

**Universidad Panamericana**  
**Facultad de Ciencias de la Educación**  
**Licenciatura en Administración Educativa.**



**“Creación y aplicación del Manual de Funciones en el Instituto de  
Computación e Informática ICI, Panajachel, Sololá”.**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Mildred Rebeca Hernández Chávez.

**Sololá, Guatemala, junio 2,013.**

**“Creación y aplicación del Manual de Funciones en el Instituto de Computación e Informática ICI, Panajachel, Sololá”.**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Mildred Rebeca Hernández Chávez.

**Sololá, Guatemala, junio 2,013.**

DICTAMEN APROBACIÓN  
INFORME PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ASUNTO: Mildred Rebeca Hernández Chávez  
Estudiante de la carrera de Licenciatura  
En Administración Educativa, de esta Facultad  
Solicita autorización del Informe de Práctica Profesional  
Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 007 2013

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir con los requisitos del Informe de la Práctica Profesional Dirigida es requerido para obtener el título de Licenciatura en Administración Educativa se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: *"Creación y Aplicación del Manual de Funciones en el Instituto de Computación e Informática ICI, Panajachel, Sololá"* Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para su Informe de la Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática enfoca temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).

Por lo antes expuesto, la estudiante Mildred Rebeca Hernández Chávez

4. Recibe la aprobación de realizar el Informe de la Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

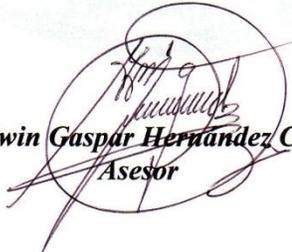
  
Lic. Dinno Zaghi  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Decano

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DECANO

C.C. Archivo

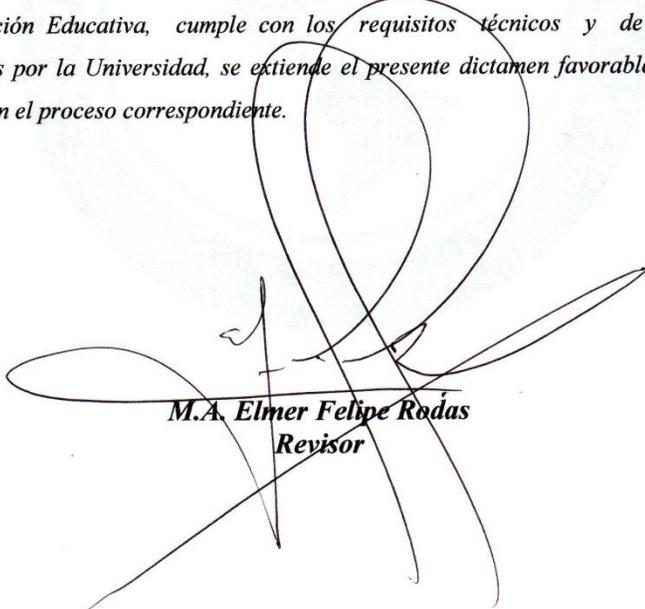
UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
Sololá, veintinueve de mayo de dos mil trece.-----

En virtud de que el Informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Creación y aplicación del Manual de Funciones en el Instituto de Computación e Informática ICI, Panajachel, Sololá”** Presentado por la estudiante: Mildred Rebeca Hernández Chávez, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

  
**Lic. Edwin Gaspar Hernández Chávez**  
Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
Sololá, veintinueve de mayo de dos mil trece.-----

En virtud de que el Informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Creación y aplicación del Manual de Funciones en el Instituto de Computación e Informática ICI, Panajachel, Sololá”** Presentado por la estudiante: Mildred Rebeca Hernández Chávez, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



**M.A. Elmer Felipe Rodas**  
**Revisor**



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, Guatemala a los veintinueve días del mes de mayo del dos mil trece.-----

*En virtud de que el Informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema "Creación y Aplicación del Manual de Funciones en el Instituto de Computación e Informática ICI, Panajachel, Sololá" presentado por la estudiante Mildred Rebeca Hernández Chávez, previo a optar el título de Licenciatura en Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad y con el requisito de Dictamen del Asesor (a)-Tutor (a) y Revisor, se autoriza la impresión de dicha opción de egreso.*

  
**Lic. Dinno Zaghi**  
**Decano**  
**Facultad de Ciencias de la Educación**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
GUATEMALA  
DECANO

# **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

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

Rector

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

Vicerrectora Académica y Secretaria General

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**Lic. Dinno Marcelo Zaghi**

Decano Facultad de Ciencias de la Educación

## INDICE

Introducción	i
--------------	---

## CAPITULO I

### MARCO TEORICO QUE FUDAMENTA LA PROPUESTA

1.1 Definiciones de la Administración	1
1.2 Proceso Administrativo	2
1.3 Las funciones administrativas	3
1.4 El proceso administrativo de la capacitación	4
1.4.1 En la Planeación	4
1.4.2 En la organización de los cursos	5
1.4.3 En la ejecución de la capacitación	5
1.4.4 En la evaluación	5
1.5 Conceptos de Capacitación	5
1.6 Capacitación	5
1.7 Adiestramiento	6
1.8 Cuáles son los problemas de capacitación	6
1.8.1 Problemas de conocimientos	7
1.8.2 Problemas de habilidades	7
1.8.3 Problemas de actitudes	8
1.9 Importancia de la capacitación	9
1.9.1 Beneficio de las capacitaciones para las organizaciones	10
1.10 Diagnóstico de las necesidades	12
1.11 Factores que provocan necesidades de capacitación	13

1.12 En busca de un buen Directivo	13
1.13 Practica de Directores: Colaboración, Investigación y Acción	14
1.14 Una nueva sociedad que exige un nuevo perfil personal y profesional	15
1.15 Conceptos de Manual de Funciones	16
1.15.1 Descripción básica del cargo	17
1.15.2 Objetivo estratégico del cargo	17
1.15.3 Funciones básicas	17
1.16 Personal relacionado con el cargo	18
1.17 Perfil de Cargo	19
1.18 Importancia del Manual	19
1.19 Objetivos del Manual	19
1.19.1 General	19
1.19.2 Específicos	19
1.20 Ámbito de ampliación del manual	20

## **CAPITULO II**

<b>Descripción del Trabajo de Campo</b>	22
Observación Física de la institución educativa	23
Croquis de la institución educativa	24
Plano de la oficina	25
Elaborar diagnóstico de la Institución a través del FODA	26
2. Diagnóstico Institucional	27
2.1 Identificación de la Institución	27
2.1.2 Nombre y Dirección	27
2.1.3 Visión	27

2.1.4 Misión	27
2.1.5 Reseña Histórica	28
2.1.6 Personal	29
2.1.7 Infraestructura	30
2.1.8 Administración	30
2.1.9 Del personal	31
2.1.10 Material y equipo	32
2.1.11 Situación externa	32
2.2 Descripción de proyecto	33
2.3 Aplicación del FODA	34
2.3 Análisis del FODA	36
2.3.1 Análisis de las Fortalezas	36
2.3.2 Análisis de las Oportunidades	38
2.3.2 Análisis de Debilidades	39
2.3.3 Análisis de Amenazas	40
2.4 Planteamiento del Problema	42
2.5 Introducción del proyecto de investigación	43
“Creación y aplicación del Manual de Funciones del Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, Sololá”	43
2.6 Justificación	43
2.7 Objetivos del Proyecto	44
2.7.1 Objetivo General	44
2.7.2 Objetivos Específicos	44
2.8 Aplicación de Instrumentos	44

2.9 Metas o resultados	45
------------------------	----

### **CAPITULO III**

#### **Diseño de la Propuesta** 46

3. Presentación	46
-----------------	----

3.1 Justificación del Proyecto	46
--------------------------------	----

3.2 Objetivo	47
--------------	----

3.2.1 Objetivos General	47
-------------------------	----

3.2.2 Objetivos Específicos	47
-----------------------------	----

3.3 Descripción del Proyecto	48
------------------------------	----

3.4 Definición del Proyecto	49
-----------------------------	----

3.5 Contenido de la Propuesta	50
-------------------------------	----

Manual de funciones del Instituto de Computación e Informática ICI, Panajachel Sololá

Objetivo	50
----------	----

Responsable	50
-------------	----

Desarrollo	51
------------	----

Organización del Manual	51
-------------------------	----

Estructura Orgánica	53
---------------------	----

Órganos de apoyo académico y educativo	53
--	----

Del personal de servicio y mantenimiento	53
--	----

Del órgano de participación	53
-----------------------------	----

Organigrama estructural	54
-------------------------	----

Funciones de la Institución Educativa	55
---------------------------------------	----

Sub director académico	62
------------------------	----

De la secretaría general	63
--------------------------	----

Departamento de contabilidad	66
Del personal docente	69
Del guardián	76
Del responsable de aseo y limpieza	78

#### **CAPITULO IV**

<b>Descripción del Proceso de Implementación o Validación de la Propuesta</b>	<b>81</b>
4. Sistematización de información recabada	81
4.1 Socialización de resultados del proyecto	81
4.2 Sensibilización al personal técnico-administrativo	82
4.3 Implementación o Validación de la propuesta	82
4.4 Entrevista y recopilación de datos	82
4.5 Evaluación de avances y replanteamiento de acciones	83

#### **CAPITULO V**

<b>Incorporación de Mejoras a la Propuesta como resultado de la Implementación o Validación</b>	<b>84</b>
5. Enfoque estratégico	84
Conclusiones	86
Recomendaciones	87
Biografía consultada	88
Anexos	89

## INTRODUCCION

La educación es uno de los pilares del desarrollo humano, económico, social y cultural de cualquier país. Guatemala necesita de profesionales que desarrollen con eficiencia y eficacia la labor educativa, nuestra sociedad exige un buen desempeño en el trabajo Pedagógico y Administrativo, tomando como base primordial esa necesidad a nivel nacional, la licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Panamericana, Sololá a través de la práctica profesional dirigida, se le brinda los espacios propicios para que el futuro licenciado en Administración Educativa pueda ejecutar sus conocimientos, habilidades y aptitudes adquiridos durante su formación académica, llevando a la realización de una propuesta de trabajo en una institución educativa. El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el proyecto de investigación, el cual se trató en brindarles apoyo en capacitación al personal técnico-administrativo del Instituto de Computación e Informática ICI, en el municipio de Panajachel del departamento de Sololá, para poder hacer uso del manual de funciones del establecimiento, el cual les va a permitir tener óptimos resultados, posibilidad de evaluar su propio desarrollo y su nivel de calidad, con respecto a lo que la sociedad está exigiendo del propio sistema educativo. El informe se encuentra dividido según las fases que se fueron realizando durante la práctica siendo ellos, el diagnóstico institucional, que contempla la situación en que se encuentra el instituto ICI, el marco teórico que fundamenta la propuesta, descripción del trabajo de campo, diseño de la propuesta, descripción del proceso para llegar al planteamiento de la propuesta, descripción del proceso de implementación o validación de la propuesta, incorporación de mejoras a la propuesta como resultado de la implementación. En cada una de estas fases se trabajó haciendo uso de instrumentos administrativos para la realización de las mismas, el fin prioritario de la práctica administrativa es la ampliación de conocimientos, experiencias directa en el desempeño de funciones administrativas y especialmente para crear en es estudiante una visión sobre el gran reto que tenemos los administradores en educación ante los cambios en nuestra sociedad y así brindar una mejor servicio educativo.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEORICO QUE FUNDAMENTA LA PROPUESTA**

El Marco Teórico tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. "Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea".

El fin que tiene el marco teórico es el de situar a nuestro problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar nuestra búsqueda y nos ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que utilizaremos.

Todo marco teórico se elabora a partir de un cuerpo teórico más amplio, o directamente a partir de una teoría. Para esta tarea se supone que se ha realizado la revisión de la literatura existente sobre el tema de investigación. Pero con la sola consulta de las referencias existentes no se elabora un marco teórico: éste podría llegar a ser una mezcla ecléctica de diferentes perspectivas teóricas, en algunos casos, hasta contrapuestas. El marco teórico que utilizamos se deriva de lo que podemos denominar nuestras opciones apriorísticas, es decir, de la teoría desde la cual interpretamos la realidad".

#### **1. Definiciones de Administración**

Koontz y o' Donell. "El cumplimiento de los objetivos deseados mediante el establecimiento de un medio ambiente favorable a la ejecución por personas que operan en grupos organizados".

William j. Mclarney. "La administración es la combinación más efectiva posible del hombre, materiales, máquinas, métodos y dinero para obtener la realización de los fines de una empresa".

Robert f. Buchele. "Es el proceso de trabajar con y a través de otras personas a fin de lograr los objetivos de una organización formal".

Henry Fayol. “Administrar es proveer, organizar, mandar, coordinar, y controlar”.

Isaac Germán Valdivia. “Es la dirección eficaz de las actividades y de la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados”.

José Antonio Fernández Arena.”Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo y cooperación de todos”.

Francisco Loris Casilla. “Administración es obtener resultados a través del esfuerzo de otros mediante un conjunto sistemático de reglas”.

George r. Terry. “Consiste en lograr un objetivo mediante esfuerzo ajeno”.

## **1.2 Proceso Administrativo**

El proceso administrativo tuvo su origen en la teoría clásica de la administración, con su pionero Henry Fayol, quien hizo grandes aporte a los diferentes niveles administrativos. Fue una de las primeras personas en escribir un libro específico sobre administración, y fue considerado como el padre de la Teoría Clásica. Además fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial, estableció catorce principios de la administración los cuales se encuentran consignados en la ORT “Organización Racional del Trabajo”, dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que son llamadas funciones básicas de la empresa, se debe tener en cuenta que la función administrativa no es lo mismo que el proceso administrativo; primero hablaremos de las funciones básicas de la empresa para ver sus diferencias:

**Funciones Técnicas:** Están relacionadas con la producción de bienes y servicios de la empresa

**Funciones Comerciales:** Se dedican a la compra y venta o intercambio entre las empresas, proveedores y clientes. **Funciones Financieras:** Se relaciona con la búsqueda y gerencia de capitales.

Funciones de Seguridad: Esta dedicada a la protección y conservación de los bienes de las personas.

Funciones Contables: Son las encargadas de los inventarios, registros, balances y estadísticas.

Funciones Administrativas: Son la integración de las otras cinco funciones, están encargadas de coordinar y sincronizar las demás funciones de la empresa, y siempre deben ir encima de ellas.

### **1.3 Las funciones administrativas**

Se definen como el acto de administrar: Planear, organizar, dirigir, coordinar, y controlar. La Planeación, es el primer paso del proceso administrativo, en esta etapa visualizamos el futuro y se traza el programa de acción.

“Prever o planear aquí, significa a la vez calcular el porvenir y prepararlo: Prever ya es obrar” Dávila C. (1996) citado por Fayol, 1961:183). También se tiene la organización como función administrativa y parte del proceso administrativo. En este sentido, organización significa estructurar e integrar los recursos y los órganos encargados de su administración, relacionarlos y fijarles sus atribuciones. Chiavenato I. (2001).

Para que todo este conjunto de funciones actúen perfectamente en una empresa se debe coordinar y empezamos el cuarto paso del proceso administrativo y se refiere a ligar, unir, o armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos. “La organización comienza cuando las personas, aunque solo sean dos o más, combinan sus esfuerzos para un fin determinado.” (Mooney y Reiley. Citado por Urwick, 1969:160).

Para Fayol, las funciones administrativas difieren claramente de las otras cinco funciones esenciales, es necesario no confundirlas con la dirección, porque dirigir es

conducir la empresa, teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que ella dispone, es asegurar la marcha de las seis funciones esenciales; la administración no es sino una de las seis funciones, cuyo ritmo es asegurado por la dirección.

El administrador empírico es aquella persona que se guía por su conocimiento, experiencias vividas para conducir el grupo, este administrador actúa de forma innata y puede ser eficiente o deficiente por no tener los conocimientos.

El administrador profesional es la persona que debe poseer un conjunto de conocimientos sistematizados para poder planear, organizar, dirigir y controlar técnicamente las actividades del grupo, con el fin de lograr los objetivos. El conocimiento teórico y la experiencia adquirida en su aplicación, garantizan la obtención de una administración eficiente. Barajas Medina J. (1194)

#### **1.4 El proceso administrativo de la capacitación**

La administración de la capacitación implica que se aplique el proceso administrativo a las actividades de capacitación, en otras palabras que planeen, organicen, ejecuten y evalúen todas las acciones a realizar.

##### **1.4.1 En la planeación**

Se determina el procedimiento a seguir, Se elabora el reglamento de capacitación, Se determinan las necesidades de capacitación, se establecen los objetivos del programa de capacitación, Se elaboran los planes y programas de capacitación, se solicita su autorización por las entidades correspondientes y se elabora un presupuesto de los recursos financieros a utilizar en dicho proceso. se elabora un plan de adquisición de equipo y materiales.

#### **1.4.2 En la Organización de los cursos:**

Se determina la estructura del área que administrará la capacitación, Se selecciona y contrata al personal que administrará la capacitación y quienes ejecutaran los programas, se consiguen los recursos financieros para realizar las actividades, Se adquieren o concertan los materiales y espacios en los que se desarrollará la capacitación, se inicia la invitación e inscripción a las actividades de capacitación.

#### **1.4.3 En la ejecución de la capacitación**

Iniciar las actividades de capacitación, supervisar las actividades y realizar los pagos correspondientes proporcionar las instalaciones y materiales necesarios para la actividad.

#### **1.4.4 En la evaluación**

Última etapa del proceso de capacitación:

Se evalúa el proceso instruccional que incluye:

El aprendizaje de los capacitandos, las habilidades del instructor y los materiales didácticos.

Se evalúa el sistema de capacitación que incluye: la evaluación de todas las actividades y personas involucradas en la capacitación.

Finalmente se deben realizar los ajustes para mejorar el sistema. (Pinto, 1990)

#### **1.5 Concepto de capacitación**

La capacitación es uno de los temas a los que tanto las instituciones públicas como privadas están dando cada vez mayor importancia como medio de lograr sus objetivos. Para hablar de ella empezamos haciendo la definición de los términos de capacitación y adiestramiento.

#### **1.6 Capacitación:**

Es la acción tendiente a desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo (Grados, 1999).

