



Universidad Nacional de Ingeniería
Facultad de Ciencias y Sistemas

T.Mon
658.4
O16
2013

Tesina para optar a Título de
Ingeniero de Sistemas

MODELO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE
EDUCACIÓN TÉCNICA C-TECH

Elaborado por:

Br. Ahsly Nazareth Ochoa Quintero	2006-21207
Br. Norlan José López Armas	2005-22459
Br. Pedro Elías Abel Valladarez Ruíz	2006-21422

Tutor:

MSc. Mauricio Navarro

Estelí, octubre 2013

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, luego a mi mama, mi abuela y a mi prometida, porque han hecho posible que pueda cursar una carrera profesional, y porque me han apoyado en todas mis metas, me han respaldado en todo, y además porque me han responsabilizado de mí porvenir lo cual me ha hecho entrar un buen estado de madurez, y de hecho me han llenado de muchos buenos pensamientos los cuales hasta el día de hoy los practico porque me hacen un hombre de principios, y gracias a su confianza de verme como un profesional he dado todo mi esfuerzo para culminar esta carrera profesional y es por eso que esto es por ellos, hoy el orgullo que ellos sienten por mí también lo siento por ellos.

A mis amigos, que siempre hemos planeado llegar a convertirnos en profesionales, y triunfadores, también es por ellos porque son una de piecitas del motor que ha echado a andar mi entusiasmo para lograrlo.

A mi prometida que siempre ha confiado en mí para salir adelante en la vida también es por ella.

A todos espero serles siempre lo que se esperan de mí y sé que con su impulso y confianza lograre todo lo que me proponga.

Ahsly Nazareth Ochoa Quintero.

Primeramente a Dios y a mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

Norlan José López Armas.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, poderoso y misericordioso siempre apoyándome en todas las áreas de mi vida para llegar al día de hoy, dedico este trabajo también, a mi familia, quienes han sabido guiarme y apoyarme en todas mis decisiones, motor y combustible de mis deseos de ser mejor persona y ser mejor profesional.

A mis compañeros de tesis con quienes comparto este logro.

Este logro pertenece más a las personas a quien dedico este trabajo que a mí.

Pedro Elías Abel Valladarez Ruiz.

AGRADECIMIENTO

Como siempre primero que nada a Dios por brindarme la vida para lograr cumplir una meta importante y poder sentir tal experiencia.

En segundo lugar a mi hermosa familia, a mi MADRE Glenda María Quintero Mendoza, a mi ABUELA Martha Irene Quintero Calderón, a mi PROMETIDA Lilibeth Maderling Arvizu Dávila, a todos ellas por estar siempre a mi lado apoyándome y brindándome confianza en todos los momentos de mi vida.

Increíbles gracias a todos estas lindas personas por que sin ellas no hubiera sido posible cumplir con mis propósitos.

Por ultimo a mis dos compañeros de tesis, que siempre juntos hemos sabido trabajar en grupo y lograr culminar este proceso.

Ahsly Nazareth Ochoa Quintero.

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad y haberme dado vida hasta ahora.

En segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia, a mi PADRE Marcos, mi MADRE Karla y a mis hermanos que siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo en los momentos más difíciles de mi vida, agradezco también a todos mis amigos.

Gracias a todos por haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Por último a mi compañero de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado.

Norlan José López Armas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme dado todo lo que he tenido hasta el día de hoy incluyendo la oportunidad de haber estudiado una carrera profesional.

En segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia, a mi PADRES Rosa Edelmira Ruiz López y Pedro Elías Valladarez Padilla que enfocaron sus energías y sus esfuerzos en hacer posible las herramientas y recursos para tener la mejor educación que ellos pudieron darme, a mi hermana y hermanos mayores, y todos mis compañeros y amigos.

Gracias a todos por haberme dado su fuerza y apoyo.

Pedro Elías Abel Valladarez Ruiz.

Estelí, 01 de Octubre del 2013

Lic. Carlos Sánchez Hernández.
Decano de la Facultad de Ciencias y Sistemas.
FCYS - Universidad Nacional de Ingeniería (UNI).
Managua.

Estimado Lic. Sánchez.

Aprovecho la ocasión para saludarle y desearle éxito en sus labores académicas.

Por medio de la presente me permito informarle que el Trabajo de Tesina titulado:
"Modelo organizacional en el Centro de educación Técnica C-Tech, para
optar al título de Ingeniero en Sistema, fue elaborado por los bachilleres:

López Armas Norlan José
Ochoa Quintero Ahsly Nazareth
Valladares Ruíz Pedro Elías Abel

Dicho trabajo cumple con los requisitos científicos metodológicos de un Trabajo de
Tesina, desde su inicio hasta la presentación del informe final.

Por tal razón, considero que el presente Trabajo está preparado para ser evaluado
por el Tribunal Examinador que sea asignado, en la fecha y lugar que se estime
conveniente.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atte.



MSc. Mauricio Navarro Zeledón.
Tutor de Tesina
UNI - Norte. Estelí



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
DECANATURA

Managua, 20 de marzo de 2012

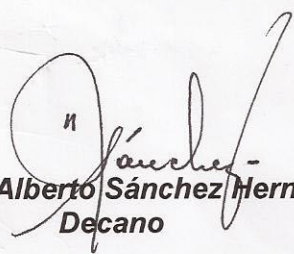
Br. Norlan José López Armas
Br. Ashley Nazareth Ochoa Quintero
Br. Pedro Elías Abel Valladares Ruiz

Sus manos

Apreciables Brs.

Por medio de la presente se les comunica que el tema de tesina titulado **"Modelo organizacional en el centro de educación técnica C-Tech"**, cumple con los requisitos y normativas establecidos para la evaluación de los cursos de graduación, como forma de culminación de estudios por lo que queda oficialmente aprobado. El tutor responsable es el Msc. Mauricio Ramón Navarro Zeledón.

Atentamente,


Lic. Carlos Alberto Sánchez Hernández.
Decano



Cc: Msc. Mauricio Ramón Navarro Zeledón. Tutor, FCS Archivo marzo 2012

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
JUSTIFICACIÓN	3
RESUMEN EJECUTIVO	5
OBJETIVOS.	7
CAPITULO I: METODOLOGÍA APLICADA	8
CAPITULO II: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.	13
2.1. Análisis FODA.....	14
2.2. Caracterización de la Población Objeto de Estudio	16
2.2. Diagnóstico de la situación actual del Modelo Organizacional.....	25
2.2.1 Estructura Organizacional.	25
CAPITULO III: PROPUESTA DE MEJORA PARA EL MODELO ORGANIZACIONAL.	31
3.1 Estructura Organizacional.	31
CAPITULO IV: ACTUALIZACIÓN DE LAS DPT.....	37
4.1 Dirección Empresarial	38
4.2 Responsable de Informática.....	42
4.3 Responsable de Administración	46
4.4 Coordinación Docente	50
4.5 Responsable de Mercadeo.....	54
4.6 Secretaría Académica	58
4.7 Mantenimiento y Limpieza.....	62
4.8 Promotor.....	66
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA.....	63
ANEXOS.....	84

Índice de Tablas.

Tabla 1: Personal de C-TECH según el contrato y puesto de trabajo. Fuente: Perfil de trabajo de C-TECH.....	19
Tabla 2: Clasificación de trabajadores según su edad. Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013.....	21

Índice de Gráficos.

Grafico 1: Distribución de cargos y contratos por sexo. Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013	20
Grafico 2: Nivel académico del Recurso Humano. Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013.....	21
Grafico 3: Clasificación de trabajadores según tiempo laborando en la Empresa Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013	22
Grafico 4: Organigrama de C-TECH. Fuente: Perfil de C-TECH	24
Grafico 5: Valoración de los Colaboradores del desempeño de su departamento Fuente: Entrevista a Colaboradores de C-TECH.....	29
Grafico 6: Recomendaciones de Colaboradores para mejora en Modelo Organizacional Fuente: Entrevista a Colaboradores de C-TECH.....	30
Grafico 7: Propuesta de organigrama institucional. Fuente: Elaboración propia	36

Índice de Anexos.

Anexo 1: Guía para Diagnóstico de Estructura Empresarial.	64
Anexo 2: Entrevista a Colaboradores de C-TECH.....	65
Anexo 3: Formato General para descripción de Puesto	67
Anexo 4: Ficha para Perfil del Trabajador	67
Anexo 5: Modelo de Diagnóstico de RRHH según Chiavenato	73
Anexo 6: Guía de Aspectos básicos a observar en Modelo Organizacional Actual.....	73

INTRODUCCIÓN

Actualmente la gestión de los modelos organizacionales es un pilar fundamental para el cumplimiento de los objetivos y metas de las empresas tanto a nivel general como individual, lo que repercute en el nivel de competitividad de las mismas; la gestión adecuada de los recursos humanos y de los departamentos asegura el funcionamiento eficaz de los equipos de trabajo; por ello se convierte en una prioridad en los planes a corto, mediano y largo plazo de las empresas del sector industrial, comercial o de servicios.

La planeación y el control organizacional conduce a la utilización eficiente de todos los recursos con los que cuentan las instituciones, incentivando la participación integral de los colaboradores en todos los procesos desarrollados por la organización; es por esta razón que se decidió realizar el presente estudio en el Centro de Educación Técnica C-TECH “Technology and Computer Center”, de modo que permita conocer el estado actual del modelo organizacional aplicado y de esta forma elaborar una propuesta de estructura organizacional que responda a las necesidades de crecimiento de la institución.

C-TECH se ha desempeñado como un centro de educación técnica brindando sus servicios en la región norte del país, durante su funcionamiento se han formulado instrumentos para el control de los procesos y seguimiento de las actividades que realiza cada una de las áreas tales como manuales de procedimientos, administrativos, guías de trabajo, controles y normas; sin embargo estos no han sido actualizados generando una desconexión entre la organización y la mejora continua de los procesos organizacionales.

Con el propósito de identificar los aspectos y características actuales que describen el modelo organizacional aplicado, el estudio es de tipo descriptivo en donde se tomó como prioridad al total de los colaboradores y todas las áreas de la organización; así mismo se aplicaron diferentes instrumentos como entrevistas, checklists y encuestas las cuales permitieron conocer el estado

actual e identificar las necesidades de mejora para la gestión adecuada de una nueva estructura organizacional.

De esta forma C-TECH requiere de un diagnóstico aplicado al actual funcionamiento del modelo organizacional en donde se logre identificar todos los elementos mejorables, una propuesta de una nueva estructura orgánica que genere un orden en las áreas de la institución, principalmente en las relaciones jerárquicas y la actualización de las fichas ocupacionales de todos los colaboradores de modo que permita mejorar el nivel de competitividad de la organización.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente para las empresas se ha convertido en una prioridad establecer controles necesarios para un buen funcionamiento en sus operaciones, la búsqueda de un crecimiento empresarial y la generación de mayores utilidades.

Para el centro educativo de formación técnica C-TECH es de suma importancia la implementación de la gestión eficiente y eficaz de su modelo organizacional, enfatizado a los niveles de jerarquía como herramienta clave para la toma de decisiones que aseguren la calidad de los diferentes procesos.

En el estudio se plantea un modelo organizacional con debilidades como es la falta de revisión a su estructura organizacional, departamentos no incluidos en el organigrama entre otras, además de su lento crecimiento institucional, debido a que la empresa labora con una serie de pequeños departamentos lo cual dificulta la orientación y desarrollo de las actividades correspondientes a cada uno; otro aspecto relevante es que la empresa no cuenta con fichas ocupacionales para orientar en las actividades y funciones que se deben desarrollar generando una confusión y descontrol en los colaboradores.

Por lo tanto es necesaria la realización de un estudio que identifique las problemáticas en el actual modelo organizacional con el que trabaja C-TECH, facilitando así la toma de decisiones en cuanto a los cambios que se requieren para aportar en la optimización de los recursos; otro aspecto es la elaboración de una propuesta de reorganización estructural para la institución que facilite la comprensión y distribución física-lógica de los colaboradores. Como aporte específico a la mejora de la gestión del talento humano se presenta una propuesta de las fichas ocupacionales, en esta forma se eliminan las dificultades que ocasionan la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación el cual está directamente relacionado con la estructura orgánica de la institución.

Con base a las razones antes expuestas se justifica la importancia del presente trabajo de investigación. Con este estudio se pretenden contribuir al logro de los propósitos del proceso de cambio e innovación que ha emprendido el centro educativo de formación técnica C-TECH.

RESUMEN EJECUTIVO

C-TECH “TECHNOLOGY AND COMPUTER CENTER” es un Centro de Educación Técnica ubicado en el departamento de Estelí, municipio de Estelí enfocado a la informática ofertando cursos como: reparación y mantenimiento de computadoras, operador de computadoras, diseño gráfico y carreras técnicas en el manejo de caja y banco; abarcando los municipios de Condega y Pueblo Nuevo; con el objetivo de aportar al mejoramiento de la calidad educativa en los jóvenes de la región norte del país.

C-TECH es una empresa familiar que surgió en los inicios del año 2008 con la idea de dar solución a la necesidad de la población de obtener una educación precisa, de calidad y a costo accesible, dicha empresa tiene 5 años de haberse introducido al mercado de la educación técnica.

El presente trabajo de tesina brinda un diagnóstico de la situación actual en cuanto a la aplicación del modelo organizacional utilizado por la empresa, tomando como área de estudio todo el personal de la organización y las diferentes áreas por las cual está formada.

La estructura general del documento de tesina comprende cuatro apartados, en una primera parte se presenta la declaración del diseño metodológico utilizado para la elaboración del estudio; se define el tipo de investigación por el cual está sustentado el diagnóstico, los diferentes instrumentos de recolección de información, características básicas de la organización y se establece la población de estudio.

Como segunda parte del trabajo se aborda el análisis e interpretación de los resultados obtenidos luego de la recolección de información de las fuentes primarias y secundarias; en este apartado se hace un análisis de los documentos de control utilizados por C-TECH y de la información recopilada en cuanto al estado del modelo organizacional.

Un tercer capítulo está basado en la presentación de una propuesta para una nueva estructura organizacional la cual facilite el desarrollo y control del recurso humano.

Un cuarto capítulo en el cual se desarrollan propuestas de fichas ocupacionales para todas las áreas, esto debido a que la organización no cuenta con ellas actualmente y servirán como una herramienta básica de gestión del talento humano.

Finalmente como corolario de estudio, se presentan las conclusiones y recomendaciones más relevantes generadas luego del análisis de los resultados obtenidos.

OBJETIVOS.

