

Área de Conocimiento de Tecnología de la
Información y Comunicación

Manual de Organización y Funciones (MOF)
para la escuela de inglés “Roadcess Language
School”, Sabana Grande, Managua.

**Trabajo Monográfico para optar al título de
Ingeniero de Sistemas**

Elaborado por:

Br. Jorge Humberto
Espinoza Hernández
Carnet: 2016-0088S

Lic. Marvin Antonio
Pérez Espinoza
Carnet: 2016-0119S

Br. Neythan Alejandro
Canales Estrada
Carnet: 2014-1090U

Tutora:

Msc. Hazzely del Carmen
Orozco Miranda.



Área de Conocimiento de
Tecnología de la Información
y Comunicación

SECRETARIA DE ÁREA ACADÉMICA

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario del **ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** hace constar que:

ESPINOZA HERNANDEZ JORGE HUMBERTO

Carné: **2016-0088S** 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 DE SISTEMAS**, en el año 2021 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 seis días del mes de mayo del año dos mil veinte y cuatro.

Atentamente,



Ing. Cedrick Elksnherr DallaTorre Parrales
SECRETARIO DE ÁREA ACADÉMICA

☎ Móvil: (505) 8588 8333

📍 Recinto Universitario Simón Bolívar
Avenida Universitaria,
Managua, Nicaragua.
Apdo: 5595

🌐 www.uni.edu.ni



Área de Conocimiento de
Tecnología de la Información
y Comunicación

SECRETARIA DE ÁREA ACADÉMICA

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario del **ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** hace constar que:

PÉREZ ESPINOZA MARVIN ANTONIO

Carné: **2016-0119S** 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 DE SISTEMAS**, en el año 2020 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 seis días del mes de mayo del año dos mil veinte y cuatro.

Atentamente,



Ing. Cedrick Elksnherr DallaTorre PARRALES
SECRETARIO DE ÁREA ACADÉMICA

Móvil: (505) 8588 8333

Recinto Universitario Simón Bolívar
Avenida Universitaria,
Managua, Nicaragua.
Apdo. 5595

www.uni.edu.ni



Área de Conocimiento de
Tecnología de la Información
y Comunicación

SECRETARIA DE ÁREA ACADÉMICA

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario del **ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** hace constar que:

CANALES ESTRADA NEYTHAN ALEJANDRO

Carné: **2014-1090U** 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 DE SISTEMAS**, en el año 2021 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 seis días del mes de mayo del año dos mil veinte y cuatro.

Atentamente,



Ing. Cedrick Elksnherr Dallar Torre Parrales
SECRETARIO DE ÁREA ACADÉMICA

📞 Móvil: (505) 8588 8333

📍 Recinto Universitario Simón Bolívar
Avenida Universitaria,
Managua, Nicaragua.
Apdo: 5595

🌐 www.uni.edu.ni

Managua, 19 de diciembre de 2023

Lic. Marvin Antonio Pérez Espinoza
Br. Neythan Alejandro Canales Estrada
Br. Jorge Humberto Espinoza Hernández

Sus manos

Estimados Egresados

Por medio de la presente le comunico la aprobación del Protocolo monográfico titulado **“Manual de organización y funciones (MOF) para la escuela de inglés “Roadcess Language School”, Sabana Grande, Managua”** el cual cumple con los requisitos establecidos en el capítulo II de la normativa de trabajos monográficos de la UNi como forma de culminación de estudios, por lo que queda oficialmente aprobado por esta Decanatura.

El docente responsable de acompañarle en el proceso de desarrollo de su monografía es la Msc. Hazzely del Carmen Orozco Miranda.

A partir de la fecha de aprobación del protocolo monográfico tienen un máximo de doce meses para presentar los documentos correspondientes para la coordinación del proceso de pre defensa.

Atentamente,



Msc. Claudia Lucía Benavidez Rugama
Decana FCYS

CC. Msc. Hazzely del Carmen Orozco Miranda – Tutor
Archivo Decanatura 2023
Archivo FCyS diciembre 2023

 Teléfono: (505) 2249 6429
Móvil: (505) 8588 8333

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

 decanatura@fcys.uni.edu.ni
www.fcys.uni.edu.ni

Managua 19 de agosto de 2024

Msc. Claudia Lucia Benavidez Rugama

Directora Aérea de Conocimiento de Tecnología de la Información y la Comunicación
- DACTIC

Sus manos,

Por medio de la presente, certifico que la tesis titulada "*Manual de Organización y Funciones (MOF) para la escuela de inglés "Roadcess Language School", Sabana Grande, Managua.*" realizada por Br. Jorge Humberto Espinoza Hernández, Carnet: 2016-0088S; Lic. Marvin Antonio Pérez Espinoza, Carnet: 2016-0119S; Br. Neythan Alejandro Canales Estrada, Carnet: 2014-1090U; ha sido revisada detalladamente.

Todas las sugerencias proporcionadas por el jurado han sido incorporadas en el documento, y dichas modificaciones han sido verificadas y aprobadas por mi persona, cumpliendo así con las normativas y requisitos establecidos por la Universidad Nacional de Ingeniería.

Sin más a que refirme me despido, deseándole siempre éxito en la labor que desempeña.

Atentamente,

Msc. Hazzely del Carmen Orozco Miranda.
Tutora

Dedicatoria

A nuestros padres, quienes con su inquebrantable amor y sacrificio nos enseñaron el valor del conocimiento y la perseverancia. A nuestra familia, por su constante apoyo y comprensión en cada paso de este viaje académico. Este trabajo está dedicado a ustedes, como un humilde homenaje a su inestimable influencia en mi vida.

A nuestros profesores, mentores y amigos, cuyas enseñanzas y palabras de aliento han guiado mi camino hacia el crecimiento intelectual. Agradecemos profundamente su dedicación y paciencia. Este documento es testimonio de su impacto en mi formación académica y personal.

A nuestros amigos cercanos, quienes han sido mi refugio en los momentos de duda y mi fuente de alegría en los momentos de éxito. A través de sus conversaciones inspiradoras y su apoyo incondicional, han enriquecido nuestra experiencia académica de manera inigualable. Dedico este trabajo a ustedes, como muestra de mi profundo agradecimiento por su amistad y compañerismo.

Jorge Espinoza, Marvin Espinoza, Neythan Canales.

Agradecimiento

A mi estimada tutora Msc. Hazzely del Carmen Orozco, quien, con su sabiduría, orientación y dedicación incansable, ha sido mi guía durante todo este proceso. Su apoyo y retroalimentación han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo. Estoy profundamente agradecido/a por su invaluable contribución a mi formación académica.

A la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), por brindarme la oportunidad de explorar y expandir mis conocimientos en un ambiente de excelencia académica. Agradezco sinceramente el respaldo institucional y los recursos ofrecidos, los cuales han sido cruciales para la realización de este proyecto.

A la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", deseo expresar mi más sincero agradecimiento por su invaluable apoyo al proporcionarme la información y los recursos necesarios para la elaboración de este documento de tesis. La calidad de la enseñanza recibida en su escuela ha sido fundamental para fortalecer mis habilidades de investigación. Este trabajo es también un reflejo de la calidad educativa que ustedes proporcionan. Gracias por su constante apoyo y orientación.

Resumen Ejecutivo

El Manual de Organización y Funciones propuesto para la Escuela de Inglés "Roadcess Language School" responde a la necesidad imperante de mejorar la eficiencia y eficacia en sus operaciones internas. Con el crecimiento significativo en las matrículas durante los últimos dos años, se han evidenciado dificultades en la coordinación y ejecución de tareas, lo que ha generado una carga laboral adicional para los colaboradores y una posible disminución en la calidad del servicio ofrecido.

Para abordar esta problemática, se ha realizado un exhaustivo análisis de las actividades llevadas a cabo por el personal de la escuela, identificando los puestos operativos, sus responsabilidades y las actividades diarias. Este diagnóstico ha permitido comprender mejor el funcionamiento interno de la escuela y detectar áreas de oportunidad para optimizar su gestión.

En respuesta a estas necesidades, se ha establecido una estructura organizativa clara y jerárquica, definida por líneas de autoridad que facilitan la coordinación y comunicación entre los colaboradores. Se han detallado los cargos de cada área, así como sus funciones y tareas específicas, lo que contribuirá a evitar la duplicidad de esfuerzos y mejorar la toma de decisiones.

Además, se han analizado los puestos de trabajo para determinar las actividades requeridas, se han diseñado fichas ocupacionales y el manual de organización y funciones (MOF) de la escuela, lo que facilitará la selección, evaluación, capacitación y diseño del trabajo del personal. Estas herramientas son fundamentales para establecer normas de coordinación entre cargos y garantizar la eficacia en la gestión de la escuela.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	ANTECEDENTES	3
III.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
IV.	OBJETIVOS	5
	4.1 General	5
	4.2 Específicos	5
V.	JUSTIFICACIÓN	6
VI.	MARCO TEÓRICO	7
	6.1 Manual organización y funciones (MOF)	7
	6.1.1 Estructura de un Manual de Organización y Funciones	8
	6.2 Estructura Organizativa	9
	6.3 Tipos de estructura	10
	6.3.1 Estructura Formal.....	10
	6.4 Organigrama.....	10
	6.4.1 Información que visualmente aporta el organigrama.....	11
	6.4.2 Los niveles jerárquicos.....	11
	6.4.3 Tipos de organigrama	11
	6.4.3.1 Micro Administrativo	11
	6.5 Descriptores de puestos	12
	6.6 Diseño de puesto de trabajo	12
	6.7 Puesto de Trabajo	13
	6.8 Análisis y descripción de cargo.....	13
	6.9 Ficha ocupacional	14
	6.10 Perfil del cargo.....	15
	6.11 Requisitos del cargo	15
	6.12 Misión	16
	6.13 Visión.....	16
	6.14 Valores Organizacionales	16
	6.15 Cultura organizacional	16
	6.16 Entrevista.....	17

Capítulo I: Diagnóstico Organizacional.....	18
1. Diagnóstico Organizacional.	19
1.1 Descripción de la organización	19
1.2 Herramientas Utilizadas para el Análisis.....	19
1.3 Giro del negocio.....	22
1.4 Servicios que presta	22
1.5 Sector al que pertenece.....	23
1.6 Marco Legal	23
1.7 Filosofía Organizacional	27
1.7.1 Misión.....	27
1.7.2 Visión	28
1.7.3 Valores	29
1.7.4 Evaluación de los elementos de la filosofía organizacional.....	30
1.8 Estructura Organizacional.....	33
1.8.1 Tipo de estructura organizacional	33
1.9 Descripción de cargos	34
1.10 Gestión de recursos humanos	35
Capítulo II: Manual de Organización y Funciones.....	37
2.1 Introducción.....	38
2.2 Propuesta de organigrama para la escuela de inglés “Roadcess Language School”.....	38
2.2.1 Descripción General del Organigrama.....	40
2.2.2 Análisis de los puestos propuestos.....	40
2.2.2.1 Director General.....	40
2.2.2.2 Responsable Administrativo.....	40
2.2.2.3 Responsable Financiero	41
2.2.2.4 Responsable académico.....	41
2.2.2.5 Especialista de Recursos Humanos.....	41
2.2.2.6 Cajero	42
2.2.2.7 Contador	42
2.2.2.8 Supervisor.....	42
2.2.2.9 Analista de Marketing.....	43
2.2.2.10 Docente.....	43

2.2.2.11	Recepcionista.....	43
2.2.2.12	Conserje.....	43
2.2.3	Distribución de puestos propuestos.....	43
2.2.3.1	Área gerencial.....	44
2.2.3.2	Área de Recursos Humanos.....	44
2.2.3.3	Área Administrativa y Financiera.....	44
2.2.3.4	Área Académico.....	46
2.3	Definición del perfil de los cargos en la empresa.....	46
2.4	Análisis del perfil del cargo.....	47
2.5	Fichas de descripción de los cargos.....	48
2.6	Manual de Organización y Funciones de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School".....	61
VII.	CONCLUSIONES.....	107
VIII.	RECOMENDACIONES.....	108
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	109
X.	APÈNDICES.....	112
IX.	ANEXOS.....	120
	Anexo 1: Herramientas y variables utilizadas.....	120
	Anexo 2: Evaluación de la filosofía institucional.....	130
	Anexo 3: Resultados de entrevista a los Socios.....	141
	Anexo 4: Resultados de entrevista a los colaboradores.....	146
	Anexo 5: Resultados de entrevista a los Alumnos.....	154
	Anexo 6: Diagnóstico realizado a través de observación.....	160
	Anexo 7: Fichas ocupacionales.....	166
	Anexo 8: Asignación de puntos puesto de trabajo.....	186
	Anexo 9: Frecuencia grados de cada factor.....	197
	Anexo 10: Acta de Creación de Puestos.....	202
	Anexo 11: Visita en las Instalaciones de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School".....	213

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Organigrama no definido Cargos de Roadcess, Elaboración Propia.....	22
Gráfico 2: Propuesta de Organigrama por Áreas de Roadcess Elaboración Propia.	38
Gráfico 3: Propuesta de Organigrama por Cargo de Roadcess, Elaboración Propia.	39

Índice de Tablas

Tabla 1 Lista de puestos. Fuente de elaboración propia.....	39
Tabla 2 Descripción del puesto Director General.....	49
Tabla 3 Descripción del puesto Especialista de Recursos humanos.....	50
Tabla 4 Descripción del puesto Responsable Académico.....	51
Tabla 5 Descripción del puesto Supervisor de Supervisor.....	52
Tabla 6 Descripción del puesto Docente.....	53
Tabla 7 Descripción del puesto Responsable Administrativo.....	54
Tabla 8 Descripción del puesto Analista en Marketing.....	55
Tabla 9 Descripción del puesto Recepcionista.....	56
Tabla 10 Descripción del puesto Conserje.....	57
Tabla 11 Descripción del puesto Responsable Financiero.....	58
Tabla 12 Descripción del puesto Contador.....	59
Tabla 13 Descripción del puesto Cajero.....	60
Tabla 14 Ficha ocupacional del puesto Director General.....	76
Tabla 15 Ficha ocupacional del puesto Especialista de Recursos Humanos.....	78
Tabla 16 Ponderación promedia de factores de los socios.....	81
Tabla 17 Ponderación promedia de factores.....	81
Tabla 18 Factores por porcentaje.....	83
Tabla 19 Requisitos para los grados según el factor habilidad. Fuente de elaboración propia.....	85
Tabla 20 Requisitos para los grados según el factor esfuerzo. Fuente de elaboración propia.....	86
Tabla 21 Requisitos para los grados según el factor responsabilidad. Fuente de elaboración propia.....	88
Tabla 22 Requisitos para los grados según el factor de condiciones de trabajo. Fuente de elaboración propia.....	88
Tabla 23 Asignación de puntos. Fuente de elaboración propia.....	89
Tabla 24 Tabla salarial. Fuente de elaboración propia.....	92
Tabla 25 Asignación de puntos Docente. Fuente de elaboración propia.....	93
Tabla 26 Análisis de los factores. Fuente de elaboración propia.....	94
Tabla 27 Frecuencia de grado factor educación. Fuente de elaboración propia.....	95
Tabla 28 Análisis de desviación típica. Fuente de elaboración propia.....	95
Tabla 29 Planilla Actual. Fuente de elaboración propia.....	97
Tabla 30 Planilla Propuesta. Fuente de elaboración propia.....	98
Tabla 31 Cálculo Mensual. Fuente de elaboración propia.....	98
Tabla 32 Cálculo Anual. Fuente de elaboración propia.....	98

Tabla 33 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Carga Laboral.	121
Tabla 34 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Coordinación y Comunicación.....	123
Tabla 35 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre la Duplicidad de Tareas	125
Tabla 36 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Claridad de Roles y Responsabilidades	127
Tabla 37 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Eficiencia Operativa .	129
Tabla 38 Ficha ocupacional del puesto Responsable Académico.....	167
Tabla 39 Ficha ocupacional del puesto Supervisor.	169
Tabla 40 Ficha ocupacional del puesto Docente.....	171
Tabla 41 Ficha ocupacional del puesto Responsable Administrativo.	173
Tabla 42 Ficha ocupacional del puesto Analista de Marketing.....	175
Tabla 43 Ficha ocupacional del puesto Recepcionista.....	177
Tabla 44 Ficha ocupacional del puesto Conserje.....	179
Tabla 45 Ficha ocupacional del puesto Responsable Financiero.....	181
Tabla 46 Ficha ocupacional del puesto Contador.	183
Tabla 47 Ficha ocupacional del puesto Cajero.....	185
Tabla 48 Asignación de puntos Director General. Fuente de elaboración propia....	186
Tabla 49 Asignación de puntos Responsable Financiero. Fuente de elaboración propia.	187
Tabla 50 Asignación de puntos Responsable Administrativo. Fuente de elaboración propia.	188
Tabla 51 Asignación de puntos Responsable Académico. Fuente de elaboración propia.	189
Tabla 52 Asignación de puntos Especialista Recursos Humanos. Fuente de elaboración propia.....	190
Tabla 53 Asignación de puntos Contador. Fuente de elaboración propia.	191
Tabla 54 Asignación de puntos Analista de Marketing. Fuente de elaboración propia.	192
Tabla 55 Asignación de puntos Supervisor. Fuente de elaboración propia.....	193
Tabla 56 Asignación de puntos Recepcionista. Fuente de elaboración propia.	194
Tabla 57 Asignación de puntos Cajero. Fuente de elaboración propia.	195
Tabla 58 Asignación de puntos Conserje. Fuente de elaboración propia.	196
Tabla 59 Frecuencia de grado factor experiencia. Fuente de elaboración propia...	197
Tabla 60 Frecuencia de grado factor iniciativa/ingenio. Fuente de elaboración propia.	197
Tabla 61 Frecuencia de grado factor esfuerzo físico. Fuente de elaboración propia.	198
Tabla 62 Frecuencia de grado factor esfuerzo mental. Fuente de elaboración propia.	198
Tabla 63 Frecuencia de grado factor maquinaria y equipos. Fuente de elaboración propia.	199

Tabla 64 Frecuencia de grado factor material y productos. Fuente de elaboración propia.	199
Tabla 65 Frecuencia de grado factor trabajo de otros. Fuente de elaboración propia.	200
Tabla 66 Frecuencia de grado factor seguridad de otros. Fuente de elaboración propia.	200
Tabla 67 Frecuencia de grado factor ambiente de trabajo. Fuente de elaboración propia.	201
Tabla 68 Frecuencia de grado factor riesgo. Fuente de elaboración propia.	201

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento consiste en la elaboración de un Manual de Organización y Funciones para la Escuela de Inglés “Roadcess Language School” ubicada en Sabana Grande, del Cementerio San José 2 cuadras al sureste, la cual brinda cursos de inglés para adolescentes y adultos desde el año 2017, en modalidad diurna, sabatino y dominical. Actualmente la escuela dispone de diferentes cargos como lo son docente, caja, servicio al cliente entre otros, para llevar a cabo el proceso necesario para atender una cantidad alta de estudiantes activos.

En los últimos dos años, Roadcess Language School ha tenido un aumento significativo en sus matrículas, con esto, se han presentado problemas en las operaciones internas de la escuela, al no contar con un organigrama jerárquico que defina las autoridades de cada puesto de trabajo, genera deficiencia dentro de las actividades diaria de la escuela provocando que las operaciones no se ejecuten de manera correcta y eficaz. Esto puede resultar en una confusión en el flujo de trabajo, duplicidad en las tareas, errores en la comunicación y un servicio al cliente ineficiente.

A medida de esto, la escuela ha optado a buscar soluciones para la mejora de sus gestiones internas que ejecute de manera correcta las actividades diarias, que evite una desorganización de tareas que conlleve a generarles carga laboral a los colaboradores.

Para dar solución a esta problemática se realizará la propuesta del manual de organizaciones y funciones, donde detallaremos en cada capítulo los siguientes aspectos:

En el primer capítulo, se llevó a cabo un análisis detallado de las actividades que realizan los trabajadores de la escuela, con el fin de comprender mejor su táctica de operación en el contexto de los problemas actuales. Se identificaron los puestos operativos, sus funciones y responsabilidades, así como las actividades que cada uno de ellos lleva a cabo en su día a día. A partir de este diagnóstico, se obtuvo una visión clara de cómo funciona la escuela en términos de su organización y gestión, lo que

permitió identificar las áreas de oportunidad para mejorar la eficiencia y eficacia de su operación.

En el segundo capítulo, se estableció una estructura organizativa que permita la ejecución eficiente de las tareas a realizar entre cada colaborador. Esta estructura está basada en una línea de autoridades y se describieron los cargos de cada área, así como sus funciones y tareas según con el organigrama establecido. Se estableció un esquema jerárquico claro que permita una adecuada coordinación y comunicación entre los trabajadores, evitando así la duplicidad de esfuerzos y mejorando la eficacia en la toma de decisiones. Todo esto permite una mayor eficiencia en la gestión de la escuela, contribuyendo a la mejora del servicio que se presta a la comunidad educativa.

A su vez, se analizaron los puestos para determinar las actividades de trabajo para mostrar el resultado de los requisitos y las descripciones del puesto, esta información sirvió para la selección de los empleados, evaluación, capacitación y diseño de trabajo.

Finalmente, se diseñaron las fichas ocupacionales para cada puesto de trabajo, las cuales permiten conocer con precisión las actividades requeridas para cada uno de ellos. Además, se elaboró el manual de organización y funciones, con el fin que permita establecer las normas de coordinación entre cargos. Este manual es una herramienta fundamental para la gestión y el control de las actividades de la organización.

II. ANTECEDENTES

La Escuela de Inglés “Roadcess Language School” desde su fundación en 2017, se ha destacado por ofrecer cursos de inglés de alta calidad. Inició sus operaciones con solamente 3 maestros, quienes también desempeñaban diversas funciones, como limpieza, contabilidad y atención al cliente, sin ninguna guía o coordinación establecida. A medida que la popularidad de la escuela ha aumentado con el tiempo, también ha aumentado significativamente la cantidad de estudiantes, lo que ha llevado a la incorporación de cursos de inglés para niños en el año 2023.

Con este crecimiento, la escuela ha tomado medidas para abordar los desafíos que se presentan, como las contrataciones de maestros adicionales, la asignación de un jefe directo para el personal docente, la contratación de una persona encargada de caja y servicio al cliente, y la contratación de personal de limpieza. Además, los tres socios de la escuela brindan capacitación continua a los maestros para mejorar la calidad de las clases.

A pesar de las medidas tomadas, no se cuenta con una estructura organizacional claramente definida, ni una guía que detalle el perfil requerido para cada puesto de trabajo y las funciones específicas de cada trabajador. Además, no se ha realizado ningún registro de las actividades y funciones necesarias para el desempeño de la organización, lo que dificulta el control y coordinación entre las áreas y provoca falta de comunicación, duplicidad en las tareas y servicio al cliente ineficiente.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Escuela de Inglés “Roadcess Language School” al no poseer un manual de organización y funciones que describa con detalle las distintas actividades para cada una de sus áreas, provoca una situación de descontrol en las tareas diaria dentro de la organización, generando carga laboral entre los trabajadores que ocasiona una mala coordinación en la ejecución de las diferentes áreas, desgastes de personal, duplicidad en las tareas y errores en comunicación.

Al no tener establecido un organigrama que especifique las autoridades entre los trabajadores, conlleva a ocasionar confusión al momento de la toma de decisiones entre las áreas, ya que se está presentando que los colaboradores estén realizando tareas multifuncionales por no estar claros sobre quien recaen las mismas, lo que conlleva a una desorganización en las actividades.

La escuela, al ejecutar sus tareas de esta manera con información poco efectiva deja a sus clientes y estudiantes con inquietudes por los procesos que deben de realizar para el ingreso a esta escuela, al no estar bien estructurado las funciones internamente, hace que sus trabajadores quedan mal ante los usuarios al no saber informar respecto a ciertas actividades, debido a la falta de claridad en sus tareas.

IV. OBJETIVOS

4.1 General

Elaborar un Manual de Organización y Funciones (MOF) para la escuela de inglés “Roadcess Language School”, Sabana Grande, Managua.

4.2 Específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la escuela con respecto a los elementos organizacionales y funcionales.
- ✓ Definir la filosofía organizacional y la estructura organizativa que respondan al funcionamiento de la escuela.
- ✓ Desarrollar el análisis y la descripción de los cargos en correspondencia con la estructura organizativa.
- ✓ Diseñar las fichas ocupacionales según las descripciones de los perfiles de cada cargo.

V. JUSTIFICACIÓN

La elaboración de un manual de organización y funciones (MOF) dentro de la escuela “Roadcess Language School” será de gran importancia ya que es una herramienta esencial para la ejecución de cualquier empresa, que define responsabilidades de cada puesto de trabajo, sus objetivos, los cargos y sus funciones que le competen, permitiendo mejorar el control y la gestión de las actividades que se ejecuten, maximizando el aprovechamiento de los recursos.

Con este manual se obtendrá múltiples beneficios para la escuela, así como tener una estructura organizacional detallada de los puestos de trabajo, en una forma jerárquica en la cual se pueda tener claro las autoridades de la institución, con el fin de establecer las funciones específicas, responsabilidades, líneas de autoridad y requisitos dentro de los cargos; asimismo, se podrá implantar instrumentos de control, que eliminen la incertidumbre al ocupar los cargos y reducir la duplicidad de las funciones, el cual aumentará la productividad dentro de las tareas de cada área, con el fin de mejorar la coordinación de la escuela, permitiendo alcanzar un mayor potencial y maximizar el desempeño de cada personal.

Las personas optan por aprender otro lenguaje, como por ejemplo el Inglés Universal, por lo tanto, es de gran importancia disponer de una buena estructura organizacional para lograr el éxito y comodidad de los estudiantes.

Por esto, esta investigación permitirá determinar las funciones que le compete desarrollar a los trabajadores por puesto de trabajo en cada una de las áreas, precisando los niveles de autoridad, grados de responsabilidad, y líneas de coordinación. Es importante destacar que actualmente algunas funciones no están bien distribuidas por lo que se considerará en la propuesta de manual de organización y funciones para la mejor marcha en la empresa.

VI. MARCO TEÓRICO

El Manual de Organización y Funciones les permite a las empresas tener un documento establecido que describe las funciones básicas, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puesto de trabajo, que permita la ejecución adecuada de las actividades.

En este apartado se plasmarán las definiciones que serán tomadas como base para el resto del documento, tales como: manual de organizacional y funciones, estructura organizativa entre otros.

6.1 Manual organización y funciones (MOF)

El manual organizacional nos permitirá definir de manera clara y detallada las funciones, responsabilidades, requerimientos y competencias necesarias para cada puesto de trabajo, lo que facilitará la selección, evaluación y desarrollo del personal. Además, nos proporcionará una guía práctica para el personal, que les permitirá conocer la naturaleza de su trabajo y las condiciones necesarias para desempeñarlo adecuadamente, lo que redundará en una mayor eficacia en el funcionamiento de la organización.

El objetivo del manual es servir de insumo para facilitar la comunicación y relación entre cada parte del sistema que constituye la empresa, delimitando y estructurando los niveles jerárquicos de la organización. Proporcionando una guía práctica al personal, para infórmale la naturaleza de su trabajo a fin de conseguir la eficacia posible en su funcionamiento.

Según Kellogg (2009) define el manual como "un documento que presenta sistemas y técnicas específicas para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas". Además, establece que este documento "establece un procedimiento por escrito para ejecutar algún trabajo, lo que significa que establece un método estándar para realizar una tarea específica".

El manual presenta sistemas y técnicas específicas señalando el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de

trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es una herramienta de gran utilidad y varios beneficios elaborado por el área de talento humano mediante la observación y la entrevista con los trabajadores, posee características como su fácil aplicación, se clasifica por su forma o contenido, para su elaboración se deben seguir una serie de pasos y está compuesto de requisitos, funciones generales, funciones específicas, objetivos y competencias que requiere el colaborador con el fin de lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en el puesto de trabajo.

Es una herramienta básica tanto a nivel gerencia como operativo, dirigida a facilitar la alineación organizativa para el logro de los objetivos de desarrollo en la empresa.

Ramos (2007). “El manual organizacional es una extensión o desarrollo del organigrama, en él se definen las funciones, dependencias, relaciones y responsabilidades de cada área operativa, los puestos directivos y sus equipos de trabajos”.

6.1.1 Estructura de un Manual de Organización y Funciones

- **Portada:** Incluye el nombre de la organización, el título del manual (MOF), la fecha de elaboración y la versión.
- **Índice:** Presenta una lista detallada de los temas y secciones que componen el manual, con sus respectivas páginas.
- **Introducción:** Describe el propósito del manual, su alcance, la audiencia a la que está dirigido y cómo se debe utilizar.
- **Marco legal:** Presenta la base legal que sustenta la existencia y funcionamiento de la organización, incluyendo leyes, decretos, reglamentos y otras disposiciones normativas aplicables.
- **Antecedentes históricos:** Ofrece una breve reseña de la historia de la organización, incluyendo su fundación, evolución, logros y principales hitos.
- **Misión, visión y valores:** Define de manera clara y concisa la misión, visión y valores de la organización, estableciendo su propósito, objetivos y principios rectores.

- **Estructura organizacional y funciones:** Describe la jerarquía organizacional, mostrando los diferentes niveles, unidades o departamentos y sus relaciones entre sí; además, detalla las funciones y responsabilidades asignadas a cada unidad o departamento, incluyendo los objetivos específicos, actividades principales y productos o servicios que se generan; también describe los puestos de trabajo, indicando el perfil requerido, la formación necesaria y las competencias asociadas para cada rol.
- **Glosario de términos:** Define los términos técnicos o específicos utilizados en el manual para facilitar su comprensión.
- **Anexos:** Incluye documentos adicionales que complementan la información del manual, como diagramas de flujo, matrices de responsabilidades o descripciones detalladas de puestos.

6.2 Estructura Organizativa

Utilizaremos la estructura organizacional como un marco de referencia para analizar la eficiencia y eficacia de los procesos y la toma de decisiones dentro de la empresa, lo que nos permitirá identificar áreas de mejora y proponer soluciones concretas para optimizar el desempeño organizacional.

Dice Chávez (2009) La estructura organizacional es esencial en todas las empresas, ya que define muchas características de cómo se va a organizar y tiene la función principal de establecer la autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otros aspectos.

La Estructura Organizativa es el marco dentro del cual se desenvuelve la organización, en el cual las tareas se dividen, coordinan y controlan para lograr los objetivos establecidos. Desde una perspectiva amplia, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo previsto en la organización) como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo), dando lugar a la estructura real de la organización.

6.3 Tipos de estructura

6.3.1 Estructura Formal

Utilizaremos la estructura formal para analizar cómo organizan su trabajo y establecen sus relaciones de autoridad y dependencia. La estructura formal es importante porque proporciona una guía clara para la toma de decisiones y la asignación de responsabilidades en la empresa. Además, nos permitirá identificar los diferentes tipos y características de estructuras formales que se utilizan en las empresas y analizar cómo estas estructuras afectan el desempeño organizacional.

Según Chávez (2009) La estructura formal es una organización basada en una división del trabajo establecida por los individuos que toman decisiones en la organización. Es una organización planificada, generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, descripciones de cargos, organigramas, reglas y procedimientos.

Está compuesta por las partes que integran la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo funciones, actividades, relaciones de autoridad y dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajo, asignación de recursos, y todo aquello que está previamente definido de alguna manera.

6.4 Organigrama

El organigrama tiene como finalidad desempeñar un papel informativo, permitiendo que los integrantes de la organización y las personas vinculadas a ella conozcan sus características generales, y como instrumento para el análisis estructural al poner de relieve, con la eficacia propia de las representaciones gráficas.

Según Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos (2004), el organigrama es una "representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación"

Para Enrique B. Franklin (2004), el organigrama es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen"

Jack Fleitman (2000), define el organigrama como la "representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría".

Los organigramas revelan los niveles jerárquicos, la división de funciones, las líneas de autoridad y responsabilidad, la naturaleza lineal o staff del departamento, los canales formales de comunicación, los jefes de cada grupo de empleados y las relaciones existentes entre los diferentes puestos de la empresa y en cada departamento o sección.

6.4.1 Información que visualmente aporta el organigrama

El organigrama visualmente proporciona información sobre las distintas posiciones o puestos de trabajo en la organización.

