



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Implementación de un manual de funciones del  
personal de servicios operativos del colegio Turicará-  
Piura**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciado en Administración de Empresas

**Teresa de Jesús Medina Silupú**

**Revisor(es):  
Mgtr. Juana María Huaco García.**

**Piura, marzo de 2025**



### Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Teresa de Jesús Medina Silupú, egresado del Programa Académico de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI: 02898355, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

**“Implementación de un manual de funciones del personal de servicios operativos del colegio Turicará- Piura”**

El mismo que presento bajo la modalidad de Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Mgtr. Juana María Huaco García, identificado con DNI: 02600141

Declaro que:

Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi (nuestra) experiencia como investigador(es), declaro (declaramos) que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo (asumimos) responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 06/03/2025.

Firma del autor<sup>1</sup>

Firma del asesor<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

Dedico este trabajo primero a Dios, cuya presencia me ha brindado la fortaleza necesaria en cada etapa del proceso.

También se lo dedico a mis padres, *Buenaventura y Teotista*, por ser el apoyo incondicional en mi carrera profesional y que sin descanso alguno han forjado mi camino alentándome en todo momento para lograr mis metas. De la misma manera, agradezco a mi hermana, Ramona, por su comprensión, cariño y optimismo y por siempre estar a mi lado, brindándome su apoyo en los momentos más difíciles.



## **Agradecimientos**

A San Josemaría Escrivá, por inspirarme cada día a hacer un trabajo bien hecho.

A la Universidad de Piura, por la formación recibida facilitando oportunidades significativas para mi desarrollo personal y profesional.

A la promotora Asociación Civil Piura 450 y al Colegio Turicará por permitirme ayudar en la formación de los alumnos y sus familias.

A la Mgtr. Juana María Huaco García por su valiosa orientación y dirección en la realización de este trabajo.



## Resumen

El Colegio Turicará es una institución destacada que ofrece servicios educativos de primaria y secundaria enfocados en mejorar constantemente y satisfacer plenamente las necesidades de las familias que integran el colegio. Se brindan capacitaciones y talleres individualizados por parte de profesionales del área de Servicios Operativos de la institución, los cuales se planifican y ejecutan durante todo el año.

En 1989, el Colegio Turicará fue creado para replicar dentro de la ciudad el mismo sistema educativo del Colegio Alpamayo, que es un sistema exitoso de excelencia académica. Los padres y maestros de Alpamayo exploraron la posibilidad, con la ayuda de algunos líderes de la Universidad de Piura, de traer este sistema probado a Lima. Se crearon cuatro instituciones más en Piura y Chiclayo con la ayuda del Rector Dr. Antonio Mabres Torell, el Administrador Ing. Dante Guerrero y el Lic. Juan Luis Urbano Mesa. Ellos formaron parte del proyecto. El objetivo era mejorar la sociedad a nivel regional y nacional. Desde inicios, los padres de los futuros alumnos jugaron un papel crucial en el desarrollo del proyecto, aportando su tiempo, iniciativa y recursos financieros. Se estableció una oficina de inscripciones con personal administrativo, mientras que el arquitecto Jorge González se encargó de buscar un espacio provisional adecuado. Tras descartar varias ubicaciones en el centro que no cumplían con los estándares educativos necesarios, el proyecto se consolidó en la Facultad de Ciencias de la Educación. Este enfoque pedagógico personalizado promueve virtudes humanas, un espíritu cristiano y valores sociales, ofrece una educación integral diferenciada por género. Así, se eligieron los nombres Vallesol para las niñas y Turicará para los niños; este último nombre, de origen talln, hace referencia al antiguo río Chira, que se representa en el escudo del colegio con símbolos de fe, esperanza y caridad. El 16 de abril de 1990, Turicará dio inicio a sus actividades con una ceremonia significativa. Formalmente constituido mediante la Resolución Directoral Departamental N0403 del 31 de mayo de 1990, comenzó su oferta educativa con el nivel primario y, posteriormente, amplió su currículo a niveles secundario e inicial, incorporando tecnología educativa avanzada desde el año 2000. Su formación se fundamenta en principios cristianos y éticos, promoviendo valores de libertad, responsabilidad, sinceridad y solidaridad, con el acompañamiento espiritual de la Prelatura del Opus Dei.

Este documento detalla los pasos que le permitirán desarrollar e implementar un manual de funciones que describa los procedimientos y responsabilidades de los trabajadores operativos en relación con las tareas de limpieza, mantenimiento, jardinería y conserjería. Los resultados han demostrado ser beneficiosos tanto para la fuerza laboral como para la institución educativa. Un manual de este tipo mejora el desempeño de los empleados y fomenta una relación más estrecha con el Colegio Turicará. También ofrece un valor agregado al maximizar el funcionamiento interno de la institución mejorando el entorno educativo y también elevando su imagen en la comunidad.

## Tabla de contenido

Introducción .....	10
Capítulo 1. Aspectos generales .....	11
1.1 Descripción general de la empresa .....	11
1.1.1 Ubicación .....	11
1.1.2 Actividad .....	11
1.1.3 Misión, visión y valores de la empresa .....	11
1.1.4 Organigrama .....	12
1.2 Descripción general de experiencia profesional.....	13
1.2.1 Actividad profesional desempeñada .....	13
1.2.2 Propósito del puesto.....	14
1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe .....	15
1.2.4 Resultados concretos logrados .....	16
Capítulo 2. Marco teórico .....	18
2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional.....	18
2.1.1 Sector Educativo.....	18
2.1.2 Gestión humana.....	18
2.1.3 Diseño de puestos .....	19
2.1.4 Descripción de puestos de trabajo .....	19
2.1.5 Manual de organización y funciones .....	20
2.1.6 Admisión de personal .....	20
2.2 Descripción de las acciones .....	21
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencia.....	24
3.1 Aportes.....	24
3.2 Desarrollo de experiencias.....	25
Conclusiones.....	28
Recomendaciones.....	29
Referencias .....	30
Apéndices.....	31
Apéndice A. Ficha de descripción de puesto del encargado de eortería .....	32
Apéndice B. Ficha de descripción de puesto del vigilante nocturno .....	33
Apéndice C. Ficha de descripción de puesto del técnico de mantenimiento .....	34
Apéndice D. Ficha de descripción de puesto del técnico de reforestación .....	35
Apéndice E. Ficha de descripción de puesto del jardinero .....	36
Apéndice F. Ficha de descripción de puesto del personal de limpieza .....	37

Apéndice G. Autoevaluación.....38  
Anexos.....39  
Anexo 1. Acta de conformidad de recepción de EPP .....40



**Lista de tablas**

**Tabla 1** Número de reparaciones anuales .....17



Lista de figuras

Figura 1 Organigrama.....12



## Introducción

El objetivo principal que se persigue con este trabajo es describir el proceso de elaboración de un Manual de Funciones para los puestos de trabajo que conciernen al personal operativo de una organización educativa. El objetivo final es mejorar los niveles máximos de eficiencia en cada función para que las tareas se lleven a cabo de manera eficaz y de conformidad con los estándares establecidos. La otra aclaración importante que se debe hacer es que el texto se basará en las funciones y responsabilidades que corresponden a puestos específicos, y no en las personas que desempeñan esos puestos.

Se demuestra que el personal operativo ha logrado importantes logros en el ejercicio de estas funciones, logrando así una mayor eficiencia en sus actividades rutinarias. Al final del día, los empleados también se sienten altamente satisfechos, lo que genera un mejor ambiente de trabajo.

El primer capítulo incluirá una descripción completa de la institución, su ubicación, actividad y valores fundamentales. También se describirá la misión, la visión y los valores de la institución. Además, se explicarán los roles y responsabilidades del autor y el procedimiento específico que se considera en este informe. Además, se presentará el resultado del proceso, que indica el éxito.

En el segundo capítulo se realizará un análisis del marco teórico que fundamenta la propuesta de implementación del MOF, se enmarca en un primer momento en un análisis del contexto educativo para determinar el lugar que le corresponde a la autora que ejerce de responsable del área del Colegio Turicará. Se presentarán aquellos fundamentos teóricos que constituyen unas condiciones previas imprescindibles para poder realizar la implementación del MOF. Esta información es importante, dado que constituye el umbral de los trabajadores de la institución tengan una idea de qué procedimientos y funciones les han sido asignados, dado que en la medida que se tienen definidos al dedillo los roles y responsabilidades, el objetivo es poder alcanzar la máxima productividad individual al tiempo que se mejora la cohesión y la eficiencia del grupo de trabajo. En este sentido, el marco teórico es enfático en el sentido de no sólo justificar la implementación del MOF, sino que además es el inicio de una gestión que sea efectiva en el Colegio Turicará.

El Capítulo 3 describe el proceso de implementación de la propuesta formal, incluyendo contribuciones y experiencias específicas durante el proceso.

