

**DIRECCIÓN GENERAL DE CENTROS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO
COORDINACIÓN DE ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS ESTATALES DE INSTITUTOS DE
CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO**

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

PUESTO: TÉCNICO SUPERIOR	GRUPO: CONFIANZA	FECHA / JUNIO/2016 PÁG. : 135
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN CF33892	NIVEL SALARIAL 27ZA	RAMA TÉCNICA

TÉCNICO SUPERIOR

Objetivo:

Las ocupaciones clasificadas en este grupo unitario auxilian a profesionales, jefes de departamento y directivos en la organización y control administrativo de los centros de trabajo; para ello realizan actividades de organización y supervisión de la documentación interna (integración de expedientes). En este grupo se clasifica además a los trabajadores que realizan funciones técnicas para la promoción, organización y administración de actividades de institutos o escuelas, así como a los consejeros de empleo de instituciones públicas y privadas de colocación.

Funciones:

Llevar el control administrativo del personal, como es la tramitación de contratos, vacaciones, afiliación al seguro social, licencias, despidos, horas extras, etcétera.

Organizar y analizar la integración de expedientes y documentación interna.

Coordinar y/o participar en las actividades relacionadas con la formulación de diversos documentos, organización de eventos, seguimiento de acuerdos, entre otras actividades, en apoyo a una junta directiva, órgano colegiado, ejecutivo y otros funcionarios.

Apoyar en la realización de entrevistas, aplicación de exámenes y otros procedimientos relacionados con el reclutamiento y evaluación de personal.

Entrevistar a candidatos de vacantes de empleo para obtener información sobre su condición socio-económica, historial laboral y antecedentes educativos.

Compilar información sobre el mercado laboral con respecto a las solicitudes y vacantes de empleo tales como requerimientos de ingreso y experiencia, nivel educativo, entre otra información ocupacional.

Analizar la información recabada durante las entrevistas y exámenes para identificar las necesidades o barreras de las personas que buscan empleo con el fin de canalizarlos a vacantes acordes a su perfil.

Redactar y sistematizar descripciones de puestos de trabajo, a partir de los datos proporcionados por los empleadores.

Orientar a las personas sobre sus necesidades de capacitación o formación complementaria, con el fin de promover la ampliación de sus oportunidades de empleo.

Aplicar exámenes, previamente diseñados, para determinar las habilidades, aptitudes, conocimientos y destrezas de los solicitantes de empleo.

Apoyar en la planeación y ejecución de los procesos logísticos y administrativos relacionados con el área

Realizar otras funciones afines.

Relaciones de autoridad:

Jefe inmediato: Director de área

Comunicación:

Interna: Secretaría, Técnico especializado, Administrativo especializado

Ocupaciones:

Auxiliar y técnico administrativo.

Auxiliar y técnico en mercadotecnia, comercialización y /o publicidad, comercio exterior

Visión:

Los trabajadores de este grupo deberán apoyar en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los procesos logísticos y administrativos relacionados con la gestión de los recursos humanos, recursos materiales y del proceso productivo en general; así como del comercio internacional, publicidad o estudios mercadológicos, aplicando normas y procedimientos definidos, elaborando, registrando y archivando documentación; revisando y realizando cálculos, a fin de lograr resultados oportunos y garantizar el cumplimiento de las metas de la organización.

Competencias específicas:

CONOCIMIENTOS: manejo y métodos de oficina. Redacción, ortografía y sintaxis. Principios y prácticas de la administración, comercio internacional, mercadotecnia, turismo y la publicidad a nivel técnico. La elaboración de documentos y trámites de carácter mercantil y aduanal. Técnicas administrativas generales, técnicas de clasificación y archivo, trámites y procedimientos para la contratación de trabajadores, registros de seguridad social, nóminas, licencias, vacaciones, etcétera. Normativa y legislación laboral y de seguridad e higiene.

HABILIDADES: destrezas en manejo de maquinaria de oficina, agilidad para manejar agenda. Facilidad de palabra y de atención al cliente. Trabajo en equipo. Hablar con claridad para que otros puedan entender. Relaciones interpersonales cordiales y respetuosas. Capacidad para realizar cálculos numéricos con rapidez y precisión. Capacidad organizativa, control emocional y capacidad para trabajo bajo presión.

ACTITUDES: mostrar honestidad, disciplina y responsabilidad, ser metódico, ordenado y preciso, tener poder de convencimiento y negociación. Prudencia en relación al manejo confidencial de información. Actitud de cooperación, flexible, adaptable al cambio y accesible.