Las relaciones jerárquicas entre los miembros de la organización, definiendo una red de autoridad. También se pueden identificar las personas que desempeñan los diferentes puestos de la organización.

Las vías de comunicación condicionadas por la red de autoridad.

6.4.2 Los niveles jerárquicos

Los ámbitos de control de los diferentes niveles y los departamentos y criterios de los mismos.

6.4.3 Tipos de organigrama

6.4.3.1 Micro Administrativo

El organigrama micro administrativo es utilizado para representar las áreas o departamentos de una organización y las relaciones jerárquicas entre ellos. Este tipo de organigrama permite una visión detallada de la estructura organizativa, mostrando las funciones y responsabilidades específicas de cada área y su relación con otras áreas de la organización.

Esto permitirá tener una visión detallada de la estructura organizativa de la escuela y facilitará la definición de los cargos, funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores. Además, permitirá establecer la línea de autoridad y comunicación en

la organización, lo que facilitará la gestión de los recursos humanos y la ejecución eficiente de las tareas y proyectos en la escuela.

6.5 Descriptores de puestos

Emplearemos el término de "descriptores de puestos" con el objetivo de analizar y comprender la gestión de recursos humanos en las empresas y cómo se establecen las actividades, responsabilidades, interrelaciones internas y externas, así como el perfil requerido para cada puesto laboral en la estructura organizacional de la empresa.

La descripción de puestos es fundamental para establecer objetivos claros, definir responsabilidades y fijar estándares de rendimiento para los empleados, lo que puede mejorar la eficiencia y eficacia de la organización. También nos permitirá conocer las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para cada puesto, lo que puede ayudar a la empresa a seleccionar al personal adecuado para cada trabajo y mejorar su capacidad para retener a los empleados valiosos.

Carrasco (2009) define los descriptores de puestos como "una herramienta administrativa que describe las actividades (tareas) y las responsabilidades de los puestos existentes en una institución. También incluyen las interrelaciones internas y externas de los puestos y el perfil que se requiere para aspirar a un puesto.

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano para listar y definir las funciones y responsabilidades de cada puesto laboral incluido en la estructura organizacional de la empresa, y detallando su misión y objetivo en relación a la estrategia de la compañía. Además, se incluyen los conocimientos, habilidades y actitudes requeridos para ocupar el cargo, conocido como perfil del puesto.

6.6 Diseño de puesto de trabajo

Utilizaremos el concepto de diseño de puestos de trabajo para analizar cómo se organizan y estructuran las tareas y responsabilidades de los empleados en cada puesto específico. El diseño de puestos es fundamental para establecer los requisitos y expectativas de cada puesto, incluyendo la descripción de las funciones, habilidades necesarias, responsabilidades y recompensas para los empleados. Comprender cómo

la empresa diseña y estructura sus cargos puede ser útil para mejorar la eficiencia y productividad de los empleados, así como para mejorar la satisfacción y retención de los mismos.

Fernández (2001) opina: "El diseño de puestos de trabajo es el procedimiento metodológico que nos permite obtener toda la información relativa a un puesto de trabajo". El manual de funciones no permite obtener las actividades que se deben realizar en el puesto de trabajo dentro de la organización.

Chiavenato (2014). El diseño de los cargos es el proceso de organización del trabajo a través de las tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. Incluye el contenido del cargo, las calificaciones del ocupante y las recompensas de cada cargo para satisfacer las necesidades de los empleados y de la organización.

6.7 Puesto de Trabajo

Emplearemos el concepto de puesto de trabajo con el propósito de comprender la organización y definición de las responsabilidades y tareas de los empleados en una estructura organizacional. Al comprender el concepto de puesto de trabajo, podremos analizar cómo las empresas diseñan y asignan las responsabilidades y tareas a sus empleados, con la finalidad de lograr los objetivos de la organización, así como el impacto que esto tiene en la productividad y éxito de la empresa. Asimismo, evaluaremos cómo un diseño de puestos de trabajo adecuado puede impactar en la satisfacción y rendimiento laboral de los empleados.

Según Chiavenato (2000) un puesto laboral se define como "una entidad dentro de la estructura organizacional que distingue sus tareas y obligaciones de las demás posiciones. Estas tareas y responsabilidades corresponden al empleador ocupando el cargo y proporcionan los medios para que el personal colabore en la consecución de los objetivos de la organización."

6.8 Análisis y descripción de cargo

Utilizaremos el concepto de análisis y descripción de cargo para comprender cómo se lleva a cabo la evaluación y caracterización de los puestos laborales en las organizaciones. El análisis y descripción de cargo es una herramienta crucial en la

gestión de recursos humanos que permite a las empresas conocer en detalle las responsabilidades, habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar un puesto específico. Al entender el concepto de análisis y descripción de cargo, podremos analizar cómo las empresas utilizan esta herramienta para definir los requisitos de los puestos y cómo los empleados son evaluados y seleccionados en función de estos requisitos. Además, nos permitirá evaluar el impacto que tiene una adecuada evaluación y caracterización de los puestos en el desempeño laboral y en la productividad de la empresa.

Según García (2001) Una adecuada evaluación y caracterización de los puestos laborales debe recopilar toda la información relacionada con dichas posiciones en la organización, incluyendo el espacio físico, el ambiente laboral, las herramientas utilizadas, las funciones y tareas, las responsabilidades, los conocimientos necesarios, entre otros aspectos que directa o indirectamente afecten o puedan afectar el desempeño del puesto.

6.9 Ficha ocupacional

Utilizaremos el concepto de ficha ocupacional para analizar cómo las empresas gestionan y recopilan información sobre el perfil profesional de sus trabajadores. Entender el concepto de ficha ocupacional nos permitirá explorar cómo se mide y evalúa el desempeño de los empleados en relación con los requisitos del puesto de trabajo y cómo se utilizan los datos recopilados para la toma de decisiones en la gestión de capital humano. Además, nos permitirá analizar cómo las empresas utilizan la información de la ficha ocupacional para desarrollar planes de carrera y capacitación para sus empleados y cómo esto afecta su satisfacción laboral y rendimiento.

Lima (2012) dice que: “la ficha ocupacional es un documento que recopila información sobre el perfil profesional de un trabajador, incluyendo su formación, experiencia laboral, habilidades, competencias, responsabilidades y tareas asignadas en el trabajo”.

6.10 Perfil del cargo

Utilizaremos el concepto de perfil del cargo para comprender cómo las empresas definen las habilidades y competencias necesarias para desempeñar eficazmente un puesto en la organización. Comprender el perfil del cargo nos permitirá analizar cómo las empresas identifican y seleccionan a los candidatos adecuados para un puesto, así como evaluar la relación entre las competencias requeridas y el desempeño laboral. Además, nos permitirá examinar cómo el perfil del cargo influye en la satisfacción y el compromiso de los empleados en su trabajo.

Según Fernández (2001), el perfil de cargo es una herramienta que describe las competencias y habilidades que debe poseer una persona para desempeñar eficazmente un puesto en la organización.

6.11 Requisitos del cargo

Nos enfocaremos en el análisis de los requisitos del cargo como una herramienta clave en la selección y reclutamiento de personal en las empresas. El conocimiento de estos requisitos permitirá a las empresas definir claramente los perfiles de los candidatos ideales para ocupar un puesto, y seleccionar a aquellos que cumplan con los criterios formales necesarios para desempeñarse de manera efectiva en el trabajo. Comprender los requisitos del cargo también nos permitirá evaluar cómo las empresas adaptan estos criterios a las necesidades específicas de la organización y cómo los cambios en el mercado laboral pueden influir en la definición de estos criterios.

De acuerdo con Moscovici y Zohar (2011), los requisitos del cargo son los criterios formales que deben cumplir los candidatos para ocupar un puesto, como la formación académica, la experiencia previa, las habilidades técnicas y la capacidad para trabajar en equipo.

Lo anterior indica que los requisitos del cargo son los criterios que se deben cumplir para poder ocupar un puesto de trabajo en una organización. Estos criterios incluyen aspectos como la formación académica, la experiencia laboral previa, las habilidades técnicas y la capacidad para trabajar en equipo. En resumen, los requisitos del cargo establecen las competencias y habilidades que se esperan del candidato para desempeñar eficazmente el puesto de trabajo.

6.12 Misión

Según Bryson, J. M. (2018). La misión organizacional define el propósito fundamental de una organización y guía sus acciones y decisiones. Ayudará a describir qué hace la organización y a quién sirve, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y la comunicación de su identidad y valores. La trascendencia de la misión se encuentra en su habilidad para ofrecer una dirección clara y cohesionadora a la organización. Funciona como un faro que orienta las decisiones y actividades de la entidad, garantizando su alineación con su propósito esencial.

6.13 Visión.

Según Collins & Porras (1996) La visión organizacional es una declaración inspiradora que representa la imagen deseada del futuro de una organización. Se utilizará para guiar la toma de decisiones estratégicas y asegurar que todas las actividades estén alineadas con los objetivos a largo plazo de la organización. La importancia de la visión radica en su capacidad para proporcionar dirección estratégica, motivación y cohesión a todos los miembros de la organización.

6.14 Valores Organizacionales

Dice Robbins (2019) “los valores organizacionales son principios fundamentales y creencias compartidas que guían el comportamiento y la cultura de una organización. Nos ayudaran a representar lo que la organización valora y considera importante, influyendo en las decisiones, acciones y relaciones internas y externas de la entidad. Los valores organizacionales desempeñan un papel fundamental al establecer las normas de comportamiento y las expectativas dentro de una organización. Alinean a los empleados con los objetivos y la cultura de la empresa, promoviendo la cohesión y la consistencia en las acciones y decisiones.”

6.15 Cultura organizacional

Según Schein, E. H. (2010) la cultura organizacional abarca los valores compartidos, normas, creencias y comportamientos distintivos que caracterizan a una organización. Este elemento desempeñará un papel esencial al influir de manera significativa en las interacciones, decisiones y relaciones entre los miembros del equipo. No solo establecerá la identidad de la organización, sino que también resultará fundamental en la creación de una cohesión efectiva entre los equipos, en la motivación de los

empleados y en la capacidad de la organización para adaptarse de manera proactiva a su entorno, logrando así sus objetivos estratégicos de manera efectiva.

6.16 Entrevista

Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2012). La entrevista se define como una herramienta de diagnóstico que involucra interacción directa con miembros de la organización, esto nos permitirá obtener información detallada y contextual sobre los aspectos organizativos y funcionales de la organización. Su importancia se basa en su capacidad para proporcionar una comprensión profunda de la situación actual de la organización, permitiendo la identificación de fortalezas, debilidades y áreas de mejora. Esta información cualitativa enriquece el análisis y respalda la toma de decisiones informadas para el desarrollo y la mejora de la organización.



Capitulo I: Diagnóstico Organizacional.

1. Diagnóstico Organizacional.

1.1 Descripción de la organización

El diagnóstico organizacional llevado a cabo en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School" se ha centrado en obtener una comprensión exhaustiva de todos los aspectos generales de la institución. Esto abarca desde la distribución de las instalaciones hasta la descripción detallada del proceso educativo y la definición de los diferentes puestos de trabajo existentes en la escuela.

El objetivo principal de esta investigación fue obtener una visión clara y precisa del entorno en el que opera la escuela de inglés, para poder establecer de manera adecuada las funciones y responsabilidades en cada una de las áreas clave, como la Dirección General, el Área Administrativa, el Área Financiera, el Área de Recursos Humanos y el Área Académica.

A través de este proceso de diagnóstico, se identificaron diversas problemáticas, como la duplicidad de tareas, la falta de comunicación y coordinación, y la sobrecarga de trabajo.

Para llevar a cabo este análisis, para evaluar la situación organizacional y operativa de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", se utilizaron diversas herramientas de análisis para examinar las variables críticas que afectan el desempeño de la institución. A continuación, se detallan las herramientas utilizadas y las variables analizadas, haciendo referencia al anexo N° 1 herramientas y variables utilizadas.

1.2 Herramientas Utilizadas para el Análisis

Entrevistas Estructuradas: Se realizaron entrevistas estructuradas con el personal docente y administrativo para obtener información detallada sobre las responsabilidades laborales, la carga de trabajo y los desafíos enfrentados. Las entrevistas se diseñaron para identificar problemas específicos relacionados con la coordinación, la comunicación y la distribución de tareas.

Objetivo: Identificar las principales responsabilidades, evaluar la carga de trabajo y detectar áreas de mejora en la distribución de tareas y comunicación interna.

Observación Directa: Se llevaron a cabo sesiones de observación directa para evaluar las interacciones diarias y la dinámica del trabajo en la escuela. Se utilizó un formulario estructurado de observación para recoger datos específicos sobre la distribución de tareas y la coordinación entre el personal.

Objetivo: Evaluar la eficiencia operativa, identificar duplicidades en las tareas y observar la coordinación y comunicación entre el personal.

Se utilizó el siguiente formulario de observación para recolectar datos precisos sobre las actividades diarias y la interacción del personal:

Formulario de Observación

Fecha	Hora	Actividad Observada	Área	Responsable	Observaciones
01/02/2024	09:00 AM	Preparación de material	Docencia	Maestro 1	Duplicación de esfuerzo con Maestro 2
01/02/2024	10:00 AM	Atención al cliente	Recepción	Administrativo	Cliente esperando debido a falta de personal
01/02/2024	11:00 AM	Limpieza de aulas	Servicios	Personal de Limpieza	Coordinación efectiva observada
02/02/2024	09:00 AM	Coordinación de horarios	Dirección	Jefe Docente	Mala comunicación entre el jefe y los maestros

Variables Analizadas

1. Carga Laboral:

- Descripción: Se evaluó la cantidad de tareas asignadas a cada empleado y el tiempo dedicado a cada tarea.
- Instrumentos: Entrevistas estructuradas y observación directa.
- Anexos: Ver Anexo N° 1 anexo A para detalles de las entrevistas y observaciones.

2. Coordinación y Comunicación:

- Descripción: Se analizó la eficiencia de la comunicación interna y la coordinación entre diferentes áreas y departamentos.
- Instrumentos: Entrevistas estructuradas y observación directa.
- Anexos: Ver Anexo N° 1 anexo B para los resultados de las observaciones y entrevistas.

3. Duplicidad de Tareas:

- Descripción: Se identificaron casos en los que múltiples empleados estaban realizando tareas similares o redundantes.
- Instrumentos: Entrevistas estructuradas y observación directa.
- Anexos: Ver Anexo N° 1 anexo C para los resultados de las entrevistas y observaciones.

4. Claridad de Roles y Responsabilidades:

- Descripción: Se evaluó si los empleados comprendían claramente sus roles y responsabilidades.
- Instrumentos: Entrevistas estructuradas.
- Anexos: Ver Anexo N° 1 anexo D para los resultados de las entrevistas.

5. Eficiencia Operativa:

- Descripción: Se midió el nivel de eficiencia en las operaciones diarias y la distribución de tareas.
- Instrumentos: Entrevistas estructuradas y observación directa.
- Anexos: Ver Anexo N° 1 anexo E para los resultados de las entrevistas y observaciones.

El uso de estas herramientas de análisis permitió obtener una comprensión profunda de las variables críticas que afectan el desempeño y la eficiencia de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Las entrevistas estructuradas y la observación directa proporcionaron datos valiosos para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para abordar los desafíos identificados.



Gráfico 1: Organigrama no definido Cargos de Roadcess, Elaboración Propia.

1.3 Giro del negocio

La Escuela de Inglés Roadcess Language School es reconocida por su especialización en la oferta de cursos de inglés de alta calidad, dirigidos tanto a niños, adolescentes como a adultos. Con un enfoque pedagógico centrado en el estudiante, la escuela se dedica de manera ferviente a proporcionar una educación de excelencia que se adapte a las necesidades individuales y a los objetivos lingüísticos de cada estudiante.

La reputación de la escuela se ha forjado gracias a su enfoque práctico del idioma inglés, el cual permite a los estudiantes desarrollar habilidades comunicativas de manera efectiva. Esto se logra gracias a la calidad de los profesores, altamente capacitados y comprometidos con el éxito de los estudiantes. Además, la escuela se enorgullece de ofrecer un entorno de aprendizaje motivador y enriquecedor, donde los estudiantes pueden crecer y alcanzar sus metas lingüísticas de manera confiada y exitosa.

1.4 Servicios que presta

La Escuela de Inglés "Roadcess Language School" ofrece una variedad de servicios especializados en el aprendizaje del idioma inglés. Entre estos servicios se incluyen cursos de inglés para niños, adolescentes y adultos en diferentes modalidades (diurna, sabatina y dominical), clases personalizadas adaptadas a las necesidades de cada estudiante, material didáctico de calidad, y un enfoque pedagógico centrado en la participación activa y el desarrollo de habilidades lingüísticas tanto orales como

escritas. Los servicios se brindan en un entorno motivador y enriquecedor que promueve el aprendizaje efectivo y el crecimiento personal.

1.5 Sector al que pertenece

La Escuela de Inglés "Roadcess Language School" pertenece al sector educativo.

A continuación, se presenta una breve descripción de las instituciones que rigen sobre esta institución:

- **Ministerio de Educación:** Como órgano regulador del sector educativo, el Ministerio de Educación establece las políticas, normativas y requisitos que deben cumplir las escuelas de inglés y supervisa su cumplimiento.
- **Dirección General de Ingresos (DGI):** La DGI es la entidad encargada de la recaudación de impuestos y el cumplimiento de las obligaciones fiscales de la empresa.
- **Ministerio del Trabajo:** La escuela debe cumplir con las leyes laborales vigentes en Nicaragua, que establecen los derechos y obligaciones tanto de los empleados como de la empresa en materia de contratación, salarios, jornadas laborales, seguridad laboral, entre otros aspectos.
- **Normativas sanitarias y de seguridad:** La escuela debe cumplir con las normas y regulaciones establecidas por el Ministerio de Salud en cuanto a la seguridad e higiene de las instalaciones, así como garantizar la protección de la salud y bienestar de los estudiantes y personal.
- **Alcaldía de Managua:** El impuesto sobre bienes inmuebles y servicios municipales. Su marco legal y regulaciones municipales pueden regir aspectos como permisos, licencias, normativas de construcción y funcionamiento, así como el cumplimiento de requisitos relacionados con la seguridad y el bienestar de los estudiantes y el personal.

1.6 Marco Legal

El desarrollo del Manual de Organización y Funciones (MOF) para la Escuela de Inglés "Roadcess Language School" se sustenta en el marco legal vigente en Nicaragua, el cual abarca una variedad de leyes y normativas relevantes. Este marco legal asegura que todas las actividades y procedimientos se realicen conforme a los estándares

establecidos, garantizando la legalidad y la eficacia del funcionamiento de la institución educativa. A continuación, se detallan las principales leyes y normativas aplicables:

- **Constitución Política de la República de Nicaragua**

Artículo 80: Establece el derecho de todos los nicaragüenses a la educación, garantizando la educación como un derecho humano fundamental y estableciendo la responsabilidad del Estado en la promoción y facilitación del acceso a la educación.

Artículo 82: Define el derecho al trabajo y a condiciones laborales dignas y justas, incluyendo la protección y promoción del empleo, la estabilidad laboral, y la igualdad de oportunidades sin discriminación.

- **Ley General de Educación (Ley No. 582)**

La Ley General de Educación regula la estructura, organización y funcionamiento del sistema educativo nicaragüense. Entre sus disposiciones más relevantes se encuentran:

Artículo 7: Define los principios de la educación en Nicaragua, tales como la equidad, la calidad, la eficiencia y la participación comunitaria.

Artículo 9: Establece la obligatoriedad de contar con una estructura organizativa y un reglamento interno en todas las instituciones educativas.

Artículo 55: Regula la educación privada y establece que las instituciones educativas privadas deben cumplir con los mismos estándares de calidad que las instituciones públicas, incluyendo la elaboración de manuales de organización y funciones.

- **Código del Trabajo de Nicaragua**

El Código del Trabajo regula las relaciones laborales y establece las normas mínimas de protección a los trabajadores. En el contexto de la creación del MOF, se consideran los siguientes artículos:

Artículo 4: Establece el derecho de los trabajadores a condiciones laborales justas y favorables.

Artículo 44: Regula la contratación y las condiciones de trabajo del personal docente y administrativo.

Artículo 129: Define la obligación de los empleadores de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable.

- **Ley de Carrera Administrativa (Ley No. 476)**

Esta ley establece las normas para la administración de los recursos humanos en el sector público, incluyendo disposiciones sobre la organización y funciones del personal administrativo. Aunque se aplica principalmente al sector público, sus principios son relevantes para la gestión organizativa en cualquier institución educativa.

Artículo 5: Define los principios de la carrera administrativa, incluyendo la meritocracia, la eficiencia y la transparencia.

Artículo 10: Establece la obligación de contar con descripciones de puestos y manuales de funciones para todos los cargos.

- **Ley de Autonomía Escolar (Ley No. 413)**

Esta ley regula la autonomía de las instituciones educativas en la gestión de sus recursos y administración. Promueve la descentralización y la participación de la comunidad educativa en la toma de decisiones.

Artículo 4: Establece el principio de autonomía en la gestión administrativa y financiera de las instituciones educativas.

Artículo 7: Fomenta la participación activa de la comunidad educativa en la gestión y toma de decisiones.

- **Normativa del Ministerio de Educación (MINED)**

El Ministerio de Educación de Nicaragua establece regulaciones específicas para el funcionamiento de las instituciones educativas privadas. Algunas normativas relevantes incluyen:

Normativa para la Autorización y Funcionamiento de Centros Educativos Privados: Regula los requisitos para la autorización y operación de instituciones educativas privadas, incluyendo la necesidad de un manual de organización y funciones.

Manual de Procedimientos Administrativos para Centros Educativos: Proporciona directrices sobre la administración y gestión de centros educativos, enfatizando la importancia de una estructura organizativa clara y definida.

- **Ley de Protección de Datos Personales (Ley No. 787)**

Esta ley regula la protección de los datos personales en Nicaragua y es relevante para la gestión de la información del personal y los estudiantes en el MOF.

Artículo 6: Establece los principios de protección de datos personales, incluyendo la confidencialidad y la seguridad de la información.

Artículo 8: Define los derechos de los titulares de los datos personales y las obligaciones de los responsables del tratamiento de estos datos.

- **Ley de Igualdad de Derechos y Oportunidades (Ley No. 648)**

Esta ley promueve la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, y su aplicación es esencial en la elaboración de políticas y procedimientos en las instituciones educativas.

Artículo 5: Establece la obligación de las instituciones de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y permanencia en el empleo.

Artículo 10: Fomenta la implementación de políticas de igualdad de género en todos los niveles de la organización.

- **Reglamento Interno de Trabajo**

Cada institución educativa debe contar con un reglamento interno de trabajo que regule las relaciones laborales y las normas de conducta dentro de la organización. Este reglamento debe ser elaborado de acuerdo con las disposiciones del Código del Trabajo y las normativas específicas del MINED.

Sección I: Definiciones y alcance del reglamento interno de trabajo.

Sección II: Derechos y obligaciones de los empleados y empleadores.

Sección III: Procedimientos disciplinarios y de resolución de conflictos.

1.7 Filosofía Organizacional

La filosofía organizacional de la escuela de inglés “Roadcess Language School” está fuertemente basado en sus principios fundamentales y se alinea estrechamente con la misión y visión de la institución. Estos principios, que incluyen la excelencia académica, el aprendizaje continuo, el trato respetuoso, la colaboración y trabajo en equipo, así como el compromiso con la comunidad, son la base sobre la cual se construye la educación de calidad proporcionada por la escuela.

La búsqueda de la **excelencia académica** impulsa a la escuela a ofrecer programas educativos de alto nivel, centrándose en el desarrollo integral de las habilidades lingüísticas, la comprensión cultural y la comunicación efectiva. A través del **aprendizaje continuo**, tanto los estudiantes como el personal docente tienen la oportunidad de mantenerse actualizados y crecer en su desarrollo personal y profesional, asegurando una educación de calidad en constante evolución.

El trato respetuoso es un valor fundamental en la filosofía de la escuela, donde se promueve un ambiente inclusivo y se valora la diversidad de cada individuo. El fomento de la **colaboración** y el **trabajo en equipo** entre estudiantes, profesores y personal administrativo fortalece la experiencia educativa, potenciando los resultados y cultivando habilidades sociales y de cooperación.

La Escuela también se **compromete con la comunidad**, participando en iniciativas sociales, promoviendo la educación y contribuyendo al desarrollo local. Este compromiso refleja el enfoque holístico de la educación impartida por la institución y su contribución a un impacto positivo más amplio en la sociedad.

1.7.1 Misión

Durante el proceso de análisis realizado, se ha identificado que su misión institucional se centra en proporcionar a los estudiantes los conocimientos lingüísticos fundamentales para mejorar su formación personal, académica y profesional, con el objetivo de promover la consolidación de la interculturalidad.

La misión de la Escuela de Inglés “Roadcess Language School” es proporcionar a los estudiantes los conocimientos lingüísticos esenciales para su formación personal, académica y profesional, al tiempo que fomenta la consolidación de la interculturalidad. Busca empoderar a los estudiantes, brindándoles herramientas para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en un entorno globalizado, alineando con los objetivos de formación integral de los estudiantes y su preparación para un entorno global. Es una declaración clara y significativa que guía las acciones y decisiones de la institución en la búsqueda de brindar una educación de calidad.

La misión ha sido definida en el manual de organización y funciones. (Ver página N° 71)

1.7.2 Visión

La visión de la escuela de inglés “Roadcess Language School” es “ser una escuela líder y competitiva en la enseñanza de idiomas sin perder el compromiso con la excelencia académica ni la calidad del servicio, así como mantener el afán de mejora continua para adaptarse a las necesidades de los clientes, es una visión sólida y bien fundamentada”.

Esta visión refleja la aspiración de la escuela de destacarse en el campo de la enseñanza de idiomas y convertirse en un referente de calidad y excelencia. Al enfocarse en el liderazgo y la competitividad, la escuela busca mantenerse a la vanguardia de las mejores prácticas y ofrecer un servicio educativo de alto nivel. La importancia dada a la excelencia académica demuestra el compromiso de la institución con la formación de calidad y el desarrollo de habilidades lingüísticas sólidas en sus estudiantes.

Asimismo, la visión destaca la importancia de la calidad del servicio y la adaptabilidad a las necesidades de los clientes. Reconociendo que los clientes son el centro de su actividad, la escuela se esfuerza por brindar una experiencia educativa satisfactoria, atendiendo las demandas y expectativas de sus estudiantes. La búsqueda constante de la mejora continua muestra la mentalidad de la escuela de no conformarse con los logros actuales, sino de estar siempre abierta a nuevas ideas y enfoques para brindar una educación de calidad y satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes.

1.7.3 Valores

Los valores establecidos en la escuela de inglés “Roadcess Language School” reflejan una base sólida para el desarrollo académico y personal de sus estudiantes, así como para el funcionamiento efectivo de la institución.

El valor de la **excelencia académica** destaca el compromiso de la escuela con la calidad y el alto rendimiento en la enseñanza y el aprendizaje del idioma inglés. Mediante la promoción de estándares elevados, la escuela busca proporcionar una educación de calidad que prepare a los estudiantes para el éxito académico y profesional.

La **integridad** es otro valor fundamental, enfatizando la importancia de la honestidad, la transparencia y el respeto en todas las interacciones. La escuela busca crear un ambiente de confianza y respeto mutuo tanto dentro como fuera de la institución, fomentando una comunidad ética y responsable.

La **innovación** es valorada en la escuela, estimulando la creatividad y la búsqueda constante de nuevas formas de enseñanza y aprendizaje. Reconociendo las necesidades cambiantes de los estudiantes, la institución adopta tecnologías educativas de vanguardia y se adapta a las últimas tendencias en el campo de la educación.

El **respeto cultural** es otro valor clave, que destaca la valoración y aprecio por la diversidad cultural. La escuela promueve un ambiente inclusivo donde se respetan y celebran las diferencias culturales de los estudiantes y el personal, fomentando la comprensión y el intercambio intercultural.

El **trabajo en equipo** es valorado en la escuela, reconociendo que la colaboración y la sinergia entre estudiantes, profesores y personal administrativo potencian los resultados y enriquecen la experiencia educativa. Se promueve un ambiente de apoyo y respeto mutuo, donde se fomenta la cooperación y el trabajo en equipo.

La **orientación al cliente** es un valor que refleja el enfoque de la escuela en satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes. La escuela se compromete a

brindar un servicio de calidad y establecer relaciones duraderas basadas en la confianza y la satisfacción del cliente.

La **disciplina** es considerada un valor fundamental en la escuela. Se promueve entre los estudiantes el cumplimiento de normas, reglas y horarios establecidos, así como el compromiso con el estudio y la dedicación en el proceso de aprendizaje. La disciplina se valora como una habilidad esencial para el desarrollo personal y académico, contribuyendo al éxito en el aprendizaje del idioma inglés.

Los valores establecidos en la escuela de inglés "Roadcess Language School" reflejan un enfoque integral hacia la educación, promoviendo la excelencia académica, la integridad, la innovación, el respeto cultural, el trabajo en equipo, la orientación al cliente y la disciplina. Estos valores son fundamentales para crear un ambiente educativo enriquecedor y orientado al éxito, tanto para los estudiantes como para el personal de la institución.

1.7.4 Evaluación de los elementos de la filosofía organizacional

Para evaluar los elementos de la filosofía organizacional de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School" basado en el contenido proporcionada, se deben seguir los siguientes pasos:

Enfoque y Herramientas Utilizadas (Ver anexo 2 Evaluación de la filosofía institucional)

1. Revisión Documental:

Objetivo: Determinar la claridad y coherencia de los elementos de la filosofía institucional.

Procedimiento: Revisar los documentos internos de la escuela que describen la misión, visión, valores y objetivos institucionales.

2. Entrevistas Estructuradas con Personal Clave:

Objetivo: Evaluar la alineación del personal con la misión, visión y valores de la escuela, así como su comprensión y compromiso con estos elementos.

Procedimiento: Realizar entrevistas con los socios fundadores, el director general y otros miembros clave del personal administrativo y docente.

3. Observación Directa:

Objetivo: Identificar la coherencia entre la filosofía institucional declarada y las acciones observadas en el entorno escolar.

Procedimiento: Observar las actividades diarias y eventos especiales para ver cómo se manifiestan los elementos de la filosofía institucional en la práctica cotidiana.

Resultados de la Evaluación

1. Misión:

- Revisión Documental:

La misión de la escuela está definida en los documentos institucionales, destacando el compromiso con la enseñanza de inglés de alta calidad y la formación integral de los estudiantes.

- Entrevistas:

El personal clave comprende y está alineado con la misión de la escuela, aunque se identificaron áreas donde la comunicación podría mejorar para asegurar una implementación más consistente.

- Observación Directa:

Las actividades observadas reflejan en gran medida la misión de la escuela, con un enfoque en la calidad educativa y el desarrollo integral de los estudiantes.

2. Visión:

- Revisión Documental:

La visión de la escuela está claramente articulada, enfocándose en convertirse en una institución líder en la enseñanza del inglés y en el desarrollo de competencias globales.

- Entrevistas:

El personal entiende la visión a largo plazo de la escuela, aunque algunos sugieren la necesidad de más recursos y capacitación para alcanzar los objetivos establecidos.

- Observación Directa:

Se observa un esfuerzo constante por mejorar y modernizar las prácticas educativas, aunque se identificaron oportunidades para fortalecer la infraestructura.

3. Valores:

- Revisión Documental:

Los valores institucionales, como la integridad, la excelencia y el respeto, están claramente definidos y promovidos en los documentos institucionales.

- Entrevistas:

El personal manifiesta un fuerte compromiso con los valores de la escuela, aunque se identificó la necesidad de más actividades de integración y formación en valores.

- Observación Directa:

Las interacciones observadas entre el personal y los estudiantes reflejan los valores de respeto y excelencia, aunque se podrían implementar más iniciativas para promover la integridad y la colaboración.

La evaluación de los elementos de la filosofía organizacional de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School" revela una alineación general con la misión, visión, y valores. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la comunicación, la planificación y la implementación práctica de estos elementos. Las recomendaciones incluyen:

- Fortalecer la comunicación interna sobre la misión, visión y valores.
- Implementar más actividades de formación en valores y de integración.
- Mejorar la infraestructura y los recursos didácticos para apoyar la visión de crecimiento y excelencia.