### **1.7 Adiestramiento:**

Es en cambio la acción tendiente a desarrollar las habilidades o destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar su eficiencia en el puesto. El adiestramiento es considerado como una actividad más específica, que se incluye dentro de la capacitación (Grados, 1999).

Preparar al trabajador en el conocimiento de las políticas institucionales es un ejemplo de capacitación, prepararlo en el manejo de una máquina es un ejemplo de adiestramiento.

Se puede capacitar tanto al personal que ya realiza determinada labor en la institución como al que próximamente realizará alguna actividad nueva dentro de la institución.

La capacitación se ha realizado desde siempre, el sistema de aprendices que aun hoy subsiste fue una de las primeras formas de capacitar en el trabajo, sin embargo esta tarea se ha sistematizado y ahora existen normas que señalan como debe realizarse la capacitación. Es decir existe un marco legal que debemos conocer.

### **1.8 Cuáles son los problemas de capacitación**

Un problema de capacitación se presenta cuando existe cualquiera de las siguientes situaciones:

El trabajador no posee los conocimientos, habilidades o actitudes necesarios para desarrollar sus funciones.

Cuando los conocimientos y habilidades del trabajador son contradictorios, incompletos o insuficientes para poder desarrollar sus funciones eficientemente (Polya, 1986) De tal manera que se pueden presentar básicamente tres problemas que ameritan capacitación (Castañeda, 1998), los cuales se presentan en los cuadros 1, 2 y 3.

### 1.8.1 Problemas de conocimiento

CUADRO 1. PROBLEMAS DE CONOCIMIENTO	
1. El trabajador no domina y refiere las fuentes de información que utiliza en sus actividades o lo hace de manera contradictoria o incompleta.	2.El trabajador no ejemplifica o identifica las situaciones en las que se aplica dicha información o lo hace de manera contradictoria o incompleta.
Ejemplo	Ejemplo
El trabajador no hace referencia a la Ley del Trabajo para trámites de contratación de personal.	El trabajador no identifica los procedimientos administrativos que requieren la aplicación de la Ley del Trabajo.

### 1.8.2 Problemas de habilidades

CUADRO 2. PROBLEMAS DE HABILIDADES			
3. El trabajador no ejecuta un procedimiento en las situaciones que se requiere.	4. El trabajador no ejecuta un procedimiento con los materiales que se necesitan.	5. El trabajador no ejecuta el procedimiento siguiendo una secuencia de pasos optimizada.	6. El trabajador no ejecuta el procedimiento en un nivel inferior al rango de error permitido.

Ejemplo	Ejemplo	Ejemplo	Ejemplo
El encuestador aplica en una vivienda el cuestionario que debe aplicarse solo en lugares con actividad económica.	Un brigadista realiza mediciones en un ejido pero sin utilizar el equipo G.P.S.	Una trabajadora elabora constancias pero no les asigna el número de folio correspondiente	En el área de captura un trabajador rebasa el número de errores permitid

### 1.8.3 Problemas de actitudes

CUADRO 3. PROBLEMAS DE ACTITUDES.			
7. El trabajador no ejecuta la conducta esperada.	8. El trabajador ejecuta una conducta problemática con mucha frecuencia.	9. El trabajador ejecuta una conducta deseable muy pocas veces.	10. El trabajador ejecuta una conducta en situaciones inadecuadas-
Ejemplo	Ejemplo	Ejemplo	Ejemplo
El trabajador no ofrece su ayuda a los clientes que acuden a solicitar información.	El trabajador con frecuencia niega su ayuda a los clientes que solicitan información.	El trabajador muy pocas veces ofrece su ayuda a los clientes que acuden a solicitar información.	El trabajador responde inapropiadamente a las peticiones de ayuda de su cliente.

## **1.9 Importancia de la capacitación**

La importancia en la capacitación del personal de una empresa radica en las necesidades de la mejora continua de la misma.

Sin embargo no obstante resulta una obligación de ninguna forma implicará una carga para la empresa y sí puede tomarse como una ventaja competitiva. Hoy en día, con el gran alcance, velocidad y accesibilidad a la tecnología, mientras mas comunicados y relacionado esté su empresa mejor y mas rápido desarrollo tendrá. Por lo tanto, es necesario siempre estar innovando, estar al día, estar mejorando y ese cambio constante es una pauta que ofrece la capacitación. ¿Porque hacerlo? Simple, porque nuestro entorno cambia constantemente y es difícil utilizar siempre la misma fórmula para tener éxito. En alguna ocasión, de seguro habrá oído del término capacitación y adiestramiento, en este sentido es importante saber la diferencia entre ambos, ya que son conceptos diferentes pero complementarios.

Capacitación: es la captación de conocimientos sobre técnicas y sistemas que permitirán desarrollar la operación y/o visión de un puesto de trabajo, ya sean de carácter operativo o de dirección.

La capacitación directiva o administrativa, son las técnicas, enfoques y criterios adquiridos que nos permitan en el corto o mediano plazo un cambio de coordinación de esfuerzos o estrategia. Por lo general enfocada a mandos medios y/o superiores.

La capacitación Humana implica todo lo relacionado a relaciones humanas, como puede ser, motivación, integración de equipos de trabajo, manejo de estrés, etc. Este tipo de capacitación esta dirigido a todo el personal y su finalidad primordial consiste en hacer mejores individuos a los integrantes de una empresa, como miembros de una comunidad específica.

### **1.9.1 Beneficios de la capacitación para las organizaciones**

Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

Crear mejor imagen de la empresa Mejora la relación jefe subordinado

Eleva la moral de la fuerza de trabajo

Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.

Beneficios de la capacitación para los trabajadores. Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:

Elimina los temones de incompetencia

Sube el nivel de satisfacción con el puesto

Desarrolla un sentido de progreso

Análisis situacional de la organización al ser las organizaciones laborales entidades económicas destinadas a ofrecer al público usuario productos o bienes, y a obtener en algunos casos beneficio de ello, requieren para su correcto funcionamiento contar con una capacidad efectiva que les permita aprovechar los recursos de que disponen. El éxito de todo centro de trabajo depende en gran parte de la correcta administración de los elementos y recursos con que cuentan. De manera interna se integra por personas, recursos materiales, financieros, tecnológicos, etc., en donde cada uno de ellos desempeña una función específica, pero a la vez contribuyen a las funciones generales de la unidad ateniendo a un objetivo común; hacia afuera existen factores que afectan su que hacer, éstos se refieren a las condiciones sociales, económicas, culturales, educativas y físicas del contexto.

Considerar cada uno de los aspectos anotados, y muchos otros más, debe representar para toda organización el punto de partida en la definición de cualquier proyecto de trabajo que se emprenda.

La función de capacitación se inserta como parte integrante del acontecer cotidiano de las empresas y para cumplir con sus objetivos toma información del medio ambiente y del mismo centro de trabajo. Por ello, es necesario que antes de tomar alguna decisión al respecto se lleve a cabo un estudio que permita identificar la situación real que en términos generales prevalece en el centro de trabajo. El análisis situacional, en el esquema que aquí se presenta, constituye la primera fase del proceso capacitador porque define el momento en que se establecen las bases de las actividades posteriores.

Por lo anterior, éste debe reflejar información sobre:

Misión, objetivos y metas laborales ,

Proceso productivo

Estructura organizacional

Funciones y líneas de autoridad

Recursos disponibles

Clientes y proveedores

Fuerzas y debilidades

A partir del análisis que realice la empresa de los aspectos antes anotados, se obtendrá información de las dificultades que enfrentan las áreas que la componen.

Los puntos débiles o deficiencias encontradas deben ser cuidadosamente estudiadas a fin de establecer con claridad los problemas que pueden y deben ser resueltos con capacitación. La capacitación al ser una actividad planeada contribuye a preparar y formar al recurso humano que requiere y labora actualmente en una empresa, por lo tanto no todos los problemas pueden ser satisfechos con la misma.

Cuando el diagnóstico de la empresa refleja problemas específicos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores referidos a la inducción, formación, actualización y desarrollo de sus funciones, éstos representan indicadores que guiarán el curso de

las acciones de capacitación; por lo que representan la materia de la siguiente fase del proceso.

### **1.10 Diagnóstico de Necesidades**

La determinación de necesidades de capacitación es la parte medular del proceso capacitador que permite conocer las deficiencias existentes en una empresa a fin de establecerlos objetivos y acciones a considerar en el plan. Síntomas posibles que puedan indicar o sugerir una necesidad de capacitación son:

Baja producción, normas de rendimiento, utilización de máquinas y equipos

Aumento en la tasa de accidentes, rotación de personal, ausentismo, desperdicio.

Aumento en demoras, disputas, quejas de clientes, problemas de reclutamiento.

Tiempo demasiado prolongado para ejecutar los trabajos o para la utilización de máquinas y equipo.

La capacitación que surja de los problemas anteriores se reconoce como capacitación reactiva, ya que proviene de hechos y dificultades presentes. Las características del diagnóstico de la empresa permite flexibilidad en su aplicación, ya que se puede realizar como una revisión periódica, semestral o anual buscando siempre la calidad y confiabilidad de los resultados, los cuales dependerán sustancialmente de la veracidad de la información.

Cada profesión tiene la indeclinable obligación de convertirse en medio ejecutor del imperativo categórico de su investidura. Para ello le es ineludible disciplinar sus actuaciones técnicas y científicas, perfeccionar su carácter y fortalecer su conducta dentro de las normas éticas. Son deberes profesionales, ente otros, el siguiente: honradez, honestidad, estudio, investigación, cortesía, probidad, independencia, discreción, carácter, distribución del tiempo, equidad en el cobro de honorarios, prestigiar la profesión, cuidar de su cultura, puntualidad, solidaridad y otros.

### **1.11 Factores que provocan necesidades de capacitación**

Expansión de la empresa o ingreso de nuevo empleados

Trabajadores transferidos o ascendidos

Implantación o modificación de métodos y procesos de trabajo

Actualización de tecnología, equipos, instalaciones y materiales de la empresa

Producción y comercialización de nuevos productos o servicios

Los cambios que efectúe la empresa provocarán futuras necesidades de capacitación, a ésta se le reconoce como capacitación proactiva, ya que se adelanta a los problemas y trata de prever resultados que fortalecerán a la organización.

Sin embargo, independientemente del tipo de necesidad, momento y situación que la genera, los beneficios y resultados a obtener son, entre otros:

Localización de necesidades reales a satisfacer

Determinación de perfiles de puesto y/o actualización de los mismos.

Identificación clara del universo a capacitar, número de trabajadores, áreas y puestos.

Definición de objetivos y metas concretas factibles de alcanzar

Estructuración de un programa de trabajo con tareas definida

Determinación de los recursos que serán necesarios para la realización de las acciones que se programen

### **1.12 En busca de un buen Directivo**

Las exigencias modernas de la escuela incluyen:

El aumento de estrés en el trabajo, fondos escolares, el equilibrio de la gestión escolar con el liderazgo escolar, cumplir con los nuevos estándares curriculares, la educación de una población estudiantil cada vez más diversa, asumir las responsabilidades que

una vez pertenecieron a la casa o en la comunidad y, a continuación, enfrentar a la posible terminación si sus escuelas no muestran resultados inmediatos.

Las especulaciones de Fink y Brayman (2006), los directores se sienten frustrados, al haber perdido su autonomía, que ha producido "una cada vez más rápida rotación de los dirigentes escolares y una insuficiente capacidad del uso de recursos, reemplazos calificados y preparado" (p. 62-63). Además, cada vez menos personas preparadas de que desean ocupar el puesto. Según la Asociación Nacional de Directores de Escuela Secundaria, la mitad de los distritos escolares del país reportan escasez de solicitudes a administradores (Quinn, 2002). La escasez de directivos es particularmente endémica en los distritos han percibido a las condiciones de trabajo difíciles, las grandes poblaciones de estudiantes de bajos recursos o de minorías, la baja los gastos por alumno, y los entornos urbanos. De hecho, la evidencia sugieren que el campo de los distritos de alta pobreza hay seis o menos candidatos a directivos por vacante (Roza, Celio, Harvey, y Wishon, 2003).

Este problema puede ser el resultado de la imposibilidad percibida de resolver las expectativas sobrehumanas que se le adjudican al director equiparándolo como un superhéroe. En realidad, las acciones de director deben acoplarse a un medio escolar y educativo. En el entendimiento de que pertenece a la comunidad educativa y sus acciones se relacionan con otros reduciendo así la presión de la imagen de cargo de director. Ni toda la gloria ni toda la culpa deben caer sobre sus hombros solamente. De hecho los directores efectivos son colaboradores. Quizás hemos estado buscando el arquetipo del gran directivo haciendo caso omiso de las grandes prácticas. La dirección de un líder eficaz puede no residir en la formación de grandes directivos, sino también en la transferencia de el que produzca grandes prácticas.

### **1.13 Práctica de Directores: Colaboración, Investigación y Acción**

Los directores que utilizan un ciclo de colaboración de investigación-acción demuestran la antítesis de la escuela de líderes quienes toman los programas, estratificar en la solución prescrita casi al azar, con poca o ninguna evaluación. Investigación guiada de

actos de directores, pero ellos no se aceleran a implementar en práctica programas aislados y ambiguos que pueden haber trabajado en otros lugares. En lugar de ello, se enfocan en la investigación sobre las prácticas en sus propias escuelas. Reconocen que las escuelas se encuentran en múltiples y diversos contextos, por lo que, como líder de la escuela, que reunirá a las partes interesadas de los contextos pertinentes a comprometerse en el proceso de investigación cíclica. El proceso da lugar a decisiones que respondan a la escuela y su situación única de la comunidad y sus necesidades. Como resultado de ello, la comunidad escolar sea verdaderamente responsable del trabajo de la escuela. Las reuniones locales, estatales y los objetivos nacionales de mejorar el aprendizaje de los estudiantes comienzan con la investigación y la acción local.

Definimos la investigación como un proceso de planeación, de propósito y sistemático de recolección de información, la toma de decisiones y adopción de medidas, como un medio de contribuir a la mejora de la política, la programación, y la práctica con el fin de aumentar los resultados positivos de la escuela para todos en la escuela y la comunidad (véase Weiss, 1998). Investigación es un proceso humano natural. El ciclo formaliza y sistematiza este proceso natural para las escuelas. Las escuelas tienen relaciones, la investigación y la acción. Sin embargo, con demasiada frecuencia las partes de este triunvirato de trabajo es en forma aislada. Para que estos elementos dispares ofrecemos la colaboración del ciclo de investigación-acción (Militello, Rallis, y Goldring, 2009).

#### **1.14 Una nueva sociedad que exige un nuevo perfil personal y profesional**

El acelerado ritmo del cambio, las intensas y permanentes innovaciones científico-técnicas y la universalización de los fenómenos, han hecho que dentro de la sociedad aparezcan tres novedosos acontecimientos que, en buena medida, nos han tomado de sorpresa –por lo menos a las personas adultas– porque no estábamos preparadas para ello:

\* en primer lugar, la constante novedad;\* en segundo lugar, la complejidad de los hechos y fenómenos acaecidos en el mundo;\* en tercer lugar, la permanente

turbulencia e incertidumbre producidas por el acelerado cambio y por la novedad constante.

No pareciera equivocado afirmar que la constante novedad, la complejidad y la incertidumbre, son igualmente tres de los fenómenos predominantes del nuevo paradigma cultural. Por lo demás, estos tres fenómenos son causa (pero también efecto) del cambio en los sistemas productivos laborales, los que a su vez traen aparejados cambios organizacionales y de gestión, así como cambios educativos.

### **1.15 Conceptos de manual de funciones**

Existen varios autores que dan un concepto de lo que son los manuales administrativos, entre ellos tenemos a:

Agustín Reyes Ponce: el concepto de un manual es de suyo empírico, variable, y fácil de comprender: “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa”.

Graham Kellog, “ El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.”

Los manuales son un medio de comunicación muy especializado y requieren habilidades de comunicación especializadas -habilidades que normalmente no se aprenden en la escuela o en el trabajo.

Un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien los realizará, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas

y cada una de ellas, en forma tal que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas

Es un instrumento de apoyo para organizar, distribuir actividades y definir claramente las funciones de cada puesto, asimismo, la forma en que las mismas deberán ser ejecutadas para lograr los objetivos y metas propuestas de la institución, en un período determinado.

“Un folleto, libro o carpeta en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa” (A REYES PONCE)

“Es un escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa” ( TERRY G.R)

Este corresponde a un documento que se divide en los siguientes aspectos:

#### **1.15.1 Descripción básica del cargo**

El formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato.

#### **1.15.2 Objetivo estratégico del cargo**

Este ítem se refiere a la actividad genérica que define el grupo de funciones, actividades y responsabilidades por lo cual se hace necesario la existencia de dicho cargo en la estructura de la empresa.

En este punto se debe recalcar que la definición del objetivo debe ser concreta y que globalice en pocas palabras el grupo de funciones y responsabilidades del cargo.

#### **1.15.3 Funciones básicas**

En este numeral se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo. Se debe tener en cuenta que en la descripción de las funciones básicas no se

debe entrar en los detalles de “el como hacer para cumplir con las funciones”, ya que este es un tema tratado al detalle en el manual de procedimientos y formatos, •Es importante al describir las funciones y las responsabilidades de forma tal que el jefe de dicho empleado pueda tener una forma objetiva de medir el grado de cumplimiento de cada una de las funciones básicas al momento de la evaluación periódica del trabajador. Esto con el fin de que al entregarle sus funciones al empleado, podamos tener un método sencillo de control de gestión sobre el cargo, ya que al final de cada período al empleado se le pueda evaluar su desempeño lo mas objetivamente posible. Cuando las funciones se describen de una manera tan genérica, se termina describiendo los deseos idealistas del jefe del empleado, generando una incertidumbre en la interpretación de las funciones que finalmente se puede reflejar en evaluaciones subjetivas del empleado. Si un grupo de funciones y responsabilidades descritas para un empleado están bien redactadas y ajustadas a la realidad, una conciente autoevaluación del empleado debe coincidir con la evaluación del jefe o al menos estar muy cercana. Con esto se debe concluir que la descripción de las funciones y responsabilidades deben ser una herramienta que ayude también a los jefes a realizar una evaluación adecuada y objetiva que no tenga nada que ver prejuicios personales. Es muy importante incluir dentro de la lista responsabilidades, el nivel de autorización y responsabilidad presupuestal de su cargo, si lo tiene. No deben quedar dudas para el funcionario hasta donde va su responsabilidad y su autonomía tanto presupuestal como administrativa.