Responsabilidades:

BIENES MUEBLES: responsabilidad sobre el registro, conservación y uso de bienes transportables asignados al área de trabajo (mobiliario, equipo informático, maquinaria, herramienta e implementos...). Puede significar actividades de supervisión y mantenimiento de uso, así como los procedimientos de traslado y destino final.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: responsabilidad sobre la definición de etapas y procedimientos de trabajo que implica ejecutar o supervisar actividades relacionadas con la elaboración de un producto o la prestación de un servicio. Puede significar mantener contacto con clientes y proveedores, formular programas de trabajo, organizar o participar con grupos de trabajo, elaborar diversos documentos administrativos de control y seguimiento de procesos, integrar informes, evaluar el desempeño y funcionamiento de áreas de trabajo y maquinaria o equipo.

ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RELACIONES PÚBLICAS: responsabilidad sobre el desempeño de actividades encaminadas al mejoramiento y mantenimiento de la calidad de productos o servicios, relacionados con la atención a clientes y usuarios de manera personal, vía telefónica o por medios informáticos. También implica evaluar métodos y procedimientos de atención al público, supervisión de personal y manejo de equipos y aparatos de comunicación.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: responsabilidad sobre el conocimiento y manejo de información comercial, métodos y procedimientos de trabajo o elaboración de productos en proceso de patente o que tienen un carácter jurídico de confidencialidad. Puede significar la supervisión de actividades y métodos de trabajo de otras personas, así como el control y seguimiento de divulgación y resguardo de diversos documentos de carácter confidencial.

INFORMACIÓN NO CONFIDENCIAL: responsabilidad sobre el manejo y procesamiento de información derivada de la elaboración y revisión de diversos documentos de carácter público. Puede significar supervisión de actividades

de personal en el dominio y manejo de información a través de herramientas informáticas, para su análisis y almacenamiento.

Conocimientos:

ADMINISTRACIÓN O DIRECCIÓN O RECURSOS HUMANOS: desarrollar y aplicar conocimientos relacionados con la gestión administrativa de instituciones públicas o privadas, en cuanto a la planeación, organización, dirección y control empresarial; integración y desarrollo de programas de adiestramiento y capacitación; evaluación del desempeño e identificación de perfiles en puestos de trabajo; asignación de niveles salariales y prestaciones de ley u otros beneficios; promoción, reclutamiento y selección de personal; reingeniería de procesos; aseguramiento de la calidad y elaboración de políticas de organización en cargos de nivel directivo, gerencial o de supervisión en cualquiera de los sectores productivos. Asimismo se considera a aquellos puestos de trabajo que realizan actividades de apoyo en áreas administrativas o de los recursos humanos.

MERCADOTECNIA O COMERCIO: desarrollar y aplicar elementos teóricos y prácticos relacionados con el análisis, planeación, implantación y control de programas enfocados a la distribución y colocación competitiva de productos y servicios destinados a una población objetivo, de acuerdo con sus necesidades de consumo. Además de llevar a cabo acciones efectivas para el intercambio de bienes o servicios por un valor (comercio nacional e internacional) también se refiere al control de sistemas y tácticas de ventas (mercadotecnia) y demostración del producto o servicio (publicidad). También se refiere a los conocimientos que se desarrollan para realizar estudios, proyectos y actividades de difusión cultural, comercial, recreativa, así como de la planificación, dirección y vigilancia del funcionamiento de centros hoteleros y de servicios turísticos.

ENSEÑANZA O CAPACITACIÓN: desarrollar y aplicar conocimientos relacionados con los métodos y técnicas de aprendizaje y formación educativa, en diversos temas y materias.

SERVICIOS DE OFICINA: desarrollar y aplicar los conocimientos básicos de organización de información para su archivo o resguardo, así como en la identificación del origen y destino de la misma, instrumentando para ello actividades y formatos que permitan el fácil manejo y acceso. Relacionar y gestionar todo tipo de comunicación interna o externa (informes, memorándum, llamadas telefónicas, recepción de visitas). Transcripción de documentos por medio de procesadores de texto.

ATENCIÓN AL CLIENTE: desarrollar y aplicar conocimientos de negociación, comunicación asertiva, calidad en el servicio y atención al público para proporcionar información o asesoría sobre condiciones de comercialización, operación y uso de productos o servicios y trámites. Identificar y dar solución a problemáticas planteadas por los clientes, así como sus requerimientos y necesidades de atención.