1.8 Estructura Organizacional

1.8.1 Tipo de estructura organizacional

Durante el diagnóstico realizado, se identificó la falta de una estructura organizacional definida como uno de los principales desafíos a abordar. Esta situación tiene un impacto significativo en las operaciones diarias de la escuela y en la eficiencia de sus actividades. La ausencia de roles y responsabilidades claras genera confusión entre el personal, resultando en la duplicidad de tareas y dificultades en la comunicación interna. Por lo tanto, se dificulta la toma de decisiones, la asignación de recursos y la implementación de estrategias efectivas. Estas limitaciones afectan la productividad general de la escuela y también tienen repercusiones en la experiencia educativa de los estudiantes. La falta de una guía clara para los roles y responsabilidades dificulta la coordinación de actividades, generando retrasos y obstáculos en la planificación y ejecución de proyectos.

¿Cómo está organizada, la forma de trabajo, que niveles existen? ¿Qué niveles jerárquicos hay?

Se identificó la falta de una estructura organizacional claramente definida como uno de los principales desafíos. Inicialmente, la escuela operaba con tan solo 3 maestros, quienes asumían múltiples funciones sin contar con una guía o coordinación establecida. A medida que la escuela ha experimentado crecimiento, se han tomado medidas para abordar estos desafíos, como la contratación de personal adicional, incluyendo personal de caja y personal de limpieza.

Sin embargo, aún no se ha establecido una estructura organizativa formal ni se han implementado niveles jerárquicos claros. La organización sigue funcionando de manera informal, basándose en responsabilidades específicas asignadas a cada empleado. Aunque se ha ampliado el equipo con la contratación de personal de caja y limpieza para satisfacer las necesidades en aumento, todavía falta una guía clara que detalle los perfiles requeridos y las funciones específicas de cada puesto de trabajo. La falta de una estructura organizativa definida dificulta la coordinación y comunicación entre las diferentes áreas, así como la claridad en los niveles de autoridad y la toma

de decisiones. Como consecuencia, es notable la duplicidad de tareas y falta de eficiencia en el servicio al cliente.

Se ha constatado que la escuela carece de una estructura organizacional claramente definida. A pesar de los esfuerzos realizados, la escuela sigue operando de manera informal y sin una guía adecuada para los roles y responsabilidades. Esta situación afecta la coordinación, la comunicación y la eficiencia en general. Para superar estos desafíos, se recomienda establecer una estructura organizacional sólida y definida, que especifique claramente los perfiles requeridos y las funciones de cada puesto, lo que permitirá una mejor coordinación, una comunicación más efectiva y una mayor eficiencia en el servicio al cliente.

1.9 Descripción de cargos

Se identificó una carencia en la formalización de las descripciones de cargos. La ausencia de estos documentos tiene un impacto negativo en la escuela, al dificultar la claridad y comprensión de las responsabilidades y funciones asociadas a cada puesto de trabajo.

La falta de descripciones de cargos ha generado desafíos en diversas áreas de la institución. En primer lugar, ha dificultado el proceso de contratación de nuevo personal, ya que no se cuenta con un marco claro que defina las tareas y requisitos de cada puesto. Asimismo, la evaluación del desempeño de los empleados existentes se ve afectada, al carecer de una referencia precisa que indique las expectativas y criterios de evaluación de cada función.

Se ha evidenciado que la escuela carece de un documento que describa y normalice las acciones de cada puesto. Esta carencia ha generado confusión, falta de dirección y dificultades en la capacitación y evaluación del personal. Para superar estos desafíos, se recomienda implementar un documento que detalle de manera precisa y exhaustiva las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo. De esta forma, se mejorará la claridad de roles, la eficiencia operativa y el desarrollo del personal en la escuela.

1.10 Gestión de recursos humanos

El análisis, respaldado por entrevistas al personal de la organización, muestra que la escuela no cuenta con un sistema formal de Gestión de Recursos Humanos. En la actualidad, los tres socios de la institución gestionan la contratación del personal de manera no estructurada. Estos hallazgos se basan en información concreta recopilada durante nuestra investigación. **(Ver anexo 3 entrevista socio).**

Esta falta de estructura presenta desafíos significativos. Primero, la ausencia de políticas claras en la contratación conduce a decisiones subjetivas, afectando la calidad de nuevos empleados y la eficiencia en la gestión de recursos humanos.

Además, la carencia de procesos estándar, como evaluación del desempeño y desarrollo profesional, limita el crecimiento y retención del talento clave. Nuestro diagnóstico respalda estas conclusiones, destacando el impacto negativo de la falta de una función de Recursos Humanos formal en la gestión del personal y las prácticas organizativas.

En el contexto del primer capítulo, al realizar un análisis detallado de la situación actual en la escuela de inglés “Roadcess Language School” en relación con su estructura organizativa y funciones, se lograron identificar los siguientes aspectos:

En la estructura organizacional, se observó que la escuela enfrenta una falta de definición clara en cuanto a roles y responsabilidades, lo que genera confusión, duplicidad de tareas y dificultades en la comunicación interna.

Asimismo, se detectó la ausencia de descripciones de cargos formalizadas. Esta falta de documentación dificulta la claridad, consistencia y capacitación del personal, así como la evaluación del desempeño y la gestión de recursos humanos.

En relación a los valores y la filosofía organizacional, se destacó que la escuela se compromete con la excelencia académica, la integridad, la innovación, el respeto cultural, el trabajo en equipo, la orientación al cliente y la disciplina. Estos valores están alineados con las prácticas y enfoques educativos de la escuela, promoviendo un ambiente de calidad, respeto, colaboración y crecimiento personal.

A su vez, se identificaron áreas de mejora en la estructura organizacional, la documentación administrativa y la gestión de recursos humanos, mientras se reconoció la alineación de los valores y la filosofía organizacional con las acciones de la escuela. Estas recomendaciones proporcionaron una base sólida para mejorar la eficiencia operativa, la calidad educativa y el desarrollo del personal en la escuela de inglés Roadcess Language School.



Capítulo II: Manual de Organización y Funciones.

2.1 Introducción.

En este segundo capítulo se implementó el diseño y establecimiento de la estructura organizativa de la Escuela de Inglés “Roadcess Language School”, basado en el análisis realizado en el capítulo anterior. Se abordaron los elementos esenciales para garantizar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios educativos. Se detalla la creación de un organigrama que refleje las funciones clave de los puestos de trabajo y se planifica la distribución eficiente de responsabilidades y recursos humanos. Además, se elabora un Manual de Organización y Funciones (MOF) como herramienta fundamental para clarificar y documentar las responsabilidades asociadas con cada puesto de trabajo en la escuela.

2.2 Propuesta de organigrama para la escuela de inglés “Roadcess Language School”

La propuesta busca integrar nuevos roles, como el Director General, Recursos Humanos y el Analista de Marketing, con el objetivo de fortalecer la administración y selección de personal, así como mejorar la promoción y visibilidad de la institución. Cada uno de estos roles desempeña funciones críticas para el buen funcionamiento de la escuela.

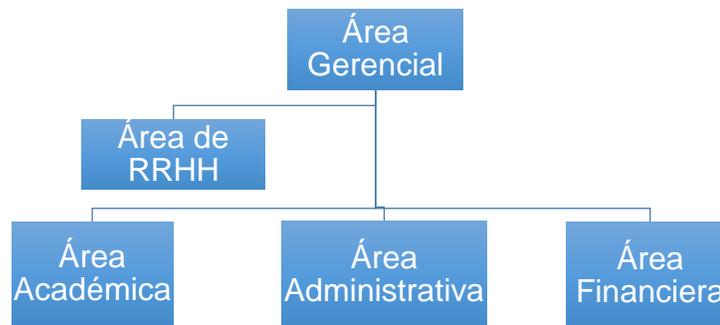


Gráfico 2: Propuesta de Organigrama por Áreas de Roadcess
Elaboración Propia.



Gráfico 3: Propuesta de Organigrama por Cargo de Roadcess, Elaboración Propia.

Área	Nombre del puesto	No. De Plazas
ÁREA GERENCIAL	Director General	1
	Especialista de RRHH	1
ÁREA ACADÉMICA	Responsable Académico	1
	Supervisor	1
	Docentes	8
ÁREA ADMINISTRATIVA	Responsable Administrativo	1
	Analista de Marketing	1
	Recepcionista	1
	Conserje	2
ÁREA FINANCIERA	Responsable Financiero	1
	Contador	1
	Cajero	1
Total		20

Tabla 1 Lista de puestos. Fuente de elaboración propia

2.2.1 Descripción General del Organigrama

Se ha implementado una estructura organizativa funcional jerárquica, la cual se caracteriza por la agrupación de puestos de trabajo según sus funciones y una clara cadena de mando. Esta estructura facilita la comprensión de la organización, define roles y responsabilidades, y busca mejorar la eficiencia operativa mediante la asignación específica de tareas.

Esta estructura funcional jerárquica resulta adecuada para la escuela de inglés “Roadcess Language School” ya que promueve la coordinación entre áreas, facilita la toma de decisiones y la comunicación, y evita la duplicación de esfuerzos. Se espera que esta estructura contribuya al logro eficiente y eficaz de los objetivos de la institución educativa.

2.2.2 Análisis de los puestos propuestos.

Se realizó la implementación de nuevos puestos para alinear las responsabilidades del personal con los objetivos académicos, mejorando así la eficacia organizacional.

2.2.2.1 Director General

El director general desempeña un papel central en la alta dirección de la institución. Esta posición, seleccionada a través de un riguroso proceso de talento humano, tiene la responsabilidad de liderar la junta directiva, asegurando la rentabilidad y el crecimiento sostenible de la escuela. Entre sus funciones destacan la atención prioritaria a los clientes clave, la gestión eficiente de recursos financieros, la supervisión de metas internas junto al equipo gerencial, y la garantía del cumplimiento del presupuesto. Su liderazgo es fundamental para establecer la visión estratégica de la institución y mantener altos estándares de calidad académica.

2.2.2.2 Responsable Administrativo

El responsable Administrativo es un profesional clave en la gestión operativa de la institución. Designado por sus competencias administrativas, se encarga de supervisar y coordinar las tareas administrativas diarias. Entre sus responsabilidades se incluyen supervisión de la gestión de la recepción y atención al cliente, coordinación de actividades logísticas, administración y mantenimiento de base de datos y la

implementación de políticas internas. Su labor eficiente contribuye al funcionamiento organizado y fluido de la institución.

2.2.2.3 Responsable Financiero

El responsable Financiero asume la responsabilidad de la gestión financiera integral de la institución. Nombrado por su experiencia en finanzas, se encarga de la elaboración y supervisión de presupuestos, la gestión de cuentas, la presentación de informes financieros y la toma de decisiones estratégicas en colaboración con el equipo directivo. Su papel es crucial para asegurar la estabilidad económica y el uso eficiente de los recursos financieros de la institución.

2.2.2.4 Responsable académico

El responsable académico juega un papel esencial en el diseño y supervisión de los programas académicos. Nombrado por méritos académicos y experiencia, este profesional trabaja estrechamente con el director general y otros miembros del equipo directivo para garantizar la excelencia educativa. Entre sus responsabilidades se incluyen la supervisión y coordinación de las actividades del personal docente, evaluación del desempeño del personal y retroalimentación y la implementación de estrategias pedagógicas innovadoras. Su labor contribuye significativamente a la calidad y relevancia de la oferta educativa de la escuela.

2.2.2.5 Especialista de Recursos Humanos

El Especialista de Recursos Humanos desempeña un rol fundamental en la gestión del talento. Con selección basada en competencias en recursos humanos, este profesional se encarga de procesos de selección, gestión del desempeño, capacitación y desarrollo del personal. Su labor contribuye al ambiente laboral positivo y al desarrollo profesional de los colaboradores.

2.2.2.6 Cajero

El puesto de Caja está destinado a la gestión de transacciones financieras diarias. Este profesional, seleccionado por su confiabilidad y habilidades en manejo de efectivo, se encarga de las operaciones de caja, la conciliación de ingresos y egresos, y la atención a clientes en gestiones de pago. Su labor contribuye a mantener la transparencia y la eficiencia en las operaciones financieras de la institución.

2.2.2.7 Contador

El Contador juega un papel crucial en la gestión financiera y contable de la institución. Esta posición, ocupada por un profesional altamente calificado y con experiencia en el campo de la contabilidad, tiene la responsabilidad de registrar, analizar y reportar de manera precisa todas las transacciones contables de la escuela. Entre sus funciones destacan la preparación de estados financieros, la elaboración de presupuestos, la gestión de nóminas y la coordinación con auditores externos. Además, el contador colabora estrechamente con la alta dirección para proporcionar análisis financieros oportunos y asesoramiento estratégico que contribuya al crecimiento sostenible y la toma de decisiones informadas de la institución.

2.2.2.8 Supervisor

El Supervisor de Docentes desempeña un papel esencial en el mantenimiento de los estándares académicos y la calidad del proceso educativo. Esta posición, seleccionada meticulosamente por su experiencia y habilidades pedagógicas, tiene la responsabilidad de supervisar y apoyar al cuerpo docente en la implementación efectiva del plan de estudios, asegurando la excelencia en la enseñanza y el aprendizaje. Entre sus funciones destacan la evaluación del desempeño docente, la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias para el desarrollo profesional del personal académico. Su liderazgo y orientación son fundamentales para promover un ambiente de aprendizaje estimulante y el cumplimiento de los objetivos educativos de la institución.

2.2.2.9 Analista de Marketing

El profesional de Marketing juega un papel crucial en la promoción y posicionamiento de la institución en el mercado educativo. Seleccionado por su experiencia en marketing, este miembro del equipo se encarga del diseño e implementación de estrategias de marketing, la gestión de la imagen institucional y la atracción de nuevos estudiantes. Su contribución es esencial para el crecimiento y la visibilidad de la escuela.

2.2.2.10 Docente

Los docentes son profesionales altamente calificados y comprometidos con la excelencia educativa. Seleccionados por sus competencias pedagógicas y académicas, tienen la responsabilidad de impartir clases, diseñar material didáctico y contribuir al desarrollo integral de los estudiantes. Su labor es fundamental para el éxito académico de la escuela.

2.2.2.11 Recepcionista

El personal desempeña un papel crucial en la atención al cliente y la gestión de la recepción. Seleccionado por sus habilidades de comunicación y atención al detalle, este profesional se encarga de recibir a estudiantes y visitantes, gestionar llamadas telefónicas y proporcionar información relevante sobre la institución.

2.2.2.12 Conserje

El Conserje contribuye al mantenimiento y la seguridad de las instalaciones. Seleccionado por su fiabilidad y habilidades en tareas de mantenimiento básicas, se encarga de la limpieza, el orden y la seguridad de los espacios físicos. Su labor es esencial para crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el trabajo en la institución.

2.2.3 Distribución de puestos propuestos.

La distribución de puestos de trabajo en Roadcess Language School se concibe como una herramienta esencial para la gestión eficiente de la institución. Este proceso estratégico permite no solo controlar la carga laboral, sino también adecuarla a las

necesidades específicas de cada área, optimizando así los procesos internos. La descripción y distribución de los puestos propuestos se ha llevado a cabo con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y proporcionar a los empleados un entorno laboral que se ajuste de manera óptima a sus habilidades y responsabilidades.

A continuación, se detalla la distribución de los puestos propuestos en áreas específicas, buscando una integración coherente y sinérgica en la estructura organizacional de la escuela de inglés “Roadcess Language School”.

2.2.3.1 Área gerencial.

El área gerencial en la escuela de inglés “Roadcess Language School” desempeña un papel crucial en la formulación de estrategias y la toma de decisiones. Se propone la creación del puesto de Director General, quien liderará la junta directiva y supervisará las operaciones globales de la institución. Este puesto será fundamental para establecer la visión, misión y metas institucionales, así como para representar a la empresa ante entidades externas.

- Director General

2.2.3.2 Área de Recursos Humanos

El Especialista de Recursos Humanos despliega su labor en la gestión integral del talento humano, desde la selección y capacitación hasta el desarrollo y retención del personal.

- Especialista de recursos humanos

2.2.3.3 Área Administrativa y Financiera.

El eficiente desempeño administrativo y financiero constituye un pilar fundamental para el éxito operativo de la escuela. Dentro de esta área, se destacan roles clave que garantizan la gestión óptima de los recursos y el cumplimiento de las metas institucionales. El responsable Administrativo lidera la coordinación de las labores administrativas cotidianas, asegurando la eficacia en los procesos internos.

Por otro lado, el responsable Financiero asume la responsabilidad de administrar los recursos económicos de manera equilibrada, elaborando informes financieros detallados para respaldar la toma de decisiones estratégicas.

Asimismo, el Contador se encarga de llevar a cabo el registro y análisis preciso de las transacciones financieras, garantizando el cumplimiento de las obligaciones contables y fiscales. Para las operaciones de caja y manejo de efectivo, se designa al Cajero, quien vela por la precisión y seguridad en las transacciones financieras.

En el ámbito de la promoción y difusión institucional, el área cuenta con un analista de Marketing, encargado de desarrollar estrategias efectivas para fortalecer la presencia de la institución en el mercado. Además, para la atención y gestión de la recepción, se designa a un Recepcionista, quien proporciona un servicio acogedor y eficiente a clientes y visitantes.

Por último, para el cuidado y mantenimiento de las instalaciones, se incorpora un Conserje, quien garantiza un entorno limpio, seguro y ordenado para la comunidad educativa.

- Responsable Administrativo
- Responsable Financiero
- Contador
- Cajero
- Analista de Marketing
- Recepcionista
- Conserje

2.2.3.4 Área Académico

El área académica se fortalecerá con la incorporación del responsable Académico, el Supervisor y los Docentes. El responsable Académico lidera la gestión de los aspectos educativos, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y el desarrollo de programas académicos innovadores. El Supervisor, por su parte, supervisa el desempeño del personal docente y coordina las actividades pedagógicas para asegurar la excelencia en la enseñanza. Por último, los Docentes, como protagonistas del proceso de aprendizaje, imparten conocimientos y habilidades lingüísticas, creando un entorno educativo dinámico y enriquecedor para los estudiantes.

- Responsable Académico
- Supervisor
- Docentes

2.3 Definición del perfil de los cargos en la empresa

Al concluir la propuesta para una estructura organizativa y funcional eficiente en la escuela de inglés “Roadcess Language School”, es vital analizar la naturaleza de los roles existentes y propuestos con el fin de coordinar todas las áreas y lograr un mejor alcance corporativo.

El análisis de los puestos implica determinar las actividades laborales para mostrar los requisitos y descripciones de cada rol. Esta información es crucial para la selección de empleados, evaluación, capacitación y diseño de tareas.

Asimismo, la descripción de los cargos es una fuente básica de información para la planificación de recursos humanos. Es necesaria para la distribución de la carga laboral, definición de tareas, responsabilidades, incentivos y administración salarial.

Una vez completada la descripción, se procede con el análisis de los puestos. Es decir, una vez identificado el contenido, se examina el rol en relación con los requisitos que impone a su ocupante. Esto se realiza mediante la elaboración de fichas de descripción y análisis de puestos, donde se evalúan los requisitos físicos, intelectuales, responsabilidades adquiridas y condiciones laborales en las que se desempeña cada empleado por posición.

Es importante destacar que los objetivos del análisis y descripción de los cargos en la escuela de inglés “Roadcess Language School” son los siguientes:

- Mejorar el rendimiento y la productividad de la institución, adaptando las capacidades humanas a los requisitos de cada puesto.
- Definir y delimitar las responsabilidades de los trabajadores para su conocimiento y el de la dirección.
- Establecer relaciones entre departamentos y roles laborales.
- Ubicar adecuadamente cada categoría dentro del organigrama de la escuela.

2.4 Análisis del perfil del cargo

La evaluación detallada de los perfiles de cada cargo es esencial para comprender las funciones, habilidades y requisitos particulares asociados con cada puesto. Este proceso integral permite una revisión exhaustiva de las necesidades específicas y competencias esenciales requeridas para llevar a cabo eficientemente las responsabilidades asignadas.

Para llevar a cabo este análisis, se aplicó un enfoque mixto que incluyó entrevistas con el equipo directivo, a los empleados, a los estudiantes y observación directa en todas las áreas de la institución (**ver apéndices 1, 2 y 3** para detalles específicos de entrevista y **ver anexo 1 herramientas y variables utilizadas**). La combinación de estos métodos proporcionó una visión holística de las responsabilidades y requisitos de cada puesto.

El análisis del perfil de los cargos en la escuela se centra en identificar los elementos clave de cada posición, tales como responsabilidades específicas, habilidades necesarias, requisitos educativos y otros aspectos relevantes. La información recopilada se traducirá en fichas de descripción de cargos, proporcionando un marco detallado de los requisitos y condiciones laborales específicas de cada puesto en la escuela de inglés “Roadcess Language School”. Este enfoque contribuirá significativamente a la optimización de las estructuras de trabajo, mejorará la productividad y asegurará la alineación efectiva de las funciones con los objetivos institucionales.

2.5 Fichas de descripción de los cargos

Las fichas de descripción de cargos en la escuela de inglés “Roadcess Language School” desempeñan un papel esencial al detallar las responsabilidades y requisitos asociados con cada puesto. Basadas en entrevistas, observación directa y consultas (**ver apéndices 1, 2 y 3** para detalles específicos de entrevista y **ver anexo 1 herramientas y variables utilizadas**), estas fichas ofrecen una visión clara de funciones, responsabilidades, requisitos educativos y habilidades esenciales. Este enfoque sistemático no solo guía a los empleados actuales, sino que también facilita decisiones técnicas y contribuye al equilibrio organizacional, asegurando que cada miembro del equipo esté alineado con los objetivos institucionales. La constante actualización de estas fichas es clave para adaptarse a los cambios dinámicos y garantizar una gestión efectiva de recursos humanos en la institución.

A continuación, detallamos las fichas de descripción de los cargos que tendrá la escuela:

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Director General.	División:	Gerencia
N° Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	4
<u>Descripción Genérica:</u>			
Dirige las operaciones de la institución, planifica estrategias, supervisa el desempeño general y toma decisiones cruciales para el éxito del negocio.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Responsable de liderar la institución, establecer la visión estratégica, supervisar el rendimiento del personal y garantizar el cumplimiento de los objetivos.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en educación, administración de empresas, o un campo relacionado. Un grado avanzado (como un máster o doctorado) puede ser preferido. • Experiencia en gestión educativa o administrativa. • Habilidades avanzadas de liderazgo y comunicación • Capacidad para desarrollar estrategias educativas innovadoras. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud para trabajar en una oficina • Capacidad para trabajo bajo presión. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar e implementar la visión y estrategia educativa de la institución. • Supervisar y liderar a todo el personal administrativo, financiero y académico. • Garantizar el cumplimiento de los estándares educativos y de calidad. • Establecer y mantener relaciones efectivas con padres, estudiantes y la comunidad en general. • Gestionar eficientemente los recursos financieros y humanos para el crecimiento y desarrollo de la escuela. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 2 Descripción del puesto Director General.

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Especialista de Recursos Humanos	División:	Administrativa
N° Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	0
<u>Descripción Genérica:</u>			
Gestiona las políticas y procedimientos de recursos humanos, recluta, selecciona y desarrolla al talento humano de la organización.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de planificar y coordinar las actividades del departamento de recursos humanos, reclutar personal, administrar nóminas y beneficios, implementar programas de desarrollo del personal.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Recursos Humanos, Psicología Organizacional o campo relacionado. • Experiencia previa en gestión de recursos humanos, preferiblemente en el sector educativo. • Conocimientos sólidos de legislación laboral y prácticas de contratación. • Habilidades interpersonales y capacidad para manejar conflictos laborales. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud para trabajar en un entorno de oficina • Habilidades de comunicación y negociación. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal. • Administrar los programas de capacitación y desarrollo del personal. • Mantener registros precisos de la gestión de recursos humanos y garantizar el cumplimiento de políticas laborales y regulaciones. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 3 Descripción del puesto Especialista de Recursos humanos.

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Responsable Académico	División:	Académica
N° Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	9
<u>Descripción Genérica:</u>			
Supervisa las actividades académicas, garantiza la calidad educativa y promueve la excelencia en la enseñanza.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de coordinar el desarrollo académico de la institución, implementar programas educativos, supervisar y evaluar el desempeño del personal docente.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Educación con mención en inglés, Pedagogía o campo relacionado. • Experiencia previa en gestión académica, preferiblemente en el ámbito de la enseñanza del idioma inglés. • Conocimientos sólidos de metodologías de enseñanza y evaluación. • Capacidad para diseñar planes de estudio y evaluar el desempeño del personal docente. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud para trabajar en un entorno educativo • Capacidad para comunicarse eficazmente. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y coordinar el desarrollo de planes de estudio • Supervisar la implementación de programas educativos • Evaluar el rendimiento académico. • Proporcionar apoyo y orientación pedagógica al personal docente. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 4 Descripción del puesto Responsable Académico.

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Supervisor	División:	Académico
N° Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	8
<u>Descripción Genérica:</u>			
Supervisa el desempeño académico del personal docente, brinda apoyo y orientación pedagógica, y garantiza el cumplimiento de los estándares educativos.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de observar y evaluar el desempeño de los docentes, proporcionar retroalimentación constructiva, colaborar en la planificación de actividades académicas.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Educación con mención en inglés, Pedagogía o campo relacionado. • Experiencia previa en enseñanza y supervisión de personal docente, preferiblemente en el ámbito de la enseñanza del inglés como segundo idioma. • Conocimientos de metodologías de enseñanza y evaluación. • Habilidades de liderazgo y capacidad para brindar retroalimentación constructiva. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud para trabajar en un entorno de oficina • Habilidades de observación y análisis. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y evaluar el desempeño del personal docente, proporcionando orientación y apoyo según sea necesario. • Colaborar con el responsable académico en el diseño e implementación del plan de estudios y la formación del personal docente. • Garantizar el cumplimiento de estándares de calidad académica y requisitos regulatorios en el proceso de enseñanza. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 5 Descripción del puesto Supervisor de Supervisor

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Docente	División:	Académico
N° Total de cargo:	8	Subordinados a cargo:	0
<u>Descripción Genérica:</u>			
Imparte clases y actividades educativas, diseña materiales didácticos y evalúa el progreso académico de los estudiantes.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de planificar y dictar clases, elaborar materiales didácticos, evaluar el desempeño académico de los estudiantes.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Enseñanza del Inglés como segundo Idioma • Experiencia previa en enseñanza de inglés como segundo idioma. • Conocimientos sólidos de metodologías de enseñanza y desarrollo de materiales didácticos. • Dinámico, con excelentes habilidades de comunicación. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de comunicación y manejo de grupos. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y llevar a cabo clases de inglés según el plan de estudios establecido y las necesidades de los estudiantes. • Evaluar el progreso del estudiante y proporcionar retroalimentación para apoyar su aprendizaje. • Fomentar un ambiente de aprendizaje positivo y motivador que promueva la participación y el éxito del estudiante. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 6 Descripción del puesto Docente

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Responsable Administrativo	División:	Administración
N° Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	4
<u>Descripción Genérica:</u>			
Supervisa y coordina las actividades administrativas, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de gestionar las tareas administrativas diarias, coordinar el trabajo del personal administrativo, asegurar el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidos.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Administración de Empresas, Finanzas o campo relacionado. • Experiencia previa en funciones administrativas, preferiblemente en el sector educativo. • Conocimientos sólidos de software de contabilidad y gestión administrativa. • Habilidades analíticas y capacidad para resolver problemas. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud para trabajar en una oficina • Habilidades organizativas y de comunicación. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y supervisar las actividades administrativas y operativas de la escuela. • Gestionar el flujo de información entre departamentos y garantizar la eficiencia en los procesos. • Supervisar el mantenimiento de registros financieros y la preparación de informes. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 7 Descripción del puesto Responsable Administrativo.

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Analista de Marketing	División:	Administrativo
N° Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	0
<u>Descripción Genérica:</u>			
Desarrolla estrategias de marketing para promocionar los productos o servicios de la empresa, identifica oportunidades de mercado y coordina campañas			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de diseñar y ejecutar estrategias de marketing, realizar análisis de mercado, coordinar campañas publicitarias y promocionales.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Marketing, Comunicaciones o campo relacionado. • Experiencia previa en marketing digital, preferiblemente en el sector educativo. • Conocimientos sólidos de estrategias de marketing y análisis de mercado. • Habilidades creativas y capacidad para desarrollar campañas efectivas. • Habilidades en programas de edición tales como el paquete Adobe. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud para trabajar en un entorno de oficina • Habilidades creativas y de comunicación. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias de marketing para promocionar los programas educativos de la escuela. • Gestionar la presencia en línea de la escuela a través de redes sociales. • Analizar datos de mercado y retroalimentación de los clientes para ajustar las estrategias de marketing. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 8 Descripción del puesto Analista en Marketing.

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Recepcionista	División:	Administrativo
N° Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	0
<u>Descripción Genérica:</u>			
Atiende a los visitantes y clientes, gestiona las llamadas telefónicas, y realiza tareas administrativas básicas.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de recibir a los visitantes, atender llamadas telefónicas, gestionar la correspondencia, proporcionar información sobre los cursos de inglés.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Educación secundaria completa. • Experiencia previa en atención al cliente o recepción, preferiblemente en el sector educativo. • Conocimientos básicos de computación y dominio de paquete Office. • Habilidades de comunicación y capacidad para trabajar bajo presión. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para manejar múltiples tareas y responder a las necesidades de los visitantes y llamadas telefónicas. • Excelente Presentación. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la recepción de la escuela, atendiendo a visitantes, padres y estudiantes. • Coordinar citas y reuniones, y proporcionar información sobre los cursos. • Mantener el orden en el área de recepción y asegurar un ambiente acogedor para los visitantes. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 9 Descripción del puesto Recepcionista.

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Conserje	División:	Académico
N° Total de cargo:	2	Subordinados a cargo:	0
<u>Descripción Genérica:</u>			
Realiza tareas de limpieza y mantenimiento en las instalaciones, garantizando un ambiente seguro y ordenado.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de limpiar y mantener las instalaciones, realizar tareas de jardinería, reparar equipos básicos.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Educación secundaria completa. • Experiencia previa en tareas de limpieza y mantenimiento, preferiblemente en entornos educativos. • Conocimientos básicos de seguridad e higiene en el trabajo. • Habilidades para seguir instrucciones y trabajar de manera independiente. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para realizar tareas de limpieza y mantenimiento • Resistencia física. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener las instalaciones limpias y ordenadas, • Mantener la limpieza y el orden en las instalaciones de la escuela, incluyendo aulas, pasillos y áreas comunes. • Realizar tareas de mantenimiento básico y reportar cualquier problema a las autoridades correspondientes. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: Ambiente laboral con condiciones seguras y equipamiento adecuado para realizar tareas de mantenimiento.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 10 Descripción del puesto Conserje.

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Responsable Financiero	División:	Finanzas
N° Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	2
<u>Descripción Genérica:</u>			
Gestiona los recursos financieros de la empresa, elabora informes económicos y supervisa el cumplimiento de las regulaciones financieras.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de administrar los recursos financieros de la empresa, preparar informes financieros, realizar análisis de costos y supervisar el presupuesto			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Finanzas, Contabilidad o campo relacionado. • Experiencia previa en gestión financiera, preferiblemente en el sector educativo. • Conocimientos avanzados de contabilidad y análisis financiero. • Capacidad para interpretar informes financieros y tomar decisiones estratégicas. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud para trabajar en una oficina. • Capacidad para manejar números y datos financieros. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la planificación financiera y el presupuesto de la escuela. • Elaborar presupuestos • Controlar los gastos • Realizar análisis de rentabilidad y proyecciones financieras para apoyar la toma de decisiones. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 11 Descripción del puesto Responsable Financiero.