#### **1.16 Personal relacionado con el cargo.**

En este ítem se parte de la ubicación del cargo dentro del organigrama de la empresa para determinar con que empleados o secciones debe interactuar para dar cumplimiento a sus funciones y responsabilidades asignadas.

Esta parte del formato también le permite al trabajador conocer la compañía y le da un panorama global del movimiento de la empresa entre sus diferentes secciones.

### **1.17 Perfil del Cargo**

En este punto de la descripción del cargo, se refiere a cual sería el perfil óptimo o ideal del funcionario que debe ocupar un cargo. Se debe aclarar con respecto a la descripción del perfil de cargo que este se requiere para poder realizar una adecuada selección de personal. Si bien es cierto que es muy difícil encontrar un empleado que cumpla a cabalidad con el perfil óptimo establecido para un cargo, esto si nos puede servir de base para seleccionar el aspirante mas adecuado en el proceso de selección. Adicionalmente, después de conseguir el empleado mas adecuado para el cargo, al cruzar el perfil óptimo establecido con las características del empleado contratado (relación hombre – cargo), se puede organizar el programa de desarrollo individual del funcionario, esto en miras de terminar de adecuar al empleado con su cargo.

### **1.18 Importancia del Manual**

Constituye una herramienta administrativa útil a las jefaturas de la institución, ya que se pueden hacer entre las responsabilidades de los puestos o cuando se desea ascender de categoría a un empleado; porque da a conocer los requisitos que deben reunir las personas para optar a un puesto. Así mismo, permite realizar una adecuada selección y contratación de personal; necesidades de capacitación, determinar políticas salariales justas y distribuir el trabajo en forma equitativa.

## **1.19 OBJETIVOS DEL MANUAL**

### **1.19.1 General**

Disponer de un instrumento normativo al interior de la institución o empresa que oriente el trabajo que se debe realizar en las diferentes instancias que la integran.

### **1.19.2 Específicos**

- Delimitar los niveles de autoridad y responsabilidad en cada uno de los puestos de trabajo.
- Normar el desarrollo, que como organización se realiza a fin de garantizar resultados.

- Realizar la labor de administración bajo parámetros objetivos, que permita comercializar las políticas educativas.

## **1.20 Ámbito de aplicación del manual**

El presente manual se aplicará en todos los puestos que conforman la estructura organizativa de la institución o empresa; ya que es necesario, contar con un manual de funciones y definir cuál será el alcance en la aplicación de éste. Llevar a cabo adecuadamente, el proceso de contratación de personal.

Implementar adecuados programas de capacitación y desarrollo Realizar estudios de calificación de méritos. Realizar estudios de evaluación de puestos. Definir el perfil de cada puesto de trabajo.

El Manual de Organización y Funciones, más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

El MOF contiene esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suele incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación. Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran, si no porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

Además, es la piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros. Como ven, la existencia del MOF en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración. Aquí algunas recomendaciones para este proceso: Se necesita la participación y compromiso de todos en la organización, especialmente de los líderes como promotores. Se necesita que los líderes que toman las decisiones separen unas horas (3 a 4) semanales para la decisiones referentes a estos temas. Se necesita formar un equipo técnico que lidere el proceso (no es necesario la exclusividad) y puede ser interno o externo a la

organización. Se necesita que la organización tenga su plan estratégico vigente, pues sin esto no se podrá realizar el MOF.

Se necesita que el equipo técnico use una metodología para la elaboración del organigrama y para que el plan estratégico se refleje en las funciones; en mi libro “Metodologías para implantar la estrategia: Diseño organizacional de la empresa”, recomiendo y muestro algunas metodologías. Se necesita finalmente hacer un plan de implantación de este manual, especialmente con los cambios fuertes. Finalmente, poner el manual a plena disponibilidad para el personal, por ejemplo colgarlo en la intranet institucional.

## **CAPITULO II**

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El trabajo de campo es el conjunto de acciones encaminadas a obtener en forma directa datos de las fuentes primarias de información, es decir, de las personas y en el lugar y tiempo en que se suscita el conjunto de hechos o acontecimientos de interés para la investigación. Para llevar adelante un buen trabajo de campo es necesario diseñar previamente la secuencia de los pasos a seguir en la investigación. El valor de estos diseños "reside en que permite al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad"

En esta fase se realizaron varias actividades como el diagnóstico institucional, en el que se pudo esquematizar el croquis de la institución y de la oficina administrativa, también se realizó el FODA institucional, logrando así establecer las debilidades administrativas que cuenta la institución y nos brinda información de cómo se logró la obtención de información para la realización y ejecución del proyecto.



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**Observación física de la Institución Educativa**

Guía de observación de la planta física de la Institución educativa.

1. Nombre de la Institución: \_\_\_\_\_ Instituto de Computación e Informática ICI. \_\_\_\_\_

Instrucciones: Escriba lo que corresponde en cada uno de los aspectos observados.

No.	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o comentarios
1	Dimensiones promedio de la oficina	3*3 mts <sup>2</sup> .	La oficina cuenta con un espacio reducido
2	Ubicación	Muy buena Buena Regular Mala	Muy Buena; se encuentra ubicada en un área céntrico y accesible
3	Ventilación :	Suficiente Aceptable No aceptable	Aceptable; cuenta con ventanales recomendables
4	Iluminación	Suficiente Aceptable No aceptable	Aceptable; existen aéreas que no cuentan con la iluminación que se debiera
5	Sala de estar	Si No	No existe un área de estar
6	Cuenta con servicio de internet	Si No	Si; con un laboratorio amplio
7	Cuenta con servicios de ayudas audiovisuales	Si No Estado	Si; cuenta con equipo de computo y cañonera
8	Tiene suficiente agua entubada	Si No	Si; porque cuenta con agua potable
9	El edificio es	Oficial Privado	Privado
10	Otros aspectos que no se consideraron en esta guía de observación.	Relaciones Interpersonales	No existe información de esta índole.

Firma y sello del centro educativo

Vo. Bo. Licenciado Edwin Gaspar Hernández  
Catedrático-Asesor UPANA



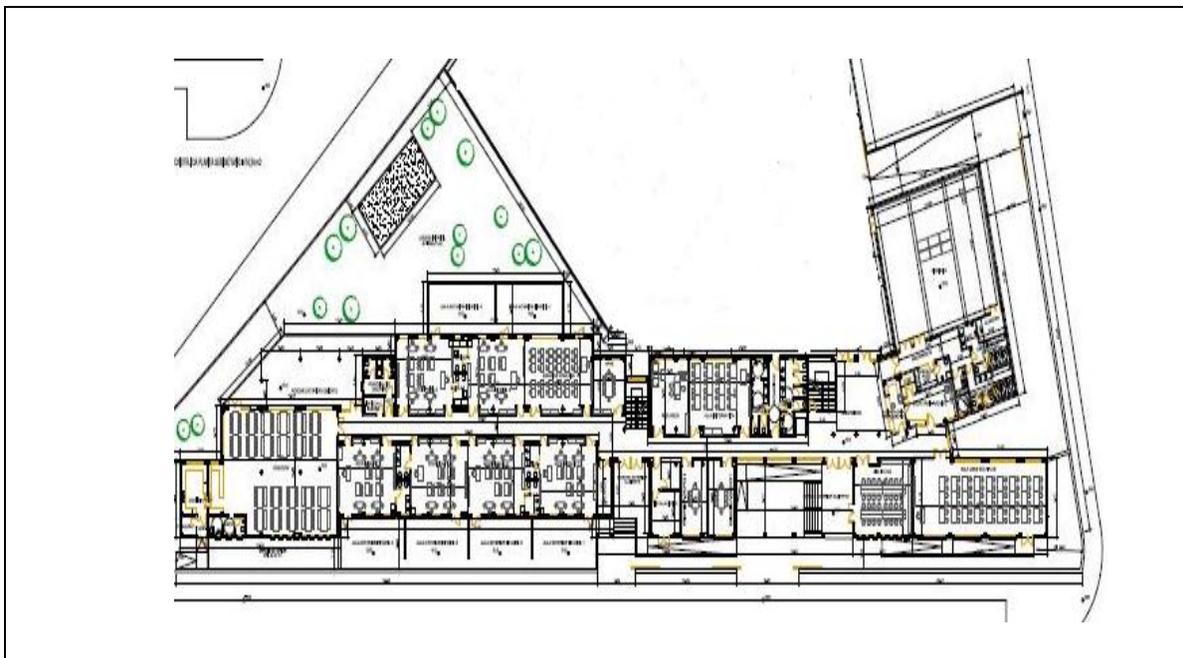
UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**Croquis de la institución educativa.**

(Diseño ligero de un terreno, que se hace a ojo y sin valerse de instrumentos geométricos).

**1. Nombre de la Institución educativa:** Instituto de Computación Informática ICI

**2. Dirección:** 0 calle 0-22 zona 1 Panajachel, Sololá.



Firma del/la estudiante-practicante

Vo. Bo.

Catedrático-Supervisor

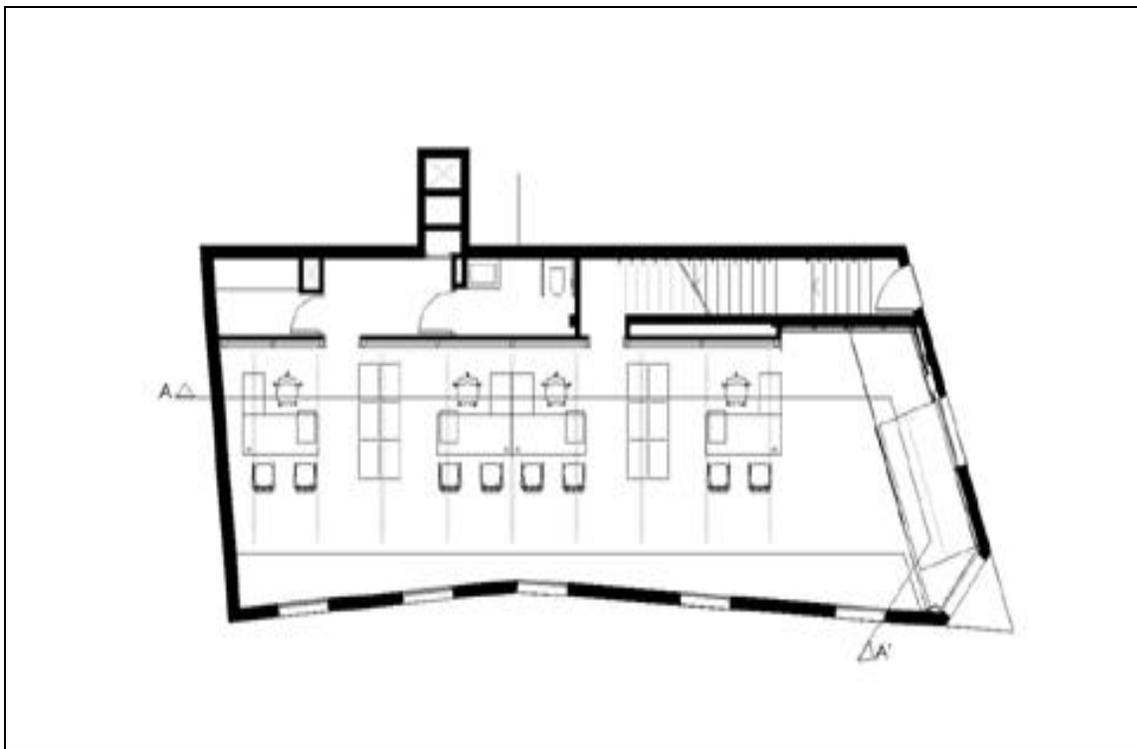


UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**Plano de la oficina.**

(Representación esquemática, en dos dimensiones y a determinada escala, de un terreno, una construcción, etc.)

**1. Nombre de la institución educativa:** Instituto de Computación Informática ICI.



Firma del/la estudiante-practicante

Vo. Bo.

Catedrático-Supervisor



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**Elaborar diagnóstico de la Institución a través del FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p>Incentivos laborales.</p> <p>Contar con control de registro de pagos de estudiantes en forma virtual.</p> <p>Contar con un amplio laboratorio tecnológico que llena las necesidades de los educandos y catedráticos</p> <p>Mobiliario y quipo adecuado</p> <p>Servicio de internet disponible en todo el perímetro de las instituciones.</p>	<p>Contar con apoyo de institutos del mismo propietario que se encuentran en los diferentes departamentos del país.</p> <p>Aumento de salarios por la especialización de docentes.</p> <p>Bonificaciones por trabajos realizados fuera de horarios de trabajo.</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Falta de capacitaciones a los docentes.</p> <p>Inestabilidad laboral en el área administrativa</p> <p>Organigrama no muy claro para la ejecución de mando y funciones.</p> <p>Falta de personal en el área administrativa. Salarios no muy bien remunerados. Instalaciones no apropiadas para la educación.</p>	<p>Precario nivel socio-económico de los hogares</p> <p>Inclencencias climáticas, ya que muchos viajan a diferentes puntos del departamento.</p> <p>Tiendas aledañas que ofrecen licor.</p> <p>Numerosos establecimientos educativos en un cercano diámetro con ofertas y demanda. Alza de alquileres</p>

## **2 Diagnóstico Institucional**

### **2.1 Identificación de la Institución**

Instituto de Computación e Informática ICI, se encuentra a las órdenes de la juventud sololteca, especialmente de quienes tengan el deseo de estudiar las Carreras Técnicas que hoy en día tienen demanda. Esta es una gran oportunidad para continuar estudios del ciclo diversificado, es una institución educativa del sector privado, la cual brinda una enseñanza de acuerdo a la realidad local, regional y nacional.

Actualmente se ofrecen las carreras siguientes:

- Perito en Administración de Empresas
- Bachiller en Computación
- Perito en Gerencia Administrativa
- Secretariado Bilingüe
- Técnico en Operador y Programador de Computadoras
- Ciclo Básico

**2.1.2 Nombre y Dirección:** Instituto de Computación e Informática ICI. Se encuentra ubicado en 0 calle 0-22 zona 1 Panajachel, Sololá.

#### **2.1.3 VISIÓN**

Ser una institución líder en la formación de profesionales de la Republica de Guatemala, eficiente y eficaz, con valores de exactitud, lealtad y honradez.

#### **2.1.4 MISIÓN**

Formar profesionales científica, democrática, critica, participativa y activa, capaces de enfrentar los modos de vida de acuerdo a la realidad local, regional y nacional

### **2.1.5 Reseña Histórica**

El Instituto de Computación Informática ICI, fue fundado de 2002, gracias a la iniciativa del Sr. Victor Colindres dueño de la corporación ICI a nivel nacional, viendo las necesidades del pueblo de Panajachel, a la falta de carreras técnicas, se apertura alquilando el bien inmueble del Colegio Liceo Eben Ezer, con las carreras de Administración y Técnico en Computación, transcurrido cinco años se vieron en la necesidad de aperturar el ciclo básico y a así mismo buscar otras instalaciones que satisficieran sus necesidades.

Posteriormente viendo la necesidad de personas que querían superarse se apertura la jornada en plan fin de semana, contando actualmente con una población estudiantil de 680, 30 docentes, 2 de personal Administrativo, 2 de personal operativo, y como director ejerce el Profesor Carlos Aroldo Dioniso Cua y como subdirector el Profesor Jorge Mogollón.

De esta manera se ha logrado brindar mejores servicios y dotar de mejor infraestructura a los estudiantes, para el pleno desarrollo de sus actividades académicas. Es así que nuestro instituto ha sabido mantenerse a la vanguardia de nuestro país, gracias a la cuidadosa selección de profesionales altamente calificados y especializados. Respondiendo así a las expectativas de los padres, alumnos y la comunidad de Panajachel y sus alrededores.

También tenemos el orgullo de tener la Ceiba de Oro galardonado por sus talentos a través de nuestra historia educativa, gracias al buen nivel académico que se destaca permanentemente en todas las competencias académicas desarrolladas a nivel nacional en las que son premiados por sus logros y triunfos.

**Jornada de atención al público:** Se atiende al público que requiere de información a cerca de los servicios que presta la institución o a padres de familia en horarios de 7:00 A.M A 7:00 P.M de lunes a viernes y plan fin de semana los sábados de 7:00 A.M a 6:00 P.M y los días Domingos de 7:00 A.M a 1:00 P.M.

## 2.1.6 Personal

**a) Personal Administrativo por Contrato:** Son 2 personas que trabajan por contrato quienes laboran en la oficina de la Administración del Instituto ICI, siendo ellos el Administrador General y la Secretaria.

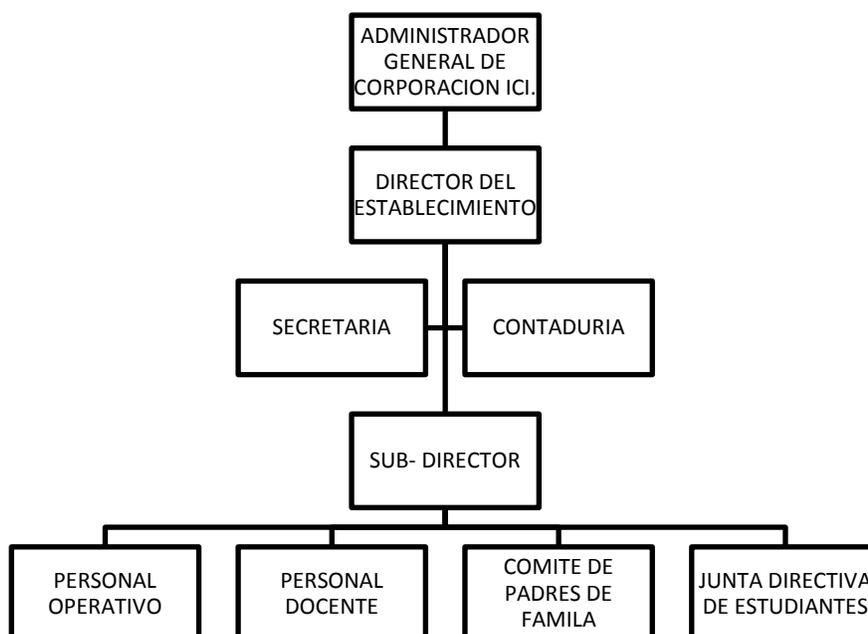
**b) Profesionales:** todos los que laboran en la institución son profesionales graduados, ya que cada quien ha adquirido una carrera universitaria con especialidad según el curso que imparte en el ciclo diversificado.

