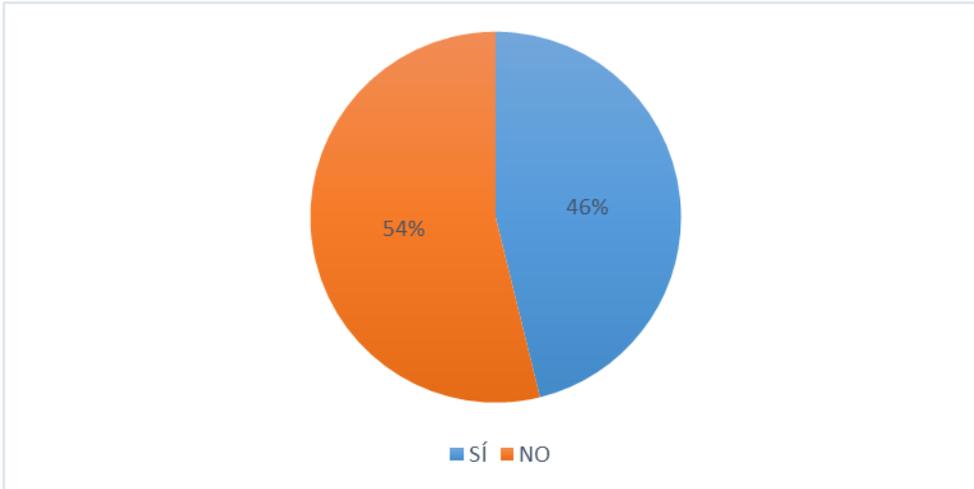
el 38% de los encuestados conocen las actividades y funciones que cada uno debe de realizar y el 62% no.

**5 ¿Cree usted que una nueva estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la institución?**



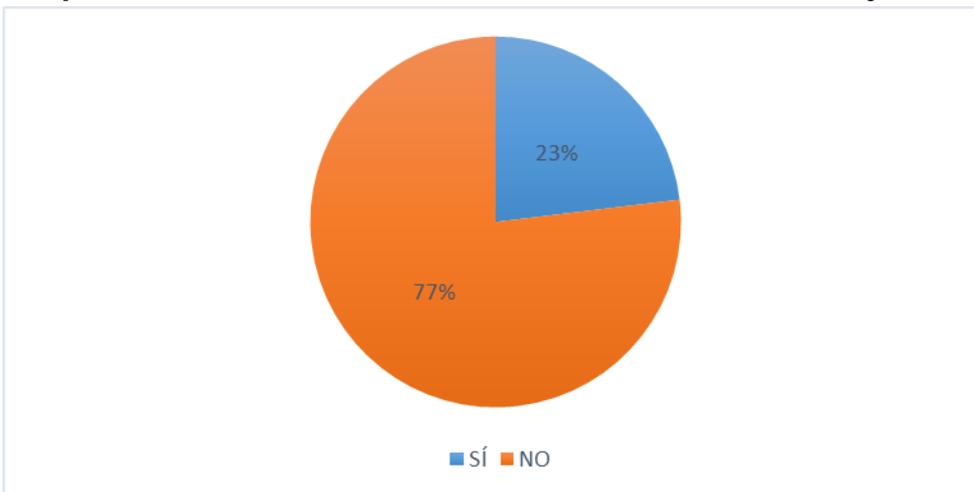
El 69% de los encuestados creen que una nueva estructura organizacional mejorará el nivel de funcionamiento de la institución y el 31% cree que no.

**6 ¿Alguna vez ha realizado actividades que no corresponden a su cargo?**



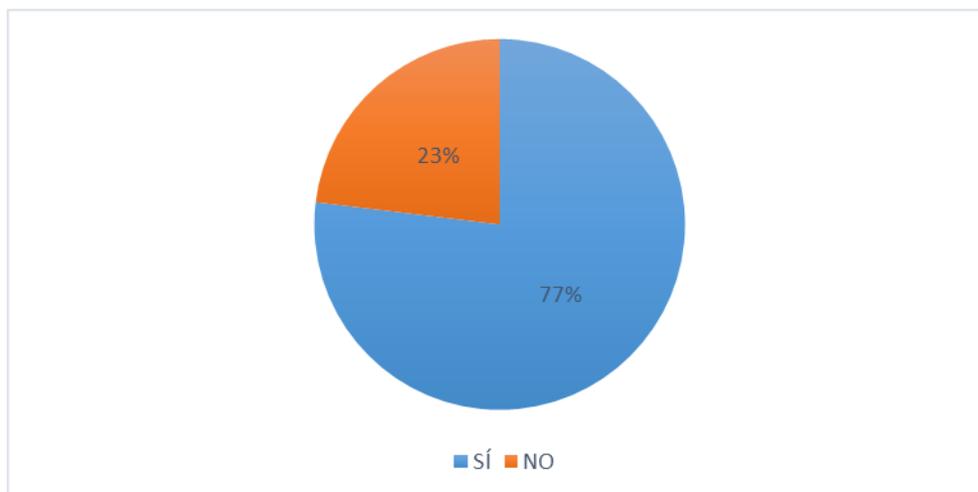
el 46% de los encuestados ha realizado actividades que no corresponden a su cargo y el 54% no.