Objetivo General:

- Desarrollar un modelo organizacional que contribuya a la optimización de los recursos en el Centro de Educación Técnica C-TECH.

Objetivos Específicos:

- ✓ Realizar un diagnóstico del funcionamiento organizacional de C-TECH basado en la estructura organizacional actual.
- ✓ Elaborar propuesta de una nueva estructura organizacional, que responda a las necesidades de crecimiento de la institución.
- ✓ Identificar las diferentes áreas de C-TECH para la elaboración de propuestas de descripciones de puesto de trabajo.

CAPITULO I: METODOLOGÍA APLICADA

a) Tipo de investigación.

El estudio se define como tipo descriptivo con diagnóstico ya que pretende representar o caracterizar, de manera general, el comportamiento del objeto de estudio, considerando sus manifestaciones o rasgos más importantes.

Se justifica la selección de este tipo de investigación dado que tienen como objetivo conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, para predecir e identificar relaciones entre los aspectos del objeto de manera que posibilite extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

La investigación es de tipo no experimental, centrada no en la medición de variables, sino en el análisis de las características del objeto de estudio, considerando el contexto de su realización, en función de propiciar la comprensión de las relaciones entre los aspectos o variables que lo conforman.

Según las fuentes consultadas, la investigación constituye esencialmente un trabajo de campo que se respalda en la indagación de los referentes documentados, las perspectivas y valoraciones de los principales actores vinculados al objeto de estudio.

b) Área de estudio.

Como área de estudio se seleccionó a el Centro de Educación Técnica C-TECH, es una empresa familiar enfocado a la informática ofertando cursos como: reparación y mantenimiento de computadoras, operador de computadoras, diseño gráfico y carreras técnicas en el manejo de caja y banco; abarcando los municipios de Condega y Pueblo Nuevo.

El estudio se enfoca básicamente en las áreas que contiene la empresa, las cuales son Dirección, Cartera y Cobro, Informática, Mercadeo y Limpieza.

c) Población y Muestra.

i. Población.

Se consideró como población de estudio al personal de la empresa que trabaja directamente en los procesos, en este caso son 12 personas distribuidas de la siguiente forma:

Personal Directivo:	1
Personal Operativo:	4
Personal Técnico:	2
Personal de Servicio:	1
Docentes Temporales:	4

ii. Muestra.

La muestra del estudio quedó conformada por la totalidad del universo. Se tomó como criterio de la selección de la muestra, la representatividad de los integrantes de la población y su vinculación directa con el objeto de estudio.

d) Fuentes de Información.

Dadas las características de este tipo de investigación, se consideró el uso de fuentes primarias y secundarias de información.

Las fuentes primarias están constituidas por información obtenida directamente en la empresa como los documentos legales y funcionales de los trabajadores, fichas de diagnóstico y la experiencia de trabajo del recurso humano de la organización como otros materiales audiovisuales que documentan el trabajo de la empresa.

Las fuentes secundarias están conformadas por las opiniones de expertos en el tema, material bibliográfico, documental o virtual consultado previamente y durante el estudio.

e) Técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de la Información.

Durante el desarrollo del proceso de diagnóstico se realizaron análisis basados en la información recopilada, los instrumentos utilizados son:

i. Encuesta.

- ✓ *Estructura Empresarial*¹: Se aplicó con el objetivo de indagar si los empleados manejan el funcionamiento y estructura de la empresa.

Todo el recurso humano de la empresa participó en el llenado; se logró recoger la perspectiva y opiniones en cuanto al desarrollo y aplicación de los diferentes procesos.

ii. Hoja de Cotejo “Check List”.²

Este instrumento se aplicó para evaluar las relaciones de jerarquía y el comportamiento de los colaboradores en su día cotidiano de trabajo.

iii. Entrevistas no estructuradas.

Se usaron para generar un ambiente de confianza en donde los trabajadores brindaron opiniones más detalladas y con mayor veracidad de lo que sucede en cuanto al funcionamiento organizacional en la empresa además nos permitió escuchar de manera directa creando espacios críticos de reflexión en base a sus funciones y responsabilidades.

¹Ficha de diagnóstico para Estructura Organizacional, Anexo #1

² Guía de aspectos básicos a observar en Modelo Organizacional Actual, Anexo #6

iv. Observaciones directas.

Se usó para recopilar datos respecto al ambiente en que desarrollan sus funciones los trabajadores, en donde se planificaron 5 visitas, cabe mencionar que no se diseñó un bosquejo para la anotación de los resultados.

f) *Procesamiento y tipo de análisis de la información.*

La información que se obtuvo mediante la aplicación de los distintos instrumentos se procesó atendiendo a los objetivos y variables definidas en el presente estudio. Los resultados fueron procesados y sistematizados para su posterior análisis.

En el caso de las encuestas, una vez aplicados los instrumentos a la población objeto de estudio se codificó y procesó los resultados con el apoyo del paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 19.

En el caso de la observación directa: se utilizaron cámaras de video para ver el funcionamiento de la empresa así como equipos tecnológicos para documentar los resultados registrados en cada visita realizada.

Como eje de este análisis se usaron los objetivos planteados, que a su vez sirvieron de fuente para construir la estructura del análisis de los resultados de toda la tesina.

g) *Validación de los instrumentos de medición.*

Para Martin Arribas (2004), se define la validación como el proceso de medición del grado en que un instrumento mide aquello que realmente pretende medir o sirve para el propósito para el que ha sido construido.

Existen distintos tipos de validez, sin embargo, es un proceso unitario lo que permitirá realizar las inferencias e interpretaciones correctas de las puntuaciones

que se obtengan al aplicar un test y establecer la relación con el constructo/variable que se trata de medir.³

En este sentido, para el presente estudio se utilizó la técnica de validez de contenidos, recurriendo a diversas personas quienes emitieron su propio juicio de expertos respecto a los instrumentos de investigación. A los expertos se les facilitó información acerca de los objetivos de la investigación.

Como parte de la validación de la encuesta, antes de aplicar el instrumento a la población objeto de estudio se realizó una prueba piloto, enviándose el instrumento a (02) personas del área operativa, lográndose realizar algunos ajustes de redacción de presentación del instrumento para ser aplicado a los demás colaboradores.

³Arribas Martín M.C. (2004): Diseño y Validación de Cuestionarios. Vol. 5, nº 17 Disponible en línea: http://www.enferpro.com/pv_obj_cache/pv_obj_id_C1F5E295C2D5A1C02678E12E9EA2B9B057D00000/filename/validacion_cuestionarios.pdf

CAPITULO II: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

El estudio de este modelo organizacional tiene como referencia el modelo de diagnóstico de recursos humanos según Idalberto Chiavenato, en la parte de la planeación estratégica hace referencia a las influencias organizacionales internas, por ejemplo, la misión ha sido evaluada para que en ella se reflejen los elementos que contiene una misión.

La referencia en cuanto a la admisión de personas nosotros recomendamos un mejor proceso de reclutamiento y capacitación de personal, también recomendamos el perfil del trabajador para conocer el tipo de personal requerido para cada área.

Durante el proceso de diagnóstico se utilizaron diferentes instrumentos de recolección de información, entre ellos tenemos encuestas, etnografía y checklist aplicadas a todo el recurso humano con el que cuenta la empresa, otro aspecto fundamental fueron las opiniones recogidas por algunos colaboradores durante se realizaba la diagnosis.

Por otro lado la organización facilitó algunos documentos de control y de organización usados actualmente.

Dentro de los elementos diagnosticados en este estudio al Modelo Organizacional se encuentran:

Estructura Organizacional

Organigrama actual. (Los niveles jerárquicos.)

Recursos Humanos.

Reclutamiento de personal. (Integración de las áreas, Inducción y Capacitación)

Manual de Funciones (Descripción de funciones, Funcionamiento de las áreas y Perfil del Puesto)

Planeación estratégica

Misión.

Visión.

Objetivos.

Análisis FODA

Este análisis es el corazón de este trabajo tomando en cuenta toda la información obtenida, la información es la siguiente:

2.1. Análisis FODA

Gracias a la observación directa y a entrevistas no estructuradas hemos resultado con este Análisis de Fortalezas y Debilidades.

C TECH tiene varias oportunidades de seguir creciendo pero lo hace de manera lenta pero el crecimiento es progresivo algo muy importante, existe mercado inexplorado donde podrían subir las ventas, otra oportunidad es la de sobre invertir en la actualización de equipos quedando en vanguardia en tecnología y un punto muy importante es la gran oportunidad que tiene de expedirse nacional y por qué no decir internacionalmente desarrollándose en grande.

Las debilidades están claras y aunque hayan muchas oportunidades a veces hay factores que impiden estas expansiones como es el factor económico lo cual es bajo en CTECH, la organización está definida pero no el personal actúa de manera informal, las repeticiones y sobre carga de trabajo es común en horas laborales para empleados es por ello que se dice que existe una mala organización, un punto crítico encontrado es que no posee objetivos ni valores lo cual es fundamental para toda empresa

Las amenazas es el factor que está dormido pero cuando despierta puede llevar a la quiebra a cualquier empresa es por ello que hicimos hincapié en esta parte, no hay perfil del trabajador lo cual crea desorden en áreas laborales, los equipos que utilizan los clientes y el personal no están actualizados creando desfase tecnológica y la zona donde están ubicadas las instalaciones es muy peligrosa debido a que está ubicada en un sector bajo creando una posible inundación acuática al centro lo cual es peligroso para los equipos tecnológicos.

FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Buenas condiciones de servicios a los clientes. Capacidad de sobreponerse a las dificultades Reconoce errores Misión, visión, objetivos y valores definidos 4 años de experiencia Desarrollo de Infraestructura y en Crecimiento de Clientes	Progresivo Crecimiento Mercado Inexplorado Expandirse nacionalmente Actualizar equipos Sobre invertir Competencia Desleal e Inestable	Organización administrativa definida pero informal. Repeticiones de funciones en distintas áreas de administración. Falta de Manual de Funciones Sobre carga de trabajo debido a un Organigrama no Analizado Falta de recursos económicos No hay un plan de capacitación para personal.	Diferencias de decisiones en distintas áreas administrativas en el mismo asunto que afecten en las distintas operaciones de la empresa. No hay perfil de trabajador La no actualización de equipos Instalaciones peligrosa en invierno (Alto Riesgo de Inundación)

2.2. Caracterización de la Población Objeto de Estudio

- *Aspectos generales de la Organización.*

C-TECH es una empresa familiar que surgió en los inicios del 2008 con la idea de dar solución a la necesidad de la población de obtener una educación precisa, de calidad y a costo accesible. Ésta empresa está ubicada en la ciudad de Estelí lo que favorece a los interesados de la zona norte del país y zonas rurales del departamento.

Parte de los logros de C-TECH hasta la actualidad son los siguientes:

- 1) Se inició con computadoras y hardware obsoleto, para la institución es un gran logro la sustitución de éstos por otros más actuales y eficientes.
- 2) De esta manera tratando de actualizarse, el Centro ha venido desarrollándose junto con el personal, llevándolo a ser un personal muy calificado.
- 3) Aumentando la cantidad de alumnos que ingresan y egresan del Centro llegando al límite de estudiantes con respecto a las dimensiones del local.
- 4) A mediados de 2009 se cambia de instalaciones, actualmente se encuentra ubicada en el norte de la ciudad, a una cuadra de la Carretera Panamericana (De SINSA Estelí, 2 C. al Norte y 1C. al Oeste.), facilitando la llegada al centro a la mayoría de alumnos que son de la zonas rurales del departamento de Estelí, ya que están a solo 1 cuadra de la estación de buses que viajan a la ciudad.
- 5) En el 2011 el centro tiene uno de sus mayores logros con la promoción de más de 100 estudiantes egresados en las carreras de técnico en operador de computadora, técnico en manejo de caja y banco y técnico en diseñador gráfico, siendo ésta la promoción más grande desde sus inicios.

El centro desde sus inicios trabaja de una manera de contado, es decir, que cuando los docentes terminan de impartir las respectivas clases inmediatamente se les es remunerado su trabajo, los ingresos recibidos son por parte de los estudiantes que llegan a recibir los cursos, ellos pagan su matrícula y luego mensualmente el costo del curso por mes, por lo que de aquí es de donde se realizan pagos como planilla, agua, energía eléctrica, etc.

- Visión.

Ser el centro educativo reconocido por el alto nivel de formación técnica y la aplicación de valores que desempeñan sus egresados alcanzando una posición de vanguardia a nivel nacional e internacional en los ámbitos de aprendizaje, investigación y gestión técnica de informática.

- Misión.

C-TECH como centro educativo tecnológico nos dedicamos a fomentar, generar, aplicar, y extender el desarrollo y conocimiento informático, atendiendo las necesidades de apoyo a las tareas de aprendizaje, investigación y gestión de todos los miembros de la comunidad del Tecnológico de Computación.

Proponemos un ligero cambio en la misión actual debido a que analizamos los elementos con los que cuenta una misión y la actual no los refleja todos, no refleja al recurso humano ni al mercado, según bibliografía consultada dichos elementos son: clientes, productos o servicios, mercado, tecnología, filosofía y recurso humano, es por eso que nuestra propuesta es la siguiente:

Misión

C-TECH como centro educativo tecnológico nos dedicamos a fomentar, generar, aplicar, y extender el desarrollo y conocimiento informático, atendiendo las necesidades de apoyo a las tareas de aprendizaje en la zona norte del país, mediante la investigación y gestión de todo el personal capacitado de la comunidad del Tecnológico de Computación en la zona norte del país.

- Valores.

- Consistencia: valorar la fiabilidad, seguridad y confianza que pueda transmitir la empresa hacia el entorno y el mercado en el que opera.
- Equidad de género: capacidad de ser equitativos y justos en relación al trato de hombres y mujeres, teniendo en cuenta sus diferentes necesidades. En una situación de equidad de género, los derechos, responsabilidades y oportunidades de los individuos no se determinan por el hecho de haber nacido hombre o mujer.
- Respeto aceptación uno del otro: tanto en cultura como en costumbres pero sin ofenderse.
- Iniciativa: la capacidad de ver y tomar acción en las circunstancias que sean necesarias.
- Eficiencia: Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.
- Eficacia: Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

- Áreas de Trabajo o Servicios de la Empresa:

- Fortalecimiento de capacidades.
- Cursos Técnicos y Capacitaciones.
- Operador de Computadoras
- Técnicas en el Manejo de Caja
- Reparación y Mantenimiento de Computadoras
- Secretariado Informático Bilingüe
- Diseño de Página Web
- Diseño Gráfico
- Diseño Multimedia
- Cursos de Internet
- Cursos de Inglés
- Informática e Internet para Niños
- Inglés Informático para Niños

- Personal de la Empresa.

