



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SISTEMA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA ST.
GEORGE ENGLISH SCHOOL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA
SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

ELIAN ALEXANDER VILLARROEL BONILLA

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SISTEMA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA ST.
GEORGE ENGLISH SCHOOL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA
SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: ELIAN ALEXANDER VILLARROEL BONILLA

DIRECTOR: ING. CARLOS PATRICIO ARGUELLO MENDOZA, PH.D.

Riobamba – Ecuador

2023

©2023, Elian Alexander Villarroel Bonilla

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Elian Alexander Villarroel Bonilla, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba 19 de diciembre de 2023

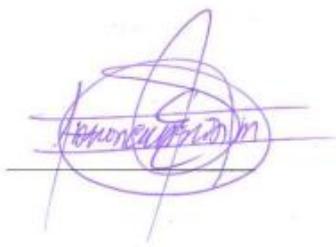
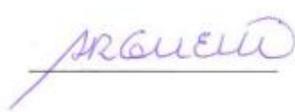


Elian Alexander Villarroel Bonilla

C.I: 185042943-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **SISTEMA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**, realizado por el señor: **ELIAN ALEXANDER VILLARROEL BONILLA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-12-19
Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza D DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-19
Lic. Luz Miriam Ávila Pesantez ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-19

DEDICATORIA

Con profunda gratitud y humildad, dedico este trabajo de Investigación a Dios, fuente de sabiduría y guía en cada paso de mi trayectoria académica. A mis padres Vicente y Marina el pilar fundamental en mi vida cuyo amor incondicional y sacrificio han sido mi apoyo constante, sus palabras de aliento y ejemplo de perseverancia me inspiraron a alcanzar este logro. A ustedes les dedico este trabajo como una muestra de mi profundo agradecimiento. A mis hermanos, compañeros en el viaje de la vida, gracias por su inquebrantable apoyo y por ser mis pilares de fortaleza.

Elian

AGRADECIMIENTO

Agradezco enormemente a Dios por brindarme sabiduría para continuar con mis estudios universitarios y por guiarme en cada paso que doy. Agradezco sinceramente al Ing. Patricio Arguello y a la Lic. Miriam Ávila cuyas valiosas aportaciones y observaciones críticas enriquecieron enormemente la calidad de esta investigación, sus conocimientos y perspicacia guiaron mis esfuerzos hacia nuevas profundidades de comprensión. Mis sinceros agradecimientos también se dirigen a mis padres, familiares y amigos cercanos. Su apoyo emocional y aliento constante me motivaron en cada etapa de este arduo proceso. Expreso mi agradecimiento a la propietaria de St. George English School quien supo dar apertura para que se lleve a cabo el presente proyecto de investigación. Finalmente, quiero agradecer a mi amigo Andrey, quien estuvo a mi lado, brindándome ánimo y compartiendo los desafíos que se nos presentaron a lo largo de nuestra carrera universitaria, gracias por todo el apoyo, la amistad y el trabajo en equipo que hemos compartido durante este tiempo juntos.

Elian

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1.	Planteamiento del problema	2
1.2.	Problema general de la investigación	3
1.3.	Problemas específicos de la investigación	3
1.4.	Objetivos	3
1.4.1.	<i>General</i>	3
1.4.2.	<i>Específicos</i>	3
1.5.	Justificación	4
1.6.	Hipótesis	5
1.6.1.	<i>Hipótesis alternativa</i>	5
1.6.2.	<i>Hipótesis nula</i>	5
1.6.3.	<i>Variable independiente</i>	5
1.6.4.	<i>Variable dependiente</i>	5

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO	6
2.1.	Antecedentes de la investigación	6
2.2.	Antecedentes de la organización	7
2.3.	Referencias teóricas	8
2.3.1.	<i>Organización</i>	8
2.3.2.	<i>Sistema organizacional</i>	8
2.3.3.	<i>Estructura organizacional</i>	8
2.3.4.	<i>Parámetros para diseñar una estructura organizacional</i>	9

2.3.4.1.	<i>Especialización del cargo</i>	9
2.3.4.2.	<i>Formalización del comportamiento</i>	9
2.3.4.3.	<i>Preparación y adoctrinamiento</i>	9
2.3.4.4.	<i>Agrupación de unidades</i>	9
2.3.4.5.	<i>Tamaño de la unidad</i>	9
2.3.4.6.	<i>Sistemas de planificación y control</i>	9
2.3.4.7.	<i>Descentralización vertical</i>	10
2.3.4.8.	<i>Descentralización horizontal</i>	10
2.3.4.9.	<i>Dispositivos de enlace</i>	10
2.3.5.	<i>Tipos de sistema organizacional</i>	10
2.3.5.1.	<i>Sistema jerárquico</i>	10
2.3.5.2.	<i>Sistema de redes</i>	10
2.3.5.3.	<i>Sistema matricial</i>	10
2.3.5.4.	<i>Sistema plano</i>	11
2.3.6.	<i>Cultura organizacional</i>	11
2.3.7.	<i>Comunicación organizacional</i>	11
2.3.8.	<i>Características de la estructura organizacional</i>	11
2.3.9.	<i>Modelos de la estructura organizacional</i>	12
2.3.9.1.	<i>Estructura formal</i>	12
2.3.9.2.	<i>Estructura funcional</i>	13
2.3.9.3.	<i>Estructura por división</i>	13
2.3.9.4.	<i>Estructura matricial</i>	14
2.3.10.	<i>Importancia del diseño de la estructura organizacional</i>	14
2.3.11.	<i>Pasos para establecer la estructura organizacional</i>	14
2.3.11.1.	<i>Elementos estructurales</i>	15
2.3.11.2.	<i>Relaciones estructurales</i>	15
2.3.11.3.	<i>Sistema de dirección</i>	15
2.3.12.	<i>Organigrama</i>	15
2.3.13.	<i>Funciones del organigrama</i>	15
2.3.14.	<i>Manual de funciones</i>	16
2.3.14.1.	<i>Importancia</i>	16
2.3.14.2.	<i>Objetivo del manual</i>	16
2.3.14.3.	<i>Elementos que complementan un manual de funciones</i>	17
2.3.14.4.	<i>Aspectos del manual de funciones</i>	17
2.3.14.5.	<i>Utilidad del manual de funciones</i>	17
2.3.15.	<i>Proceso</i>	18

2.3.16.	<i>Mapa de procesos</i>	18
2.3.17.	<i>Clases de procesos</i>	18
2.4.	Marco conceptual	19
2.4.1.	<i>Administración</i>	19
2.4.2.	<i>Dirección</i>	19
2.4.3.	<i>Empresa</i>	19
2.4.4.	<i>Organización</i>	19
2.4.5.	<i>Planeación</i>	20
2.4.6.	<i>Procesos</i>	20
2.4.7.	<i>Estructura</i>	20
2.4.8.	<i>Eficiencia</i>	20
2.4.9.	<i>Diseño</i>	20

CAPITULO III

3.	MARCO METODOLOGICO	21
3.1.	Enfoque de investigación	21
3.1.1.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	21
3.1.2.	<i>Enfoque cualitativo</i>	21
3.2.	Nivel de la investigación	21
3.2.1.	<i>Nivel exploratorio</i>	22
3.2.2.	<i>Nivel descriptivo</i>	22
3.3.	Diseño de investigación	23
3.3.1.	<i>Según la manipulación o no de la variable dependiente</i>	23
3.3.1.1.	<i>Diseño no experimental</i>	23
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	23
3.4.	Tipo de estudio	24
3.4.1.	<i>Estudio documental</i>	24
3.4.2.	<i>Estudio de campo</i>	24
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	24
3.5.1.	<i>Población objetivo de estudio</i>	24
3.5.2.	<i>Selección de la muestra</i>	25
3.5.3.	<i>Tamaño de la muestra</i>	25
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	25
3.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	26
3.6.1.1.	<i>Deductivo</i>	26

3.6.1.2.	<i>Inductivo</i>	26
3.6.2.	<i>Técnicas e instrumentos</i>	26
3.6.2.1.	<i>Encuesta</i>	26
3.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	27

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	28
4.1.	Entrevista dirigida al gerente general de la empresa St. George English School.	28
4.2.	Encuesta realizada a los colaboradores	31
4.3.	Discusión de la encuesta	49

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	51
5.1.	Diagnóstico de la situación actual de la empresa St. George English School	51
5.1.1.	<i>Nómina actual de la empresa St. George English School</i>	51
5.1.2.	<i>Puestos de la empresa St. George English School</i>	52
5.1.3.	<i>Organigrama estructural actual de la empresa St. George English School</i>	52
5.2.	Nombre de la propuesta	52
5.2.1.	<i>Objetivo general de la propuesta</i>	52
5.2.2.	<i>Objetivos específicos de la propuesta</i>	53
5.3.	Diseño de organigramas para la empresa St. George English School	53
5.4.	Reseña histórica	55
5.5.	Logotipo de la empresa	56
5.5.1.	<i>Colores corporativos</i>	57
5.6.	Localización	57
5.7.	Filosofía empresarial	58
5.7.1.	<i>Misión</i>	58
5.7.1.1.	<i>Misión actual</i>	58
5.7.1.2.	<i>Misión propuesta</i>	58
5.7.2.	<i>Visión</i>	59
5.7.2.1.	<i>Visión actual</i>	59
5.7.2.2.	<i>Visión propuesta</i>	59
5.7.3.	<i>Valores organizacionales</i>	60

5.7.3.1.	<i>Valores actuales</i>	60
5.7.3.2.	<i>Valores propuestos</i>	60
5.8.	Manual de funciones propuesto para la empresa St. George English School...	63
5.9.	Mapa de procesos de la empresa	72
CONCLUSIONES		98
RECOMENDACIONES		99
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1:	Nómina de Trabajadores	25
Tabla 4-1:	Género del Encuestado	31
Tabla 4-2:	Edad del Encuestado	32
Tabla 4-3:	Nivel de Educación	33
Tabla 4-4:	Significado de Sistema Organizacional	34
Tabla 4-5:	Sistema Organizacional en base a las actividades que desempeña	35
Tabla 4-6:	Productividad y Desempeño	36
Tabla 4-7:	Filosofía Corporativa	37
Tabla 4-8:	Conocimiento de Objetivos.....	38
Tabla 4-9:	Cumplimiento de Objetivos	39
Tabla 4-10:	Funciones de la empresa	40
Tabla 4-11:	Distribución de Responsabilidades	41
Tabla 4-12:	Cumplimiento de funciones	42
Tabla 4-13:	Conocimiento de Actividades	43
Tabla 4-14:	Capacitación periódica relacionada a sus funciones	44
Tabla 4-15:	Sistema Organizacional adaptable y flexible	45
Tabla 4-16:	Capacitación de Inducción	46
Tabla 4-17:	Conocimiento de procesos dentro del cargo	47
Tabla 4-18:	Capacitación relacionada a los procesos	48
Tabla 5-1:	Nómina actual de la Empresa St. George English School	51
Tabla 5-2:	Puestos de trabajo de la empresa St. George English School	52
Tabla 5-3:	Colores Corporativos	57
Tabla 5-4:	Matriz estratégica para elaborar la misión	58
Tabla 5-5:	Matriz estratégica para elaborar la visión	59
Tabla 5-6:	Actividades del proceso de creación de material de enseñanza	73
Tabla 5-7:	Ficha del proceso de creación de material de enseñanza	75
Tabla 5-8:	Ficha de indicador del proceso de creación de material de enseñanza	76
Tabla 5-9:	Actividades del proceso de Gerencia	77
Tabla 5-10:	Ficha del proceso de Gerencia	79
Tabla 5-11:	Ficha de indicador del proceso de Gerencia	80
Tabla 5-12:	Actividades del proceso de asesoría de Gerencia	81
Tabla 5-13:	Ficha del proceso de asesoría de Gerencia.....	83
Tabla 5-14:	Ficha de indicador del proceso de asesoría de Gerencia.....	84

Tabla 5-15:	Actividades del proceso administrativo	85
Tabla 5-16:	Ficha del proceso Administrativo	88
Tabla 5-17:	Ficha de indicador del proceso administrativo	89
Tabla 5-18:	Actividades del proceso de Gestión Financiera	90
Tabla 5-19:	Ficha del proceso de gestión financiera	92
Tabla 5-20:	Ficha de indicador del proceso de Gestión Financiera.....	93
Tabla 5-21:	Actividades del proceso de Docencia	94
Tabla 5-22:	Ficha del proceso de Docencia.....	96
Tabla 5-23:	Ficha de Indicador del proceso de Docencia	97

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1:	Género del Encuestado.....	31
Ilustración 4-2:	Edad del Encuestado	32
Ilustración 4-3:	Nivel de Educación	33
Ilustración 4-4:	Significado de Sistema Organizacional.....	34
Ilustración 4-5:	Sistema Organizacional en base a las actividades que desempeña	35
Ilustración 4-6:	Productividad y Desempeño.....	36
Ilustración 4-7:	Filosofía Corporativa.....	37
Ilustración 4-8:	Conocimiento de Objetivos	38
Ilustración 4-9:	Cumplimiento de Objetivos	39
Ilustración 4-10:	Funciones de la Empresa.....	40
Ilustración 4-11:	Distribución de Responsabilidades	41
Ilustración 4-12:	Cumplimiento de Funciones.....	42
Ilustración 4-13:	Conocimiento de Actividades	43
Ilustración 4-14:	Capacitación periódica relacionada a sus funciones	44
Ilustración 4-15:	Sistema Organizacional adaptable y flexible	45
Ilustración 4-16:	Capacitación de Inducción	46
Ilustración 4-17:	Conocimiento de procesos dentro del cargo.....	47
Ilustración 4-18:	Capacitación relacionada a los procesos	48
Ilustración 5-1:	Organigrama estructural actual de la empresa St. George English School ..	52
Ilustración 5-2:	Organigrama estructural propuesto para la empresa St. George English School	53
Ilustración 5-3:	Organigrama de posición de puestos propuesto para la empresa St. George English School	54
Ilustración 5-4:	Organigrama funcional propuesto para la empresa St. George English School	55
Ilustración 5-5:	Logotipo de la empresa St. George English School	56
Ilustración 5-6:	Localización de la empresa	57
Ilustración 5-7:	Mapa de procesos propuesto para la empresa St. George English School ...	72
Ilustración 5-8:	Diagrama de Flujo del proceso de creación de material de enseñanza	74
Ilustración 5-9:	Diagrama de flujo del proceso de gerencia	78
Ilustración 5-10:	Diagrama de flujo del proceso de Asesoría de Gerencia.....	82
Ilustración 5-11:	Diagrama de Flujo del proceso administrativo.....	87
Ilustración 5-12:	Diagrama de flujo del proceso de Gestión Administrativa	91

Ilustración 5-13: Diagrama de flujo del proceso de Docencia..... 95

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA

ANEXO B: ENCUESTA

RESUMEN

El sistema organizacional para la empresa ST. George English School del cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua, el cual no tiene establecido departamentos esenciales como dirección, administración, ventas, marketing y contabilidad. El objetivo de la presente fue diseñar un sistema organizacional para la empresa para incrementar la eficiencia institucional. En la investigación se empleó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa, se aplicó técnicas e instrumentos como la entrevista dirigida al gerente y la encuesta aplicada a todos los trabajadores de la empresa, donde se pudo identificar que la organización cuenta con varios puestos de trabajo pero no tienen estructurado en un organigrama con un respectivo manual de funciones lo que ocasiona que los empleados enfrentan confusiones en sus roles, llevando a duplicidad de funciones y actividades ajenas a sus responsabilidades, carecen de un manuales administrativos y procesos debido que se dificulta realizar las actividades de forma correcta. En ese contexto se propone un modelo con su respectivo mapa de procesos, diseñando una estructura organizacional acorde a las áreas de trabajo y actividades que desempeñan dentro de la empresa en base a un manuales administrativos con políticas que regule las actividades de sus colaboradores y procesos acordes a la necesidad que aportarán al desarrollo para impulsar la eficiencia y el éxito empresarial de forma clara y concisa, permitiendo identificar falencias en las distintas áreas y poder plantear mejoras dando una optimización de tiempo en los proceso y tomar decisiones oportunas que ayuden a cumplir el objetivo institucional.

Palabras clave: <SISTEMA ORGANIZACIONAL>, <ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL>, <PROCESOS>, <MANUAL DE FUNCIONES>, <TOMA DE DECISIONES>.



18-01-2024

0140-DBRA-UPT-2024

ABSTRACT

The organizational system for the ST company. George English School in the Baños de Agua Santa canton, province of Tungurahua, which does not have established essential departments such as management, administration, sales, marketing and accounting. The objective of this study was to design an organizational system for the company to increase institutional efficiency. In the research, both a quantitative and qualitative methodology was used, techniques and instruments were applied such as the interview directed at the manager and the survey applied to all the company's workers, where it was possible to identify that the organization has several jobs but they are not structured in an organizational chart with a respective manual of functions, which causes employees to face confusion in their roles, leading to duplication of functions and activities outside their responsibilities, they lack administrative manuals and processes because it is difficult to carry out the activities of correct way In this context, a model is proposed with its respective process map, designing an organizational structure according to the work areas and activities carried out within the company based on an administrative manual with policies that regulate the activities of its collaborators and processes according to the need that will contribute to the development to promote efficiency and business success in a clear and concise way, allowing the identification of shortcomings in the different areas and being able to propose improvements, optimizing time in the process and making timely decisions that help comply the institutional objective.

Keywords: <ORGANIZATIONAL SYSTEM>, <ORGANIZATIONAL STRUCTURE>, <PROCESSES>, <FUNCTION MANUAL>, <DECISION MAKING>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.
0603339334

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la eficiencia y el éxito de una organización dependen en gran medida de su capacidad para gestionar y optimizar sus procesos internos. Los sistemas organizacionales desempeñan un papel fundamental en este contexto, al proporcionar la estructura y el marco necesario para coordinar actividades, asignar recursos y alcanzar objetivos estratégicos.

Un sistema organizacional es una herramienta que permite a las empresas crecer de manera continua, mejorando la productividad y la rentabilidad de estas, de igual manera influyen en la satisfacción de los empleados, la calidad de los productos y servicios ofrecidos, así como en la capacidad de adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.

En el **CAPÍTULO I** se especifica el problema de la investigación, para ello se establece un objetivo general y tres específicos, además se detalla la justificación de la investigación y la hipótesis a comprobar.

El **CAPÍTULO II** aborda temas relevantes como son los antecedentes de la investigación, además se detalla los antecedentes de la organización, y sobre todo se puntualiza un marco teórico que recopila información de diferentes fuentes bibliográficas que sustente a la investigación, también se ha detallado un marco conceptual con las palabras más importantes de la investigación.

En el **CAPÍTULO III** se detalla la metodología utilizada en la investigación, abordando aspectos como el enfoque adoptado, el diseño empleado, el nivel de la investigación, las herramientas e instrumentos empleados para recopilar datos, así como la descripción de la población y la muestra probabilística de la cual se obtendrá la información.

El **CAPÍTULO IV** reúne el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos tanto de las encuestas realizadas a los empleados y de la entrevista ejecutada al Gerente general, este análisis permite diagnosticar la situación actual de la empresa y en base a ello realizar una propuesta de sistema organizacional para que se implemente en la empresa.

En el **CAPÍTULO V** se construye la propuesta a partir del cual nos fundamentaremos para elaborar el sistema organizacional partiendo por los antecedentes de la investigación, objetivos generales de la propuesta y el diagnostico actual facilitando la ejecución de un modelo de propuesta de sistema organizacional.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las empresas deben implementar un sistema organizacional para que puedan proyectarse a crecer como negocio, un sistema organizacional debe contar con un inventario de todas las tareas, funciones y objetivos de la empresa, así como el desarrollo de las agrupaciones y ordenamientos de puestos de trabajo, departamentos e individuos.

La carencia de un sistema organizacional provoca grandes deficiencias en las empresas, como consecuencia de esto no se puede disponer de una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad, además sin un sistema organizacional no se puede representar las conexiones que existe en los departamentos de la empresa.

St. George English School es una empresa que se encuentra ubicada en la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua, dedicada a brindar servicios de enseñanza en idiomas y clases de conversación, la empresa es dirigida bajo la experiencia de su propietaria, la misma que se encarga de impartir clases y a su vez de administrar la empresa.

St. George English School presenta falencias en su estructura organizacional específicamente en el área administrativa, la empresa no tiene establecido correctamente los departamentos que debe tener una empresa como es la dirección, administración, ventas , marketing y contabilidad, además dentro del establecimiento los empleados aún no tienen claras sus funciones puntuales y se han visto en la dificultad de estar inmersos en actividades que no propenden a su cargo, por lo que muchas veces diferentes empleados llegan a desempeñar la misma función, generando así duplicidad de funciones, así mismo la empresa no tiene establecido mapas de procesos que se deben llevar a cabo para que la empresa pueda funcionar correctamente. Otro factor que se ha podido identificar es que en varias ocasiones la propietaria asume la mayoría de las actividades que se realizan en la empresa dando a entender que no existe una relación de autoridad en la organización, finalmente un factor muy importante que se logró identificar es que la empresa no tiene establecido un organigrama estructural y funcional que direcciona a la empresa a una mejora continua.

En consecuencia, la empresa St. George English School refleja una inadecuada estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de la organización, por lo que es necesario y útil elaborar un sistema organizacional para que se implemente en St. George English School y de esa manera pueda seguir creciendo como empresa.

1.2. Problema general de la investigación

¿De qué forma incide un sistema organizacional para mejorar la eficiencia en St. George English School?

1.3. Problemas específicos de la investigación

- ¿Mediante el diagnóstico organizacional se logrará identificar la situación actual de la gestión administrativa de la empresa?
- ¿A través de la implementación de un diseño de organigrama estructural y funcional permitirá direccionar a la empresa hacia la mejora continua?
- ¿Con la implementación de manuales de funciones y mapas de procesos se tomarán mejores decisiones dentro de la empresa?
- ¿Cuál es el beneficio que tendrá la empresa al momento de implementar un sistema organizacional?

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Diseñar un sistema organizacional para la empresa St. George English School de la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua, para incrementar la eficiencia de la empresa.

1.4.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la empresa St. George English School.
- Realizar una propuesta de manuales administrativos, organigrama estructural y funcional que dirija a la empresa St. George English School a una mejora.
- Desarrollar un modelo de mapa de procesos, ficha de proceso y de indicador correspondientes a las operaciones de la organización.

1.5. Justificación

Un sistema organizacional es un paso esencial en la conformación de toda empresa, el mismo abarca todas las tareas, funciones y objetivos de la empresa, así como el desarrollo de las agrupaciones y ordenamientos de puestos de trabajo, departamentos e individuos.

El sistema organizacional en las empresas permite direccionar a las mismas hacia una mejora continua a través de la implementación de manuales administrativos como son manuales de funciones, organigramas estructural y funcional, logrando aumentar la eficiencia de los empleados en la empresa.

La creación de mapas de procesos permitió a la empresa identificar de manera estructurada y detallada los pasos que se deben seguir para realizar determinada actividad y de esa manera relacionar unos procesos con otros según su orden de ejecución, de manera ordenada.

El manual de funciones ayudó a detallar las funciones y las relaciones de cada puesto de trabajo que existe en la organización, con ello se logró que cada empleado tenga claro las actividades que debe realizar, poniendo en consideración lo que la empresa espera de cada uno de sus trabajadores y que todos contribuyan al logro de los objetivos planteados.

El organigrama estructural y funcional permitió representar los diferentes departamentos que constituyen la empresa, así como sus niveles jerárquicos y también los trabajos que se ejecutan en la misma, asignado correctamente a los empleados al área que pertenecen, demostrando una representación de la división de trabajo y también indicando los cargos existentes en la compañía.

Un sistema organizacional efectivo debe ser capaz de promover la eficiencia y eficacia de la organización, permitiendo una gestión adecuada de los recursos humanos, financieros y materiales. Además, debe ser flexible y adaptable para responder a los cambios en el entorno empresarial y mantenerse al día con las tendencias y desarrollo del mercado.

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo crear un sistema organizacional para la empresa St. George English School, en el que se buscó implementar manuales administrativos para que la empresa mejore el desempeño de sus trabajadores y lograr un crecimiento económico para la misma, un sistema organizacional es importante ya que permite a los empleados enfocar su trabajo en lograr los objetivos empresariales y direccionar a la empresa hacia una mejora continua.