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Contador	División:	Finanzas
N° Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	0
<u>Descripción Genérica:</u>			
Responsable de llevar registros financieros precisos, preparar informes contables y asegurar el cumplimiento de las normativas fiscales.			
<u>Descripción del Puesto:</u>			
Encargado de mantener registros contables actualizados, preparar estados financieros, realizar análisis de costos y presupuestos.			
<u>Análisis de Puesto</u>			
<u>Requisitos intelectuales:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Contabilidad, Finanzas o campo relacionado. • Experiencia previa en contabilidad, preferiblemente en el sector educativo. • Conocimientos de principios contables. • Capacidad para analizar datos financieros y generar informes precisos. 			
<u>Requisitos físicos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud para trabajar en un entorno de oficina • Habilidades analíticas y de organización. 			
<u>Responsabilidades adquiridas:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar y clasificar transacciones financieras y mantener la integridad de los libros contables. • Preparar estados financieros y reportes para la gerencia y organismos reguladores. • Realizar conciliaciones bancarias y análisis de cuentas para garantizar la precisión de los registros financieros. 			
<u>Condiciones de trabajo:</u>			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 12 Descripción del puesto Contador.

Análisis y descripción del Puesto			
Título:	Cajero	División:	Finanzas
Nº Total de cargo:	1	Subordinados a cargo:	0
Descripción Genérica:			
Responsable de realizar transacciones financieras, manejar efectivo y garantizar la exactitud en los registros contables.			
Descripción del Puesto:			
Encargado de realizar operaciones de caja, recibir pagos, realizar depósitos, mantener registros de transacciones financieras.			
Análisis de Puesto			
Requisitos intelectuales:			
<ul style="list-style-type: none"> • Educación secundaria completa. • Experiencia previa en manejo de caja y atención al cliente, preferiblemente en el sector educativo. • Conocimientos básicos de contabilidad y manejo de efectivo. • Habilidades de comunicación y servicio al cliente. 			
Requisitos físicos:			
Habilidad para manejar transacciones financieras con precisión y rapidez			
Responsabilidades adquiridas:			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar transacciones financieras y mantener registros precisos de ingresos y egresos. • Atender a estudiantes, padres y personal en el área de caja, proporcionando un servicio amable y eficiente. • Colaborar con el departamento financiero en la preparación de informes y registros contables. 			
Condiciones de trabajo:			
Ambiente: El trabajo se realiza en una oficina con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.			
Seguridad: Existen riesgos por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas o cualquier otro tipo de objetos.			

Tabla 13 Descripción del puesto Cajero.

2.6 Manual de Organización y Funciones de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School"

Elaboración: 30 de abril, 2024

Version: 1.0

Índice

1.- Introducción.....	63
2.- Marco Legal	66
3.- Antecedentes Históricos	70
4.- Misión.....	71
5.- Visión	71
6.- Valores.....	71
7.- Estructura organizacional y funciones.....	73
8.- Glosario de términos	102
10.- Anexos	106

1.- Introducción

El Manual de Organización y Funciones de la escuela de inglés “Roadcess Language School” es un documento esencial que establece la estructura organizativa, los objetivos y las responsabilidades de cada puesto dentro de la institución. Delimita claramente las funciones de cada cargo, proporcionando una guía para el desempeño eficiente de las tareas asignadas y la consecución de los objetivos institucionales.

Este manual se actualiza anualmente o cuando se producen cambios en la estructura organizativa, con la colaboración de todas las áreas involucradas. Su propósito principal es orientar y deslindar las responsabilidades de cada puesto, permitiendo la optimización de la organización y el logro de sus metas.

Además, ofrece un marco administrativo que facilita el desempeño efectivo de los trabajadores en sus respectivas funciones, contribuyendo así al éxito y crecimiento de la institución.

Objetivo general del Manual de Organización y Funciones.

Servir como un documento de apoyo que brinde una estructura organizativa clara y funcional que defina con precisión los roles, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo en la institución, facilitando el proceso de adaptación y desarrollo del personal y optimizando la gestión de recursos para mantener la excelencia en la enseñanza del idioma inglés.

Objetivos específicos del Manual de Organización y Funciones.

- Optimizar la estructura y funciones de los cargos dentro de la escuela con el fin de incrementar la satisfacción laboral y mejorar el desempeño del personal en sus respectivas áreas de responsabilidad.
- Facilitar la comprensión y ejecución de las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo mediante la provisión de información clara y detallada sobre la dependencia jerárquica, la coordinación interdepartamental y los procedimientos operativos.

- Establecer un plan estratégico integral que defina de manera precisa los objetivos institucionales de la escuela, promoviendo así una mayor alineación entre el personal y los propósitos organizacionales.
- Agilizar el proceso de integración del personal nuevo proporcionando una orientación detallada sobre sus funciones y responsabilidades, lo que facilitará su adaptación y contribución efectiva a las distintas unidades orgánicas de la escuela.

Alcance del Manual de Organización y Funciones.

El presente Manual de Organización y Funciones es de aplicación obligatoria para todas las unidades organizacionales y funcionales de la escuela de inglés "Roadcess Language School". Está dirigido a todos los responsables y jefes de áreas, así como al personal de todos los niveles jerárquicos de la institución. Su alcance abarca la descripción detallada de los cargos y puestos de trabajo, especificando las funciones, responsabilidades y relaciones jerárquicas, con el fin de establecer un marco claro y consistente para la gestión eficiente de recursos humanos y el adecuado funcionamiento de la organización.

Aplicación del Marco Legal en el Manual de Organización y Funciones.

El MOF de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School" se desarrolla en conformidad con las disposiciones legales mencionadas, asegurando que la estructura organizativa, las funciones y responsabilidades del personal, y los procedimientos administrativos cumplen con los estándares legales y normativos de Nicaragua. Esto incluye:

- Definición de Roles y Responsabilidades: Basada en la Ley General de Educación y la Ley de Carrera Administrativa, asegurando una clara descripción de puestos y funciones.
- Condiciones Laborales Justas: Alineadas con el Código del Trabajo y la Ley de Igualdad de Derechos y Oportunidades, promoviendo un entorno laboral equitativo y seguro.

- Protección de Datos Personales: Cumpliendo con la Ley de Protección de Datos Personales, garantizando la confidencialidad y seguridad de la información del personal y los estudiantes.
- Autonomía y Participación: Fomentando la participación de la comunidad educativa y la gestión autónoma según la Ley de Autonomía Escolar y las normativas del MINED.

El marco legal establecido proporciona la base normativa para el desarrollo y la implementación del Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", asegurando que todas las prácticas organizativas y administrativas se realicen conforme a la legislación vigente en Nicaragua. Este enfoque garantiza el cumplimiento legal, la eficiencia operativa y la promoción de un entorno educativo de alta calidad y seguro para todos los involucrados.

2.- Marco Legal

El desarrollo del Manual de Organización y Funciones (MOF) para la Escuela de Inglés "Roadcess Language School" se sustenta en el marco legal vigente en Nicaragua, el cual abarca una variedad de leyes y normativas relevantes. Este marco legal asegura que todas las actividades y procedimientos se realicen conforme a los estándares establecidos, garantizando la legalidad y la eficacia del funcionamiento de la institución educativa. A continuación, se detallan las principales leyes y normativas aplicables:

1. Constitución Política de la República de Nicaragua

Artículo 80: Establece el derecho de todos los nicaragüenses a la educación, garantizando la educación como un derecho humano fundamental y estableciendo la responsabilidad del Estado en la promoción y facilitación del acceso a la educación.

Artículo 82: Define el derecho al trabajo y a condiciones laborales dignas y justas, incluyendo la protección y promoción del empleo, la estabilidad laboral, y la igualdad de oportunidades sin discriminación.

2. Ley General de Educación (Ley No. 582)

La Ley General de Educación regula la estructura, organización y funcionamiento del sistema educativo nicaragüense. Entre sus disposiciones más relevantes se encuentran:

Artículo 7: Define los principios de la educación en Nicaragua, tales como la equidad, la calidad, la eficiencia y la participación comunitaria.

Artículo 9: Establece la obligatoriedad de contar con una estructura organizativa y un reglamento interno en todas las instituciones educativas.

Artículo 55: Regula la educación privada y establece que las instituciones educativas privadas deben cumplir con los mismos estándares de calidad que las instituciones públicas, incluyendo la elaboración de manuales de organización y funciones.

3. Código del Trabajo de Nicaragua

El Código del Trabajo regula las relaciones laborales y establece las normas mínimas de protección a los trabajadores. En el contexto de la creación del MOF, se consideran los siguientes artículos:

Artículo 4: Establece el derecho de los trabajadores a condiciones laborales justas y favorables.

Artículo 44: Regula la contratación y las condiciones de trabajo del personal docente y administrativo.

Artículo 129: Define la obligación de los empleadores de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable.

4. Ley de Carrera Administrativa (Ley No. 476)

Esta ley establece las normas para la administración de los recursos humanos en el sector público, incluyendo disposiciones sobre la organización y funciones del personal administrativo. Aunque se aplica principalmente al sector público, sus principios son relevantes para la gestión organizativa en cualquier institución educativa.

Artículo 5: Define los principios de la carrera administrativa, incluyendo la meritocracia, la eficiencia y la transparencia.

Artículo 10: Establece la obligación de contar con descripciones de puestos y manuales de funciones para todos los cargos.

5. Ley de Autonomía Escolar (Ley No. 413)

Esta ley regula la autonomía de las instituciones educativas en la gestión de sus recursos y administración. Promueve la descentralización y la participación de la comunidad educativa en la toma de decisiones.

Artículo 4: Establece el principio de autonomía en la gestión administrativa y financiera de las instituciones educativas.

Artículo 7: Fomenta la participación activa de la comunidad educativa en la gestión y toma de decisiones.

6. Normativa del Ministerio de Educación (MINED)

El Ministerio de Educación de Nicaragua establece regulaciones específicas para el funcionamiento de las instituciones educativas privadas. Algunas normativas relevantes incluyen:

Normativa para la Autorización y Funcionamiento de Centros Educativos Privados: Regula los requisitos para la autorización y operación de instituciones educativas privadas, incluyendo la necesidad de un manual de organización y funciones.

Manual de Procedimientos Administrativos para Centros Educativos: Proporciona directrices sobre la administración y gestión de centros educativos, enfatizando la importancia de una estructura organizativa clara y definida.

7. Ley de Protección de Datos Personales (Ley No. 787)

Esta ley regula la protección de los datos personales en Nicaragua y es relevante para la gestión de la información del personal y los estudiantes en el MOF.

Artículo 6: Establece los principios de protección de datos personales, incluyendo la confidencialidad y la seguridad de la información.

Artículo 8: Define los derechos de los titulares de los datos personales y las obligaciones de los responsables del tratamiento de estos datos.

8. Ley de Igualdad de Derechos y Oportunidades (Ley No. 648)

Esta ley promueve la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, y su aplicación es esencial en la elaboración de políticas y procedimientos en las instituciones educativas.

Artículo 5: Establece la obligación de las instituciones de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y permanencia en el empleo.

Artículo 10: Fomenta la implementación de políticas de igualdad de género en todos los niveles de la organización.

9. Reglamento Interno de Trabajo

Cada institución educativa debe contar con un reglamento interno de trabajo que regule las relaciones laborales y las normas de conducta dentro de la organización. Este reglamento debe ser elaborado de acuerdo con las disposiciones del Código del Trabajo y las normativas específicas del MINED.

Sección I: Definiciones y alcance del reglamento interno de trabajo.

Sección II: Derechos y obligaciones de los empleados y empleadores.

Sección III: Procedimientos disciplinarios y de resolución de conflictos.

3.- Antecedentes Históricos

La Escuela de Inglés "Roadcess Language School" fue fundada en el año 2017, con la misión de ofrecer una educación de alta calidad en el idioma inglés, dirigida a estudiantes de todas las edades. Desde sus inicios, la institución ha mostrado un compromiso inquebrantable con la excelencia académica y el desarrollo integral de sus alumnos, aspectos que han sido fundamentales en su trayectoria y crecimiento.

En sus primeros años, la escuela se enfocó en establecer una sólida base educativa, implementando métodos de enseñanza innovadores y adaptados a las necesidades individuales de cada estudiante. Gracias a su enfoque personalizado, la institución rápidamente ganó reconocimiento en la comunidad local, lo que se tradujo en un aumento constante en la matrícula.

Un hito significativo en la evolución de "Roadcess Language School" fue la expansión de su oferta educativa en 2023, con la inclusión de cursos especializados para niños. Este programa fue diseñado para atender la creciente demanda de enseñanza del inglés desde una edad temprana, permitiendo que la escuela ampliara su alcance y se consolidara como una institución integral en la formación lingüística.

Además del crecimiento en su oferta académica, la escuela ha invertido en la capacitación continua de su personal docente. Esto ha permitido que los maestros se mantengan actualizados con las mejores prácticas pedagógicas y metodologías de enseñanza, asegurando que la calidad de la educación ofrecida se mantenga en los más altos estándares.

Roadcess Language School también ha demostrado un fuerte compromiso con la mejora continua de sus instalaciones y recursos educativos. A lo largo de los años, la institución ha realizado importantes mejoras en su infraestructura, equipando sus aulas con tecnología de punta y creando ambientes de aprendizaje que fomentan la interacción y el desarrollo de habilidades comunicativas en inglés.

En resumen, desde su fundación en 2017, Roadcess Language School ha experimentado un crecimiento significativo, impulsado por su dedicación a la excelencia académica, la innovación educativa y el desarrollo integral de sus

estudiantes. Estos factores han posicionado a la escuela como un referente en la enseñanza del idioma inglés, con una reputación bien establecida por su calidad y compromiso.

4.- Misión

Proporcionar a los estudiantes los conocimientos lingüísticos esenciales para su formación personal, académica y profesional, fomentando al mismo tiempo la consolidación de la interculturalidad y el respeto por la diversidad.

5.- Visión

Ser una escuela líder y competitiva en la enseñanza de idiomas, comprometida con la excelencia académica y la calidad del servicio, manteniendo un enfoque de mejora continua para adaptarse a las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

6.- Valores

➤ Excelencia Académica

Compromiso con la calidad y el alto rendimiento en la enseñanza y el aprendizaje del idioma inglés, garantizando una educación que prepare a los estudiantes para el éxito académico y profesional.

➤ Integridad

Fomento de la honestidad, la transparencia y el respeto en todas las interacciones, creando un ambiente de confianza y respeto mutuo dentro y fuera de la institución.

➤ Innovación

Estímulo de la creatividad y la adopción de nuevas tecnologías y métodos educativos, adaptándose a las tendencias emergentes para satisfacer las necesidades cambiantes de los estudiantes.

➤ **Respeto Cultural**

Valoración y aprecio por la diversidad cultural, promoviendo un ambiente inclusivo que respete y celebre las diferencias culturales de estudiantes y personal, fortaleciendo la comprensión y el intercambio intercultural.

➤ **Trabajo en Equipo**

Reconocimiento de la importancia de la colaboración y la sinergia entre estudiantes, profesores y personal administrativo, fomentando un ambiente de apoyo y cooperación que enriquezca la experiencia educativa.

➤ **Orientación al Cliente**

Enfoque en satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, brindando un servicio de alta calidad y estableciendo relaciones basadas en la confianza y la satisfacción del cliente.

➤ **Disciplina**

Promoción del cumplimiento de normas, reglas y horarios, así como del compromiso con el estudio y la dedicación en el aprendizaje, considerando la disciplina como una habilidad esencial para el éxito personal y académico.

7.- Estructura organizacional y funciones

Identificación del puesto

En esta sección se detallan los atributos de cada puesto de trabajo en la escuela de inglés “Roadcess Language School”, lo que incluye el nombre del cargo, número de cargo, nivel jerárquico, objetivo del puesto, dependencia, autoridad y ubicación dentro de la estructura organizativa.

Niveles jerárquicos de la escuela.

- Nivel estratégico: Este nivel está compuesto por el Director General y el responsable Académico. Ambos son responsables de establecer las políticas educativas de la institución, definir los objetivos a largo plazo y desarrollar la visión y misión de la escuela. Además, tienen la tarea de tomar decisiones que impacten en toda la organización y de dirigir la estrategia educativa de la institución.
- Nivel táctico: Aquí se encuentran el responsable Administrativo, el responsable Financiero, el Supervisor Académico, el responsable de Recursos Humanos y el Contador. Estos profesionales coordinan y ejecutan las actividades específicas de cada área. Son los encargados de implementar las políticas establecidas por el nivel estratégico y de garantizar su cumplimiento en sus respectivas áreas de competencia.
- Nivel operativo: En este nivel se incluyen a los Docentes, el personal de Caja, Marketing, Recepción y Conserje. Su función principal es llevar a cabo las actividades diarias de la institución. Realizan tareas relacionadas con la enseñanza, atención al cliente, gestión financiera, mercadeo y mantenimiento de instalaciones, entre otras.

Dependencia en la estructura organizacional.

Se define la relación de dependencia de cada puesto de trabajo dentro de la estructura organizacional. Esta dependencia se refiere a la relación jerárquica y funcional que cada cargo tiene con otros puestos dentro de la escuela, determinando la autoridad y las responsabilidades que conlleva.

Autoridad

Representa la capacidad que posee cada puesto para tomar decisiones, asignar responsabilidades y dirigir actividades en concordancia con su posición jerárquica dentro de la estructura organizativa. Esta facultad implica la obligación de ser obedecido por los subordinados en el ámbito de las funciones y responsabilidades asignadas.

Funciones principales del puesto

Se refieren a las responsabilidades y tareas fundamentales que deben llevar a cabo los ocupantes de cada cargo. Estas funciones son vitales para el logro de los objetivos y metas de la institución educativa, contribuyendo al desarrollo eficiente de las actividades diarias y al cumplimiento exitoso de las responsabilidades asignadas.

Perfil para el cargo

Es una herramienta que define los requisitos y calificaciones necesarios para desempeñar de manera satisfactoria las funciones y responsabilidades de cada puesto dentro de la organización. Este perfil incluye aspectos como nivel de educación, experiencia laboral relevante, habilidades específicas, conocimientos técnicos, aptitudes y características de personalidad que son fundamentales para el desempeño eficiente y efectivo en el puesto.

Especificaciones del perfil del cargo

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Dirigir y supervisar todas las operaciones de la escuela para garantizar su eficacia y rentabilidad.	Área Gerencial
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Director General
Departamento:	Área Gerencial
N° de empleados en el Departamento:	01
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	-
Dependen del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> a).- Responsable Administrativo b).- Responsable Financiero c).- Responsable Académico d).- Especialista de RRHH
C.- Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> a).- Desarrollo y ejecución de la visión estratégica de la escuela. b).- Supervisión y coordinación todas las áreas funcionales, incluyendo administración, académicos, finanzas y recursos humanos. c).- Establecimiento de relaciones efectivas con clientes, proveedores y otras partes interesadas. d).- Evaluación del desempeño general de la escuela y tomar medidas correctivas según sea necesario. e).- Representación de la escuela en eventos y actividades relevantes dentro de la comunidad educativa.
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Título universitario en educación, administración de empresas, o un campo relacionado. Un grado avanzado (como un máster o doctorado) puede ser preferido.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 10 años de experiencia previa en gestión educativa o administración, preferiblemente en el sector educativo o en la dirección de instituciones académicas.

1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para liderar y motivar a un equipo de educadores y personal administrativo, alta capacidad para tomar decisiones estratégicas, habilidad para desarrollar y ejecutar planes estratégicos a largo plazo para la escuela y habilidad para representar a la escuela ante la comunidad educativa, padres, y otros grupos relevantes.		
2.- Esfuerzo:			
2.1.- Esfuerzo físico:	Bajo, trabajo principalmente de oficina.		
2.2.- Esfuerzo Mental:	Puede requerir horarios extensos y flexibilidad, especialmente en épocas de matrícula, eventos escolares, y planificación curricular, requiere concentración y toma de decisiones críticas.		
3.- Responsabilidad en:			
3.1.- Maquinaria y equipo:	Responsable del buen uso de equipos administrativos.		
3.2.- Materiales o productos:	Asegurar la disponibilidad y actualización constante de libros de texto, materiales didácticos, y recursos educativos complementarios.		
3.3.- Trabajo de otros:	Supervisar la contratación, capacitación y evaluación del desempeño del personal educativo y administrativo.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Responsable de implementar políticas de seguridad.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Trabajar en oficinas administrativas y en ocasiones, en entornos académicos y de aprendizaje.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 14 Ficha ocupacional del puesto Director General.

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Gestionar eficientemente los recursos humanos de la escuela, promoviendo un ambiente laboral positivo y asegurando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de recursos humanos.	 <pre> graph TD DG[Director General] --- E[Especialista de RRHH] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Especialista de Recursos Humanos
Departamento:	Área Gerencial
N° de empleados en el Departamento:	01
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	Director General
Dependen del puesto:	-
C.- Funciones:	<p>a).- Planificación y coordinación de reclutamiento y selección de personal para cubrir las necesidades de la escuela.</p> <p>b).- Administración de los procesos de contratación, inducción y desarrollo del personal.</p> <p>c).- Gestión del desempeño laboral, incluyendo evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional.</p> <p>d).- Implementación de políticas y procedimientos de recursos humanos, asegurando el cumplimiento de las leyes laborales y regulaciones aplicables.</p> <p>e).- Resolución conflictos laborales y promover un clima laboral armonioso y productivo.</p>
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Licenciatura en Recursos Humanos o afines.
1.2.- Experiencia:	Experiencia mínima de 5 años en gestión de recursos humanos
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para gestionar procesos de selección, capacitación y desarrollo del personal.
2.- Esfuerzo:	
2.1.- Esfuerzo físico:	Bajo, trabajo principalmente de oficina.

2.2.- Esfuerzo Mental:	Alto, requiere manejo de múltiples tareas y problemas de personal.		
3.- Responsabilidad en:			
3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de software de gestión de recursos humanos.		
3.2.- Materiales o productos:	Manejo de documentación y registros del personal.		
3.3.- Trabajo de otros:	Media, supervisa procesos de selección y capacitación.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Implementación de políticas de seguridad laboral.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Oficina, condiciones cómodas.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 15 Ficha ocupacional del puesto *Especialista de Recursos Humanos*.

Para facilitar la consulta y revisión de las fichas ocupacionales, se ha decidido incluirlas en su totalidad en la sección de Anexo. (**Ver anexo N° 7 Fichas ocupacionales**).

Valuación de puestos de trabajo

La evaluación de puestos de trabajo es un proceso sistemático utilizado por las organizaciones para determinar la importancia relativa de cada puesto dentro de la estructura organizativa.

Con este sistema de evaluación se permite identificar y comprender las funciones y habilidades de cada puesto dentro de la institución en función de su valor y su importancia relativa. Esto asegura que se mantenga la equidad interna, es decir, que los empleados que desempeñan roles similares reciban una compensación justa y acorde a la importancia y complejidad de su trabajo.

Posteriormente, se desarrolla la propuesta de valoración y clasificación de puesto mediante la evaluación por puntos de todos los puestos de trabajos de la empresa, dando como resultado la valoración detallada de las remuneraciones salariales.

Se optó en utilizar este sistema de evaluación por su capacidad de proporcionar una evaluación objetiva de los diferentes roles, esto se logra en base a las tres etapas:

- Comparación de factores del puesto.
- Asignación de valores a los factores.
- Ordenamiento de los puestos en una escala de salarios.

Al utilizar el método de puntos, la institución podrá reducir el margen de error asociado con las decisiones subjetivas y garantizar una evaluación más objetiva y consistente de los puestos de trabajo. Esto puede contribuir a una mayor equidad interna en la compensación y a una mejor gestión de los recursos humanos en general.

El procedimiento utilizado para valorar cada cargo en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School" sigue una metodología estructurada y objetiva que se basa en factores y subfactores claramente definidos. Este procedimiento asegura que cada puesto se evalúe de manera equitativa y consistente, permitiendo una valoración precisa de las responsabilidades y requisitos asociados con cada cargo.

Identificación de Factores y Subfactores

Dentro de los factores generales más utilizados tenemos: factor habilidad, factor esfuerzo, factor responsabilidad y factor condición de trabajo, donde cada una de ellas se dividen en sub factores estándar que se detallan a continuación:

Factores Principales:

1. Habilidad

- Educación: Nivel de educación requerido.
- Experiencia: Años de experiencia necesarios.
- Iniciativa e Ingenio: Capacidad de resolver problemas y tomar decisiones de manera autónoma.

2. Esfuerzo

- Esfuerzo Físico: Requerimientos físicos del puesto.
- Esfuerzo Mental: Nivel de concentración y esfuerzo mental necesario.

3. Responsabilidad

- Maquinaria y Equipos: Grado de responsabilidad en el uso y mantenimiento de maquinaria y equipos.
- Materiales y Productos: Responsabilidad en el manejo de materiales y productos.
- Trabajo de Otros: Supervisión y coordinación del trabajo de otros empleados.
- Seguridad de Otros: Responsabilidad en mantener la seguridad de otros empleados y estudiantes.

4. Condición de Trabajo

- Ambiente de Trabajo: Condiciones ambientales en las que se realiza el trabajo.
- Riesgos: Nivel de exposición a riesgos físicos o de salud.

Ponderación de factores

Uno de los pasos esenciales en este método es la asignación de ponderaciones a los distintos factores. Esta asignación, conocida técnicamente como "peso", tiene como objetivo determinar la importancia relativa de cada factor y su impacto en el valor de los puestos de trabajo.

Dado que no existe una fórmula o guía exacta para establecer el valor relativo de los factores, cada departamento debe confiar en el juicio profesional de los socios de la escuela encargados de esta tarea. En este contexto, los socios de la escuela asumirán la responsabilidad de realizar estas ponderaciones, asegurando la imparcialidad en el proceso.

A continuación, se presentarán las propuestas de ponderación de cada uno de los socios de la escuela, resumidas en una tabla. Posteriormente, se mostrará otra tabla que reflejará los resultados finales, obtenidos a través del consenso o el promedio de las opiniones y propuestas de los socios.

FACTORES DE EVALUACION	SOCIO 1	SOCIO 2	SOCIO 3	PROMEDIO PONDERADO
HABILIDAD	35	45	40	40
ESFUERZO	20	15	25	20
RESPONSABILIDAD	30	25	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15	15	15	15
TOTAL	100	100	100	100

Tabla 16 Ponderación promedio de factores de los socios

En la siguiente tabla se muestra los resultados obtenidos del promedio de los valores obtenidos para cada factor:

FACTORES DE EVALUACION	PROMEDIO PONDERADO
HABILIDAD	40
ESFUERZO	20
RESPONSABILIDAD	25
CONDICION DE TRABAJO	15
TOTAL	100

Tabla 17 Ponderación promedio de factores

Dado que los cargos evaluados son mayormente de oficina y académicos se considera que los porcentajes asignados son pertinentes en razón a:

Habilidad (40%): La habilidad es el factor más valorado, con un 40% de peso en la evaluación de los puestos de trabajo. En la escuela de inglés, el personal debe poseer un alto nivel de competencia y habilidades específicas. Para los profesores, esto incluye la capacidad de enseñar de manera efectiva, adaptarse a diferentes estilos de aprendizaje y dominar el idioma inglés. Para el personal de oficina, se requiere destreza en la gestión administrativa, académica y financiera, el manejo de software educativo y la atención al cliente. La alta ponderación refleja la importancia de contar con un equipo capacitado que pueda mantener la calidad educativa y operativa de la institución.

Esfuerzo (20%): El esfuerzo se ha ponderado con un 20%, reconociendo que, aunque es importante, su impacto relativo es menor en comparación con la habilidad. El trabajo

en una escuela de inglés exige dedicación y esfuerzo, tanto en la preparación de clases y materiales didácticos como en la gestión de actividades administrativas. Sin embargo, el esfuerzo físico es generalmente menor en estos roles, ya que la mayor parte del trabajo es intelectual y organizativo. Por ello, se ha asignado una ponderación moderada que refleja la necesidad de un esfuerzo sostenido, pero no excesivamente demandante.

Responsabilidad (25%): La responsabilidad tiene una ponderación del 25%, subrayando su importancia en el contexto escolar. Los trabajadores, tanto en roles académicos como administrativos, tienen responsabilidades significativas que afectan directamente la reputación y el funcionamiento de la escuela. Los profesores son responsables del progreso y la seguridad de sus estudiantes, mientras que el personal de oficina maneja información confidencial y asegura la correcta operación diaria de la escuela. La ponderación del 25% destaca la necesidad de contar con personal confiable y capaz de asumir sus responsabilidades con seriedad.

Condición de Trabajo (15%): La condición de trabajo se ha ponderado con un 15%. Esto se debe a que, aunque las condiciones laborales son importantes para el bienestar del personal, los roles en una escuela de inglés típicamente no presentan condiciones adversas significativas. Los empleados trabajan en entornos seguros y cómodos, tanto en aulas como en oficinas. La menor ponderación refleja que, en comparación con los otros factores, la condición de trabajo tiene un impacto relativo menor en la evaluación de los puestos, aunque sigue siendo una consideración relevante para asegurar un ambiente laboral saludable y productivo.

Ya teniendo en cuenta el peso de los factores generales se procede a asignar el peso correspondiente a los sub factores, donde la suma de los pesos de dichos sub factores debe de corresponder con el peso que se le asignó a cada factor, quedando de la siguiente manera:

FACTOR	PESO (%)
HABILIDAD	40
Educación	15
Experiencia	15
Iniciativa e Ingenio	10
ESFUERZO	20
Físico	5
Mental	15
RESPONSABILIDAD	25
Maquinaria y Equipos	5
Materiales y Productos	5
Trabajo de Otros	10
Seguridad de Otros	5
CONDICION DE TRABAJO	15
Ambiente de Trabajo	10
Riesgos	5

Tabla 18 Factores por porcentaje

Habilidad

Educación y experiencia reciben cada uno el 15% dentro de este factor, debido a que ambos son críticos para garantizar la calidad educativa y el cumplimiento de los objetivos pedagógicos. La formación académica y la experiencia previa en enseñanza son fundamentales para desempeñarse adecuadamente en un entorno educativo.

Iniciativa e Ingenio se pondera con un 10%, reconociendo su importancia para mejorar continuamente los métodos de enseñanza y gestión, aunque no es tan crucial como los otros dos subfactores en términos absolutos.

Esfuerzo

Esfuerzo Mental se pondera con un 15%, reflejando la necesidad constante de atención y precisión tanto en la enseñanza como en las tareas administrativas.

Esfuerzo Físico recibe un 5%, ya que los trabajos de oficina y docentes no suelen exigir un gran esfuerzo físico, pero es relevante reconocer el esfuerzo moderado que pueda ser requerido.

Responsabilidad

Trabajo de Otros se asigna un 10%, destacando la importancia de la gestión y liderazgo dentro de la escuela para mantener un ambiente de trabajo eficaz y armonioso.

Maquinaria y Equipos, Materiales y Productos, y Seguridad de Otros reciben cada uno un 5%. Estos subfactores son importantes para el funcionamiento eficiente y seguro de la escuela, pero su impacto relativo es menor en comparación con la responsabilidad de supervisar el trabajo de otros.

Condición de Trabajo

Ambiente de Trabajo se pondera con un 10%, ya que es crucial mantener un entorno seguro y adecuado para el trabajo educativo y administrativo.

Riesgos se pondera con un 5%, reconociendo que, aunque existen ciertos riesgos, son generalmente bajos en un entorno escolar de oficina y aula.

Descripción de los Grados

Para proporcionar una evaluación completa y detallada de cada puesto, es fundamental incluir la descripción de los grados para cada factor y sub-factor. A continuación, se presenta la descripción de los grados utilizados en la evaluación de puestos, asegurando que cada nivel de requisito y responsabilidad esté claramente definido.

FACTOR HABILIDAD	
EDUCACIÓN	
Aporta la base teórica y práctica necesaria para la ejecución eficiente de las tareas. Incluye conocimientos específicos y habilidades adquiridas formalmente que son cruciales para la enseñanza y gestión dentro de la escuela.	
1er Grado	Nivel de educación secundaria o equivalente.
2do Grado	Título de educación secundaria con certificaciones básicas relacionadas con el trabajo en el área respectiva (financiera, administrativa o académica).
3er Grado	Título universitario en áreas relevantes como Finanzas, Administración, Educación o Lingüística.
4to Grado	Título universitario más certificaciones adicionales en áreas específicas de Finanzas, Administración o Educación.
5to Grado	Título de posgrado (maestría o doctorado) en áreas relacionadas con Finanzas, Administración, Educación o campos afines.
EXPERIENCIA	
Contribuye con el conocimiento práctico y la capacidad de aplicar habilidades y teorías en situaciones reales. La experiencia permite una mejor toma de decisiones y resolución de problemas basados en situaciones pasadas.	
1er Grado	Menos de 1 año de experiencia laboral relevante.
2do Grado	1-3 años de experiencia laboral relevante.
3er Grado	3-5 años de experiencia laboral relevante.
4to Grado	5-10 años de experiencia laboral relevante.
5to Grado	Más de 10 años de experiencia laboral relevante.
INICIATIVA E INGENIO	
Aporta la capacidad para desarrollar soluciones creativas y efectivas ante desafíos. Esta habilidad es crucial para innovar métodos de enseñanza y la gestión en escuela.	
1er Grado	Tareas rutinarias con supervisión constante.
2do Grado	Alguna autonomía en la ejecución de tareas básicas y resolución de problemas simples.
3er Grado	Autonomía moderada con capacidad para resolver problemas comunes y sugerir mejoras.
4to Grado	Alta autonomía con capacidad para innovar y desarrollar nuevos métodos.
5to Grado	Total autonomía y liderazgo en la implementación de cambios significativos y estrategias innovadoras.