En el colegio Turicará, se destacaron los beneficios de estas modificaciones, enfatizando que, si bien se habían logrado avances, el proceso continuó evolucionando para generar un fuerte sentido de aceptación entre el personal.

Finalmente, se concluyen los resultados que superan los factores más relevantes, al tiempo que brindan propuestas que la autora realizó utilizando su experiencia frente al sector de operaciones. Diseñadas para orientar a otras instituciones educativas que pretenden formalizar y mejorar sus procesos de gestión de capacidades, para mejorar así el entorno laboral y hacerlo más efectivo.

## Capítulo 1. Aspectos generales

### 1.1 Descripción general de la empresa

El Colegio Turicará inició sus actividades el 16 de abril de 1990 en la ciudad de Piura, Perú, ofreciendo un enfoque educativo personalizado. Su constitución oficial se llevó a cabo mediante la Resolución Directoral Departamental N° 0403, emitida el 31 de mayo de 1990.

La institución se enfoca en brindar una educación integral a sus estudiantes mediante un modelo educativo personalizado y preceptoría. Su cumpleaños se conmemora cada año el 24 de septiembre en honor a Nuestra Señora de las Mercedes. Turicará trabajará con las familias para educar a los estudiantes como individuos íntegros, libres y solidarios, brindándoles una educación sólida y una educación basada en las enseñanzas y los principios morales de la Iglesia Católica.

#### 1.1.1 Ubicación

Situado en la zona de Piura, en la provincia de Piura, el colegio Turicará se encuentra en la calle Las Camelias N°161 Urbanización Santa María del Pinar. Piura, Perú.

#### 1.1.2 Actividad

La escuela Turicará ofrece educación religiosa y espiritual y respeta la libertad de pensamiento de los estudiantes. En la institución, padres de familia, maestros, administradores y estudiantes participan voluntariamente en actividades de atención espiritual y formación doctrinal. Estas iniciativas tienen como objetivo mejorar la dimensión espiritual de la comunidad educativa creando un entorno de desarrollo personal y respetuoso.

#### 1.1.3 Misión, visión y valores de la empresa

**1.1.3.1 Misión.** El Colegio Turicará busca colaborar con las familias durante el crecimiento de sus hijos. Nuestro objetivo es formar individuos íntegros, libres y solidarios, comprometidos con su comunidad, a través de una sólida educación académica que se basa en las enseñanzas doctrinales y morales de la doctrina católica. Nos dedicamos a preparar a nuestros estudiantes para crear un Proyecto de Vida basado en valores cristianos, brindándoles las herramientas necesarias para llevarlo a cabo.

**1.1.3.2 Visión.** El Colegio Turicará se basa en los principios de la educación personalizada y por ello se esfuerza por ser reconocido por la sociedad como uno de los colegios más destacados. Con base en estas expectativas, también queremos que nuestros egresados nos recuerden como una parte importante en su desarrollo de vida, porque nuestro profesionalismo y personalización van a la par con la formación que brindamos y la diferencia que marcamos en sus vidas.

**1.1.3.3 Valores.** El objetivo del Colegio Turicará es fomentar una educación integral basada en valores, desarrollando virtudes tanto humanas como sociales. Se destaca la importancia de ejercer la libertad personal al cumplir con las responsabilidades cívicas, siempre enfocadas en el bienestar

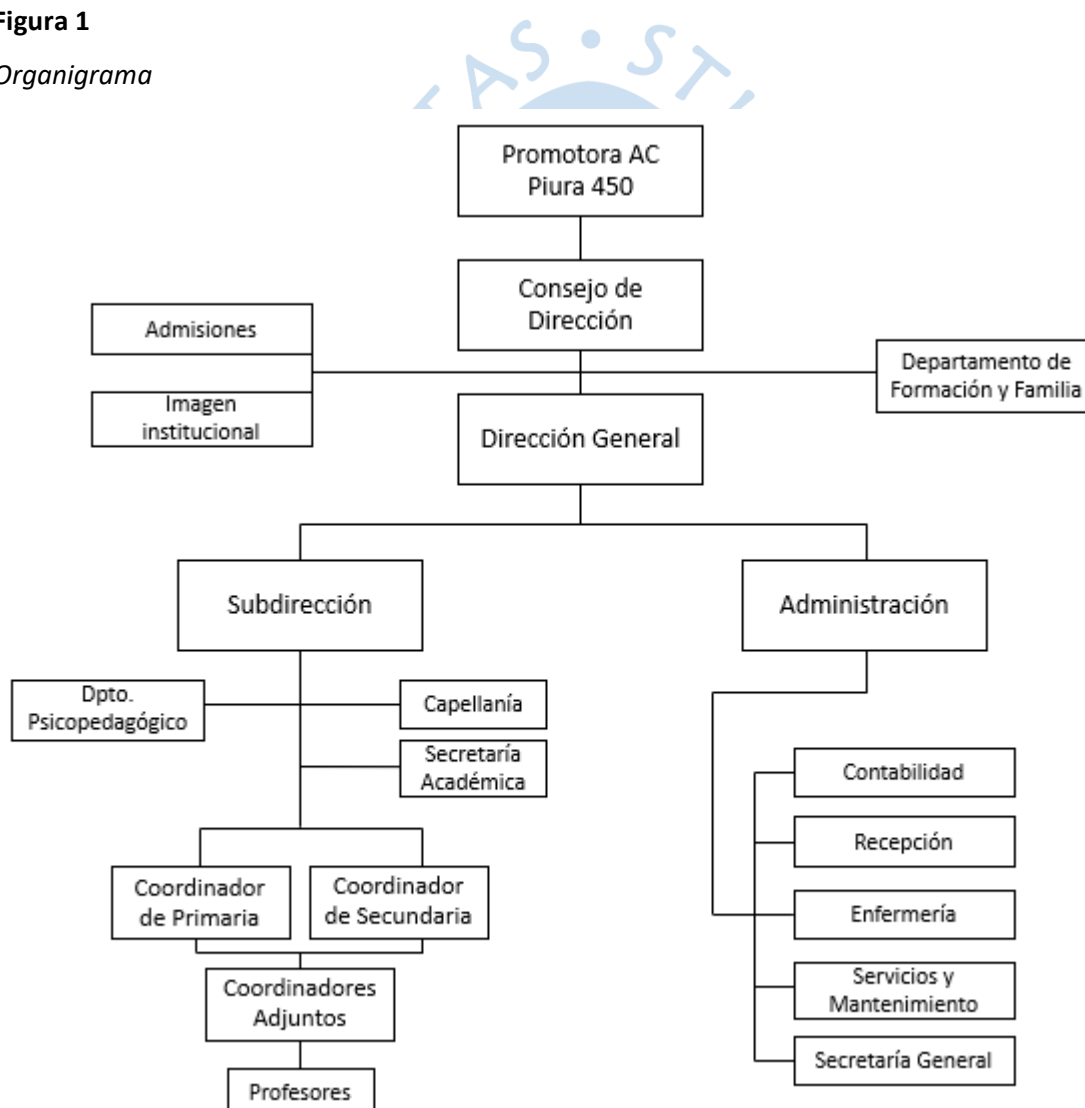
colectivo. El objetivo de la organización es fomentar comportamientos que fomenten la convivencia pacífica, la cooperación, la solidaridad y el respeto por la libertad de todos.

El trabajo, la responsabilidad, el orden y la generosidad son cuatro de las virtudes principales que se fomentan en la formación; así también, el desarrollo de las virtudes humanas y cívicas, necesarias para una plena madurez de la persona, entre las que cabe incluir la honestidad, la fidelidad, la justicia y la diligencia. El Colegio Turicará fomenta la formación de personas que sean competentes en el ámbito del estudio, pero también de personas profundamente comprometidas con su vida civil, que despliegan estos valores.

#### 1.1.4 Organigrama

**Figura 1**

*Organigrama*



*Nota.* Información extraída de la empresa.

## 1.2 Descripción general de experiencia profesional

### 1.2.1 Actividad profesional desempeñada

La autora de este trabajo se desempeña en el área administrativa de la empresa, habiendo iniciado su labor en febrero de 2015 en el cargo de encargada de servicios operativos, posición que ocupa hasta la actualidad.

Las funciones generales de la autora consisten en gestionar y coordinar todas las actividades operativas del Colegio Turicará, asegurando el mantenimiento del orden y la eficiencia en el desarrollo de las tareas diarias. Actualmente, supervisa a un equipo de 16 personas, compuesto por 10 hombres y 6 mujeres.

A partir de las funciones generales se derivan diversas funciones específicas que son esenciales para el adecuado funcionamiento de la institución.

- Una de estas funciones consiste en establecer un contacto directo y efectivo con los trabajadores, así como con los clientes y proveedores.