Tabla 1: Personal de C-TECH según el contrato y puesto de trabajo.

	Mujeres	Hombres	Total	Observaciones
Personal Permanente	3	1	4	Contrataciones de tiempo indefinido (Dirección, administración, informática, Mercadeo)
Personal temporal	2	3	5	Contrataciones para desarrollo de cursos y capacitaciones
Otro tipo de personal	1	2	3	Contrataciones verbales para cubrir algunos servicios. Vigilancia, Conserje y Promotores de venta

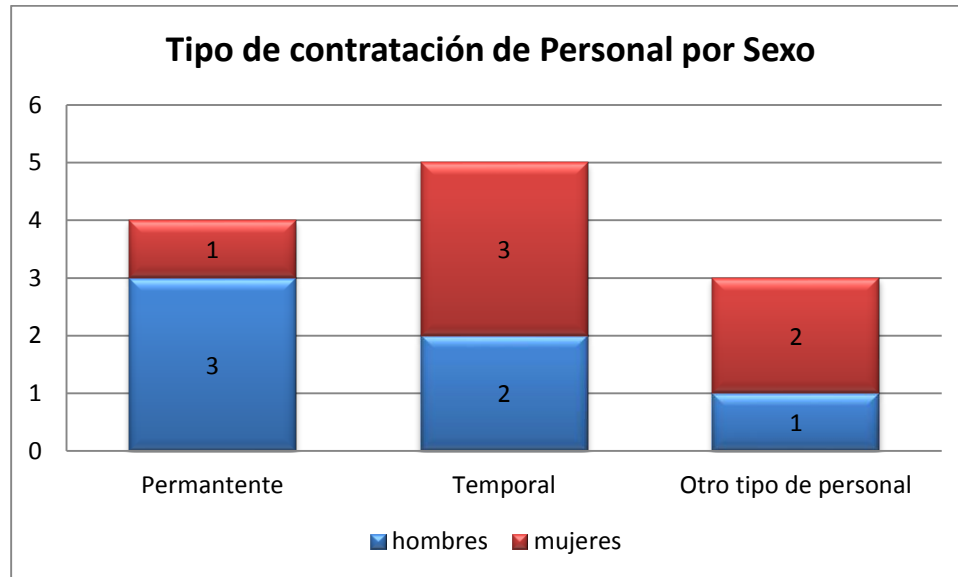
Fuente: Perfil de trabajo de C-TECH.

- Capacidad Física de la Empresa.

El Centro actualmente cuenta con una *oficina central*, desde donde dirige y asegura sus operaciones, la cual está ubicada en Estelí y cuenta con cinco espacios de oficinas y aulas de clase con capacidad de 30 estudiantes cada una; *mobiliario y equipo de oficina* apropiado para el volumen de trabajo actual que tiene la empresa. Un laboratorio de computación con capacidad de 20 alumnos

A continuación se presenta un análisis sobre las características generales del recurso humano de la organización:

- La fuerza laboral actual del centro presenta una tendencia equilibrada de cargos distribuidos entre hombres y mujeres. Se observa que las mujeres ocupan más cargos temporales con respecto a los hombres con un 17% respectivamente. Por otro lado la contratación del personal temporal es usado con mayor frecuencia debido a la modalidad de trabajo de C-TECH. Una relación de estos datos puede apreciarse en el grafico 1.

Grafico 1: Distribución de cargos y contratos por sexo.

Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013

Uno de los directivos encuestado⁴ manifestó que no existe una inclinación específica con respecto a la contratación de personas según su género, considera que se requiere a personas con disposición al trabajo y deseos de superación.

- Se realizó una clasificación de las edades del recurso humano de la organización, en donde el 50% se encuentra entre las edades de 25 y 35 años lo que indica que la fuerza laboral es joven, sin embargo solamente el 16.67% se encuentra entre las edades de 47 y 57 años, observando que ocupan puestos directivos. Esto en base a la información recopilada en el instrumento⁵ de diagnóstico; se puede apreciar mejor el comportamiento de las edades en la tabla 2.

⁴ Guía de Elementos Básicos a Observar, Anexo #6

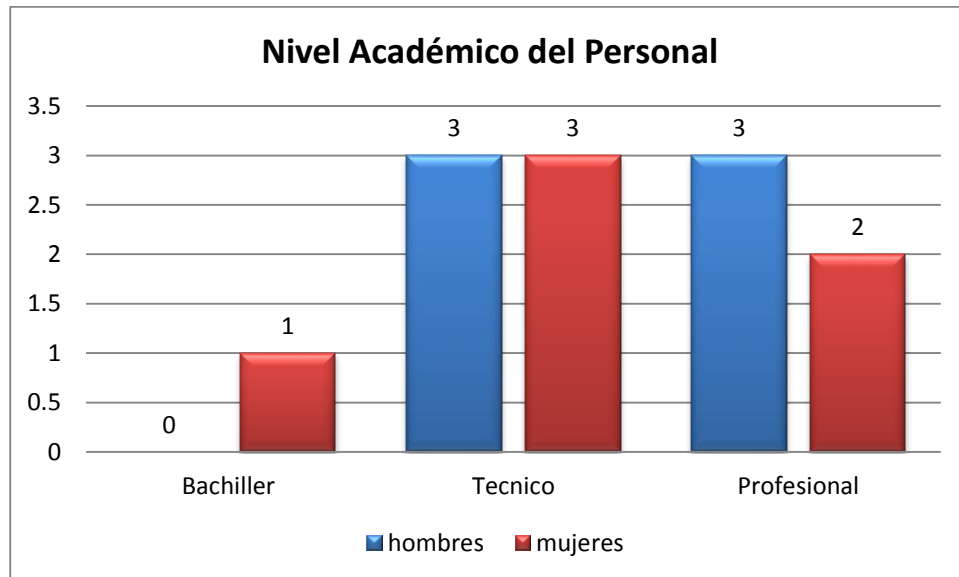
⁵ Guía para diagnóstico de Estructura Empresarial y Elementos Básicos a Observar, Anexo #1 y 6

Tabla 2: Clasificación de trabajadores según su edad.

Edad (años)	Hombres	Mujeres
25 - 35	25 %	25 %
36 - 46	16.67%	16.67%
47 - 57	8.33%	8.33%

Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013

- El nivel académico del recurso humano está distribuido en 62.5% para un grado de profesionalización, siendo las mujeres destacadas en este sentido, se puede apreciar el comportamiento en la gráfica 2.

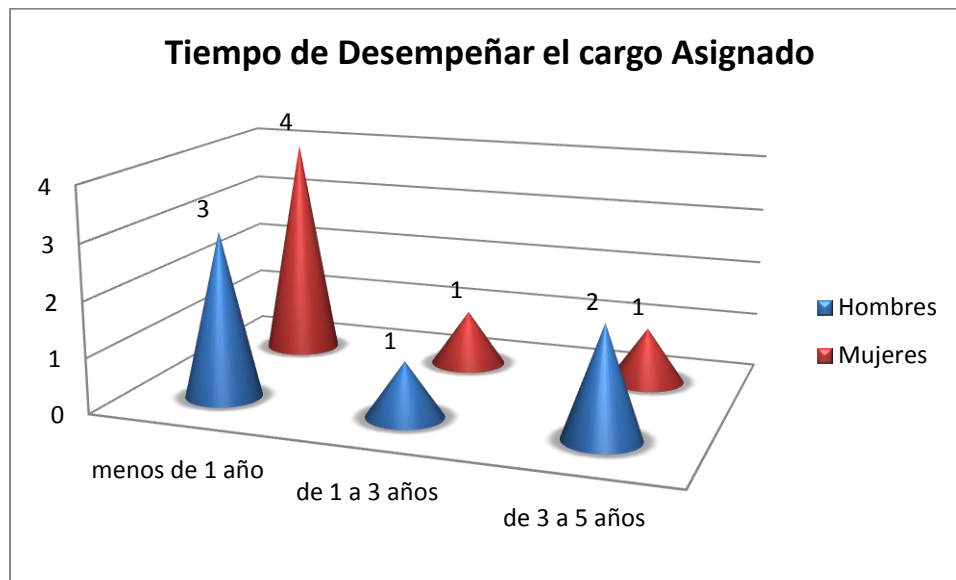
Grafico 2: Nivel académico del Recurso Humano.

Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013

Los trabajadores hombres son los que tienen un mayor grado de nivel académico con respecto a las mujeres, esto se debe a que los cargos que desempeñan en la organización requieren más experiencia y conocimiento técnico, con respecto a las mujeres, estas se encuentran distribuidas en los diferentes niveles de preparación.

- Se puede apreciar en el grafico 3 que las mujeres de la organización son las que tienen menor tiempo de laborar en C-TECH. Existe una distribución del recurso humano en toda la línea de tiempo seleccionada, sin embargo se identifica un buen nivel de estabilidad laboral en los cargos administrativos, por otro lado los cargos operativos suelen ser de mucha rotación debido a la debilidad del proceso de admisión.

Grafico 3: Clasificación de trabajadores según tiempo laborando en la Empresa



Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013

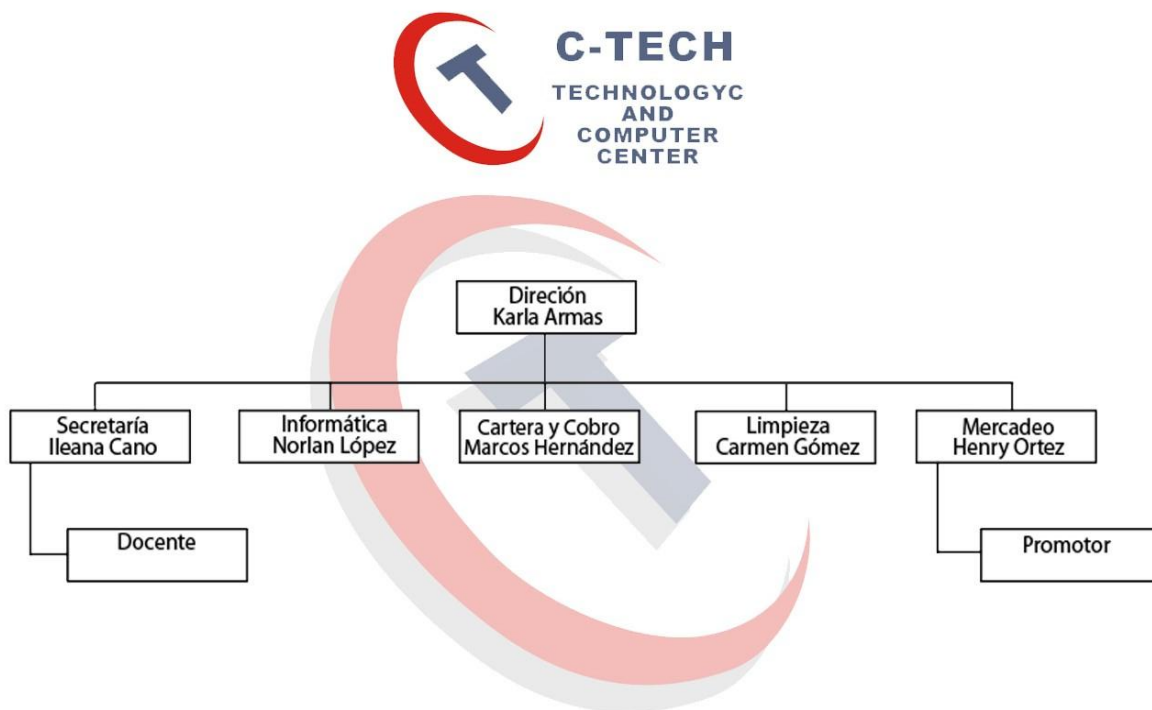
- En el grafico 4 se aprecia la distribución organizativa actual que tiene C-TECH. Actualmente se encuentra desactualizado y algunas de las áreas con las que se trabaja no están plasmadas; otro aspecto es que los niveles de jerarquía no se encuentran establecidos correctamente generando un desorden en el mando y por ende una repetición en el desarrollo de las funciones de cada colaborador.

A continuación se presentan algunas de las funciones definidas por la dirección para las áreas del organigrama que se presenta en el grafico 4.

- El área de dirección toma las decisiones en cuanto a abrir nuevos cursos, distribución de cargos, despido de personal, ingreso de nuevo personal a la empresa, inversiones en publicidad etc.
- El área de secretaría gestiona papeles legales con respecto a matrículas, certificados, diplomas y notas.
- El área de informática se encarga de mantener los equipos actualizados y dando mantenimiento a los mismos.
- El área de cartera y cobro realiza las funciones de un departamento de finanzas ya que se encarga del control de los ingresos y egresos financieros a la empresa.
- El área de limpieza se encarga de mantener las condiciones apropiadas para que todas las funciones se lleven a cabo con estética y limpieza.
- El área de mercadeo se encarga de realizar las estrategias de ventas.

Grafico 4: Organigrama de C-TECH

ORGANIGRAMA DE C-TECH



ELABORADO POR: _____ APROBADO POR: _____ FECHA: 01/03/2011
Marcos Hernández Karla Armas

Fuente: Perfil de C-TECH

2.2. Diagnóstico de la situación actual del Modelo Organizacional.

2.2.1 Estructura Organizacional.

En el estudio se encontró que C-TECH hizo cambios en la estructura organizacional aproximadamente hace dos años, lo cual generó un cambio en la forma en que se ejecutan algunas relaciones entre áreas de trabajo, distribución de funciones, excesivas cargas de trabajo y des actualización de documentación institucional, ya sean manuales de funciones y principalmente las descripciones de los puestos de trabajo para cada área⁶, tampoco estos cambios han sido facilitados estos cambios a los colaboradores de la empresa.

A continuación se presentan algunas de las funciones definidas por la dirección para las áreas del organigrama que se presenta en el grafico 4.

- El área de dirección toma las decisiones en cuanto a abrir nuevos cursos, distribución de cargos, despido de personal, ingreso de nuevo personal a la empresa, inversiones en publicidad. Esta es la máxima entidad tomadora de decisiones que existe en la empresa, según la información recopilada esta área recibe informes de trabajo de las demás áreas por tanto es demasiada información acumulada generando una carga excesiva de trabajo para el recurso humano, además de que siempre da acompañamiento en el desarrollo de cualquier actividad que realicen en las áreas de mercadeo y cartera y cobro.
- El área de secretaría gestiona papeles legales con respecto a matrículas, certificados, diplomas y notas. Según el organigrama actual, esta área se encuentra al nivel que las demás áreas a excepción de dirección, sin embargo en el desarrollo del trabajo, esta área recibe órdenes y es supervisada por el responsable de cartera y cobro.