1.6. Hipótesis

1.6.1. *Hipótesis alternativa*

H1: El sistema organizacional permitirá mejorar la eficiencia en la empresa St. George English School.

1.6.2. *Hipótesis nula*

H0: El sistema organizacional no permitirá mejorar la eficiencia en la empresa St. George English School.

1.6.3. *Variable independiente*

Sistema Organizacional para la empresa St. George English School.

1.6.4. *Variable dependiente*

Mejorar la eficiencia de la empresa St. George English School.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Mediante una investigación sobre el tema Sistema Organizacional en los diferentes repositorios de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Universidad Técnica de Ambato, Universidad Nacional de Chimborazo, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad San Francisco de Quito se obtuvo gran cantidad de información que ayudó al desarrollo del presente trabajo de titulación.

En su trabajo de titulación “Estructura Organizacional y Desarrollo de procesos de la empresa supermercado “Su Economía Total JG” de la Ciudad de Riobamba” (Roche, 2022) señala que la estructura organizacional forma una parte importante en una empresa llegando a ser básicamente el esqueleto de la organización ayudando a una distribución correcta de puestos de trabajo y a un desempeño eficiente de sus colaboradores. Además, menciona que la estructura organizativa establece una estructura jerarquizada en una compañía, mediante la identificación y categorización de las tareas empresariales, la creación de divisiones o departamentos para agruparlas, y la asignación de responsabilidades y supervisión a distintos niveles de autoridad para la toma de decisiones.

En la revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía (Pineda & Erazo, 2021) mencionan que, en la actualidad, la organización de una empresa es crucial, ya que se dirige de manera adecuada hacia la planificación, dirección y control de todas las actividades operativas realizadas. Esto produce resultados positivos cuando está diseñada e implementada correctamente, según las necesidades de la empresa. Por lo tanto, la estructura organizativa representa el punto de partida de todos los procesos que garantizan los beneficios futuros de la organización. Desde esta perspectiva, la estructura administrativa ayuda a que la empresa funcione de manera práctica, y es importante que los procesos estén claros para el personal que trabaja en ella, especialmente cuando se trata de la satisfacción y atención al cliente.

Debe señalarse que según (Chacha, 2022) en su trabajo de titulación “Desarrollo de una estructura organizacional para la microempresa “Stylo Propio Publicidad” en la ciudad de Latacunga” menciona que tener una estructura organizacional es importante porque se obtiene una mejor gestión administrativa, ya que la misma ayuda a la organización a su crecimiento, expansión y

fortalecimiento de esta. Al aplicar una estructura organizacional se necesita adquirir una jerarquía que sea funcional para la organización ya que con esto se podrá crear líneas de mando donde se pueda controlar las responsabilidades de los subordinados, con el fin de llegar a una excelente efectividad en la organización.

En su libro *Innovación organizacional: Cultura, condición para la estrategia* (Alvarez & Eduardo, 2020) indican que una estructura organizacional contribuye al proceso de mejora continua de la organización debido a que cuando se implementa se tiene claro a donde se está dirigiendo la empresa ya que se crea funciones y responsabilidades que cada miembro de la organización. También expone que la departamentalización es parte de la estructura organizacional de una empresa y la vez es muy importante, ya que la misma ayuda a dar funciones por separado a cada elemento de la empresa, teniendo así una división del trabajo productiva, ya con esto se quiere que exista un nivel de especialización por departamentos para así incrementar la eficiencia y eficacia de la organización.

2.2. Antecedentes de la organización

St. George English School es una empresa que se encuentra ubicada en la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua, dedicada a brindar servicios de enseñanza en idiomas y clases de conversación, enfocado en mejorar las habilidades y destrezas de los clientes, teniendo como énfasis el mejorar los conocimientos de cada uno que desea aprender el idioma inglés.

St. George empezó sus actividades en el año 2011, nace por la necesidad de enseñar a niños jóvenes, adolescentes, esto debido a que en la ciudad de Baños de Agua Santa no existía una escuela que brinde un servicio de enseñanza a niños desde una temprana edad.

St. George English School es una institución dedicada a educar estudiantes en el idioma inglés. Nuestro éxito se debe a la eficiencia y experiencia de nuestro equipo de trabajo profesional, con un compromiso de excelencia y calidad que brindamos a nuestros estudiantes nacionales e internacionales en un esfuerzo por convertirlos en ciudadanos globales exitosos utilizando un lenguaje común para conectarse con más personas. y comprender mejor la diversidad que se encuentra en todo el mundo.

2.3. Referencias teóricas

2.3.1. Organización

Según (Gambino & Pungitore, 2020) afirman que "La organización se refiere a la unión de personas y colectivos dentro de una estructura formal que define las responsabilidades que deben desempeñar".

Dicho de otro modo, esta definición implica que una organización es un conjunto de personas que tienen a cargo una o más funciones o tareas y que no las realizan de cualquier forma, sino bajo un cierto orden formal, es decir un conjunto de normas, pautas, acuerdos sobre qué trabajo o tarea debe hacerse, con quién y de qué forma, como así también lo que no se debe hacer, entre otros aspectos, todo lo cual le da continuidad a las actividades de cada uno y también cierta estabilidad en el día a día.

2.3.2. Sistema organizacional

Los autores (Koontz et al., 2013) define al sistema organizacional como una estructura compuesta por personas, procesos y tecnologías que trabajan juntas para lograr los objetivos de una organización. Este sistema ayuda a coordinar y controlar el trabajo de las personas dentro de la organización y asegura que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva.

2.3.3. Estructura organizacional

El autor Brume en su libro Estructura Organizacional (Brume, 2019), señala que la estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. El objetivo de esta estructura es identificar y definir las responsabilidades de cada puesto dentro de la organización, así como determinar su función y la jerarquía de reporte. El propósito general de esta configuración organizativa es establecer una guía clara sobre cómo opera la empresa, con el fin de facilitar la consecución de sus metas y objetivos, permitiendo así un crecimiento sostenible y exitoso en el futuro.

La estructura organizacional es cambiante la cual depende de la estrategia que se tome en el tiempo y en el lugar geográfico. Toda organización sea grande o pequeña necesita tener una estructura que permita diferenciarse de su competencia, para poder ofrecer un servicio de calidad, apoyado de la tecnología y la innovación.

2.3.4. Parámetros para diseñar una estructura organizacional

Los nueve parámetros que guían el diseño de la estructura organizacional según (Mintzberg, 2008), en su libro la estructura de las organizaciones es:

2.3.4.1. Especialización del cargo

Su responsabilidad consiste en la distribución de tareas, es decir, en asignar las responsabilidades entre los distintos empleos o cargos.

2.3.4.2. Formalización del comportamiento

Busca la regulación de los comportamientos para predecirlos y controlarlos, así mismo, apunta a la estandarización de procesos de trabajo con el fin de reducir su variabilidad.

2.3.4.3. Preparación y adoctrinamiento

Beneficioso para determinar qué competencias y conocimientos son necesarias para desempeñar cada uno de los cargos.

2.3.4.4. Agrupación de unidades

A través de este criterio se define la estructura de autoridad oficial y, al mismo tiempo, facilita la construcción de la jerarquía dentro de la organización.

2.3.4.5. Tamaño de la unidad

Hace referencia al número de empleos que pueden constituir una unidad, por lo tanto, es importante buscar departamentos que sean manejables y permitan una comunicación efectiva.

2.3.4.6. Sistemas de planificación y control

Por un lado, la planificación define el resultado general deseado, de manera similar, el control determina si ese resultado ha sido alcanzado o no.

2.3.4.7. Descentralización vertical

La transferencia del poder para tomar decisiones disminuye a medida que avanza por la cadena de autoridad, partiendo desde los niveles más altos de dirección.

2.3.4.8. Descentralización horizontal

Se otorga una mayor importancia en la toma de decisiones a aquellos que llevan a cabo la labor.

2.3.4.9. Dispositivos de enlace

Son los puntos de encuentro y cooperación entre individuos, equipos, departamentos, áreas y otros elementos que conforman la organización.

2.3.5. Tipos de sistema organizacional

De acuerdo con (Robbins & Judge, 2019) mencionan que existen diferentes tipos de sistemas organizacionales, tales como sistemas jerárquicos, sistemas de redes, sistemas matriciales y sistemas planos, los mismos que se detallan a continuación:

2.3.5.1. Sistema jerárquico

Implica una estructura organizativa en la que las decisiones se toman en la parte superior y se transmiten a través de diversos niveles en la organización.

2.3.5.2. Sistema de redes

Se caracteriza por tener múltiples conexiones entre diversos equipos y unidades dentro de la organización.

2.3.5.3. Sistema matricial

Este sistema implica la combinación de dos o más estructuras organizativas, como por ejemplo una combinación de la estructura jerárquica y la estructura funcional.

2.3.5.4. Sistema plano

En este sistema los miembros de la organización trabajan juntos en equipos sin una jerarquía clara o un jefe de equipo designado.

2.3.6. Cultura organizacional

La cultura organizacional son normas y valores que se deben cumplir dentro de la organización donde está basado en principios básicos que impulsa a las empresas a tener creencias y compromiso, a la vez esta es flexible ya que se debe adaptar a cada organización de diferente manera (Méndez, 2019).

De acuerdo con (Quijano, 2021), expone en su investigación que la cultura organizacional está en todo grupo social, ya que está basado por valores, ética y actitudes en el mismo, también lo define como un modo de vida que se tiene en el área de trabajo.

2.3.7. Comunicación organizacional

De acuerdo con (Álvarez, 2019) define a la comunicación organizacional como “una serie de instrumentos y herramientas al servicio de objetivos de las corporaciones e instituciones y que, poco a poco, van instaurándose como factores internos de valor estratégico”.

Así mismo (Ramos et al., 2019) en su libro “Comunicación Organizacional” mencionan que la comunicación es un proceso en el que emisores y receptores intercambian mensajes, usando un medio para transmitir información en un código compartido. Asimismo, en la comunicación dentro de la organización, también se considera el ambiente laboral, el cual debe fomentar el flujo adecuado de información entre los equipos. La comunicación organizacional progresa al adoptar recursos digitales innovadores. Por ejemplo, la difusión de podcasts enfocados en temas empresariales, que facilitan el acceso de todos los miembros de la sociedad al lenguaje corporativo.

2.3.8. Características de la estructura organizacional

Para el autor (Brume, 2019) menciona que la estructura organizacional está relacionada con un conjunto de normas y políticas que determinan las características y actividades de la empresa u organización, estas son:

Formalización de la organización: se refiere al proceso durante el cual la empresa formaliza sus actividades, al establecer la misión y visión e identificar las actividades que va a realizar.

Funcionabilidad en base a metas: dentro de toda empresa se debe establecer metas y objetivos a cumplir que permiten definir los lineamientos y estrategias a seguir para llegar a obtener los resultados esperados.

Relaciones Interpersonales: se refiere al establecimiento de relaciones sociales con los trabajadores de la empresa, es decir, que los departamentos se interrelacionan y se ayudan entre sí para cumplir con las metas propuestas.

Las características mencionadas son las principales que se deben fomentar y promover dentro de la estructura organizacional, o se consideran como las primeras funciones y actividades que deben cumplir los dirigentes de la organización para ponerla en funcionamiento; de este modo se logra implementar una estructura funcional y dinámica que permita cumplir con las metas establecidas.

2.3.9. Modelos de la estructura organizacional

Toda empresa cuenta necesariamente con una estructura organizativa o un método de organización adaptado a sus requerimientos, a través del cual se pueden estructurar las actividades, los procesos y el funcionamiento general de la compañía.

Las estructuras organizacionales son los diferentes patrones de diseño para constituir una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

Los autores (Robbins & Judge, 2019) menciona que existen diferentes formas de estructuras organizacionales que son empleadas acordes a los requerimientos de cada empresa, continuación detallaremos las más comunes son:

2.3.9.1. Estructura formal

Esta estructura se basa en el enfoque que reside en la estructura jerárquica. Esta forma de organización enfatiza la noción de autoridad, donde cada líder posee una autoridad exclusiva y total sobre sus subordinados.

Las ventajas de esta estructura incluyen su simplicidad y fácil comprensión, ya que la autoridad está claramente definida.

Sin embargo, los principales inconvenientes son su rigidez e inflexibilidad, debido a que los ejecutivos son los únicos con autoridad y poder de decisión. También muestra una falta de adaptabilidad para operar en entornos dinámicos.

2.3.9.2. *Estructura funcional*

Este método se fundamenta en asignar funciones en la organización de acuerdo con la especialización de cada empleado. Lo destacado de este modelo es que permite que cada trabajador se dedique a desarrollar sus habilidades, descentralizando la toma de decisiones y facilitando una comunicación directa y ágil, sin intermediarios.

El principal problema de la estructura funcional es que los trabajadores pueden recibir órdenes diferentes y, en ocasiones, contradictorias, lo que dificulta el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente.

2.3.9.3. *Estructura por división*

En esta situación, la empresa se organiza de acuerdo con productos o líneas de productos, zonas geográficas o tipos de clientes.

Por productos. La estructura organizativa se divide en grupos, y cada grupo tiene la responsabilidad de elaborar un producto específico. Esto se da cuando una empresa produce una gran variedad de productos y que, por ser tan extensos, resulta imposible organizarse como en los casos anteriores.

Por zonas geográficas. Esta estructura se encuentra en empresas que están formadas por grandes cadenas organizativas distribuidas en diversas áreas geográficas, como las cadenas hoteleras.

Dentro de esta empresa, los gerentes de cada división tienen la responsabilidad de supervisar todos los productos y servicios de la compañía en la región geográfica en la que operan. En estos casos, la estructura es más receptiva a las condiciones locales que a las divisiones globales del producto.

Por tipo de clientes. La empresa se adapta y se divide en grupos capaces de atender las necesidades de cada tipo de cliente. Esto permite una mayor especialización de los vendedores, quienes estarán preparados para resolver cualquier problema que se presente a sus clientes.

2.3.9.4. Estructura matricial

Según (Álvarez, 2019) señala que la estructura de organización matricial se fundamenta en un sistema de mandos múltiples, en el cual se combina la estructura funcional y por división. De hecho, cada empleado forma parte de dos líneas de autoridad:

Distribución vertical implica que cada empleado pertenece a una división o departamento específico según la función que desempeñe.

Disposición horizontal, implica la formación de equipos de proyectos que están integrados por trabajadores de diferentes departamentos funcionales.

2.3.10. Importancia del diseño de la estructura organizacional

En su trabajo de titulación “La estructura organizacional en las empresas de la ciudad de Ambato basada en las estructuras organizacionales del reino animal” (Chico, 2021) señala que la estructura organizacional es fundamental para cualquier tipo de organización ya que permite estructurar y enfocar los valores de la empresa con respecto a los objetivos propuestos y a las directrices establecidas para poder llevar a cabo las acciones que permitirán cumplir las metas establecidas. Por ejemplo, si una organización tiene como objetivo a mediano plazo ampliar su alcance hacia un mercado más amplio, su estrategia organizacional debe centrarse en mejorar la productividad, la distribución y la gestión de los clientes para lograr una mayor competitividad que destaque sobre la competencia.

2.3.11. Pasos para establecer la estructura organizacional

En su trabajo de titulación “Desarrollo de una estructura organizacional para la microempresa “Stylo Propio Publicidad” en la ciudad de Latacunga” (Chacha, 2022) señala los siguientes pasos para establecer una estructura organizacional:

2.3.11.1. *Elementos estructurales*

Son las diferentes unidades en las que se dividen las tareas de la empresa. En este nivel, se ubican los órganos de gobierno, los departamentos, los servicios de apoyo y la unidad más elemental, los puestos de trabajo.

2.3.11.2. *Relaciones estructurales*

Es la red de interacciones que se establece entre los elementos estructurales y que define las relaciones entre todos ellos.

2.3.11.3. *Sistema de dirección*

Se emplean diversos elementos gráficos, como cajas, rejillas, líneas y flechas, con el fin de facilitar la comprensión del organigrama.

2.3.12. ***Organigrama***

En su trabajo de titulación “Diseño organizacional de las compañías limitadas del sector de la construcción” (Quijano, 2021) menciona que el organigrama de una empresa es una representación gráfica de los roles y la estructura de la organización. Mediante la utilización de un organigrama, tanto los empleados como las partes interesadas pueden entender de manera clara las relaciones operativas en esta clase de compañía. En general, las labores realizadas por la empresa se llevan a cabo mediante un conjunto de personas con diversos roles y especializaciones. El organigrama de la empresa facilita la clarificación de los canales de comunicación y las áreas de responsabilidad, tanto dentro de la organización como en relación con los clientes.

2.3.13. ***Funciones del organigrama***

Para los autores (Ramos et al., 2019) mencionan que un organigrama debe cumplir con las siguientes funciones:

Para la ciencia de la administración: Proporciona apoyo y guía a todas las unidades administrativas de la empresa, al mostrar visualmente la estructura organizacional y sus características actualizadas.

Para el área de organización y sistema: Sirve para reflejar la estructura, así como velar por su permanente revisión y actualización (en las empresas pequeñas y medianas, generalmente la unidad de personal asume esta función), la cual se da a conocer a toda la compañía a través de los manuales de organización.

Para el área de administración de personal: El analista de recursos humanos necesita este instrumento como herramienta fundamental en los estudios de descripción y análisis de puestos, así como para la elaboración de planes de administración de sueldos y salarios. Además, es un elemento de apoyo esencial para implementar, dar seguimiento y actualizar todos los sistemas relacionados con el área de recursos humanos.

2.3.14. Manual de funciones

Según (Robbins., et al, 2017) Un manual de funciones es un documento que establece y describe las responsabilidades, tareas y roles de cada puesto o cargo dentro de una organización. Proporciona información detallada sobre las funciones específicas de cada empleado, las competencias requeridas, las relaciones jerárquicas y los procedimientos de trabajo.

2.3.14.1. Importancia

Es importante un manual de funciones según (Tolozá & Villamizar, 2022) debido a que:

- Proporciona información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas, su dependencia y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.
- Facilita el proceso de inducción del personal y permite la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación.
- Determina las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.

2.3.14.2. Objetivo del manual

El principal objetivo del manual de funciones consiste en proporcionar una descripción precisa de todas las operaciones de una empresa y asignar las responsabilidades a cada puesto dentro de la organización. De esta forma, se previene la realización de tareas y responsabilidades compartidas, lo cual no solo resulta en una pérdida de tiempo, sino también en una dispersión de

las responsabilidades entre los miembros de la empresa, e incluso en situaciones más desfavorables, en un mismo departamento (Correa, 2020).

2.3.14.3. *Elementos que complementan un manual de funciones*

Los elementos que complementan un manual de funciones según (Gutemberg & Palacios, 2020) son los siguientes:

- Guía de Roles y Obligaciones.
- Instructivo de Procesos
- Organigrama de la Compañía.
- Directrices Administrativas Documentadas.
- Pautas para la Contratación de Personal.
- Normas Laborales y Regulaciones.

2.3.14.4. *Aspectos del manual de funciones*

Según (Villafuerte, 2018) se debe considerar los siguientes aspectos en un manual de funciones:

- Definir la estructura organizacional de la empresa
- Determinar los nombres y cantidad de posiciones en la estructura.
- Designar las responsabilidades correspondientes a cada puesto.
- Especificar los requisitos requeridos para realizar las tareas asignadas.
- Definir las jerarquías entre las distintas posiciones.
- Autorizar y comunicar el manual de la compañía.

2.3.14.5. *Utilidad del manual de funciones*

Un manual de funciones es de gran utilidad según (Tolozza & Villamizar, 2022) ya que permite:

- Registrar las diferentes posiciones laborales dentro de la entidad a través de una descripción minuciosa de los roles, los flujos operativos y los sistemas.
- Elaborar o complementar la estructura jerárquica funcional de la organización.
- Simplificar la supervisión y la optimización de los sistemas de administración y producción de servicios.

- También permite llevar a cabo una evaluación precisa de los cargos basada en sus responsabilidades y requisitos.
- Incorporar las habilidades profesionales necesarias para un desempeño eficiente en cada puesto.
- Realizar una evaluación del desempeño de los individuos que ocupan las posiciones laborales.

2.3.15. Proceso

En su investigación “Análisis organizacional con enfoque en procesos en una empresa Camaronicola de México” (Suárez et al.,2021) menciona que un proceso es la realización de actividades conjuntas y planificadas en las cuales se da paso a la participación e inclusión de los recursos humanos, materiales, tecnológicos, para conseguir un objetivo establecido e identificado. Para que el proceso tenga una correcta ejecución se debe considerar el estudio del diseño del servicio establecido y diseñado para gestionar y mejorar sus procesos y verificar el cumplimiento en cuanto a sus políticas y estrategias, brindando una mejor y mayor satisfacción a sus clientes.

2.3.16. Mapa de procesos

Los mapas de procesos se relacionan con actividades simplificadas, con el afán de reducir varios pasos que generan desperdicios de materia prima o pérdida de tiempo, consiguiendo de esta manera un ambiente de trabajo adecuado. La mejora dentro de estos procesos se establece de forma cíclica con la planeación, ejecución, comprobación y actuación (Suárez et al., 2021).

2.3.17. Clases de procesos

El autor (Cueva, 2021) en su trabajo de titulación Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A. menciona que las clases de proceso que existen son los siguientes:

Proceso de Apoyo: Se define como el proceso que da apoyo a los diferentes procesos operativos, se los relaciones con los recursos y mediciones.

Proceso Operativo: Este proceso es aquel que se identifica y relaciona de manera directa con los procesos de producción o prestación de servicios de manera directa.

Proceso Estratégico: Es aquel proceso en que el que desarrolla como parte principal la dirección y planeación de todo el proceso de una manera funcional y responsable.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Administración

La administración es una como una de las labores cruciales realizadas por los seres humanos, encargada de estructurar y guiar de manera eficaz las labores tanto individuales como grupales, en busca de cumplir metas específicas (Sánchez, 2018).

2.4.2. Dirección

La etapa de dirección involucra colaborar a las personas para alcanzar las metas establecidas. También, implica incentivar a los trabajadores, facilitar la resolución de disputas en equipos laborales, ejercer influencia en individuos o grupos durante la ejecución de tareas, optar por las vías de comunicación más eficaces y abordar de manera efectiva cualquier asunto relacionado con el comportamiento del personal (Sergio, et al.,2020).

2.4.3. Empresa

Empresa es una entidad conformada por individuos y recursos que persiguen obtener ganancias económicas a través de la realización de una actividad específica. Esta entidad productiva puede consistir en una única persona y está orientada hacia la obtención de beneficios y la consecución de metas predefinidas desde su establecimiento (Tantalean, 2022).

2.4.4. Organización

Se refiere a la disposición y estructuración de las labores realizadas por los empleados con el fin de alcanzar los propósitos de la organización. Durante la fase de organización se establecen las actividades a llevar a cabo, quiénes serán los encargados de ejecutarlas, cómo se agrupan estas actividades, las relaciones de supervisión y toma de decisiones. En esencia, en esta etapa se identifican, categorizan, agrupan y asignan las tareas, así como los recursos necesarios para llevarlas a cabo, y se establecen las responsabilidades, asegurando que cada miembro comprenda qué se espera de su labor y cómo contribuye al logro de los objetivos del grupo (Cruz & Jiménez, 2021).

2.4.5. Planeación

La planeación implica trazar la ruta específica de acciones a seguir, estableciendo los principios que guiarán dicha ruta, la secuencia de pasos para llevarla a cabo y la asignación de plazos temporales. Constituye el paso inicial en el proceso de gestión mediante el cual se identifica un desafío, se examinan los antecedentes y se elaboran esquemas de planes y programas (Galán & López, 2023).

2.4.6. Procesos

Un proceso de negocio involucra una secuencia de tareas recurrentes orientadas hacia la obtención de un resultado específico, como podría ser la entrega de un producto o servicio al cliente (Exact, 2021).

2.4.7. Estructura

La estructura abarca la configuración de las responsabilidades y labores que conforman una entidad, de modo que se establezcan canales de comunicación y autoridad, permitiendo la coordinación y orientación de cada función y persona involucrada hacia la consecución de los objetivos (Quiroa & López, 2020).

2.4.8. Eficiencia

Esto implica llevar a cabo las tareas de manera precisa, alcanzando las metas establecidas al aprovechar eficientemente los recursos disponibles, minimizando los gastos y manteniendo un alto nivel de calidad (Rojas & Jaimes, 2018).