#### Relaciones Internas:

- Contacto directo con el personal: Esta relación implica la comunicación y la coordinación de forma permanente con el personal del colegio. La autora se tiene que comunicar con el personal para asegurarse de que las tareas de tipo operativo son productivas y se llevan a cabo según las reglas que rigen el funcionamiento. Estas relaciones son imprescindibles para mantener las tareas de las operaciones o de la organización del colegio.

#### Relaciones Externas:

- Contacto con los clientes: En el contexto educativo, los clientes pueden ser estudiantes y familias. Este procedimiento comprende la resolución de los problemas que se presentan, la gestión de expectativas y la mejora de los servicios en el colegio. Para brindar una adecuada atención es importante mantener una comunicación eficaz y clara.
- Contacto con proveedores: Esta relación se entiende como el trabajo realizado con una entidad externa que ofrece los bienes o servicios necesarios para la operatividad de la escuela. La autora tiene que negociar, articular y administrar aquellas compras o servicios que son proporcionados por estos proveedores y tienen que asegurarse de que se cumplen tanto los requisitos como los estándares del colegio.
- Crear y supervisar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los empleados operativos.

- Mantener un registro detallado de las capacitaciones que recibieron los empleados para garantizar un desempeño operativo óptimo.
- Garantizar y supervisar el bienestar físico de los empleados antes, durante y después de la jornada laboral.
- Controlar y supervisar la entrada y salida de materiales para garantizar un control adecuado de inventarios.
- Garantizar que los miembros de la organización trabajen juntos y creen un ambiente de trabajo positivo.

### **1.2.2 Propósito del puesto**

La institución estableció el puesto de Servicios Operativos para poder llevar a cabo tanto las iniciativas académicas como las no académicas. La importancia del puesto estriba en definir y supervisar las funciones y las descripciones de puesto del personal a su cargo tanto para proteger el correcto proceso de la funcionalidad de los puestos y que todo quede sin ningún tipo de desencuadre a la hora de llevarse a cabo, como para ayudar al apropiado encuadre correspondiente a la organización.

Este rol es importantísimo en la educación, sobre todo en la enseñanza personalizada. Este tipo de formación personalizada sigue funcionando bien si siempre es una prioridad para el profesor. Por lo tanto, un puesto permanente en Servicios Operativos se considera duradero, a diferencia de un puesto con funciones operativas que podría ser temporal o adjunto.

El equipo de Servicios Operativos se encarga no solo de coordinar tareas y supervisar flujos de trabajo, sino también de mantener las instalaciones y activos cruciales para las actividades educativas en óptimo funcionamiento. Ayuda a planificar clubes extraescolares, cuida de los edificios y patios de la escuela, y supervisa servicios que fomentan el aprendizaje. En resumen, este puesto es crucial para la facilitación de servicios escolares, mejorando notablemente la prosperidad y la perdurabilidad de la institución.

Al asumir la responsabilidad de ocupar este cargo, la autora se enfrenta a los siguientes desafíos fundamentales:

- **Proceso de Formalización:** Como una institución educativa, es crucial asegurarse de que el proceso de formalización esté en línea con los valores que promueve.
- **Profesionalismo en el Trabajo:** Es esencial que los empleados realicen sus tareas con el máximo nivel de profesionalismo y presten atención a los detalles minuciosos, ya que estos factores afectan la calidad del trabajo.

- Promoción del trabajo en equipo y la comunicación: Para abordar de manera efectiva los desafíos cotidianos que se presentan en el entorno laboral, es fundamental fomentar la colaboración y la comunicación entre los integrantes del equipo.

### **1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe**

El colegio, creado en 1990, siempre se ha caracterizado en el sector educativo y ofreciendo a las familias del Colegio Turicará una educación personalizada y un servicio de alta calidad. Al poco tiempo de su fundación, la escuela se situaba en un local pequeño, sin embargo, actualmente, se localiza en una zona residencial de Piura y tiene unas instalaciones muy amplias que inciden una vez más para un desarrollo íntegro de sus alumnos.

La autora de este informe asumió el cargo de responsable del personal operativo en febrero de 2015, un mes antes del inicio del año académico. En esa etapa, se identificó la ausencia de una asignación clara de las actividades laborales del personal del área operativa, así como un desconocimiento sobre los equipos de protección que debían utilizar en el desempeño de sus funciones. Su prioridad fue asegurar el funcionamiento óptimo del colegio antes del inicio del ciclo escolar.

Asimismo, con el propósito de propiciar la participación y el compromiso de todo el personal de planta para responder a tales necesidades, se organizó una reunión con el personal operativo. En cuanto a los métodos, se constató la creciente relevancia de los equipos de protección personal, incluidos uniformes, guantes, cascos, botas de seguridad, máscaras reductoras de ruido y auriculares, además de gorros, e incluso insumos y materiales. Este proceso no se limita a garantizar la seguridad de los empleados, sino que también se acompaña de la implementación de exámenes médicos ocupacionales que abarcan medicina interna, oftalmología, análisis médicos generales, exámenes psicológicos y audiológicos para garantizar el estado de salud de todos los empleados.

Además, la autora inició un proceso sistemático para identificar y definir actividades dentro de las áreas operativas con el fin de agrupar, organizar y asignar funciones de manera efectiva. Se utiliza una técnica integral para identificar responsabilidades, que luego se incorporan al Manual de Organización y Funciones (MOF) de la escuela. En primer lugar, se llevó a cabo una entrevista con el personal operativo con el fin de promover la colaboración del equipo.

Además, durante la reunión, los miembros también discutieron quién se encargaría de qué, y el papel del trabajo en equipo. También durante el período, las EPP se llevaron a los mandos para garantizar su seguridad en la ejecución de sus funciones. Los programas de examen médico ocupacional también se aplican asegurando que todos aflojen especialidades de atención médica, mientras se aseguran de que su salud física y mental está en el mejor lugar para hacer frente a las responsabilidades que se les asignan.

Este enfoque integral no solo mejoró la gestión del personal, sino que también estableció las bases para un entorno laboral más seguro y saludable, conforme a las regulaciones actuales.

#### **1.2.4 Resultados concretos logrados**

Se convocó a una reunión con el personal de la operación, para poder iniciar el proceso de formalización, requiriendo la colaboración y el compromiso del equipo. En esta reunión se insistió en la obligatoriedad de contar con equipos de protección personal (EPP) para abordar los trabajos, así como la elaboración de un Plan de exámenes médicos ocupacionales, que en un futuro permita obtener una evaluación global de la salud.

La autora realizó un análisis sistemático de la identificación y definición de las actividades del área operativa, lo que facilitó la agrupación y delegación adecuada de las funciones documentadas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) del colegio. El desempeño operativo del Colegio Turicará mejoró considerablemente gracias a ello, incluyendo:

- Incremento en la eficiencia operativa: La eficiencia de los empleados aumenta significativamente a medida que las funciones se asignan claramente y cada miembro del equipo puede realizar tareas de manera más precisa y eficiente.
- Mejora en la comunicación para el mantenimiento: Se crearon canales de comunicación efectivos para coordinar el mantenimiento de diferentes áreas de la escuela, como aulas, baños, oficinas, espacios para maestros y espacios educativos, optimizando las respuestas a las necesidades de renovación.
- Reducción de ambientes desordenados: Se redujeron significativamente las superficies desordenadas. La cantidad, es decir, el entorno lo hace más ordenado, es necesario para el aprendizaje.
- Mantenimiento adecuado de áreas verdes: Se reduce el número de áreas ajardinadas que requieren mantenimiento, mejorando con ello la estética y funcionalidad del espacio escolar zona exterior.
- Evaluación continua de la vegetación: Las plantas en diferentes entornos se evalúan periódicamente para garantizar que reciban el cuidado y la protección adecuados.
- Conservación de recursos y equipos: El uso más cuidadoso de los recursos y equipos de trabajo ha aumentado, lo que incluye el mantenimiento y reparación de la maquinaria e implementos necesarios para las labores diarias.
- Capacitación continua del personal: Se han brindado capacitaciones regulares al personal sobre cómo usar las herramientas de manera efectiva y cómo cuidar el entorno laboral, lo que ha contribuido a una cultura organizacional más comprometida con la calidad y el bienestar.

- Establecimiento de un sistema de retroalimentación: Se ha implementado un sistema de comentarios para que los empleados puedan expresar sus preocupaciones y sugerencias. Esta iniciativa ayuda a mejorar la comunicación interna y el desarrollo organizacional al fomentar un entorno de mejora continua.

El mantenimiento preventivo de las instalaciones se realiza una vez al año. El mantenimiento preventivo de las instalaciones en cuestión mejora la conservación y la funcionalidad de los espacios, lo que también genera un incremento en la responsabilidad de los trabajadores en relación al uso y cuidado del material que les fue asignado, lo que indica evidencia de una mayor responsabilidad por parte de los trabajadores en la ejecución de labores de calidad y de eficiencia.