**c) Técnicos:** en la institución labora una persona en el área técnico, siendo ella la secretaria ejecutiva del director del establecimiento.

**d) Administrativo:** en la institución laboran 2 personas encargadas de las finanzas del establecimiento siendo ellos el Perito Contador y el Administrador General.

**e) Operativo:** el establecimiento cuenta con 2 conserjes quienes se encargan de la limpieza de todo el edificio durante los 7 días de la semana.

**f) Organigrama:** Según el orden jerárquico que se trabaja en la institución, se presenta el siguiente organigrama.



### 2.1.7 Infraestructura

- **Tipo de instalaciones:** La infraestructura del edificio es de buena calidad, las aulas y oficinas han sido construidas de block y cemento, el techo de terraza, cada oficina cuenta con 1 ventanal perjudicando así la iluminación y ventilación, con un área muy reducido para poder brindar atención a todas las personas.
- **Local para reuniones de trabajo:** Específicamente no cuenta con un salón para reuniones, por motivo que las reuniones se realizan en la terraza de las instalaciones del establecimiento, bajo un techo de lámina.
- **Área de atención al público:** No se cuenta con un área para que las personas que visitan el centro educativo puedan esperar mientras son atendidos por el personal técnico-administrativo.

### 2.1.8 Administración

- **Se conocen las funciones del puesto:** No se conocen claramente las funciones que deben ejecutar cada día el personal administrativo de la institución, debido a que el establecimiento no cuenta con un manual de funciones y el organigrama no está muy bien definido haciendo que tanto el Perito Contador, Administrador y secretaria tengan duplicidad de funciones dadas por el Director.
- **Se cumple con los lineamientos y funciones establecidos:** Si se cumple, ya que previo a ser contratados, cada empleado está obligado a responder ante los lineamientos que se presentan en la institución.
- **Se cumple con los procedimientos administrativos:** Si ya que la mayor parte del personal cuenta con una ética intachable, por lo cual cada uno está consiente de la misión y visión del establecimiento por ende responden a los procedimientos administrativos según sea el caso.
- **Se respeta el orden jerárquico:** Debido a que el organigrama no está suficientemente claro los empleados reciben órdenes del director pero también entre ellos mismos delegan cierta autoridad para ejecutar algunas acciones, lo que provoca inconformidades entre los trabajadores.

- **Se da la planeación, organización, coordinación y control:** a cada momento pues todos los días el Director ve su calendario anual, organiza su agenda según las actividades programadas, las da a conocer a sus subalternos, se ejecutan, las controla con la ayuda de las comisiones establecidas y al finalizar cualquier actividad realizan una evaluación de la misma.

- **Se han hecho cambios a los procedimientos administrativos:** muchos cambios para lo cual se ha solicitado el apoyo de toda la comunidad educativa para contribuir en el desarrollo de estos procedimientos, cambios que se han generado desde la Coordinación Técnica Administrativa de Panajachel, para implementar nuevas modalidades en cobros anuales y mensuales, gastos que se generan en el plantel, siempre para el bien de la comunidad.

- **Se conoce y aplica la legislación educativa:** En todo momento para poder solucionar conflictos que presenta la institución ante la comunidad así mismo para conflictos internos para poder aplicar las leyes correspondientes y darle solución a la misma.

- **Se conocen los derechos del trabajador:** algunos derechos si se han dado a conocer pero otro no tal es el caso del pago de aguinaldo el cual no lo pagan a los empleados y esa cuota se le ha denominado como bonificación sobre sueldo.

- **Tiene contrato laboral:** si se tiene contrato laboral en el cual existen algunas cláusulas donde el empleado solo está contratado por un año para poder prestar sus servicios así como de recibir una bonificación sobre sueldo e indemnización al finalizar el año escolar así no pagarle a los empleados el aguinaldo.

#### **2.1.9 Del personal**

-**Existe Integración del personal:** Si existe una mutua integración entre las personas que laboran en la oficina de la Administración y demás personal, ya que según encuesta realizada cada uno se da a respetar y respeta a los demás, comprendiendo así que cada uno forma parte de los avances que se tengan en la institución.

-**Cómo es la relación del personal:** es muy buena, amena en un ambiente donde existe la colaboración, servicio y ayuda teniendo por lo general buena comunicación, ya que han aprendido a escuchar y a ser escuchados.

**-Cómo es la relación personal-usuario:** muy buena atención la cual es recíproca, ya que cada vez que se tiene la oportunidad de dialogar se realiza con amabilidad hacia los usuarios que requieren los servicios educativos o administrativos.

**-Existen normas reglamentarias:** no existe ningún reglamento interno para los trabajadores lo que hace a que existe ciertas inconformidades entre los empleados al ver que otros no cumplen con sus funciones.

**-Existen incentivos para el personal:** Si se realizan incentivos cuando trabajan eficientemente con su comisión asignada y cuando promocionan el establecimiento.

**-Existe una administración eficiente:** se trata a que se cumpla con eficiencia y eficacia, lamentablemente desde la autoridad máxima se delegan funciones que cuestan que se lleven a cabo por no contar con los recursos necesarios para su desarrollo.

#### **2.1.10 Material y equipo**

**-Se cuenta con equipo de oficina adecuado:** la oficina para el personal Administrativo ya que solo existe una oficina cuenta con una computadora de escritorio, impresora, máquina de escribir, cañonera, archivos, teléfono, y estante de libros lo cuales son útiles para los docentes.

**-Se cuenta con los recursos necesarios:** si se cuenta con recursos necesarios que se usan a diario en el trabajo técnico-administrativo lo que perjudica grandemente para el servicio, es la amplitud de la oficina y aulas.

**-Se cuenta con mobiliario adecuado:** si, el establecimiento cuenta con el mobiliario y equipo necesario y en buen estado al servicio de la comunidad educativa en general.

#### **2.1.11 Situación externa**

**- Existe demanda de servicios:** si existe mucha demanda ya que se presta el servicio educativo ofreciendo varias carreras plan diario matutino, vespertino y plan fin de semana, logrando tener estudiantes de diversos municipio del departamento por la facilidad en horarios para poder estudiar.

### **- Existe relación con otras instituciones**

Existe mucha relación ya que el establecimiento ICI es una cadena de colegios a nivel nacional y eso hace a que se tenga coordinación y evaluación de otros establecimientos de la misma línea, así también convivios entre el personal técnico-administrativo y alumnado.

### **- Se da supervisión, control y evaluación.**

En todo momento pues el en forma interna el Director supervisa la labor docente del establecimiento y en forma externa el Supervisor Educativo de distrito al que pertenece la institución llega con regularidad a supervisar, controlar y evaluar el desempeño del personal y alumnado.

## **2.2 DESCRIPCION DEL PROYECTO**

Para la elaboración del proyecto fue necesario recabar información para ello se procedió a realizar un diagnóstico institucional en el Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, Sololá, haciendo uso de la aplicación de un FODA a la institución, utilizando la metodología cualitativa; durante el proceso de la investigación, se tiene como objetivo fundamental de seleccionar un problema u oportunidad de mejora en la administración educativa, con la intención de presentar una propuesta de solución creativa e innovadora, así mejorar la calidad educativa que pretenden los parámetros de la práctica administrativa.

## 2.3 Aplicación del FODA

FODA Instituto de Computación e Informática ICI, Panajachel, Sololá

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p><b>1. Recursos Humanos</b></p> <p>1.1 Contar con profesores profesionales, para impartir los diferentes cursos dentro de la institución.</p> <p>1.2 No tener retiro ni deserción escolar en los últimos tres años</p> <p>1.2 Tener un buen nivel de relaciones humanas entre educandos, educadores y personal administrativo</p> <p>1.3 Participar en proyectos dentro de la comunidad</p> <p><b>2. Recursos Financieros</b></p> <p>2.1 Contar con una base de datos ordenada para el pago de salarios.</p> <p>2.2 Incentivos laborales.</p> <p>2.3 Contar con control de registro de pagos de estudiantes en forma virtual.</p> <p><b>3. Recursos Materiales</b></p> <p>3.1 Contar con un amplio laboratorio tecnológico que llena las necesidades de los educandos y catedráticos</p> <p>3.2 Mobiliario y quipo adecuado</p> <p>3.3 Servicio de internet disponible en todo el perímetro de las instituciones.</p>	<p><b>1. Recursos Humanos</b></p> <p>1.1 Contar con docentes que participan en diferentes actividades culturales de la comunidad.</p> <p>1.2 Mantener buenas relaciones con las instituciones de la comunidad y jefes de servicio</p> <p>1.3 Contar con apoyo de institutos del mismo propietario que se encuentran en los diferentes departamentos del país.</p> <p>1.4 Empresas interesadas en brindar capacitaciones a los estudiantes y catedráticos.</p> <p><b>2. Recursos Financieros</b></p> <p>2.1 Aumento de salarios por la especialización de docentes.</p> <p>2.2 Bonificaciones por trabajos realizados fuera de horarios de trabajo.</p> <p><b>3. Recursos Materiales</b></p> <p>3.1 Contar con donaciones de instituciones internacionales.</p> <p>3.2 Recaudación de fondos por parte de las instituciones ICI para apoyar las deficiencias de establecimientos.</p>

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p><b>1. Recursos humanos</b></p> <p>1.1 Los catedráticos laboran en otros establecimientos lo cual perjudica al no estar el 100 % en la institución</p> <p>1.2 Falta de capacitaciones a los docentes.</p> <p>1.3 Inestabilidad laboral en el área administrativa</p> <p>1.4 Organigrama no muy claro para la ejecución de mando y funciones.</p> <p>1.5 Estudiantes sin practica de lectura</p> <p><b>2. Recursos Financieros</b></p> <p>2.1 Falta de personal en el área administrativa.</p> <p>2.2 Salarios no muy bien remunerados.</p> <p>2.3 Falta de control de ingresos y egresos en la contabilidad.</p> <p><b>3. Recursos Materiales</b></p> <p>3.1 Instalaciones no apropiadas para la educación.</p> <p>3.2 Falta de un patio de recreación para los estudiantes</p>	<p><b>1. Recursos Humanos</b></p> <p>1.1 Precario nivel socio-económico de los hogares</p> <p>1.2 Alumnos que presentan problemas de aprendizaje</p> <p>1.3 Inclemencias climáticas, ya que muchos viajan a diferentes puntos del departamento.</p> <p>1.4 Tiendas aledañas que ofrecen licor.</p> <p><b>2. Recursos Financieros</b></p> <p>2.1 Numerosos establecimientos educativos en un cercano diámetro con ofertas y demanda.</p> <p>2.2 El rio San Francisco está muy cercano, en invierno crece el cauce perjudicando las instalaciones.</p> <p>2.3 Leyes tributarias.</p> <p>2.4 Alza de canasta básica perjudicando los pagos mensuales de colegiatura.</p> <p><b>3. Recursos Materiales</b></p> <p>3.1 Alza de alquileres</p> <p>3.2 Tienda con ventas de licor</p> <p>3.3 Estar a la deriva de los Avances tecnológicos.</p>

## **2.3 Análisis del FODA**

### **2.3.1 Análisis de las Fortalezas**

#### **2.3.1.1 Recursos Humanos**

1. Contar con profesores profesionales, para impartir los diferentes cursos dentro de la institución.

El establecimiento cuenta con docentes quienes son graduados como Profesores de Enseñanza Media y con la especialización según la carrera en la que imparten los cursos.

1. No tener retiro ni deserción escolar en los últimos tres años

A través de charlas motivacionales se les ha consensado a los estudiantes a la importancia de terminar su carrera profesional para poder ser inmerso en el ámbito laboral, esto ha ayudado a que los estudiantes no dejen de estudiar y que estén motivados a terminar sus estudios.

2. Tener un buen nivel de relaciones humanas entre educandos, educadores y personal administrativo

En el POA se han estructurado actividades en las cuales toda la comunidad educativa se vea involucrada para que así se fomenten las buenas relaciones humanas, ayudando así a que haya buena comunicación en el establecimiento.

3. Participar en proyectos dentro de la comunidad

Cuando se ha visto la necesidad de ayudar a la comunidad se ha enviado a jóvenes para formar parte de proyectos tal como los rally de limpieza en la cuenca del lago de Atitlán, construcción con material reciclable de aulas de escuelas públicas.

#### **2.3.1.2 Recursos Financieros**

1. Contar con una base de datos ordenada para el pago de salarios.

El establecimiento cuenta con un programa por medio de la computadora el cual en forma ordenada están tabuladas las cantidades referentes al pago de salarios mensualmente, ayudando al contador agilizar el pago de catedráticos.

## 2. Incentivos laborales.

Al concluir con actividades en las que los docentes trabajen fuera de horarios de trabajo se les remunera con un incentivo, para que los docentes trabajen activamente.

## 3. Contar con control de registro de pagos de estudiantes en forma virtual.

El establecimiento cuenta con un programa el cual funciona por medio de Internet y ayuda a los estudiantes a saber cuánto han cancelado de sus colegiaturas, qué meses y cuánto deben, logrando así un control de pagos.

### 2.3.1.3 Recursos Materiales

#### 1. Contar con un amplio laboratorio tecnológico que llena las necesidades de los educandos y catedráticos

En todas las carreras se da el servicio de computación para ello el establecimiento cuenta con 50 computadoras en buen estado para la enseñanza de tecnología.

#### 2. Mobiliario y quipo adecuado

Se cuenta con el mobiliario en buenas condiciones y según las necesidades de los estudiantes.

#### 3. Servicio de internet disponible en todo el perímetro de las instituciones.

El servicio de internet es gratis para los estudiantes y pueden hacer uso de el, en todo el establecimiento.

## **2.3.2 Análisis de Oportunidades**

### **2.3.2.1 Recursos Humanos**

1. Contar con docentes que participan en diferentes actividades culturales de la comunidad.

Se cuenta con docentes les gusta participar en las actividades culturales, sociales, deportivas y religiosas de la comunidad.

2. Mantener buenas relaciones con las instituciones de la comunidad y jefes de servicio

Cuando se realizan actividades en el establecimiento se invitan a docentes de otros establecimientos para convivir y tener buenas relaciones humanas.

3. Contar con apoyo de institutos del mismo propietario que se encuentran en los diferentes departamentos del país.

Esto contribuye en el fortalecimiento y mejoras en la calidad educativa, partiendo desde diversos puntos de vista según donde se encuentren los establecimientos.

4. Empresas interesadas en brindar capacitaciones a los estudiantes y catedráticos.

### **2.3.2.2 Recursos Financieros**

1. Aumento de salarios por la especialización de docentes.

Los docentes tiene la oportunidad de mejorar su salario si continúan estudiando y logran especializarse según el área en el que enseñan.

2. Bonificaciones por trabajos realizados fuera de horarios de trabajo.

Todo el personal trabaja activamente porque saben que reciben una bonificación cuando laboran fuera de horarios de trabajo.

### **2.3.2.3 Recursos Materiales**

1 Contar con donaciones de instituciones internacionales.

Se cuenta con el apoyo de una organización de Estados Unidos que brinda cierta cantidad en efectivo para estudiantes de escasos recursos ayudando así a pagar su colegiatura,

2. Recaudación de fondos por parte de todas las instituciones ICI para apoyar las deficiencias de los establecimientos.

Se cuenta con el recurso que cada año se juntan las instituciones ICI para una convivencia y realizan actividades para recaudar fondo y se les brinda a la institución que lo necesita.

### **2.3.2 Análisis de Debilidades**

#### 2.3.3.1 Recursos humanos

1. Los catedráticos laboran en otros establecimientos lo cual perjudica al no estar el 100 % en la institución

Los docentes trabajan en la institución por períodos de 35 minutos cada período de clase y cuando no tienen períodos van a otras instituciones a completar su tiempo de trabajo lo que perjudica porque no se tienen tiempo completo a los docentes.

2. Falta de capacitaciones a los docentes.

No se les da capacitaciones constantemente a los docentes perjudicando así su actualización.

3. Inestabilidad laboral en el área administrativa

Existe mucha inestabilidad laboral en el área administrativa ya que la institución solo cuenta con 1 secretaria para atender todas las necesidades según se le asignen, por lo que varias no aguantan la presión y terminan despidiendo el trabajo.

4. Organigrama no muy claro para la ejecución de mando y funciones.

El organigrama institucional no brinda con claridad el orden jerárquico de mando perjudicando a los empleados ya que no saben de quién recibir órdenes para sus funciones.

5. Estudiantes sin práctica de lectura

Los estudiantes en las pruebas realizadas a nivel departamental reflejaron bajo nivel de desempeño en el área de comunicación esto debido a la falta de comprensión lectora.

#### 2.3.3.2 Recursos Financieros

1. Falta de personal en el área administrativa.

Se cuenta solo con 1 secretaria, 1 administrador quien llega 1 vez al mes y 1 perito contador para una institución que tiene muchos docentes y alumnos.

2. Salarios no muy bien remunerados.

Los salarios no son muy bien remunerados por todo lo que los empleados tienen que realizar a diario.

3. Falta de control de ingresos y egresos en la contabilidad.

No se cuenta con un registro constante de ingresos y egresos en la contabilidad, lo que hace se tenga un desbalance en las cuentas del establecimiento.

#### 2.3.3.3 Recursos Materiales

1 Instalaciones no apropiadas para la educación.

El establecimiento alquila una casa en la cual se han dividido con paredes de madera para poder funcionar como aulas, lo que obstruye la buena atención a las clases por el bullicio de todos los estudiantes y no tienen espacio para ellos.

2. Falta de un patio de recreación para los estudiantes

No se cuenta con un área para su recreación debido a que el único espacio libre lo utilizan para sus actividades.

### **2.3.3 Análisis de Amenazas**

#### 2.3.4.1 Recursos Humanos

1. Precario nivel socio-económico de los hogares

El alto costo de la vida ha perjudicado a que los estudiantes continúen sus estudios.