2.4.9. Diseño

Un diseño considera los componentes estratégicos de modo que el resultado perdure a lo largo del tiempo, logre sus objetivos comerciales y experimente un crecimiento constante, incorporando la colaboración de personas, procesos y tecnología (Sánchez, 2018).

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. Enfoque de investigación

Esta investigación se encuentra bajo dos enfoques cualitativo y cuantitativo:

3.1.1. *Enfoque cuantitativo*

Desde el punto de vista investigativo el método cuantitativo es aquel que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Nell & Cortez, 2018).

El enfoque cualitativo se utilizó para la recolección de datos, para ello se aplicó una encuesta a los trabajadores de la empresa Sr. George English School y con base a esto se efectuó un análisis estadístico, con la finalidad de comprobar el comportamiento de cada empleado en la empresa.

3.1.2. *Enfoque cualitativo*

El enfoque cualitativo según (Vasilachis, 2006, p. 25) citado en (Nell & Cortez, 2018) la investigación cualitativa “abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos estudio de caso, experiencia personal, historia de vida, entrevista, textos que describen los momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos”

Mientras que el método cualitativo se utilizó para estudiar la experiencia y la perspectiva de los trabajadores, considerando que es un análisis no numérico se utilizaron las entrevistas, observaciones y documentos que fueron de mucha ayuda para el presente estudio.

3.2. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación hace énfasis a la capacidad de conocimiento que posee el investigador sobre determinado problema, hecho o fenómeno a estudiar. De igual manera cada nivel de investigación emplea estrategias acordes al tema de estudio. Por ello se ha establecido los siguientes niveles de investigación para el presente trabajo investigativo:

3.2.1. Nivel exploratorio

En este tipo de estudios, es posible emplear tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo. En el ámbito de la exploración, la investigación se lleva a cabo en fenómenos que no han sido previamente indagados, con el propósito de analizar sus atributos (Ramos, 2020).

En el método cuantitativo, se emplean procedimientos de análisis de datos fundamentales para determinar la frecuencia con la que se presenta el fenómeno de interés y sus características generales. Por otro lado, desde la perspectiva cualitativa, se pueden llevar a cabo investigaciones lingüísticas para identificar las construcciones subjetivas que surgen en la interacción entre el ser humano y el fenómeno de estudio.

Debido a la naturaleza propia de la investigación exploratoria, en este nivel no es viable formular una hipótesis, ya que aún no se dispone de suficiente información para realizar predicciones sobre el fenómeno en cuestión.

3.2.2. Nivel descriptivo

Para (Ramos, 2020) el nivel descriptivo se utiliza para obtener una imagen más clara y detallada de un fenómeno o problema. Es un nivel de investigación que se enfoca en describir y caracterizar un fenómeno o evento sin buscar establecer relaciones causales. El objetivo principal es proporcionar una imagen precisa y detallada a través de la recopilación de datos objetivos y observables.

Se utilizó el nivel descriptivo en la investigación para tener una concepción más clara acerca de la situación organizacional de la empresa St. George English School, para la presente investigación se recopiló datos empíricos, para luego proceder a describir y presentar las principales características del problema que presenta la empresa, así mismo se enfocó en la recopilación y presentación detallada de información, sin hacer interpretaciones o conclusiones propias, con el objetivo de proporcionar una descripción clara y completa del problema organizacional que presenta la empresa.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. *Según la manipulación o no de la variable dependiente*

El diseño de investigación en este trabajo es no experimental, considerando que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

3.3.1.1. *Diseño no experimental*

De acuerdo con (Sergio et al.,2020) señala que en la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

En este trabajo investigativo no existe manipulación de la variable dependiente ni de la variable independiente es por ello por lo que es un estudio no experimental debido a que la información obtenida es mediante la observación del entorno empresarial por lo tanto no se tiene control directo sobre las variables.

3.3.2. *Según las intervenciones en el trabajo de campo*

Para la autora (Ortega, 2022) define al estudio transversal como un tipo de diseño de investigación en el cual se recopilan datos en un momento específico, con el objetivo de analizar una población o muestra en relación con una o más variables de interés. En este tipo de estudio, los investigadores no realizan un seguimiento de los participantes a lo largo del tiempo, sino que evalúan la exposición y los resultados en un único punto temporal.

Se utilizó el diseño transversal para analizar y recolectar datos en un tiempo específico permitiéndonos tener mayor conocimiento acerca de su influencia en la problemática de la empresa, lo cual permitió encontrar una solución la misma que es proponer un sistema organizacional para la empresa St. George English School de la ciudad de Baños.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. *Estudio documental*

El autor (Cueva, 2021) indica que la investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códices, constituciones, etc.). El objetivo de un estudio documental es proporcionar una revisión completa y crítica de la literatura existente sobre el tema, para identificar las tendencias en la investigación, y para establecer una base sólida para la investigación original del autor.

En esta investigación existió una exhaustiva indagación acerca del tema estudiado para ello se utilizó libros, tesis, estadísticas, datos de sistemas de información computarizada y artículos científicos, permitiéndonos tener una base sólida acerca del tema estudiado.

3.4.2. *Estudio de campo*

Este estudio de campo tiene como finalidad la obtención de datos que parten de la realidad del objeto de estudio de manera directa, es decir esta se origina en el lugar que se procede a realizar la investigación de manera directa, sin tener alteración alguna de la información recopilada por el ejecutor de la investigación (Roche, 2022).

Para llevar a cabo la investigación fue necesario recolectar información de manera directa en la empresa Sr. George English School, permitiéndonos tener información clara y concisa acerca del problema que presenta la misma, esto se realizó con la finalidad de no tener alguna alteración en la información y se pueda llevar a cabo sin necesidad de perturbar la indagación en el presente estudio.

3.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1. *Población objetivo de estudio*

De acuerdo con (Quijano, 2021) menciona que la población de una investigación está conformada por todos los elementos, ya sean personas, objetos, organismos u otros, que forman parte del fenómeno específico que ha sido definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. La elección de la población objeto de estudio es crucial en la investigación, ya que los resultados obtenidos solo son aplicables a la población seleccionada. Por lo tanto, es

importante que la población sea representativa y adecuada para el estudio en cuestión. Además, es importante definir claramente los criterios de inclusión y exclusión de la población para asegurarse de que los resultados sean válidos y confiables.

La presente investigación tuvo como población a los miembros del equipo de trabajo en la que se efectuó la investigación.

Tabla 3-1: Nómina de Trabajadores

Nº	Nómina	Departamento	Cargo
1	Lic. Natalia Campaña	Gerencia	Gerente
2	Ing. Jorge Duque	Departamento Administrativo	Asesor de Gerencia
3	Lic. Erika Villarroel	Departamento Creativo	Jefe creativo
4	Lic. Melissa Lezano	Departamento Financiero	Jefe de caja y atención al Cliente
5	Sra. Lorena Lascano	Departamento Creativo	Redes Sociales
6	Mrs. Estefania Finke	Departamento Operativo	Profesor
7	Lic. Johanna Mariño	Departamento Operativo	Profesor
8	Lic. Dennis Herrera	Departamento Operativo	Profesor
9	Lic. Josh Beedham	Departamento Operativo	Profesor

Fuente: St. George English School, (2023).

Realizado por: Elian Villarroel

3.5.2. Selección de la muestra

Para el presente trabajo de investigación no fue necesario la aplicación de la fórmula para el cálculo de la muestra, ya que está delimitada en función de los miembros del equipo de trabajo de la empresa St. George English School.

3.5.3. Tamaño de la muestra

Para la siguiente investigación se considerará al tamaño de la muestra como no probabilística, realizando una selección de la empresa para evitar cualquier inconveniente que puede surgir en el transcurso de la investigación.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Para llevar a cabo el siguiente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos y técnicas, los cuales permitieron obtener la mayor cantidad de datos relacionados con la problemática de estudio, permitiendo adquirir mayor conocimiento en el transcurso de la investigación.

3.6.1. Métodos de investigación

3.6.1.1. Deductivo

El método deductivo es utilizado para sacar conclusiones y va de lo particular a lo general, es el método científico más usado. Esta metodología se fundamenta en la observación, el estudio y la experimentación de varios eventos y situaciones reales con el propósito de obtener una conclusión que abarque todos esos casos (Suárez et al.,2021).

En la investigación se utilizó este método para verificar las necesidades que tiene la empresa y en base a este determinar las falencias que tiene la misma en cuanto a su sistema organizacional y de esta manera por medio de los resultados obtenidos realizar las correcciones necesarias para solucionar estos problemas que afectan a la empresa.

3.6.1.2. Inductivo

El método inductivo es una técnica que posibilita la obtención de conclusiones generales a partir del análisis de observaciones específicas. Es útil en muchas áreas de conocimiento, como la ciencia, la investigación social y la filosofía. Este método va de lo general a lo más específico y parten de la observación a casos particulares (Gambino & Pungitore, 2020).

Para la presente investigación se utilizó el método deductivo ya que se manipuló la información de fuentes confiables acerca del tema planteado, esta indagación nos permitió tener mayor entendimiento sobre del manejo de los sistemas organizacionales y como su implementación ayuda a mejorar la eficiencia en las empresas. A través de la investigación se pudo establecer los lineamientos claves para la creación de una propuesta de sistema organizacional para la empresa St. George English School en base a la información obtenida.

3.6.2. Técnicas e instrumentos

Las técnicas que se van a utilizar en la investigación son las siguientes:

3.6.2.1. Encuesta

La encuesta es una técnica que emplea un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación para recopilar y analizar datos de una muestra representativa de una población más

grande. A través de esta técnica, se busca explorar, describir, predecir y/o explicar diversas características de dicho universo amplio (Róldan & Fachelli, 2018).

Mediante la encuesta se pudo obtener datos relevantes para el trabajo investigativo, la encuesta involucro a todos los empleados de la empresa Sr. George English School, permitiéndonos determinar las fallas que posee la misma, brindándonos información necesaria para el correcto desarrollo del trabajo de investigación.

3.6.2.2. *Entrevista*

La entrevista es un método que posibilita la recolección de datos o información del individuo objeto de estudio mediante una interacción verbal directa con el investigador. Además, se tiene en cuenta la capacidad de acceder a los aspectos cognitivos de una persona, así como a su percepción de factores sociales o personales que influyen en una realidad particular (Díaz, 2013).

Mediante la aplicación de la entrevista al Gerente de la empresa St. George English School se pudo obtener datos necesarios y de mucha relevancia para direccionar a una mejora en su sistema organizacional y sus procesos.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Entrevista dirigida al gerente general de la empresa St. George English School.

1. ¿Cuántos años se encuentra en el mercado la empresa St. George English School?

La empresa St. George English School se encuentra en el mercado dos años.

2. ¿Cuál es su visión general del sistema organizacional de la empresa y cuáles son los principales objetivos que busca lograr?

Se busca lograr la eficiencia operativa de la empresa , buscando optimizar los procesos y recursos para lograr una mayor productividad y rentabilidad , esto implica minimizar los costos, mejorar la calidad, reducir los tiempos de entrega y maximizar los recursos disponibles para alcanzar nuestros objetivos , además de eso mejorar la coordinación y comunicación con un sistema organizacional efectivo ,buscando facilitar la coordinación entre los diferentes departamentos, equipo y niveles y fomentar una cultura de colaboración y trabajo en equipo.

3. ¿Tiene conocimiento acerca de las funciones que desempeñan sus empleados de acuerdo con su cargo y de qué manera lo ejecutan?

Como Gerente General de St. George English School conozco cada una de las responsabilidades de las personas que trabajan dentro de nuestra empresa, pero lastimosamente pasar de maestra a la gerencia ha sido muy complejo, porque no se han establecido los procesos pertinentes para cada uno de ellos, y esa es la razón de molestias y falta de comunicación en nuestro equipo porque no se han delimitado correctamente las funciones de cada empleado.

4. ¿Según su criterio considera que colaboradores tiene conocimiento acerca de la filosofía corporativa (misión, visión, valores organizacionales) de St. George English School? Explique

Considero que el 70% de nuestros colaboradores conocen nuestra filosofía corporativa tanto su misión, visión, valores organizacionales y principalmente nuestro objetivo es mejorar la calidad

de la enseñanza del idioma inglés en Ecuador y a nivel Latinoamérica y que seamos una empresa de educación combinada con la tecnología.

5. ¿Cómo se definen y comunican las responsabilidades y roles de cada empleado dentro de la organización?

Las responsabilidades y roles a cada uno de nuestros empleados se los comunica al momento que se los contrata y constantemente se tiene reuniones para poder refrescar los objetivos a corto y largo plazo con la participación de ellos.

6. ¿Tiene conocimiento si dentro de la empresa existe duplicidad de funciones por parte de los empleados?

Debido a que nuestra empresa es pequeña y están en un proceso de crecimiento si hay duplicidad de funciones, por eso a futuro queremos implementar sistemas de comunicación un poco más profesionales y procesos para poder optimizar recursos y obtener de mejor manera nuestros objetivos.

7. ¿Considera que la duplicidad de funciones en St. George English School afectan al desempeño laboral de sus colaboradores?

Desafortunadamente si los colaboradores pueden confundirse con sus funciones y esa es la razón que demora en cumplir quizá la misma tarea por no saber designar correctamente a cada uno de ellos.

8. ¿Qué tipo de conflictos se han presentado entre los colaboradores al realizar sus actividades?

Dentro de la empresa se han presentado ciertas irregularidades como falta de compromiso y echarle la culpa a otra persona de la responsabilidad y esto se debe porque nosotros iniciamos este proyecto de forma no tan empresarial , simplemente se lo hizo como persona natural y lo hicimos todo de forma informal y debido a esta situación nosotros hemos tenido ciertos conflictos por que varias personas estuvieron acostumbradas a esos proceso antiguos y ahora que se quiere tener una nueva evolución de nuestra empresa se han molestado por que se les ha quitado ciertos privilegios.

9. ¿Considera la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones y al ejecutar las actividades, por qué?

Cualquier decisión que se tome dentro de la empresa es socializada y también se toma en cuenta las ideas y opiniones de los colaboradores porque de esa manera podemos ver diferentes perspectivas de la misma situación y llegamos a mejores conclusiones.

10. ¿Se han establecido políticas para el manejo del personal dentro de St. George English School y cuales considera que son importantes?

Al momento no se ha establecido ninguna política y esa es la razón que nosotros vamos a pedir la colaboración de Elian que nos ayude con el manual de funciones y de algunos procesos.

4.1.1. Discusión de la Entrevista

Una vez realizada la entrevista al Gerente General de la empresa St. George English School se evidenció que la empresa se encuentra en el mercado por dos años brindando servicios de enseñanza en el idioma inglés , el gerente no tiene un amplio conocimiento acerca de lo implica un sistema organizacional y busca lograr la eficiencia operativa de la empresa optimizando los procesos y recursos para lograr una mayor productividad y rentabilidad , también menciona que si tiene conocimiento acerca de las funciones que tiene cada empleado y considera que el 70% de sus colaboradores tiene conocimiento acerca de la filosofía con al que se maneja la empresa , de igual manera menciona que las responsabilidades y roles a cada empleado se los comunica al momento que se los contrata. Debido a que la empresa es pequeña y están en un proceso de crecimiento si hay duplicidad de funciones y menciona que desafortunadamente los colaboradores en varias ocasiones han llegado a confundirse con sus funciones y esa es la razón que demora en cumplir determinada tarea por no saber designar correctamente a cada uno de ellos. Así también dentro de la empresa se han presentado ciertas irregularidades como falta de compromiso y echarle la culpa a otra persona de la responsabilidad y esto se debe porque se inició este proyecto de forma no tan empresarial. También se puede evidenciar que cualquier decisión que se toma dentro de la empresa es socializada y también se toma en cuenta las ideas y opiniones de los colaboradores, la empresa no cuenta con ninguna política para el manejo del personal.

4.2. Encuesta realizada a los colaboradores

Identifique el género.

Tabla 4-1: Género del Encuestado

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Masculino	3	37%
Femenino	5	63%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

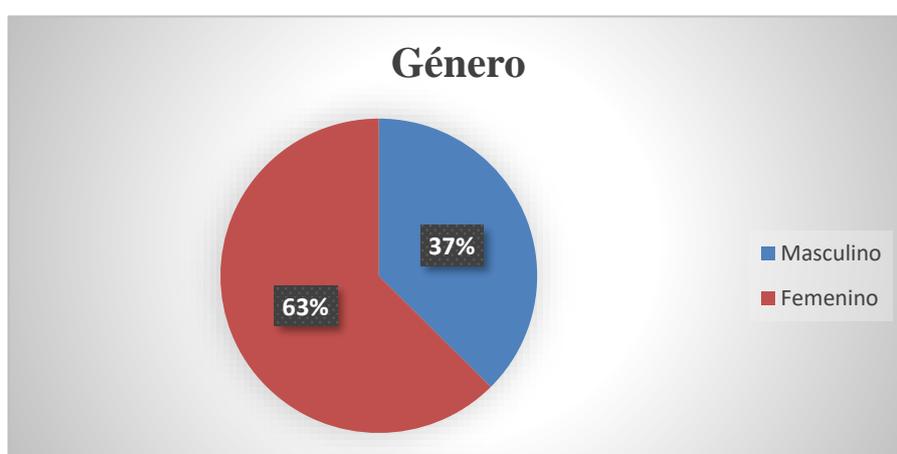


Ilustración 4-1: Género del Encuestado

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa St. George English School se obtuvo que existe un total de 8 colaboradores, en donde el 63% pertenece al género femenino y el 37% pertenece al género masculino. Al existir un mayor porcentaje en el género femenino en la empresa hace que exista mayor equidad de actividades, además se está dando la oportunidad de que se elimine los techos de cristal en las empresas, así mismo el género masculino no tiene tanto porcentaje debido a que en la empresa se trabaja con niños, teniendo mayor preferencia por los clientes al género femenino.

Edad del Encuestado

Tabla 4-2: Edad del Encuestado

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
18-30	5	62%
31-40	3	38%
41-59	0	0%
Más de 60	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

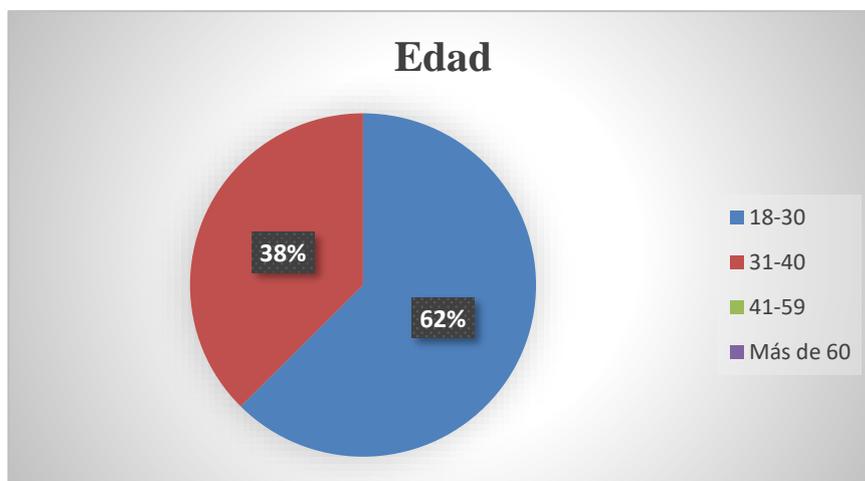


Ilustración 4-2: Edad del Encuestado

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

De los colaboradores encuestados el 62% de los empleados están entre la edad de los 18 a 30 años, mientras que 38% restante de los colaboradores se encuentran en la edad de 31-40 años.

La empresa St. George English School, realiza sus actividades de contratación de personal de mayores de a 18 años de acuerdo como lo establece el código de trabajo con la finalidad de brindar oportunidades laborales a jóvenes, esto lo hace con el propósito de que puedan adquirir experiencia en el ámbito laboral y brindando oportunidades a jóvenes que acaban de terminar sus estudios Universitarios.

Nivel de Educación

Tabla 4-3: Nivel de Educación

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Primaria	0	0%
Secundaria	1	12,5%
Tercer Nivel	6	75%
Cuarto Nivel	1	12,5% %
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

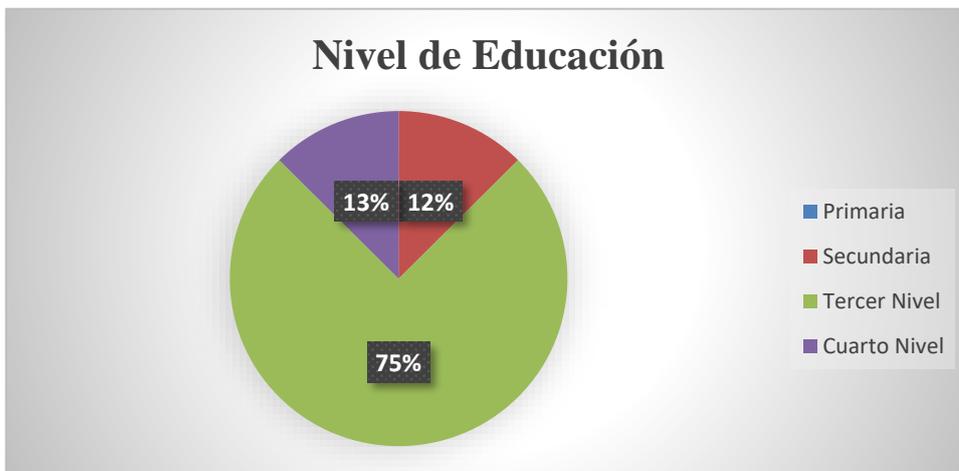


Ilustración 4-3: Nivel de Educación

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

A través de la encuesta realizada a los empleados de la empresa St. George English School se puede evidenciar que el 75% de sus colaboradores tienen estudios universitarios, el 12% han estudiado la secundaria y el 13% restante tienen estudios de cuarto nivel.

La empresa cuenta con un elevado porcentaje de empleados que tienen estudios de tercer nivel, es decir, que se encuentran capacitados para ejercer los puestos de trabajo a los que han sido asignados siempre que exista un correcto posicionamiento de puesto y sus funciones sean acorde al puesto de trabajo al que sean asignados, además, contar con personal de cuarto nivel hace que la empresa pueda ser manejada correctamente y pueda ser más eficiente.

1. ¿Tiene conocimiento acerca del significado de sistema organizacional?

Tabla 4-4: Significado de Sistema Organizacional

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mucho	2	25%
Poco	5	62%
No sabe	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.



Ilustración 4-4: Significado de Sistema Organizacional

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

Según datos de la encuesta ejecutada a los empleados de la empresa St. George English School se puede evidenciar que el 62% de sus colaboradores tienen poco conocimiento acerca del significado de sistema organizacional, mientras que el 25% tiene mucho conocimiento acerca del mismo y el 13% restante no sabe acerca del significado de sistema organizacional.

El tener poco conocimiento acerca de lo que significa sistema organizacional hace que la empresa St. George English School no pueda funcionar de manera adecuada haciendo que los trabajadores tengan poco compromiso con la empresa, a pesar de que algunos empleados tienen conocimiento de lo que implica la implementación de un sistema organizacional no han puesto todo su esfuerzo para que la empresa pueda ser manejada correctamente.

2. ¿Considera acorde el sistema organizacional de la empresa St. George English School en base a las actividades que desempeña?

Tabla 4-5: Sistema Organizacional en base a las actividades que desempeña

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	25%
No	4	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.



Ilustración 4-5: Sistema Organizacional en base a las actividades que desempeña

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

Se puede evidenciar mediante los resultados obtenidos de la encuesta que el 50% de los colaboradores si considera acorde el sistema organizacional de la empresa St. George English School en base a las actividades que desempeña, mientras que el otro 50% no está de acuerdo con el sistema organizacional que tiene la empresa.

Para que una empresa pueda funcionar y seguir creciendo es necesario que su sistema organizacional se encuentre relacionado con la actividad a la que se dedica, la empresa St. George English School si se encuentra laborando para el fin que fue creada , brindando clases del Idioma inglés a niños ,pero no posee un sistema organizacional que pueda direccionar a la empresa hacia la mejora es por ello que la mitad se sus trabajadores están de acuerdo con el sistema organizacional y el otro cincuenta no está de acuerdo ,a pesar que la empresa es solo manejada de manera empírica por los conocimientos de su gerente.

3. ¿Cree que un sistema organizacional bien definido puede mejorar la productividad y el desempeño de los empleados?