⁶ Guía para Diagnostico de Estructura Organizacional. Anexo #1

- El área de informática se encarga de mantener los equipos actualizados y brinda mantenimiento a los mismos; se identificó que el personal de esta área también se le asignan horas clases en el centro sin tomar en cuenta que el recurso humano haya sido capacitado previamente o recibido orientaciones del área de docencia.
- El área de cartera y cobro realiza las funciones de un departamento de finanzas ya que se encarga del control de los ingresos y egresos financieros a la empresa; esta área es nueva en la empresa, por tanto no existe un documento físico que indique las actividades y funciones que se deben de desarrollar, por ello el área de dirección se encuentra en constante intervención para supervisar las operaciones realizadas.
- El área de limpieza se encarga de mantener las condiciones apropiadas para que todas las funciones se lleven a cabo con estética y limpieza.
- El área de mercadeo se encarga de realizar las estrategias de ventas para comunicar los diferentes paquetes educativos que ofrece la escuela, en esta área trabajan dos personas, de igual manera es nueva área en la empresa y por ende no se cuenta con las descripciones de puestos de trabajo.
- Actualmente existe la asignación de los planes de clases y grupos para impartir los cursos los realiza el área de coordinación docente, se observó que esta área no se encuentra en el organigrama actual, esta área es fundamental para el desarrollo y buen funcionamiento de la empresa actualmente.

Por otro lado, durante las visitas para el llenado de las fichas de recolección de información, se logró documentar el comportamiento físico laboral de todos los colaboradores durante las diferentes jornadas de trabajo, obteniendo los siguientes resultados:

- Las relaciones de jerarquía entre las áreas son deficientes.
- Los puestos de trabajos no tienen bien definidos sus funciones.
- Existe mala comunicación entre los trabajadores mala relación entre empleado-empleador.
- La empresa no tiene un manual de funciones para los puestos de trabajo.
- Los colaboradores realizan algunas funciones repetidas.
- No hay motivación para los trabajadores.
- La empresa se encuentra sin desarrollo e innovación para el crecimiento, lo cual le impide el crecimiento en personal y abarcar nuevos mercados.
- No hay innovación.
- Dirección vertical, solo la dirección toma decisiones.

Para determinar el conocimiento que tienen los trabajadores sobre la estructura organizacional de C-TECH se hizo el llenado de encuesta⁷ en las áreas de Dirección, Administración, Informática, Mercadeo, coordinación docente, vigilancia, conserje y promotores de venta, con un total de 12 trabajadores involucrados en el diagnóstico; clasificados según los términos bajo los cuales fueron contratados: 4 personas contratadas de forma indeterminada, 5 bajo contrato de servicios profesionales y 3 por contrato verbal (conductor, vigilante y limpieza).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, las personas que trabajan de forma permanente y por servicios profesionales en la organización tienen un conocimiento general sobre la estructura de la empresa, debido a las actividades que realizan a diario o por las relaciones de mando que se ejecutan para el

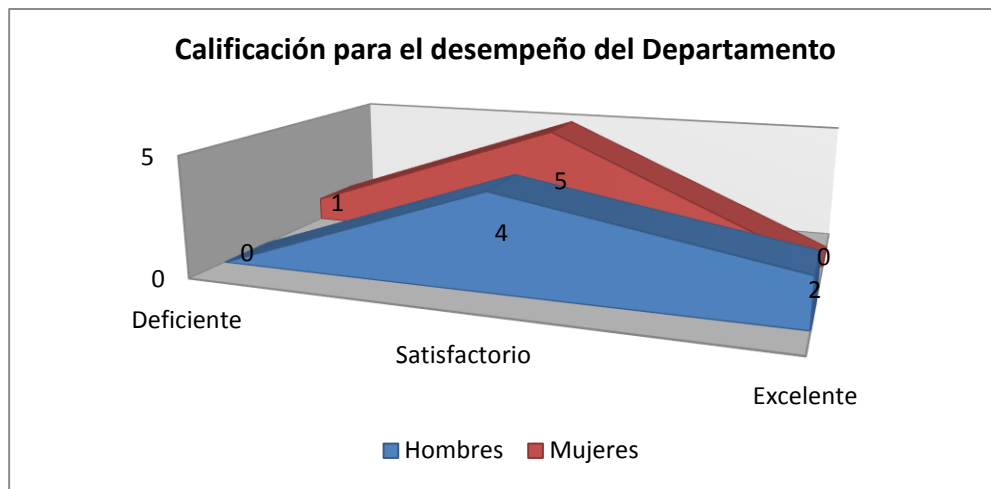
⁷ Guía de diagnóstico para Estructura organizacional, Anexo #1

desarrollo de las funciones de los colaboradores; mientras que las personas que trabajan por servicios por contrato verbales no manejan este contenido, desconocen en su totalidad si su área o puesto está representado en el organigrama.

En cuanto a la relación entre las áreas se logra determinar que existe una buena coordinación y cooperación para con los equipos de trabajo, la información que deben de compartir con las otras áreas y diferentes niveles jerárquicos, tomando en cuenta el intercambio de información confidencial; otro aspecto son las unidades de mando, todos los trabajadores están claros de su alcance en la organización, tanto de manera formal como informal; sin embargo existe la tendencia de dobles jefaturas para la orientación de actividades que se deben de desarrollar en la empresa.

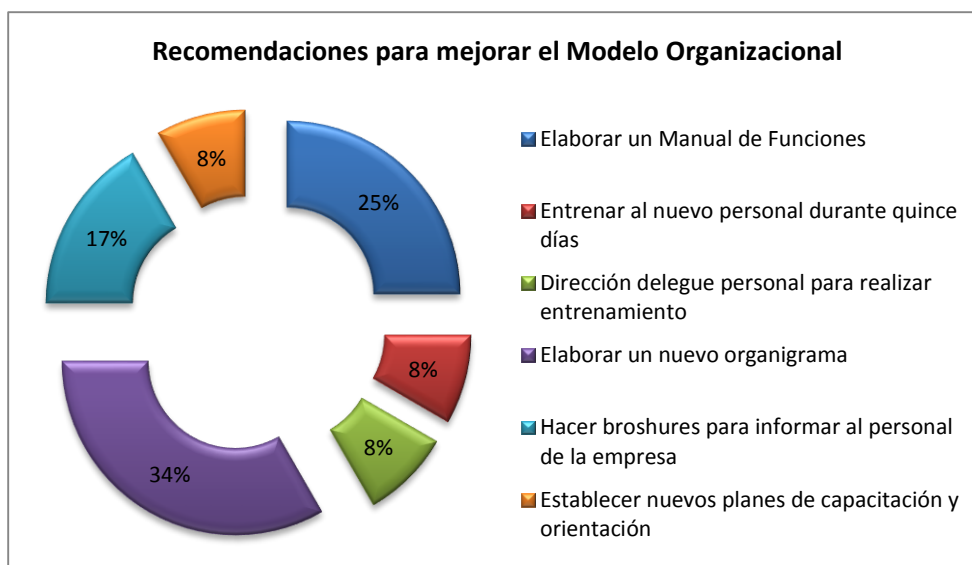
De acuerdo con la información recopilada con las entrevistas⁸ realizadas a los trabajadores, todos piensan que los resultados generados en las áreas de trabajo son las esperadas por la dirección de la empresa, sin embargo se considera que se pueden desarrollar algunas acciones para motivar el desempeño y mejora en la calidad de las actividades que realizan a diario, en el grafico #5 se puede observar que el 75% de los colaboradores ve el desarrollo de sus labores como satisfactorias distribuido entre hombres y mujeres; el 8% y 17% consideran como deficiente y excelente el desarrollo de sus actividades por departamento respectivamente.

⁸ Ficha de entrevista a departamentos para diagnóstico, Anexo #2

Grafico 5: Valoración de los Colaboradores del desempeño de su departamento

Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013

Con respecto a evaluar si le empresa entregó manual de funciones o de procedimientos para el desarrollo de las actividades por área, se logró determinar que ninguno de los colaboradores recibió algún tipo de documentación física para el desarrollo de sus funciones, esto debido a que la empresa es familiar y surge muy rápido, sin dejar espacio para el establecimiento de manuales normativos o procedimentales que regulen y guíen a todo el recurso humano para el desarrollo de sus actividades por área; por otro lado el proceso que se ha establecido es el entrenamiento realizado por la directora del centro, en donde esta debe de seguir las actividades paso a paso por cada nuevo recurso que se integra a la empresa, esto siendo un proceso muy tedioso y cansado.

Grafico 6: Recomendaciones de Colaboradores para mejora en Modelo Organizacional

Fuente: Encuesta aplicada en el año 2013

Los colaboradores brindaron algunas recomendaciones⁹ en la entrevista para aportar a la mejora del desarrollo de C-TECH, principalmente en su modelo organizacional y por ende el de sus objetivos estratégicos institucionales; en el gráfico #6 se presenta la distribución porcentual de las recomendaciones brindadas, se destaca con un 34% la elaboración de un nuevo organigrama el cual se toma como el punto de partida para el mejoramiento de la empresa, luego la elaboración de un manual de funciones con un 25% el cual será una guía formal para el personal actual y los que logren ingresar; por último se destaca con un 17% la elaboración de documentación de la empresa en donde se plasme la información de la misma, ya sea su historia, misión, visión, objetivos y valores empresariales por medio de un brochure informativo, permitiendo que los colaboradores conozcan más sobre la empresa donde trabajan.

⁹ Ficha de entrevista a departamentos para diagnóstico, Anexo #2

CAPITULO III: PROPUESTA DE MEJORA PARA EL MODELO ORGANIZACIONAL.

Retomando el modelo de Idalberto Chiavenato¹⁰ para la elaboración del diagnóstico al modelo organizacional de C-TECH, en donde se logró abarcar el proceso de gestión de talento humano enfocado a la estructura organizacional, determinando algunas debilidades que actualmente limitan el buen desempeño de los trabajadores, reflejando el efecto en el desempeño de la empresa en el mercado. Él hace referencia a las influencias externas es por eso que el organigrama se agregó auditorías externas que en este caso representa a INATEC y a las regulaciones del MINED.

En este capítulo se presentan algunas alternativas que la organización puede implementar con el propósito de aportar a la mitigación de las problemáticas, cabe señalar que algunas recomendaciones brindadas por el personal fueron tomadas en cuenta para ser incluidas en la propuesta.

3.1 Estructura Organizacional.

En este proceso se encontraron algunas situaciones sobre la des actualización del organigrama, lo que genera que algunas áreas asuman funciones de otras, recargando de trabajo al recurso humano, otro aspecto es que no se mostraban algunos puestos que actualmente se encuentran funcionando en la organización, en ese sentido se propone lo siguiente:

- Dirección: Siendo la máxima autoridad de C-TECH, se considera que debe de mantenerse siempre a la cabeza de los demás departamentos puesto que se encarga de analizar la posición de la empresa en el mercado, evalúa a los demás departamentos según las funciones asignadas, elabora las metas a corto, mediano y largo plazo con el fin de

¹⁰ Modelo de Diagnóstico de Recursos Humanos. Anexo #5

alcanzar sus objetivos, se encarga de ver que todos los procesos administrativos se lleven adecuadamente, inspira confianza en los trabajadores para que así ambas partes realicen un trabajo de calidad y/o toma las decisiones en cuanto a abrir nuevos cursos, distribución de cargos, despido de personal, cuando ingresar nuevo personal a la empresa, inversiones en publicidad, entre otros.

- ✓ Como estructura de control principal para los diferentes procesos administrativos y procedimentales para control del recurso humano, la empresa contrata auditorías externas, además de las que recibe por el ministerio de trabajo o la renta; estas no son constantes, pero se recomienda la representación de las mismas en el organigrama.
- Informática: En esta área existe un responsable o coordinador y una persona que asiste a los demás departamentos brindando asistencia y mantenimiento a los equipos tecnológicos; el responsable con el conocimiento debido sobre sistemas de información y de equipos informáticos, es el único con autorización de acceso a los sistemas a realizar control financiero y administrativo; realiza actualizaciones de software y de hardware, brinda los servicios informáticos cuando son requeridos, también se encarga de mantener en orden y en buen funcionamiento la página de la empresa y se asegura que las redes de trabajo y de bases de datos se mantengan en funcionamiento.
- ✓ Control de Bases de datos e inventario: El responsable de dicha área, realiza la estructura la base de datos, brinda constantemente las actualizaciones a dicha base de datos. Mantener actualizada la documentación de la base de datos y asegurarse que la interacción en el sistema de red está funcionando adecuadamente, además de darle las debidas restricciones a la base de datos; brinda asistencia técnica a los docentes en la instalación de los equipos y asesora durante los

periodos de clase, esto se realiza en los momentos que es requerido. Este puesto se recomienda se agregue al organigrama, hace más de un año la empresa viene trabajando con este recurso humano.

- Coordinación docente: La coordinación de docencia es la encargada de fortalecer los programas académicos que se imparten en la Unidad, así como vincular las necesidades institucionales con las del personal académico y del estudiantado. Esta área actualmente no se encuentra representada en el organigrama institucional, todas estas actividades eran realizadas por la dirección, pero debido al crecimiento de la empresa se decidió la apertura de esta nueva área, se propone en el organigrama la inclusión de la misma, junto con el núcleo de docentes que imparten los cursos como dependencia de esta coordinación.
- ✓ Docente: Se encargan de las tareas más fundamentales de la empresa, imparten las clases de las carreras técnicas. Así como cumplir con los reportes necesarios para el adecuado control académico de los estudiantes. (Evaluaciones y resultados.) Este puesto, en la propuesta del modelo organizacional se recomienda la presentación del grupo de docencia debido a su nivel de importancia para la empresa.
- Administración - Financiera: Con respecto a esta área, se recomienda que aquí se agrupen todos los procesos de control administrativos, control de efectivo, de personal, planes de publicidad, servicios de mantenimiento y limpieza. En síntesis esta área vela por la Logística de la empresa para que todos los procesos lleven un orden y control adecuado.
- ✓ Mercadeo: El recurso que se usa en esta área se debe de mantener en el organigrama como estaba en el anterior, esto debido al nivel de importancia que conlleva para la empresa, sin embargo; se

recomienda la dependencia jerárquica hacia administración financiera, para liberar de carga de trabajo a la dirección. Administración financiera velará por el buen funcionamiento de los planes de márketing, y el responsable de mercadeo junto con los promotores se encargaran de la distribución de toda la información en el mercado.