Tabla 19 Requisitos para los grados según el factor habilidad. Fuente de elaboración propia.

FACTOR ESFUERZO	
AMBIENTE DE TRABAJO	
Describe las condiciones físicas y ambientales en las que se desarrolla el trabajo. Afecta la comodidad y productividad del personal.	
1er Grado	Ambiente de trabajo altamente controlado y cómodo.
2do Grado	Ambiente de trabajo generalmente cómodo con algunas interrupciones.
3er Grado	Ambiente de trabajo que puede incluir distracciones ocasionales y fluctuaciones en la actividad.
4to Grado	Ambiente de trabajo con distracciones frecuentes y alta demanda de adaptación.
5to Grado	Ambiente de trabajo muy demandante con constantes cambios y potenciales interrupciones.
RIESGOS	
Se refiere a los riesgos potenciales asociados con el puesto de trabajo, incluyendo riesgos físicos y de salud. Es crucial para evaluar las medidas de seguridad necesarias.	
1er Grado	Mínimos riesgos inherentes al puesto de trabajo.
2do Grado	Riesgos menores, como trabajar con equipo de oficina.
3er Grado	Riesgos moderados, como supervisar actividades de estudiantes.
4to Grado	Riesgos significativos que requieren medidas de seguridad constantes.
5to Grado	Altos riesgos que requieren una gestión constante y políticas de seguridad estrictas.

Tabla 20 Requisitos para los grados según el factor esfuerzo. Fuente de elaboración propia.

FACTOR RESPONSABILIDAD	
MAQUINARIA Y EQUIPOS	
Involucra la supervisión y el mantenimiento de equipos y herramientas necesarios para las operaciones diarias. La responsabilidad en este subfactor asegura la eficiencia y seguridad en el uso de recursos tecnológicos y materiales.	
1er Grado	Uso básico de equipos de oficina como impresoras y computadoras.
2do Grado	Operación de equipos educativos y tecnológicos con supervisión.
3er Grado	Mantenimiento y operación de equipos tecnológicos de forma autónoma.
4to Grado	Supervisión y gestión de equipos sofisticados y recursos tecnológicos.
5to Grado	Responsabilidad total por la adquisición, mantenimiento y seguridad de todos los equipos y maquinaria.
MATERIALES Y PRODUCTOS	
Se refiere a la gestión de los materiales y productos necesarios para la enseñanza y la administración. Asegura que los recursos estén disponibles y se utilicen de manera eficiente.	
1er Grado	Manejo de materiales básicos con supervisión constante.
2do Grado	Responsabilidad limitada sobre materiales y productos educativos.
3er Grado	Gestión autónoma de recursos y materiales de enseñanza.
4to Grado	Supervisión de inventarios y adquisición de materiales.
5to Grado	Responsabilidad completa por la administración y presupuesto de materiales y productos.
TRABAJO DE OTROS	
Involucra la supervisión y dirección del trabajo de otros empleados. Es crucial para mantener la calidad y eficiencia del trabajo en equipo.	
1er Grado	Ninguna supervisión o responsabilidad sobre el trabajo de otros.
2do Grado	Supervisión limitada y ocasional de compañeros de trabajo.
3er Grado	Supervisión regular de un pequeño equipo o grupo de estudiantes.
4to Grado	Gestión y supervisión de un departamento o grupo considerable de personal.
5to Grado	Dirección y liderazgo de múltiples departamentos o de la escuela entera.
SEGURIDAD DE OTROS	
Incluye la responsabilidad de garantizar la seguridad física y emocional de estudiantes y personal. Es fundamental para crear un ambiente de aprendizaje seguro y efectivo.	
1er Grado	Responsabilidad mínima o nula sobre la seguridad de otros.
2do Grado	Responsabilidad ocasional sobre la seguridad en situaciones controladas.
3er Grado	Responsabilidad regular sobre la seguridad en entornos educativos.

4to Grado	Alta responsabilidad sobre la seguridad de estudiantes y personal en varias situaciones.
5to Grado	Máxima responsabilidad sobre la seguridad y bienestar de todos en la escuela.

Tabla 21 Requisitos para los grados según el factor responsabilidad. Fuente de elaboración propia.

FACTOR ESFUERZO	
ESFUERZO FISICO	
Representa el grado de actividad física requerida para realizar el trabajo. Es importante para evaluar la capacidad física y la resistencia necesarias para cumplir con las tareas.	
1er Grado	Trabajo principalmente sedentario con mínimos requerimientos físicos.
2do Grado	Ocasional esfuerzo físico ligero, como mover libros o equipos ligeros.
3er Grado	Esfuerzo físico moderado ocasional, como organizar aulas o eventos escolares.
4to Grado	Esfuerzo físico regular, incluyendo levantar y transportar materiales pesados.
5to Grado	Esfuerzo físico frecuente y significativo, aunque es poco común en un entorno escolar.
ESFUERZO MENTAL	
Refleja la necesidad de concentración y capacidad mental para realizar tareas que requieren análisis, planificación y toma de decisiones. Es fundamental para la gestión eficaz y la enseñanza de calidad.	
1er Grado	Tareas repetitivas y rutinarias con bajo requerimiento de concentración.
2do Grado	Tareas que requieren concentración moderada y atención al detalle.
3er Grado	Tareas que demandan alta concentración y análisis de información compleja.
4to Grado	Tareas que requieren toma de decisiones complejas y solución de problemas.
5to Grado	Tareas altamente demandantes mentalmente con necesidad constante de planificación y estrategia.

Tabla 22 Requisitos para los grados según el factor de condiciones de trabajo. Fuente de elaboración propia.

Cada factor y subfactor de un puesto se evalúa utilizando esta escala de 5 grados. Esto permite a los evaluadores comparar los requisitos y responsabilidades de diferentes puestos de manera uniforme y objetiva, asegurando que las diferencias en el nivel de dificultad, responsabilidad y habilidad requerida se reflejen adecuadamente en la evaluación y clasificación de los puestos dentro de la organización.

Este enfoque garantiza que cada puesto sea evaluado de manera justa y precisa, alineando las descripciones con las expectativas y responsabilidades reales de cada rol, y facilitando la toma de decisiones en relación con la compensación, desarrollo profesional y planificación organizacional.

Asignación de puntos.

Para aplicar el método de asignación por puntos a los puestos en la escuela de inglés “Roadcess Language School”, primero necesitamos asignar valores a los diferentes factores para cada grado de puesto. A continuación, se detalla en la siguiente tabla la asignación de puntos:

FACTOR	PESO (%)	GRADOS				
		1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500

Tabla 23 Asignación de puntos. Fuente de elaboración propia.

Para obtener estos datos se utilizó el método más común y simple es la asignación de puntos utilizando una progresión aritmética. Aunque existen otros métodos de distribución de puntos, como la progresión geométrica o no lineal, la progresión aritmética es la más usada. En este método, los puntos se asignan sumando repetidamente un valor constante a un número base. Normalmente, este valor constante es el mismo peso asignado. En la observación de la tabla 23, los pesos determinan los puntos para el primer grado. Para el segundo grado, se multiplica el peso por "2", para el tercero se multiplica por "3", y así sucesivamente, según el número de grados.

El método de progresión aritmética es preferido debido a su simplicidad y facilidad de aplicación. Este método proporciona una estructura clara y consistente para la distribución de puntos, haciendo que el proceso de evaluación sea transparente y fácil de entender. La utilización de un valor constante facilita el cálculo y la comparación entre diferentes grados, asegurando una asignación equitativa y lógica de los puntos. Además, la progresión aritmética permite una escalabilidad lineal que es intuitiva y manejable, a diferencia de otros métodos que pueden ser más complejos y menos predecibles en su aplicación.

Tabla salarial.

Se define una tabla salarial para asegurar que la compensación del empleado sea justa, equitativa y competitiva, para la realización de esta se debe de utilizar varias fórmulas que detallaremos a continuación:

Para establecer los rangos de límite inferior y límite superior se debe de calcular un gradiente de crecimiento aritmético de los puntos, tomando en consideración la siguiente formula:

$$g = \frac{(puntaje\ maximo - Puntaje\ Minimo)}{n}$$

Donde:

g= Gradiente de crecimiento de los puntos.

n= Número de niveles salariales.

Estos datos los obtenemos de la tabla 18 los puntos mínimo y máximo y el número de niveles salariales se obtuvo según los puestos propuestos dentro de la escuela, quedando de la siguiente manera:

$$g = \frac{(500 - 100)}{12}$$

$$g = 33.33$$

Al obtener un gradiente con resultado con valor decimal se debe de tener un valor entero ya que la tabla solo admite valores enteros, entonces redondeamos el gradiente al valor más cercano, siendo este el valor “33”. En la tabla de distribución de puntos se tiene que ajustar para cerrar con el puntaje máximo, en este caso el Nivel salarial XII tiene que finalizar en 500.

Para el primer rango del nivel salario se tiene como límite inferior 100, el límite superior se tiene de la suma del límite inferior más el gradiente de crecimiento es decir $100 + 33 = 133$, para el segundo nivel se toma el límite superior del anterior y se le suma “1”, quedando de la siguiente manera, límite superior anterior $133 + 1 = 134$, y así sucesivamente para el resto de los niveles. Véase Tabla 24 Tabla salarial.

Los puntos medios se obtienen sumando el límite inferior y el límite superior de cada nivel salarial y dividiendo el resultado por dos, para el primer nivel: $(100+133)/2= 116.50$. El coeficiente salarial se determina el punto medio enésimo por el punto medio del primer salarial. Es decir: $(\text{punto medio } n / \text{punto medio } 1 = \text{coeficiente } n)$, es decir para el primer nivel $116.50/116.50 = 1$, para el segundo nivel $150.50/116.50 = 1.29$. Teniendo en cuenta estos cálculos en la Tabla 24 Tabla salarial. Se muestran los resultados obtenidos:

NIVEL SALARIAL	RANGO		PUNTO MEDIO	COEFICIENTE SALARIAL (Cs)	SALARIO/MES
	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR			
I	100	133	116.50	1.00	C\$ 8,020.47
II	134	167	150.50	1.29	C\$ 10,346.41
III	168	201	184.50	1.58	C\$ 12,672.34
IV	202	235	218.50	1.88	C\$ 15,078.48
V	236	269	252.50	2.17	C\$ 17,404.42
VI	270	303	286.50	2.46	C\$ 19,730.36
VII	304	337	320.50	2.75	C\$ 22,056.29
VIII	338	371	354.50	3.04	C\$ 24,382.23
IX	372	405	388.50	3.33	C\$ 26,708.17
X	406	439	422.50	3.63	C\$ 29,114.31
XI	440	473	456.50	3.92	C\$ 31,440.24
XII	474	500	487.00	4.18	C\$ 33,525.56

Tabla 24 Tabla salarial. Fuente de elaboración propia.

El salario mínimo se obtuvo de la información de salario en Nicaragua 2024, siendo esta de C\$ 8,020.47 córdobas.

Asignación de puntos a puestos de trabajo

En esta parte se asigna los puntos a los puestos de trabajo para establecer un sistema de compensación justo y equitativo, así como para definir claramente las responsabilidades y el valor relativo de cada puesto dentro de la escuela. Para la realización de esta se toma en cuenta lo establecidos en las fichas ocupacionales, en la siguiente tabla se muestra la asignación de puntos del puesto de docente quedando de la siguiente manera (ver tabla 25 Asignacion de puntos Docente):

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - DOCENTE						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje		230				
Salario	IV	202-235	1.88	C\$ 15,078.48		

Tabla 25 Asignación de puntos Docente. Fuente de elaboración propia.

Con los resultados obtenidos se ha valorado por el método de puntos para evaluar el salario correspondiente a un puesto de docente equivalente a C\$15,078.48 Córdoba nicaragüense.

Una vez obtenido todos los resultados de los puntos asignados (ver anexo 8 asignación de puntos a puesto de trabajo), se procede a realizar un análisis de los factores para determinar la confiabilidad de los datos, ver tabla 26 Análisis de los factores.

ANALISIS DE LOS FACTORES

GRADOS EN LOS FACTORES											
NOMBRE DEL PUESTO	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	INICIATIVA / INGENIO	E. FISICO	E. MENTAL	R. EQUIPOS	R. MAT Y PRO.	TRAB. OTROS.	SEG. OTROS	A.T.	RIESGOS.
DIRECTOR GENERAL	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
RESPONSABLE FINANCIERO	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3
RESPONSABLE ADMINISTRATIVO	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	3
RESPONSABLE ACADEMICO	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	2
ESPECIALISTA RRHH	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2
CONTADOR	3	3	4	2	4	4	4	3	2	2	2
ANALISTA DE MARKETING	3	2	4	3	3	3	4	2	1	3	2
SUPERVISOR	2	2	3	4	2	1	2	4	4	3	4
DOCENTE	2	3	4	1	3	2	3	1	1	1	3
RECEPCIONISTA	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1
CAJERO	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	4
CONSERJE	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1

Tabla 26 Análisis de los factores. Fuente de elaboración propia.

Para el análisis se realiza una hoja de desarrollo para visualizar la frecuencia de los grados de cada factor, se detalla a continuación el sub-factor educación, las demás ver en anexo 8 frecuencias de grado de cada factor.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: EDUCACION				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g ²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g ²)
1	2	2	1	2
2	3	6	4	12
3	2	6	9	18
4	1	4	16	16
5	4	20	25	100
TOTAL	12	38	55	148

MA=	3.16
DESVIACION TIPICA	
1.518405597	

Tabla 27 Frecuencia de grado factor educación. Fuente de elaboración propia.

Para facilitar la consulta y revisión de las asignaciones de puntos a cada cargo, se ha decidido incluirlas en su totalidad en la sección de Anexo. (**Ver anexo N° 8 asignación de punto puesto de trabajo y Ver anexo N° 9 Frecuencia grados de cada factor**).

En la siguiente tabla 28 Análisis de desviación típica factor habilidad se muestra un resumen detallado de análisis de las desviaciones típicas obtenidas para cada factor utilizado:

ANALISIS DE DESVIACION TIPICA	
FACTOR HABILIDAD	
EDUCACION	1.5184
EXPERIENCIA	1.1149
INICIATIVA / INGENIO	1.3123
FACTOR ESFUERZO	
ESFUERZO FISICO	1.0408
ESFUERZO MENTAL	1.2332
FACTOR RESPONSABILIDAD	
MAQUINARIA Y EQUIPOS	1.2247
MATERIALES Y PRODUCTOS	1.4044
TRABAJO DE OTROS	1.3617
SEGURIDAD DE OTROS	1.4410
FACTOR CONDICION DE TRABAJO	
AMBIENTE DE TRABAJO	1.3202
RIESGOS	1.0375

Tabla 28 Análisis de desviación típica. Fuente de elaboración propia

Tras analizar los valores de las desviaciones típicas de los diferentes factores evaluados, podemos concluir que los resultados obtenidos son aceptables y confiables para la organización. Los valores de desviación típica se encuentran dentro de un rango moderado, lo que indica que no hay una variabilidad excesiva en las puntuaciones asignadas a cada factor.

Esta consistencia sugiere que el proceso de evaluación ha sido aplicado de manera uniforme y objetiva, lo cual es crucial para asegurar la equidad en la clasificación y valoración de los puestos de trabajo. La dispersión moderada refleja una coherencia en la aplicación de los criterios de evaluación, permitiendo a la organización confiar en que las asignaciones de puntos son representativas de las diferencias reales entre los distintos puestos evaluados.

Costo Marginal de la Planilla.

Una vez realizada la valuación de los puestos propuestos a través del método por puntos, se ha efectuado un análisis para determinar los costos a los que incurrirá la empresa con el fin de mejorar el procedimiento organizacional y funcional para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

En la siguiente tabla 29 Planilla actual se muestra el detalle del salario actual de los puestos actuales que opera la escuela de inglés, observe que mensualmente la escuela realiza el pago para 12 empleados un total de C\$ 177,000.00 córdobas nicaragüense, tiene un total anual de C\$ 2,124,000.00 córdobas nicaragüense:

Planilla Actual			
PUESTO DE TRABAJO	PAGO MENSUAL	N° EMPLEADOS	PAGO TOTAL
SOCIOS	C\$ 18,000.00	3	C\$ 54,000.00
MAESTROS	C\$ 14,000.00	3	C\$ 42,000.00
MAESTROS ADICIONALES	C\$ 12,000.00	3	C\$ 36,000.00
JEFE DIRECTO DE DOCENTE	C\$ 28,000.00	1	C\$ 28,000.00
CAJA Y SERVICIO AL CLIENTE	C\$ 8,500.00	1	C\$ 8,500.00
LIMPIEZA	C\$ 8,500.00	1	C\$ 8,500.00
TOTAL MENSUAL			C\$ 177,000.00
TOTAL ANUAL			C\$2,124,000.00

Tabla 29 Planilla Actual. Fuente de elaboración propia

Ahora, en la siguiente tabla 30 Planilla propuesta se muestra el detalle salarial propuesto a cada puesto de trabajo que harán funcionar las operaciones de internas de la escuela, obsérvese que el salario mensual pagado para 20 colaboradores tiene un valor de C\$ 370,834.12 córdobas nicaragüense, y teniendo un valor total anual de C\$ 4,450,009.44 córdobas nicaragüense.

PLANILLA PROPUESTA			
PUESTO DE TRABAJO	PAGO MENSUAL	N° EMPLEADOS	PAGO TOTAL
DIRECTOR GENERAL	C\$ 33,252.56	1	C\$ 33,252.56
RESPONSABLE FINANCIERO	C\$ 31,440.24	1	C\$ 31,440.24
RESPONSABLE ADMINISTRATIVO	C\$ 29,114.31	1	C\$ 29,114.31
RESPONSABLE ACADEMICO	C\$ 26,708.17	1	C\$ 26,708.17
ESPECIALISTA RRHH	C\$ 24,382.23	1	C\$ 24,382.23
CONTADOR	C\$ 22,056.29	1	C\$ 22,056.29
ANALISTA DE MARKETING	C\$ 19,730.36	1	C\$ 19,730.36
SUPERVISOR	C\$ 17,404.42	1	C\$ 17,404.42
DOCENTE	C\$ 15,078.48	8	C\$ 120,627.84
RECEPCIONISTA	C\$ 12,672.34	1	C\$ 12,672.34
CAJERO	C\$ 10,346.41	1	C\$ 10,346.41
CONSERJE	C\$ 8,020.47	2	C\$ 16,140.94
	TOTAL MENSUAL		C\$ 363,776.11
	TOTAL ANUAL		C\$4,365,313.32

Tabla 30 Planilla Propuesta. Fuente de elaboración propia

A continuación, en la tabla 31 Cálculo Mensual y tabla 32 Cálculo Anual se muestra la diferencia entre las diferencias de los salarios actuales con el propuesto:

CALCULO MENSUAL	
ACTUAL	C\$177,000.00
PROPUESTO	C\$363,776.11
DIFERENCIA	C\$186,776.11

Tabla 31 Cálculo Mensual. Fuente de elaboración propia

CALCULO ANUAL	
ACTUAL	C\$2,124,000.00
PROPUESTO	C\$4,365,313.32
DIFERENCIA	C\$2,241,313.32

Tabla 32 Cálculo Anual. Fuente de elaboración propia

Justificación Técnica

La evaluación del impacto en la planilla refleja un incremento significativo en el costo anual proyectado para la escuela de inglés. El cálculo muestra que el gasto actual en salarios asciende a C\$2,124,000.00, mientras que el costo con la propuesta de nuevos salarios sería de C\$4,365,313.32. Esto representa una diferencia de C\$2,241,313.32.

El incremento en la planilla se justifica considerando los siguientes puntos:

1. **Mejora de la Estructura Organizacional:** La incorporación de nuevos roles y responsabilidades definidas reduce la duplicidad de tareas y mejora la eficiencia operativa.
2. **Aumento en la Calidad de Servicio:** Roles como el Coordinador de Recursos Humanos, Responsable Académico y Analista de Marketing garantizan un mejor manejo de personal, calidad educativa, y estrategias de marketing efectivas.
3. **Reducción del Desgaste del Personal:** La distribución equitativa de tareas y la reducción de la carga laboral disminuyen el desgaste del personal, mejorando su productividad y satisfacción laboral.
4. **Incremento en la Capacidad de Atención:** Con más personal docente y roles administrativos especializados, la escuela puede atender a más estudiantes con mayor eficiencia y calidad.

Esta propuesta mejora la estructura organizacional y justifica el incremento en costos por los beneficios operativos y de calidad obtenidos.

Acta de Creación de Puestos

Para cumplir con los aspectos administrativos y legales pertinentes en la creación y formalización de nuevos puestos, es necesario que se generen actas que documenten la creación de cada puesto. Estas actas deben ser firmadas por los socios de la empresa y deben detallar las razones y las necesidades que justifican la creación de cada puesto, así como la descripción de las funciones y responsabilidades correspondientes.

Acta No. 001

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Director General en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Cajero.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Con el fin de mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos por la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", se propone la creación del puesto de Director General. Este puesto es necesario para supervisar la gestión administrativa y académica de la escuela, garantizar la implementación de políticas institucionales y coordinar las actividades de los diferentes departamentos.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Director General tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Desarrollar e implementar la visión y estrategia educativa de la institución.
- Supervisar y liderar a todo el personal administrativo, financiero y académico.
- Garantizar el cumplimiento de los estándares educativos y de calidad.
- Establecer y mantener relaciones efectivas con padres, estudiantes y la comunidad en general.

- Gestionar eficientemente los recursos financieros y humanos para el crecimiento y desarrollo de la escuela.

Cada una de estas actas debe ser firmada por los socios y almacenada en los archivos institucionales para garantizar que los puestos se crean de acuerdo con los procedimientos administrativos y legales pertinentes.

Para facilitar la consulta y revisión de las actas de creación de puestos, se ha decidido incluirlas en su totalidad en la sección de Anexo. (**Ver anexo N° 10: Actas de creación de puestos**).

8.- Glosario de términos

MOF (Manual de Organización y Funciones)

Documento que detalla la estructura organizacional, responsabilidades y funciones de los diferentes roles dentro de una institución, asegurando un funcionamiento eficiente y alineado con los objetivos de la organización.

Director General

Máxima autoridad responsable de la dirección y gestión global de la escuela, encargado de la toma de decisiones estratégicas y de garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucional.

Responsable Académico

Profesional encargado de coordinar las actividades académicas de la escuela, supervisar a los docentes y garantizar que la enseñanza cumpla con los estándares de calidad establecidos.

Supervisor Académico

Encargado de supervisar y evaluar el desempeño de los docentes, asegurando la correcta implementación del plan de estudios y la calidad de la enseñanza impartida.

Responsable Administrativo

Persona encargada de la gestión de los recursos administrativos de la escuela, incluyendo la supervisión del personal administrativo y la optimización de procesos internos.

Responsable Financiero

Profesional responsable de la gestión de los recursos financieros de la escuela, la elaboración de presupuestos, y el control financiero para asegurar la estabilidad económica de la institución.

Contador

Profesional encargado de registrar, controlar y reportar las operaciones contables de la escuela, asegurando la exactitud y transparencia en la gestión financiera.

Docente

Profesional de la educación encargado de impartir clases, evaluar a los estudiantes y contribuir a su desarrollo académico y personal dentro de la institución.

Personal de Caja

Responsable de gestionar los pagos, registrar las transacciones financieras y asegurar la precisión en el manejo de ingresos y egresos en la escuela.

Marketing

Departamento o persona encargada de desarrollar y ejecutar estrategias de promoción, publicidad y posicionamiento de la escuela, con el objetivo de atraer y retener estudiantes.

Recepción

Área encargada de atender a estudiantes, visitantes y personal, gestionar comunicaciones entrantes y salientes, y brindar apoyo administrativo básico.

Conserje

Personal encargado del mantenimiento y limpieza de las instalaciones, asegurando un ambiente seguro y adecuado para el desarrollo de las actividades educativas.

Plan de Estudios

Documento que detalla las materias, contenidos, objetivos y metodología de enseñanza de un programa académico específico.

Capacitación

Proceso de formación continua destinado a mejorar las habilidades y competencias del personal, en particular de los docentes, para garantizar la calidad de la enseñanza y el desarrollo profesional dentro de la escuela.

Estudiante

Persona inscrita en la escuela para recibir instrucción en el idioma inglés, con el objetivo de adquirir conocimientos lingüísticos y desarrollar competencias académicas y profesionales.

Interculturalidad

Proceso de interacción entre diferentes culturas, promoviendo el respeto, la comprensión y el enriquecimiento mutuo. En el contexto de la escuela, se refiere a la enseñanza y promoción de valores que fomenten la integración y el respeto por la diversidad cultural.

Calidad Educativa

Conjunto de características y condiciones que aseguran que la enseñanza impartida cumple con altos estándares académicos, facilitando el aprendizaje efectivo y el desarrollo integral de los estudiantes.

Evaluación de Desempeño

Proceso mediante el cual se mide y analiza el rendimiento de los docentes y del personal administrativo, con el fin de mejorar su desempeño y alinearlos con los objetivos institucionales.

Innovación Educativa

Introducción de nuevas ideas, métodos y tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con el fin de mejorar la eficacia educativa y adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes.

Excelencia Académica

Meta institucional que busca alcanzar y mantener altos niveles de calidad en la enseñanza, aprendizaje y resultados académicos, promoviendo el desarrollo integral de los estudiantes.

Responsabilidad Social

Compromiso de la escuela con el desarrollo de la comunidad y la sociedad en general, mediante la implementación de prácticas que contribuyan al bienestar social y ambiental.

Políticas Institucionales

Conjunto de normas y directrices que guían el funcionamiento de la escuela y el comportamiento de su personal, garantizando el cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales.

Plan Estratégico

Documento que establece los objetivos a largo plazo de la escuela, así como las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlos, en línea con su misión y visión.

Plan de Acción Anual

Herramienta de planificación que detalla las actividades y metas específicas a cumplir durante un año, orientadas a mejorar la calidad educativa y el funcionamiento general de la escuela.

Servicio al Cliente

Conjunto de acciones y procedimientos orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias, garantizando una experiencia educativa positiva y de alta calidad.

Formación Integral

Enfoque educativo que no solo se centra en el aprendizaje académico, sino también en el desarrollo personal, social y emocional de los estudiantes, preparándolos para enfrentar los desafíos del mundo globalizado.

Desarrollo Profesional

Proceso continuo de mejora y actualización de las competencias y conocimientos del personal docente y administrativo, con el objetivo de mejorar su desempeño y contribuir al crecimiento institucional.

Metodología de Enseñanza

Conjunto de métodos y técnicas utilizados por los docentes para facilitar el aprendizaje de los estudiantes, adaptándose a sus necesidades y estilos de aprendizaje.

Indicadores de Gestión

Herramientas de medición que permiten evaluar el desempeño y la eficiencia de la escuela en diferentes áreas, como la calidad educativa, la satisfacción de los estudiantes y la gestión financiera.

Auditoría Interna

Proceso de revisión y evaluación de los procedimientos y prácticas internas de la escuela, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normativas y mejorar la eficiencia operativa.

10.- Anexos

Los anexos de referencia indicados en el Manual de organización y funciones (MOF) para “Roadcess Language School” están reflejados en el **Capítulo N° X Anexos** del documento general.

VII. CONCLUSIONES

Del análisis realizado en la presente tesis, así como la información y datos relevantes en el transcurso de la elaboración del documento se presenta las siguientes conclusiones:

El diagnóstico integral de la situación actual ha permitido identificar las áreas de mejora necesarias para alinear los elementos organizacionales y funcionales con los estándares de excelencia educativa.

Se ha definido una filosofía organizacional robusta, que incluye misión, visión, valores y estructura organizativa, proporcionando una dirección estratégica clara para el funcionamiento efectivo de la escuela.

Se ha llevado a cabo un análisis detallado de los cargos, proporcionando una comprensión detallada de las responsabilidades y habilidades requeridas para cada rol. Este entendimiento es crucial para optimizar el desempeño y la contribución de cada miembro del personal.

Las fichas ocupacionales se han desarrollado con precisión, basadas en las descripciones de los perfiles de cada cargo. Esto garantiza que todos los colaboradores estén plenamente informados de sus responsabilidades y cómo su trabajo impacta positivamente en la trayectoria de éxito de la escuela.

Se ha elaborado satisfactoriamente el Manual de Organización y Funciones (MOF) para "Roadcess Language School", este manual establece un marco operativo claro, eficiente y adaptado a las necesidades específicas de la institución, asegurando la cohesión y la claridad en todas las operaciones.

VIII. RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos según el estudio investigativo realizado en la Escuela de Inglés “Roadcess Language School”, se proponen las siguientes recomendaciones:

La aprobación del Manual de Organización y Funciones debe ser autorizada por el director general, asegurando así su respaldo y compromiso con la nueva estructura organizativa.

Se recomienda realizar capacitaciones periódicas para dar a conocer el Manual de Organización y Funciones a todos los colaboradores de Roadcess. Esto garantizará que comprendan claramente sus roles y responsabilidades dentro de la institución.

Es fundamental implementar el manual de manera integral, aprovechando cada elemento propuesto para mejorar la eficiencia operativa de la escuela. Esto incluye la asignación adecuada de funciones y la distribución eficiente de responsabilidades.

En el proceso de contratación de nuevo personal, se recomienda seguir las pautas establecidas en las fichas ocupacionales correspondientes a cada puesto. Esto garantizará la selección de candidatos adecuados con las habilidades y competencias necesarias.

Se propone establecer un proceso de actualización periódica del Manual de Organización y Funciones, especialmente cuando se produzcan cambios en la estructura organizativa, distribución de funciones o reglamentos internos. Estas actualizaciones deben ser supervisadas directamente por el Director General para garantizar su coherencia y relevancia.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Benjamin, E. (2009). Diccionario de administración y finanzas. México, 3era Edición.
- Carrasco, C. (2009). Análisis y Descripción de puesto de trabajo, Local. Revista Electrónica CEMCI. Disponible en: <http://www.cemci.org/revista/numero-2/documentos/doc2.pdf>
- Chávez, E. &. (2009) Importancia, Tipos y Características. Revista de Investigación Académica, 12va edición.
- Chiavenato, Idalberto (1999): Administración de Recursos Humanos. Colombia. Edit. McGraw-Hill.
- García, j. (2001). Evaluación y caracterización de puestos laborales. 5ta Edición.
- Gutiérrez, A. C. (2007). Análisis de las organizaciones, fundamentos, diseño y aplicaciones. 2da Edición.
- Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, de Ferrel O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Angel, Mc Graw Hill, 2004.
- Enrique B. Franklin, Organización de Empresas, Segunda Edición, de Franklin B. Enrique, Mc Graw Hill, 2004.
- Jack Fleitman, Negocios Exitosos, de Fleitman Jack, Mc Graw Hill, 2000.
- Fernández, Manuel. (1995): "Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo". Madrid. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Bryson, J. M. (2018). Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement. Wiley.
- Collins, J. C., & Porras, J. I. (1996). Building Your Company's Vision. Harvard Business Review..
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Comportamiento organizacional (17.a ed.). Pearson.
- Schein, E. H. (2010). Organizational culture and leadership (4.a ed.). Jossey-Bass.

Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2012). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data* (3.a ed.). Sage

García, M., & Martínez, A. (2018). El impacto de la carga laboral en el bienestar y desempeño del personal docente. *Revista de Educación y Bienestar*, 12(2), 45-60.