Tabla 4-6: Productividad y Desempeño

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Completamente de acuerdo	4	50%
De acuerdo	4	50%
Desacuerdo un Poco	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

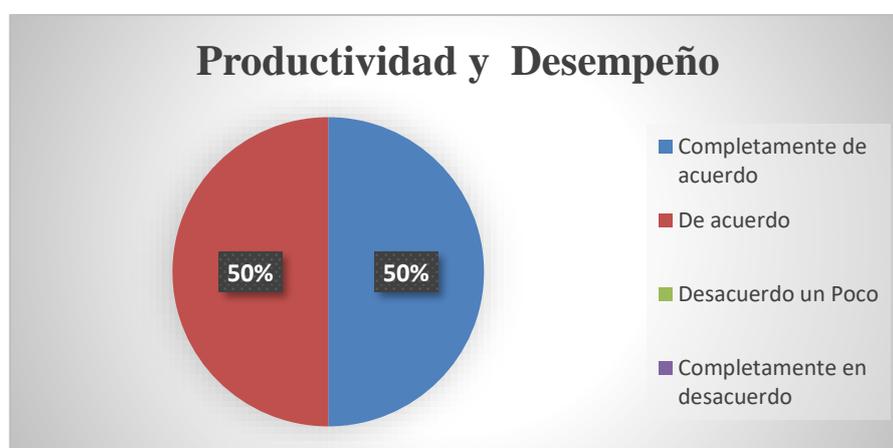


Ilustración 4-6: Productividad y Desempeño

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

El 50% de los colaboradores de la empresa St. George English School están completamente de acuerdo que un sistema organizacional bien definido puede mejorar la productividad y el desempeño de los empleados, mientras que el otro 50% están de acuerdo.

Un sistema organizacional bien definido puede ayudar a mejorar la productividad y el desempeño de los empleados es por ello por lo que los empleados de la empresa St. George English School saben que implementar un sistema organizacional va a hacer que la empresa pueda crecer y direccionar a la misma hacia la mejora continua, haciendo que los empleados estén más comprometidos con su puesto de trabajo.

4. La empresa cuenta con una filosofía corporativa (misión, visión, valores organizacionales)

Tabla 4-7: Filosofía Corporativa

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

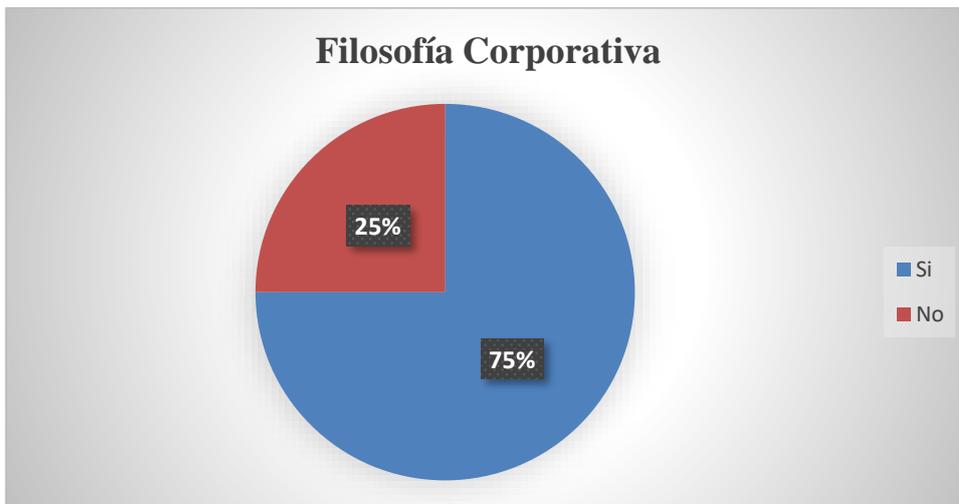


Ilustración 4-7: Filosofía Corporativa

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

El 75% de los empleados de la empresa St. George English School si tiene conocimiento acerca de la filosofía corporativa con los que trabaja la empresa, mientras que el 25% de los colaboradores no tienen conocimiento acerca de la misión, visión, valores organizacionales de la empresa.

La empresa si cuenta con misión y visión, pero no se encuentran estructuradas correctamente ya que no sigue los lineamientos para la correcta elaboración de estos, es por ello por lo que la empresa no ha podido seguir creciendo, a pesar de que la mayoría de los empleados tiene conocimiento de la filosofía de la empresa es necesario que se establezca una misión, visión y valores corporativos que estén acordes a las actividades a las que se dedica la empresa.

5. ¿Tiene conocimiento de los objetivos con los que trabaja la empresa?

Tabla 4-8: Conocimiento de Objetivos

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mucho	4	50%
Algo	2	25%
Poco	1	12%
Nada	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.



Ilustración 4-8: Conocimiento de Objetivos

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta realizada a los empleados de la empresa el 50% tiene mucho conocimiento de los objetivos con los que trabaja la empresa, el 25% tiene algo de conocimiento, el 12% tiene poco conocimiento y el 13% restante no tiene nada de conocimiento acerca de los objetivos con los que la empresa labora.

Tener conocimiento acerca de los objetivos con los que labora la empresa hace que los trabajadores estén más comprometidos con su puesto de trabajo, por lo tanto es necesario establecer objetivos que sean alcanzables y medibles, la empresa St. George English School debe socializar estos a sus empleados, como se puede observar la mitad de empleados tiene conocimiento acerca de los objetivos que tiene la empresa y la otra mitad saben algo, poco o nada, por lo tanto es necesario proponer objetivos que sean alcanzables y que permita crecer a la empresa.

6. ¿Considera que los objetivos empresariales se cumplen?

Tabla 4-9: Cumplimiento de Objetivos

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	37%
No	5	63%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

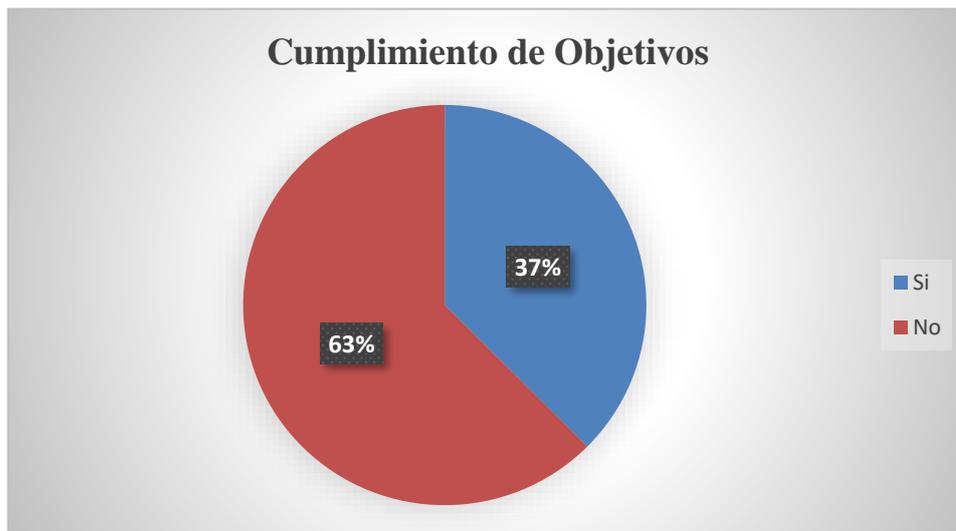


Ilustración 4-9: Cumplimiento de Objetivos

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

El 63% de los colaboradores de la empresa St. George English School consideran que no se cumplen los objetivos empresariales, mientras que el 37% restante si están de acuerdo.

Es importante que los objetivos empresariales que se establezcan se puedan llegar a cumplir, los mismo deben estar estructurados considerando los diferentes aspectos que tiene la empresa y deben ser medibles y alcanzables , en St. George English School se han establecido objetivos los mismo no se han llegado a cumplir y esto se debe a que no tiene una estructura organizacional adecuada , haciendo que los empleados no estén comprometidos con sus puestos de trabajo y con los procesos que tiene determinada actividad.

7. ¿Tiene claras las funciones a su cargo dentro de la empresa, así como la de sus compañeros?

Tabla 4-10: Funciones de la empresa

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mucho	3	37%
Algo	4	50%
Poco	1	13%
Nada	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

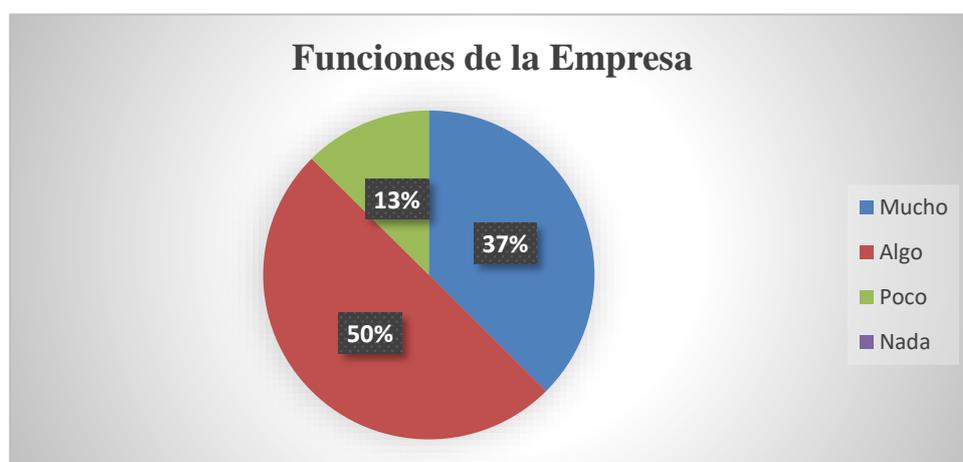


Ilustración 4-10: Funciones de la Empresa

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

El 50% de los colaboradores de la empresa St. George English School no tienen claras las funciones a su cargo dentro de la empresa, así como la de sus compañeros, el 37% de empleados han mencionado que tienen mucho conocimiento y el 13% restante tiene desconocimiento de las funciones a su cargo dentro de la empresa.

El desconocimiento de funciones por parte de los colaboradores de la empresa St. George English School es un factor que afecta al crecimiento empresarial de la misma, ya que la mitad de empelados tienen algo de conocimiento de sus funciones siendo un problema que afecta gravemente a la empresa, a pesar de que algunos de sus empleados si cumplen sus actividades laborales de manera correcta, la empresa no puede avanzar hacia la mejora continua.

8. ¿Las responsabilidades de su área de trabajo están bien distribuidas según su puesto o cargo?

Tabla 4-11: Distribución de Responsabilidades

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

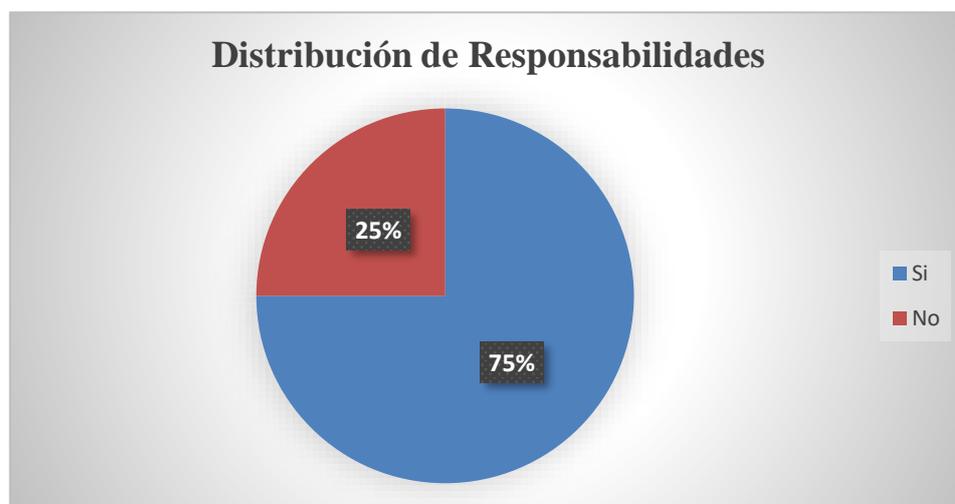


Ilustración 4-11: Distribución de Responsabilidades

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

El 75% de los empleados de la empresa mencionaron que las responsabilidades de su área de trabajo si están bien distribuidas según su puesto o cargo, mientras que 25% restante mencionaron que las responsabilidades de cada empleado no están correctamente distribuidas.

Tener conocimiento acerca de las responsabilidades que cada empleado debe realizar dentro de la empresa St. George English School ha permitido que siga manteniéndose en el mercado, a pesar de que la mayoría de los empleados tienen conocimiento de sus responsabilidades dentro de su área de trabajo, existe una pequeña cantidad que no tiene conocimiento acerca de las mismas por lo tanto es necesario que exista una normativa o un manual de funciones en el que se establezca y se describan las actividades que cada empleado debe realizar en la empresa.

9. ¿Se aplica algún mecanismo en cuál se verifiquen el cumplimiento de sus funciones y las de sus compañeros de trabajo?

Tabla 4-12: Cumplimiento de funciones

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	1	12%
Casi siempre	5	62%
Nunca	1	13%
Casi Nunca	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

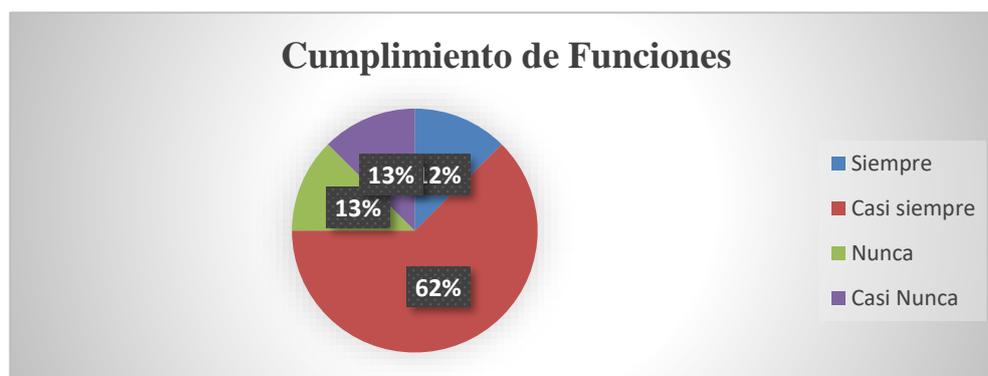


Ilustración 4-12: Cumplimiento de Funciones

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

Mediante los resultados obtenidos de la Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223)., el 62% mencionaron que casi siempre se aplica algún mecanismo en cuál se verifiquen el cumplimiento de sus funciones y las de sus compañeros de trabajo, así mismo el 12% mencionaron que siempre, el 13 % mencionaron que casi siempre y el 13% restante mencionaron que nunca se aplica una metodología para controlar sus funciones.

Implementar un mecanismo para verificar y controlar el desempeño de los empleados en la empresa St. George English School, es esencial para promover la eficiencia, la coordinación, la identificación de necesidades de capacitación y la evaluación del desempeño. Estas prácticas contribuyen a un funcionamiento más efectivo de la organización en su conjunto y al logro de los objetivos empresariales.

10. ¿Tiene conocimiento sobre las diferentes actividades que se ejecutan dentro del cargo que desempeña?

Tabla 4-13: Conocimiento de Actividades

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	8	100%
No	0	0%
Un poco	0	0%
No sabe	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.



Ilustración 4-13: Conocimiento de Actividades

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

El 100% de los empleados de la empresa St. George English School si tiene conocimiento sobre las diferentes actividades que se ejecutan dentro del cargo que desempeña.

Todos los empleados de la empresa tienen un amplio conocimiento sobre las diferentes actividades que se ejecutan dentro del cargo que desempeña convirtiéndoles en profesionales eficientes para la empresa a pesar de que no cuentan con un manual de funciones y de una estructura organizacional, que todos los empleados tengan conocimiento de las diferentes actividades que deben desempeñar ha permitido obtener un resultando beneficioso para todo el equipo de trabajo de St. George English School.

11. ¿Considera importante mantener una capacitación periódica relacionado a las funciones de su puesto de trabajo?

Tabla 4-14: Capacitación periódica relacionada a sus funciones

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	5	62%
No	0	0%
Tal vez	3	38%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

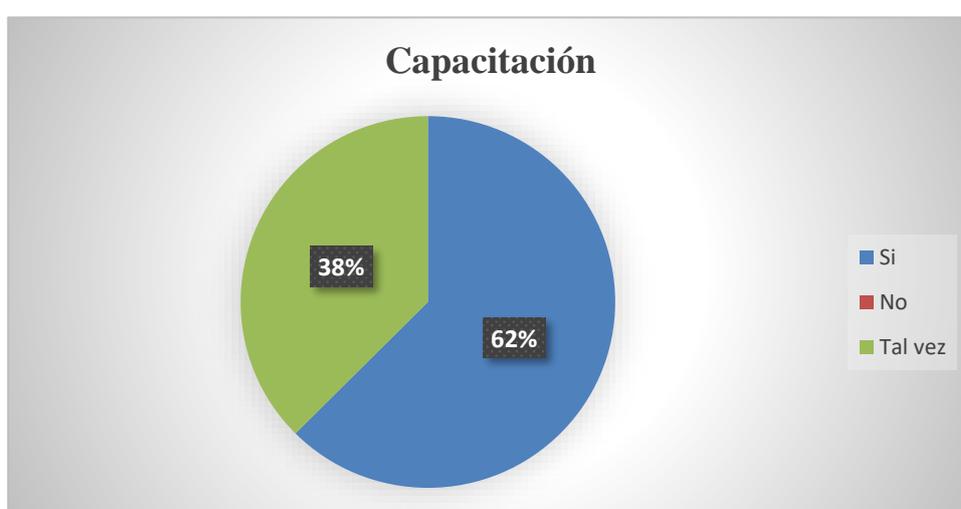


Ilustración 4-14: Capacitación periódica relacionada a sus funciones

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

Mediante la Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223)., se obtuvo que el 62% si considera importante mantener una capacitación periódica relacionado a las funciones de su puesto de trabajo, mientras que el 38% restante mencionaron que no es importante.

La capacitación periódica relacionada con las funciones del puesto de trabajo en la empresa St. George English School permitirá a los empleados mantenerse actualizados, de igual manera se logrará mejorar sus habilidades, aumentar su productividad, impulsar su crecimiento profesional y les permitirá mantenerse motivados en sus puestos de trabajo. Es una inversión que traerá beneficios a la empresa y les permitirá mejorar tanto a nivel personal como laboral.

12. ¿Cree que un sistema organizacional debe ser adaptable y flexible para poder hacer frente a los cambios y desafíos en el entorno empresarial?

Tabla 4-15: Sistema Organizacional adaptable y flexible

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	6	75%
Totalmente de acuerdo	2	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

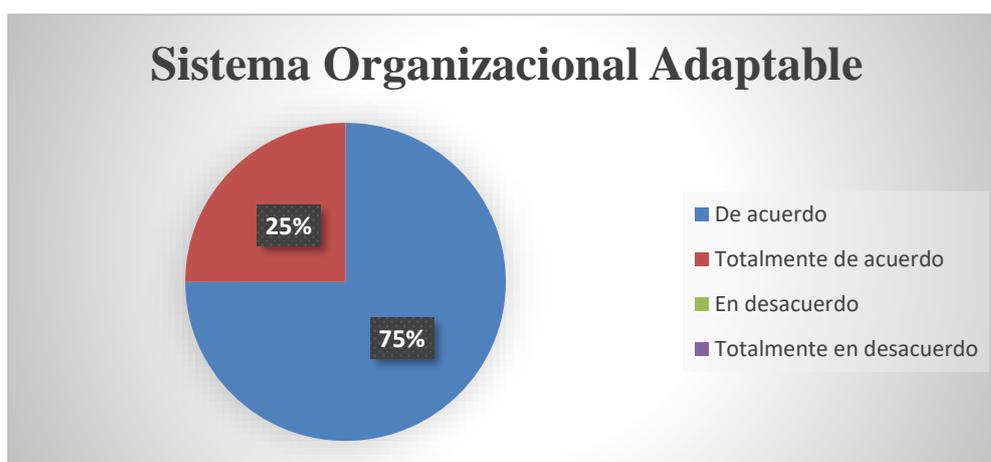


Ilustración 4-15: Sistema Organizacional adaptable y flexible

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

El 75% de los colaboradores indicaron que están de acuerdo que un sistema organizacional debe ser adaptable y flexible para poder hacer frente a los cambios y desafíos en el entorno empresarial, mientras que 25% restante estuvieron totalmente de acuerdo en lo que involucra un sistema organizacional.

Es importante que la empresa implemente un sistema organizacional que sea adaptable y flexible debido a que la mayor parte de trabajadores mencionaron que es esencial que se implemente una estructura organizacional adecuada y que se ajuste a la actividad empresarial para enfrentar los cambios y desafíos en el entorno empresarial actual.

13. ¿Recibió una capacitación de inducción al ingresar a la empresa?

Tabla 4-16: Capacitación de Inducción

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	2	25%
Casi siempre	3	37%
Rara vez	0	0%
Nunca	3	38%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

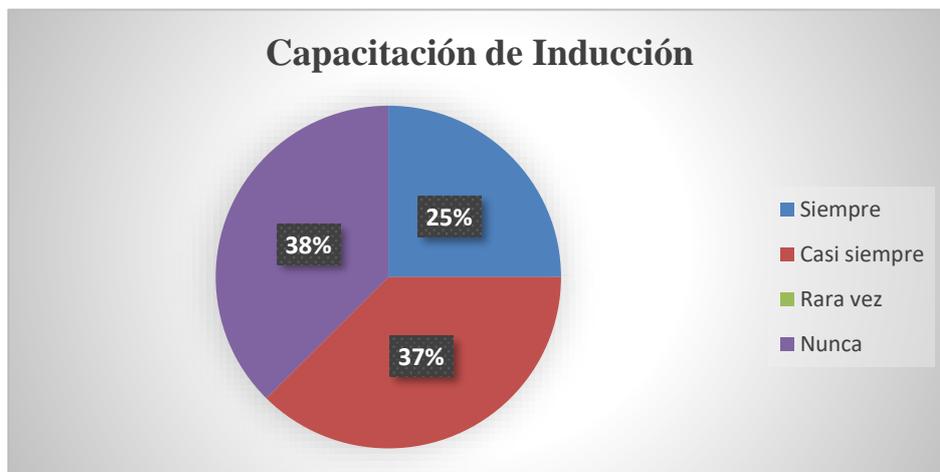


Ilustración 4-16:Capacitación de Inducción

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

El 38% de los empleados encuestados mencionaron que nunca recibieron una capacitación cuando ingresaron a la empresa, el 25% aludieron que siempre recibieron y el 37% señalaron que casi siempre recibieron una capacitación de inducción cuando empezaron a laborar.

Se puede evidenciar que la empresa St. George English School no capacita en su totalidad a todos los empleados que van a ingresar a laborar en la empresa, dándonos a entender que es necesario la implementación de capacitaciones de inducción al ingresar a la empresa, las mismas facilitarán la integración y familiarización del nuevo empleado, además le proporcionará información y conocimientos necesarios, y sobre todo le permite al colaborador adaptarse rápidamente a su nuevo entorno de trabajo.

14. ¿Conoce los diferentes procesos dentro del cargo que desempeña?

Tabla 4-17: Conocimiento de procesos dentro del cargo

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	3	37%
Casi siempre	3	38%
Rara vez	2	25%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

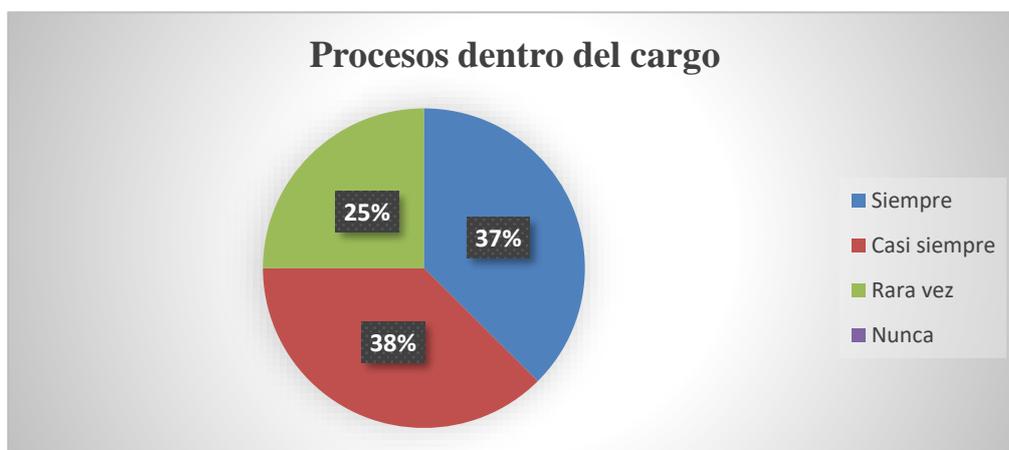


Ilustración 4-17: Conocimiento de procesos dentro del cargo

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

El 37% de colaboradores mencionaron que siempre tienen conocimiento acerca de los diferentes procesos dentro del cargo que desempeña, el 38% de igual manera señalaron que casi siempre conocen estos procesos y el 25% de colaboradores mencionaron que rara vez conocen los procesos que están dentro de su puesto de trabajo.