Este enfoque activo disminuye el riesgo de deterioro de los recursos y mejora el ambiente de trabajo. Además, se han implementado protocolos de monitoreo para permitir una gestión de mantenimiento efectiva de las instalaciones y equipos para establecer cuándo ocurren algunas fallas y cómo se pueden resolver.

Dado que el trabajo se realizó virtualmente entre los años 2020 y 2022, no se realizaron reparaciones. Se aplicó un modelo semipresencial para observar los protocolos de bioseguridad en alguna parte del año 2022.

**Tabla 1**

*Número de reparaciones anuales*

Año	Número de reparaciones anuales
2015	3
2016	3
2017	4
2018	4
2019	4
2020	0
2021	0
2022	0
2023	5

*Nota.* Elaboración propia

Los empleados son prudentes al realizar sus tareas diarias, por lo que no se han registrado accidentes laborales.

## Capítulo 2. Marco teórico

### 2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional

Este capítulo proporcionará los fundamentos teóricos fundamentales necesarios para desarrollar el objeto de estudio de esta investigación.

#### 2.1.1 Sector Educativo

De acuerdo con el Ministerio de Educación peruano (2020), la educación peruana enfrenta desafíos importantes en términos de calidad y equidad, lo que requiere un enfoque renovado en la capacitación docente y la infraestructura escolar.

Además, destaca que la educación es fundamental para el progreso del Perú, al fomentar una educación de alta calidad que fomente el esfuerzo personal y el aprendizaje constante de todos los estudiantes.

#### 2.1.2 Gestión humana

Para Chiavenato (2009) la gestión de recursos humanos es aquella que promueve el desarrollo del potencial por medio de un sistema de procesos construido en forma articulada, así como también la preservación del capital humano de las organizaciones que es el principal componente de su capital intelectual y que resulta estratégico para su éxito.

La gestión del talento humano es uno de los elementos que tienen gran importancia dentro de las organizaciones actuales, ya que sabe que la fuerza laboral es el recurso más importante en la consecución de los fines estratégicos. Chiavenato (2011) define el término «Recurso Humano» como individuos que son parte de una organización, y que en virtud del intercambio de bienes o servicios prestan su trabajo y servicios en pos de los objetivos de la organización.

De acuerdo a Armijos et al. (2019), existe un consenso que por largo tiempo los colaboradores han estado invisibilizados y por ende su rol o función al interior de la organización no era valorada, asumiendo que era posible reemplazarlos en cualquier momento y no existían impactos para la organización. En la actualidad, esta visión ha cambiado; la percepción que los empresarios tienen del personal ha cambiado. Ellos han llegado a la conclusión de que los colaboradores constituyen una ventaja competitiva básica. Su aportación aporta Wert, haciendo que su rol sea uno de los elementos más importantes para conseguir los objetivos de la organización. Es importante, por lo tanto, desarrollar estrategias que mantengan al talento humano motivado y satisfecho dentro de la organización, lo cual favorece un rendimiento más eficaz.

Alcázar (2005) plantea que La herramienta de diagnóstico El Octógono permite a las organizaciones evaluar su esencia y funcionamiento, así como los niveles formal e informal de la empresa. Esto facilita la identificación de áreas específicas que requieren mejoras para asegurar la satisfacción del talento humano y promover su permanencia, contribuyendo a un mejor rendimiento organizacional.

Como menciona Ferreiro (2002), el análisis del octógono muestra que, al introducir el concepto de "equidad horizontal", las demandas que el empleador plantea a los colaboradores tienen que ver con las necesidades humanas que este satisface en los tres frentes que el autor incluye: el material, el cognitivo y el afectivo. Para poder desarrollar la lealtad y la identificación con la institución hay que cuidar la manera en la que se satisfacen las necesidades, puesto que contribuirán a la eficacia, la atractividad y la cohesión de la organización.

De acuerdo con los autores antes mencionados, el campo relacionado con el contexto de la Gestión del Talento Humano es muy importante en las organizaciones, ya que es el premiso intrínseco entre el empleador y los trabajadores. Estos principios se aplican en el Colegio Turicará para proteger los intereses del capital humano. Sugerido entre los objetivos, se busca de no dejar de lado el análisis de los puestos de trabajo, el cual es elemental para los perfiles de puesto y la producción del manual de organización y funciones.

### **2.1.3 *Diseño de puestos***

De acuerdo con Chiavenato (2009), la Administración de Recursos Humanos comprende seis procesos fundamentales, destacándose en este informe el proceso denominado "Organización de personas". Este proceso se enfoca en el diseño de puestos y la evaluación del desempeño de los empleados.

Teniendo en cuenta el diseño de los puestos, se hace viable recurrir a tres conceptos que están expresados por James L. et al (2011). El primero de ellos es el análisis de puestos que hace referencia a la determinación de las diferencias que existen, en cuanto a exigencias, actividades y profundidad de las habilidades que se requieren, entre los distintos puestos. En segundo término, el contenido del puesto que hace relación a las actividades que éste incluye. Por otro lado, los requisitos del puesto se entienden por los niveles de educación, formación, experiencia, certificaciones y/o características personales que son necesarias para que una persona pueda desempeñar adecuadamente las funciones vinculadas a un puesto.

### **2.1.4 *Descripción de puestos de trabajo***

En su análisis Chiavenato (2011) indica que, la descripción de los puestos de trabajo consiste en un análisis minucioso de las atribuciones y funciones del cargo, abarcando las actividades que realiza el ocupante, la frecuencia con la que se llevan a cabo, los métodos utilizados para cumplir con dichas responsabilidades y los objetivos que fundamentan su realización.

De manera similar, Palomo (2021) señala que este proceso facilita que cada departamento cuente con la información necesaria para alcanzar un rendimiento que propicie el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### **2.1.5 Manual de organización y funciones**

Según Fabio y Salazar (1997), el MOF es una directriz importante que describe las responsabilidades exactas y los roles laborales de cada miembro de la empresa, aumentando así el trabajo en equipo y la transparencia operativa. Este documento es esencial para mejorar la eficiencia y eficacia de los empleados. También es un documento formal elaborado por la empresa para reflejar la estructura organizacional preestablecida y sirve como guía para todo el personal. Este manual no sólo explica las funciones y responsabilidades de cada puesto, sino que también describe la estructura específica de las operaciones internas de la empresa.

Además, para evitar redundancias en las funciones y asegurar un manejo adecuado de la información, Li (2018, p. 27) destaca la relevancia de tener un manual de organización y funciones. Este tipo de documento es crucial para optimizar los procesos internos y aumentar la eficiencia operativa de la empresa.

### **2.1.6 Admisión de personal**

De acuerdo a Chiavenato (2011), el proceso de ingreso de personal es aquel que permite la identificación y selección de las personas que ocupen las vacantes de personal que existan en la organización. Dicha tarea presenta dos retos o desafíos: por una parte, se debe asegurar que el nuevo empleado logre el ingreso correcto al contexto laboral y, por otra parte, que la persona que se incorpore logre el desarrollo de su papel con un elevadísimo nivel de eficiencia y de eficacia. Por tanto, si dicho proceso se lleva a cabo en forma adecuada, contribuirá a un adecuado fortalecimiento de la eficiencia organizacional y a la efectividad del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Es importante recordar que el proceso de reclutamiento de personal implica una serie de acciones secuenciales y estas incluyen; reclutamiento, selección, empleo o contratación e inducción. En este sentido, es necesario que los aspirantes tengan la experiencia relevante en relación con el puesto al que se postulan, así como cumplir con los requisitos de edad establecidos. Por lo tanto, se puede enfatizar que revisar los currículos de los buscadores de empleo sería un proceso crítico en este punto.

Robbins et al (2009) señala que, si bien la experiencia laboral puede aumentar la ventaja competitiva de una persona, es crucial que el trabajador aprecie que el lugar de trabajo es dinámico. Esto significa que las habilidades pueden volverse obsoletas. También las expectativas de la organización, pero también crear una demanda para que el empleado se enfoque en su desarrollo profesional y el cumplimiento de los objetivos laborales.

Para Chiavenato (2011), la socialización de los nuevos empleados es uno de los procesos más importantes; contrariamente, la orientación del empleado ayuda a los nuevos a comprender mejor la cultura de la organización y a aprender cómo adaptarse más rápidamente a su lugar de trabajo. Aparte

de esto, la capacitación de los nuevos empleados es importante en relación con cualquier modificación de políticas como resultado de fuerzas externas. Al brindar una formación ajustada a las necesidades específicas de la organización, se asegura que el empleado esté preparado para desempeñar las funciones que se espera de él. De manera similar, la inducción funciona como una directiva para el personal, donde se les da una cálida bienvenida y se les proporciona amplia información sobre la corporación. Este programa no solo genera una primera impresión favorable, sino que también sienta las bases para una relación sólida y duradera entre el trabajador y la empresa, fomentando una dedicación recíproca que puede conducir a un desempeño máximo con el tiempo.