## 2. Alumnos que presentan problemas de aprendizaje

Los estudiantes presentan múltiples problemas de aprendizaje y en el establecimiento no se brinda la ayuda necesaria.

## 3. Inclemencias climáticas, ya que muchos viajan a diferentes puntos del departamento.

Las fuertes lluvias que amenazan el departamento de Sololá afectan a la institución porque los estudiantes no pueden movilizarse debido a los derrumbes de carreteras.

## 4. Tiendas aledañas que ofrecen licor.

Existen tiendas cerca de la institución que venden licor perjudicando la integridad de los estudiantes.

### 2.3.3.1 Recursos Financieros

#### 1. Numerosos establecimientos educativos en un cercano diámetro con ofertas y demanda.

Alrededor de la institución se encuentran ubicados otros 3 establecimientos lo que afecta a la demanda de servicios educativos.

#### 2. El río San Francisco está muy cercano, en invierno crece el cauce perjudicando las instalaciones.

Las fuertes lluvias perjudican las instalaciones afectando el estado financiero de la institución.

#### 3. Leyes tributarias.

El establecimiento cuenta con exención de IVA y con las nuevas propuestas de exonerar a los establecimientos privados de ello, perjudicaría a la institución.

#### 4. Alza de canasta básica perjudicando los pagos mensuales de colegiatura.

Con el alto costo de la vida los estudiantes no logran terminar de pagar su colegiatura o pagan atrasadamente.

### 2.3.3.2 Recursos Materiales

#### 1. Alza de alquileres

Como la institución alquila, tiene un contrato de 4 años de alquileres y a cada 4 años el dueño de la casa sube el precio de la renta.

#### 2. Estar a la deriva de los Avances tecnológicos.

La institución cuenta con un amplio laboratorio de computación, pero con los avances de la tecnología se tiene que actualizar constantemente el equipo de cómputo.

## **2.4 Planteamiento del problema**

Hoy en día se hace mucho más necesario tener un Manual de Funciones, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, EFQM), lo requieran, si no porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden. Además, es la piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros. La existencia del Manual de Funciones en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración. Después de haber analizado el FODA en el Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, Sololá por medio del método de Hanlon se priorizó las necesidades, y se analizó prudente trabajar el tema como: “Creación y capacitación del uso del Manual de Funciones”. En este Establecimiento Educativo, se ejecuta en su fase inicial, un diagnóstico institucional de la Practica Administrativa, haciendo uso de la entrevista, como instrumento de campo, al Director General, al personal técnico y administrativo y Junta de Estudiantes; a efecto de obtener información contextualizada, acerca de cómo la creación y ejecución de una Manual de funciones contribuye en el fortalecimiento de la Administración del plantel. Considerado prioridad por la estudiante de la Universidad Panamericana de Guatemala, sede Sololá, para la investigación y ejecución del proyecto.

## **2.5 INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

### **“Creación y aplicación del Manual de Funciones del Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, Sololá”**

Con la creación del Manual de Funciones se tratará en orientar sobre la forma en que la institución se organiza para cumplir con su objetivo, clarificar los grados de responsabilidad de las diferentes áreas administrativas que la integran y sus relaciones de autoridad y dependencia. Fortalecer la comunicación entre la comunidad educativa Para que juntos se pueda elevar la calidad educativa de la Institución.

El propósito de este proyecto es demostrar que el fomento del trabajo en equipo es una de las técnicas y estrategias de trabajar como un conjunto de personas que deben colaborar hasta cierto grado para alcanzar las metas comunes.

Como toda organización, el gremio magisterial requiere en gran medida del trabajo en conjunto de colaboradores, que al articular esfuerzo de manera eficaz, se transforme en un equipo con grandes posibilidades de realizar con éxito la misión encomendada y es por esto; se consulta en el Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, Sololá si se logran alcanzar los objetivos plasmados en el plan de investigación.

## **2.6 Justificación**

La estudiante practicante de Licenciatura en Administración Educativa, de la Universidad Panamericana de Guatemala, Sede en Sololá; pretende investigar si el Manual de Funciones, contribuye al fortalecimiento de una buena Administración en un establecimiento educativo privado, como es el Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, en beneficio del personal Técnico-Administrativo de la Institución .Este proyecto o plan de trabajo se orienta a indagar como “El Manual de Funciones fomenta el trabajo en equipo”, sabiendo que, es una herramienta técnica y administrativa, que reúne efectivamente potencialidades individuales, llegando así al éxito de objetivos y metas en el menor tiempo y esfuerzo. Además comprueba si el

trabajo realizado de acuerdo a instrucciones establecidas cumpliendo un organigrama y respetando la jerarquía fomenta en la calidad educativa en dicha entidad.

## **2.7 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **2.7.1 Objetivo General**

Brindar al personal docente y administrativo del establecimiento la oportunidad de actualizar y profundizar sus conocimientos en el ámbito administrativo, mediante la ejecución de programas de capacitación de carácter formal, para elevar su ejercicio docente, investigativo, gestión y administrativo que contribuyan a la búsqueda de calidad educativa.

### **2.7.2 Objetivos Específicos**

- Verificar el nivel de comunicación y niveles jerárquicos entre los miembros del personal técnico-administrativo del Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, Sololá.
- Motivar al personal administrativo para que practiquen el uso de documentos administrativos y el manual de funciones, eficientemente.
- Determinar cómo el Manual de Funciones contribuye en fomenta el trabajo en equipo con la comunidad educativa, en la institución.

## **2.8 Aplicación de Instrumentos**

Para la realización del trabajo de campo en el Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, Sololá fue necesario utilizar metodologías y técnicas que ayudaran para la recabación de información siendo estas las siguientes:

- a) Metodología utilizado: (Cualitativa – cuantitativa- Método de Hanlon).
- b) Técnica utilizada: (Observación, Resumen, cuestionario, entrevistas, fichas bibliográficas).

## **2.9 METAS O RESULTADOS**

- a) Incorporación de nuevas herramientas administrativas con el fin de fortalecer el campo administrativo de la Institución.
- b) Desarrollo de Talleres y monitoreo de trabajo para el personal técnico-administrativo del Instituto ICI, en Panajachel, Sololá.
- c) Solicitud de estabilidad laboral de los docentes, para el buen rendimiento del Desempeño laboral.
- d) Participación efectiva de todos los miembros de la comunidad educativa.
- e) Responsabilidad en un 100% por el personal administrativo.

## **CAPITULO III**

### **DISEÑO DE LA PROPUESTA**

Tomando como punto de referencia las debilidades de la institución se plantea dar solución a uno de los problemas administrativos que se encuentran en el FODA, para ello se sugirió dar una esquematización de la propuesta de solución a la problemática, al Director del instituto con el fin de dar la aprobación a la misma. El Diseño de la propuesta contiene una amplia información de todo el proyecto en general, el por qué se efectuó esa propuesta, en qué consiste, sus objetivos, y contenido principal.

### **3. PRESENTACIÓN**

Como resultado de un proceso de diagnóstico institucional realizado en la institución, tomando los problemas administrativos de acuerdo a un orden para priorizar, surge la pregunta ¿Por qué el personal técnico-administrativo del Instituto ICI, no trabajan en forma ordenada y respetando los niveles jerárquicos? Para lo cual se presenta a continuación la propuesta, que logrará alcanzar la eficiencia en los procesos administrativos, pedagógicos y financieros de la institución.

Es importante y es una oportunidad de hacer énfasis en relación con las políticas y estrategias a favor de una buena administración del centro educativo para el 2,013. Por lo que se aprovecha presentar el proyecto dominado:

“CREACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL USO DE MANUAL DE FUNCIONES AL PERSONAL TÉCNICO-ADMINISTRATIVO, DEL INSTITUTO ICI, EN PANAJACHEL, SOLOLÁ”

#### **3.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración. Según lo establecido en el diagnóstico institucional

el Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, Sololá, carece de un manual de funciones, perjudicando la comprensión de objetivos de la empresa en los colaboradores, duplicidad de funciones, mala comunicación, falta de reconocimiento de autoridad y muchas mas, por ello se contempla la aplicación del presente Plan de Creación y Capacitación del personal Técnico y Administrativo del Instituto de Informática ICI, en Panajachel, Sololá acerca del uso de Manual de Funciones para beneficiar a la institución según su necesidad.

Al implementar el Manual de funciones se convierte en una herramienta de gestión académica-administrativa que permite orientar el buen funcionamiento de la Institución, pues el mismo contribuye a la inducción, adiestramiento y capacitación del personal técnico y administrativo, al empoderamiento para que cada individuo de la organización se proyecte en su puesto de trabajo, al desarrollo administrativo por medio de la división de actividades en cada puesto asignado, propiciando espacios académicos formalmente establecidos, para la formación de docentes-investigadores, acordes a sus campos disciplinarios y orientados al desarrollo del conocimiento, a la propuesta de retos que tiene la educación del nivel medio en el mundo contemporáneo, y a los cambios que requiere nuestra sociedad en su proceso de modernización e internacionalización.

## **3.2 OBJETIVOS**

### **3.2.1 Objetivo General**

Orientar al personal técnico-administrativo del Instituto ICI, en el manejo del manual de funciones, respetando los derechos del trabajador, para que juntos trabajen en forma eficiente.

### **3.2.2 Objetivos Específicos**

- a. Especializar al personal administrativo para el uso correcto del manual de funciones.
- b. Brindar al personal docente, conocimientos básicos sobre funciones, derechos y obligaciones.

- c. Transformar los paradigmas de fomentar la habilidad de herramientas administrativas.

### **3.3 Descripción del Proyecto**

Con la aplicación del FODA, en la Institución se logró establecer las debilidades administrativas que se tienen, tomando en cuenta la mala organización institucional por la mala comunicación y orden jerárquico establecido. Por ello nace la propuesta de crear y aplicar un Manual de funciones que ayudará en la estructura organizacional y funciones propuestas, que constituyen un soporte organizativo de las diferentes operaciones que se realicen en la gestión del Instituto de Computación Informática ICI, en Panajachel, Sololá. Asimismo, las funciones señaladas en el Manual; son orientadoras de las tareas que debe cumplir cada funcionario para el logro de los objetivos señalados en los diferentes planes y programas de trabajo, dejando a criterio de cada dirección la desagregación de funciones en unidades de menor jerarquía y la especificación de tareas de cada funcionario, en el marco de las funciones básicas aquí señaladas y de acuerdo a las normas de organización y de personal establecidas por las unidades competente.

Con una buena aplicación del proyecto se logrará tener una mejor administración en la institución.

### **3.4 Definición del Proyecto**

Los manuales de funciones y de competencias son un instrumento de administración de personal a través de los cuales se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de la Administración.

Teniendo en cuenta la definición de competencias, competencias laborales que son definidas como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público. Igualmente partiendo de las competencias laborales se determinarán con base en el contenido funcional de un empleo, e incluirán los siguientes aspectos:

- Requisitos de estudio y experiencia del empleo,
- Las competencias funcionales del empleo.
- Las competencias comportamentales.

Es asimismo importante contar dentro de la empresa con un área especializada en el estudio de sistemas de la organización o, en su caso, utilizar los servicios de consultoría externa. De cualquier manera, es manifiesta la necesidad de elaborar una guía sobre la actuación individual o por funciones, como consecuencia lógica de intentar un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que en la empresa se llevan a cabo.

Es por lo anterior que se considera necesario que uno de los proyectos inmediatos que se deben emprender en la empresa, es la preparación de un manual de organización que permita dar a conocer o aclarar los objetivos, las políticas a seguir, la estructura y funciones, las técnicas, métodos y sistemas para el desarrollo propio de las funciones de toda empresa.

### 3.5 Contenido de la Propuesta

#### **MANUAL DE FUNCIONES DEL INSTITUTO DE COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA ICI, PANAJACHEL SOLOLÀ.**

##### **OBJETIVO**

El Manual de Cargos y Funciones es una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del recurso humano vinculado a cada uno de los cargos por áreas ocupacionales del Instituto de Computación e Informática ICI, en Panajachel, Sololá. Contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo. Se establecen las funciones y requisitos de los cargos que conforman la planta global de personal en la institución educativa y la correspondencia entre los objetivos y la misión institucional con la mencionada planta. Sus objetivos son:

Cumplir con los preceptos Constitucionales, legales y reglamentarios sobre la necesidad de establecer funciones para los cargos que desempeñen las personas al servicio de la Institución Educativa y los requisitos y responsabilidades, para satisfacer las necesidades institucionales, propende por el logro de la productividad, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a los clientes y contribuir con el logro de la competitividad.

Establecer de manera clara y formal la razón de ser de cada empleo y determinar sus particulares funciones, responsabilidades y requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia laboral.

Servir de insumo para los procesos de inducción, entrenamiento en el puesto de trabajo, evaluación del desempeño y perfiles profesionales requeridos para atender la misión institucional.

##### **RESPONSABLE**

**El Director:** Es el responsable de hacer cumplir lo establecido en el presente Manual.

## **Desarrollo**

### **Organización del manual**

La estructura del Manual de Cargos y Funciones es la siguiente:

- Se incluyen en primera instancia las competencias comunes a todo el personal.
- Los cargos se presenta por Áreas: Directiva, Administrativa, Docente, Servicios Generales.
- Sobre cada cargo se presenta el propósito principal, se hace la descripción de funciones esenciales habilidades, requisitos para el desempeño, referentes a educación y experiencia.

### **Marco de referencia del manual**

- El marco de referencia del Manual de Cargos y Funciones se presenta dentro de los aspectos legales y funcionales y de carácter técnico.

### **Aspectos legales**

Se tomaron en cuenta las normas que tratan sobre las funciones y requisitos de las entidades del sector educativo, entre ellas:

- Ley de Educación Nacional No. 12-91
- Manual de convivencia escolar 2012
- Código de Trabajo
- Ley de servicio Civil
- Constitución Política de la República de Guatemala

### **Aspectos funcionales y técnicos**

Se comunicará a cada empleado las funciones asignadas, con el fin de que responda por el cumplimiento de las mismas de acuerdo con la ley, el reglamento y el Manual. El Proceso de Gestión de la Comunidad, entregará a cada empleado copia de las funciones y competencias determinadas en el presente manual para el respectivo empleo en el momento de la posesión del cargo, cuando el empleado sea ubicado en otra dependencia, se le cambien sus funciones o cuando mediante la adopción o modificación del manual se afecten las establecidas para el empleo. Los jefes inmediatos responderán por la orientación del empleado en el cumplimiento de las mismas.

## Competencias comunes

Las competencias comunes para los diferentes empleos a que se refiere el presente Manual de Cargos y Funciones, son:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos institucionales con eficacia, eficiencia y calidad.
Orientación al cliente interno y externo	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades inherentes a la institución.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información institucional.
Compromiso con la Institución	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas institucionales.

## **Estructura Orgánica**

### **ÓRGANO DE DIRECCIÓN**

- Dirección General.
- Sub - Dirección
- Sub-Dirección Administrativa

### **ÓRGANO DE ASESORÍA**

- Consejo Directivo: Órgano de Dirección

### **ÓRGANOS DE APOYO ACADÉMICO Y EDUCATIVO**

- Coordinadores de Áreas Académicas
- Unidad de Investigación e Innovación Pedagógica.
- Responsable de Laboratorios: Ciencias, Idiomas e Informática y Computación.
- Plana Docente

### **ÓRGANO DE APOYO ADMINISTRATIVO**

- Secretaría
- Contador

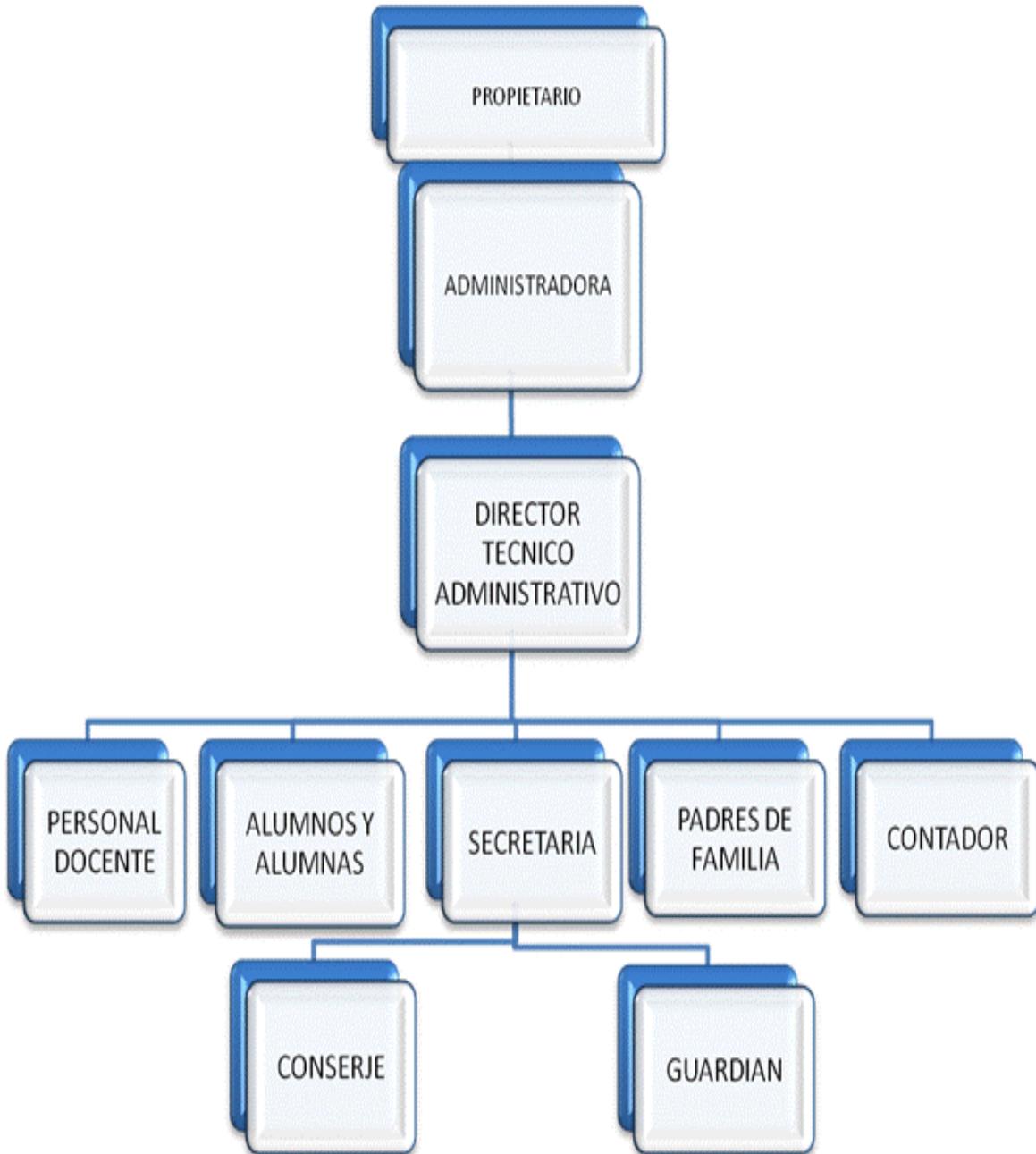
### **DEL PERSONAL DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO**

- Coordinador de personal de servicio y mantenimiento.