En la empresa St. George English School la mayoría de sus empleados si tienen conocimiento acerca de los diferentes procesos que se ejecutan dentro de su área laboral, es esencial que cada empleado tenga conocimiento de los mismo ya que estos procesos proporcionan eficiencia en el trabajo, colaboración efectiva, resolución de problemas y toma de decisiones informadas. Por lo tanto, es fundamental tener un buen entendimiento de los procesos relacionados con el cargo laboral que se ejecuta para poder desempeñarse de manera efectiva y lograr resultados exitosos.

15. ¿Considera importante mantener una capacitación periódica relacionados a procesos de la empresa?

Tabla 4-18: Capacitación relacionada a los procesos

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	7	87%
No	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.



Ilustración 4-18: Capacitación relacionada a los procesos

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, (20223).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Análisis e Interpretación

De los colaboradores encuestados el 87% consideraron que, si es importante mantener una capacitación periódica relacionados a procesos de la empresa, mientras que el 13% indicaron que no es necesario y que no es de utilidad efectuar estas capacitaciones.

Es importante que la empresa St. George English School mantenga capacitaciones periódicas relacionada con los procesos de la empresa, las mismas asegurarán que los empleados estén actualizados, mejorando la eficiencia operativa, ayudando a adaptarse al cambio, motivando a los empleados y sobre todo contribuirá al crecimiento y éxito de la empresa a largo plazo.

4.3. Discusión de la encuesta

Mediante la Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa St. George English School, se obtuvieron datos relevantes para la propuesta de Sistema Organizacional, en donde todos los colaboradores respondieron a las preguntas planteadas obteniendo como resultado que muy pocos colaboradores tienen conocimiento acerca de lo que significa sistema organizacional, así mismo nos permitió evidenciar que la mitad de empleados si considera acorde el sistema organizacional de la empresa St. George English School en base a las actividades que desempeña, pese a que en la pregunta anterior la mayoría de los empleados tenían poco conocimiento acerca de lo que significa el mismo.

En la siguiente pregunta planteada la mitad de los colaboradores de la empresa están completamente de acuerdo que un sistema organizacional bien definido puede mejorar la productividad y el desempeño de los empleados mientras que la otra mitad está de acuerdo, dándonos a entender que si es necesario realizar una propuesta de sistema organizacional para que se implemente en la empresa y pueda seguir creciendo.

La empresa no tiene establecido un sistema organizacional, a pesar de que cuenta con una filosofía corporativa en la que la mayoría de sus colaboradores si tienen conocimiento, pero no hay un compromiso por parte de empleados además esto ha ocasionado que los objetivos establecidos no se logren alcanzar, es necesario plantear objetivos que sean medibles y alcanzables para direccionar a la empresa a una mejora continua. También se logró identificar que un poco más de la mitad de los empleados si tienen un mecanismo de control, lo cual es algo positivo para la empresa ya que permite que cada empleado este más comprometido con su puesto de trabajo. Así mismo todos los empleados indicaron que si tiene conocimiento acerca de las actividades que se ejecutan dentro de su área de trabajo convirtiéndoles en profesionales eficientes para la empresa a pesar de que no cuentan con un manual de funciones, una estructura organizacional adecuada y que no tienen mucho conocimiento acerca de los procesos que implica su cargo.

El desconocimiento de funciones por parte de los colaboradores de la empresa St. George English School es un factor que afecta al crecimiento empresarial de la misma, ya que la mitad de empleados tienen algo de conocimiento de sus funciones siendo un problema que afecta gravemente a la empresa, a pesar de que algunos de sus empleados si cumplen sus actividades laborales de manera correcta, la empresa no puede avanzar hacia la mejora continua.

Los colaboradores indicaron que si es necesario una capacitación periódica relacionada con las funciones del puesto de trabajo en la empresa St. George English School ya que esto permitirá a los empleados mantenerse actualizados, de igual manera se logrará mejorar sus habilidades, aumentar su productividad, impulsar su crecimiento profesional y les permitirá mantenerse motivados en sus puestos de trabajo.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Diagnóstico de la situación actual de la empresa St. George English School

A partir de la información obtenida de la encuesta y entrevista llevada a cabo con los colaboradores y el Gerente de St. George English School, se ha podido constatar que la empresa carece de un sistema organizacional formal definido. En su lugar, se gestiona de forma empírica, basándose en la experiencia acumulada a lo largo de los años por parte de su propietaria.

Después de realizar el diagnóstico situacional de la empresa St. George English School, se pudo identificar que la organización cuenta con varios puestos de trabajo distribuidos de la siguiente manera: Gerencia, asesor de gerencia, atención al cliente y jefe de caja, departamento operativo y el departamento creativo. Además, se observó que la empresa carece de organigramas y manuales administrativos que podrían servir como referencia al propietario en la toma de decisiones.

5.1.1. Nómina actual de la empresa St. George English School

Tabla 5-1: Nómina actual de la Empresa St. George English School

Nombre	Cédula	Cargo
Lic. Natalia Campaña	1803497641	Gerente
Mgrs. Jorge Duque		Asesor de Gerencia
Lic. Melissa Lezano	1803497658	Atención al Cliente y jefe de Caja
Lic. Erika Villarroel	1600824443	Departamento Creativo
Srt. Lorena Lascano	1600644080	Departamento Creativo
Lic. Josh Beedham	1755532924	Departamento Operativo
Lic. Dennis Herrera	1805030192	Departamento Operativo
Mgrs. Estefanía Finke	1600698524	Departamento Operativo
Lic. Johanna Mariño	1850138866	Departamento Operativo

Fuente: Base de datos de la empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

5.1.2. Puestos de la empresa St. George English School

Tabla 5-2: Puestos de trabajo de la empresa St. George English School

Cargo	Número de Plazas
Gerente	1
Asesor de Gerencia	1
Atención al cliente y jefe de Caja	1
Departamento Operativo	4
Departamento Creativo	2

Fuente: Base de datos de la empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

5.1.3. Organigrama estructural actual de la empresa St. George English School

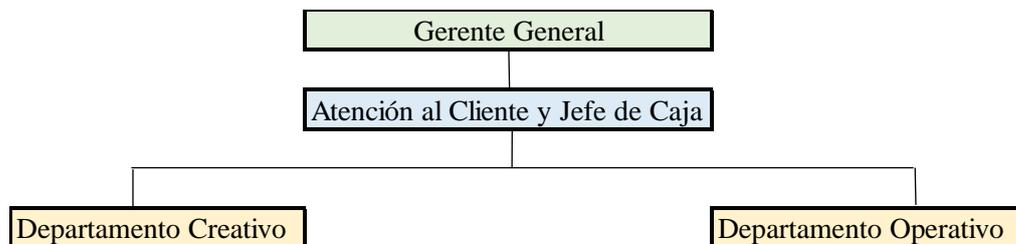


Ilustración 5-1: Organigrama estructural actual de la empresa St. George English School

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

5.2. Nombre de la propuesta

Sistema Organizacional para la empresa ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL del cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua

5.2.1. Objetivo general de la propuesta

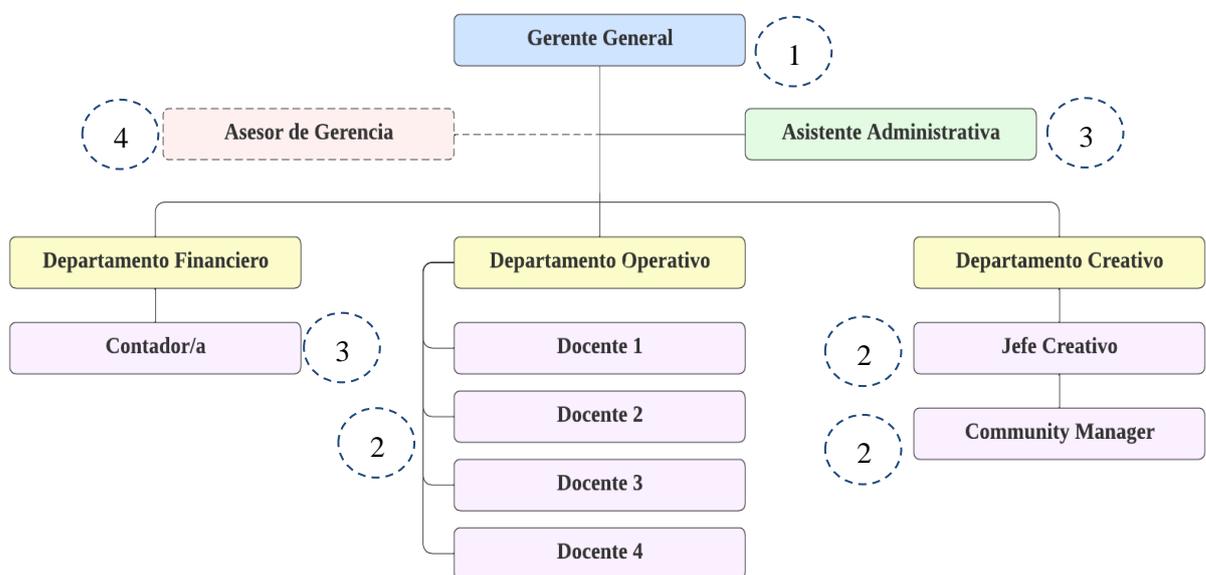
Diseñar un sistema organizacional para la empresa St. George English School de la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua, para incrementar la eficiencia de la empresa.

5.2.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Diseñar una estructura orgánica para la empresa St. George English School para mejorar su gestión administrativa.
- Generar una gestión por procesos que mejore la productividad de la empresa St. George English School.

5.3. Diseño de organigramas para la empresa St. George English School

Organigrama Estructural Propuesto para la Empresa St. George English School



Cuadro de referencia

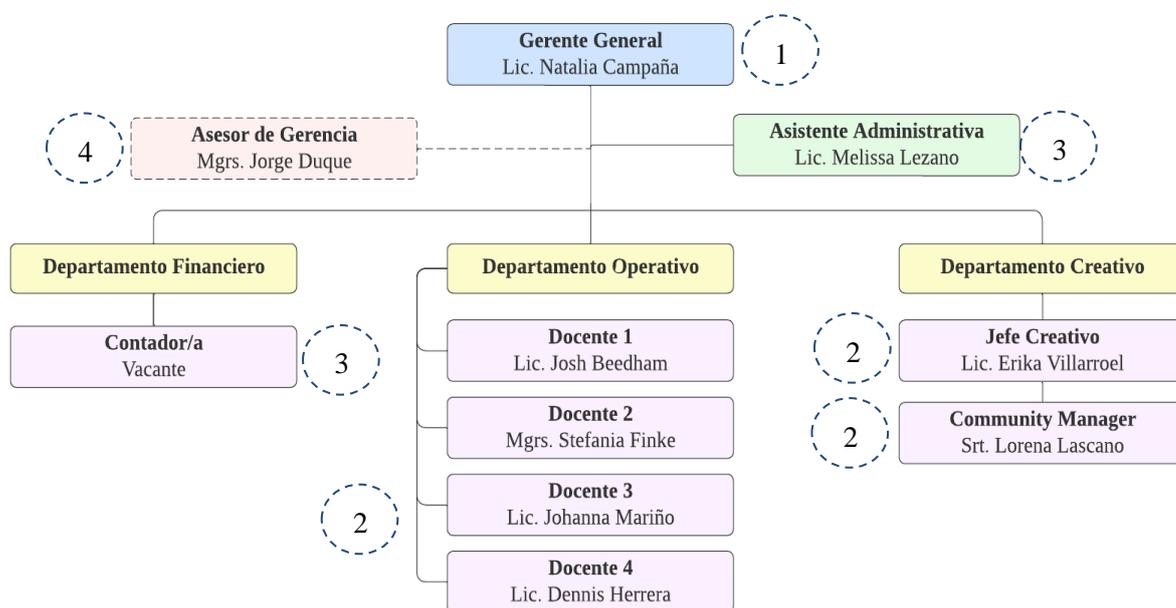
Nivel de Jerarquía	Simbología	Realizado por:	Revisado por:
1. Directivo	Cargos	Elian Villarroel	Ing. Patricio Arguello
2. Operativo	Autoridad	Fecha: 18/07/2023	Fecha: 02-08-2023
3. Auxiliar	Asesoría		
4. Asesoría	Asesoría		

Ilustración 5-2: Organigrama estructural propuesto para la empresa St. George English School

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Organigrama de posición de puestos propuesto para la Empresa St. George English School



Cuadro de referencia

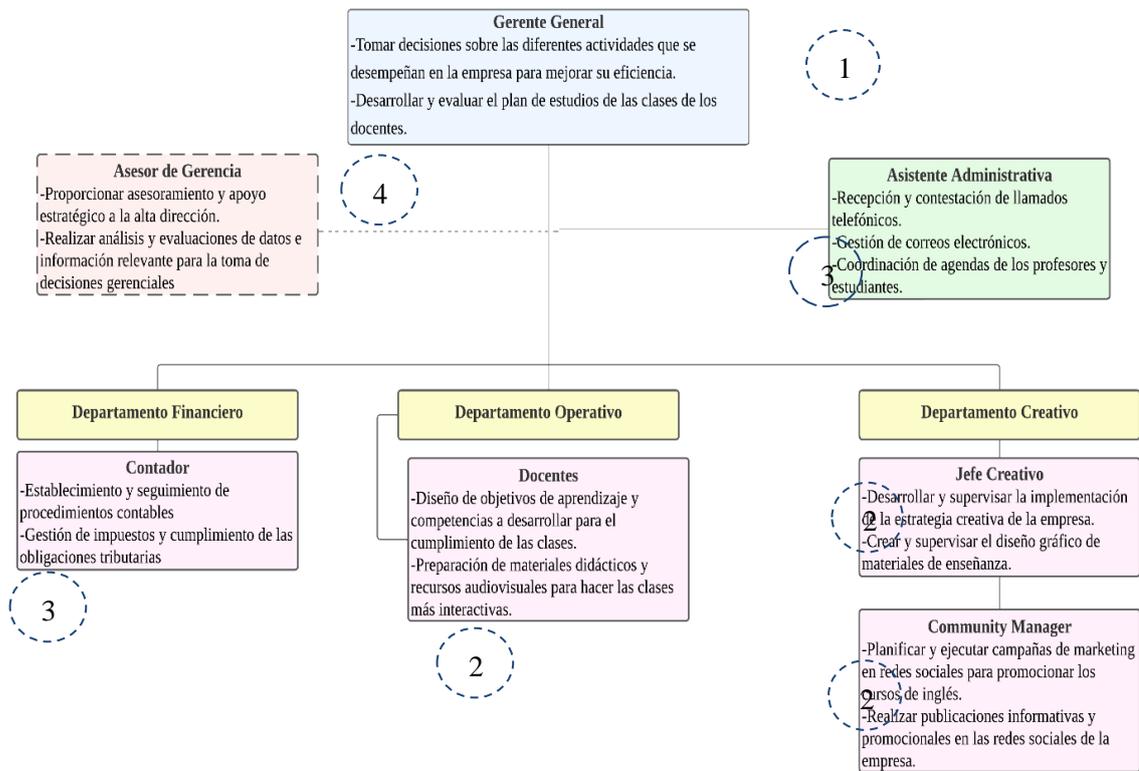
Nivel de Jerarquía	Simbología		
1. Directivo		Cargos	Realizado por: Elian Villarroel Fecha: 18/07/2023 Revisado por: Ing. Patricio Arguello Fecha: 02-08-2023
2. Operativo	—	Autoridad	
3. Auxiliar	- - -	Asesoría	
4. Asesoría	- - -	Asesoría	

Ilustración 5-3: Organigrama de posición de puestos propuesto para la empresa St. George English School

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Organigrama funcional propuesto para la Empresa St. George English School



Cuadro de referencia

Nivel de Jerarquía	Simbología	Realizado por:	Revisado por:
1. Directivo	Cargos	Elian Villarroel Fecha: 18/07/2023	Ing. Patricio Arguello Fecha:02-08-2023
2. Operativo	Autoridad		
3. Auxiliar	Asesoría		
4. Asesoría	Asesoría		

Ilustración 5-4: Organigrama funcional propuesto para la empresa St. George English School

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

5.4. Reseña histórica

St. George English School es una empresa que se encuentra ubicada en la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua, dedicada a brindar servicios de enseñanza en idiomas y clases de conversación, enfocado en mejorar las habilidades y destrezas de los clientes, teniendo como énfasis el mejorar los conocimientos de cada uno que desea aprender el idioma inglés.

St. George empezó sus actividades en el año 2011, nace por la necesidad de enseñar a niños jóvenes, adolescentes, esto debido a que en la ciudad de Baños de Agua Santa no existía una escuela que brinde un servicio de enseñanza a niños desde una temprana edad.

St. George English School es una institución dedicada a educar estudiantes en el idioma inglés. Nuestro éxito se debe a la eficiencia y experiencia de nuestro equipo de trabajo profesional, con un compromiso de excelencia y calidad que brindamos a nuestros estudiantes nacionales e internacionales en un esfuerzo por convertirlos en ciudadanos globales exitosos utilizando un lenguaje común para conectarse con más personas. y comprender mejor la diversidad que se encuentra en todo el mundo.

5.5. Logotipo de la empresa



Ilustración 5-5: Logotipo de la empresa St. George English School

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

El logotipo de St. George English School consta de tres colores principales: rojo, azul y verde. Estos colores fueron seleccionados específicamente para transmitir diferentes cualidades y sensaciones. El rojo simboliza la emoción y la pasión, el azul transmite confianza y el verde representa frescura y armonía. Mediante el diseño del logotipo, se logra distinguir a la empresa de otras organizaciones, lo cual es beneficioso tanto para los colaboradores como para los clientes, ya que les permite identificar fácilmente la marca y asociarla con sus valores y servicios.

5.5.1. Colores corporativos

Tabla 5-3: Colores Corporativos

 Rojo	El rojo resalta la importancia del aprendizaje, la creatividad y el dinamismo. También puede transmitir un sentido de urgencia y motivación para alcanzar metas académicas.
 Azul	El color azul transmite un ambiente sereno y seguro, generando confianza en los estudiantes y transmitiendo una sensación de fiabilidad en la calidad educativa.
 Verde	El verde simboliza el crecimiento, el desarrollo y el aprendizaje continuo. También puede transmitir un enfoque ecológico y sostenible, promoviendo la conciencia ambiental entre los estudiantes.

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

5.6. Localización

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Baños de Agua Santa

Dirección: Calle oriente y pasaje García Moreno

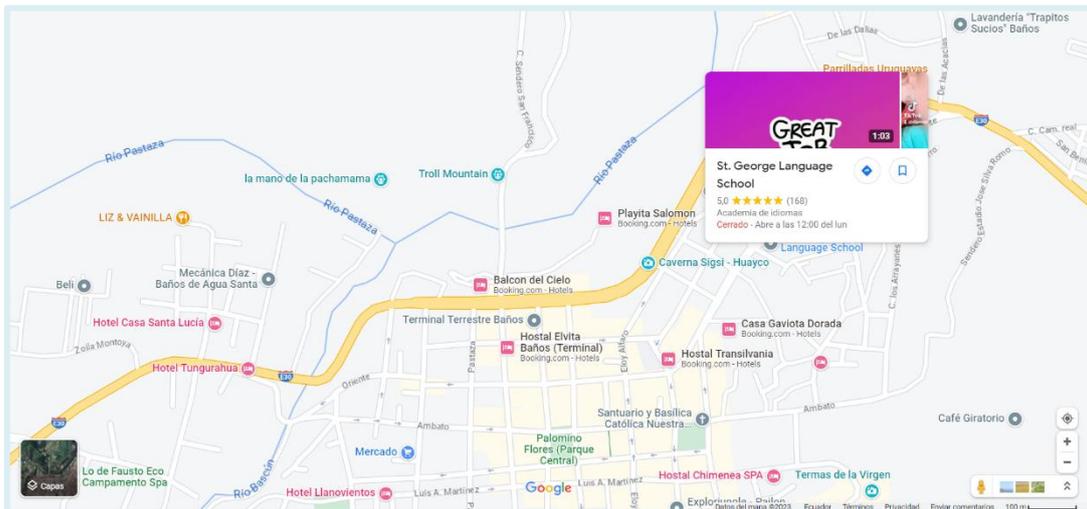


Ilustración 5-6: Localización de la empresa

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

5.7. Filosofía empresarial

La filosofía corporativa de St. George English School se compone de su misión, visión y valores, los cuales son fundamentales para guiar y orientar a los colaboradores hacia una organización eficiente y un desempeño laboral óptimo.

5.7.1. Misión

5.7.1.1. Misión actual

La empresa St. George English School cuenta con una misión, esta no se encuentra ejecutada bajo las preguntas estratégicas que se debe seguir para la correcta elaboración de esta.

“Somos una escuela que ofrece formación en el idioma inglés, asequible a nuestros estudiantes a través de clases presenciales y en línea; nuestro éxito lo reforzamos con apalancamiento tecnológico, creación de material didáctico y un equipo de trabajo capacitado, eficiente y comprometido con la excelencia en un servicio de calidad que brindamos a nuestros estudiantes nacionales e internacionales, en un esfuerzo por convertirlos en ciudadanos globales”

5.7.1.2. Misión propuesta

La misión de la empresa se refiere al propósito fundamental que guía su existencia, en esta declaración se establecen la esencia de la organización, su enfoque de negocio, los destinatarios a los que se dirige y la ubicación en la que opera. Para una elaboración completa y detallada de la misión se utilizó la siguiente matriz estratégica:

Tabla 5-4: Matriz estratégica para elaborar la misión

MATRIZ ESTRATÉGICA PARA ELABORAR LA MISIÓN	
PREGUNTAS ESTRATÉGICAS	RESPUESTAS
¿Quiénes somos?	Una escuela que ofrece un servicio excepcional del idioma inglés
¿Qué ofrecemos?	Educación de calidad, en un entorno dinámico y enriquecedor fomentando el desarrollo de habilidades lingüísticas sólidas
¿Para quién producimos?	Para sus estudiantes
¿Dónde estamos ubicados?	Baños de Agua Santa, Ecuador

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Somos una escuela que proporciona a nuestros estudiantes una educación de calidad excepcional en el aprendizaje del idioma inglés, en un entorno dinámico y enriquecedor fomentando el desarrollo de habilidades lingüísticas sólidas, potenciando su confianza y habilidades comunicativas para que puedan alcanzar el éxito en un mundo globalizado, ubicada en Baños de Agua Santa Ecuador.

5.7.2. Visión

5.7.2.1. Visión actual

La empresa St. George English School cuenta con una visión, esta no se encuentra ejecutada bajo las preguntas directrices que se debe seguir para la correcta elaboración de esta.

“Ser un referente latinoamericano en la enseñanza del idioma inglés online, y democratizar el acceso a la enseñanza de calidad”

5.7.2.2. Visión propuesta

La visión de la empresa se refiere al futuro deseado que busca alcanzar, manteniendo la esencia de su misión. Para lograrlo, es necesario establecer objetivos claros, un plazo definido para lograrlos y determinar cómo se llevarán a cabo las acciones necesarias para alcanzar esa visión. Para la propuesta de elaboración de la visión se utilizó la siguiente matriz estratégica:

Tabla 5-5: Matriz estratégica para elaborar la visión

MATRIZ ESTRATÉGICA PARA ELABORAR LA VISIÓN	
PREGUNTAS DIRECTRICES	RESPUESTAS
¿En cuánto tiempo?	Para el año 2027 ser la principal institución educativa
¿Qué ofreceremos?	en el aprendizaje del idioma inglés
¿Cómo lo haremos?	Reconocida por su excelencia académica, innovación pedagógica y compromiso con el éxito de nuestros estudiantes
¿Para qué lo haremos?	Siendo un referente de calidad en la enseñanza del idioma inglés a nivel nacional e internacional.