López, J., González, P., & Hernández, S. (2020). Relación entre la carga laboral y el desgaste profesional en el sector educativo. *Educación y Sociedad*, 15(1), 89-105.

Pérez, L., & Rodríguez, M. (2017). La coordinación y la comunicación en instituciones educativas: Un análisis de eficiencia. *Gestión Educativa*, 10(3), 120-135.

Gómez, R., & Fernández, T. (2019). Estrategias de comunicación efectiva en organizaciones educativas. *Journal of Educational Management*, 18(4), 215-230.

Martínez, C., & Ramírez, E. (2021). Efectos de la multifuncionalidad en el desempeño laboral dentro del sector educativo. *Revista de Administración y Educación*, 22(2), 140-155.

Sánchez, F., & Torres, D. (2016). La importancia de la claridad en las tareas asignadas a los trabajadores. *Revista de Estudios Organizacionales*, 8(1), 65-80.

Referencias Bibliográficas

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill Interamericana.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. McGraw-Hill.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson.

ISO 9001:2015 - *Sistemas de gestión de la calidad*. (2015). Organización Internacional de Normalización (ISO).

Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Managing Human Resources*. Pearson.

Mintzberg, H. (1983). *Structure in Fives: Designing Effective Organizations*. Prentice-Hall.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill Interamericana.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. McGraw-Hill.

Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Managing Human Resources*. Pearson.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson.

Ministerio de Economía y Finanzas, Perú. (2009). *Manual de Organización y Funciones (MOF) - Guía para su Elaboración*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/>

X. APÉNDICES

Apéndice 1 ENTREVISTA

Entrevista para los socios o dueños del local:

Objetivos de la entrevista

Identificar los problemas organizativos: Comprender las causas y consecuencias de la falta de un manual de organización y un organigrama definido en la escuela.

Evaluar la percepción de los socios: Recoger la opinión de los socios sobre el estado actual de la escuela y cómo afecta la desorganización a las operaciones y al ambiente laboral.

Explorar posibles soluciones: Obtener sugerencias de los socios sobre cómo mejorar la organización y la estructura de la escuela.

Fomentar la colaboración: Promover un diálogo abierto entre los socios para establecer un plan de acción que aborde las áreas problemáticas.

Preguntas para la entrevista

Sobre la situación actual:

¿Cómo describirían la situación organizativa actual de la escuela?

¿Cuáles son las principales dificultades que han enfrentado debido a la falta de un manual de organización?

Impacto en las operaciones:

¿Cómo afecta la desorganización a la experiencia de los estudiantes y al desempeño del personal docente?

¿Han recibido comentarios de los estudiantes o del personal sobre la falta de claridad en las funciones y responsabilidades?

Estructura y funciones:

¿Qué roles y funciones consideran que son esenciales para el funcionamiento de la escuela?

¿Cómo se toman actualmente las decisiones dentro de la escuela y qué problemas han surgido de este proceso?

Perspectivas y soluciones:

¿Qué beneficios creen que tendría la implementación de un manual de organización y un organigrama definido?

¿Qué pasos consideran necesarios para abordar la falta de organización en la escuela?

Colaboración y visión a futuro:

¿Cómo creen que pueden trabajar juntos para mejorar la situación organizativa?

¿Cuál es su visión a largo plazo para la escuela y cómo una mejor organización puede ayudar a alcanzarla?

Compromiso:

¿Están dispuestos a comprometer recursos y tiempo para desarrollar un manual de organización y establecer un organigrama?

¿Qué otros recursos consideran necesarios para mejorar la estructura organizativa de la escuela?

Apéndice 2

A continuación, te presento una serie de preguntas para entrevistar a los trabajadores que laboran en la escuela de inglés. Estas preguntas están diseñadas para obtener sus perspectivas sobre la situación organizativa, su experiencia laboral, y cómo la falta de un manual de organización y un organigrama definido afecta sus funciones.

Objetivos de la entrevista con los trabajadores

Evaluar la claridad en roles y responsabilidades: Entender si los trabajadores tienen claridad sobre sus roles y cómo la falta de un organigrama y manual afecta su desempeño.

Identificar problemas en la ejecución de tareas: Recoger información sobre las dificultades que los trabajadores enfrentan debido a la desorganización.

Explorar la comunicación interna: Evaluar cómo la falta de organización impacta la comunicación interna y la colaboración entre los trabajadores.

Obtener sugerencias para mejorar: Recoger ideas y sugerencias de los trabajadores sobre cómo mejorar la organización y el ambiente de trabajo.

Preguntas para la entrevista con los trabajadores

Roles y responsabilidades:

¿Sientes que tienes claridad sobre tus responsabilidades y funciones dentro de la escuela?

¿Cómo te afecta la falta de un manual de organización en la realización de tus tareas diarias?

¿Crees que la falta de un organigrama definido dificulta el cumplimiento de tus funciones?

Experiencia laboral:

¿Cómo describirías tu experiencia laboral en la escuela hasta ahora?

¿Qué problemas has enfrentado en tu trabajo debido a la desorganización?

¿Consideras que la desorganización afecta tu rendimiento y productividad? ¿Cómo?

Comunicación y colaboración:

¿Cómo es la comunicación entre tú y tus compañeros de trabajo? ¿Crees que la desorganización afecta esta comunicación?

¿Sueles saber a quién acudir cuando necesitas apoyo o tienes dudas sobre tus responsabilidades?

¿Cómo influye la falta de estructura organizativa en la colaboración entre los trabajadores?

Satisfacción y motivación:

¿Estás satisfecho con la forma en que se organizan las tareas y responsabilidades en la escuela?

¿Cómo afecta la desorganización a tu motivación para realizar tu trabajo?

¿Hay algo que cambiarías en la organización de la escuela para mejorar tu experiencia laboral?

Percepción de la organización:

¿Crees que la escuela tiene una estructura organizativa clara? ¿Por qué sí o por qué no?

¿Has experimentado problemas como falta de dirección, confusión en las tareas o falta de recursos debido a la desorganización?

¿Cómo crees que una mejor organización podría influir en tu rendimiento laboral y en el ambiente de trabajo?

Expectativas y sugerencias:

¿Qué esperas de la escuela en términos de organización y gestión de tareas?

¿Tienes alguna sugerencia sobre cómo la escuela podría mejorar su estructura organizativa?

Si pudieras cambiar algo en la forma en que se gestionan las tareas y responsabilidades, ¿qué sería?

Conclusión:

¿Cómo ves el futuro de tu trabajo en la escuela si no se implementan mejoras organizativas?

¿Recomendarías a otros profesionales trabajar en esta escuela bajo las condiciones actuales? ¿Por qué?

¿Hay algo más que te gustaría comentar sobre tu experiencia laboral y la organización en la escuela?

Estas preguntas están diseñadas para obtener una comprensión clara de cómo la falta de organización en la escuela afecta a los trabajadores y para explorar posibles mejoras desde su perspectiva. Las respuestas de los trabajadores podrían ser esenciales para identificar áreas clave donde la escuela necesita realizar cambios para mejorar tanto la operación como el ambiente laboral.

Apéndice 3

Aquí te presento una serie de preguntas para entrevistar a los estudiantes de la escuela de inglés. Estas preguntas están diseñadas para obtener su perspectiva sobre la situación organizativa y su experiencia en la escuela.

Objetivos de la entrevista con los estudiantes

Evaluar la calidad de la enseñanza: Obtener la opinión de los estudiantes sobre cómo la desorganización ha afectado la calidad de la enseñanza y su proceso de aprendizaje.

Identificar problemas operativos: Recoger información sobre las dificultades que los estudiantes han enfrentado debido a la falta de organización.

Explorar expectativas y sugerencias: Entender las expectativas de los estudiantes respecto a la organización de la escuela y recoger sus sugerencias para mejorar el ambiente educativo.

Medir la satisfacción general: Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la escuela y cómo la organización o falta de ella influye en su experiencia.

Preguntas para la entrevista con los estudiantes

Experiencia académica:

¿Cómo describirías tu experiencia académica en la escuela hasta ahora?

¿Has notado algún problema en la organización de las clases que haya afectado tu aprendizaje?

¿Consideras que la falta de un sistema claro afecta la calidad de la enseñanza que recibes?

Comunicación y soporte:

¿Cómo es la comunicación entre tú y tus profesores? ¿Sientes que hay claridad en los objetivos de las clases?

¿Sueles saber a quién acudir cuando tienes alguna duda o problema relacionado con la escuela?

¿Cómo te has sentido en cuanto al soporte administrativo de la escuela? ¿Te ha resultado fácil resolver cualquier problema administrativo?

Satisfacción general:

¿Estás satisfecho con la forma en que se organizan las clases y las actividades en la escuela?

¿Hay algo que cambiarías respecto a la organización de la escuela para mejorar tu experiencia?

¿Cómo afecta la organización de la escuela a tu motivación para seguir aprendiendo inglés?

Percepción de la organización:

¿Te parece que la escuela tiene una estructura organizativa clara? ¿Por qué sí o por qué no?

¿Has experimentado problemas como confusión en los horarios de las clases, cambios inesperados o falta de información?

¿Cómo crees que una mejor organización podría influir en tu rendimiento académico y en el ambiente de la escuela?

Expectativas y sugerencias:

¿Qué esperas de la escuela en términos de organización y calidad educativa?

¿Tienes alguna sugerencia sobre cómo la escuela podría mejorar su organización?

Si pudieras cambiar algo en la forma en que se gestiona la escuela, ¿qué sería?

Conclusión:

¿Recomendarías esta escuela a otros estudiantes? ¿Por qué?

¿Hay algo más que te gustaría comentar sobre tu experiencia en la escuela y la organización en general?

Estas preguntas están diseñadas para obtener una visión clara de cómo la desorganización en la escuela afecta a los estudiantes y para explorar posibles áreas de mejora desde su perspectiva. Las respuestas de los estudiantes podrían ser muy valiosas para desarrollar estrategias de organización más efectivas y mejorar su experiencia educativa.

IX. ANEXOS

Anexo 1: Herramientas y variables utilizadas.

Anexo A: Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Carga Laboral

Entrevistas Estructuradas:

Objetivo: Evaluar la carga de trabajo y la distribución de tareas entre el personal.

1. Pregunta: ¿Cuáles son las principales responsabilidades en su puesto de trabajo?

Respuesta 1: Enseñanza de inglés, preparación de clases, evaluación de estudiantes, desarrollo de material didáctico, y tutorías adicionales.

Respuesta 2: Atención al cliente, gestión de pagos, resolución de dudas de estudiantes, manejo de quejas y sugerencias, y administración de la caja.

Respuesta 3: Mantenimiento y limpieza de las instalaciones, gestión de suministros de limpieza, y apoyo en eventos escolares.

2. Pregunta: ¿Considera que la carga de trabajo es adecuada para su puesto?

Respuesta 1: No, tengo demasiadas tareas que realizar en poco tiempo, especialmente durante los periodos de exámenes y evaluaciones.

Respuesta 2: A veces es manejable, pero en temporadas altas se vuelve excesivo debido a la alta demanda de atención al cliente.

Respuesta 3: Sí, me parece adecuada, aunque en días de eventos especiales puede ser más intensa.

3. Pregunta: ¿Qué mejoras sugiere para su puesto de trabajo?

Respuesta 1: Mayor distribución de tareas entre los maestros, incorporación de asistentes de enseñanza, y reducción de la carga administrativa.

Respuesta 2: Implementación de un sistema de gestión de clientes más eficiente, y aumento del personal en temporadas altas.

Respuesta 3: Mayor coordinación en la planificación de eventos y mejores suministros de limpieza.

Observaciones Directas:

- Objetivo: Evaluar la carga laboral observando la distribución de tareas y el tiempo dedicado a cada actividad.

Fecha	Hora	Actividad Observada	Área	Responsable	Observaciones
01/02/2024	09:00 AM	Preparación de material	Docencia	Maestro 1	Duplicación de esfuerzo con Maestro 2
01/02/2024	10:00 AM	Atención al cliente	Recepción	Administrativo	Cliente esperando debido a falta de personal
01/02/2024	11:00 AM	Limpieza de aulas	Servicios	Personal de Limpieza	Coordinación efectiva observada

Tabla 33 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Carga Laboral.

Anexo B: Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Coordinación y Comunicación

Entrevistas sobre Coordinación y Comunicación:

- Objetivo: Evaluar la eficiencia de la comunicación interna y la coordinación entre diferentes áreas.

1. Pregunta: ¿Con qué frecuencia se comunica con otros departamentos para coordinar tareas?

Respuesta 1: Raramente, solo cuando es absolutamente necesario, lo que genera problemas de coordinación.

Respuesta 2: Semanalmente, pero la comunicación no siempre es efectiva debido a la falta de un sistema formal de comunicación.

Respuesta 3: Diario, pero solo para asuntos urgentes, lo que deja de lado la planificación a largo plazo.

2. Pregunta: ¿Considera que la falta de comunicación afecta su desempeño laboral?

Respuesta 1: Sí, a menudo no sé qué se espera de mí, lo que causa estrés y retrabajo.

Respuesta 2: No siempre, pero hay momentos en que causa confusión y duplica el esfuerzo.

Respuesta 3: Sí, especialmente cuando hay cambios importantes que no se comunican adecuadamente.

Observaciones Directas:

- Objetivo: Evaluar la coordinación y la comunicación entre el personal observando las interacciones diarias y la transmisión de información.

Fecha	Hora	Actividad Observada	Área	Responsable	Observaciones
02/02/2024	09:00 AM	Coordinación de horarios	Dirección	Jefe Docente	Mala comunicación entre el jefe y los maestros
02/02/2024	10:30 AM	Reunión de coordinación	Administración	Personal Administrativo	Falta de alineación en los objetivos y prioridades
02/02/2024	12:00 PM	Planificación de eventos	Servicios	Personal de Eventos	Buena coordinación observada entre los responsables

Tabla 34 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Coordinación y Comunicación

Anexo C: Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre la Duplicidad de Tareas

Entrevistas sobre Duplicidad de Tareas:

- Objetivo: Identificar casos de duplicidad de tareas y evaluar su impacto en la eficiencia operativa.

1. Pregunta: ¿Realiza tareas que cree que también son realizadas por otros compañeros?

Respuesta 1: Sí, a menudo preparo los mismos materiales que otros maestros sin saberlo, lo que resulta en una duplicidad innecesaria.

Respuesta 2: Sí, muchas veces hago tareas administrativas que también realiza el personal de caja, lo que genera redundancia.

Respuesta 3: No, mis tareas son bastante específicas, aunque a veces hay solapamiento en las funciones.

2. Pregunta: ¿Cree que la duplicidad de tareas afecta la eficiencia de la escuela?

Respuesta 1: Sí, se pierde mucho tiempo y recursos, lo que podría evitarse con una mejor coordinación.

Respuesta 2: No tanto, pero podría mejorarse con una mejor organización y definición de roles.

Respuesta 3: Sí, especialmente en momentos de alta demanda, cuando cada minuto cuenta.

Observaciones Directas:

- Objetivo: Identificar y documentar casos de duplicidad de tareas mediante la observación directa de las actividades diarias.

Fecha	Hora	Actividad Observada	Área	Responsable	Observaciones
02/02/2024	11:00 AM	Preparación de material didáctico	Docencia	Maestro 1 y Maestro 2	Ambos maestros preparan el mismo material sin coordinación
02/02/2024	01:00 PM	Atención al cliente	Recepción	Administrativo y Caja	Tanto el personal de recepción como el de caja atienden las mismas consultas
02/02/2024	03:00 PM	Coordinación de eventos	Administración y Servicios	Personal de Eventos y Administrativo	Varios empleados realizan tareas similares sin conocimiento mutuo

Tabla 35 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre la Duplicidad de Tareas

Anexo D: Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Claridad de Roles y Responsabilidades

Entrevistas sobre Claridad de Roles y Responsabilidades:

- Objetivo: Evaluar la comprensión de los empleados sobre sus roles y responsabilidades y detectar áreas de mejora.

1. Pregunta: ¿Tiene claras sus responsabilidades laborales?

Respuesta 1: Sí, aunque algunas tareas no están claramente definidas y a veces hay solapamientos.

Respuesta 2: En su mayoría, pero hay momentos en que las responsabilidades no están bien delimitadas.

Respuesta 3: No siempre, a veces recibo tareas que no corresponden a mi puesto.

2. Pregunta: ¿Recibe suficiente información sobre sus tareas diarias?

Respuesta 1: No, a menudo debo buscar la información por mi cuenta.

Respuesta 2: Sí, aunque a veces la información llega tarde o de manera incompleta.

Respuesta 3: En general sí, pero podría mejorar la claridad y puntualidad de la información.

3. Pregunta: ¿Qué tan bien definida está su descripción de puesto?

Respuesta 1: Está bastante bien definida, aunque algunas áreas necesitan más detalle.

Respuesta 2: Regularmente, pero hay ambigüedades en ciertas responsabilidades.

Respuesta 3: Poco definida, lo que lleva a confusiones y solapamientos.

Observaciones Directas:

- Objetivo: Evaluar la claridad de roles y responsabilidades observando las interacciones diarias y la ejecución de tareas.

Fecha	Hora	Actividad Observada	Área	Responsable	Observaciones
05/02/2024	09:00 AM	Distribución de tareas	Dirección	Jefe Administrativo	Se observó una distribución de tareas poco clara, causando confusión entre los empleados.
05/02/2024	11:00 AM	Reunión de asignación de proyectos	Administración	Gerente de Proyectos	Hubo ambigüedad en las responsabilidades asignadas, lo que llevó a preguntas y clarificaciones.
05/02/2024	02:00 PM	Revisión de descripciones de puestos	Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Se revisaron descripciones de puestos,

Tabla 36 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Claridad de Roles y Responsabilidades

Anexo E: Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Eficiencia Operativa

Entrevistas sobre Eficiencia Operativa:

- Objetivo: Evaluar la eficiencia en las operaciones diarias y detectar áreas de mejora en la distribución de tareas.

1. Pregunta: ¿Considera que las operaciones diarias son eficientes?

Respuesta 1: No siempre, hay muchas ineficiencias que podrían ser resueltas con una mejor planificación.

Respuesta 2: En su mayoría sí, pero hay momentos en que la falta de coordinación afecta la eficiencia.

Respuesta 3: No, especialmente en horas pico cuando la carga de trabajo se vuelve excesiva.

2. Pregunta: ¿Cree que la distribución de tareas es adecuada?

Respuesta 1: No, hay empleados que están sobrecargados mientras otros tienen pocas tareas.

Respuesta 2: Regularmente, pero podría mejorar con una mejor planificación y distribución.

Respuesta 3: No, la distribución es desigual y no siempre se asignan las tareas de manera equitativa.

3. Pregunta: ¿Qué tan bien se maneja el tiempo en su área?

Respuesta 1: Podría mejorar, a veces se pierde mucho tiempo en tareas innecesarias.

Respuesta 2: Regular, pero hay espacio para optimizar el manejo del tiempo.

Respuesta 3: Mal, se pierde mucho tiempo debido a la falta de organización y planificación.

Observaciones Directas:

- Objetivo: Evaluar la eficiencia operativa mediante la observación de la distribución de tareas y el manejo del tiempo.

Fecha	Hora	Actividad Observada	Área	Responsable	Observaciones
03/02/2024	09:00 AM	Asignación de tareas	Administración	Supervisor	Distribución desigual de tareas, algunos empleados sobrecargados
03/02/2024	11:00 AM	Manejo de tiempo	Docencia	Maestro 3	Tiempo perdido en la búsqueda de materiales, falta de planificación
03/02/2024	02:00 PM	Atención al cliente	Recepción	Personal de Recepción	Larga espera de clientes debido a falta de personal en horas pico
03/02/2024	04:00 PM	Limpieza de instalaciones	Servicios	Personal de Limpieza	Buena coordinación y eficiencia en la limpieza, pero falta de recursos

Tabla 37 Detalles de las Entrevistas y Observaciones sobre Eficiencia Operativa

Anexo 2: Evaluación de la filosofía institucional

Anexo A: Entrevistas a Socios Fundadores sobre la Misión

Objetivo: Evaluar la percepción y comprensión de los socios fundadores sobre la misión de la escuela, así como su alineación con las acciones estratégicas de la institución.

Entrevista con Socio Fundador 1:

- **Pregunta:** ¿Cuál considera que es la misión principal de la escuela?
- **Respuesta:** "Creo que la misión es brindar una educación de calidad en inglés, enfocada en preparar a los estudiantes para que puedan comunicarse efectivamente en un mundo globalizado."
- **Pregunta:** ¿Cómo se refleja esta misión en las decisiones estratégicas que toman?
- **Respuesta:** "Nos aseguramos de que todos los programas y cursos estén diseñados para mejorar las habilidades de los estudiantes en inglés, pero no siempre tenemos un documento formal que guíe estas decisiones."

Entrevista con Socio Fundador 2:

- **Pregunta:** ¿Cómo describe la misión de la escuela?
- **Respuesta:** "Para mí, la misión es más que enseñar inglés, es transformar vidas a través del lenguaje, brindando oportunidades a personas de diferentes contextos."
- **Pregunta:** ¿Considera que el personal está alineado con esta misión?
- **Respuesta:** "En general, sí, aunque creo que podría ser más claro para todos. No todos comprenden la profundidad de lo que buscamos lograr."

Entrevista con Socio Fundador 3:

- **Pregunta:** ¿Cuál es su visión de la misión de la escuela?
- **Respuesta:** "Nuestra misión es ser una institución que no solo enseña inglés, sino que también fomenta el crecimiento personal y académico de nuestros estudiantes."
- **Pregunta:** ¿Cree que esta misión está bien definida y compartida entre el personal?
- **Respuesta:** "No está tan definida como debería. Hemos hablado de ello, pero no hay un documento claro que todos sigan."

Anexo B: Entrevistas a Docentes sobre la Misión

Objetivo: Comprender cómo los docentes perciben la misión de la escuela y cómo esto influye en su enseñanza y relación con los estudiantes.

Entrevista con Docente 1:

- **Pregunta:** ¿Cómo entiende la misión de la escuela?
- **Respuesta:** "Entiendo que la misión es enseñar inglés de manera efectiva, pero no estoy seguro si hay una misión más amplia definida."
- **Pregunta:** ¿Cómo aplica esta misión en su enseñanza diaria?
- **Respuesta:** "Me enfoco en que los estudiantes aprendan bien, pero no tengo un marco de referencia claro sobre la misión."

Entrevista con Docente 2:

- **Pregunta:** ¿Qué significa para usted la misión de la escuela?
- **Respuesta:** "Para mí, la misión es ayudar a los estudiantes a alcanzar sus metas académicas y personales a través del aprendizaje del inglés."
- **Pregunta:** ¿Considera que esta misión está clara para todos en la institución?
- **Respuesta:** "No realmente, creo que cada quien tiene su propia interpretación de lo que es la misión."

Entrevista con Docente 3:

- **Pregunta:** ¿Cómo describiría la misión de la escuela?
- **Respuesta:** "Diría que nuestra misión es enseñar inglés, pero no estoy seguro si hay algo más definido."
- **Pregunta:** ¿Siente que esta misión guía su trabajo?
- **Respuesta:** "Intento hacer lo mejor por mis estudiantes, pero una misión clara ayudaría a guiar mejor nuestras actividades."

Anexo C: Observación Directa de la Misión en la Práctica

Objetivo: Identificar cómo la misión de la escuela se refleja en las actividades cotidianas y eventos especiales dentro de la institución.

Observación 1:

- **Actividad Observada:** Clase de inglés avanzada.
- **Descripción:** El docente se enfoca en la enseñanza de habilidades de comunicación, aunque no se observa un enfoque claro hacia una misión unificada más allá del aprendizaje del idioma.
- **Conclusión:** La misión de brindar educación de calidad en inglés es evidente en la práctica, pero carece de una dirección formal que guíe las acciones del docente hacia un objetivo institucional mayor.

Observación 2:

- **Actividad Observada:** Reunión de planificación de cursos.
- **Descripción:** Se discuten las necesidades de los estudiantes y cómo mejorar la oferta educativa, pero no se menciona una misión institucional que guíe estas decisiones.
- **Conclusión:** Las decisiones son orientadas a mejorar la enseñanza, pero no hay evidencia de una misión clara que unifique los esfuerzos del equipo.

Observación 3:

- **Actividad Observada:** Evento cultural para estudiantes.
- **Descripción:** Se organizó un evento para promover la interculturalidad, pero no se hizo referencia a una misión institucional durante la planificación o el desarrollo del evento.
- **Conclusión:** Aunque la actividad promueve valores importantes, la falta de una misión formal limita la coherencia entre la filosofía institucional y las acciones observadas.

Anexo D: Entrevistas a socios fundadores sobre la Visión de la Escuela

Objetivo de las Entrevistas a Socios Fundadores: Evaluar la percepción y comprensión de los socios fundadores sobre la visión de la escuela, y cómo creen que esta se refleja en el crecimiento y desarrollo institucional.

Entrevista 1: Socio Fundador A

- **Pregunta:** ¿Cómo describiría la visión a largo plazo de nuestra escuela?
- **Respuesta:** La visión que tenemos es ser una institución líder en la enseñanza de idiomas, reconocida por su calidad académica y por preparar a los estudiantes para un mundo globalizado. Queremos expandirnos y ser referentes no solo localmente, sino también a nivel regional.
- **Pregunta:** ¿Cómo cree que esta visión está guiando nuestras decisiones actuales?
- **Respuesta:** Estamos tomando decisiones estratégicas, como la incorporación de nuevas tecnologías y la formación continua del personal, para asegurarnos de que estamos en el camino hacia esa visión.

Entrevista 2: Socio Fundador B

- **Pregunta:** ¿Qué considera como la visión principal de nuestra escuela?
- **Respuesta:** La visión es mantenernos competitivos en el mercado, adaptándonos a las necesidades cambiantes de los estudiantes y asegurando que siempre ofrezcamos lo mejor en términos de enseñanza y recursos educativos.
- **Pregunta:** ¿Cree que todo el equipo está alineado con esta visión?
- **Respuesta:** En general, sí, aunque a veces siento que la visión a largo plazo no es tan clara para todos, especialmente para aquellos que están más enfocados en el día a día.

Entrevista 3: Socio Fundador C

- **Pregunta:** ¿Cómo define la visión de la escuela?
- **Respuesta:** Queremos ser reconocidos no solo como una escuela de inglés, sino como un centro integral de formación que contribuya al desarrollo de nuestros estudiantes a nivel académico y personal, con proyección hacia el futuro.
- **Pregunta:** ¿Considera que las acciones actuales reflejan esa visión?
- **Respuesta:** Hay un buen esfuerzo en esa dirección, pero debemos trabajar más en comunicar y alinear a todo el personal con esta visión para que todos rememos en la misma dirección.

Anexo E: Entrevistas a Docentes sobre la visión

Objetivo de las Entrevistas a Docentes: Evaluar cómo los docentes entienden y se alinean con la visión de la escuela, y cómo creen que su trabajo contribuye a alcanzar esa visión.

Entrevista 1: Docente A

- **Pregunta:** ¿Cómo entiende usted la visión de nuestra escuela?
- **Respuesta:** La veo como convertirnos en un referente en la enseñanza de idiomas, conocidos por nuestra excelencia académica y por preparar a los estudiantes para enfrentar desafíos globales.
- **Pregunta:** ¿Cómo su trabajo contribuye a esta visión?
- **Respuesta:** Trato de mantenerme actualizado en las mejores prácticas de enseñanza y asegurarme de que los estudiantes no solo aprendan inglés, sino que también adquieran habilidades que les sean útiles en el futuro.

Entrevista 2: Docente B

- **Pregunta:** ¿Qué significa para usted la visión de la escuela?
- **Respuesta:** Creo que es sobre ser una escuela que no solo enseña inglés, sino que también prepara a los estudiantes para una sociedad globalizada, ofreciendo un aprendizaje relevante y de alta calidad.
- **Pregunta:** ¿Siente que su trabajo diario está alineado con esta visión?
- **Respuesta:** Intento que así sea, asegurándome de que las clases sean útiles y aplicables en la vida real de los estudiantes, aunque

Anexo F: Entrevistas sobre los Valores Institucionales

Objetivo de las Entrevistas: Evaluar la alineación del personal con los valores fundamentales de la escuela, entendiendo su comprensión, compromiso y cómo estos valores se integran en sus actividades diarias.

Entrevistas con Socios 1

- **Pregunta:** ¿Cómo describiría los valores fundamentales de la escuela y su importancia para el éxito de la institución?
- **Respuesta:** "Los valores de excelencia académica e integridad son esenciales. Creemos que si mantenemos altos estándares de enseñanza y actuamos con transparencia, construiremos una reputación sólida. Sin embargo, siento que la innovación y el respeto cultural podrían estar mejor definidos y más integrados en nuestras prácticas."

Entrevista con Socio 2

- **Pregunta:** ¿De qué manera los valores de la escuela guían sus decisiones estratégicas y operativas?
- **Respuesta:** "Nuestros valores son la base de todas nuestras decisiones, especialmente en la contratación y desarrollo del personal. Buscamos personas que no solo sean competentes, sino que también encarnen la integridad y el compromiso con la excelencia. Aun así, hay margen para mejorar la implementación de estos valores en todas las áreas."

Entrevista con Socio 3

- **Pregunta:** ¿Cómo se asegura de que los valores de la escuela se mantengan vivos en la cultura institucional?
- **Respuesta:** "Realizamos capacitaciones regulares y tenemos discusiones abiertas sobre la importancia de nuestros valores. Sin embargo, reconozco que estos valores no siempre están visibles en las actividades cotidianas, y podría hacerse más para reforzarlos."

Entrevista con Docente 1

- **Pregunta:** ¿Cómo integran los valores de la escuela en su enseñanza diaria?
- **Respuesta:** "Siempre trato de promover la excelencia y la integridad en el aula, no solo a través del contenido, sino también en cómo trato a los estudiantes. No obstante, siento que no todos los valores están claramente definidos o comprendidos por todos los docentes."

Entrevista con Docente 2

- **Pregunta:** ¿Qué tan alineados se siente con los valores de la escuela?
- **Respuesta:** "Me identifico con la mayoría de los valores, especialmente con el respeto cultural, ya que trabajo con estudiantes de diversos orígenes. Sin embargo, la innovación es un área en la que podría recibir más apoyo y recursos."

Entrevista con Docente 3

- **Pregunta:** ¿Cómo cree que los valores de la escuela afectan la dinámica entre el personal y los estudiantes?
- **Respuesta:** "Creo que nuestros valores crean un ambiente de respeto y responsabilidad, pero siento que a veces no se comunican claramente, lo que lleva a malentendidos sobre lo que realmente representan."

Anexo G: Observaciones Directas sobre la Coherencia con los Valores Institucionales

Objetivo de las Observaciones Directas: Identificar si los valores de la escuela se reflejan en las actividades diarias y en las interacciones entre el personal y los estudiantes, evaluando la coherencia entre los valores declarados y las prácticas cotidianas.

Observación 1: Interacción en el Aula

- **Objetivo:** Evaluar cómo los valores de excelencia académica e integridad se manifiestan en la interacción entre docentes y estudiantes.
- **Procedimiento:** Se observó una clase para analizar cómo el docente promueve la excelencia y la integridad a través de su metodología de enseñanza y manejo del aula.
- **Resultados:** El docente promovió altos estándares de rendimiento y mostró un fuerte compromiso con la integridad, pero no hubo una mención explícita de estos valores, y los estudiantes parecían no estar conscientes de ellos como parte del entorno de aprendizaje.

Observación 2: Reunión de Personal

- **Objetivo:** Observar cómo los valores de respeto cultural y trabajo en equipo se integran en la dinámica del personal.
- **Procedimiento:** Se observó una reunión de personal para ver si se fomentaban la cooperación y el respeto mutuo en las discusiones y la toma de decisiones.
- **Resultados:** La reunión fue conducida de manera respetuosa, y se valoró la colaboración, pero los valores no fueron mencionados explícitamente. Hubo una falta de referencia a la diversidad cultural, a pesar de la presencia de personal de diferentes orígenes.