### **DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN**

- Comunidad Educativa
- Comités de Aula

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## **Funciones de la institución educativa**

### **Del personal directivo**

#### **Del director general**

##### **Identificación del cargo:**

- Nombre del cargo: Director General.
- Ciclo educacional que sirve: Nivel Medio
- Estamento que forma parte: Personal Directivo.
- Nombre del cargo del jefe directo: Director
- Lugar de trabajo Instituto ICI

##### **Funciones y Objetivos:**

##### **Funciones generales del cargo:**

- El Director General es un docente directivo, propuesto por el propietario de la institución, tiene la responsabilidad de planificar, formular, coordinar, ejecutar, dirigir, supervisar y evaluar el Proyecto Educativo, El Plan Anual de Trabajo y todas las actividades educativas del instituto.
- Es el representante legal de la institución ante los organismos oficiales, entidades locales y comunidad en general.
- El cargo se ejerce a tiempo completo.

##### **Objetivo general del cargo:**

- Planifica, organiza, programa, coordina, ejecuta, dirige, supervisa y evalúa todas las actividades educativas del instituto.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos educacionales e institucionales a fin de brindar un servicio educativo eficiente y de calidad

##### **Funciones específicas:**

##### **En materia de planeación:**

- Dirigir, controlar y evaluar las actividades de planeación del Instituto Tecnológico, de conformidad con los objetivos, políticas y lineamientos establecidos por el MINEDUC

- Dirigir la elaboración del Programa Operativo Anual, el anteproyecto de presupuesto y plan de Inversiones del Instituto Tecnológico, con base en los lineamientos establecidos para tal fin y proponerlos a la Dirección General para su autorización y en lo que corresponda a la Junta Directiva.
- Elaborar, difundir y actualizar los manuales administrativos, con previa autorización del propietario.
- Formular y proponer al propietario, para su aprobación y la implementación de nuevas carreras tecnológicas, según las necesidades de la región.
- Elaborar y modificar en su caso, los planes y programas de estudio y establecer los procedimientos de acreditación y certificación para someterlos a la autorización del MINEDUC
- Plantear a la Junta Directiva la actualización de la estructura orgánica del Instituto Tecnológico, tomando en cuenta el crecimiento de la demanda educativa y las prioridades de la región.
- Implementar las estrategias y procedimientos para el logro de los objetivos y metas institucionales considerando las propuestas y planteamientos de las Unidades Sustantivas del Instituto Tecnológico.
- Validar la información de las estadísticas del Instituto Tecnológico para la planeación de servicios educativos.

#### **En materia de Recursos Humanos**

- Someter a la aprobación de la Junta Directiva los proyectos de reglamentos y condiciones generales de trabajo del Instituto, así como expedir los manuales necesarios para su funcionamiento.
- Dirigir y controlar la integración y administración de los recursos humanos del Instituto Tecnológico de conformidad con la normatividad vigente.
- Promover la difusión de las normas y lineamientos que regulen el funcionamiento del Instituto Tecnológico y asegurarse de su observancia.
- Establecer los procedimientos de ingreso, permanencia y promoción del personal conforme lo estipulado en el Decreto y a los Reglamentos que expida la Junta Directiva.

- Verificar que se mantengan actualizadas las plantillas y nóminas que integran los recursos humanos de la Institución.
- Proponer a la Junta Directiva las modificaciones a la organización académica-administrativa necesarias para el buen funcionamiento del Instituto Tecnológico.
- Promover los programas de capacitación y actualización del personal técnico, docente y administrativo.
- Vigilar que la prestación del trabajo y actividades del Instituto Tecnológico se desarrolle en condiciones de seguridad, higiene y medio ambiente, conforme a las disposiciones de la materia.
- Realizar actividades que propicien el buen clima organizacional del Instituto.
- Autorizar la contratación de servicios diversos.

#### **En materia de Recursos Financieros**

- Ejercer y controlar el presupuesto anual Autorizado para la Institución.
- Presentar trimestralmente los Estados Financieros a la Junta Directiva.
- Aprobar y verificar el envío de los informes financieros a las instancias correspondientes.
- Autorizar la documentación soporte que justifique los gastos ejercidos en el Instituto Tecnológico y remitirlos a las instancias correspondientes.
- Ejercer y comprobar los ingresos propios del Instituto Tecnológico, conforme las normas y procedimientos aplicables.
- Gestionar los apoyos para financiamiento alternos destinados a la realización de proyectos y desarrollo de la Institución.

#### **En materia de Recursos Materiales y servicios**

- Optimizar la utilización de los recursos materiales disponibles para el Instituto Tecnológico.
- Solicitar a la Junta Directiva autorización para efectuar adquisiciones extraordinarias de equipo o instrumentos indispensables en la realización de las actividades propias del Instituto Tecnológico.

- Establecer el Sistema de Inventario que integre el registro y control de los bienes muebles del Instituto Tecnológico.
- Proponer a la Junta Directiva la baja de equipos y activos fijos deteriorados o en desuso del Instituto Tecnológico.
- Aprobar el Programa de Adquisiciones y Mantenimiento del Instituto Tecnológico.
- Autorizar la adquisición material de oficina y de mantenimiento atendiendo las reglas respectivas para su ejercicio.
- Determinar el Programa de Mantenimiento y Servicios Generales y asegurarse que se ejecute de acuerdo a los lineamientos diseñados.
- Asegurar mediante los instructivos de seguridad y medio ambiente que el uso y mantenimiento de la infraestructura física, mobiliario y equipo, se realice atendiendo a las instrucciones de la materia.
- Instrumentar el Sistema para la Detección y Extinción de Incendios al tipo y grado de riesgo, conforme a las disposiciones vigentes de la materia.

#### **En materia académica**

- Planear, dirigir, controlar y evaluar las actividades académicas del Instituto Tecnológico de conformidad con los objetivos, políticas y lineamientos establecidos por el MINEDUC
- Dirigir y controlar la aplicación de los planes y programas de estudio, apoyos didácticos y técnicas e instrumentos para la evaluación del aprendizaje en el Instituto Tecnológico, conforme a los lineamientos técnicos y metodológicos establecidos por el MINEDUC.
- Supervisar que el proceso de enseñanza-aprendizaje se realice con los apoyos necesarios de medios y materiales didácticos.
- Evaluar la eficiencia y desempeño de los docentes, tomando en consideración los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Propiciar el desarrollo de eventos académicos que sirvan de foros de expresión e intercambio de las actividades docentes.

- Analizar y, en su caso, aprobar las propuestas de los candidatos seleccionados a participar en cursos de actualización y posgrado.
- Aprobar el calendario de reuniones de las academias de los docentes.

#### **En materia de Investigación**

- Planear, dirigir y controlar el desarrollo en el Instituto Tecnológico de los proyectos de investigación científica y tecnológica que permitan el avance del conocimiento, el desarrollo de la enseñanza pedagógica y el mejor aprovechamiento social de los recursos naturales, conforme a los lineamientos técnicos y metodológicos establecidos por la Dirección general de Institutos Tecnológicos.
- Comunicar mediante informe detallado a la Junta Directiva los avances y en su caso, los resultados de los proyectos de investigación científica y tecnológica que se desarrollen en el Instituto.
- Establecer el programa de formación de investigadores en el área de Ciencia y Tecnología.
- Impulsar la participación de los alumnos en el desarrollo de la investigación científica y tecnológica al interior y exterior del Instituto Tecnológico.

#### **En materia de vinculación**

- Establecer y proporcionar los servicios de asesoría, elaboración de proyectos de desarrollo de prototipos, Paquetes Tecnológicos y Capacitación Técnica a los sectores público, privado y social que le soliciten.
- Organizar y desarrollar programas de intercambio académico y colaboración profesional con organismos e instituciones culturales, educativas, científicas o de investigación nacionales y extranjeras.
- Promover y dirigir el desarrollo de las actividades cívicas, sociales, culturales, deportivas y recreativas del Instituto Tecnológico, así como las de Vinculación y Orientación Educativa.
- Atender las solicitudes de audiencia de la comunidad escolar en general.
- Promover y dirigir el desarrollo de las actividades de vinculación del Instituto Tecnológico con el sector productivo de bienes y servicios de la región.

- Detectar áreas de oportunidad en los sectores público, privado y social a través de las reuniones de promoción y colaboración programadas que impacten en el logro de los objetivos del Instituto.
- Aprobar el programa de visitas de los docentes a las empresas.

### **En materia de Servicios Escolares**

- Dirigir y supervisar el Sistema de Control Escolar del Instituto Tecnológico de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- Regular los procedimientos de selección e ingreso de los alumnos y establecer las normas para su permanencia en el Instituto Tecnológico.
- Organizar y desarrollar programas permanentes de servicio social para los alumnos y pasantes.
- Supervisar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias respecto a la escolaridad de los alumnos del Instituto.
- Vigilar que los procesos de titulación de los alumnos en las diferentes opciones reconocidas por la normatividad, se realicen con apego a la misma.
- Aprobar la designación de los sinodales para la realización de los exámenes profesionales.

### **Supervisión y Relación con Otros Cargos:**

#### Supervisión recibida:

- Es supervisado por el Supervisor Educativo del Distrito Escolar al que pertenece la institución.

#### Supervisión ejercida:

- Supervisa las funciones, deberes y tareas del:
  - Personal Técnico-Administrativo
  - Personal Docente.

Relación con otros cargos:

- Mantiene coordinación directa con el Sub-director, personal administrativo y personal Docente. Así mismo mantiene frecuente contacto con todos los estamentos de la Comunidad Educativa.

➤ **Requerimientos del Cargo:**

➤ Características profesionales:

La persona que desempeñe este cargo debe ser profesor, y debe tener:

- Grado académico en Educación: PEM. Profesor de Enseñanza Media
- Licenciatura en Administración Educativa.
- Estudios actualizados en materia técnico - pedagógicos.

➤ Actitudes y valores personales:

- El Director General debe ser una persona muy comprometida, con profunda actitud de servicio en la tarea educativa; además debe poseer virtudes de equidad y justicia y con un sano equilibrio emocional y psicológico para tomar buenas y oportunas decisiones.
- Debe mostrar oportuna sencillez, acogida y disponibilidad para el diálogo y el trabajo.
- Debe dar testimonio de vida y de fe, identificándose con la axiológica del instituto.

➤ Requerimientos de salud:

- El docente que ocupe el cargo de Director General tendrá una excelente salud física que le permita realizar sus tareas extraescolares. Asimismo, debe gozar de una buena salud mental y emocional a fin de que su actuar y sus decisiones sean justas, equilibradas y dentro de la razón.

➤ **SUB DIRECTOR ACADEMICO**

➤ **Función General**

Dirigir y controlar la aplicación de los planes y programas de estudios de las carreras que se imparten en el Instituto Tecnológico, así como de los apoyos didácticos y las técnicas e instrumentos para la evaluación del aprendizaje, promoviendo el desarrollo de los programas de superación y actualización del personal docente, así como de la investigación científica y tecnológica, que se realicen en el Instituto.

➤ **Funciones específicas**

- Participar en la detección de necesidades de servicios de educación superior tecnológica en la región.
- Proponer objetivos, metas y actividades relacionadas con la docencia, investigación y vinculación con el sector productivo, al Director General para la integración del programa operativo anual del Instituto Tecnológico.
- Solicitar recursos humanos, financieros, materiales y servicios requeridos para la operación del programa operativo anual de la Subdirección Académica del Instituto Tecnológico.
- Coordinar la integración del anteproyecto de presupuesto de la Subdirección Académica y presentarlo al Subdirector de Planeación y Evaluación del Instituto Tecnológico.
- Participar en las acciones de evaluación programática presupuestal que se realicen en la Subdirección Académica a su cargo.
- Participar en la integración de la información estadística relacionada con la Subdirección Académica.
- Presentar al Director del Instituto Tecnológico propuestas para la construcción y equipamiento de espacios educativos a su cargo.
- Fungir como miembro del comité de planeación del Instituto Tecnológico.
- Integrar el Comité Académico del Instituto Tecnológico de acuerdo a los procedimientos establecidos y fungir como presidente del mismo y promover su funcionamiento.
-

## ➤ **DE LA SECRETARIA GENERAL**

### ➤ **Identificación del Cargo:**

- Nombre del cargo: Secretaria General.
- Ciclo educacional que sirve : Nivel Medio
- Estamento que forma parte: Personal de Apoyo Administrativo.
- Nombre del cargo del jefe directo: Director General
- Lugar de trabajo : Instituto ICI

### ➤ **Funciones y Objetivos:**

#### ➤ Funciones generales del cargo:

- Organiza y coordina las labores y apoyo administrativo que requiere la organización del Instituto.
- Custodia el sello oficial del Director General y Secretaría General.
- Dirige la actividad de la Secretaría del Instituto, bajo la coordinación y supervisión del Director General a través del personal adscrito a él.

#### ➤ Objetivo general del cargo:

- La Secretaría General bajo la coordinación y supervisión del Director General, es el responsable inmediato de la gestión documentaria, archivos de estudios y de los libros oficiales de los mismos.
- Se encarga de recibir y contestar toda la correspondencia del colegio.

#### ➤ Funciones específicas:

- Redacta y digita la documentación oficial que le asigne la Dirección General y Dirección de Estudios para el trámite legal.
- Atiende, orienta e informa a los usuarios en el trámite de sus gestiones y en el servicio de comunicaciones.
- Mantiene actualizado el archivo e inventario de la Dirección, Secretaría y dependencias.
- Vela por la seguridad, conservación y mantenimiento de los bienes así como del buen uso del material de oficina.
- Recepción de las solicitudes y remite los expedientes relacionados con el alumnado, constancias, certificados, etc.

- Es responsable de la correcta inscripción de los datos de los alumnos, en el Instituto.
- Concerta las entrevistas del Director General con profesores, padres de familia, alumnos y otras personas.
- Realiza las demás funciones afines al cargo que le asigne la Dirección.

**Deberes del Cargo:**

Deberes, tareas y actividades diarias:

- Revisa diariamente su agenda y la del Director General, recordando los compromisos que tiene durante el día.
- Se encarga de la emisión de la correspondencia.
- Recepción de documentos de mesa de partes, registrando la fecha de recepción.
- Archiva correspondencia.

Deberes y tareas periódicas:

- Verifica y visa constancias de estudios.
- Mantiene actualizado el Escalafón Interno.
- Cumple con las disposiciones emanadas por el Director General.
- Registra los asuntos que se presentaron durante la ausencia del Director General.
- Apoya en las diferentes actividades programadas y organizadas por el Instituto.

Deberes y tareas ocasionales:

- Proyecta Resoluciones y Decretos Directorales.
- Actualiza el Periódico Mural de su área.
- Ordena la biblioteca del Director General.

**Supervisión y Relación con Otros Cargos:**

Supervisión ejercida:

- No tiene personal a cargo.

Relación con otros cargos:

- Mantiene permanente contacto laboral, sin que ello implique una relación de supervisión o dependencia con las Coordinaciones y el Departamento de Impresiones.

➤ **Requerimientos del Cargo:**

Características profesionales:

- La persona que desempeñe este cargo debe ser titulada en Secretariado y poseer conocimientos actualizados en Computación.
- La Secretaria debe mostrar una personalidad adecuada, amoldándose al ambiente de la oficina; pondrá en práctica la cortesía que es el complemento del trato, demostrar pulcritud no sólo en su persona sino en la calidad de su trabajo.

Actitudes y valores personales:

- La Secretaria, debe mostrarse agradable en el trato y elaborar con entusiasmo y vivacidad su trabajo.
- Debe ser discreto tratando asuntos confidenciales y hasta personales; anticipándose a las necesidades, recordando que toda labor requiere un esfuerzo.
- Será eficiente en las tareas encomendadas.
- No tratará de eludir responsabilidades.
- Tendrá iniciativa propia, demostrando que tiene confianza en sus posibilidades.
- Debe hacer gala de honestidad, evitando la hipocresía, la calumnia, la envidia, etc.
- Mostrará lealtad al Instituto, al Director, a sus compañeros de trabajo y así mismo.

Requerimientos de salud:

- Es de suma importancia la presentación de un Secretaria; debe sentirse segura, guiada por las reglas higiénicas.
- Su estado de salud debe ser óptimo para desarrollar eficientemente su trabajo. Este a la vez se verá reflejado en su labor, pues debe ser satisfactorio.

## ➤ DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

### **Identificación del Cargo:**

- Nombre del cargo: Contador
- Ciclo educacional que sirve : Nivel Medio
- Estamento que forma parte: Personal de Apoyo Administrativo.
- Nombre del cargo del jefe directo: Director.
- Lugar de trabajo: Instituto ICI

### **Funciones y Objetivos:**

#### **Funciones generales del cargo:**

- Planifica, organiza, dirige, coordina, ejecuta, controla y evalúa todo el sistema económico del Instituto.
- Asesora a la Dirección en asuntos de su competencia.
- Prepara los estados y análisis sobre la gestión contable y financiera de acuerdo a la ejecución presupuestal del sistema.
- Estudia y analiza el avance presupuestario y propuestas de modificaciones.
- Emite dictámenes y opiniones técnicas sobre asuntos de carácter financiero y contable.
- Informa mensualmente sobre el estado de las actividades económicas.
- Presenta a fin de año los balances correspondientes a egresos e ingresos.