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Para el año 2027 ser la principal institución educativa en el aprendizaje del idioma inglés, reconocida por su excelencia académica, innovación pedagógica y compromiso con el éxito de nuestros estudiantes siendo un referente de calidad en la enseñanza de idiomas a nivel nacional e internacional.

5.7.3. Valores organizacionales

5.7.3.1. Valores actuales

- Responsabilidad
- Confianza
- Autocontrol
- Cortesía
- Empatía
- Cooperación
- Verdad

5.7.3.2. Valores propuestos

Excelencia

Nos esforzamos por alcanzar la más alta calidad en todos los aspectos de nuestra escuela de inglés, desde la enseñanza hasta los servicios y el ambiente de aprendizaje.

Compromiso

Estamos comprometidos con el éxito y el progreso de nuestros estudiantes. Brindamos un entorno estimulante y motivador que fomenta el aprendizaje continuo.

Respeto

Valoramos y respetamos a cada estudiante y miembro del personal de nuestra escuela de inglés. Fomentamos la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos.

Innovación

Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar y enriquecer la experiencia de aprendizaje de nuestros estudiantes. Nos adaptamos a las últimas tendencias y tecnologías educativas.

Colaboración

Promovemos un entorno colaborativo donde estudiantes y profesores trabajan juntos para alcanzar metas comunes. Fomentamos el intercambio de ideas y la participación.

Integridad

Nos guiamos por los más altos estándares éticos y profesionales. Mantenemos la honestidad, la transparencia y el respeto en todas nuestras interacciones.

Orientación al cliente

Nuestros estudiantes son nuestra prioridad. Nos esforzamos por comprender sus necesidades y brindarles un servicio excepcional, superando sus expectativas.

Desarrollo personal

Nos preocupamos por el crecimiento personal y profesional de nuestros estudiantes y miembros del personal. Fomentamos la adquisición de habilidades lingüísticas, así como el desarrollo de habilidades transferibles para el éxito en el futuro.



MANUAL DE FUNCIONES

Primera Versión 2023

5.8. Manual de funciones propuesto para la empresa St. George English School

Contenido del Manual de funciones

El objetivo central de este manual consiste en recopilar información exhaustiva sobre las funciones y responsabilidades de los cargos, establecer las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como identificar los requisitos necesarios para cada puesto de trabajo. El propósito fundamental es fomentar el trabajo en equipo y garantizar un desempeño eficiente por parte de los colaboradores, con el fin de lograr los objetivos establecidos por la empresa St. George English School.

La estructura del manual de funciones se detalla a continuación:

- Descripción del puesto
- Naturaleza del puesto
- Funciones Principales
- Perfil de competencias
- Requisitos

	EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	Código: MF- STG 02 Versión: Primera Fecha:02/08/2023 Página:01/07
---	--	--

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: ST01	Área: Administrativa
Cargo: Gerente General	Número de Plazas: 1
Supervisa a: Todos los colaboradores	Depende de: N/A
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
Supervisar y coordinar todas las operaciones y actividades relacionadas con la enseñanza del idioma inglés en la empresa.	
3. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar decisiones sobre las diferentes actividades que se desempeñan en la empresa para mejorar su eficiencia. 2. Supervisar y coordinar las operaciones diarias de cada empleado para mantener el orden empresarial. 3. Contratar y gestionar el personal docente adecuado para brindar una educación de calidad. 4. Desarrollar y evaluar el plan de estudios de las clases de los docentes. 5. Gestionar las relaciones con los estudiantes y padres para mantener un ambiente de confianza entre alumno docente. 6. Establecer alianzas estratégicas para brindar una educación interactiva y participativa. 7. Gestionar el presupuesto y los recursos para 8. Promover la formación y el desarrollo profesional. 9. Mantenerse actualizado en tendencias educativas y tecnológicas. 	
4. PERFIL DE COMPETENCIAS	Capacidad de Liderazgo Tomar buenas decisiones Adaptabilidad Confiabilidad Manejo de Información
5. REQUISITOS	Título: Ingeniero/a de Empresas Años de Experiencia: 3 años mínimo Cursos Afines <ul style="list-style-type: none"> — Gestión empresarial — Estrategia empresarial — Gestión de talento humano Cursos Complementarios <ul style="list-style-type: none"> — Marketing — Gerencia y dirección de empresas

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Código del puesto: ST02	Área: Administrativa
Cargo: Asesor de Gerencia	Número de Plazas: 1
Supervisa a: N/A	Depende de: Gerente General

2. NATURALEZA DEL PUESTO

Brindar apoyo y asesoramiento estratégico al gerente general en la toma de decisiones y la implementación de proyectos clave. Su objetivo principal es contribuir al logro de los objetivos organizacionales y garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

3. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Proporcionar asesoramiento y apoyo estratégico a la alta dirección.
2. Realizar análisis y evaluaciones de datos e información relevante para la toma de decisiones gerenciales.
3. Preparar reportes, presentaciones y recomendaciones claras y concisas para la alta dirección.
4. Coordinar actividades, asignar recursos, establecer hitos y garantizar el cumplimiento de los plazos y objetivos establecidos.
5. Realizar investigaciones y análisis comparativos (benchmarking) para identificar mejores prácticas y tendencias relevantes en la industria.
6. Proporcionar información y recomendaciones basadas en evidencia para respaldar la toma de decisiones gerenciales.
7. Participar en la creación y revisión de políticas, procedimientos y normativas organizacionales.
8. Colaborar con diferentes áreas y departamentos de la organización para promover la comunicación y la coordinación efectiva.
9. Colaborar con diferentes áreas y departamentos de la organización para promover la comunicación y la coordinación efectiva.
10. Identificar oportunidades de mejora, promover la adopción de nuevas prácticas y ayudar a mitigar resistencias al cambio.

4. PERFIL DE COMPETENCIAS

Capacidad de Liderazgo
Tomar buenas decisiones
Adaptabilidad
Confiabilidad
Manejo de Información

5. REQUISITOS

Título: Ingeniero/a de Empresas
Años de Experiencia: 3 años mínimo
Cursos Afines
— Gestión empresarial
— Estrategia empresarial
— Gestión de talento humano
Cursos Complementarios
— Marketing
— Gerencia y dirección de empresas

	EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	Código: MF-STG 02 Versión: Primera Fecha: 02/08/2023 Página: 03/07
---	--	---

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: ST03	Área: Contable
Cargo: Contador	Número de Plazas: 1
Supervisa a: N/A	Depende de: Gerente General
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
Realizar, controlar, documentar y analizar todas las operaciones financieras de la compañía con el propósito de generar informes que respalden la toma de decisiones del gerente general.	
3. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de libros contables 2. Elaboración de estados financieros 3. Realización de auditorías financieras 4. Proporcionar asesoramiento financiero 5. Elaboración de informes financieros y registros contables 6. Mantenimiento de la exactitud de los registros contables 7. Establecimiento y seguimiento de procedimientos contables 8. Gestión de impuestos y cumplimiento de las obligaciones tributarias 9. Revisión de la exactitud de los registros financieros 10. Gestión de presupuestos y proyecciones financieras. 	
4. PERFIL DE COMPETENCIAS	Organización y gestión del tiempo Adaptabilidad al cambio Ética y confidencialidad Trabajar en equipo Manejo de información
5. REQUISITOS	Título: Licenciado/Ingeniero en Contabilidad y Auditoría o Contador Público Autorizado Años de Experiencia: 3 años Cursos Afines <ul style="list-style-type: none"> — Manejo de PCGA — Manejo tributario — Curso de análisis financiero Cursos Complementarios <ul style="list-style-type: none"> — Derecho tributario — Contabilidad avanzada — Comunicación

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Código del puesto: ST04	Área: Administrativa
Cargo: Asistente Administrativo	Número de Plazas: 1
Supervisa a: N/A	Depende de: Gerente General

2. NATURALEZA DEL PUESTO

Realización de diversas tareas de asistencia y atención al cliente con el fin de brindar apoyo puntual y confiable al Gerente general de la empresa.

3. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Recepción y contestación de llamados telefónicos.
2. Gestión de correos electrónicos.
3. Coordinación de agendas de los profesores y estudiantes.
4. Manejo de facturación y pagos.
5. Preparación de documentos y formularios.
6. Redacción de contratos de enseñanza.
7. Atención de estudiantes en persona.
8. Seguimiento y control de los recursos didácticos.
9. Organización de eventos y actividades académicas.
10. Soporte administrativo en general.

4. PERFIL DE COMPETENCIAS

Mantenimiento de la confidencialidad
Habilidad para colaborar en equipo
Aptitud para resolver problemas
Independencia e iniciativa

5. REQUISITOS

Título: Licenciada en Administración de Empresa o carreras afines.
Licenciada en secretariado objetivo.
Años de Experiencia: 2 años
Cursos Afines
— Redacción y ortografía
— Manejo de paquetes informáticos.
Ventas y atención al cliente
Cursos Complementarios
— Marketing
— Asistente Administrativo
— Contabilidad Básica

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: ST05	Área: Administrativa
Cargo: Docente	Número de Plazas: 1
Supervisa a: N/A	Depende de: Gerente General
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
Impartir clases de inglés a estudiantes de diferentes edades y niveles en la empresa St. George English School, enseñando y mejorando las habilidades lingüísticas de los estudiantes, incluyendo la comprensión auditiva, expresión oral, lectura y escritura en inglés.	
3. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de objetivos de aprendizaje y competencias a desarrollar para el cumplimiento de las clases. 2. Preparación de materiales didácticos y recursos audiovisuales para hacer las clases más interactivas. 3. Realizar sesiones de enseñanza-aprendizaje dinámicas y participativas. 4. Facilitación de actividades comunicativas que fomenten la práctica oral del idioma en cada uno de sus estudiantes. 5. Seguimiento del desempeño individual y grupal de los estudiantes para corroborar que están aprendiendo. 6. Retroalimentación constructiva para favorecer el aprendizaje de los estudiantes. 7. Información periódica sobre el progreso y desarrollo de los alumnos. 8. Colaboración en proyectos y eventos culturales relacionados con el inglés. 9. Participación en reuniones pedagógicas y de planificación. 10. Contribución al desarrollo y mejora continua del programa académico. 	
4. PERFIL DE COMPETENCIAS	Dominio del Idioma Inglés Habilidad para colaborar en equipo Paciencia y empatía Habilidades de comunicación Organización y gestión del tiempo
5. REQUISITOS	Título: Licenciado/a en Educación con especialidad en inglés como Segundo Idioma o Lengua Extranjera. Años de Experiencia: 2 años Cursos Afines <ul style="list-style-type: none"> — Redacción y ortografía — Desarrollo de habilidades lingüísticas — Fonética y Pronunciación Cursos Complementarios <ul style="list-style-type: none"> — Curso de Enseñanza de Inglés para Jóvenes Aprendices — Curso de Integración de Tecnología en el Aula de Inglés — Curso de Inglés con Fines Específicos

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Código del puesto: ST06	Área: Creativo
Cargo: jefe Creativo	Número de Plazas: 1
Supervisa a: N/A	Depende de: Gerente General

2. NATURALEZA DEL PUESTO

Crear un entorno de aprendizaje estimulante y efectivo, mediante el diseño de currículos, el desarrollo de materiales educativos atractivos, la implementación de enfoques y flashcards.

3. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Desarrollar y supervisar la implementación de la estrategia creativa de la empresa.
2. Crear y supervisar el diseño gráfico de materiales de enseñanza.
3. Supervisar la producción de contenido audiovisual para los cursos.
4. Colaborar con los profesores para brindarles orientación y capacitación en el uso de métodos y técnicas de enseñanza creativas
5. Coordinar con el gerente y el personal para asegurarse de que haya coherencia en la estrategia creativa.
6. Asegurarse de que los materiales de enseñanza sean visualmente atractivos y estén de acuerdo con la estrategia de marca de la empresa.
7. Desarrollar y realizar campañas publicitarias creativas para atraer a nuevos estudiantes.
8. Trabajar con el personal académico para asegurarse de que los cursos sean atractivos y apropiados para los estudiantes.
9. Identificar nuevas tendencias y enfoques en la enseñanza del inglés y proponer cambios creativos al plan de estudios.
10. Gestión y liderazgo del equipo de diseño, video y fotografía.

4. PERFIL DE COMPETENCIAS

Creatividad e Innovación
Habilidades de organización y gestión del tiempo.
Actitud proactiva y capacidad de adaptación al cambio.
Pensamiento crítico y capacidad analítica para el diseño

5. REQUISITOS

Título: Licenciada en Marketing
Años de Experiencia: 2 años
Cursos Afines
— Diseño Grafico
— Innovación y Creatividad
— Escritura creativa
Cursos Complementarios
— Marketing Educativo
— Diseño instruccional

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: ST07	Área: Creativo
Cargo: Redes Sociales	Número de Plazas: 1
Supervisa a: N/A	Depende de: Gerente General
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
Desarrollar y ejecutar estrategias de contenido para las plataformas de redes sociales, con el objetivo de aumentar la visibilidad, el compromiso y la interacción de la audiencia.	
3. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar y ejecutar campañas de marketing en redes sociales para promocionar los cursos de inglés. 2. Realizar publicaciones informativas y promocionales en las redes sociales de la empresa. 3. Interactuar con los seguidores en las redes sociales para responder preguntas y comentarios. 4. Crear contenido atractivo y convincente para las redes sociales de la empresa. 5. Coordinar la programación de publicaciones para asegurar que se publique contenido de alta calidad y de forma consistente. 6. Realizar análisis y reportes de estadísticas de las redes sociales para medir el desempeño de las campañas de marketing y el compromiso con los seguidores. 7. Diseñar y ejecutar estrategias para atraer nuevos seguidores y aumentar la visibilidad de la empresa en las redes sociales. 8. Trabajar en colaboración con otros miembros del equipo de marketing para crear una presencia de marca coherente en todas las plataformas de redes sociales. 9. Mantenerse actualizado con las últimas tendencias en marketing digital y adaptar las estrategias de redes sociales en consecuencia. 10. Monitorear las cuentas de la competencia en las redes sociales para identificar oportunidades de mejora y asimilar buenas prácticas. 	
4. PERFIL DE COMPETENCIAS	Creatividad e Innovación Habilidades de organización y gestión del tiempo. Actitud proactiva y capacidad de adaptación al cambio. Pensamiento crítico y capacidad analítica para el diseño
5. REQUISITOS	Título: Licenciada en Marketing Años de Experiencia: 2 años Cursos Afines <ul style="list-style-type: none"> — Diseño Grafico — Innovación y Creatividad — Escritura creativa Cursos Complementarios <ul style="list-style-type: none"> — Marketing Educativo — Diseño instruccional

Realizado por: Villarroel, E. 2023.



PROCESOS

2023

5.9. Mapa de procesos de la empresa

Según (Esan, 2016) el mapa de procesos captura la conexión entre todas las actividades llevadas a cabo por una entidad.

Para el presente trabajo, es evidente la importancia de implementar esta secuencia, ya que la naturaleza de la empresa requiere causar un impacto significativo en los clientes que acuden, con el propósito de cultivar su lealtad.

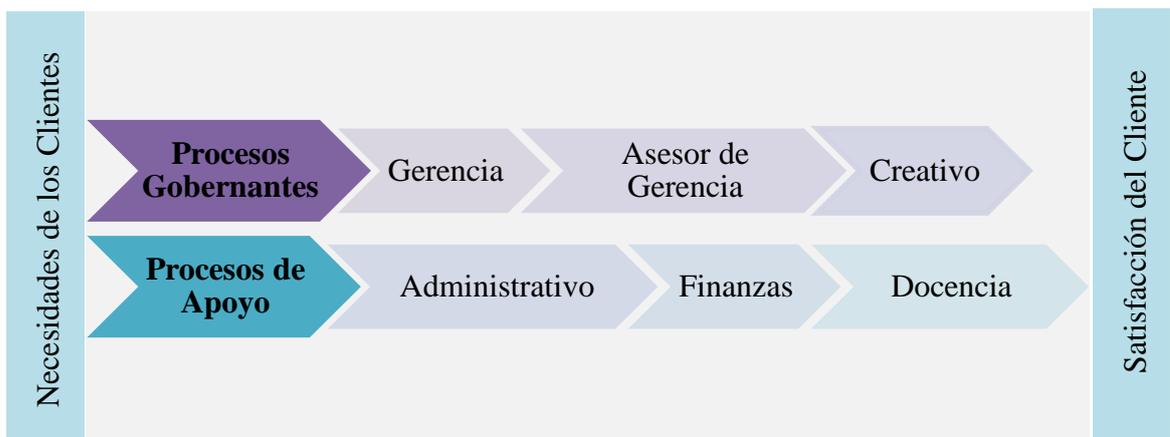


Ilustración 5-7: Mapa de procesos propuesto para la empresa St. George English School

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Para la propuesta se utilizaron los procesos gobernantes y de apoyo, los mismo que se describen a continuación:

Proceso Gobernante

Los procesos gobernantes son los pilares sobre los cuales se construye la estructura y la gestión de los demás procesos, desempeñando un papel esencial en la dirección y el control de la operación de una organización. En el mapa de procesos propuesto se pueden evidenciar los siguientes procesos gobernantes:

- Gerencia
- Asesor de Gerencia
- Creativo

Proceso de Apoyo

Estos procesos son aquellas actividades que proporcionan el respaldo necesario para que los procesos principales o centrales de una organización funcionen de manera eficiente y efectiva. En el mapa de procesos propuesto se puede evidenciar los siguientes procesos de apoyo:

- Administrativo
- Finanzas
- Docencia

Tabla 5-6: Actividades del proceso de creación de material de enseñanza

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:		Creación de material de enseñanza	Código: PRCST01
N.	Actividades		Responsable
1	Solicitar el plan de actividades planificadas para el mes correspondiente		Jefe Creativo
2	Receptar y analizar el plan de actividades		Jefe Creativo
3	Clasificar los temas por clase y nivel de inglés.		Jefe Creativo
4	Preparar el material necesario para la creación del contenido		Jefe Creativo
5	Proceder a crear el material para los docentes		Jefe Creativo
6	Presentar el material a cada uno de los profesores		Jefe Creativo
7	En caso de existir un error corregir y modificar el material		Jefe Creativo
8	Enviar el material de enseñanza al gerente para que apruebe el mismo		Gerente General
9	Solicitar a la asistente administrativa que se imprima el material de enseñanza para las clases		Asistente Administrativo
10	Supervisar que el material ejecutado se utilice en las clases.		Jefe Creativo
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla			Aprobado por: Ing. Patricio Arguello

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

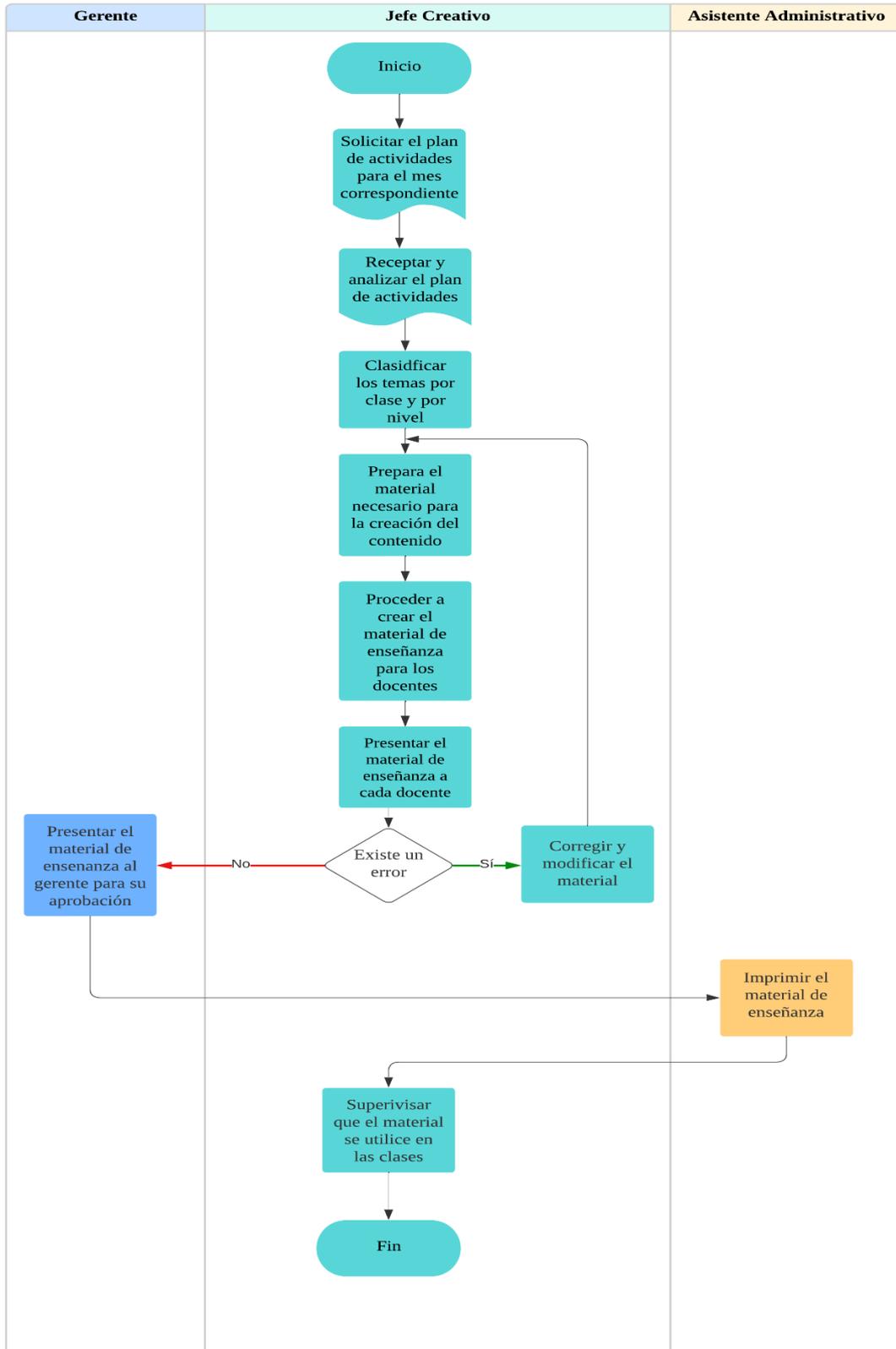


Ilustración 5-8: Diagrama de Flujo del proceso de creación de material de enseñanza

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-7: Ficha del proceso de creación de material de enseñanza

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:	Creación de materia de enseñanza	Código:	PRCST01
Responsable:	Jefe Creativo		
Objetivo			
Realizar el material creativo adecuado de enseñanza para los docentes de la empresa St. George English School			
Entradas:		Salidas:	
— Plan de actividades planificadas para el mes correspondiente.		— Material de enseñanza adecuada para las clases de inglés.3	
Recursos:		Documentos Utilizados:	
— Jefe creativo — Computadora — Internet — Ilustrador (Canva) — Útiles de Oficina (Esferos, lápices, marcadores, borrador)		— Folletos — Plan de actividades — Presentaciones	
Lugar de Ejecución:	Departamento Creativo		
Indicador:	Material de enseñanza		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-8: Ficha de indicador del proceso de creación de material de enseñanza

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Indicador:	Creación de material de enseñanza	Código:	PRCST01
Mide al proceso de:	Creación de material de enseñanza		
Objetivo del Indicador			
Identificar la cantidad de material de enseñanza realizado al mes, para evidenciar el nivel de cumplimiento del personal asignado para dicha actividad.			
Formula:		Unidad de Medida:	
(Cantidad de material ejecutado al mes/ cantidad de material de enseñanza planificado al mes) *100		Porcentaje	
Periodicidad/Frecuencia:		Responsable:	
Mensual		Jefe Creativo	
Fuente de la Información:	Base de datos de la empresa		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla	Aprobado por: Ing. Patricio Arguello		

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-9: Actividades del proceso de Gerencia