Observación 3: Actividad Extracurricular

- **Objetivo:** Evaluar la manifestación de los valores de innovación y orientación al cliente en actividades extracurriculares organizadas por la escuela.
- **Procedimiento:** Se asistió a una actividad extracurricular enfocada en el uso de nuevas tecnologías en la enseñanza, observando cómo se promovían la innovación y la atención a las necesidades de los estudiantes.
- **Resultados:** La actividad mostró un enfoque en la innovación, utilizando herramientas tecnológicas avanzadas, pero la orientación al cliente no fue claramente destacada, y no se hizo un esfuerzo evidente por vincular la actividad con los valores de la escuela.

Anexo 3: Resultados de entrevista a los Socios.

A continuación, te presento las respuestas que podrían haber dado los tres socios de la escuela durante la entrevista.

1. Sobre la situación actual:

Pregunta: ¿Cómo describirían la situación organizativa actual de la escuela?

Socio 1: "La escuela está en un estado de caos organizativo. No hay claridad en las responsabilidades, y eso ha llevado a muchas confusiones y conflictos internos."

Socio 2: "Diría que estamos improvisando en muchos aspectos. Falta dirección y estructura, lo que hace difícil mantener un flujo de trabajo eficiente."

Socio 3: "La situación es preocupante. A menudo, las tareas se superponen o se olvidan porque no hay un sistema claro para asignarlas."

Pregunta: ¿Cuáles son las principales dificultades que han enfrentado debido a la falta de un manual de organización?

Socio 1: "Es difícil mantener la coherencia en la forma en que hacemos las cosas. Cada uno sigue su propio método y eso genera inconsistencia."

Socio 2: "El personal no sabe a quién acudir para resolver problemas específicos. Esto causa demoras y fricciones innecesarias."

Socio 3: "No podemos evaluar de manera justa el desempeño de los empleados, ya que no hay criterios claros establecidos."

2. Impacto en las operaciones:

Pregunta: ¿Cómo afecta la desorganización a la experiencia de los estudiantes y al desempeño del personal docente?

Socio 1: "Los estudiantes se quejan de la falta de coherencia en la enseñanza. Los profesores a menudo no saben qué contenido se cubrió en clases anteriores."

Socio 2: "El personal docente se siente desmotivado porque no tienen claro cuáles son sus responsabilidades específicas, lo que afecta su rendimiento."

Socio 3: "Hemos perdido estudiantes porque la falta de organización se refleja en la calidad del servicio que ofrecemos."

Pregunta: ¿Han recibido comentarios de los estudiantes o del personal sobre la falta de claridad en las funciones y responsabilidades?

Socio 1: "Sí, varios profesores me han dicho que necesitan más claridad sobre sus roles, especialmente en cuanto a la coordinación entre clases."

Socio 2: "Algunos estudiantes han mencionado que no saben a quién dirigirse para resolver dudas administrativas, lo cual es frustrante para ellos."

Socio 3: "He recibido quejas de ambos, estudiantes y personal, sobre la falta de comunicación y la confusión en los procesos internos."

3. Estructura y funciones:

Pregunta: ¿Qué roles y funciones consideran que son esenciales para el funcionamiento de la escuela?

Socio 1: "Necesitamos un coordinador académico que supervise a los profesores y asegure la coherencia en el plan de estudios."

Socio 2: "Un responsable de administración es clave, alguien que pueda gestionar las operaciones diarias y la comunicación con los estudiantes."

Socio 3: "También es vital tener un encargado de recursos humanos para manejar el personal y las contrataciones."

Pregunta: ¿Cómo se toman actualmente las decisiones dentro de la escuela y qué problemas han surgido de este proceso?

Socio 1: "Las decisiones las tomamos entre los tres, pero a menudo no estamos de acuerdo y eso retrasa las acciones necesarias."

Socio 2: "A veces, las decisiones se toman de manera improvisada, lo que ha llevado a errores costosos y a la repetición de trabajo."

Socio 3: "El proceso es lento y desorganizado, lo que ha causado que perdamos oportunidades importantes por no actuar a tiempo."

4. Perspectivas y soluciones:

Pregunta: ¿Qué beneficios creen que tendría la implementación de un manual de organización y un organigrama definido?

Socio 1: "Nos daría una guía clara para operar, lo que reduciría las confusiones y mejoraría la eficiencia del equipo."

Socio 2: "Creo que mejoraría la moral del personal al saber exactamente lo que se espera de ellos y cómo encajan en la organización."

Socio 3: "Tendríamos una estructura que nos permitiría crecer de manera ordenada y evitaría muchos de los problemas actuales."

Pregunta: ¿Qué pasos consideran necesarios para abordar la falta de organización en la escuela?

Socio 1: "Primero, debemos reunirnos para definir claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo."

Socio 2: "Es crucial crear un manual que establezca procedimientos para las tareas diarias y asegurar que todos lo sigan."

Socio 3: "También necesitamos un organigrama que sea accesible para todos, para que sepan exactamente a quién acudir para cada situación."

5. Colaboración y visión a futuro:

Pregunta: ¿Cómo creen que pueden trabajar juntos para mejorar la situación organizativa?

Socio 1: "Debemos ser más abiertos a las ideas de los demás y estar dispuestos a comprometer en beneficio de la escuela."

Socio 2: "Creo que necesitamos más reuniones regulares para alinear nuestras metas y asegurarnos de que todos estamos en la misma página."

Socio 3: "Trabajar en equipo es fundamental. Si cada uno de nosotros asume su parte de la responsabilidad, podemos mejorar la organización rápidamente."

Pregunta: ¿Cuál es su visión a largo plazo para la escuela y cómo una mejor organización puede ayudar a alcanzarla?

Socio 1: "Quiero que la escuela sea reconocida por su calidad y organización, donde los estudiantes sientan que están recibiendo la mejor educación."

Socio 2: "Espero que podamos expandirnos y ofrecer más cursos, y una mejor organización es clave para poder crecer de manera sostenible."

Socio 3: "Mi visión es tener una escuela que funcione de manera eficiente, donde todos sepan su rol y trabajen en armonía para alcanzar el éxito colectivo."

6. Compromiso:

Pregunta: ¿Están dispuestos a comprometer recursos y tiempo para desarrollar un manual de organización y establecer un organigrama?

Socio 1: "Sí, estoy dispuesto a dedicar el tiempo necesario para desarrollar estos documentos, ya que sé que es crucial para el futuro de la escuela."

Socio 2: "Definitivamente, creo que es una inversión que vale la pena para evitar problemas más grandes en el futuro."

Socio 3: "Estoy comprometido a hacerlo, y creo que es algo que debería ser nuestra prioridad en los próximos meses."

Pregunta: ¿Qué otros recursos consideran necesarios para mejorar la estructura organizativa de la escuela?

Socio 1: "Podríamos necesitar la ayuda de un consultor externo que nos guíe en la creación del manual y del organigrama."

Socio 2: "Creo que también necesitamos más capacitación para el personal, para que todos entiendan y sigan los nuevos procedimientos."

Socio 3: "Además de un consultor, necesitaríamos software de gestión que nos ayude a implementar y seguir las nuevas estructuras."

Estas respuestas ofrecen una visión de las perspectivas y preocupaciones de los socios y podrían servir de base para desarrollar un plan de acción para mejorar la organización en la escuela.

Anexo 4: Resultados de entrevista a los colaboradores.

1. Roles y responsabilidades:

Pregunta: ¿Sientes que tienes claridad sobre tus responsabilidades y funciones dentro de la escuela?

Colaborador 1: "En general, tengo una idea de lo que debo hacer, pero a veces no está claro quién es responsable de qué, lo que causa confusión."

Colaborador 2: "No del todo. A menudo tengo que asumir tareas que no sé si realmente son mi responsabilidad."

Colaborador 3: "La falta de un organigrama claro me hace dudar de mis responsabilidades específicas, especialmente cuando surgen nuevos desafíos."

Pregunta: ¿Cómo te afecta la falta de un manual de organización en la realización de tus tareas diarias?

Colaborador 1: "Afecta bastante porque no hay un proceso estandarizado para seguir, lo que me obliga a improvisar mucho."

Colaborador 2: "Me causa estrés porque no siempre sé cuál es el procedimiento correcto para realizar ciertas tareas."

Colaborador 3: "Sin un manual, es difícil saber cómo actuar en situaciones imprevistas, lo que retrasa mi trabajo."

Pregunta: ¿Crees que la falta de un organigrama definido dificulta el cumplimiento de tus funciones?

Colaborador 1: "Sí, porque a veces no sé a quién reportar o con quién debo coordinarme para ciertos proyectos."

Colaborador 2: "Definitivamente. Sin un organigrama, es difícil saber quién está a cargo de qué, lo que provoca duplicación de esfuerzos."

Colaborador 3: "Sí, porque sin una estructura clara, es complicado coordinarse con otros compañeros y asegurar que todos estamos alineados."

2. Experiencia laboral:

Pregunta: ¿Cómo describirías tu experiencia laboral en la escuela hasta ahora?

Colaborador 1: "Ha sido una experiencia de aprendizaje, pero la falta de organización ha sido un desafío constante."

Colaborador 2: "Aunque disfruto del trabajo, la desorganización lo hace mucho más difícil de lo que debería ser."

Colaborador 3: "Mi experiencia ha sido positiva en cuanto al equipo de trabajo, pero la falta de claridad en las funciones ha sido frustrante."

Pregunta: ¿Qué problemas has enfrentado en tu trabajo debido a la desorganización?

Colaborador 1: "He enfrentado problemas como la duplicación de tareas y la falta de recursos necesarios en momentos críticos."

Colaborador 2: "La falta de coordinación ha llevado a que algunas tareas importantes se retrasen o no se realicen de manera eficiente."

Colaborador 3: "La desorganización ha causado confusión en los horarios y en la asignación de tareas, lo que afecta la calidad de mi trabajo."

Pregunta: ¿Consideras que la desorganización afecta tu rendimiento y productividad?
¿Cómo?

Colaborador 1: "Sí, porque paso más tiempo tratando de entender qué debo hacer y con quién debo coordinarme que realmente ejecutando las tareas."

Colaborador 2: "Definitivamente. La falta de organización me hace menos eficiente porque tengo que resolver problemas que no deberían existir."

Colaborador 3: "Sí, la desorganización hace que mi trabajo sea menos productivo, ya que muchas veces tengo que rehacer tareas o esperar por instrucciones."

3. Comunicación y colaboración:

Pregunta: ¿Cómo es la comunicación entre tú y tus compañeros de trabajo? ¿Crees que la desorganización afecta esta comunicación?

Colaborador 1: "La comunicación es buena entre compañeros, pero la falta de organización a veces crea malentendidos."

Colaborador 2: "Nos comunicamos lo mejor que podemos, pero la desorganización a menudo dificulta la colaboración efectiva."

Colaborador 3: "La comunicación se ve afectada porque no siempre sabemos a quién debemos dirigirnos para resolver ciertos temas."

Pregunta: ¿Sueles saber a quién acudir cuando necesitas apoyo o tienes dudas sobre tus responsabilidades?

Colaborador 1: "No siempre. A veces es confuso saber quién es el responsable de ciertos temas."

Colaborador 2: "No, muchas veces tengo que preguntar a varios compañeros antes de encontrar a la persona adecuada."

Colaborador 3: "No, la falta de un organigrama claro me deja sin saber a quién acudir en situaciones específicas."

Pregunta: ¿Cómo influye la falta de estructura organizativa en la colaboración entre los trabajadores?

Colaborador 1: "La falta de estructura hace que sea difícil coordinarse y trabajar en equipo, lo que retrasa los proyectos."

Colaborador 2: "Hace que la colaboración sea menos efectiva, ya que no siempre está claro quién debe hacer qué."

Colaborador 3: "La desorganización provoca que haya mucha confusión y que las tareas se solapen o se omitan."

4. Satisfacción y motivación:

Pregunta: ¿Estás satisfecho con la forma en que se organizan las tareas y responsabilidades en la escuela?

Colaborador 1: "No del todo. Creo que con una mejor organización, podríamos ser más efectivos en nuestro trabajo."

Colaborador 2: "No, siento que la desorganización afecta mi capacidad para hacer bien mi trabajo."

Colaborador 3: "No, la falta de una estructura clara es un problema constante que afecta mi satisfacción laboral."

Pregunta: ¿Cómo afecta la desorganización a tu motivación para realizar tu trabajo?

Colaborador 1: "Me desmotiva un poco porque siento que podría estar haciendo un mejor trabajo si hubiera más organización."

Colaborador 2: "Me afecta negativamente porque paso mucho tiempo lidiando con problemas que podrían evitarse con una mejor planificación."

Colaborador 3: "La desorganización reduce mi motivación porque hace que mi trabajo sea más estresante y menos gratificante."

Pregunta: ¿Hay algo que cambiarías en la organización de la escuela para mejorar tu experiencia laboral?

Colaborador 1: "Sí, establecería un organigrama claro y un manual de funciones para que todos sepamos nuestras responsabilidades."

Colaborador 2: "Cambiaría la forma en que se asignan las tareas, asegurando que haya una mejor planificación y comunicación."

Colaborador 3: "Implementaría un sistema de organización más estructurado para evitar la confusión y mejorar la eficiencia."

5. Percepción de la organización:

Pregunta: ¿Crees que la escuela tiene una estructura organizativa clara? ¿Por qué sí o por qué no?

Colaborador 1: "No, la estructura organizativa no es clara, lo que genera muchos problemas de coordinación."

Colaborador 2: "No, creo que falta una estructura definida que nos guíe en nuestras tareas y responsabilidades."

Colaborador 3: "No, la falta de una estructura clara es evidente en la forma en que se manejan las tareas diarias."

Pregunta: ¿Has experimentado problemas como falta de dirección, confusión en las tareas o falta de recursos debido a la desorganización?

Colaborador 1: "Sí, he experimentado confusión en las tareas y a veces falta de recursos necesarios para cumplir con mi trabajo."

Colaborador 2: "Sí, la falta de dirección clara ha sido un problema recurrente que afecta mi desempeño."

Colaborador 3: "Sí, estos problemas son comunes y dificultan el flujo de trabajo diario."

Pregunta: ¿Cómo crees que una mejor organización podría influir en tu rendimiento laboral y en el ambiente de trabajo?

Colaborador 1: "Una mejor organización permitiría que todos fuéramos más eficientes y reduciría el estrés en el trabajo."

Colaborador 2: "Creo que mejoraría significativamente mi rendimiento y haría que el ambiente laboral fuera más positivo."

Colaborador 3: "Con una mejor organización, podríamos evitar muchos problemas y enfocarnos más en nuestras tareas."

6. Expectativas y sugerencias:

Pregunta: ¿Qué esperas de la escuela en términos de organización y gestión de tareas?

Colaborador 1: "Espero que la escuela implemente un sistema de organización más claro que defina roles y responsabilidades."

Colaborador 2: "Me gustaría ver una estructura más organizada que permita a todos saber exactamente qué hacer y cómo hacerlo."

Colaborador 3: "Espero que la dirección tome medidas para mejorar la organización y la comunicación interna."

Pregunta: ¿Tienes alguna sugerencia sobre cómo la escuela podría mejorar su estructura organizativa?

Colaborador 1: "Podrían empezar por crear un manual de funciones y un organigrama claro para guiar a todos en sus roles."

Colaborador 2: "Sugeriría implementar reuniones regulares para coordinar tareas y asegurar que todos estén en la misma página."

Colaborador 3: "Creo que una mayor inversión en formación sobre gestión y organización beneficiaría a todos."

Pregunta: Si pudieras cambiar algo en la forma en que se gestionan las tareas y responsabilidades, ¿qué sería?

Colaborador 1: "Establecería procesos más claros y asignaría responsables específicos para cada tarea."

Colaborador 2: "Mejoraría la planificación y aseguraría que haya una comunicación clara sobre las expectativas de cada uno."

Colaborador 3: "Cambiaría la manera en que se delegan las tareas, asegurando que todos sepan qué deben hacer desde el principio."

7. Conclusión:

Pregunta: ¿Cómo ves el futuro de tu trabajo en la escuela si no se implementan mejoras organizativas?

Colaborador 1: "Si no se hacen cambios, creo que la desorganización continuará afectando mi trabajo y podría llevar a un ambiente laboral insostenible."

Colaborador 2: "Veo que la situación podría empeorar, afectando aún más mi rendimiento y mi satisfacción laboral."

Colaborador 3: "Sin mejoras, creo que la desorganización podría llevar a un desgaste significativo en todo el equipo."

Pregunta: ¿Recomendarías a otros profesionales trabajar en esta escuela bajo las condiciones actuales? ¿Por qué?

Colaborador 1: "No lo recomendaría hasta que se resuelvan los problemas organizativos, ya que puede ser una experiencia frustrante."

Colaborador 2: "No, creo que el entorno laboral es demasiado caótico para ser recomendable en su estado actual."

Colaborador 3: "No lo recomendaría sin antes advertir sobre los problemas organizativos que podrían afectar su experiencia."

Pregunta: ¿Hay algo más que te gustaría comentar sobre tu experiencia laboral y la organización en la escuela?

Colaborador 1: "Solo que espero que la escuela tome en serio nuestras preocupaciones y trabaje en mejorar la organización."

Colaborador 2: "Creo que hay mucho potencial, pero se necesita una mejor gestión para que el trabajo aquí sea más gratificante."

Colaborador 3: "Solo añadiría que, a pesar de los problemas, estoy dispuesto a contribuir a las mejoras si la dirección lo permite."

Estas respuestas reflejan las perspectivas y preocupaciones de los colaboradores sobre la desorganización en la escuela, y ofrecen sugerencias concretas para mejorar la situación.

Anexo 5: Resultados de entrevista a los Alumnos.

Aquí te presento posibles respuestas de tres estudiantes entrevistados sobre su experiencia en la escuela de inglés.

1. Experiencia académica:

Pregunta: ¿Cómo describirías tu experiencia académica en la escuela hasta ahora?

Estudiante 1: "Mi experiencia ha sido buena en general, pero a veces siento que la falta de organización en la escuela afecta la calidad de las clases."

Estudiante 2: "Me gusta cómo enseñan los profesores, pero he notado que algunas clases se repiten o no siguen un orden claro."

Estudiante 3: "He tenido dificultades porque los temas no siempre siguen una secuencia lógica, lo que me hace sentir un poco perdido en ocasiones."

Pregunta: ¿Has notado algún problema en la organización de las clases que haya afectado tu aprendizaje?

Estudiante 1: "Sí, a veces hay cambios en los horarios sin previo aviso y no siempre sabemos qué tema vamos a ver en clase."

Estudiante 2: "En algunas ocasiones, los profesores no están bien coordinados, y eso lleva a que se repitan lecciones o no se cubra todo el material."

Estudiante 3: "He notado que no hay una continuidad clara entre las clases, lo que dificulta seguir el ritmo del curso."

Pregunta: ¿Consideras que la falta de un sistema claro afecta la calidad de la enseñanza que recibes?

Estudiante 1: "Definitivamente. Un sistema más organizado ayudaría a que las clases fueran más fluidas y eficientes."

Estudiante 2: "Sí, siento que la calidad podría mejorar mucho si hubiera más estructura y planificación."

Estudiante 3: "Creo que la falta de organización sí tiene un impacto negativo en cómo se desarrolla el curso."

2. Comunicación y soporte:

Pregunta: ¿Cómo es la comunicación entre tú y tus profesores? ¿Sientes que hay claridad en los objetivos de las clases?

Estudiante 1: "La comunicación con los profesores es buena, pero a veces los objetivos de la clase no están claros desde el principio."

Estudiante 2: "Me comunico bien con los profesores, pero sería mejor si las clases tuvieran un plan más claro que todos conocieran."

Estudiante 3: "La comunicación es regular. Los profesores hacen lo mejor que pueden, pero creo que la falta de planificación afecta la claridad de las clases."

Pregunta: ¿Sueles saber a quién acudir cuando tienes alguna duda o problema relacionado con la escuela?

Estudiante 1: "No siempre. A veces no está claro quién es responsable de qué, especialmente cuando se trata de temas administrativos."

Estudiante 2: "En la mayoría de los casos, no sé a quién dirigirme para resolver dudas fuera del aula."

Estudiante 3: "No, a menudo me siento confundido sobre a quién debo acudir para ciertos problemas o preguntas."

Pregunta: ¿Cómo te has sentido en cuanto al soporte administrativo de la escuela? ¿Te ha resultado fácil resolver cualquier problema administrativo?

Estudiante 1: "He tenido algunos problemas administrativos, como cambios en los horarios, que no se resolvieron de manera rápida."

Estudiante 2: "El soporte administrativo podría mejorar, ya que algunas solicitudes tardan demasiado en ser atendidas."

Estudiante 3: "He tenido dificultades para resolver problemas administrativos. Siento que falta coordinación."

3. Satisfacción general:

Pregunta: ¿Estás satisfecho con la forma en que se organizan las clases y las actividades en la escuela?

Estudiante 1: "No del todo. Siento que podría haber más organización para evitar problemas como cambios de horario sin previo aviso."

Estudiante 2: "Me gusta el contenido de las clases, pero la falta de organización es frustrante a veces."

Estudiante 3: "No, creo que la desorganización afecta mucho la calidad de la experiencia educativa."

Pregunta: ¿Hay algo que cambiarías respecto a la organización de la escuela para mejorar tu experiencia?

Estudiante 1: "Sí, creo que deberían establecer un calendario fijo para las clases y evitar cambios de último minuto."

Estudiante 2: "Me gustaría que hubiera un plan de estudios más claro y que todos los profesores lo siguieran."

Estudiante 3: "Cambiaría la forma en que se comunican los cambios de horario y aseguraría que las clases sigan una secuencia lógica."

Pregunta: ¿Cómo afecta la organización de la escuela a tu motivación para seguir aprendiendo inglés?

Estudiante 1: "A veces me desmotiva, especialmente cuando hay cambios inesperados en las clases."

Estudiante 2: "La desorganización me hace sentir menos comprometido porque no sé qué esperar de cada clase."

Estudiante 3: "Me afecta negativamente porque la falta de estructura me dificulta mantener un ritmo de aprendizaje constante."

4. Percepción de la organización:

Pregunta: ¿Te parece que la escuela tiene una estructura organizativa clara? ¿Por qué sí o por qué no?

Estudiante 1: "No, creo que la estructura no es clara, lo que se refleja en problemas como la falta de coordinación entre profesores."

Estudiante 2: "No, siento que hay mucha improvisación en cómo se manejan las cosas en la escuela."

Estudiante 3: "No, la estructura no es evidente, y eso genera confusión entre estudiantes y profesores."

Pregunta: ¿Has experimentado problemas como confusión en los horarios de las clases, cambios inesperados o falta de información?

Estudiante 1: "Sí, más de una vez he llegado a clase para encontrarme con cambios que no habían sido anunciados."

Estudiante 2: "Sí, a menudo hay cambios en los horarios que no se comunican con suficiente antelación."

Estudiante 3: "Sí, la falta de información clara sobre los horarios ha sido un problema recurrente."

Pregunta: ¿Cómo crees que una mejor organización podría influir en tu rendimiento académico y en el ambiente de la escuela?

Estudiante 1: "Me ayudaría a estar más enfocado y a seguir un ritmo de estudio más constante."

Estudiante 2: "Creo que mejoraría el ambiente en general y permitiría que tanto estudiantes como profesores se concentren más en el aprendizaje."

Estudiante 3: "Una mejor organización haría que el aprendizaje fuera más efectivo y reduciría la frustración que sentimos los estudiantes."

5. Expectativas y sugerencias:

Pregunta: ¿Qué esperas de la escuela en términos de organización y calidad educativa?

Estudiante 1: "Espero que haya más consistencia en la planificación de las clases y que los cambios se comuniquen claramente."

Estudiante 2: "Me gustaría que hubiera una estructura clara y que todos los profesores siguieran un plan de estudios coherente."

Estudiante 3: "Espero que la escuela implemente un sistema más organizado para mejorar tanto la enseñanza como la experiencia general."

Pregunta: ¿Tienes alguna sugerencia sobre cómo la escuela podría mejorar su organización?

Estudiante 1: "Podrían establecer un calendario de clases fijo y asegurarse de que todos los cambios se comuniquen con anticipación."

Estudiante 2: "Deberían crear un plan de estudios estructurado que todos los profesores sigan y mejorar la coordinación entre ellos."

Estudiante 3: "Sugiero que haya un responsable claro para cada área, de modo que sepamos a quién acudir para cada necesidad."

Pregunta: Si pudieras cambiar algo en la forma en que se gestiona la escuela, ¿qué sería?

Estudiante 1: "Cambiaría la forma en que se comunican los cambios y aseguraría que haya un calendario fijo y estable."

Estudiante 2: "Establecería un sistema de coordinación más efectivo entre los profesores para evitar la repetición de temas."

Estudiante 3: "Mejoraría la planificación y la estructura del plan de estudios para que las clases sean más coherentes."

6. Conclusión:

Pregunta: ¿Recomendarías esta escuela a otros estudiantes? ¿Por qué?

Estudiante 1: "No estoy seguro. Me gusta el contenido, pero la falta de organización me haría dudar en recomendarla."

Estudiante 2: "Solo la recomendaría si solucionan los problemas organizativos. Los profesores son buenos, pero la desorganización es un gran inconveniente."

Estudiante 3: "No, creo que hay otras opciones mejor organizadas donde podría obtener una experiencia de aprendizaje más consistente."

Pregunta: ¿Hay algo más que te gustaría comentar sobre tu experiencia en la escuela y la organización en general?

Estudiante 1: "Me gustaría que se tomaran en serio nuestras sugerencias y que realmente se trabajara en mejorar la organización."

Estudiante 2: "Creo que es una buena escuela en términos de contenido, pero necesita mejoras urgentes en la gestión y la organización."

Estudiante 3: "Espero que la escuela considere nuestros comentarios y haga cambios para ofrecer una experiencia educativa más estructurada y satisfactoria."

Estas respuestas brindan una visión clara de cómo la falta de organización en la escuela afecta a los estudiantes y qué mejoras consideran necesarias.

Anexo 6: Diagnóstico realizado a través de observación.

Formulario de Observación General

Objetivo: Observar y registrar la dinámica general y el ambiente en la escuela.

Formulario:

1. Fecha y Hora:

- Fecha: [10/02/2024]
- Hora de inicio: [09:00]
- Hora de finalización: [11:30]

2. Ubicación:

- Aula: [Aula 2B]
- Área común: [Sala de espera]
- Oficina administrativa: [Oficina Principal]

3. Descripción del Ambiente:

- Limpieza y organización: [Limpio]
- Nivel de ruido: [Moderado]
- Iluminación: [Buena]

4. Dinámica de Interacción:

- Interacción profesor-alumno: [Frecuente]
- Interacción alumno-alumno: [Moderada]
- Colaboración entre profesores: [Moderada]

5. Actividades Observadas:

- Tipo de actividad: [Clase]
- Descripción breve de la actividad: [Se observó una clase de inglés enfocada en la conversación. Los alumnos participaban activamente en debates y juegos de rol.]

6. Comentarios Adicionales:

- Observaciones relevantes: [El ambiente general es acogedor y bien organizado. La interacción entre el profesor y los alumnos es activa y participativa. La colaboración entre profesores parece adecuada, con reuniones regulares para coordinar actividades.]

Formulario de Observación de Clases

Objetivo: Evaluar la calidad y efectividad de las clases impartidas.

Formulario:

1. Fecha y Hora:

- Fecha: [10/02/2024]
- Hora de inicio: [10:00]
- Hora de finalización: [11:00]

2. Aula:

- Aula: [Aula 3A]
- Nivel de la clase: [Intermedio]

3. Profesor:

- Nombre del profesor: [Laura Martínez]
- Puntualidad: [Puntual]

4. Métodos de Enseñanza:

- Uso de recursos didácticos: [Moderado]
- Claridad en la explicación: [Clara]
- Participación de los alumnos: [Moderada]

5. Interacción Profesor-Alumno:

- Profesor motiva a los alumnos: [Siempre]
- Respuesta a preguntas de los alumnos: [Siempre]

6. Evaluación de la Clase:

- Objetivos de la clase claros: [Sí]
- Clase bien estructurada: [Sí]
- Tiempo bien administrado: [Sí]

7. Comentarios Adicionales:

- Observaciones relevantes: [La clase se desarrolló de manera fluida y la profesora mostró una buena capacidad para mantener el interés de los alumnos. Se podría mejorar el uso de recursos didácticos para hacer la clase más dinámica.]

Formulario de Observación Administrativa

Objetivo: Evaluar la eficiencia de los procesos administrativos y la organización del trabajo.

Formulario:

1. Fecha y Hora:

- Fecha: [10/02/2024]
- Hora de inicio: [14:00]
- Hora de finalización: [15:30]

2. Área Observada:

- Oficina administrativa: [Oficina Principal]
- Recepción: [Recepción Principal]
- Departamento específico: [Caja]

3. Eficiencia del Trabajo:

- Procesos administrativos claros: [No]
- Uso adecuado de recursos: [No]
- Puntualidad en el cumplimiento de tareas: [No]

4. Organización del Espacio:

- Espacio bien organizado: [No]
- Equipos y materiales accesibles: [Sí]
- Ambiente de trabajo: [Regular]

5. Interacción y Comunicación:

- Comunicación entre empleados: [Adecuada]
- Trato al cliente: [Regular]

6. Comentarios Adicionales:

- Observaciones relevantes: [La oficina administrativa presenta ciertos problemas en la claridad de los procesos administrativos, lo que puede dificultar la eficiencia en el trabajo. La organización del espacio es aceptable, pero el acceso a algunos equipos y materiales podría mejorarse. La comunicación entre empleados no es del todo fluida, lo que podría estar afectando la coordinación y eficiencia. El trato al cliente es regular y podría beneficiarse de una mayor capacitación para mejorar la calidad del servicio]

Formulario de Observación de Carga Laboral

Objetivo: Identificar y evaluar la carga laboral del personal.

Formulario:

1. Fecha y Hora:

- Fecha: [15/02/2024]
- Hora de inicio: [09:00]
- Hora de finalización: [17:00]

2. Empleado Observado:

- Nombre: [Juan Pérez]
- Departamento: [Administración]

3. Descripción de Actividades:

- Actividad 1: [Revisión de documentos]
- Duración: [2 horas]
- Actividad 2: [Atención a clientes]
- Duración: [3 horas]
- Actividad 3: [Reunión de coordinación]
- Duración: [1 hora]
- Actividad 4: [Tareas adicionales asignadas]
- Duración: [1 hora]

4. Carga de Trabajo:

- Número de tareas simultáneas: [4]
- Nivel de estrés observado: [Alto]
- Comentarios adicionales: [Se observa una alta carga de trabajo con múltiples tareas simultáneas sin pausas significativas.]

Formulario de Observación de Coordinación y Comunicación

Objetivo: Evaluar la coordinación y comunicación entre departamentos.

Formulario:

1. Fecha y Hora:

- Fecha: [15/02/2024]
- Hora de inicio: [09:00]
- Hora de finalización: [17:00]

2. Áreas Observadas:

- Departamento 1: [Académico]
- Departamento 2: [Administración]

3. Coordinación de Tareas:

- Tareas duplicadas: [Sí]
- Claridad en asignación de tareas: [No]
- Comentarios adicionales: [Se observó duplicidad de tareas entre los departamentos de académico y administración.]

4. Comunicación:

- Canales de comunicación utilizados: [Email, Reuniones]
- Eficacia de la comunicación: [Baja]
- Puntos de contacto claros: [No]
- Comentarios adicionales: [Frecuentes errores de comunicación debido a la falta de un punto de contacto claro.]

Formulario de Observación de Desgaste del Personal

Objetivo: Evaluar el nivel de desgaste del personal.

Formulario:

1. Fecha y Hora:

- Fecha: [15/06/2024]
- Hora de inicio: [09:00]
- Hora de finalización: [17:00]

2. Empleado Observado:

- Nombre: [María López]
- Departamento: [Atención al Cliente]

3. Síntomas de Desgaste:

- Ausentismo: [Frecuente]
- Comentarios de cansancio: [Sí]
- Desempeño en tareas: [Disminuido]
- Comentarios adicionales: [María ha comentado sentirse constantemente cansada y se observa una disminución en su desempeño.]

Formulario de Observación de Tareas Multifuncionales y Claridad de Responsabilidades

Objetivo: Evaluar la claridad en las responsabilidades y la asignación de tareas multifuncionales.