- Promotor: Esta sección está controlada por el área de mercadeo, se encarga de salir a realizar los estudios de mercado, de ser necesario a realizar las matriculas para la posterior apertura de algún curso lectivo.

- ✓ Finanzas: Se recomienda el cambio del nombre de “cartera y cobro” por Finanzas, esto debido al tipo de transacciones que realiza el área, según el estudio realizado, se maneja información totalmente financiera; por otro lado se recomienda que esta área se ubique bajo el control jerárquico de administración financiera, estableciendo un control y seguimiento más adecuado a los procesos de control de efectivo.

- ✓ Secretaria académica: Se recomienda la creación de esta área como atención al estudiantado, anteriormente el área de dirección resolvía cualquier solicitud o petición de los estudiantes, por otro lado el área de secretaria presentada en el organigrama organizacional anterior llevaba un control de expedientes académicos junto con el área de cartera y cobro; sin embargo se recomienda que solamente esta área se encargue de este proceso para evitar la repetición de funciones y evitar el sobre cargo de trabajo para el personal de dirección.

- ✓ Mantenimiento y limpieza: Esta área anteriormente se encontraba al nivel de los demás departamentos, por ello recomendamos que sea ubicada como dependencia de Administración Financiera,

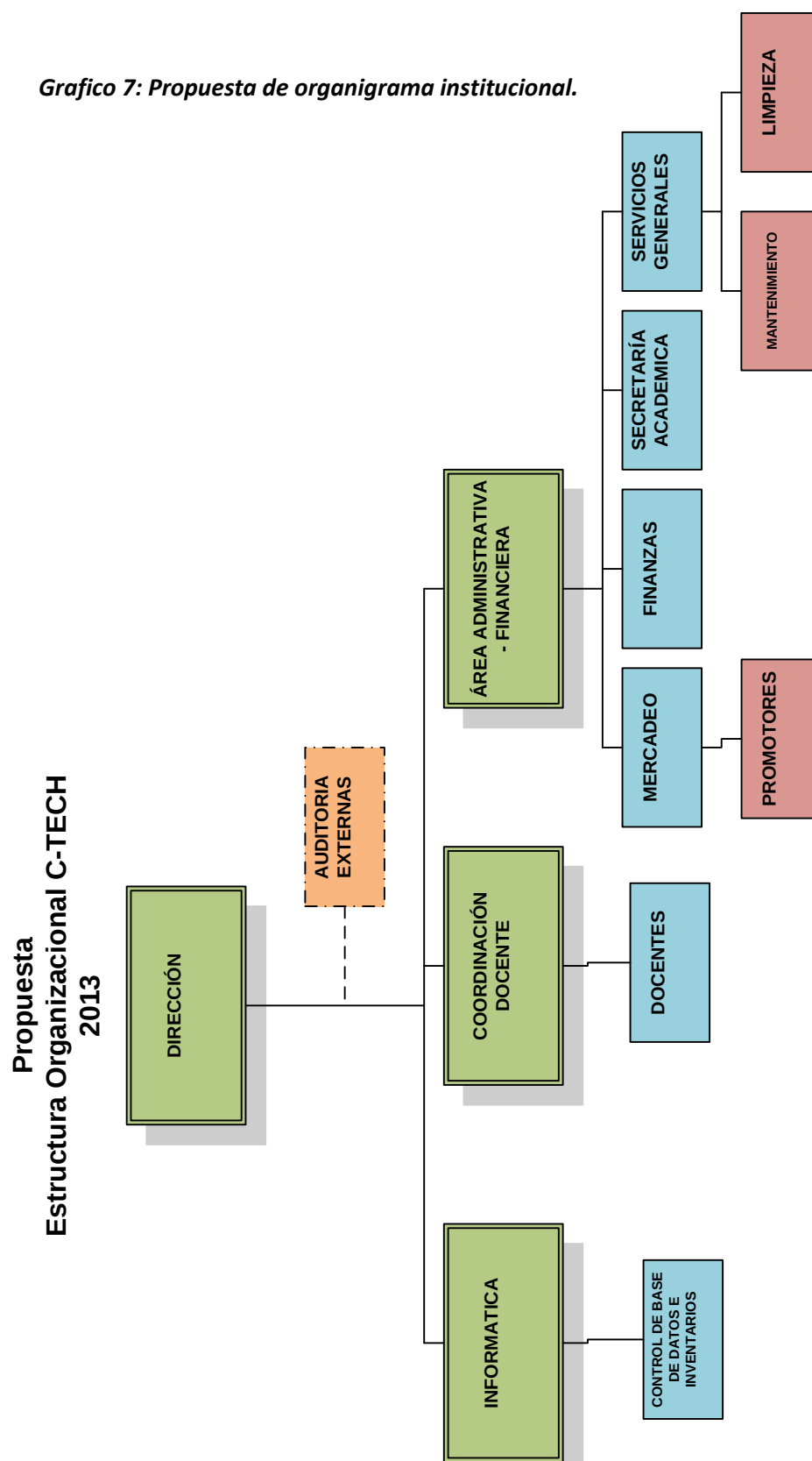
básicamente en esta área el recurso humano se encarga de asegurar el orden óptimo de algunos de los recursos con los que cuenta la empresa entre ellos materiales didácticos (pupitres, sillas, mesas), materiales de limpieza (lampazos, escobas, materiales químicos) y materiales otros (sofá, mesas de las áreas), limpiar baños constantemente y mantener en orden lo que a ello respecta.

Otro aspecto a tomar en cuenta en este proceso es el bajo nivel sobre el conocimiento de los documentos organizativos, principalmente el organigrama; enfocado en las áreas de menor nivel o que no tienen que ver directamente con los procesos de la organización, por ello es recomendable la elaboración de una ficha estándar con información general y básica sobre los aspectos de cada puesto, en su contenido se puede abordar temas relaciones con las relaciones de mando, indicar la ubicación del puesto en el organigrama y algunas sugerencias para mejorar relaciones entre áreas.

El organigrama propuesto es un organigrama vertical y el tipo de departamentalización de nuestra propuesta está dada como una departamentalización por funciones dado que nuestra propuesta pretende agrupar actividades y tareas en relación a las funciones que se desarrollan en la empresa para evitar todos los inconvenientes que siempre se han venido dando en la empresa.

La parte administrativa está estrechamente relacionada con las finanzas es por esto que Administración está sobre Finanzas. Así Mismo si relación y confianza directamente con Dirección le permite evaluar y dirigir al área de Mercadeo y Secretaría Académica.

Grafico 7: Propuesta de organigrama institucional.



Fuente: Elaboración propia basados en el Modelo de Chiavenato (Anexo 5)

CAPITULO IV: ACTUALIZACIÓN DE LAS DPT.

El objeto de las descripciones de puesto es *definir de una manera clara y sencilla las tareas que se van a realizar en un determinado puesto y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito.*¹¹ Es por ello que en el siguiente apartado se desarrolla un proceso de actualización y elaboración en algunos casos de las descripciones de puestos de trabajo para la empresa C-TECH.

Se pretende analizar los 9 puestos que existen actualmente en la organización, con la particularidad de que no existen fichas de descripciones de puestos de trabajo ni perfiles para todas las áreas, por eso se hace un análisis pertinente de funciones, conocimientos y equipo necesario que requiere cada área para el buen desempeño de sus actividades.

Se elaboraron propuestas para los puestos de Dirección, Informática, Coordinador Docente, Área Administrativa Financiera, Responsable de Mercadeo, Promotores de Mercadeo, Área de Finanzas, secretaria académica, responsable de mantenimiento y responsable de limpieza; Las descripciones de puestos fueron elaboradas en base a la cantidad de cargos propuestos en el nuevo modelo organizacional.

Se aplicó la ficha¹² para recoger la información, entrevistando al recurso humano que trabaja actualmente en la área correspondiente, durante el análisis se determinó que era necesario realizar una actualización de la identificación general del puesto, especialmente los objetivos, por otra parte se hicieron cambio en las funciones, condiciones de trabajo, relaciones jerárquicas; además se agregan elementos nuevos como los riesgos laborales, la maquinaria y equipo; principalmente la elaboración del perfil de puesto.

¹¹<http://www.arearh.com/psicologia/descripciondepuestos.htm>

¹²Formato general para la descripción de puesto. Anexo #3



Centro de Educación Técnica C-TECH

Descripción de Puesto de Trabajo

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto: *Dirección.*

Departamento/Unidad: Dirección Ejecutivo.

Descripción General del Puesto:

Estar al frente de la gestión, administración, dirección y desarrollo de las empresa evaluando el desempeño de los demás departamentos al fin de alcanzar los objetivos y metas a corto y largo plazo planteados.

CONDICIONES LABORALES

Jornada Laboral:	48 Horas Semanales
Disponibilidad para Viajar:	Sí
Horario de Trabajo:	Lunes a Viernes, de 8:00 am – 5:30 pm
Salario:	Según partida presupuestaria de la empresa
Línea de Promoción:	No
Nivel de Autonomía:	El trabajo es evaluado en base a resultados generales, los objetivos están delineados.
Prestaciones Sociales:	Todas las que se estipulan en el código del trabajo de Nicaragua, las del instituto Nicaragüense de Seguro Social.

SITUACION ESTRUCTURAL

Superior Inmediato	-----
Cargo Superior Inmediato:	-----
Cargo Inferior Inmediato:	<i>Nombre de la persona</i>
Cargo Inferior Inmediato:	Administración
Puestos Colateral:	No Hay

HERRAMIENTAS, MAQUINAS Y EQUIPO

	Nivel de Uso
Computadora de Escritorio	Continuamente
Cámara	Con Frecuencia
Grabadora	En ocasiones
Moto	En ocasiones

CONDICIONES DE TRABAJO

Esfuerzo Mental:	Constante
Nivel de la Información:	Confidencial con efectos graves; se maneja información de presupuesto, lista de Estudiantes, costos y gasto; datos específicos de la empresa.
Posición del Trabajador:	Sentado 80% / De Pie 20%

Condiciones Ambientales

Iluminación:	Buena
Ventilación:	Buena
Temperatura:	Buena

Riesgo Profesionales.

Químico (gases, vapores, polvo)	Poco
Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones)	Poco
Biológicos (Micro organismos de origen vegetal, animal, orgánico)	Medio
Ergonomía	Alta
Condiciones físicas defectuosas (instalaciones, incendios, problemas eléctricos)	Poca

FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES PRINCIPALES

- a. Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa
- b. Participa en las reuniones de coordinación y representa a la empresa legalmente
- c. Coordina con el área Administrativa el pago de los costos de funcionamiento de C-TECH.
- d. Valoración y Contratación al ingreso de nuevo personal.
- e. Prepara descripciones de tareas y objetivos individuales para cada área funcional liderada por su gerente.
- f. Coordina complementariamente sus actividades con el personal de apoyo de las demás áreas de la empresa.
- g. Participa en eventos de capacitación del personal establecidos previamente.
- h. Evalúa periódicamente la calidad de las sesiones de clase desarrolladas por los docentes.
- i. Selecciona personal competente y desarrolla programas de mejoramiento continuo para el desarrollo de nuevas capacidades.
- j. Participa actividades externas para promocionar el que hacer de la Empresa.
- k. Cualquier otra responsabilidad que requiera su intervención para la toma de decisiones.

Perfil del Trabajador

DIRECCIÓN

Sexo: Indistinto
Edad Apropiaada: Entre 25 y 55 años
Residencia: Estelí
Esdado Civil: Indistinto
Permiso Para Conducir: No requerido

Conocimientos.

Formación Profesional: Licenciado (a) en Administracion de Empresas,
Mercadeo, Economía o carreras a fines
Otros conocimientos: Postgrado en Gestión de Recurso Humano
Informatica: Manejo de Computadoras y dominio de paquete Microsof
Office 2010 a nivel medio.
Idioma: Inglés Básico

Experiencia en Áreas Similares

Minimo: 5 años

Entrenamiento ó Inducción

Minimo: 3 meses

Aptitudes y Deztrezas

- ✓ Capacidad de analisis de la problemática empresarial
- ✓ Capacidad en las relaciones humanas, comunicación y coordinación.
- ✓ Experiencias en metodologias participativas tales como educacion popular e investigacion participativa.
- ✓ Capacidad en el control de control de costos
- ✓ Iniciativa y creatividad para la resolucion de conflictos
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo
- ✓ Capacidad de trabajar sobre metas especificas.

Atributos Personales

- ✓ Sencibilidad y conocimiento sobre la perspectiva de relaciones de género.
- ✓ Interes por aprender de sus errores y del trabajo realizado
- ✓ Perspectiva de desarrollo y trabajo integral transformista
- ✓ Compatibilidad con los valores de la Institucion.



Centro de Educación Técnica C-TECH

Descripción de Puesto de Trabajo

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto: Responsable de Informática.

Departamento/Unidad: Informática.

Descripción General del Puesto:

Optimizar el rendimiento de los equipos que tiene a cargo, es el único con autorización de acceso a los sistemas a realizar control y actualizaciones de software y hardware; mantiene el orden y en buen funcionamiento la página de la empresa, asegura que las redes de trabajo y bases de datos estén funcionando y actualizadas.

CONDICIONES LABORALES

Jornada Laboral:	48 Horas Semanales
Disponibilidad para Viajar:	Sí
Horario de Trabajo:	Lunes a Viernes, de 8:00 am – 5:30 pm
Salario:	Según partida presupuestaria de la empresa
Línea de Promoción:	Si
Nivel de Autonomía:	El trabajo es evaluado en base a resultados generales, los objetivos están delineados.
Prestaciones Sociales:	Todas las que se estipulan en el código del trabajo de Nicaragua, las del instituto Nicaragüense de Seguro Social,

SITUACION ESTRUCTURAL

Superior Inmediato	Karla Armas
Cargo Superior Inmediato:	Directora
Subordinado Inmediato:	-----
Cargo Inferior Inmediato:	-----
Puestos Colateral:	Administración, Coordinación Docente

HERRAMIENTAS, MAQUINAS Y EQUIPO

	Nivel de Uso
Computadora de Escritorio	Continuamente
Cámara	Con Frecuencia
Grabadora	En ocasiones
Moto	Con Frecuencia

CONDICIONES DE TRABAJO

Esfuerzo Mental:	Constante
Nivel de la Información:	Extremadamente confidencial, se maneja la base de datos de los estudiantes y toda la información de los equipos de cómputo
Posición del Trabajador:	Sentado

Condiciones Ambientales

Iluminación:	Buena
Ventilación:	Buena
Temperatura:	Buena

Riesgo Profesionales.