## 2.2 Descripción de las acciones

Se procede a detallar las acciones emprendidas por la autora en el proceso de formalización del Manual de Organización y Funciones (MOF) del personal de servicios operativos del Colegio Turicará.

- Se llevó a cabo un estudio exhaustivo de las funciones del personal operativo del colegio teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Evaluación y conversación: Se realizaron entrevistas individuales con los 16 trabajadores (hombres y mujeres) durante un período de dos semanas.
  - Sesiones de diálogo: El conversatorio se efectuó en tres sesiones, programadas en jornadas sucesivas, con una duración aproximada de dos horas, interrumpidas por un intervalo de 15 minutos.
  - Creación de un ambiente de confianza. Las sesiones se llevaron a cabo en un clima cálido, que propiciara la confianza del trabajador para que pudiera relatar su labor, detallar sus sentimientos y necesidades en relación al puesto y las funciones que debía ocupar.

Con los datos recogidos se llegó a determinar el perfil adecuado para cada puesto, favoreciendo la comprensión-vivencia del Manual de Organización y Funciones (MOF).

Finalmente, se designaron a cada uno de los trabajadores las funciones que deberá realizar de forma diaria, quincenal y anual.

- Otras cosas importantes tratadas por la autora fueron la formulación de requisitos específicos de cada puesto. La selección de candidatos de trabajos operativos en un colegio como limpieza, jardinería o reparación y mantenimiento deben tener en cuenta con los siguientes criterios, entre otros, relacionados con la salud:
  - **Experiencia previa:** Es imprescindible requerir experiencia en roles análogos y similares, por cuanto es deseable asegurar que nuestro aspirante tiene la idoneidad y conocimientos correspondientes.

- **Formación académica:** Para este puesto, se considera deseable poseer formación de la educación secundaria terminada. En ciertos puestos, pueden ser valorados de forma positiva cursos técnicos específicos relacionados con el mismo.
- **Certificaciones específicas:** Para los puestos de mantenimiento y reparación, las certificaciones en áreas como electricidad, fontanería y jardinería son muy deseables.
- **Habilidades técnicas:** Capacidad para manejar herramientas y equipos que son requeridos en el puesto, así como los conocimientos en técnicas de limpieza y cuidado de jardines.
- **Condiciones de salud:**
  - **Certificado médico:** Un examen médico que certifique que el candidato está en condiciones de realizar trabajos que requieren esfuerzo físico.
  - **Vacunas al día:** Especialmente aquellas relacionadas con la salud pública, como la vacuna contra la gripe, para prevenir brotes en el entorno escolar.
  - **Salud mental:** Evaluaciones que aseguren que el candidato está en un estado de salud mental adecuado para trabajar en un entorno educativo.
- **Capacidad física:** Evaluar la condición física del aspirante, dado que estos trabajos pueden llegar a ser físicamente demandantes.
- **Responsabilidad y compromiso:** Se precisa un elevado compromiso y una gran responsabilidad en el trabajo que se ha de llevar a cabo por parte de los aspirantes.
- **Disponibilidad horaria:** Flexibilidad de la jornada laboral para poder trabajar en horarios de acuerdo con los requerimientos del colegio, turnos de trabajo los fines de semana o incluso de noche.
- **Actitud positiva y trabajo en equipo:** Debe tener buenas habilidades interpersonales y ser colaborador para poder trabajar bien en un entorno educativo.
- **Referencias laborales:** Pedir referencias de anteriores empleadores para estudiar la ética laboral y la manera de desempeñar este puesto en el pasado.
- **Antecedentes penales:** Es una buena idea revisar antecedentes penales y esto es así dado que se estará trabajando con niños.

Estos requisitos no solo refuerzan la garantía de que los trabajadores de la educación poseen las habilidades esenciales, sino que también garantizan un ambiente seguro y saludable dentro de la institución académica.

La autora supervisó la instrucción de habilidades esenciales para los empleados, abordando temas centrales como la salud ocupacional, los primeros auxilios y el funcionamiento correcto de los equipos, junto con otros elementos pertinentes a la ejecución del trabajo. Esta reescritura sustituye sinónimos por algunas palabras:- Reescrito: "El autor supervisó la educación en habilidades primarias

para el personal, enfrentando temas elementales como el trabajo. Estas capacitaciones se llevan a cabo anualmente o cuando se consideran necesarias.

Cuando se implementa nueva ropa de protección (EPP), se programan sesiones de educación orientadas al trabajo para mantener el bienestar y la protección de los trabajadores. Incluye cosas como guantes de lana, cascos, botas, ropa de trabajo, gafas de seguridad, máscaras, chalecos reflectantes, zapatos de seguridad, orejeras, linternas y protector solar. En tales ocasiones, los empleados están obligados a firmar un documento que indica la recepción de este equipo, comprometiéndose a protegerlo y utilizarlo adecuadamente durante sus períodos de trabajo.

Entre las capacitaciones recomendadas se incluyen:

- **Seguridad en el trabajo:**

Capacitación en normas de seguridad laboral.

Prevención de accidentes y manejo de riesgos.

Uso adecuado de equipos de protección personal (EPP).

- **Primeros auxilios:**

Formación en técnicas básicas de primeros auxilios.

Manejo de situaciones de emergencia.

- **Correcto uso de maquinarias:**

Instrucción en el funcionamiento seguro de maquinaria específica utilizada en limpieza y mantenimiento.

Capacitación en mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.

- **Manipulación de productos químicos:**

Capacitación en el manejo seguro de productos de limpieza y otros químicos.

Conocimiento sobre las fichas de datos de seguridad (FDS).

- **Prevención y control de incendios:**

Formación en el uso de extintores y otros equipos de combate de incendios.

Evacuación y protocolos de emergencia en caso de incendio.

- **Manejo de residuos:**

Capacitación en la gestión adecuada de residuos sólidos y peligrosos.

Conciencia sobre reciclaje y sostenibilidad.

- **Atención al cliente y comunicación:**

Desarrollo de habilidades de comunicación para estudiantes, padres y personal educativo.

Capacitación en resolución de conflictos y atención al cliente.

Estas capacitaciones son esenciales para asegurar que el personal opere de manera efectiva, garantizando su seguridad y la de los demás en el entorno escolar.

### Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencia

#### 3.1 Aportes

La carrera de Administración de empresas, en la que se especializó la autora, supuso desbloquear una serie de soluciones a las dificultades que en un momento dado se plantearon en la organización. Durante su trayectoria universitaria, la alumna adquirió unos conocimientos que serían clave para poder implementar unas estrategias precisas en la etapa de la planificación y la ejecución de los eventos. La combinación de un marco teórico bien fundado y la oportunidad de ponerlo en práctica le permitió a ella poder abordar la complejidad de una realidad organizacional y ayudar al éxito de varias iniciativas.

La responsable ha trabajado para estructurar y formular las funciones que cada una de las personas ocupantes del puesto tiene que realizar en su área de trabajo. Este proceso se ha originado con una revisión exhaustiva de cada uno de los trabajadores, a fin de detectar y conocer las tareas que llevan a cabo en el marco de su correspondiente responsabilidad. La intención a través de esta forma de trabajo no sólo ha sido optimizar el trabajo realizado, sino que la propia forma de organizar el trabajo de una manera sistemática permita conseguir un adecuado alineamiento con los objetivos del negocio.

Luego de un análisis detallado de los puestos, se formularon políticas organizativas y laborales. Este documento proporciona a los empleados una comprensión clara y detallada de las responsabilidades asociadas con cada puesto en la escuela.

En virtud de que las funciones están perfectamente definidas en un formato formal, la plantilla de trabajadores pronto puede concluir la tarea exigiendo tan sólo instrucciones de sus superiores, indicándoles cómo deben realizar sus deberes. Esta claridad de funciones potencia una mayor autonomía e iniciativa en la ejecución de las tareas, proporcionando de este modo en las instituciones educativas un marco mejor organizado y eficiente de trabajo.

El autor también intenta ordenar y dar claridad a las funciones que ocupa cada cuenta. El titular de este cargo realice las funciones con sobresaliente nivel de excelencia. También comienza cuando realiza una buena atenta lectura e inspección de cada uno de sus empleados para identificar e inspeccionar las tareas que llevan a cabo como función. El objetivo de esta manera de trabajo no es tan sólo optimizar su trabajo, sino que sistemáticamente lo organiza afinando así con los objetivos comerciales.

El autor pone en evidencia también un compromiso permanente con el aprendizaje. Capacitar a sus empleados para dar cuenta de problemas relacionados con su trabajo adecuadamente se convierten en un método formativo. Esta manera de ser forma no sólo da poder al equipo, sino que, además, ayuda a formar un marco organizativo profesional y productivo.