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:		Gerencia	Código: PRCST02
N.	Actividades	Responsable	
1	Planificar y organizar las actividades mensuales que deben realizar sus empleados.	Gerente General	
2	Asegurarse de que los programas de estudio estén actualizados y alineados con los estándares educativos.	Gerente General	
3	Monitorear y evaluar la calidad de la enseñanza.	Gerente General	
4	Revisar y firmar la documentación enviada de secretaria.	Asistente Administrativa	
5	Asegurarse de que las instalaciones estén en buenas condiciones.	Gerente General	
6	Verificar que el equipo utilizado en la enseñanza esté funcionando correctamente.	Gerente General	
7	Recolectar y analizar datos relevantes sobre el rendimiento académico y la gestión general de la escuela.	Asesor de Gerencia	
8	Manejar situaciones problemáticas o conflictivas que puedan surgir entre el personal, estudiantes o padres.	Gerente General	
9	Controlar los gastos y garantizar la rentabilidad y sostenibilidad financiera.	Gerente General	
10	Tomar decisiones para mejorar la eficiencia empresarial	Gerente General	
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

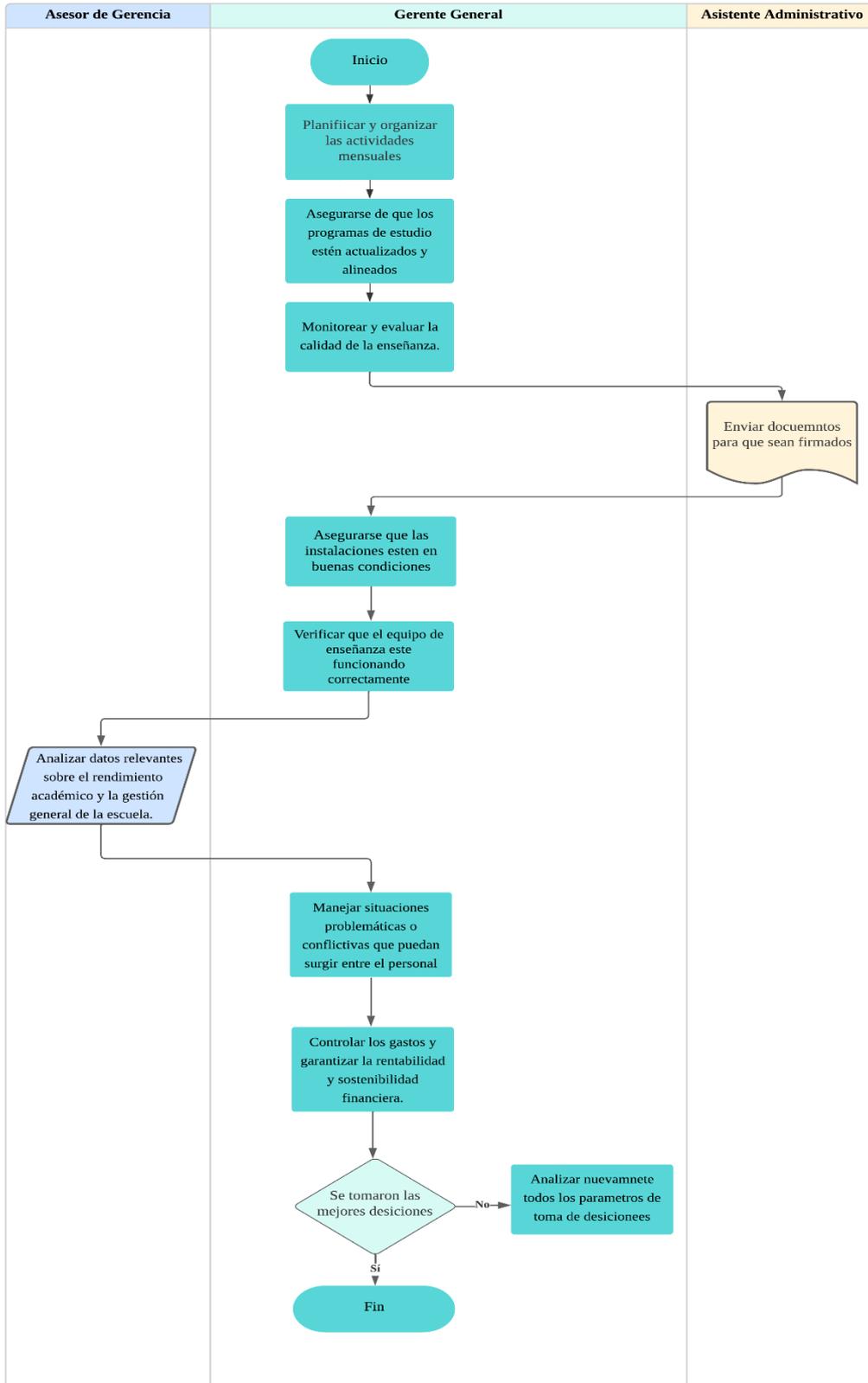


Ilustración 5-9: Diagrama de flujo del proceso de gerencia

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-10: Ficha del proceso de Gerencia

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:	Gerencia	Código:	PRCST02
Responsable:	Gerente General		
Objetivo			
Manejar correctamente las actividades planificadas mensualmente, para una correcta toma de decisiones.			
Entradas:		Salidas:	
<ul style="list-style-type: none"> — Documentos enviados de secretaria — Solicitudes por parte de trabajadores — Programas de estudio 		<ul style="list-style-type: none"> — Planificación mensual — Programas actualizados — Decisiones efectivas 	
Recursos:		Documentos Utilizados:	
<ul style="list-style-type: none"> — Gerente General — Asistente Administrativo — Asesor de Gerencia — Computadora — Internet — Útiles de Oficina (Esferos, lápices, marcadores, borrador) 		<ul style="list-style-type: none"> — Plan de actividades — Oficios — Solicitudes — Estados Financieros 	
Lugar de Ejecución:	Gerencia		
Indicador:	Valor de marca empresarial		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla	Aprobado por: Ing. Patricio Arguello		

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-11: Ficha de indicador del proceso de Gerencia

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Indicador:	Índice de Retención de Estudiantes	Código:	PRCST02
Mide al proceso de:	Gerencia		
Objetivo del Indicador			
Medir la capacidad del gerente para mantener a los estudiantes matriculados en la escuela a lo largo del tiempo y evalúa la satisfacción general de los estudiantes con la institución y su oferta educativa.			
Formula:		Unidad de Medida:	
$\left(\frac{\text{Número total de estudiantes al mes} - \text{número de nuevos estudiantes matriculados durante el mes}}{\text{número total de estudiantes matriculados al comienzo del mes}} \right) * 100$		Porcentaje	
Periodicidad/Frecuencia:		Responsable:	
Mensual		Gerente General	
Fuente de la Información:	Base de datos de la empresa		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-12: Actividades del proceso de asesoría de Gerencia

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:		Asesoría de Gerencia	Código: PRCST03
N.	Actividades	Responsable	
1	Reunirse con la gerencia para establecer objetivos y metas	Asesor de Gerencia	
2	Identificar las necesidades y expectativas de la escuela y los estudiantes	Asesor de Gerencia	
3	Realizar análisis del mercado y competencia	Asesor de Gerencia	
4	Elaborar un plan estratégico y operativo para la escuela	Asesor de Gerencia	
5	Asesorar en la selección de programas y cursos de inglés	Asesor de Gerencia	
6	Colaborar en la contratación de profesores y personal académico	Asesor de Gerencia	
7	Supervisar la calidad de la enseñanza y los servicios ofrecidos	Asesor de Gerencia	
8	Gestionar el presupuesto asignado para el área de enseñanza	Asesor de Gerencia	
9	Evaluar el desempeño de la escuela y proponer mejoras	Asesor de Gerencia	
10	Interactuar con padres de familia y atender sus inquietudes	Asesor de Gerencia	
11	Fomentar la participación y retención de los estudiantes	Asesor de Gerencia	
12	Realizar informes y presentarlos a la gerencia	Asesor de Gerencia	
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

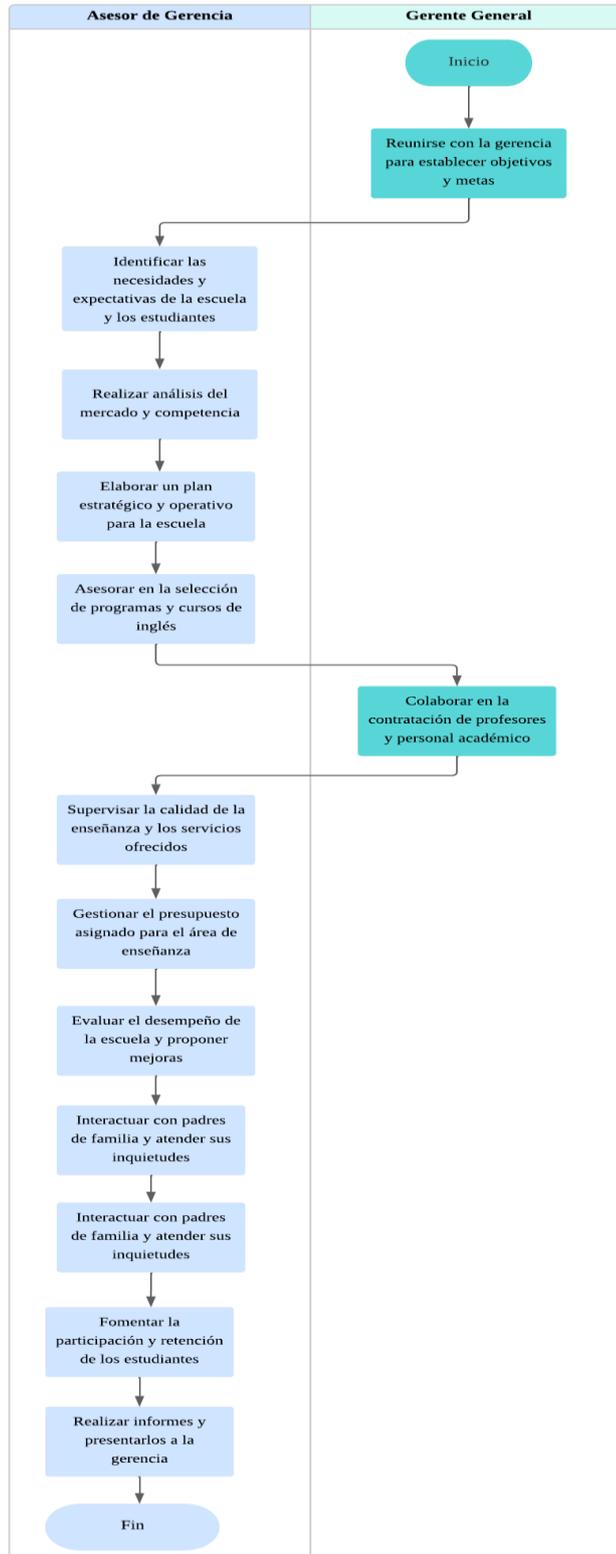


Ilustración 5-10:Diagrama de flujo del proceso de Asesoría de Gerencia

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-13: Ficha del proceso de asesoría de Gerencia

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:	Asesor de Gerencia	Código:	PRCST03
Responsable:	Asesor de gerencia		
Objetivo			
Proporcionar apoyo y guía estratégica a la escuela de inglés para mejorar su funcionamiento y alcanzar sus metas académicas y administrativas.			
Entradas:		Salidas:	
<ul style="list-style-type: none"> — Objetivos y metas de la escuela de inglés. — Información del mercado y análisis de la competencia. — Presupuesto asignado para el área de enseñanza. — Informes de desempeño académico y administrativo. 		<ul style="list-style-type: none"> — Plan estratégico y operativo de la escuela. — Propuesta de programas y cursos de inglés. — Informes de seguimiento y evaluación de metas. — Planes de mejora y optimización. 	
Recursos:		Documentos Utilizados:	
<ul style="list-style-type: none"> — Personal académico y administrativo. — Material didáctico y recursos de enseñanza. — Tecnología y equipos audiovisuales. — Presupuesto financiero asignado. — Instalaciones y aulas de clase. 		<ul style="list-style-type: none"> — Plan estratégico y operativo de la escuela. — Informes de análisis de mercado y competencia. — Evaluaciones de desempeño académico y administrativo. — Presupuestos y reportes financieros. 	
Lugar de Ejecución:	Gerencia		
Indicador:	Nivel de Satisfacción		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-14: Ficha de indicador del proceso de asesoría de Gerencia

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Indicador:	Nivel de Satisfacción	Código:	PRCST03
Mide al proceso de:	Asesoría de Gerencia		
Objetivo del Indicador			
Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes y padres de familia con respecto a la calidad académica y los servicios proporcionados por la escuela de inglés.			
Formula:		Unidad de Medida:	
(Total de Encuestas Positivas / Total de Encuestas Respondidas) x 100		Porcentaje	
Periodicidad/Frecuencia:		Responsable:	
Mensual		Asesor de Gerencia	
Fuente de la Información:	Encuestas		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

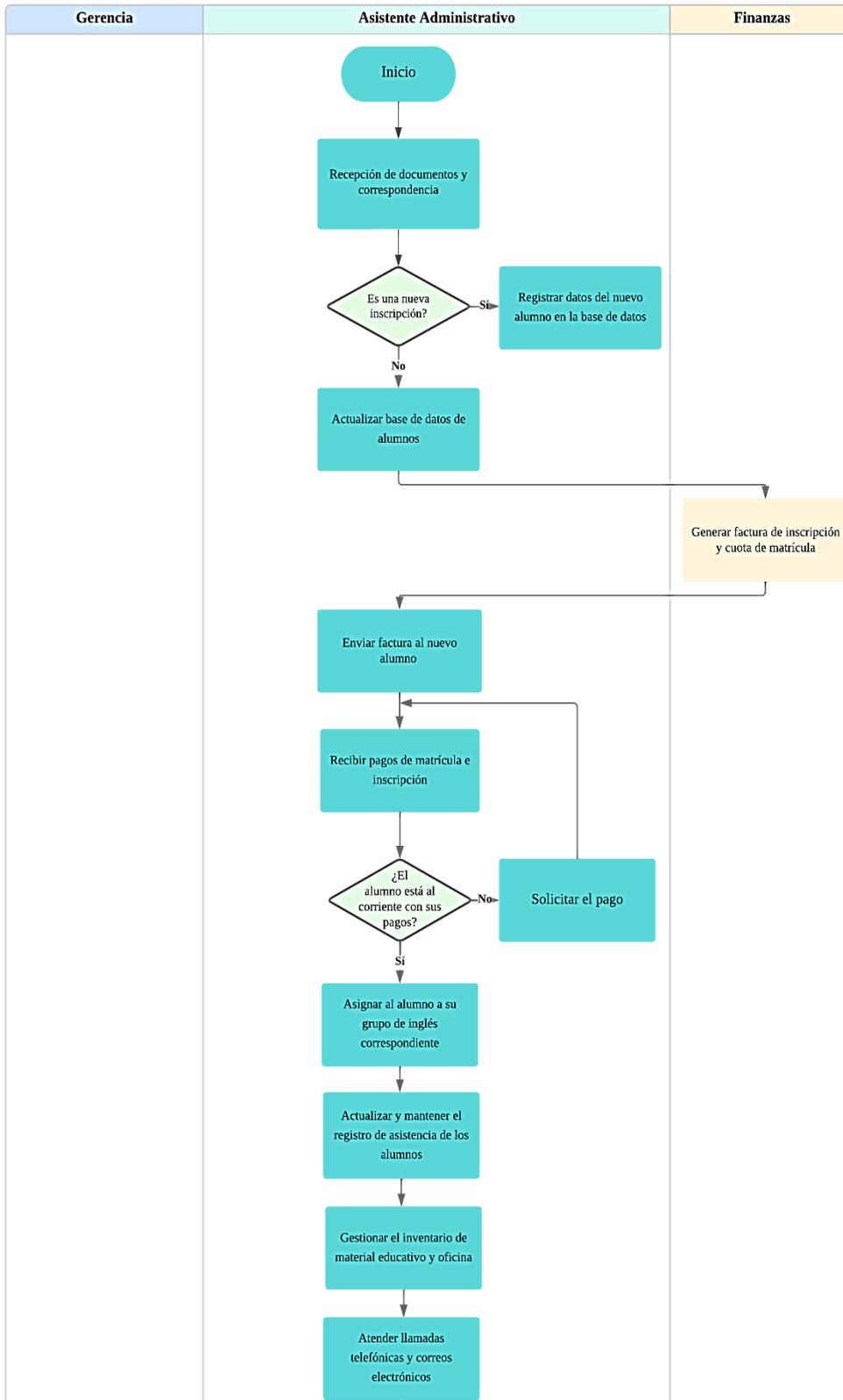
Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-15: Actividades del proceso administrativo

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:		Administrativo	Código: PRCST04
N.	Actividades	Responsable	
1	Recepción de documentos y correspondencia	Asistente Administrativo	
2	Brindar información acerca de los cursos de inglés y los documentos necesarios.	Asistente Administrativo	
3	Generar factura de inscripción y cuota de matrícula	Finanzas	
4	Enviar factura al nuevo alumno	Asistente Administrativo	
5	Recibir pagos de matrícula e inscripción	Asistente Administrativo	
6	Verificar que los alumnos estén al corriente a sus pagos	Asistente Administrativo	
7	Actualizar y mantener el registro de asistencia de los alumnos	Asistente Administrativo	
8	Gestionar el inventario de material educativo y oficina	Asistente Administrativo	
9	Atender llamadas telefónicas y correos electrónicos	Asistente Administrativo	
10	Agendar citas y reuniones para el personal docente y directivo	Asistente Administrativo	
11	Gestionar la agenda y el calendario de eventos de la escuela	Asistente Administrativo	
12	Apoyar en la organización de eventos y actividades escolares	Asistente Administrativo	
13	Recopilar y organizar información para informes y reportes	Gerencia	
14	Gestionar la papelería y suministros de oficina	Finanzas	
15	Elaborar y enviar comunicados y circulares a los alumnos y padres de familia	Asistente Administrativo	
16	Mantener la limpieza y orden en el área de trabajo	Asistente Administrativo	
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.



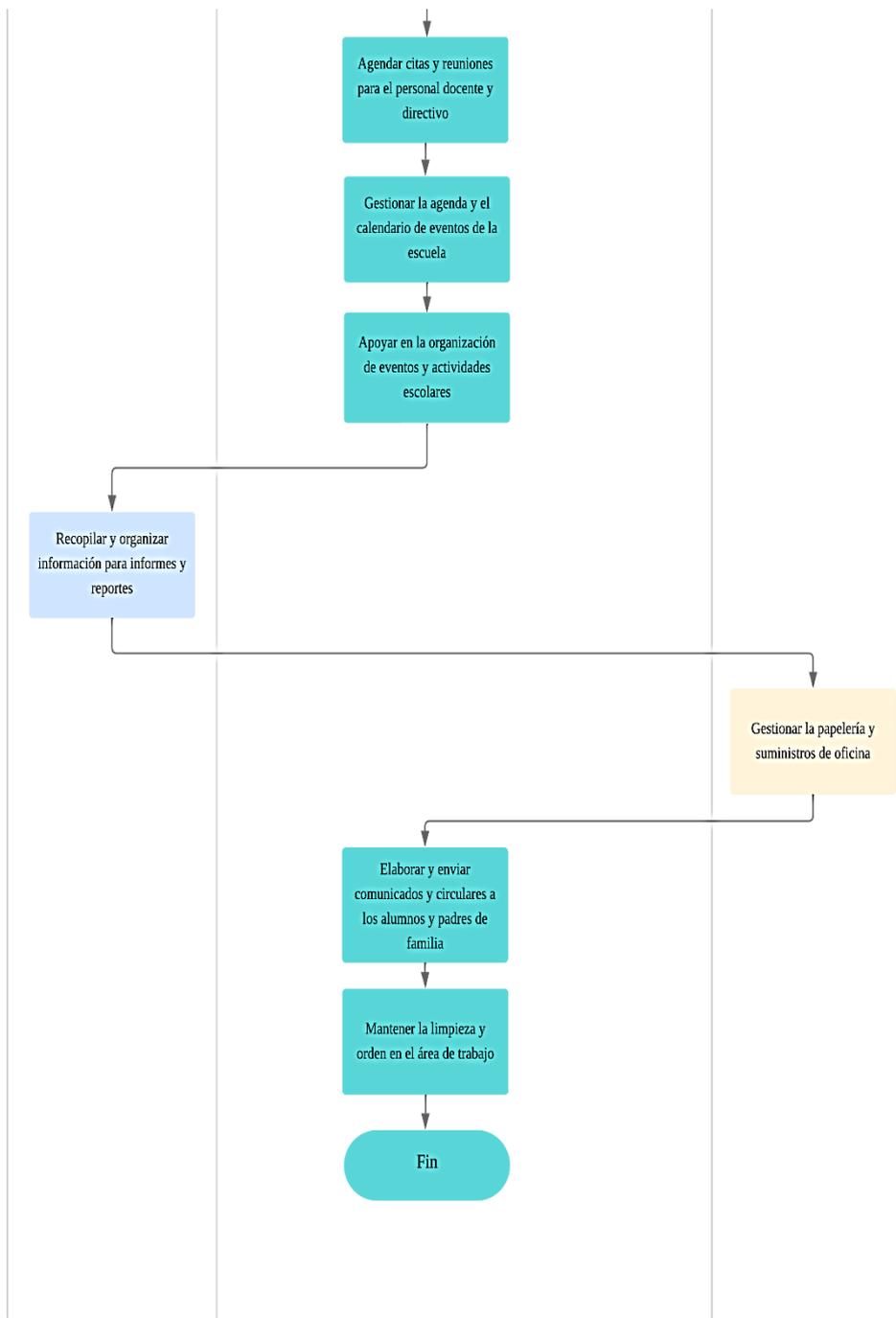


Ilustración 5-11: Diagrama de Flujo del proceso administrativo

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-16: Ficha del proceso Administrativo

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:	Administrativo	Código:	PRCST04
Responsable:	Asistente Administrativo		
Objetivo			
Facilitar y optimizar las tareas administrativas relacionadas con la inscripción y matriculación de alumnos, el registro de asistencia, la gestión de recursos y suministros, así como brindar una atención a la cliente efectiva, para contribuir al funcionamiento eficiente y exitoso de la escuela de inglés.			
Entradas:		Salidas:	
<ul style="list-style-type: none"> — Formularios de inscripción y matrícula de nuevos alumnos. — Correspondencia recibida (cartas, correos electrónicos, etc.). — Solicitudes y requerimientos de alumnos y padres de familia. — Listado de materiales y suministros requeridos para el funcionamiento de la escuela. 		<ul style="list-style-type: none"> — Alumnos debidamente inscritos y registrados en la base de datos. — Facturas y recibos de pagos generados y entregados. — Registro actualizado de asistencia de alumnos. — Informes y reportes generados y entregados a tiempo. 	
Recursos:		Documentos Utilizados:	
<ul style="list-style-type: none"> — Asistente administrativo. — Computadoras y software de oficina. — Teléfono y medios de comunicación. — Archivadores y sistemas de almacenamiento. — Mobiliario y equipo de oficina. — Acceso a internet y servicios en línea. 		<ul style="list-style-type: none"> — Formularios de inscripción y matrícula. — Facturas y recibos de pagos. — Base de datos de alumnos. — Registro de asistencia de alumnos. — Agenda y calendario escolar. — Comunicados y circulares. — Informes y reportes generados. 	
Lugar de Ejecución:	Área administrativa		
Indicador:	Porcentaje de Alumnos Inscritos al mes		
Realizado por:	Elian Villarroel Bonilla	Aprobado por:	Ing. Patricio Arguello

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-17: Ficha de indicador del proceso administrativo

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Indicador:	Porcentaje de Alumnos Inscritos al mes	Código:	PRCST04
Mide al proceso de:	Administrativo		
Objetivo del Indicador			
Medir la eficiencia del proceso de inscripción y matriculación de alumnos en la escuela de inglés, también evaluar la capacidad de mantener actualizada la base de datos de alumnos inscritos.			
Formula:		Unidad de Medida:	
(Alumnos Inscritos al mes / Total de Alumnos Esperados) * 100		Porcentaje	
Periodicidad/Frecuencia:		Responsable:	
Mensual		Asistente Administrativo	
Fuente de la Información:	Base de datos de la empresa		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-18: Actividades del proceso de Gestión Financiera