Formulario:

1. Fecha y Hora:

- Fecha: [15/02/2024]
- Hora de inicio: [09:00]
- Hora de finalización: [17:00]

2. Área Observada:

- Departamento: [Marketing]

3. Asignación de Tareas:

- Claridad en las tareas: [No]
- Multifuncionalidad de las tareas: [Sí]
- Comentarios adicionales: [El empleado en marketing realiza múltiples tareas sin una claridad específica de responsabilidades.]

4. Responsabilidades:

- Claridad en la descripción de responsabilidades: [No]
- Comentarios adicionales: [Falta de claridad en las responsabilidades de cada miembro del equipo.]

Formulario de Observación de Información para Estudiantes y Clientes

Objetivo: Evaluar la efectividad de la información proporcionada a estudiantes y clientes.

Formulario:

1. Fecha y Hora:

- Fecha: [15/02/2024]
- Hora de inicio: [09:00]
- Hora de finalización: [17:00]

2. Punto de Observación:

- Área de información: [Recepción]

3. Efectividad de la Información:

- Claridad de la información proporcionada: [Regular]
- Comprensión de la información por parte de estudiantes/clientes: [Baja]
- Comentarios adicionales: [Se observó que la información proporcionada es poco clara y los estudiantes/clientes tienen dificultades para comprenderla.]

4. Sugerencias de Mejora:

- Mejora en la claridad de la información: [Sí]
- Implementación de guías informativas: [Sí]

Anexo 7: Fichas ocupacionales

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Supervisar y coordinar todas las actividades académicas de la escuela para garantizar la calidad y el cumplimiento de los estándares educativos.	<pre> graph TD DG[Director General] --- RA[Responsable Académico] RA --- S[Supervisor] S --- D[Docente] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Responsable Académico
Departamento:	Área Académica
N° de empleados en el Departamento:	10
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	Director General
Dependen del puesto:	a).- Supervisor b).- Docentes
C.- Funciones:	a).- Diseño y supervisión de la implementación del plan de estudios de la escuela. b).- Coordinación de la contratación, capacitación y evaluación del personal docente. c).- Evaluación del rendimiento académico de los estudiantes y propuesta de estrategias de mejora. d).- Mantenimiento actualizado sobre tendencias educativas y cambios en los estándares de enseñanza. e).- Organizar programas de formación y desarrollo profesional para el personal docente, asegurando que estén actualizados con las mejores prácticas pedagógicas y tecnológicas.
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Maestría en Educación o áreas afines.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 5 años de experiencia en gestión académica.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para diseñar y supervisar programas académicos.
2.- Esfuerzo:	
2.1.- Esfuerzo físico:	Bajo, trabajo principalmente de oficina.

2.2.- Esfuerzo Mental:	Alto, requiere planificación curricular y gestión del cuerpo docente.		
3.- Responsabilidad en:			
3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de equipos y materiales educativos.		
3.2.- Materiales o productos:	Supervisión del contenido académico.		
3.3.- Trabajo de otros:	Alta, supervisa a todo el personal docente.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Garantiza un entorno de aprendizaje seguro.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Oficina y aulas, condiciones variables.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 38 Ficha ocupacional del puesto Responsable Académico

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Supervisar y coordinar las actividades diarias del personal docente y administrativo para garantizar el cumplimiento de los objetivos académicos y administrativos de la escuela.	<pre> graph TD RA[Responsable Académico] --- S[Supervisor] S --- D[Docente] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Supervisor
Departamento:	Área Académica
N° de empleados en el Departamento:	10
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	Responsable académico
Dependen del puesto:	a).- Docentes
C.- Funciones:	<p>a).- Supervisión y coordinación de las actividades del personal docente y administrativo.</p> <p>b).- Evaluación del desempeño del personal y retroalimentación constructiva.</p> <p>c).- Garantía el cumplimiento de los estándares de calidad educativa establecidos por la institución.</p> <p>d).- Colaboración con el responsable Académico en la planificación y ejecución de actividades académicas.</p> <p>e).- Resolución conflictos entre el personal y asegurar un ambiente laboral armonioso.</p>
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Licenciatura en Educación o áreas afines.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 3 años de experiencia en supervisión educativa.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para supervisar y evaluar el desempeño docente.
2.- Esfuerzo:	
2.1.- Esfuerzo físico:	Bajo, trabajo principalmente de oficina y aulas.

2.2.- Esfuerzo Mental:	Alto, requiere supervisión y evaluación continua.		
3.- Responsabilidad en:			
3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de equipos y materiales educativos.		
3.2.- Materiales o productos:	Supervisión del contenido educativo.		
3.3.- Trabajo de otros:	Alta, supervisa a todo el personal docente.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Garantiza un entorno de aprendizaje seguro.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Oficina y aulas, condiciones variables.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 39 Ficha ocupacional del puesto Supervisor.

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Impartir clases de inglés a los estudiantes de acuerdo con el plan de estudios establecido y promover un ambiente de aprendizaje estimulante y efectivo.	<pre> graph TD RA[Responsable Académico] --- S[Supervisor] S --- D[Docente] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Docente
Departamento:	Área Académica
N° de empleados en el Departamento:	10
N° de empleados en el Puesto:	08
Depende de:	a).- Responsable académico b).- Supervisor
Dependen del puesto:	-
C.- Funciones:	<p>a).- Preparación de clases de inglés siguiendo el plan de estudios establecido.</p> <p>b).- Evaluación del progreso de los estudiantes mediante pruebas y tareas asignadas.</p> <p>c).- Retroalimentación y apoyo individualizado a los estudiantes según sea necesario.</p> <p>d).- Participación en reuniones de planificación y desarrollo académico.</p> <p>e).- Colaboración con otros docentes y personal académico para mejorar la calidad de la enseñanza.</p>
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Licenciatura en Educación o áreas afines.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 3 años de experiencia en supervisión educativa.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para adaptar métodos de enseñanza y resolver problemas en el aula.
2.- Esfuerzo:	

2.1.- Esfuerzo físico:	Moderado, requiere estar de pie y moverse en el aula.		
2.2.- Esfuerzo Mental:	Alto, requiere preparación de clases y atención a las necesidades de los estudiantes.		
3.- Responsabilidad en:			
3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de equipos educativos como computadoras y proyectores.		
3.2.- Materiales o productos:	Responsable del uso de materiales educativos.		
3.3.- Trabajo de otros:	Bajo, no supervisa a otros empleados.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Responsable de la seguridad de los estudiantes en el aula.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Aula, condiciones variables dependiendo del entorno educativo.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 40 Ficha ocupacional del puesto Docente.

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Coordinar y supervisar las actividades administrativas de la escuela para garantizar el funcionamiento eficiente de las operaciones diarias.	<pre> graph TD DG[Director General] --- RA[Responsable Administrativo] RA --- J(()) J --- AM[Analista de Marketing] J --- R[Recepcionista] R --- C[Conserje] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Responsable Administrativo
Departamento:	Área Administrativa
N° de empleados en el Departamento:	05
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	a).- Director General
Dependen del puesto:	a).- Marketing b).- Recepcionista c).- Conserje
C.- Funciones:	a).- Supervisión de la gestión de la recepción y atención al cliente. b).- Coordinación de logística y actividades escolares. c).- Administración y mantenimiento de base de datos y registros de la escuela. d).- Supervisión al personal administrativo. e).- Coordinación del mantenimiento y la gestión de instalaciones.
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Licenciatura en Administración de Empresas o afines.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 5 años de experiencia en administración.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para gestionar operaciones administrativas y resolver problemas organizacionales.

2.- Esfuerzo:			
2.1.- Esfuerzo físico:	Bajo, trabajo principalmente de oficina.		
2.2.- Esfuerzo Mental:	Alto, requiere manejo de múltiples tareas y problemas administrativos.		
3.- Responsabilidad en:			
3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso y mantenimiento de equipos administrativos.		
3.2.- Materiales o productos:	Supervisión del manejo de recursos materiales y productos.		
3.3.- Trabajo de otros:	Alta, supervisa al personal administrativo.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Implementación de políticas de seguridad en el entorno administrativo.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Oficina, condiciones cómodas.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 41 Ficha ocupacional del puesto Responsable Administrativo.

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Desarrollar e implementar estrategias de marketing para promover los servicios de la escuela y atraer nuevos estudiantes.	 <pre> graph TD RA[Responsable Administrativo] --- AM[Analista de Marketing] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Analista de Marketing
Departamento:	Área Administrativa
N° de empleados en el Departamento:	05
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	a).- Responsable administrativo
Dependen del puesto:	-
C.- Funciones:	<p>a).- Diseño y ejecución de campañas de marketing digital y tradicional.</p> <p>b).- Gestión de las redes sociales y el contenido en línea para promover la escuela.</p> <p>c).- Análisis datos y métricas de marketing para evaluar el rendimiento de las estrategias.</p> <p>d).- Colaboración con otros departamentos para alinear las iniciativas de marketing con los objetivos institucionales.</p> <p>e).- Desarrollo de relaciones con socios y colaboradores clave para impulsar la marca de la escuela.</p>
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Licenciatura en Marketing o áreas afines.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 3 años de experiencia en marketing.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para desarrollar e implementar estrategias de marketing.
2.- Esfuerzo:	
2.1.- Esfuerzo físico:	Bajo, trabajo principalmente de oficina.
2.2.- Esfuerzo Mental:	Alto, requiere análisis de mercado y planificación de campañas.
3.- Responsabilidad en:	
3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de software de marketing y diseño.
3.2.- Materiales o productos:	Manejo de materiales promocionales.

3.3.- Trabajo de otros:	Bajo, no supervisa a otros empleados.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Responsable de la imagen y reputación de la institución.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Oficina, condiciones cómodas.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 42 Ficha ocupacional del puesto Analista de Marketing.

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Brindar una atención de calidad a estudiantes, padres y visitantes, gestionando eficientemente la recepción y la información general de la escuela.	 <pre> graph TD RA[Responsable Administrativo] --- R[Recepcionista] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Recepcionista
Departamento:	Área Administrativa
N° de empleados en el Departamento:	05
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	a).- Responsable administrativo
Dependen del puesto:	-
C.- Funciones:	<p>a).- Atención y gestión de llamadas telefónicas y correos electrónicos de manera profesional.</p> <p>b).- Recepción y orientación a estudiantes, padres y visitantes que llegan a la escuela.</p> <p>c).- Gestión de agenda de citas y reservas de salas de reuniones.</p> <p>d).- Provisión información general sobre los servicios de la escuela y los horarios de atención.</p> <p>e).- Colaboración con otros departamentos en la coordinación de eventos y actividades.</p>
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Secundaria completa o formación técnica en administración.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 1 año de experiencia en atención al cliente.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para gestionar llamadas y recibir visitantes de manera autónoma.
2.- Esfuerzo:	
2.1.- Esfuerzo físico:	Moderado, requiere estar de pie por periodos largos y moverse en la recepción.
2.2.- Esfuerzo Mental:	Moderado, manejo de múltiples tareas y atención al cliente.
3.- Responsabilidad en:	

3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de sistemas telefónicos y de gestión.		
3.2.- Materiales o productos:	Manejo de documentos y correspondencia.		
3.3.- Trabajo de otros:	Bajo, no supervisa a otros empleados.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Responsable de la seguridad en el área de recepción.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Recepción, condiciones variables.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 43 Ficha ocupacional del puesto Recepcionista.

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Mantener la limpieza y el orden en las instalaciones de la escuela, contribuyendo a un ambiente propicio para el aprendizaje y el trabajo.	 <pre> graph TD RA[Responsable Administrativo] --> C[Conserje] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Conserje
Departamento:	Área Administrativa
N° de empleados en el Departamento:	05
N° de empleados en el Puesto:	02
Depende de:	a).- Responsable administrativo
Dependen del puesto:	-
C.- Funciones:	<p>a).- Ejecución de tareas de limpieza y mantenimiento en aulas, pasillos, baños y áreas comunes.</p> <p>b).- Recolección y disposición de la basura de manera adecuada y siguiendo los protocolos establecidos.</p> <p>c).- Reporte de incidencias o necesidad de reparación a las autoridades correspondientes.</p> <p>d).- Colaboración con la gestión de suministros de limpieza y control de inventario.</p> <p>e).- Mantenimiento de un ambiente seguro y ordenado en las instalaciones.</p>
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Secundaria completa o formación técnica en administración.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 1 año de experiencia en mantenimiento.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para realizar tareas de mantenimiento de manera autónoma.
2.- Esfuerzo:	
2.1.- Esfuerzo físico:	Alto, requiere esfuerzo físico continuo y manejo de herramientas.
2.2.- Esfuerzo Mental:	Bajo, tareas rutinarias de mantenimiento.
3.- Responsabilidad en:	
3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de herramientas y equipos de limpieza.

3.2.- Materiales o productos:	Manejo de productos de limpieza y mantenimiento.		
3.3.- Trabajo de otros:	Bajo, no supervisa a otros empleados.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Responsable de la seguridad en las áreas de mantenimiento.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Condiciones variables, puede estar expuesto a condiciones de riesgo		
4.2.- Riesgos:	Riesgo moderado debido al uso de herramientas y productos químicos.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 44 Ficha ocupacional del puesto Conserje.

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Supervisar y gestionar las actividades financieras de la escuela para garantizar la estabilidad y el cumplimiento de los objetivos financieros.	<pre> graph TD DG[Director General] --- RF[Responsable Financiero] RF --- C[Contador] C --- CA[Cajero] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Responsable Financiero
Departamento:	Área Financiera
N° de empleados en el Departamento:	03
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	a).- Director General
Dependen del puesto:	a).- Contador b).- Cajero
C.- Funciones:	a).- Elaboración y supervisión del presupuesto anual de la escuela. b).- Gestión de la contabilidad y garantía de la precisión de los registros financieros. c).- Realización de análisis financieros periódicos para evaluación del desempeño económico de la escuela. d).- Coordinación y preparación de informes financieros para la dirección y los socios. e).- Supervisión del cumplimiento de las obligaciones fiscales y regulatorias.
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Licenciatura en Finanzas, Contabilidad o afines.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 5 años de experiencia en gestión financiera.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para elaborar y supervisar presupuestos, y tomar decisiones estratégicas financieras.

2.- Esfuerzo:			
2.1.- Esfuerzo físico:	Bajo, trabajo principalmente de oficina.		
2.2.- Esfuerzo Mental:	Alto, requiere manejo de análisis financiero y toma de decisiones críticas.		
3.- Responsabilidad en:			
3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de software y equipos financieros.		
3.2.- Materiales o productos:	Supervisión de informes y registros financieros.		
3.3.- Trabajo de otros:	Media, puede supervisar a personal de contabilidad.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Implementación de políticas financieras seguras.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Oficina, condiciones cómodas.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 45 Ficha ocupacional del puesto Responsable Financiero.

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Gestionar las finanzas y contabilidad de la escuela para garantizar el registro preciso de transacciones financieras y el cumplimiento de obligaciones fiscales.	<pre> graph TD A[Responsable Financiero] --- B[Contador] B --- C[Cajero] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Contador
Departamento:	Área Financiera
N° de empleados en el Departamento:	03
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	a).- Responsable Financiero
Dependen del puesto:	a).- Cajero
C.- Funciones:	a).- Registro y mantenimiento de los libros contables de la escuela. b).- Elaboración de estados financieros, informes de gestión y presupuestos. c).- Gestión de facturación, cobranza y pagos a proveedores. d).- Realización conciliaciones bancarias y análisis de cuentas. e).- Cumplimiento con las obligaciones fiscales y presentación de declaraciones ante las autoridades correspondientes.
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Licenciatura en Contabilidad o afines.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 3 años de experiencia en contabilidad.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para llevar registros contables y preparar informes financieros.
2.- Esfuerzo:	
2.1.- Esfuerzo físico:	Bajo, trabajo principalmente de oficina.
2.2.- Esfuerzo Mental:	Alto, requiere manejo de datos financieros y preparación de informes.
3.- Responsabilidad en:	
3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de software contable.

3.2.- Materiales o productos:	Manejo de registros y documentación contable.		
3.3.- Trabajo de otros:	Media, puede supervisar a personal de contabilidad.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Garantiza la precisión y seguridad de los registros financieros.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Oficina, condiciones cómodas.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 46 Ficha ocupacional del puesto Contador.

Escuela de Ingles	
Roadcess Language School	
FICHA OCUPACIONAL	
A.-Objetivo del puesto:	
Gestionar las transacciones financieras de la escuela, garantizando la exactitud y seguridad en el manejo de efectivo y otros medios de pago.	 <pre> graph TD Contador[Contador] --- Cajero[Cajero] </pre>
B.-Datos Generales:	
Título del Puesto:	Cajero
Departamento:	Área Financiera
N° de empleados en el Departamento:	03
N° de empleados en el Puesto:	01
Depende de:	a).- Contador
Dependen del puesto:	-
C.- Funciones:	<p>a).- Atención a los clientes en la recepción de pagos por servicios educativos.</p> <p>b).- Registro y procesamiento de transacciones financieras en el sistema contable.</p> <p>c).- Manejo de efectivo de manera segura y realización arquezos de caja diarios.</p> <p>d).- Asistencia e información a los clientes sobre temas financieros.</p> <p>e).- Colaboración con el departamento de contabilidad en la conciliación de cuentas.</p>
D.- Requisitos del Puesto	
1.- Habilidad:	
1.1.- Educación:	Secundaria completa o formación técnica en contabilidad.
1.2.- Experiencia:	Mínimo 1 año de experiencia en manejo de caja.
1.3.- Iniciativa e ingenio:	Capacidad para manejar transacciones y resolver discrepancias de manera autónoma.
2.- Esfuerzo:	
2.1.- Esfuerzo físico:	Moderado, requiere estar de pie por periodos largos.
2.2.- Esfuerzo Mental:	Moderado, manejo de transacciones y atención al cliente.
3.- Responsabilidad en:	

3.1.- Maquinaria y equipo:	Uso de caja registradora y sistemas de punto de venta.		
3.2.- Materiales o productos:	Manejo de efectivo y documentos financieros.		
3.3.- Trabajo de otros:	Bajo, no supervisa a otros empleados.		
3.4.- Seguridad de Otros:	Responsable de la seguridad de las transacciones financieras.		
4.- Condiciones de Trabajo:			
4.1.- Ambiente de Trabajo:	Oficina de caja, condiciones variables.		
4.2.- Riesgos:	Bajo riesgo físico.		
	Elaborado	Revisado	Aprobado
	JE. MP. NC	Msc. Hazzely Orozco	Director Roadcess

Tabla 47 Ficha ocupacional del puesto Cajero.

Anexo 8: Asignación de puntos puesto de trabajo.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - DIRECTOR GENERAL						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje		480				
Salario	XII	474-500	4.18	C\$ 33,525.56		

Tabla 48 Asignación de puntos Director General. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - RESPONSABLE FINANCIERO						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje	450					
Salario	XI	440-473	3.92	C\$ 31,440.24		

Tabla 49 Asignación de puntos Responsable Financiero. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - RESPONSABLE ADMINISTRATIVO						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje	415					
Salario	X	406-439	3.63	C\$ 29,114.31		

Tabla 50 Asignación de puntos Responsable Administrativo. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - RESPONSABLE ACADÉMICO						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje	390					
Salario	IX	372-405		3.33	C\$ 26,708.17	

Tabla 51 Asignación de puntos Responsable Académico. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - ESPECIALISTA RRHH						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje		360				
Salario	VIII	338-371	3.04	C\$ 24,382.23		

Tabla 52 Asignación de puntos Especialista Recursos Humanos. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - CONTADOR						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje		310				
Salario	VII	304-337		2.75	C\$ 22,056.29	

Tabla 53 Asignación de puntos Contador. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - ANALISTA DE MARKETING						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje	275					
Salario	VI	270-303	2.46	C\$ 19,730.36		

Tabla 54 Asignación de puntos Analista de Marketing. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - SUPERVISOR						
FACTOR	PESO (%)	GRADOS				
		1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje		265				
Salario	V	236-269	2.17	C\$ 17,404.42		

Tabla 55 Asignación de puntos Supervisor. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - RECEPCIONISTA						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje		195				
Salario	III	168-201		1.58	C\$ 12,672.34	

Tabla 56 Asignación de puntos Recepcionista. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - CAJERO						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje		160				
Salario	II	134-167	1.29	C\$ 10,346.41		

Tabla 57 Asignación de puntos Cajero. Fuente de elaboración propia.

ASIGNACIÓN DE PUNTOS - CONSERJE						
		GRADOS				
FACTOR	PESO (%)	1	2	3	4	5
HABILIDAD	40					
Educación	15	15	30	45	60	75
Experiencia	15	15	30	45	60	75
Iniciativa e Ingenio	10	10	20	30	40	50
ESFUERZO	20					
Físico	5	5	10	15	20	25
Mental	15	15	30	45	60	75
RESPONSABILIDAD	25					
Maquinaria y Equipos	5	5	10	15	20	25
Materiales y Productos	5	5	10	15	20	25
Trabajo de Otros	10	10	20	30	40	50
Seguridad de Otros	5	5	10	15	20	25
CONDICION DE TRABAJO	15					
Ambiente de Trabajo	10	10	20	30	40	50
Riesgos	5	5	10	15	20	25
TOTAL	100	100	200	300	400	500
Puntaje		130				
Salario	I	100-133	1	C\$ 8,020.47		

Tabla 58 Asignación de puntos Conserje. Fuente de elaboración propia.

Anexo 9: Frecuencia grados de cada factor.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: EXPERIENCIA				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	1	1	1	1
2	3	6	4	12
3	3	9	9	27
4	4	16	16	64
5	1	5	25	25
TOTAL	12	37	55	129
MA=	3.083333			
DESVIACION TIPICA				
	1.114924013			

Tabla 59 Frecuencia de grado factor experiencia. Fuente de elaboración propia.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: INICIATIVA / INGENIO				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	1	1	1	1
2	2	4	4	8
3	1	3	9	9
4	4	16	16	64
5	4	20	25	100
TOTAL	12	44	55	182
MA=	3.666667			
DESVIACION TIPICA				
	1.312334646			

Tabla 60 Frecuencia de grado factor iniciativa/ingenio. Fuente de elaboración propia.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: ESFUERZO FISICO				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	3	3	1	3
2	2	4	4	8
3	5	15	9	45
4	2	8	16	32
5	0	0	25	0
TOTAL	12	30	55	88
MA=	2.5			
DESVIACION TIPICA				
1.040833				

Tabla 61 Frecuencia de grado factor esfuerzo físico. Fuente de elaboración propia.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: ESFUERZO MENTAL				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	1	1	1	1
2	3	6	4	12
3	2	6	9	18
4	4	16	16	64
5	2	10	25	50
TOTAL	12	39	55	145
MA=	3.25			
DESVIACION TIPICA				
1.233220716				

Tabla 62 Frecuencia de grado factor esfuerzo mental. Fuente de elaboración propia.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: MAQUINARIA Y EQUIPOS				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	2	2	1	2
2	2	4	4	8
3	3	9	9	27
4	4	16	16	64
5	1	5	25	25
TOTAL	12	36	55	126
MA=	3			
DESVIACION TIPICA				
1.224744871				

Tabla 63 Frecuencia de grado factor maquinaria y equipos. Fuente de elaboración propia.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: MATERIALES Y PRODUCTOS				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	2	2	1	2
2	2	4	4	8
3	3	9	9	27
4	2	8	16	32
5	3	15	25	75
TOTAL	12	38	55	144
MA=	3.166667			
DESVIACION TIPICA				
1.404358296				

Tabla 64 Frecuencia de grado factor material y productos. Fuente de elaboración propia.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: TRABAJO DE OTROS				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	3	3	1	3
2	3	6	4	12
3	1	3	9	9
4	4	16	16	64
5	1	5	25	25
TOTAL	12	33	55	113
MA=	2.75			
DESVIACION TIPICA				
1.361677887				

Tabla 65 Frecuencia de grado factor trabajo de otros. Fuente de elaboración propia.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: SEGURIDAD DE OTROS				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	5	5	1	5
2	1	2	4	4
3	0	0	9	0
4	6	24	16	96
5	0	0	25	0
TOTAL	12	31	55	105
MA=	2.583333			
DESVIACION TIPICA				
1.440968039				

Tabla 66 Frecuencia de grado factor seguridad de otros. Fuente de elaboración propia.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: AMBIENTE DE TRABAJO				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	2	2	1	2
2	3	6	4	12
3	3	9	9	27
4	2	8	16	32
5	2	10	25	50
TOTAL	12	35	55	123
MA=	2.916667			
DESVIACION TIPICA				
1.320248293				

Tabla 67 Frecuencia de grado factor ambiente de trabajo. Fuente de elaboración propia.

HOJA DE DESARROLLO DE FORMULAS				
FACTOR: RIESGOS				
Grados	Frecuencia (f)	Frecuencia X grados (f * g)	Cuadrado de los grados (g²)	Frecuencia X Cuadrado de los grados (f * g²)
1	2	2	1	2
2	4	8	4	16
3	3	9	9	27
4	3	12	16	48
5	0	0	25	0
TOTAL	12	31	55	93
MA=	2.583333			
DESVIACION TIPICA				
1.037491633				

Tabla 68 Frecuencia de grado factor riesgo. Fuente de elaboración propia.

Anexo 10: Acta de Creación de Puestos.

Acta No. 002

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Responsable Administrativo en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Responsable Administrativo.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Con el fin de mejorar la eficiencia operativa y administrativa de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", se propone la creación del puesto de Responsable Administrativo. Este puesto es necesario para coordinar las actividades administrativas, gestionar los recursos y asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Responsable Administrativo tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Coordinar y supervisar las actividades administrativas diarias.
- Gestionar los recursos materiales y financieros de manera eficiente.
- Implementar y supervisar los procedimientos y políticas administrativas.
- Asegurar la correcta gestión de la documentación y los archivos institucionales.
- Colaborar con otros departamentos para asegurar el funcionamiento eficiente de la escuela.

Acta No. 003

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Responsable Financiero en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Responsable Financiero.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Con el fin de asegurar una gestión financiera eficiente y transparente, se propone la creación del puesto de Responsable Financiero en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Este puesto es esencial para supervisar las finanzas de la institución y garantizar la correcta administración de los recursos financieros.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Responsable Financiero tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Supervisar y gestionar las finanzas de la institución.
- Elaborar y supervisar el presupuesto anual.
- Garantizar la correcta administración de los recursos financieros.
- Preparar informes financieros periódicos.
- Asegurar el cumplimiento de las normativas financieras y fiscales.

Acta No. 004

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Responsable Académico en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Responsable Académico.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Para garantizar la calidad y la mejora continua de los programas educativos, se propone la creación del puesto de Responsable Académico en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Este puesto es fundamental para supervisar y coordinar todas las actividades académicas de la institución.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Responsable Académico tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Supervisar y coordinar todas las actividades académicas.
- Desarrollar y actualizar los programas educativos.
- Evaluar el desempeño del personal docente.
- Implementar estrategias para la mejora continua de la calidad educativa.
- Coordinar con otros departamentos para asegurar el cumplimiento de los objetivos educativos.

Acta No. 005

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Asistente de Recursos Humanos en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Asistente de Recursos Humanos.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Para mejorar la gestión del personal y asegurar un ambiente de trabajo positivo y productivo, se propone la creación del puesto de Coordinador de Recursos Humanos en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Este puesto es necesario para gestionar los procesos de selección, capacitación y desarrollo del personal.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Asistente de Recursos Humanos tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Gestionar los procesos de selección y contratación de personal.
- Planificar y coordinar programas de capacitación y desarrollo.
- Supervisar la administración de los beneficios y compensaciones.
- Implementar políticas y procedimientos de recursos humanos.
- Fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Acta No. 006

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Cajero en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

4. Justificación de la creación del puesto de Cajero.
5. Descripción de funciones y responsabilidades.
6. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Para asegurar la correcta administración de las transacciones financieras diarias, se propone la creación del puesto de Cajero en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Este puesto es fundamental para manejar las operaciones de caja y la precisión de los registros contables.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Cajero tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Realizar transacciones financieras y mantener registros precisos de ingresos y egresos.
- Atender a estudiantes, padres y personal en el área de caja, proporcionando un servicio amable y eficiente.
- Colaborar con el departamento financiero en la preparación de informes y registros contables.
- Garantizar la exactitud en los registros contables, la gestión de efectivo, depósitos bancarios y gestionar la caja chica.

Acta No. 007

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Contador en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Contador.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Para asegurar una gestión financiera precisa y responsable, se propone la creación del puesto de Contador en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Este puesto es esencial para llevar a cabo las tareas contables y garantizar la integridad de los registros financieros.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Contador tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Mantener registros contables precisos y actualizados.
- Preparar informes financieros y estados contables periódicos.
- Realizar conciliaciones bancarias y auditorías internas.
- Gestionar cuentas por cobrar y por pagar.
- Asegurar el cumplimiento de las normativas fiscales y contables.

Acta No. 008

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Supervisor en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Supervisor.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Para garantizar la supervisión adecuada de las actividades académicas y administrativas, se propone la creación del puesto de Supervisor en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Este puesto es fundamental para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos institucionales.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Supervisor tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Supervisar y coordinar las actividades académicas y administrativas.
- Evaluar el desempeño del personal y proporcionar retroalimentación constructiva.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos institucionales.
- Coordinar la implementación de programas educativos y proyectos especiales.
- Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.

Acta No. 009

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Analista de Marketing en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Analista de Marketing.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Para mejorar la promoción y la imagen de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", se propone la creación del puesto de Analista de Marketing. Este puesto es necesario para desarrollar e implementar estrategias de marketing efectivas.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Analista de Marketing tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Desarrollar e implementar estrategias de marketing y promoción.
- Realizar estudios de mercado y análisis de competencia.
- Gestionar las campañas publicitarias y de promoción en diferentes medios.
- Colaborar con otros departamentos para desarrollar materiales promocionales.
- Evaluar la eficacia de las campañas de marketing y realizar ajustes necesarios.

Acta No. 010

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Docente en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Docente.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Para garantizar la calidad de la enseñanza y el cumplimiento de los objetivos educativos, se propone la creación del puesto de Docente en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Este puesto es esencial para proporcionar una educación de alta calidad a los estudiantes.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Docente tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Planificar y desarrollar lecciones efectivas y atractivas.
- Evaluar el progreso de los estudiantes y proporcionar retroalimentación.
- Mantener un ambiente de aprendizaje positivo y motivador.
- Participar en el desarrollo y la revisión de los programas educativos.
- Colaborar con otros docentes y personal para mejorar la calidad educativa.

Acta No. 011

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Recepcionista en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Recepcionista.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Para mejorar la atención al cliente y la gestión de las comunicaciones internas y externas, se propone la creación del puesto de Recepcionista en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Este puesto es fundamental para gestionar la recepción y proporcionar un servicio amable y eficiente.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Recepcionista tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Atender a estudiantes, padres y visitantes, proporcionando información y asistencia.
- Gestionar las llamadas telefónicas y la correspondencia.
- Mantener registros de visitas y citas.
- Coordinar con otros departamentos para asegurar una comunicación fluida.
- Mantener la recepción ordenada y acogedora.

Acta No. 012

En la ciudad de Managua, a los [15] días del mes de [Mayo] del año [2024], se reunieron en las oficinas de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School", ubicadas en Sabana Grande, los socios fundadores: Jorge Espinoza, Eduardo Gaitán, y Michael Gaitán, con el objetivo de crear el puesto de Conserje en conformidad con los requisitos administrativos y legales pertinentes.

Asistentes:

Jorge Espinoza – Socio, Eduardo Gaitán – Socio, Michael Gaitán - Socio

Orden del Día:

1. Justificación de la creación del puesto de Conserje.
2. Descripción de funciones y responsabilidades.
3. Aprobación y firma del acta.

1. Justificación de la Creación del Puesto: Para mantener las instalaciones de la escuela en condiciones óptimas, se propone la creación del puesto de Conserje en la Escuela de Inglés "Roadcess Language School". Este puesto es esencial para asegurar la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones.

2. Descripción de Funciones y Responsabilidades: El Conserje tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Realizar tareas de limpieza y mantenimiento de las instalaciones.
- Mantener las áreas comunes ordenadas y en buen estado.
- Realizar reparaciones menores y reportar necesidades de mantenimiento mayor.
- Gestionar el inventario de suministros de limpieza y mantenimiento.

Anexo 11: Visita en las Instalaciones de la Escuela de Inglés "Roadcess Language School"