Por último, la autora revisa la tarea programando reuniones que le permiten supervisar con

eficacia las tareas encomendadas. De este modo, ayuda a analizar y monitorizar situaciones como tareas encomendadas, dificultades que pueden surgir a la hora de desarrollar las funciones encomendadas, necesidades que son advertidas y sucesos ocurridos en la Escuela Turicará.

Al organizar estas reuniones sistemáticamente, el autor asegura una comunicación fluida y reconoce oportunidades de mejora, lo que contribuye en gran medida a la optimización del trabajo en equipo general y al éxito de las iniciativas implementadas por la institución educativa.

### **3.2 Desarrollo de experiencias**

Durante su proceso formativo universitario y su evolución profesional, la autora obtuvo las destrezas que la habilitaron para identificar, elaborar y realizar análisis sobre los distintos puestos de trabajo. Esta preparación le sirvió para hacer un Manual de Organización y Funciones (MOF) de la propia actividad del área a la que le había sido asignada. A través de una forma sistemática, fundada y teórica de hacerlo, fue capaz de enmarcar, con claridad, tanto las responsabilidades como las competencias exigidas, logrando de este modo mejorar la propia estructura del trabajo en la organización, así como el rendimiento de la institución. La capacidad de la autora de hacer un vínculo entre la teoría y la práctica profesional fue un elemento significativo en la elaboración de este documento, contribuyendo a la consolidación de los procesos internos del área.

La autora de este trabajo se encuentra ocupando el puesto de responsable de los servicios operativos del colegio Turicará, donde tiene en su cargo a un total de 16 trabajadores. En primer lugar, se puso a comprender y a estudiar las tareas que los trabajadores desarrollan en el día a día así como a estudiar la distribución de tareas en función de cuáles eran las distintas actividades que se llevan a cabo en el colegio. Este proceso de evaluación le permitió hacerse una idea puntual del trabajo de cada uno de ellos y de optimizar el reparto de tareas, con la pertinente finalidad de que el funcionamiento del área de Servicios Operativos fuese más funcional. Teniendo en cuenta estos aspectos se mejoraría, pues claro está, la operatividad del colegio y la adecuación del lugar de trabajo.

Se definió los siguientes puestos:

- Encargado de Portería
- Vigilante Nocturno
- Técnico de Mantenimiento
- Técnico de Reforestación
- Jardinero
- Personal de Limpieza

El Talento Humano tiene un rol crucial en Turicará, y cada trabajador es visto como un recurso de gran valor para la institución educativa.

Según la legislación vigente, los trabajadores tienen derecho a 30 días de vacaciones anuales

según un calendario establecido.

Asimismo, las instituciones educativas ofrecen una gama de servicios que incluyen exámenes médicos, programas de capacitación, provisión de equipos de protección personal (EPP), seguros y programas de estudios sociales.

Además, se realizó entrevistas personales a los trabajadores para apoyar la mejora continua de las actividades diarias.

Mediante estas acciones se buscaba satisfacer las expectativas de la comunidad educativa y promover un entorno laboral eficaz y cooperativo centrado en alcanzar los objetivos de Turicará.

Como responsable del área de servicios operativos, la autora lleva a cabo una evaluación continua de los resultados generados por los trabajadores, así como una autoevaluación de su propio desempeño. Este proceso es fundamental, ya que permite identificar cómo la colaboración y el trabajo en equipo contribuyen al logro de los objetivos establecidos.

La responsable del área de servicios operativos supervisa de manera activa el trabajo que procura que las respuestas frente a algún problema que se presente sean inmediatas y efectivas. Gracias a esta concentración en la previsión, el mobiliario durante las reparaciones dentro del colegio Turicará ha sido manejado con eficacia. Lo que ha posibilitado la implementación de esto es el Manual de Organización y Funciones (MOF), que estructuralmente establece las funciones y los procedimientos para facilitar el aprovechamiento de los recursos y del tiempo.

Al día de hoy, ninguna actividad laboral accidentada ha sido registrada en la institución, por la correcta utilización del equipo de protección personal (EPP) de todos los trabajadores. Se ordenan recurrentemente capacitaciones para que el personal esté en condiciones antes y durante cada uno de los trabajos, de tal manera que, si les toca enfrentarse a alguna situación riesgosa, tengan la certeza de que es posible. Esta preparación no solo garantiza la seguridad física de los empleados, sino también la creación de un clima más seguro y responsable en el lugar de trabajo. La combinación de supervisión efectiva, cumplimiento del MOF y compromiso estricto con el uso correcto del equipo de protección personal crea un ambiente de trabajo donde la eficiencia y la seguridad son las principales prioridades, garantizando el bienestar de todos los miembros del equipo de la escuela Turicará.

**Productividad:** Los colaboradores de primera línea del Colegio Turicará han experimentado mejoras significativas gracias a la implementación de un Manual Organizacional y Funcional (MOF) con responsabilidades y procedimientos claros. Esta mejora se refleja en la eficiencia de la gestión de personas, como las tareas de mantenimiento, que se optimizan bajo la supervisión continua del responsable del área, reduciendo los tiempos de inactividad y aprovechando al máximo las instalaciones educativas.

Además, implementar un sistema de evaluación continua puede mejorar la cohesión y la comunicación del equipo al permitir a los empleados identificar áreas de mejora y colaborar de manera

más efectiva. Debido a un fuerte enfoque en la capacitación y el uso de equipos de protección personal (EPP), la tasa de lesiones en el lugar de trabajo sigue siendo cero, lo que refuerza la cultura de seguridad del trabajador.

La autora menciona la creación e implementación del funcionamiento del MOF como tarea importante para su desarrollo personal y profesional. Este desafío impulsó a pensar profundamente sobre el importante papel que desempeña cada miembro del equipo de operaciones en el logro de los objetivos organizacionales.

Este enfoque ofrece mejoras significativas que se reflejan inmediatamente en los resultados del día a día. La asignación clara de funciones y responsabilidades ayudará a agilizar los procedimientos operativos. Ayude a crear un entorno de trabajo más eficiente y sencillo. De esta manera, la participación de cada miembro del equipo no solo enriquece el proceso de implementación, sino que también impacta positivamente en la calidad del trabajo, logra excelentes resultados y trae beneficios integrales a la organización.



## Conclusiones

La creación de un Manual Organizacional y Funcional (MOF) ayuda a definir claramente las tareas asociadas a cada función laboral. Esta iniciativa no solo simplifica la división de responsabilidades, sino que también promueve aún más la autosuficiencia de los empleados, permitiéndoles realizar tareas de forma independiente. En última instancia, se mejora el flujo de trabajo.

Además, usar MOF para comprender las tareas y organizarlas ayuda a mejorar la eficiencia de las diferentes áreas como mantenimiento, limpieza, portería, vigilancia nocturna, reforestación, jardinería y limpieza aumentando así la precisión al completar las tareas asignadas. Comprender las funciones laborales ayuda a los miembros del equipo a concentrarse en tareas importantes, lo que permite que todos se desempeñen mejor.

La asignación correcta de funciones junto con la provisión de equipo de protección personal (EPP) y la capacitación continua crean un ambiente de trabajo ordenado y seguro. No sólo garantiza la seguridad de los empleados; pero también aumenta la lealtad y el compromiso con la organización y crea un ambiente de trabajo positivo.

Además, la implementación del Manual de Organización y Funciones (MOF) ha reducido los errores administrativos al delinear claramente los deberes de las funciones. La comunicación entre el personal y los supervisores se ha vuelto más clara, lo que ha generado menos confusión y un mejor trabajo en equipo. Los puestos de trabajo claros han mejorado el trabajo en equipo, lo que ha ayudado a mejorar el funcionamiento de la empresa.

Finalmente, la implementación de controles de salud en el lugar de trabajo y el suministro de equipo de seguridad han erradicado por completo los peligros en el lugar de trabajo, manteniendo el cumplimiento de las normas existentes. Esta precaución ha proporcionado un entorno laboral seguro y saludable para los trabajadores, impulsando así la eficiencia y amplificando la satisfacción de los trabajadores.

## Recomendaciones

El autor recomienda realizar evaluaciones periódicas del MOF para confirmar que las descripciones de los puestos se mantengan actualizadas y pertinentes a los últimos requisitos de la organización. Aunque estas evaluaciones puedan parecer monótonas e improductivas, en última instancia pueden ayudar a mejorar la productividad y la resistencia del personal, y asegurar que cada miembro del equipo tenga una referencia definitiva para los objetivos de rendimiento.

Otra sugerencia es mejorar la política de selección de personal. La autora sugiere tener un proceso de admisión y entrevista estructurado. Se espera garantizar que el empleo elegido se alinee mejor con los requisitos del colegio elevando el éxito de los objetivos de la institución.

Sin embargo, sería conveniente ampliar las iniciativas de formación, incluyendo no solo el dominio de las herramientas y el uso del equipo de protección, sino también la mejora de la competencia en el diálogo, la resolución analítica de problemas y las relaciones con los clientes. Por lo tanto, se garantiza la mejora del desempeño profesional como la calidad del servicio ofrecido.