Químico (gases, vapores, polvo)	Poco
Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones)	Medio
Biológicos (Micro organismos de origen vegetal, animal, orgánico)	Poco
Ergonomía	Alta
Condiciones físicas defectuosas (instalaciones, incendios, problemas eléctricos)	Poca

FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES PRINCIPALES

- a. Establecer un registro y análisis de fallas de los equipos e instalaciones y desarrollar o ajustar procedimientos para su control adecuado
- b. Establecer un calendario de mantenimientos preventivos en los equipos tecnológicos
- c. Controlar la seguridad y logística de los equipos (claves de seguridad, restricciones o antivirus)
- d. Administración y actualización de la web institucional y perfiles de las redes sociales
- e. Realizar reparaciones y mantenimientos a las PC del laboratorio de cómputo según la programación
- f. Actualización y control de la base de datos de estudiantes
- g. Evaluar periódicamente los equipos para conocer posibles deficiencias y el costo económico del cambio
- h. Investigar nuevas tecnologías de sistema de software y hardware
- i. Evaluar los impactos en la empresa que generará la introducción de nuevas tecnologías
- j. Asistir a los docente en la instalación de equipo tecnológico
- k. Cualquier otra responsabilidad asignada por la dirección.

Perfil del Trabajador

Responsable de Informática

Sexo: Indistinto
Edad Apropriada: Entre 22 y 35 años
Residencia: Estelí
Estado Civil: Indistinto
Permiso Para Conducir: Categoría 1,2 y 3

Conocimientos.

Formación Profesional: Ingeniero en Sistemas o carreras a Fines.
Otros conocimientos: Cursos técnicos en redes, mantenimiento de PC y software
Informática: Manejo de Computadoras y dominio de paquete Microsoft Office 2010 a nivel alto.
Idioma: Inglés Básico

Experiencia en Áreas Similares

Mínimo: 2 años

Entrenamiento ó Inducción

Mínimo: 3 meses

Aptitudes y Destrezas

- ✓ Buenas relaciones interpersonales
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Proactivo
- ✓ Capacidad de buscar solución a los conflictos

Atributos Personales

- ✓ Responsable
- ✓ Innovador
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Organización y planeación del trabajo
- ✓ Capacidad Investigativa



Centro de Educación Técnica C-TECH

Descripción de Puesto de Trabajo

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto: *Responsable de Administración*

Departamento/Unidad: Administración

Descripción General del Puesto:

El/la Administrador/a Financiero es responsable por la eficiente y correcta actividad contable y financiera llevada a cabo por el centro de Educación Técnica C-TECH

CONDICIONES LABORALES

Jornada Laboral:	48 Horas Semanales
Disponibilidad para Viajar:	Sí
Horario de Trabajo:	Lunes a Viernes, de 8:00 am – 5:30 pm
Salario:	Según partida presupuestaria de la Empresa
Línea de Promoción:	No
Nivel de Autonomía:	El trabajo es evaluado en forma semestral y anual por la dirección.
Prestaciones Sociales:	Todas las que se estipulan en el código del trabajo de Nicaragua, las del instituto Nicaragüense de Seguro Social y algunos beneficios adicionales aprobados por la Dirección

SITUACION ESTRUCTURAL

Superior Inmediato	Karla Armas
Cargo Superior Inmediato:	Dirección
Subordinado Inmediato:	Mercadeo, Finanzas, Secretaria Académica, Servicios Generales
Cargo Inferior Inmediato:	Mantenimiento y Limpieza
Puestos Colateral:	Informática Coordinación Docente

HERRAMIENTAS, MAQUINAS Y EQUIPO

	Nivel de Uso
Computadora de Escritorio	Continuamente
Cámara	En Ocasiones
Grabadora	En ocasiones
Moto	-----

CONDICIONES DE TRABAJO

Esfuerzo Mental:	Constante
Nivel de la Información:	Confidencial con efectos extremadamente graves; se maneja información contable, todas las finanzas que conllevan las chequeras, presupuestos, informes, auditorias de la empresa
Posición del Trabajador:	Sentado 90% / De Pie 10%

Condiciones Ambientales

Iluminación:	Buena
Ventilación:	Buena
Temperatura:	Buena

Riesgo Profesionales.

Químico (gases, vapores, polvo)	Poco
Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones)	Poco
Biológicos (Micro organismos de origen vegetal, animal, orgánico)	Medio
Ergonomía	Alta
Condiciones físicas defectuosas (instalaciones, incendios, problemas eléctricos)	Poco

FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES PRINCIPALES

- a. Implementa en forma directa o delegada los mecanismos de control contable que aseguren la correcta aplicación en los movimientos de fondos
 - ✓ Actualización permanente de catálogo de cuentas.
 - ✓ Supervisa semanalmente control de cheques pendientes a liquidar por parte del personal de la institución u otra solicitud.
 - ✓ Operativización del sistema contable, cierres contables financieros
- b. Apoya la elaboración de informes periódicos de la situación financiera por medio:
 - ✓ Elaboración Mensual de informes de estados financieros y flujos de caja.
- c. Apoya a la Dirección en la elaboración de presupuestos para inversiones de mercadeo o publicidad de la empresa
- d. Supervisar y coordinar el cumplimiento de normas y procedimientos de las diferentes áreas administrativas en los programas que integra la empresa
- e. Mantener actualizados los registros, fichas y documentos contables
- f. Evaluar actividades del sistema logístico y determinar las medidas correctivas para el buen funcionamiento del mismo
- g. Asume cualquier otra responsabilidad designada por la Dirección.

Perfil del Trabajador

RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN

Sexo: Indistinto
Edad Apropriada: Entre 25 y 55 años
Residencia: Estelí
Estado Civil: Indistinto
Permiso Para Conducir: Indistinto

Conocimientos.

Formación Profesional: Licenciatura en contaduría pública o administración de empresas, economía o carreras afines.
Otros conocimientos: Postgrado en Administración
Informática: Manejo de Computadoras y dominio de paquete Microsoft Office 2010 a nivel medio.
Idioma: Indistinto

Experiencia en Áreas Similares

Mínimo: 5 años

Entrenamiento o Inducción

Mínimo: 3 meses

Aptitudes y Destrezas

- ✓ Capacidad en la formulación y análisis de estados financieros
- ✓ Manejo del personal
- ✓ Relaciones y comunicación humana
- ✓ Conocimiento de la ley tributaria, código del trabajo y normas de contabilidad financiera
- ✓ Conocimiento en aplicación de registros contables
- ✓ Formulación y evaluación de planes de actividades

Atributos Personales

- ✓ Interés por aprender de sus errores y del trabajo realizado
- ✓ Perspectiva de desarrollo y trabajo integral transformista
- ✓ Compatibilidad con los valores de la Institución.



Centro de Educación Técnica C-TECH

Descripción de Puesto de Trabajo

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto: *Coordinación Docente.*

Departamento/Unidad: Coordinación Académica.

Descripción General del Puesto:

El o la coordinadora desarrolla las acciones programadas según el plan de clases distribuyendo la carga horaria en los docentes con los que cuenta la escuela. Elabora un plan mensual de evaluación y supervisa que los procesos educativos desarrollados se lleven a cabo según los objetivos de cada curso técnico.

CONDICIONES LABORALES

Jornada Laboral:	48 Horas Semanales
Disponibilidad para Viajar:	Sí
Horario de Trabajo:	Lunes a Viernes, de 8:00 am – 5:30 pm
Salario:	Según partida presupuestaria de la empresa
Línea de Promoción:	No
Nivel de Autonomía:	El trabajo es evaluado en base a resultados generales, los objetivos están delineados.
Prestaciones Sociales:	Todas las que se estipulan en el código del trabajo de Nicaragua, las del instituto Nicaragüense de Seguro Social, y algunos beneficios adicionales aprobados por la Dirección.

SITUACION ESTRUCTURAL

Superior Inmediato	Karla Armas
Cargo Superior Inmediato:	Directora
Subordinado Inmediato:	Docentes
Cargo Inferior Inmediato:	-----
Puestos Colateral:	Informática Administración

HERRAMIENTAS, MAQUINAS Y EQUIPO

	Nivel de Uso
Computadora de Escritorio	Continuamente
Cámara	En Ocasiones
Grabadora	En ocasiones
Moto	-----

CONDICIONES DE TRABAJO

Esfuerzo Mental:	Constante
Nivel de la Información:	Confidencial con efectos leves, se maneja el registro de horas clase impartidas de cada docente, los planes de los cursos técnicos
Posición del Trabajador:	Sentado 70% / De Pie 30%

Condiciones Ambientales

Iluminación:	Buena
Ventilación:	Buena
Temperatura:	Buena

Riesgo Profesionales.

Químico (gases, vapores, polvo)	Medio
Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones)	Poco
Biológicos (Micro organismos de origen vegetal, animal, orgánico)	Medio
Ergonomía	Medio
Condiciones físicas defectuosas (instalaciones, incendios, problemas eléctricos)	Poca

FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES PRINCIPALES

- a. Apoyo a la organización, orientación y capacitación a los demás docentes durante el proceso de inducción y nuevas técnicas pedagógicas de la enseñanza.
- b. Identifica y coordina con otros docentes fuera del centro educativo para programar nuevas ofertas educativas.
- c. Participa en la Planificación y evaluaciones:
 - ✓ Informa periódicamente sobre actividades asignadas.
- d. Coordina complementariamente sus actividades con el personal de otras áreas
- e. Diseña el plan de estudio y Pensum académico
- f. Verifica que los docentes cumplan con los horarios establecidos para los periodos de clase
- g. Sirve de enlace entre la dirección y el personal docente.
- h. Orientar, motivar y controlar el desempeño académico de docentes y estudiantes para asegurar su desarrollo por medio de supervisiones y evaluaciones.
- i. Proporcionar asesoría y orientación a las diferentes consultas presentadas por los demás docentes.
- j. Cualquier otra actividad asignada por la dirección.

Perfil del Trabajador

COORDINACIÓN DOCENTE

Sexo: Indistinto
Edad Apropiaada: Entre 25 y 45 años
Residencia: Estelí
Esdado Civil: Indistinto
Permiso Para Conducir: Indistinto

Conocimientos.

Formación Profesional: Licenciatura en Computación o carreras educativas.
Otros conocimientos: Postgrado en Didacticas de la enseñanza, cursos de direccion y relaciones interpersonales
Informatica: Manejo de Computadoras y dominio de paquete Microsoft Office 2010 a nivel medio.
Idioma: Inglés Básico

Experiencia en Áreas Similares

Minimo: 2 años

Entrenamiento ó Inducción

Minimo: 3 meses

Aptitudes y Deztrezas

- ✓ Análisis de problemáticas organizativas
- ✓ Relaciones humanas, comunicación y coordinación de grupos de personas
- ✓ Experiencia en metodologías participativas como: educación popular e investigación participativa
- ✓ Capacidad de análisis de la problemática organizativa
- ✓ Capacidad en relaciones humanas, comunicación y coordinación de grupos

Atributos Personales

- ✓ Interes por aprender de sus errores y del trabajo realizado
- ✓ Perspectiva de desarrollo y trabajo integral transformista
- ✓ Compatibilidad con los valores de la Institucion.



Centro de Educación Técnica C-TECH

Descripción de Puesto de Trabajo

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto: Responsable de Mercadeo

Departamento/Unidad: Mercadeo

Descripción General del Puesto:

Diseñar e implementar estrategias y planes de marketing, desarrollo de servicios en C-TECH para mantener presencia en el mercado de la educación. Establecer promociones y diseño de propaganda para anunciar los cursos técnicos y demás servicios brindados por la escuela.

CONDICIONES LABORALES

Jornada Laboral:	48 Horas Semanales
Disponibilidad para Viajar:	Sí
Horario de Trabajo:	Lunes a Viernes, de 8:00 am – 5:30 pm
Salario:	Según partida presupuestaria por la escuela
Línea de Promoción:	Administración
Nivel de Autonomía:	El trabajo es evaluado en base a resultados generales, los objetivos están delineados.
Prestaciones Sociales:	Todas las que se estipulan en el código del trabajo de Nicaragua, las del instituto Nicaragüense de Seguro Social y algunos beneficios adicionales aprobados por la Dirección Ejecutiva

SITUACION ESTRUCTURAL

Superior Inmediato	Nombre de la administradora
Cargo Superior Inmediato:	Administración
Subordinado Inmediato:	-----
Cargo Inferior Inmediato:	Promotor
Puestos Colateral:	Finanzas, Secretaria académica, Mantenimiento y Limpieza

HERRAMIENTAS, MAQUINAS Y EQUIPO

	Nivel de Uso
Computadora de Escritorio	Continuamente
Cámara	En ocasiones
Grabadora	Muy Poco
Moto	En ocasiones

CONDICIONES DE TRABAJO

Esfuerzo Mental:	Constante
Nivel de la Información:	Confidencial con efectos leves, se manejan los planes promocionales de la escuela
Posición del Trabajador:	Sentado 40 % / De Pie 60%

Condiciones Ambientales

Iluminación:	Buena
Ventilación:	Buena
Temperatura:	Buena

Riesgo Profesionales.

Químico (gases, vapores, polvo)	Poco
Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones)	Medio
Biológicos (Micro organismos de origen vegetal, animal, orgánico)	Medio
Ergonomía	Alta
Condiciones físicas defectuosas (instalaciones, incendios, problemas eléctricos)	Poca

FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES PRINCIPALES

- a. Diseñar e implementar las campañas de marketing y de difusión
- b. Establecer un modelo de evaluación en coordinación con administración que permita conocer el alcance de la publicidad utilizada
- c. Administrar y controlar a los promotores de ventas
- d. Analizar el mercado definiendo los clientes prospectos y las estrategias para llegar a ellos
- e. Publicitar y promocionar los diferentes servicios que presta la empresa utilizando formas creativas e innovadoras
- f. Llevar un control de inversión y pronósticos de promociones según las diferentes épocas del año
- g. Garantizar el cumplimiento de los planes publicitarios ofrecidos por la escuela
- h. Verificar y constatar que la publicidad sea difundida y colocada en los lugares previamente establecidos en el plan de marketing

Perfil del Trabajador

TECNICO DE AREA

Sexo: Indistinto
Edad Apropiaada: Entre 22 y 35 años
Residencia: Estelí
Estado Civil: Indistinto
Permiso Para Conducir: Requerida categorias 1,2 y 3

Conocimientos.