**7 ¿Al momento que ingresó a la institución le facilitaron un documento que describe las indicaciones de cómo hacer su trabajo?**



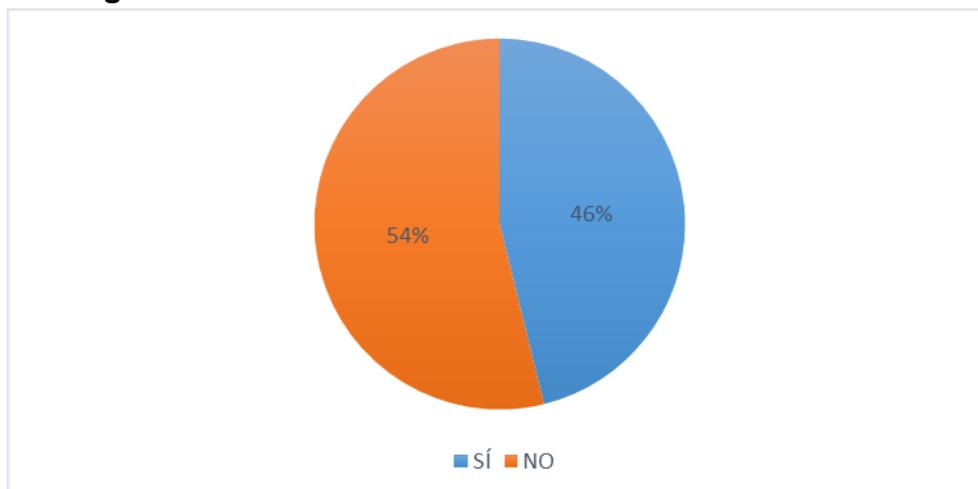
El 23% de los encuestados les facilitaron un documento que describe las indicaciones de cómo hacer su trabajo y el 77% no se les facilitó.

**8 ¿Cree usted necesario que exista un manual de operaciones y funciones en la institución?**



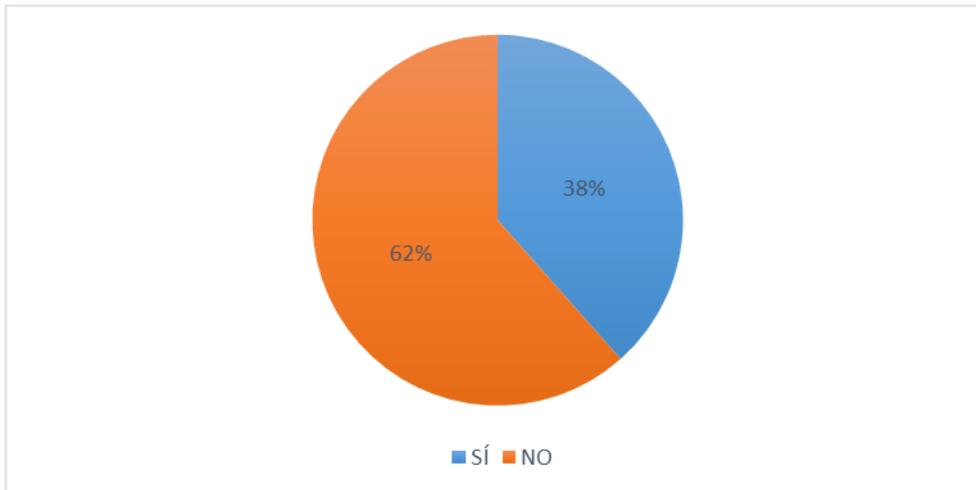
el 77% de los encuestados cree que es necesario que exista un manual de operaciones y funciones en la institución y el 23% no lo cree necesario.

**9 ¿Es de su conocimiento las áreas que deben relacionarse con su cargo?**



el 46% de los encuestados tienen conocimientos de las áreas relacionadas a su cargo y el 54% no tienen conocimiento de ello.

11. ¿Constantemente recibe retroalimentación relacionado a su cargo?



El 38% de los encuestados recibe constantemente retroalimentación relacionado a su cargo y el 62% no.

## 6.2 Imágenes De La Escuela Politécnica De Comercio





## 7. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos* (1era ed.). México: Panorama Editorial S.A. de C.V.

Euro innova Business School. (2023). *Diplomado en talento humano*. México, D.F.

Escobar, J. R. (2014). *Manual de procesos y procedimientos en el centro comercial Unicentro*.

Richard, L. D. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. (Décima edición). México, D.F.: Cengage Learning.

*Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México D.F.: Panorama Editorial S.A. de C.V. Octava edición 1995.

Galloway, D. (2002). *Mejora continua de procesos* (2 ed.). Mexico,D.F: Gestión 2000.com.

Olavarrieta, J. (1999). *Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad para la pequeña y mediana empresa* (1 ed.). México D.F.: Universidad Iberoamericana.

Orozco, L. (2016). *Google académico*. Obtenido de Biblioteca Universitaria – UTMACH.

*Constitución Política de Nicaragua*. (2014.). Capítulo III: Derechos Sociales, Artículo 58, Nicaragua, Managua.

Hernández, C. H. (2006.). *Metodología de la investigación*. (Cuarta edición. ed., Vol. Cuarta edición.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Daft, R. L. (2007). *Teoría y diseño organizacional* (Novena ed.). México D.F.: CENGAGE Learning. 85.

*Ley General de Educación No 582*, de la Republica de Nicaragua. (2006.), Nicaragua, Managua.

*La Ley N° 114, Ley de Carrera Docente, artículo N° 2. (1990.), Nicaragua, Managua.*

Revelo, J. (Marzo de 2012). *Auditoría Administrativa.*

## 8. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Actividades	Enero				Febrero				marzo				Observaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elaboración de: Tema a investigar y objetivos.													
Aprobación del tema por el decano y elaboración de la introducción													
Objetivo general y específicos y marco conceptual													
Diseño metodológico													
Desarrollo del diseño metodológico													
Aplicación de instrumentos													
Procesamiento y análisis de la información													
Conclusiones, recomendaciones, anexos y bibliografía													