En esta propuesta, pretendemos establecer un sistema de evaluación sencillo utilizando medidas de rendimiento esenciales. Este método permitirá la evaluación de la competencia en la ejecución de las responsabilidades designadas y el suministro de críticas beneficiosas, ayudando así a mejorar la eficiencia en los esfuerzos personales y en equipo. Esto permitirá ver dónde mejorar y facilitar el aprendizaje y la mejora continua.

Finalmente, se aconseja persistir en fomentar un sentido de responsabilidad y afiliación entre la fuerza laboral, afirmando que el MOF no se limita solo a la asignación de responsabilidades. Esta estrategia debería impulsar un ambiente que fomente una mentalidad en los empleados de que son un elemento valioso del colegio, reforzando así el compromiso y la lealtad con la institución.


## Referencias

- Alcázar, M. (2018). Octógono diagnóstico empresarial: Interiores blanco y negro (Edición en español). Personas y Organizaciones.
- Armijos, F., y otros. (2019). *Gestión de Administración de los Recursos Humanos*. Universidad de Cienfuegos. Cienfuegos, Cuba: Universidad y Sociedad. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mcgraw-Hill/interamericana editores, s.a
- Fabio, J. R., Salazar, C. M. (1997). *Manual de organización y funciones*. Chile: Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación Secundaria - MECES, Unidad Coordinadora de Proyecto.
- Ferreiro, P., y otro. (2002). *Gobierno de personas en la Empresa*. Lima: ARIEL. Iderario del colegio Turicará.
- James L., G., John M., I., James H., D. J., y Robert, K. (2011). *Organizaciones, Comportamientos, Estructuras y Procesos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Li, Y. (2018). *Propuesta de implementación del manual de organización y funciones para mejorar la gestión administrativa en el Ilustre Colegio de Abogados de Piura (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas)*. Piura: Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas.
- Ministerio de Educación del Perú. (2020). *Lineamientos para la mejora de la calidad educativa en el Perú*. Recuperado de [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe).
- Palomo, M. (2021). *Análisis de puestos de trabajo: concepto, aplicaciones y proceso*. Madrid: ESIC Editorial.
- Robbins, S., y otros, &. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). Estado de México, México: Pearson Educación.


## Apéndices




### Apéndice A. Ficha de descripción de puesto del encargado de portería

COLEGIO TURICARÁ 	
Ficha de Descripción de puesto	Encargado de Portería
<b>DATOS GENERALES</b>	
Título del puesto:	Encargado de Portería
Área:	Servicios Operativos
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS</b>	
Reporta a:	Encargada de Servicios Operativos
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
OBJETIVO DEL PUESTO	Asegurar el control de acceso y la seguridad de las instalaciones del colegio, garantizando un entorno seguro y ordenado para todos los usuarios.
Funciones y responsabilidades	Uso del Uniforme: Portar el uniforme correspondiente de manera adecuada y profesional.
	Relevo de Turno: Realizar el relevo de funciones con la persona saliente, asegurando una transición fluida de responsabilidades.
	Verificación de Material: Confirmar que se dispone de todo el material necesario para el desempeño de las funciones diarias.
	Control de Accesos: Revisar que todos los portones estén debidamente cerrados para garantizar la seguridad de las instalaciones.
	Registro de Visitantes: Asegurarse de que toda persona que ingrese al colegio sea registrada correctamente.
	Orientación a Visitantes: Indicar a los padres de familia la ubicación de la recepción al llegar al colegio.
	Control de Inventario: Anotar y verificar el material que ingresa y sale del colegio para mantener un control adecuado.
	Recepción de Boletas: Recepcionar las boletas de salida de los alumnos y del personal del colegio.
	Mantenimiento Básico: Realizar tareas sencillas de mantenimiento según se requiera para el correcto funcionamiento de las instalaciones.
	Limpieza y Orden: Mantener ordenada y limpia el área de entrada del colegio y la garita de portería.
	Comunicación de Movimientos: Comunicar al área de servicios operativos sobre las personas que ingresan y salen del colegio.
Reportes de Incidencias: Informar sobre situaciones inusuales que ocurran en el colegio al área de servicios operativos.	
Apoyo General: Brindar apoyo en las diversas actividades y eventos del colegio Turicará según sea necesario.	
<b>REQUERIMIENTO</b>	
Educación:	Educación secundaria completa
Experiencia	Mínimo 1 año en funciones similares, preferiblemente en entornos educativos.
Habilidades:	Buenas habilidades de comunicación, atención al detalle, capacidad de observación y manejo de situaciones de emergencia.
Perfil Médico	Aprobar Examen Médico Ocupacional aplicado por la empresa y gozar de buena salud (física y mental)
Documentación	Certificado de antecedentes penales.
	Documentación que acredite la formación y experiencia


## Apéndice B. Ficha de descripción de puesto del vigilante nocturno

COLEGIO TURICARÁ 	
Ficha de Descripción de puesto	Vigilante Nocturno
<b>DATOS GENERALES</b>	
Título del puesto:	Vigilante Nocturno
Área:	Servicios Operativos
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS</b>	
Reporta a:	Encargada de Servicios Operativos
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
OBJETIVO DEL PUESTO	Garantizar la seguridad y el resguardo de las instalaciones del colegio durante la noche, protegiendo tanto a las personas como a los bienes.
Funciones y responsabilidades	Puntualidad: Llegar a tiempo al centro de trabajo para garantizar una cobertura continua.
	Uso del Uniforme: Portar el uniforme correspondiente de manera adecuada y profesional.
	Relevo de Turno: Realizar el relevo de funciones con la persona saliente, asegurando una correcta transición de responsabilidades.
	Verificación de Material: Confirmar que se dispone de todo el material necesario para el desempeño de las funciones asignadas.
	Control de Accesos: Revisar que todos los portones estén cerrados para garantizar la seguridad de las instalaciones.
	Seguridad de Áreas: Asegurarse de que aulas, oficinas, laboratorios y almacenes estén debidamente cerrados.
	Activación de Alarmas: Colocar la alarma en todas las áreas del colegio al finalizar la jornada.
	Registro de Visitantes: Verificar y registrar a toda persona que ingrese al colegio durante el turno nocturno.
	Control de Inventario: Anotar el material que llega y sale del colegio para mantener un control adecuado.
	Mantenimiento Básico: Realizar tareas sencillas de mantenimiento según se requiera para el correcto funcionamiento de las instalaciones.
	Limpieza y Orden: Mantener ordenada y limpia el área de entrada del colegio y la garita de vigilancia.
	Comunicación de Movimientos: Informar al área de servicios operativos sobre las personas que ingresan y salen del colegio.
	Reportes de Incidencias: Comunicar situaciones inusuales que ocurran en el colegio al área de servicios operativos.
Apoyo General: Brindar apoyo en las diferentes actividades y eventos del colegio Turicará según se necesite.	
Desactivación de Alarmas: Desactivar el sistema de alarma al permitir la entrada del personal de limpieza para realizar sus labores.	
<b>REQUERIMIENTO</b>	
Educación:	Secundaria completa; se valorará formación técnica o profesional en seguridad.
Experiencia	Experiencia previa en puestos de seguridad o vigilancia, preferentemente en entornos educativos o institucionales
Habilidades:	Capacidad de observación y atención al detalle. Buenas habilidades de comunicación, tanto verbal como escrita. Aptitud para trabajar de manera independiente y en equipo. emergencia.
Perfil Médico	Aprobar Examen Medico Ocupacional aplicado por la empresa y gozar de buena salud (física y mental)
Documentación	Certificado de antecedentes penales.
	Documentación que acredite la formación y experiencia


## Apéndice C. Ficha de descripción de puesto del técnico de mantenimiento

COLEGIO TURICARÁ 	
Ficha de Descripción de puesto	Técnico de mantenimiento
<b>DATOS GENERALES</b>	
Título del puesto:	Técnico de mantenimiento
Área:	Servicios Operativos
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS</b>	
Reporta a:	Encargada de Servicios Operativos
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
OBJETIVO DEL PUESTO	Asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos del colegio a través de la realización de tareas de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando un ambiente seguro y funcional para la comunidad educativa.
Funciones y responsabilidades	Puntualidad: Presentarse a tiempo en el centro de trabajo.
	Uniforme: Usar correctamente el uniforme asignado.
	Materiales: Asegurarse de tener todo el material necesario antes de comenzar.
	Revisión de Tareas: Consultar la hoja de trabajo asignada.
	Solicitud de Materiales: Solicitar materiales faltantes para el trabajo.
	Verificación de Insumos: Comprobar el estado del material recibido.
	Control de Materiales: Registrar el material que se da de baja por vencimiento.
	Limpieza: Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
	Transporte de Herramientas: Llevar las herramientas necesarias para el trabajo.
	Preparación para Actividades: Asegurar que todo esté listo para las actividades programadas.
	Programación de Tareas: Realizar trabajos según la programación diaria, quincenal, trimestral y anual.
	Colaboración General: Apoyar en las diferentes actividades del colegio Turicará según se requiera.
<b>REQUERIMIENTO</b>	
Educación:	Educación secundaria completa; se valorará formación técnica en mantenimiento, electricidad, fontanería o áreas afines.
Experiencia	Experiencia previa en mantenimiento de instalaciones, preferiblemente en entornos educativos.
Habilidades:	Capacidad para trabajar en equipo y comunicarse eficazmente. Habilidades manuales y técnicas para realizar reparaciones y mantenimientos.
Perfil Médico	Aprobar Examen Médico Ocupacional aplicado por la empresa y gozar de buena salud (física y mental)
Documentación	Certificado de antecedentes penales.
	Documentación que acredite la formación y experiencia