#### **Objetivo general del cargo:**

- El Jefe del departamento de Contabilidad controla todas las operaciones de la Institución, así como el registro y contabilidad de la misma.
- Supervisar las entradas y salidas de dinero en base a las fichas, facturación o abonar en las cuentas de los proveedores, extender recibos y hacer el trámite de cobro.
- Dispondrá de la información necesaria, Balance General y los Estados Financieros, cuando el Director del Instituto lo solicite.

#### Funciones específicas:

- Lleva al día la información contable y el registro en los libros y auxiliares correspondientes.
- Confecciona los partes diarios de fondos y presupuestos, documentos, fuentes.
- Efectúa los pagos de las obligaciones contraídas en las fechas indicadas.
- Conserva e implementa los archivos de documentación contable.
- Lleva el control de los cheques girados y dinero en efectivo.
- Vela por la seguridad, conservación y mantenimiento de los bienes así como del buen uso del material de oficina.

#### ➤ Deberes del Cargo:

#### Deberes, tareas y actividades diarias:

- Presenta un estado de cuenta actualizado.
- Registra la documentación a los libros contables.
- Mantiene al día todos los libros de caja.
- Archiva la documentación recibida.
- Coordina con Tesorería sobre los ingresos.
- Revisa cada una de las tareas desarrolladas.

#### Deberes y tareas periódicas:

- El Contador con 07 (siete) días de anticipación elabora las planillas de pago, y presenta al Director el monto total de las mismas con documento justificatorio.
- Preparará mensualmente los Estados Financieros; formulándose un presupuesto anual que se compare con los resultados obtenidos.
- La verificación de la existencia y propiedad de los activos fijos en listados e inventariados deberán hacerse anualmente.
- Realiza la conciliación bancaria de las diversas cuentas que han tenido movimiento.
- Calcula el pago de quincenas de trabajadores que lo soliciten.

#### Deberes y tareas ocasionales:

- Preparación de expedientes para trámites con entidades bancarias y comerciales.
- Preparación de informes a solicitud del Director.

- Prepara las constancias de trabajo del personal contratado.

Supervisión y Relación con Otros Cargos:

Supervisión recibida:

- Es supervisado por el Director General del Instituto.

Supervisión ejercida:

- Supervisa los deberes, tareas o actividades del Tesorero y del Practicante.

Relación con otros cargos:

- Mantiene permanente relación laboral con el Tesorero del Instituto.

➤ **Requerimientos del Cargo:**

Características profesionales:

- La persona que desempeñe el cargo de Jefe del Departamento de Contabilidad debe poseer Estudios Superiores de Contabilidad o ser un Profesional Técnico en Contabilidad, tener una experiencia mínima de 03 años; así como tener conocimiento amplio de los conceptos básicos de la Contabilidad.

Actitudes y valores personales:

- El Jefe del Departamento de Contabilidad debe ser una persona consciente de la responsabilidad que tiene para ejercer esta profesión.
- Debe ser discreto guardando información confidencial y anticipándose a las necesidades, recordando que toda labor requiere un esfuerzo.
- La actitud del Jefe de Contabilidad con los Contadores Públicos ha de inspirarse en una franca y cordial cooperación.

Requerimientos de salud:

- Su estado de salud debe ser óptimo para desarrollar eficientemente su trabajo; por lo que debe ser psicológicamente hábil.
- Evitará en todo momento el stress y/o cansancio.

## ➤ DEL PERSONAL DOCENTE

### EL PROFESOR DE AULA / ÁREA

Identificación del Cargo:

- Nombre del cargo: Profesor de Aula / Área / Asignatura.
- Ciclo educacional que sirve: Educación Media
- Estamento que forma parte: Personal Docente.
- Nombre del cargo del jefe directo: Director.
- Lugar de trabajo: Instituto de Computación Informática "ICI".

Funciones y Objetivos:

Funciones generales del cargo:

- El Profesor de aula, área y asignatura es el educador del Instituto que por su especialización en un determinado nivel educativo y materia, se encarga de la conducción y dirección del aprendizaje y del fomento y practica de las virtudes humanas.
- El Profesor debe estar plenamente identificado e integrado a los principios y axiología del Instituto para transmitir los valores.

Objetivo general del cargo:

- Conduce en forma directa el proceso de aprendizaje y el fomento de los valores.
- Planifica, organiza, programa, desarrolla y evalúa sistemáticamente la actividad docente de su especialidad procurando en todo momento el logro de los objetivos académicos e institucionales

Funciones específicas:

- Participa en la elaboración, ejecución y evaluación del Proyecto de Desarrollo y Proyecto Curricular del Centro.
- Diseña procesos de aprendizaje y materiales que susciten el interés de sus alumnos.
- Planifica, implementa y aplica estrategias metodológicas activas en la dirección del aprendizaje para lograr eficientemente los objetivos curriculares y los principios del Proyecto Educativo.
- Fomenta e internaliza en sus alumnos los valores morales.

- Asiste y participa en acciones programadas de investigación y Proyectos Educativos, así como en eventos de actualización profesional organizado por el Instituto y otras instituciones.
- Detecta y propone alternativas de solución con relación a problemas de rendimiento académico y disciplinario.
- Mantiene actualizada la documentación pedagógica y administrativa de su responsabilidad.
- Coordina y colabora con los profesores tutores manteniéndolo informado sobre el rendimiento académico y disciplina de los educandos.
- Prepara su material educativo y organizar los ambientes del aula con la colaboración de los educandos.
- Considera en su carpeta didáctica, para su uso en la dirección del aprendizaje, la bibliografía, del profesor y del alumno, que para su especialidad existe en la biblioteca.
- Debe mantener un trato alturado con los Padres de Familia evitando compromisos que afecten la imagen institucional y personal.

#### Deberes del Cargo:

#### Deberes, tareas y actividades diarias:

- Es puntual y cumple con el horario asignado, dejando constancia de ello en el registro correspondiente.
- Prepara y dirige las clases según las normas del Instituto
- Mantiene el buen trato con los alumnos.
- Orienta y atiende a los educandos y vela por su seguridad durante el tiempo que permanezca en el Instituto.
- Realiza acciones de orientación y bienestar del educando.
- Mantiene una buena presentación personal y un lenguaje adecuado a su cargo.
- Toma la asistencia de los alumnos registrándola en la fecha correspondiente.
- Llevar al día la hoja de aula y de ocurrencia que existe en cada aula.
- Mantiene buenas relaciones con el personal, padres de familia y alumnos.
- Mantiene el orden y la disciplina en el aula a fin de garantizar un clima de estudio y trabajo que permita el desarrollo eficiente de las labores escolares.

- Es constantemente exigente con los alumnos pero siempre dispuesto a escucharlos con un trato justo y equilibrado.
- Evalúa formativamente las clases diarias recogiendo constantemente información sobre el desarrollo del proceso.
- Informa a los alumnos acerca del avance hacia la adquisición de las competencias previstas en cada área o asignatura.
- Atiende oportunamente a los alumnos que presentan dificultad de aprendizaje.
- Contribuye y vela por la buena conservación, mejoramiento y limpieza de la infraestructura, mobiliario, material didáctico y bibliográfico del Instituto.

Deberes y tareas periódicas:

- Participa en jornadas pedagógicas de análisis de asuntos curriculares y jornadas de trabajo y estudio acerca del Proyecto de Desarrollo Institucional.
- Participa decididamente en actividades y ceremonias cívicas, religiosas y académicas del Instituto.
- Durante los periodos de planificación trabaja en tareas y proyectos que le sean asignados.
- Entrega la programación curricular en la respectiva coordinación académica en forma oportuna.
- Diseña los instrumentos evaluativos necesarios durante el proceso.
- Integra los comités de actividades extracurriculares, participando en la planificación, organización, ejecución y evaluación de su Plan de Trabajo.
- Respeta y cumple el cronograma de exámenes que programa y se establecen en cada periodo académico.
- Entrega oportunamente a la Coordinación Académica los instrumentos de evaluación para su revisión antes de ser aplicados.
- Revisa y entrega las pruebas de los alumnos dentro del plazo de 48 horas a partir de la aplicación de la evaluación revisando con ellos las pruebas a fin que ellos puedan conocer sus errores.
- Atiende consultas y aclara dudas de alumnos y padres de familia con respecto a las evaluaciones y corrección de las pruebas.

- Entrega las notas en sus registros oficiales en la fecha y/o plazo que señala la Coordinación Académica.
- Realiza un estudio y análisis estadístico de los resultados de las evaluaciones aplicados en cada periodo interpretando los datos a fin de tomar las medidas correctivas del caso en función a las competencias logradas por los alumnos.
- Planifica y ejecuta las actividades de recuperación de los alumnos que no hubieran logrado las competencias requeridas en el momento oportuno.
- Asiste y participa en la asamblea de docentes citados por la coordinación académica y órganos de dirección.
- Recibe y cita a los alumnos y familias en las horas previstas y en el horario establecido a fin de darle a conocer la realidad educacional y disciplinaria del alumno y de buscar soluciones a las dificultades presentadas.
- Realiza acciones de recuperación y nivelación académica así como participa del proceso de subsanación y recuperación de cursos.
- Se actualiza y se capacita en asuntos de su competencia y funciones.
- Coordinar con el personal auxiliar de educación las diversas actividades a realizarse, manteniendo un trato justo y valorativo permitiendo que sus proyecciones personales sean efectivas.
- Brindará informes de rendimiento académico de los alumnos

Deberes y tareas ocasionales:

- Integra comisiones especiales de trabajo y colabora con la Dirección General del colegio en acciones que permitan el logro de los objetivos generales y específicos.
- Participa en la capacitación y orientación de la familia y de la comunidad.
- Participa en acciones de promoción educativa comunal.
- Entrega en forma oportuna y precisa la documentación e información requerida por la Coordinación Académica.
- Soluciona en primera instancia, con el alumno y/o padres de familia cualquier problema de índole académico y disciplinario.
- Asiste a reuniones de padres de familia cuando su coordinador lo solicite.

- Realiza visitas domiciliarias en cumplimiento de sus funciones cuando el caso lo requiera y con el visto bueno del coordinador.

➤ Supervisión y Relación con Otros Cargos:

Supervisión recibida:

- Es supervisado por el Coordinador Académico de Nivel y el Director de Estudios.

Supervisión ejercida:

- Por pertenecer a un órgano de ejecución el profesor no ejerce supervisión a ningún trabajador del Instituto.

Relación con otros cargos:

- Debe mantener constante coordinación con los profesores tutores y los auxiliares de educación.

Requerimientos del Cargo:

Características profesionales:

La persona que desempeñe el cargo de Profesor debe tener:

- Grado Académico en Educación: Profesor en Enseñanza Media.
- Poseer conocimientos actualizados en cuanto a sistemas de evaluación, estrategias metodológicas y programas educativos innovados.
- Tener cualidades de organización, iniciativa, liderazgo, alto sentido de responsabilidad y sentirse identificado y comprometido con los principios y lineamientos del Instituto

Actitudes y valores personales:

El Profesor debe poseer:

- Vocación para la pedagogía
- Vocación de entrega y servicio
- Sentido de equidad y justicia en los juicios y toma de decisiones.
- Un estado de ánimo alegre y acogedor y disponibilidad con todos.
- Tener apertura y abierto al diálogo.
- Valores y virtudes cristianas.

Requerimientos de salud:

- El docente que ocupe este cargo debe tener una excelente salud física y mental capaz de desarrollar las actividades permanentes que les exige el cargo.
- Mostrar dominio de sí mismo.

➤ **Funciones del equipo de convivencia y disciplina**

- Orientar y controlar el comportamiento de los alumnos, inspirados en los valores que sustentan el ideario de la Institución Educativa.
- Encausar y educar a los alumnos en una sana formación moral y de buenas costumbres, incidiendo en la formación de hábitos de respeto, cooperación y solidaridad.
- Velar por el fiel cumplimiento de las normas de conducta y comportamiento.
- Controlar la asistencia, puntualidad y presentación de los alumnos, vistiendo correctamente el uniforme escolar.
- Atender al padre de familia o apoderado que asiste a la Institución Educativa a justificar la inasistencia al plantel de su hijo o pupilo.
- Evaluar la conducta de los alumnos e informar sobre los resultados logrados en cada bimestre y al finalizar el año.
- Orientar a los alumnos en los conocimientos básicos de defensa civil, como símbolos y señales que identifican las rutas de escape y zonas de seguridad y peligro de la planta física de la Institución Educativa.
- Tener debidamente informado al Director de toda actividad extraña observada en el alumnado, ya sea de carácter social o moral.
- Controlar la asistencia del personal docente a clases, e informar oportunamente a los Sub-Directores en caso de la inasistencia.
- Elaborar el informe anual de la labor cumplida en la Coordinación.

➤ **Funciones del responsable del área de informática y sistemas**

- Instalar los sistemas para las diferentes áreas de la Institución.
- Mantener y actualizar los sistemas elaborados.
- Reparar, actualizar y emitir los reportes del sistema de control de asistencia de personal.

- Ingresar, modificar y actualizar el sistema de notas
- Elaborar la estadística de rendimiento académico e imprimir las tarjetas de información.
- Elaborar e imprimir actas y nóminas
- Administrar la red interna del colegio y del servicio de Internet.
- Administrar los correos electrónicos de la Institución.
- Elaborar, mantener y actualizar la página web de la Institución Educativa.
- Asesorar la compra de equipos y suministros de cómputo.
- Instalar, mantener y reparar el software y hardware en todos los equipos de cómputo de la Institución Educativa.
- Elaborar y elevar el informe anual del servicio a su cargo
- Recibir bajo inventario el material e instalación del sistema.

➤ **Del personal de servicio y mantenimiento**

Son funciones básicas del coordinador del personal de servicio y mantenimiento.

Supervisar al personal a su cargo, organizando sus labores y vigilando que las cumplan debidamente y mantener informado al Director de cualquier irregularidad que acontezca durante el día y noche.

- El encargado de atender la mesa de partes, es responsable de registrar los ingresos de la documentación dirigida a la Institución Educativa.
- El conserje, es responsable de llevar y recabar la correspondencia oficial.
- Los porteros, son responsables de vigilar la entrada y salida del personal, material e implementos de la Institución Educativa y público en general.
- Los guardianes, son los responsables de mantener, vigilar y cuidar la seguridad del local.
- Los vigilantes deben informar a la Dirección de las conductas del personal del Instituto que contradicen con las funciones para las cuales fueron contratados.
- Tienen prohibido solicitar dinero, especies a los alumnos y/o padres de familia.

- El personal de limpieza y mantenimiento, es responsable de mantener limpia la Institución Educativa, velando por la buena conservación del mobiliario y enseres de las oficinas.

### ➤ **DEL GUARDIAN**

Identificación del Cargo:

- Nombre del Cargo: guardián
- Ciclo educacional que sirve: Educación Secundaria.
- Estamento que forma parte: Personal de Mantenimiento y Servicio.
- Nombre del cargo del jefe directo: Director General.
- Lugar de trabajo: Instituto de Computación Informática "ICI"

Funciones y Objetivos:

Funciones generales del cargo:

- El guardián es el responsable de la guardianía y seguridad del local escolar y de las personas que en él trabajan.
- Su cargo exige gran celo, conocimiento preciso y exacto de las consignas, disposiciones y valor personal, puesto que de su atención y actividad en un momento dado dependen, la integridad del personal y seguridad del edificio.

Objetivo general del cargo:

- Cuidar, controlar y brindar seguridad a las personas que laboran en el instituto, así como a los bienes y edificio escolar, vigilando la parte interior y exterior impidiendo que se realicen u ocurran actos irregulares.

Funciones específicas:

- Realiza tareas de portería y vigilancia del local.
- Verifica y controla el ingreso y salida del personal. En el turno nocturno, no permite el ingreso de personas ajenas a la institución.
- Atiende las llamadas telefónicas, anotando en su cuaderno los mensajes recibidos.
- Lleva al día el cuaderno de partes y ocurrencias, registrando todos los hechos sucedidos durante su turno de trabajo.

- Verifica que las diferentes puertas de ingreso y salida del local estén debidamente cerradas.
- En la hora debida debe poner en servicio el alumbrado eléctrico de todo el local, verificando que los focos estén en buenas condiciones.
- Verifica y controla el ingreso y salida de bienes y objetos.
- Atiende y brinda información a las personas que lo soliciten.

#### Deberes del Cargo:

##### Deberes, tareas y actividades diarias:

- Registra en el cuaderno de partes todos los asuntos o hechos ocurridos durante su turno.
- Vigila el local escolar tanto dentro como fuera del mismo.
- Realiza limpieza y mantenimiento de los ambientes, equipos y bienes a su cargo.
- Recepción de material o documentación que pudiera llegar durante su turno.
- No abandona su puesto de trabajo antes de ser relevado. No se deja relevar si no por quien corresponde u otro con la autorización expresa del Director.
- Durante su servicio no debe distraerse en otras actividades que no tienen nada que ver con su cargo.
- Demuestra aseo y buena presencia personal.

##### Deberes y tareas periódicas:

- Informa periódicamente al Director sobre los hechos de su turno.

##### Deberes y tareas ocasionales:

- Comunica al Director sobre la visita de autoridades o personas notables.
- Colabora con el personal cuando se le requiera en actividades que se realizan dentro y fuera del Instituto.

#### Supervisión y Relación con Otros Cargos:

##### Supervisión recibida:

- Es supervisado por el Director General del instituto.

##### Supervisión ejercida:

- No ejerce supervisión alguna.

##### Relación con otros cargos:

- Mantiene relación con todo el Personal del instituto.

Requerimientos del Cargo:

Características profesionales:

- La persona que ocupe este cargo debe tener estudios primarios mínimo completos.

Actitudes y valores personales:

- La persona que ocupe este cargo debe ser de confianza y responsable, cordial, disponible, con vocación de servicio y comprometido con los principios del instituto.

Requerimiento de salud:

- Debe poseer buena salud física y mental que le permita asistir al centro educativo en forma permanente y estar en condiciones de asistir en horas extraordinarias.