Manejo de maquinaria, herramientas y equipo:

EQUIPO DE OFICINA: computadora, copiadora, multifuncional, caja registradora; etc.

SISTEMAS O SOFTWARE ESPECIALIZADO: paquetería contable, bases de datos, sistemas de inventarios o clientes, diseño gráfico o industrial; etc.

Habilidades gerenciales e intelectuales:

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: alto

ADMINISTRACIÓN DE TIEMPO: alto

MANEJO DE ESTRÉS: alto

NEGOCIACIÓN Y PERSUASIÓN: medio

COMPETENCIAS TÉCNICAS: medio

ORIENTACIÓN AL SERVICIO: alto

RAZONAMIENTO NUMÉRICO: medio

COMUNICACIÓN VERBAL Y ESCRITA: medio

PENSAMIENTO ANALÍTICO: alto

MEMORIA: alto

CAPACIDAD DE SÍNTESIS: alto

ATENCIÓN: alto

APRENDIZAJE ACTIVO: medio

Competencias sociales:

ASERTIVIDAD: alto

COMUNICACIÓN VERBAL: alto

TRABAJO EN EQUIPO: medio

FLEXIBILIDAD: alto

OPTIMISMO Y MOTIVACIÓN: medio

PROACTIVIDAD: alto

MANEJO DE EMOCIONES O AUTORREGULACIÓN:

medio

Actitudes / hábitos / valores:

COOPERACIÓN: medio

INICIATIVA: medio

LIMPIEZA: medio

ORDEN: medio

RESPONSABILIDAD: medio

TOLERANCIA: alto

AMABILIDAD: alto

PERSEVERANCIA alto

Destrezas:

TRABAJO DE OFICINA: destreza en el manejo de procedimientos administrativos y de oficina y de sistemas tales como procesador de palabras, manejo de archivos y documentos, estenografía y transcripción, diseño de formas, y otros procedimientos y terminología utilizados en la oficina.

TRABAJAR DIRECTAMENTE CON EL PÚBLICO: desempeñarse delante de otras personas o tratar directamente con el público. Esto incluye atender a los clientes en restaurantes y tiendas, y recibir clientes o invitados.

Destrezas físicas:

AGUDEZA VISUAL: capacidad para discriminar o comparar diferencias en torno a las características de objetos con respecto a la distancia o longitud, grosor o tamaño, apariencia, etc. Habilidad que resulta de la facilidad que tienen las personas de detectar mejor que otras, ciertas características de un todo o situación en particular, efectuando un análisis para llegar a una solución espacial o de contenido.

AGUDEZA MOTRIZ: capacidad para manipular u operar artefactos, instrumentos o implementos con cierto nivel de precisión, rapidez y coordinación con ambas manos, utilizando también el sentido de la vista y/o el oído de manera simultánea. Habilidad que resulta de la facilidad que tienen las personas para realizar tareas específicas

Riesgos laborales:

RIESGOS PSICOSOCIALES: hace referencia a las condiciones que se encuentran presentes en el ambiente laboral relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de actividades que tienen la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica y social) del trabajador.

RIESGO POSTURAL POR TRABAJAR REALIZANDO MOVIMIENTOS REPETITIVOS: el desempeño del trabajo supone la realización de movimientos continuos durante prolongados periodos de tiempo que implican la acción conjunta de músculos, huesos, articulaciones y nervios de una parte del cuerpo, fatiga muscular, dolor y, por último, lesión.

RIESGO POSTURAL POR TRABAJAR LA MAYOR PARTE DE LA JORNADA LABORAL SENTADO: al mantener esta postura por periodos prolongados se reduce el movimiento de los músculos, sobre todo en cuello y hombros, y produce una compresión constante sobre los discos intervertebrales. Esto incrementa la probabilidad de sufrir trastornos musculoesqueléticos en cuello, espalda dorsal y zona lumbar, así como padecer problemas de circulación sanguínea (cardiovasculares y varices).

Uso de equipo de protección:

NINGUNO: el desempeño del trabajo no requiere el uso de equipo de protección o seguridad.

Requerimientos laborales:

EXPERIENCIA: entre uno y cuatro años.

ESCOLARIDAD: técnico.

CARRERA: administración, mercadotecnia, derecho, contabilidad, comercio exterior.

CAPACITACIÓN: administración, mercadotecnia y publicidad y análisis de mercados