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:		Gestión Financiera	Código: PRCST05
N.	Actividades	Responsable	
1	Recepción de pagos de los estudiantes	Asistente Administrativo	
2	Registro de pagos en el sistema	Asistente Administrativo	
3	Depósito de efectivo en el banco	Contador	
4	Revisión de pagos pendientes	Asistente Administrativo	
5	Gestión de pagos a proveedores (profesores, materiales, servicios, etc.)	Contador	
6	Elaboración de informes de recaudación y flujo de caja	Contador	
7	Gestión de gastos y control de presupuesto	Contador	
8	Actualización de libros contables	Contador	
9	Preparación de estados financieros	Contador	
10	Gestión de cuentas por cobrar y cuentas por pagar	Contador	
11	Coordinación con la dirección para decisiones financieras importantes	Gerente General	
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

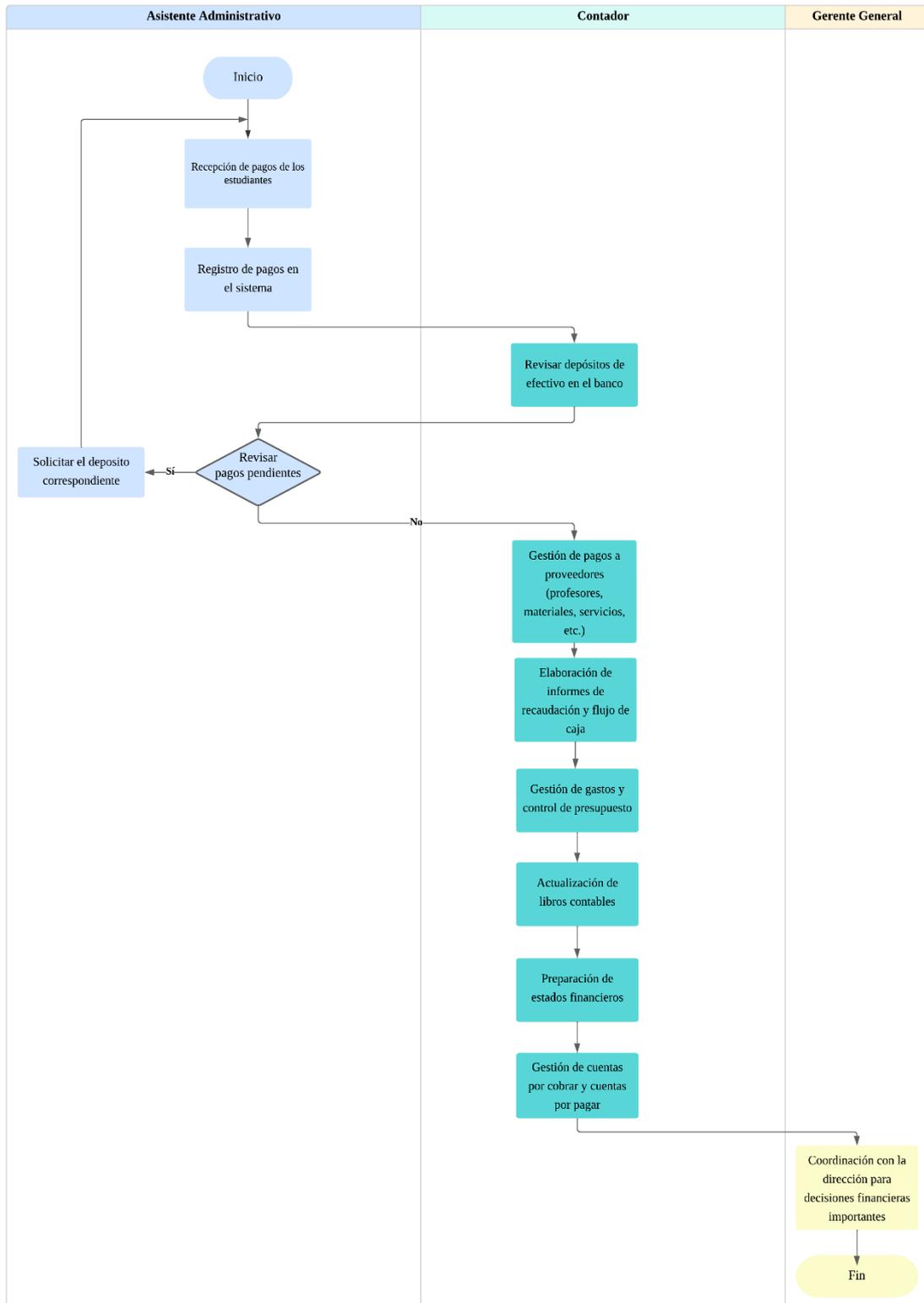


Ilustración 5-12: Diagrama de flujo del proceso de Gestión Administrativa

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-19: Ficha del proceso de gestión financiera

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:	Gestión Financiera	Código:	PRCST05
Responsable:	Contador		
Objetivo			
Garantizar una administración eficiente de los recursos financieros de la escuela de inglés para mantener un flujo de caja adecuado, cumplir con las obligaciones financieras y tomar decisiones informadas para el crecimiento y desarrollo institucional.			
Entradas:		Salidas:	
<ul style="list-style-type: none"> — Registro de pagos de los estudiantes. — Facturas y recibos de proveedores (profesores, materiales, servicios, etc.). — Información de cuentas por cobrar y cuentas por pagar. — Informes de ingresos y gastos anteriores. — Presupuesto aprobado para el período. 		<ul style="list-style-type: none"> — Estados financieros (balance general, estado de resultados, flujo de efectivo). — Informes de recaudación y flujo de caja. — Registro actualizado de cuentas por cobrar y cuentas por pagar. — Análisis financiero y proyecciones. — Decisiones financieras recomendadas. — Informes para la dirección y autoridades financieras (si corresponde). 	
Recursos:		Documentos Utilizados:	
<ul style="list-style-type: none"> — Asistente administrativo. — Contador — Tecnología — Documentación y registros financieros previos. — Acceso a información bancaria y registros financieros de la escuela. 		<ul style="list-style-type: none"> — Facturas y recibos de proveedores. — Registro de pagos de los estudiantes. — Estados financieros anteriores. — Informes de presupuesto y proyecciones financieras. — Documentos bancarios (extractos, comprobantes de depósito, etc.). 	
Lugar de Ejecución:	Área Financiera		
Indicador:	Índice de Eficiencia de Cobranza		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-20: Ficha de indicador del proceso de Gestión Financiera

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Indicador:	Índice de Eficiencia de Cobranza	Código:	PRCST05
Mide al proceso de:	Gestión Financiera		
Objetivo del Indicador			
<p>Medir la efectividad de la gestión de cobranza de la escuela de inglés para evaluar la capacidad de recuperar los pagos de los estudiantes en tiempo y forma. El indicador busca garantizar una administración adecuada de las cuentas por cobrar y asegurar un flujo de caja estable para la institución.</p>			
Formula:		Unidad de Medida:	
(Pagos Recibidos / Pagos Pendientes) * 100		Porcentaje	
Periodicidad/Frecuencia:		Responsable:	
Mensual		Contador	
Fuente de la Información:	Base de datos de la empresa		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla	Aprobado por: Ing. Patricio Arguello		

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-21: Actividades del proceso de Docencia

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:		Docencia	Código: PRCST06
N.	Actividades	Responsable	
1	Evaluar el nivel de conocimientos de los estudiantes de nuevo ingreso.	Docente	
2	Planificación de clases y objetivos de aprendizaje para cada clase dependiendo el nivel.	Docente	
3	Supervisar el material de enseñanza que se encuentre acorde a la planificación.	Jefe Creativo	
4	Impartir clases de inglés	Docente	
5	Práctica oral y escrita con los estudiantes para mejorar su nivel.	Docente	
6	Corrección de ejercicios y retroalimentación en caso de haber entendido la clase.	Docente	
7	Evaluar el progreso de los estudiantes mensualmente.	Docente	
8	Adaptación del plan de estudios según necesidades de los estudiantes.	Docente	
9	Comunicación con los padres (en el caso de menores de edad)	Asistente Administrativo	
10	Participación en reuniones y actividades escolares	Docente	
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Diagrama de Flujo del proceso de Docencia

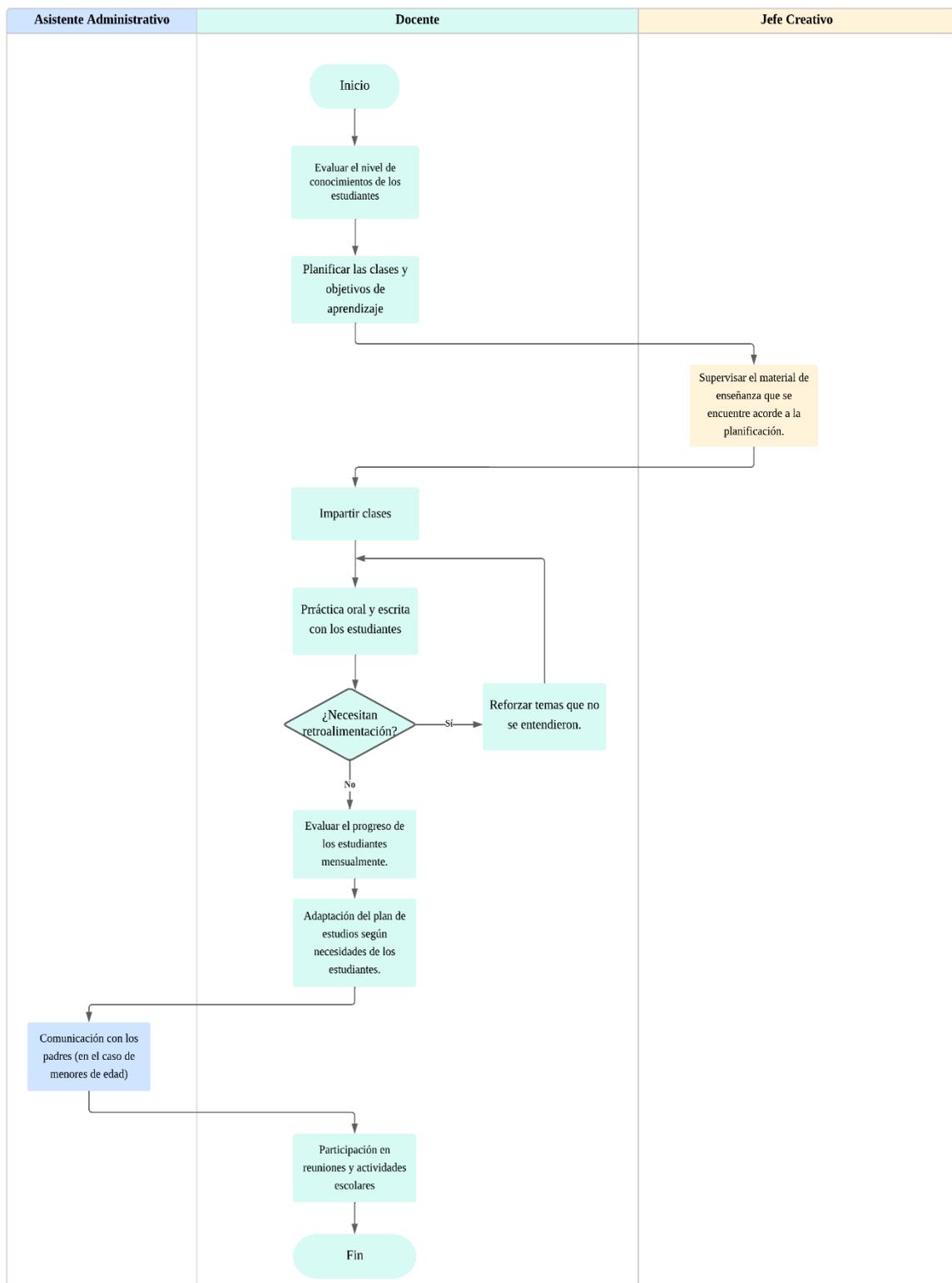


Ilustración 5-13: Diagrama de flujo del proceso de Docencia

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-22: Ficha del proceso de Docencia

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Proceso:	Docencia	Código:	PRCST06
Responsable:	Docentes		
Objetivo			
Facilitar el aprendizaje efectivo de inglés en los estudiantes a través de clases bien planificadas y ejecutadas, promoviendo el desarrollo de habilidades lingüísticas y comunicativas.			
Entradas:		Salidas:	
<ul style="list-style-type: none"> — Plan de enseñanza y objetivos de aprendizaje. — Materiales didácticos preparados previamente. — Lista de estudiantes matriculados en la clase. — Evaluación del nivel de inglés de los estudiantes. 		<ul style="list-style-type: none"> — Clases impartidas efectivamente. — Progreso individual de los estudiantes. — Retroalimentación y evaluación de los estudiantes. — Informes de seguimiento del rendimiento académico. 	
Recursos:		Documentos Utilizados:	
<ul style="list-style-type: none"> — Conocimiento y competencia en el idioma inglés. — Habilidades pedagógicas y de enseñanza. — Materiales didácticos y recursos multimedia. — Pizarra o equipo audiovisual. — Espacio adecuado para las clases. 		<ul style="list-style-type: none"> — Plan de enseñanza y objetivos de aprendizaje. — Materiales didácticos (libros, hojas de ejercicios, presentaciones, etc.). — Evaluación del nivel de inglés de los estudiantes. — Registro de asistencia de los estudiantes. 	
Lugar de Ejecución:	Instalaciones de la empresa St. George English School		
Indicador:	Efectividad de la Enseñanza del inglés		
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla	Aprobado por: Ing. Patricio Arguello		

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

Tabla 5-23: Ficha de Indicador del proceso de Docencia

		EMPRESA ST. GEORGE ENGLISH SCHOOL	
Nombre del Indicador:		Efectividad de la Enseñanza del inglés	Código: PRCST06
Mide al proceso de:		Docencia	
Objetivo del Indicador			
Evaluar el nivel de efectividad con el que el docente imparte las clases de inglés, reflejando el progreso y el aprendizaje de los estudiantes en el idioma.			
Formula:		Unidad de Medida:	
(Cantidad de estudiantes que alcanzan los objetivos de aprendizaje / Total de estudiantes matriculados) *100		Porcentaje	
Periodicidad/Frecuencia:		Responsable:	
Mensual		Docentes	
Fuente de la Información:		Registro de estudiantes Matriculados	
Realizado por: Elian Villarroel Bonilla		Aprobado por: Ing. Patricio Arguello	

Fuente: Empresa St. George English School, (2023).

Realizado por: Villarroel, E. 2023.

CONCLUSIONES

- Mediante la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores de la empresa St. George English School destaca la falta de un sistema organizacional formal, siendo la gestión empírica basada en la experiencia su enfoque principal. La estructura de puestos identificada carece de claridad y la ausencia de organigramas y manuales administrativos subraya la necesidad de implementar medidas para una gestión más eficiente y efectiva.
- Del diagnóstico realizado se determinó la necesidad de la elaboración de manuales administrativos, organigrama estructural y funcional para St. George English School como un paso crucial hacia la mejora integral de la organización, los mismos permitirán una distribución clara de responsabilidades y roles, fomentando la eficiencia en las operaciones y la comunicación interna. Además, al definir jerarquías y relaciones laborales, se establecerán bases sólidas para el crecimiento y desarrollo continuo de la institución.
- Existe la necesidad de generar un modelo de mapa de procesos, los mismos son esenciales para impulsar la eficiencia y el éxito empresarial. Al trazar de manera clara y concisa los flujos de trabajo y las responsabilidades dentro de la organización, se promueve una comprensión integral de las operaciones, permitiendo identificar áreas de mejora y optimización.

RECOMENDACIONES

- Examinar de manera periódica tanto el contexto interno como externo de la empresa St. George English School, con el fin de identificar las deficiencias que están teniendo un impacto directo en la empresa y buscar métodos de solución.
- Implementar el sistema organizacional propuesto en el presente trabajo de Titulación, la misma fomentara un mayor compromiso de los miembros de la organización y de esta manera lograr el cumplimiento de las actividades encomendadas a los colaboradores de manera eficiente y eficaz.
- Aplicar el modelo de mapa de procesos, ficha de proceso e indicadores adaptados a las operaciones de la organización. Estas herramientas se presentan como elementos esenciales para impulsar la claridad y el éxito operativo, además que permite establecer de manera visual y detallada los flujos de trabajo y las responsabilidades en toda la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. (2019). *Manejo de la comunicación organizacional*. México: Diaz de Santos.
- Alvarez, M., & Eduardo, C. (2020). *Innovación organizacional: Cultura, condición para la estrategia*. (Tesis de pregrado, Universidad del Rosario), Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=z4sEEAAAQBAJ&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false>
- Arguello, A. (2020). *Administración de empresas*. Recuperado de: <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Brume, M. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa.
- Chacha, J. (2022). “*Desarrollo de una estructura organizacional para la microempresa “Stylo Propio Publicidad” en la ciudad de Latacunga*”. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato), Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35587>
- Chico, Á. (2021). “*La estructura organizacional en las empresas de la ciudad de Ambato basado en las estructuras organizacionales del reino Animal*”. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato), Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32198>
- Correa, J. (2020). *Manuales de normas y procedimientos*. (Tesis de pregra, Universidad Nacional de Colombia), Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos16/normas-y-procedimientos/normas-y-procedimientos#:~:text=Los%20elementos%20que%20complementan%20un%20manu>
- Cruz, J., & Jiménez, V. (2021). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Cueva, J. (2021). *Plan de mejora basado en la gestión de procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana), Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- Díaz, L. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México), Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Esan, C. (06 de Octubre de 2016). *Mapa de procesos*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion>

- Exact. (04 de Mayo de 2021). *¿Qué son los procesos empresariales y cómo se pueden mejorar?*
Recuperado de: <https://www.exact.com/es/blog/que-son-los-procesos-empresariales-y-como-se-pueden-mejorar>
- Galán, J., & López, J. (2023). *Planeación*. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/planeacion/>
- Gambino, A., & Pungitore, J. (2020). *El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Moreno), Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302>
- Gutemberg, Q., & Palacios, P. (2020). *Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas*. (Tesis de pregrado, Instituto Superior Universitario de Formación profesional, Administrativa y Comercial), Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2013). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial 14 ed* Koontz. Recuperado de: https://www.academia.edu/14776670/Administracion_Una_Perspectiva_Global_y_Empresarial_14_ed_Koontz
- Méndez, D. (2019). *La cultura organizacional, elementos generales, mediciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones*. (Tesis de pregrado, Universidad del Norte, Barranquilla), Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>
- Mintzberg, H. (2008). *La estructuración de las organizaciones*. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=mjOBU2PRoRoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Nell, D., & Cortez, L. (2018). *Proceso y fundamentos de la investigación científica* Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Ortega, C. (2022). *Inicio Investigación de mercado*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>
- Pineda, V., & Erazo, J. (2021). *La estructura organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Cuenca), Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967002/html/>
- Quijano, A. (2021). *“Diseño organizacional de las compañías limitadas del sector de la construcción”* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato), Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32012>

- Quiroa, M., & López, F. (01 de Mayo de 2020). *Estructura organizacional*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Roche, N. (2022). *Estructura Organizacional y desarrollo de procesos de la empresa supermercado "Su economía Total JG" de la ciudad de riobamba* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo), Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17742>
- Rojas, M., & Jaimés, L. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Róldan, P., & Fachelli, S. (2018). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Sánchez, V. (2018). *La redefinición del papel de la empresa en la sociedad*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322142550008.pdf>
- Sergio, G., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros*. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Suárez, M., Álvarez, T., & Torres, M. (2021). *Análisis organizacional con enfoque en procesos en una empresa camaronícola de México*. México: Sonora.
- Tantalean, I. (2022). *La naturaleza de la empresa*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfdcp/v52n136/0120-3886-rfdcp-52-136-262.pdf>
- Tolosa, J., & Villamizar, S. (2022). *Impacto del manual de funciones y cargos como alternativa para optimizar el proceso de gestión de talento humano en las Pymes*. (Tesis de pregrado, Unidades tecnológicas de Santander). Recuperado de: <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/10245#:~:text=La%20importancia%20del%20manual%20de,se%20ejecutan%20en%20el%20trabajo.>
- Villafuerte, C. (2018). *Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador), Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>

Total 38 referencias bibliográficas



18-01-2024

0140-DBRA-UPT-2024

ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA

- 1. ¿Cuántos años se encuentra en el mercado la empresa St. George English School?**
- 2. ¿Cuál es su visión general del sistema organizacional de la empresa y cuáles son los principales objetivos que busca lograr?**
- 3. ¿Tiene conocimiento acerca de las funciones que desempeñan sus empleados de acuerdo con su cargo y de qué manera lo ejecutan?**
- 4. ¿Según su criterio considera que colaboradores tiene conocimiento acerca de la filosofía corporativa (misión, visión, valores organizacionales) de St. George English School? Explique**
- 5. ¿Cómo se definen y comunican las responsabilidades y roles de cada empleado dentro de la organización?**
- 6. ¿Tiene conocimiento si dentro de la empresa existe duplicidad de funciones por parte de los empleados?**
- 7. ¿Considera que la duplicidad de funciones en St. George English School afectan al desempeño laboral de sus colaboradores?**
- 8. ¿Qué tipo de conflictos se han presentado entre los colaboradores al realizar sus actividades?**
- 9. ¿Considera la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones y al ejecutar las actividades, por qué?**
- 10. ¿Se han establecido políticas para el manejo del personal dentro de St. George English School y cuales considera que son importantes?**

ANEXO B: ENCUESTA

Datos del Encuestado

Genero

- a. Masculino
- b. Femenino

Edad

- a. 18-30
- b. 31-40
- c. 41-59
- d. Más de 60

Nivel de Instrucción

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Tercer Nivel
- d. Cuarto Nivel

1. ¿Tiene conocimiento acerca del significado de sistema organizacional?

- a. Mucho
- b. Poco
- c. No sabe

2. ¿Considera acorde el sistema organizacional de la empresa St. George English School en base a las actividades que desempeña?

- a. Si
- b. No

3. ¿Cree que un sistema organizacional bien definido puede mejorar la productividad y el desempeño de los empleados?

- a. Completamente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Desacuerdo un poco
- d. Totalmente en Desacuerdo

4. La empresa cuenta con una filosofía corporativa (misión, visión, valores organizacionales)

- a. Si
- b. No

5. ¿Tiene conocimiento de los objetivos con los que trabaja la empresa?

- a. Mucho
- b. Algo
- c. Poco
- d. Nada

6. ¿Considera que los objetivos empresariales se cumplen?

- a. Si
- b. No

7. ¿Tiene claras las funciones a su cargo dentro de la empresa, así como la de sus compañeros?

- a. Mucho
- b. Algo
- c. Poco
- d. Nada

8. ¿Las responsabilidades de su área de trabajo están bien distribuidas según su puesto o cargo?

- a. Si
- b. No

9. ¿Se aplica algún mecanismo en cuál se verifiquen el cumplimiento de sus funciones y las de sus compañeros de trabajo?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Nunca
- d. Casi Nunca

10. ¿Tiene conocimiento sobre las diferentes actividades que se ejecutan dentro del cargo que desempeña?

- a. Si
- b. No
- c. Un poco
- d. No sabe

11. ¿Considera importante mantener una capacitación periódica relacionado a las funciones de su puesto de trabajo?

- a. Si
- b. No

12. ¿Cree que un sistema organizacional debe ser adaptable y flexible para poder hacer frente a los cambios y desafíos en el entorno empresarial?

- a. De acuerdo
- b. Totalmente de acuerdo
- c. En desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

13. ¿Recibió una capacitación de inducción al ingresar a la empresa?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Rara Vez
- d. Nunca

14. ¿Conoce los diferentes procesos dentro del cargo que desempeña?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Rara Vez
- d. Nunca

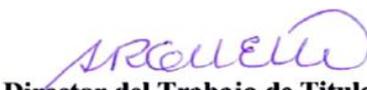
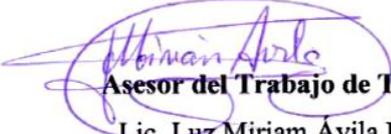
15. ¿Considera importante mantener una capacitación periódica relacionados a procesos de la empresa?

- a. Si
- b. No



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 30 / 01 / 2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Elian Alexander Villarroel Bonilla
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Administración de Empresas
Título a optar: Licenciado en Administración de Empresas
<p style="text-align: center;"> Director del Trabajo de Titulación Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza Ph.D.</p> <p style="text-align: center;"> Asesor del Trabajo de Titulación Lic. Luz Miriam Ávila Pesantez</p>