#### ➤ **DEL RESPONSABLE DE ASEO Y LIMPIEZA**

Identificación del Cargo:

- Nombre del Cargo: Responsable del Aseo y Limpieza.
- Ciclo educacional que sirve: Educación Secundaria.
- Estamento que forma parte: Personal de Mantenimiento y Servicio.
- Nombre del cargo del jefe directo: Director
- Lugar de trabajo: Instituto de Computación Informática "ICI"

Funciones y Objetivos:

Funciones generales del cargo:

- Tiene por función general realizar las labores de aseo y limpieza, mantenimiento y conservación de todos los ambientes, muebles, equipos, del local escolar.

Objetivo general del cargo:

- El personal de servicio que ocupe este cargo se responsabilizará de organizar, preparar, desarrollar y controlar todas las acciones de limpieza, mantenimiento y conservación de la infraestructura, mobiliario del Instituto, a fin de garantizar un servicio educativo con higiene y orden, creando un ambiente de estudio agradable y de buena salud.

#### Funciones específicas:

- Realiza tareas de limpieza en los diferentes ambientes, antes y después de la jornada escolar.
- Mantiene limpio y en orden veredas, pasadizos, escaleras y patio.
- Permanentemente limpia los diferentes servicios higiénicos del colegio.

#### Deberes del Cargo:

##### Deberes, tareas y actividades diarias:

- Limpia todos los ambientes del local escolar, tanto en la parte interna como externa.
- Recoge la basura del colegio y la entrega al carro recolector de la municipalidad.
- Realiza tareas que se le indiquen en el acto.
- Cuida y guarda sus herramientas y materiales de limpieza.

##### Deberes y tareas periódicas:

- Solicita con la debida anticipación las herramientas y material de limpieza necesaria.
- Limpia los vidrios de las ventanas de los diferentes ambientes del instituto.
- Colabora con el profesor en el ordenamiento de las aulas.
- Limpia, arregla y ordena la azotea del local.
- Pinta los ambientes que se le indiquen.

##### Deberes y tareas ocasionales:

- Realiza labores de jardinero y guardianía.
- Realiza trabajos de embalaje y distribución de material.
- Traslada muebles, enseres u otros objetos.
- Arregla los deterioros del Instituto.
- Realiza labores de gasfitería y arreglo de sanitarios.
- Colabora en el control de ingreso y salida de alumnos.

#### Supervisión y Relación con Otros Cargos:

##### Supervisión recibida:

- Es supervisado por el Director General, Director de Estudios y Personal Jerárquico.

##### Supervisión ejercida:

- No ejerce supervisión alguna.

Relación con otros cargos:

- Se relaciona directamente con el electricista y guardián.

Requerimientos del Cargo:

Características profesionales:

- La persona que ocupe este cargo debe tener estudios primarios con conocimientos en fontanería, salubridad y albañilería.

Actitudes y valores personales:

- La persona que ocupe este cargo debe ser de confianza y responsable, cordial, disponible, con vocación de servicio y comprometido con los principios del instituto.

Requerimiento de salud:

- Debe poseer buena salud física y mental que le permita asistir al centro educativo en forma permanente y estar en condiciones de asistir en horas extraordinarias.

## **CAPITULO IV**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN O VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

En este proceso se detallan los pasos que se siguieron para implementar el proyecto y darle la validación respectiva, la validación es un componente de la formación profesional integral que reconoce los aprendizajes previos de las personas con el fin de certificarlas o permitirle el avance en el programa o el ingreso en el nivel adecuado de una ruta de formación, independientemente de dónde y cómo fueron adquiridos.

El procedimiento de validación inicia su aplicación en la planeación específica a través de estudios conducentes a establecer las necesidades y el impacto social y económico que en la institución pueda tener la certificación por validación, además de analizar la capacidad de respuesta del proyecto ante la entidad. Estos estudios se refieren a: caracterización de la población vinculada al proceso productivo, ocupación o actividad económica sobre la cual se debe promover la validación, capacitación y certificación o sobre la que se solicitan acciones de validación para certificación, movimientos de la fuerza de trabajo.

#### **4. Sistematización de información recabada**

Durante este proceso se realizaron varias actividades como visitas y entrevistas con el director, personal administrativo y personal docente del establecimiento para recabar información sobre las debilidades de la institución.

##### **4.1 Socialización de resultados del proyecto**

Por medio de un listado de debilidades se priorizó una, la cual serviría para el desarrollo del proyecto, teniendo la debilidad que se necesita erradicar que es la falta de conocimiento de funciones de parte del personal, se consensó sobre la propuesta de solución “Creación y capacitación del uso de Manual de Funciones, al personal técnico-administrativo del establecimiento”

## **4.2 Sensibilización al personal técnico-administrativo.**

Se dio a conocer la propuesta al personal del establecimiento, quienes aprobaron el mismo y manifestaron una conducta de entusiasmo y colaboración para la adquisición de conocimientos para el uso del manual de funciones.

## **4.3 Implementación o validación de la propuesta**

En esta fase se realizaron las siguientes actividades tales como organización, ejecución, verificación y control de las estrategias y su eficacia en la implementación de la propuesta en beneficio de los involucrados del Instituto educativo, ICI. Se realizaron charlas y talleres en los cuales se plasmó por escrito, detallando cada uno de los procesos que debe seguir un empleado en cualquier empresa, respetando los niveles jerárquicos según el organigrama de la institución. En esta presentación del manual de Funciones colaboraron todos los empleados de la institución.

## **4.6 Entrevista y recopilación de datos**

En esta fase se procedió a realizar una recopilación de información basada en frases verídicas de licenciados en Administración educativa, conocedores de la importancia del Manual de Funciones en toda institución educativa, para el buen funcionamiento de la misma y lograr eficiencia en los colaboradores.

Así mismo dieron a conocer sus puntos de vista y qué mejoras se pueden realizar para la aplicación del Manual de Funciones.

El orden fue el siguiente:

1. La licenciada Edna Aracely Colindres de Barreno aseguró “El Manual de Funciones brinda a una institución un soporte administrativo, ya que es un conjunto sistemático de reglas para cada función de los trabajadores que permite lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar la organización de una institución, considero importante que se tome en cuenta las aportaciones de los docentes para la elaboración del mismo, para que ellos mismos tomen conciencia del trabajo a realizar durante cada ciclo escolar”

2. El licenciado Juan Carlos Villatoro Rosales comentó “Es indispensable que todo empleado conozca sus derechos y obligaciones, por ende el Manual de Funciones da a conocer en forma detallada las funciones de los trabajadores, su orden jerárquico para así poder organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables y consiguiente a los grupos que ellos dirigen, con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la institución, se me es de suma importancia que de parte de la dirección se le proporcione a cada empleado un manual de funciones, para que tengan a la vista su que hacer diario, respetando lo establecido por la institución”.
  
3. La licenciada Evelyn Amarilis Salanic Sac dijo “Un manual de funciones bien elaborado logra y mantiene un sólido plan de organización, asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general, facilita el estudio de los problemas de organización, sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de la modificaciones necesarias, sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave, evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones, para que el manual de funciones se aplicable, debe contar con la debida autorización del director y supervisor educativo, para su validación”

Con toda la información recabada de cada uno de los licenciados, a través de una entrevista se precedió a darle al Instituto de Computación y Tecnología ICI, las sugerencias y seguimiento a lo planteado por los concedores de la administración, para lograr un cambio efectivo en la administración de la institución.

#### **4.5 Evaluación de avances y replanteamiento de acciones**

En este proceso se realizaron verificaciones y control constante en las tareas de cada miembro del personal de la institución, con el fin de supervisar si se había aprendido lo compartido en la capacitación, los miembros del personal técnico-administrativo, manifestaron cambio de conducta en sus labores, demostrando mayor responsabilidad en sus funciones, respeto a su jefe inmediato superior y colaboración entre ellos mismos para lograr mejorar su labor.

## **CAPITULO V**

### **INCORPORACIÓN DE MEJORAS A LA PROPUESTA COMO RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN O VALIDACIÓN**

#### **5. Enfoque estratégico**

En esta etapa se realizaron actividades que contribuyeran en mejorar el sistema administrativo de la Institución, tomando como referencia los puntos de vista dados por los licenciados entrevistados.

Para lograr sus objetivos se centrarán todos los esfuerzos de los empleados del Instituto ICI, para que realicen un manejo integrado de los recursos y herramientas administrativas, a través de enfoque sistemático, participativo y sustentable.

Este enfoque será sistematizado debido a que las acciones estarán basadas en una nueva concepción de la planificación para la gestión administrativa, tomando como unidades básicas las funciones de puestos; participativo porque la población estará involucrada en todo el proceso de toma de decisiones; y sustentable, ya que propiciará que los fundamentos administrativos existentes mantengan su validación permanentemente, necesaria para preservar el control, dirección en la administración eficiente de la institución.

Al enfoque estratégico del Manual de Funciones se integra el concepto de mejoramiento de planeación, ejecución y control que promueve la autogestión desde lo Individual a lo colectivo de forma sistemática y sencilla que promueva el mejoramiento desde adentro de la institución para brindar un mejor servicio a la comunidad.

<b>SUGERENCIAS</b>	<b>APORTACIONES</b>
<p>Nombrar a un director para el ciclo básico y otro para el ciclo diversificado debido a la sobrepoblación estudiantil.</p> <p>Propiciar un buen clima laboral. Realizar programas de capacitación de actualización al personal docente.</p> <p>Brindarle talleres motivacionales al personal.</p> <p>Propiciar actualización tecnológica al personal administrativo.</p> <p>Brindarle a los trabajadores un Manual de Funciones del establecimiento.</p> <p>Realizar programas en el que den sus puntos de vista los docentes para mejorar la calidad educativa.</p> <p>Fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>Implementación estratégica, desde la organización administrativa.</p> <p>Implementación de una administración por valores. Compromiso docente ante la ética profesional.</p>	<p>Brindarle a la Institución un Manual de Funciones, útil para una administración eficiente.</p> <p>Capacitación al personal técnico-administrativo del uso del Manual de Funciones.</p> <p>Mejorar la coordinación de todas las actividades.</p> <p>Establecer una planificación estratégica.</p> <p>Fomentar el compañerismo y colaboración entre el personal técnico y administrativo.</p> <p>Dar a conocer los objetivos de la Institución para la consecución de logros a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Solicitud al supervisor educativo para la validación del manual de funciones.</p> <p>Proporcionarles a los docentes un Manual de funciones.</p> <p>Sistematización de experiencias.</p> <p>Involucramientos de las partes para la aplicación del Manual de Funciones.</p>

## CONCLUSIONES

El manual de funciones es un instrumento de la administración de personal a través del cual se establecen los roles y funciones laborales del personal técnico administrativo, administrativo, docente y de servicio, que asegura el cumplimiento de las acciones de trabajo y por ende la consecución de los fines de la institución educativa.

La capacitación en el uso y manejo del Manual de Funciones al personal técnico administrativo, administrativo, docente y de servicio del Instituto de Computación e informática de Panajachel, permite que los trabajadores de una unidad administrativa realicen con certeza los roles y funciones de su puesto de trabajo especialmente en el proceso de planeación, organización y dirección escolar

El desconocimiento relacionado a la redacción y utilización de documentos administrativos como; memorándum oficios, circulares, providencias, resoluciones, dictámenes, inciden negativamente en la administración escolar.

La definición de un puesto con claridad en el manual de funciones permite realizar la efectiva relación laboral y evita conflictos en su desempeño.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que:

1. La Institución proporcione a todos los recursos humanos un manual de funciones para que de esta manera se puedan estandarizar las operaciones realizadas y los servicios prestados por la Institución Educativa.
2. Se le de seguimiento e innovaciones al Manual de funciones de la institución a través de capacitaciones al personal, tomando en cuenta los diferentes puntos de vista de cada trabajador para lograr una administración eficiente.
3. Se promuevan talleres de actualización administrativa, a los miembros del personal técnicoadministrativo y administrativo para el uso y manejo de documentos administrativos.
4. La Institución tenga su organigrama a la visibilidad de sus empleados para que los recursos humanos tengan clara la definición de las responsabilidades y funciones asignadas según su puesto de trabajo.

## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- GRADOS, Jaime. (1999). *Capacitación y Desarrollo del personal*. México: Editorial Trillas.
- REYES PONCE, Agustín. (2008). *El análisis de Puestos*. Texas USA: Limusa.
- ALVARADO OYARCE, Otoniel. (1988). *Administración de Personal – Aproximación al campo educativo*. Lima-Perú: Editorial UDEGRAF.
- ALVARADO OYARCE, Otoniel. (1996) *Gerencia Educativa – Oportunidades y desafíos*. Trujillo-Perú: Editorial Vallejianas.
- ALVARADO OYARCE, Otoniel. (1999) *Gestión Educativa – Enfoques y Procesos*. Lima-Perú Ediciones Universidad de Lima: Fondo de Desarrollo Editorial.
- ALVARADO OYARCE, Otoniel. (1996) *Política Educativa – Conceptos, Reflexiones y Propuestas*. Trujillo-Perú: Editorial Vallejiana – Universidad César Vallejo.
- ARANA ARENAS, María Elena. (1998) *Principios y Procesos de la Gestión*. Lima-Perú: Editorial San Marcos.
- BOLOÑA BEHR, Carlos. (2000) *Experiencias para una economía al servicio de la gente*. Lima-Perú: Editorial Nuevas Técnicas Educativas
- AUTOR: DYER, William G. (199) *Serie del desarrollo Organizacional. Problemas y alternativas*. México: - 2ª edición.
- GOMEZ CEJA, Mc GRAW HILL,(1997) *Sistemas Administrativos*, México.
- CHIAVENATO IDALBERTO, McGRAW HILL (2001) *Introducción a la Teoría General de la Administración*, México: Séptima Edición.
- KOOMTZ Y WEIHRICH, Harold Heinz,(2004) *Administración Un Perspectiva Global*, 12a. Edición: McGraw-Hill Interamericana.

# ANEXOS

# PLAN DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL TECNICO Y ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE COMPUTACIÓN E INFORMATICA ICI

**Fecha:** 5 Noviembre de 2012.

**Lugar:** Panajachel, Sololá

## Objetivo General

Fortalecer el conocimiento del personal técnico y administrativo en las funciones administrativas de la Institución.

## Objetivos Específicos

- Practicar las funciones administrativas, en la base legal, según la Legislación Educativa.
- Desarrollar las competencias para mejorar la organización, dirección, planeación y evaluación de los procesos administrativos.
- Brindar a los colaboradores las herramientas necesarias para mejorar la administración.

HORARIO	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	RECURSOS	RESPONSABLE
De 8:00 A.M  a 10:00 A.M	PRESENTACIÓN  MOTIVACIÓN  TEMA A DESARROLLAR  ACLARACIÓN DE DUDAS	Analítica  Inductivo  Deductivo  Sintético	Computadora Fotocopias Cañonera Manual de Funciones Hojas Marcadores	Facilitador

---

PEM. Mildred Hernández

---

PEM. Carlos Dionisio Cua

## FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE

### 1. Datos personales del estudiante

a. Nombre completo del/la estudiante practicante: Mildred Rebeca Hernández Chávez  
b. Carné: 1018327  
c. Fecha de nacimiento: 5 de Octubre de 1987 Edad 24 años  
d. Dirección: 0 calle 0-22 zona 1 Panajachel, Sololá  
e. Números de teléfonos: 77620882 móvil: 42609078 a.  
Dirección electrónica: mildred005@hotmail.com

### 2. Datos de la institución educativa en donde realizó la Práctica Administrativa

a. Nombre de la institución educativa: Instituto de Computación e Informática ICI.  
b. Nombre del jefe inmediato: Carlos Aroldo Dionisio Cua  
c. Dirección: 0 calle 0-23 zona 1 Panajachel, Sololá  
d. Números de teléfonos: 56984611  
e. Dirección electrónica: ICIPANA@hotmail.com

### 3. Datos de la práctica

a. Período del: 10 de Septiembre al: 5 de Noviembre

### 4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

b. Por la institución educativa. Nombre y firma:

Carlos Dionisio Cua

c. Por la Universidad Panamericana: Nombre y firma:

Lic. Edwin Gaspar Hernández Mendoza

5. Lugar y fecha del informe: Sololá, 1 Diciembre de 2012

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. (PRÁCTICA ADMINISTRATIVA).**

No.	ACTIVIDADES	10 al 14 -09-2012	17 al 21 -09-2012	24 al 28 -09-2012	01 al 05 -10-2012	08 al 12 -10-2012	15 al 19 -10-2012	22 al 26 -10-2012	29 -10 al 2 -11-2012	05 -11-2012	21-11-12
1	Diagnostico Institucional.										
2	Aplicación de Entrevistas a Director, Docentes.										
3	Selección de problema.										
4	Planeamiento de problema a Autoridad.										
5	Elaboración de Proyecto o Plan de Trabajo de investigación.										
6	Introducción de trabajo de campo. (Visitas)										
7	Diseñar formato de entrevistas para los entrevistadores.										
8	Reproducir las entrevistas definitivas.										
10	Entrevistas a Director										
11	Entrevista a Personal Docente										
12	Elaboración de Propuesta de solución										
13	Validación de la Propuesta de solución										
14	Primera revisión del informe, por el estudiante										
15	Segunda revisión del informe, por el Director										
16	Elaboración o revisión del Informe Final e impresión.										
17	Despedida en el Intituto ICI										
18	Entrega del Informe final,										
19	Entrega del Informe final en coordinación UPANA										



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE  
COMPUTACION INFORMATICA ICI PANAJACHEL, SOLOLÁ

El siguiente análisis diagnóstico es un documento de apoyo en la investigación que realiza el estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa, por lo que le agradezco su colaboración para contestar las siguientes interrogantes.

1-¿Qué aspectos lo han marcado negativamente en el Instituto?

---

2-¿Considera que el organigrama se encuentra claro?

---

3-¿Cuáles son los tipos de problemas de la institución?

---

4-¿Qué amenazas o situaciones adversas existe en su centro educativo?

---

5-¿Cómo es la relación entre el personal administrativo y docente del Instituto?

---

6-¿Cuál ha sido las motivaciones del administrador?

---

7-¿Cuáles son sus principales actividades durante el proceso administrativo?

---

8-¿Qué fortalezas identifica usted dentro de su centro educativo?

---

---