## Apéndice D. Ficha de descripción de puesto del técnico de reforestación

COLEGIO TURICARÁ 	
Ficha de Descripción de puesto	Técnico de reforestación
<b>DATOS GENERALES</b>	
Título del puesto:	Técnico de reforestación
Área:	Servicios Operativos
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS</b>	
Reporta a:	Encargada de Servicios Operativos
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
OBJETIVO DEL PUESTO	Mantener y expandir las áreas verdes del campus, promoviendo un entorno saludable y estéticamente agradable, así como fomentar la sostenibilidad y la educación ambiental entre la comunidad educativa.
Funciones y responsabilidades	Puntualidad: Presentarse a tiempo en el lugar de trabajo.
	Uniforme: Usar correctamente el uniforme asignado para realizar las labores.
	Materiales: Verificar que cuente con todo el material y herramientas necesarias para llevar a cabo las tareas.
	Solicitud de Materiales: Solicitar materiales que no se encuentren disponibles para realizar el trabajo asignado.
	Limpieza del Área de Trabajo: Mantener limpio y ordenado el área de trabajo durante y después de las actividades.
	Transporte de Herramientas: Llevar las herramientas necesarias para la ejecución de las tareas de reforestación.
	Mantenimiento del Vivero: Asegurar que el vivero del colegio esté limpio y ordenado.
	Reposición de Plantas: Reponer las plantas en el campus del colegio según sea necesario.
	Recolección de Maleza: Recoger y eliminar toda la maleza generada por las podas de árboles.
	Colaboración General: Apoyar en las diversas actividades del colegio Turicará conforme se requiera.
<b>REQUERIMIENTO</b>	
Educación:	Educación mínima: Secundaria completa o formación técnica en áreas relacionadas.
Experiencia	Experiencia previa en actividades de jardinería o reforestación.
Habilidades:	Tener conocimientos sobre especies vegetales y habilidades en jardinería para plantar y mantener áreas verdes. Además, es esencial que colabore efectivamente con el equipo, organice sus tareas, comunique prácticas ambientales y resuelva problemas de mantenimiento, todo mientras demuestra un compromiso con la sostenibilidad y conservación del medio ambiente.
Perfil Médico	Aprobar Examen Médico Ocupacional aplicado por la empresa y gozar de buena salud (física y mental)
Documentación	Certificado de antecedentes penales.
	Documentación que acredite la formación y experiencia

## Apéndice E. Ficha de descripción de puesto del jardinero

COLEGIO TURICARÁ 	
Ficha de Descripción de puesto	Jardinero
<b>DATOS GENERALES</b>	
Título del puesto:	Jardinero
Área:	Servicios Operativos
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS</b>	
Reporta a:	Encargada de Servicios Operativos
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
OBJETIVO DEL PUESTO	Garantizar el cuidado, mantenimiento y embellecimiento de las áreas verdes del colegio, contribuyendo a un entorno escolar saludable y estéticamente agradable.
Funciones y responsabilidades	Puntualidad: Asistir al centro de trabajo de manera puntual.
	Uniforme: Usar correctamente el uniforme asignado.
	Material de Trabajo: Verificar que dispone de todo el material necesario para realizar las labores asignadas.
	Solicitudes: Solicitar el material que no tenga disponible para realizar su trabajo eficientemente.
	Orden y Limpieza: Mantener limpio y ordenado el área de trabajo y el vivero del colegio.
	Herramientas: Llevar las herramientas y el material necesarios para cada tarea.
	Poda: Realizar la poda de las áreas verdes asignadas y eliminar los residuos generados.
	Riego: Regar los jardines que no reciben agua por aspersores.
	Limpieza de Herramientas: Limpiar y organizar las herramientas utilizadas al finalizar cada jornada.
	Deshierbe: Desyerbar las áreas verdes asignadas.
	Mantenimiento de Plantas: Sacar las plantas de las salitas de visita y pasadizos para darles mantenimiento, incluyendo riego y limpieza de maceteros.
	Reubicación de Plantas: Colocar adecuadamente las macetas en sus respectivos lugares (salitas de visita, pasadizos, oficinas).
	Verificación de Aspersores: Limpiar y verificar que los aspersores funcionen correctamente en las áreas asignadas.
	Recolección de Basura: Recoger la basura en los jardines bajo su responsabilidad.
Apoyo General: Colaborar en las diversas actividades del colegio Turicará.	
<b>REQUERIMIENTO</b>	
Educación:	Secundaria completa.
Experiencia	Experiencia previa en jardinería o áreas relacionadas.
Habilidades:	Habilidad para operar herramientas de jardinería
Perfil Médico	Aprobar Examen Medico Ocupacional aplicado por la empresa y gozar de buena salud (física y mental)
Documentación	Certificado de antecedentes penales.
	Documentación que acredite la formación y experiencia

## Apéndice F. Ficha de descripción de puesto del personal de limpieza

COLEGIO TURICARÁ 	
Ficha de Descripción de puesto	Personal de limpieza
<b>DATOS GENERALES</b>	
Título del puesto:	Personal de limpieza
Área:	Servicios Operativos
<b>RELACIÓN CON OTROS PUESTOS</b>	
Reporta a:	Encargada de Servicios Operativos
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
OBJETIVO DEL PUESTO	Asegurar la limpieza, orden y mantenimiento de todas las instalaciones del colegio, contribuyendo a un entorno saludable y agradable para estudiantes y personal.
Funciones y responsabilidades	Puntualidad: Asistir al centro de trabajo de manera puntual.
	Uniforme: Utilizar correctamente el uniforme asignado.
	Material de Trabajo: Verificar la disponibilidad de todo el material necesario para realizar las labores asignadas.
	Solicitudes: Solicitar el material que no tenga disponible para llevar a cabo sus tareas.
	Orden y Limpieza: Mantener limpio y ordenado el área de trabajo.
	Herramientas: Llevar las herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo eficientemente.
	Ventilación: Abrir y ventilar las aulas del colegio.
	Limpieza de Oficinas: Realizar la limpieza de las oficinas del colegio.
	Limpieza de Servicios Higiénicos: Limpiar y desinfectar los baños de alumnos, profesores, visitas y vestidores del personal operativo.
	Limpieza de Aulas: Mantener limpias y ordenadas las aulas del colegio.
	Informar Incidencias: Comunicar a la jefatura de servicios operativos cualquier incidente o necesidad de reparación en las instalaciones.
	Solicitar Insumos: Pedir el material e insumos necesarios a la jefatura de servicios operativos.
	Cronograma de Limpieza: Realizar trabajos de limpieza diaria, semanal, quincenal, mensual, trimestral y anual según el cronograma establecido.
Apoyo General: Colaborar en diversas actividades del colegio Turicará según sea necesario.	
<b>REQUERIMIENTO</b>	
Educación:	Secundaria completa.
Experiencia	Experiencia previa en labores de limpieza o mantenimiento
Habilidades:	Conocimientos básicos sobre productos y técnicas de limpieza. Capacidad para trabajar en equipo y seguir instrucciones.
Perfil Médico	Aprobar Examen Médico Ocupacional aplicado por la empresa y gozar de buena salud (física y mental)
Documentación	Certificado de antecedentes penales.
	Documentación que acredite la formación y experiencia



Anexos



**Anexo 1. Acta de conformidad de recepción de EPP****Entrega de EPP**

***Queda constancia de haber recibido equipo de protección para la realización de su trabajo diario dentro de su jornada de trabajo en el colegio.***

Nombre del Trabajador:

Área de labores:

Fecha:

Descripción	Observación	Firma
Guantes		
Polo manga larga		
Polo manga corta		
Pantalón		
Chaleco se seguridad		
Chaqueta		
Faja		
Zapatos de Seguridad		
Botas		
Silbato		
Bloqueador		
Impermeable		
Casco protector		
Lentes de Seguridad		
Mascarilla de protección		
Protector de oídos		

\_\_\_\_\_  
Firma de recibido  
DNI

Nota. Información del colegio Turicará.