Formación Profesional: Licenciatura en Mercadotécnia o carreras a fines
Otros conocimientos: Diseno gráfico. Reparacion y mantenimiento de PC
Informatica: Manejo de Computadoras y dominio de paquete Microsof Office 2010 nivel alto.
Idioma: Ingles Básico

Experiencia en Áreas Similares

Minimo: 2 años

Entrenamiento ó Inducción

Minimo: 3 meses

Aptitudes y Deztrezas

- ✓ Creatividad
- ✓ Buenas relaciones interpersonales
- ✓ Desarrollo de intrumentos de recoleccion de datos
- ✓ Trabajo en equipo y bajo presion
- ✓ Disponibilidad de tiempo y movilizacion

Atributos Personales

- ✓ Humildad
- ✓ Saber escuchar
- ✓ Interes por aprender y poner en practica sus conocimientos
- ✓ Compartir y ayudar a los demas
- ✓ Compatibilidad con los valores institucionales



Centro de Educación Técnica C-TECH

Descripción de Puesto de Trabajo

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto: *Secretaría Académica*

Departamento/Unidad: Secretaría Académica

Descripción General del Puesto:

Apoyar a la dirección en la planeación, organización y coordinación de las actividades académico-administrativas del centro, así como promover la colaboración académica de los docentes en el centro.

CONDICIONES LABORALES

Jornada Laboral:	48 Horas Semanales
Disponibilidad para Viajar:	Sí
Horario de Trabajo:	Lunes a Viernes, de 8:00 am – 5:30 pm
Salario:	Según partida presupuestaria
Línea de Promoción:	Administración
Nivel de Autonomía:	El trabajo es evaluado de forma mensual por el responsable del área Administración
Prestaciones Sociales:	Todas las que se estipulan en el código del trabajo de Nicaragua, las del instituto Nicaragüense de Seguro Social.

SITUACION ESTRUCTURAL

Superior Inmediato	<i>Nombre de la persona</i>
Cargo Superior Inmediato:	Administración
Subordinado Inmediato:	-----
Cargo Inferior Inmediato:	-----
Puestos Colateral:	Mercadeo
	Mantenimiento y Limpieza

HERRAMIENTAS, MAQUINAS Y EQUIPO

	Nivel de Uso
Computadora de Escritorio	Frecuentemente
Cámara	En Ocasiones
Moto	En Ocasiones

CONDICIONES DE TRABAJO

Esfuerzo Mental:	Constante
Nivel de la Información:	Muy confidencial y de alto riesgo, se controla los planes de clase y registro académico de cada estudiante
Posición del Trabajador:	Sentado

Condiciones Ambientales

Iluminación:	Buena
Ventilación:	Buena
Temperatura:	Buena

Riesgo Profesionales.

Químico (gases, vapores, polvo)	Media
Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones)	Alta
Biológicos (Micro organismos de origen vegetal, animal, orgánico)	Poco
Ergonomía	Alta
Condiciones físicas defectuosas (instalaciones, incendios, problemas eléctricos)	Poco

FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES PRINCIPALES

- a. Atender con empatía las llamadas telefónicas que realizan los particulares solicitando información sobre los cursos ofertados
- b. Recibir y enviar la calificaciones a los estudiantes, ya sea en físico o por correo
- c. Abrir expedientes y proporcionarlos cuando sean solicitados
- d. Acordar e informar periódicamente al director respecto al cumplimiento de los programas de actividades académicas
- e. Llevar el control de la base de datos de los estudiantes que ingresan al centro y el de los existentes
- f. Ocupar el cargo de secretario del comité de becas
- g. Representar al director en ciertas actividades que se vean convenientes
- h. Encargarse de los documentos académicos como notas, certificados o diplomas

Perfil del Trabajador

SECRETARIA ACADÉMICA

Sexo:	Femenino
Edad Apropiaada:	Entre 25 y 40 años
Residencia:	Estelí
Esdado Civil:	Indistinto
Permiso Para Conducir:	Indistinto

Conocimientos.

Formación Profesional:	Licenciada en Administracion de empresas o carreras a fines
Otros conocimientos:	Conocimiento tecnico de manejo de caja, inventario
Informatica:	Nivel basico de manejo del paquete office y windows
Idioma:	Indistinto

Experiencia en Áreas Similares

Minimo: 2 años

Entrenamiento ó Inducción

Minimo: 2 meses

Aptitudes y Deztrezas

- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Respeto, honestidad y sigilo
- ✓ Excelente conocimiento del reglamento de tránsito
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Conocimiento de los valores de la empresa

Atributos Personales

- ✓ Responde de manera positiva a la retroalimentación crítica y a los puntos de vista divergentes.



Centro de Educación Técnica C-TECH

Descripción de Puesto de Trabajo

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto: *Mantenimiento y Limpieza*

Departamento/Unidad: Área de Servicio

Descripción General del Puesto:

Realizar el cuidado, mantenimiento y limpieza; exterior e interior del edificio. Es responsable de la conservación de mobiliario, equipo e instalaciones propiedad de la empresa; contribuyendo de esta manera a que las actividades desarrolladas en cada área se realicen en un ambiente adecuado y óptimo.

CONDICIONES LABORALES

Jornada Laboral:	48 Horas Semanales
Disponibilidad para Viajar:	No
Horario de Trabajo:	Lunes a Viernes, de 8:00 am – 4:00 pm
Salario:	Según partida presupuestaria de la empresa
Línea de Promoción:	No
Nivel de Autonomía:	El trabajo es evaluado de forma mensual por el responsable del área Administración.
Prestaciones Sociales:	Todas las que se estipulan en el código del trabajo de Nicaragua, las del instituto Nicaragüense de Seguro Social.

SITUACION ESTRUCTURAL

Superior Inmediato	<i>Nombre</i>
Cargo Superior Inmediato:	Administración
Subordinado Inmediato:	-----
Cargo Inferior Inmediato:	-----
Puestos Colateral:	-----

HERRAMIENTAS, MAQUINAS Y EQUIPO

	Nivel de Uso
Computadora de Escritorio	Muy Poco

CONDICIONES DE TRABAJO

Esfuerzo Mental:	Esporádico
Nivel de la Información:	Poco confidencial con efectos muy leves, se manejan horas de entrada de los trabajadores, localización de las áreas
Posición del Trabajador:	De Pie

Condiciones Ambientales

Iluminación:	Buena
Ventilación:	Buena
Temperatura:	Buena

Riesgo Profesionales.

Químico (gases, vapores, polvo)	Alto
Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones)	Medio
Biológicos (Micro organismos de origen vegetal, animal, orgánico)	Medio
Ergonomía	Alta
Condiciones físicas defectuosas (instalaciones, incendios, problemas eléctricos)	Poca

FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES PRINCIPALES

- a. Realizar y mantener, al menos cada dos días, la limpieza general de las áreas distribuidas en la empresa
- b. Limpiar periódicamente ventanas, techos y paredes de las instalaciones de las oficinas.
- c. Solicitar los enseres necesarios para efectuar sus labores mediante el procedimiento correspondiente establecido por el área de Administración.
- d. Colaboración en la preparación logística de eventos.
- e. Dar atención a los usuarios de la empresa así como a los docentes.
- f. Coadyuvar en la vigilancia de entradas y salidas de visitantes, personal y vehículos, procurando se cumplan los señalamientos, normas y reglamentos de la empresa.
- g. Se hará cargo de la recepción y entrega de correspondencia y documentos que reciba por parte de la administración.
- h. Asistir a reuniones de trabajo convocadas por la Dirección en caso de que se realicen evaluaciones al personal.
- i. Reportar a su superior inmediato cualquier irregularidad que se presente durante el desarrollo de sus actividades, a fin de que se tomen las medidas necesarias para corregirlas
- j. Cualquier otra responsabilidad designada por el área de Dirección Ejecutiva.

Perfil del Trabajador

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

Sexo:	Indistinto
Edad Apropiaada:	Entre 23 y 35 años
Residencia:	Estelí
Esdado Civil:	Indistinto
Permiso Para Conducir:	No necesario

Conocimientos.

Formación Profesional:	Bachiderato o tecnico medio.
Otros conocimientos:	Conocimientos basisoc de pomeria y electricidad
Informatica:	No necesario
Idioma:	-----

Experiencia en Áreas Similares

Minimo: 1 año

Entrenamiento ó Inducción

Minimo: 1 mes

Aptitudes y Deztrezas

- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Respeto y honestidad
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Disponibilidad de tiempo
- ✓ Buena presentación
- ✓ Buenas relaciones personales

Atributos Personales

- ✓ Interés y disposición de aprender de sus errores
- ✓ Perspectiva del desarrollo y del trabajo en equipo



Centro de Educación Técnica C-TECH

Descripción de Puesto de Trabajo

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto: *Promotor*

Departamento/Unidad: Mercadeo

Descripción General del Puesto:

Ser agente directo y medio para una segura transmisión de las promociones, matriculas, costos y cursos que la empresa oferta y están planteadas por el área de marketing.

CONDICIONES LABORALES

Jornada Laboral:	24 Horas “Día de por medio”
Disponibilidad para Viajar:	No
Horario de Trabajo:	Lunes a Viernes, de 08 am – 04:00 pm
Salario:	Según partida presupuestaria de la empresa
Línea de Promoción:	Marketing
Nivel de Autonomía:	El trabajo es evaluado de forma mensual por el responsable del área de Marketing
Prestaciones Sociales:	Todas las que se estipulan en el código del trabajo de Nicaragua, las del instituto Nicaragüense de Seguro Social.

SITUACION ESTRUCTURAL

Superior Inmediato	<i>Nombre</i>
Cargo Superior Inmediato:	Marketing
Subordinado Inmediato:	-----
Cargo Inferior Inmediato:	-----
Puestos Colateral:	-----

HERRAMIENTAS, MAQUINAS Y EQUIPO

Nivel de Uso

Moto En Ocasiones

CONDICIONES DE TRABAJO

Esfuerzo Mental	<u>Frecuente</u>
Nivel de la Información:	<u>Confidencial con efectos muy graves, se manejan las matrículas de los nuevos estudiantes, propaganda</u>
Posición del Trabajador:	<u>De Pie</u>

Condiciones Ambientales

Iluminación:	<u>Buena</u>
Ventilación:	<u>Buena</u>
Temperatura:	<u>Buena</u>

Riesgo Profesionales.

Químico (gases, vapores, polvo)	<u>Media</u>
Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones)	<u>Alta</u>
Biológicos (Micro organismos de origen vegetal, animal, orgánico)	<u>Medio</u>
Ergonomía	<u>Alta</u>
Condiciones físicas defectuosas (instalaciones, incendios, problemas eléctricos)	<u>Media</u>

FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES PRINCIPALES

- a. Difundir las promociones actuales que oferta la escuela
- b. Tener iniciativa de investigación para notificar a marketing sobre posibles nichos de mercados
- c. Realizar encuestas en temporadas necesarias en áreas estratégicas para abarcar mercado
- d. Incentivar la participación a cursos técnicos de estudiantes de escuelas primarias y secundarias
- e. Reunirse con el responsable de marketing para conocer los planes de mercadeo y recibir material publicitario
- f. Asistir a reuniones de trabajo convocadas por la Dirección en caso de que se realicen evaluaciones al personal.
- g. Cualquier otra responsabilidad designada por el área de Dirección.

Perfil del Trabajador

Promotor

Sexo:	Masculino
Edad Apropiaada:	Entre 22 y 35 años
Residencia:	Estelí
Esdado Civil:	Indistinto
Permiso Para Conducir:	Categoría 1 y 2

Conocimientos.

Formación Profesional:	Bachiller o tecnico medio
Otros conocimientos:	Cursos en Ventas y publicidad
Informatica:	Nivel básico de manejo de Windows
Idioma:	Indistinto

Experiencia en Áreas Similares

Minimo: 1 años

Entrenamiento ó Inducción

Minimo: 1 meses

Aptitudes y Deztrezas

- ✓ Destreza Física
- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Respeto, honestidad
- ✓ Capacidad para actuar ante una situación inesperada
- ✓ Disponibilidad de tiempo
- ✓ Habilidad para resolución de conflictos

Atributos Personales

- ✓ Interés y disposición de aprender de sus errores
- ✓ Perspectiva del desarrollo y del trabajo integral transformista

CONCLUSIONES

- En la revisión documental y a través de la aplicación de los instrumentos de recopilación de información, se constata que el centro de educación técnica C-TECH cuenta con una unidad organizativa especializada e interdisciplinaria conformada por personal designado del área de dirección y Administración encargados de la gestión del talento humano y de los aspectos de control y dirección de la empresa.
- Según las fuentes revisadas, se constata la existencia de un documento que refleja los niveles jerárquicos de los departamentos y áreas de trabajo, sin embargo este se encuentra desactualizado, no reflejando las actuales áreas con las que se trabaja.
- Con base a los hallazgos del presente estudio, se identifica como una prioridad el rediseño del modelo organizacional, considerándose como un componente clave para la gestión de los recursos humanos, la incorporación de las competencias, para valorar el desempeño idóneo dentro de la empresa.
- Se diseñó una propuesta de modelo organizacional en donde se involucra a todas las áreas nuevas y existentes de la empresa desde su creación en donde se presentan nuevos niveles de agrupación para los colaboradores, nuevas relaciones de jerarquía y dependencia organizacional las cuales se presentan en pro de aportar al cambio positivo y efectividad de funciones en las actividades que realizan los colaboradores.
- En C-TECH se realizaron nuevas propuestas de las descripciones de puesto y perfiles ocupacionales para todas las áreas de la empresa debido a la inexistencia de los mismos, con este se pretende reorganizar las áreas y principalmente los niveles jerárquicos.

- Debido a la inexistencia en el organigrama actual de los puestos de coordinación docente y secretaria académica; la empresa no contaba con una descripción de puesto y un perfil para estos cargos es por ello que se elaboraron en base a las perspectivas actuales de desarrollo para cada puesto planteadas por la dirección.
- Con respecto a la valoración de los clientes queda demostrado mediante el aumento progresivo de matrículas y de graduados en la escuela la satisfacción y probación del servicio ofrecido por la empresa, esto debido a la reciente aplicación del nuevo modelo organizacional propuesto.

RECOMENDACIONES

Razonando los resultados del estudio se propone a consideración de las instancias y autoridades responsables de la gestión organizacional de la empresa, las siguientes recomendaciones:

- a. Implementar la nueva propuesta de modelo organizacional en la empresa, distribuyendo a los colaboradores según la recomendación, bajo las nuevas relaciones de mando.
- b. Aplicar los nuevos modelos de descripciones de puestos de trabajo y fichas ocupacionales en todas las áreas de C-TECH, realizando actualizaciones anuales; de esta forma se generará un aumento de productividad laboral (tiempo, recurso económico y humano) debido al ordenamiento en el desarrollo de las funciones para el recurso humano.
- c. Establecer un plan de capacitación para todo el personal que permita conocer en profundidad y desarrolle una apropiación empresarial sobre C-TECH; esto permitirá que los trabajadores se sientan más comprometidos y por ende aporten con mayor interés al desarrollo de la empresa.
- d. Establecer un proceso de elaboración de los manuales normativos y políticas de C-TECH, los cuales permitirán establecer un mayor control en todo el personal.
- e. Es necesario que las áreas de la organización encargadas de velar por la buena gestión organizacional reciban un proceso de capacitación el cual incluya un paquete completo de todos los procesos de administración de recurso humano que abarque desde el reclutamiento hasta el mantenimiento del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- **2 BECKHARD**, *Desarrollo Organizacional. Serie Estrategias de interrelación humana para el desarrollo de organizaciones.*
- **Juan Alejandro Barreto Tejada**, *Gerencia del talento humano. Estrategia para el desarrollo empresarial. Universidad Piloto de Colombia, ISBN: 9789589797693*
- **Jorge Eliécer Prieto Herrera**, *Gestión Estratégica Organizacional. Tercera edición McGraw Hill – México, ISBN: 9701068756*
- Sánchez, F. y otros (1998). *Psicología social*. Madrid: McGraw-Hill.
- <http://gestionorganizacional.wordpress.com/pag1/estructura-organizacional/>
- <http://www.leylaboral.com/Nicaragua/intronicaragua.aspx>
- http://www.madrid.org/cs/BlobServer?blobcol=paginapdf&blobtable=CM_Pagina_BOCM&blobkey=id&blobwhere=1142468019248&blobheader=application%2Fpdf
- <http://www.monografias.com/trabajos82/elementos-mision-vision-organizacion/elementos-mision-vision-organizacion2.shtml>
- http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo6/Pages/6.10/610Partes_continuacion.htm

ANEXOS.**Anexo#1. Guía de Evaluación.***Objetivo:*

Desarrollar un modelo organizacional que contribuya a la optimización de los recursos en el Centro de Educación Técnica C-TECH.

Nombre del Cargo: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Anexo 1. Estructura Organizacional.

1. ¿Conoce el organigrama de la institución? Sí ___ No ___
 - a. Si su respuesta es no, ¿Por qué no lo conoce?
2. ¿El área/cargo que usted ocupa, está representado en el organigrama? Sí ___ No ___
3. ¿El organigrama contiene todas las áreas con las que trabaja la organización? Sí ___ No ___
4. ¿Existen áreas en el organigrama que ya no estén funcionando? Sí ___ No ___
 - a. Describalas: _____
 - b. ¿Que ha ocasionado esto? _____
5. ¿La ubicación dentro del organigrama, está acorde con las funciones y responsabilidades?
6. ¿Conoce claramente cómo y con qué áreas o niveles debe relacionarse en su unidad? Sí ___ No ___
7. ¿Se Ejecuta de esa manera? Sí ___ No ___
8. ¿Existe cooperación entre su unidad y otras del mismo nivel? Sí ___ No ___
9. ¿Está claro de la información que debe de intercambiar con otras unidades? Sí ___ No ___
10. ¿Está clara la dependencia jerárquica hacia arriba? Sí ___ No ___
11. ¿Está clara la dependencia jerárquica hacia abajo? Sí ___ No ___
12. ¿El Volumen y complejidad de las funciones está acorde con los recursos disponibles? Sí ___ No ___
13. ¿Qué mejoras podría plantear para mejorar el diseño del organigrama?

Anexo 1: Entrevista a Colaboradores de C-TECH

Evaluación del Organigrama de C-TECH (Technology and computer center)

Nombre del Área:

Puesto _____ Jefe inmediato _____ Antigüedad _____

1) ¿Considera que su puesto genera los resultados esperados? Argumente

2) ¿Cómo considera usted, en general, el servicio proporcionado por su departamento?

Deficiente___ satisfactorio___ Excelente___ ¿Por qué?

3) ¿El sistema que utiliza para la presentación de información cumple con los requerimientos que tiene el centro? ¿Por qué?

4) ¿Existe disponibilidad de información inmediata de los demás departamentos, para la presentación de los resultados de su puesto?

5) ¿Qué piensa de la asesoría que se le brinda para el mejoramiento de su trabajo?

Deficiente___ satisfactorio___ Excelente___ ¿Por qué?

6) ¿Se le entregó un manual de funciones cuando ingresó al área, u otra documentación para realizar sus actividades?

SI () NO () ¿Por qué?

7) Piensa usted que en los puestos de trabajo actuales está el personal adecuado para la ejecución de las tareas ? Argumente

8) ¿Recomendaciones que debería aplicar la escuela para mejorar el rendimiento de todas las áreas?

OBSERVACIONES:

Anexo 3: Formato general para la descripción de puesto

CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICA

“C-TECH”

FORMATO GENERAL PARA LA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Fecha (Día, Mes, Año): ____ / ____ / ____

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO.

NOMBRE: _____

CARGO SUPERIOR INMEDIATO: _____

CARGO INFERIOR INMEDIATO: _____

UBICACIÓN FÍSICA DEL TRABAJADOR: _____

2. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO. *(Explique en resumen cual es la razón de ser del puesto)*

2. FUNCIONES

a. Funciones continuas u obligaciones que realiza a diario.

Id	Funciones Principales	# veces que se repite en el día
a.		
b.		
c.		
d.		
e.		
f.		

b. Funciones periódicas u obligaciones que regularmente (al mes, a la semana)

Id	Funciones Periódicas	# veces que se repite en el día
a.		
b.		
c.		
d.		
e.		
f.		
g.		

a. Funciones ocasionales u obligaciones eventuales e irregulares

Id	Funciones Ocasionales	# veces que se repite en el día
a.		
b.		
c.		
d.		
e.		
f.		
g.		

3. EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

¿Está realizando ahora labores innecesarias? Si es así, descríbalas:

6. FORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO

Formación básica y necesaria. No indique su propia profesión, si no los conocimientos que se requieren para comprender el cargo que ocupa y ejecutarlo adecuadamente; pueden haberse adquirido en la escuela o en la práctica.

Id	Formación	Marque "X"	Comentarios
a.	Primaria Aprobada	☐	_____
b.	Bachiller	☐	_____
c.	Carrera Técnica Básico en:	☐	_____
d.	Carrera Técnica Media en:	☐	_____
e.	Carrera Técnica Superior en:	☐	_____
f.	Educación Profesional Superior	☐	_____
g.	Cursos de Postgrado en:	☐	_____
h.	Cursos de Maestría en:	☐	_____

Otros conocimientos adicionales que se requieran:

Políticas:

Manuales de Procedimientos:

5. EXPERIENCIA Y ADIESTRAMIENTO REQUERIDO EN SU PUESTO

Reglamentos:

Si este puesto quedara vacante, cuanto tiempo de experiencia considera necesario para ocuparlo:

Meses: _____ Años: _____

Teniendo en cuenta la educación y la experiencia, que tiempo de entrenamiento es necesario para desempeñarse eficientemente en el puesto

Dos Semanas o Menos ☐

Seis Meses ☐

Tres Meses ☐

Un año ☐

4. EXPERIENCIA ANTERIOR

Que experiencia laboral previa similar o relacionada es necesaria para una persona que empieza en este puesto:

Ninguna ☐

Uno a tres años ☐

Tres Meses ☐

Tres a cinco años ☐

Tres meses a un año ☐

Cinco a diez años ☐

10. NIVEL DE AUTONOMIA E INICIATIVA

¿Qué supervisión requiere normalmente este puesto?

- ☐ Frecuente. Todas las tareas son analizadas por el supervisor.
- ☐ Varias Veces al día. Para informar o recibir asesoría y/o asignaciones
- ☐ Ocasional. En general la mayoría de las tareas son repetitivas y están relacionadas con instrucciones y procedimientos habituales
- ☐ Supervisión Limitada. Se desempeña con gran medida de responsabilidad propia después de asignado y elegido algún método.
- ☐ Los objetivos están delineados. El trabajo es evaluado primordialmente en base a resultados generales.
- ☐ Poca o inexistente supervisión directa. Se tienen facultades amplias para la selección, desarrollo y coordinación de métodos

9. HABILIDADES

Mencione las habilidades requeridas para el desempeño de su trabajo:

a.	
b.	
c.	
d.	
e.	
f.	
g.	

8. RESPONSABILIDADES POR MAQUINAS O EQUIPOS

Haga una lista de máquinas o equipo que utiliza	Continuamente	Con Frecuencia	En Ocasiones
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐

7. RESPONSABILIDADES POR INFORMACION

Haga una lista de los reportes, informes y archivos que habitualmente prepara, mantiene o custodia; determine para quien es cada reporte

Reporte	Dirigido a:

12. INFORMACION CONFIDENCIAL

En caso de tener acceso a información confidencial por razón de su trabajo, determine; su importancia indicando su nivel de perjuicio

- ☐ Información de alguna importancia con efectos leves.
- ☐ Información importante con efectos graves.
- ☐ Información muy importante con daños muy graves.
- ☐ Información extremadamente confidencial con perjuicios gravísimos

¿Qué tipo de información de carácter confidencial es la que maneja usted?

13. RESPONSABILIDADES POR SUPERVISION

Tiene bajo su responsabilidad la supervisión directa o indirecta de otros empleados.

Sí. ☐ No. ☐

¿Qué cantidad? _____ Directamente: ☐ Indirectamente: ☐

¿Qué puestos ocupan las personas que están indirectamente?

¿Qué puestos ocupan las personas que están directamente?

11. ESFUERZO MENTAL

Si el nivel de concentración que le exige el puesto produce cansancio mental, determine la intensidad y el intervalo de tiempo durante lo ejerce:

<i>Grado de Concentración</i>	<i>Esporádico</i>	<i>Intermitente</i>	<i>Constante</i>
Pequeña Concentración	☐	☐	☐
Mediana Concentración	☐	☐	☐
Alta Concentración	☐	☐	☐

15. CONDICIONES AMBIENTALES

Marque si considera que las siguientes condiciones físicas de su trabajo son malas, buenas o excelentes

	<i>Mala</i>	<i>Buena</i>	<i>Excelente</i>
Iluminación	☐	☐	☐
Ventilación	☐	☐	☐
Temperatura	☐	☐	☐

14. RIESGO

Si usted está expuesto a sufrir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, indique el factor de riesgo al que está expuesto

	<i>Poca</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>
Químico (gases, vapores, polvo)	☐	☐	☐
Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones)	☐	☐	☐
Biológico (Micro organismos de origen vegetal, animal, orgánico)	☐	☐	☐
Ergonomía	☐	☐	☐
Condiciones físicas defectuosas (instalaciones, incendios, problemas eléctricos)	☐	☐	☐

Observaciones del Entrevistado(escriba cualquier tipo de información adicional que usted crea que pueda contribuir a la descripción de su puesto de trabajo):

Observaciones del Encuestador: _____

Nombre y Firma del Ocupante del Puesto Analizado: _____

Nombre y Firma del Responsable Inmediato: _____

Nombre y Firma del Analista: _____

Anexo 4: Ficha para perfil del Trabajador

CENTRO DE EDUCACIÓN TECNICA “C-TECH”

Perfil del Trabajador

COORDINADOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

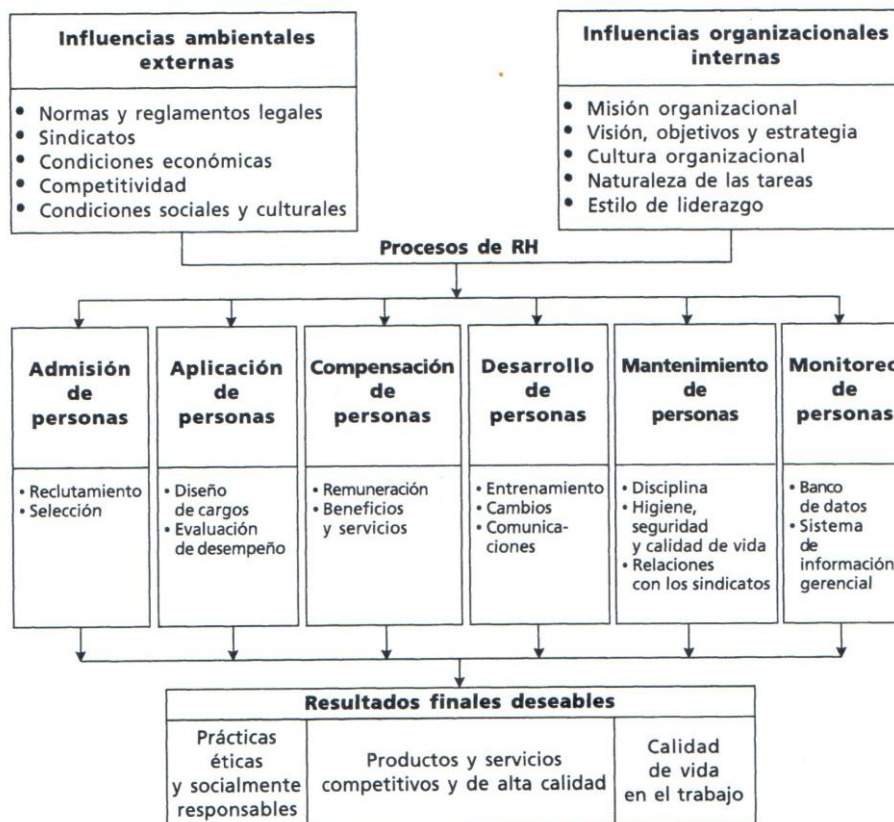
Sexo:	
Edad Apropiaada:	
Residencia:	
Estado Civil:	
Permiso Para Conducir:	

Conocimientos.

Formación Profesional:	
Otros conocimientos:	
Informática:	
Idioma:	

Atributos Personales

Anexo 5: Modelo de diagnóstico de recursos humanos– IDALBERTO CHIAVENATO:



Anexo 6: Guía de Aspectos básicos a observa en Modelo Organizacional Actual

C-TECH – GUIA DE ASPECTOS BASICOS A OBSERVAR

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: M ____ F ____

Cargo: _____

Área: _____

Tiempo laborando en el cargo: _____

Nivel académico: _____

Se relación con todos los demás cargos

☐

Comunica imprevistos a su cargo superior

☐

Realiza funciones que otra área también realiza

☐

Evalúan su desempeño/ Supervisiones periódicas

☐