



UNIVERSIDAD OPARIN S.C.

CLAVE DE INCORPORACIÓN UNAM 8794

PLAN: 02 AÑO: 11

**DESARROLLO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN, EN LA
EMPRESA “ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS
ANDREW TAYLOR STILL S.C.” PARA IMPULSAR LA
PRODUCTIVIDAD Y LA EXPANSIÓN.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A:

AZALEA RODRÍGUEZ PÉREZ MORAN

ECATEPEC DE MORELOS, ESTADO DE MÉXICO, 2020



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD OPARIN S.C.

CLAVE UNAM 8794

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN DE TESIS

**LIC. MANOLA GIRAL DE LOZANO
DIRECTORA GENERAL DE INCORPORACIÓN
Y REVALIDACIÓN DE ESTUDIOS
UNAM**

Presente:

Me permito informar a usted que el trabajo escrito:

**DESARROLLO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN, EN LA EMPRESA
"ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR
STILL S.C." PARA IMPULSAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA EXPANSIÓN**

Elaborado por:

RODRIGUEZ	PEREZ MORAN	AZALEA	413546117
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Núm. de cuenta

Alumno de la carrera de: Administración

Reúne los requisitos académicos para su impresión.

Ecatepec, Estado de México a 31 de enero de 2020

Mtra. Rosario Ascencio Millán
Nombre y firma del Asesor
de la Tesis



Mtra. Rosario Ascencio Millán
Nombre y firma del Director
Técnico



Escuela Libre de Terapias Alternativas
"Andrew Taylor Still" S.C.



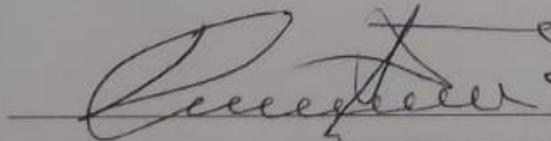
Ecatepec de Morelos, Estado de México a 30 de Julio del 2019

A quien corresponda:

Por medio de la presente y en mi calidad de representante legal y director de la empresa Escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still S.C., autorizo a Azalea Rodriguez Pérez Moran, egresada de la carrera de Licenciatura en Administración de Universidad Oparin con clave de incorporación UNAM 8794 , a utilizar el nombre de la empresa así como información específica para el proyecto de tesis denominado "DESARROLLO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN, EN LA EMPRESA "ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL S.C." PARA IMPULSAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA EXPANSIÓN.

Quedando en el entendido que la estudiante no divulgara ni usara para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada.

La estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico. Quedando en el entendido de que el mal uso de la información, la estudiante queda sujeta a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL S.C., así como a las sanciones de carácter penal o legal que se hiciere acreedor.


Atentamente,
QFCO. PABLO MANUEL RAMIREZ GARCIA



Agradecimientos

Gracias a la vida por permitirme ser y estar, por bendecir mi camino, con cada oportunidad y experiencia que me da, por este nuevo triunfo.

Gracias a mis padres, Norma y Pablo, por ser los principales promotores de mis sueños, gracias por confiar, apoyar y creer en mi en este proyecto tan especial e importante, gracias por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo, disgusto, llanto y alegría, gracias por todo el apoyo brindado siempre en cada momento, los amo.

Gracias a mis hermanos, Luis, Valeria y Pablo, por su esencia e individualidad que los caracteriza, gracias por permitirme guiarlos con el ejemplo de la hermana mayor.

Gracias a mi compañero de vida, Eduardo, gracias por tu ayuda y aportes, no solo para el desarrollo de mi tesis, sino también para mi vida. Te amo.

La vida es hermosa y que seria de ella sin nuestros amigos incondicionales, gracias por su apoyo, paciencia y consejos, iniciamos siendo compañeros de escuela y terminaron siendo de la mejor cosecha que he sembrado, los amo amigos.

Gracias a la universidad por permitirme desarrollarme en ella, gracias por poner en mi camino de formación a profesores que aún después de tanto tiempo siguen en mi mente y en mi corazón, pues el reconocimiento, respeto y cariño no se olvida jamás, la gratitud no siempre es familiarizada con los maestros, pero la realidad es que estas personas son sumamente importantes en nuestro desarrollo como personas.

Quiero agradecer a mi directora de carrera y asesora de tesis a la maestra Rosario Ascencio Millán, por cada detalle y momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda, gracias por haberme permitido el desarrollo de esta tesis.

INDICE

Introducción.....	6
CAPÍTULO 1	
1. Marco Metodológico	7
1.1. Planteamiento del problema.....	7
1.2 Justificación	11
1.3 Objetivo general	12
1.3.1. Objetivos específicos	12
1.4 Hipótesis	13
1.5 Tipo de investigación.....	14
2. Marco Teórico	15
2.1 Evolución histórica de las terapias alternativas	15
2.2 Servicio que ofrece la empresa.....	17
2.3 Antecedentes	18
2.3.1 Historia de la empresa	18
2.4 Filosofía empresarial.....	20
2.5 FODA	22
2.5.1 Análisis FODA.....	25
2.6 Infraestructura actual de la empresa.	28
3. Marco legal y normativo.....	33
3.1 Normas y leyes reguladoras de las terapias alternativas en México.....	33
4. Propuesta del manual de organización.....	65
4.1. Organigrama propuesto	66
4.2 Descripciones y perfiles de puestos	67
4.2.1 Gerencia General.....	67
4.2.2 Departamento de Factor Humano	93
4.2.3 Departamento de adquisiciones y abastecimientos	119
4.2.4 Departamento de finanzas	142
4.2.5 Departamento de relaciones públicas	164
4.2.6 Departamento de servicios escolares	181
4.2.7 Departamento de coordinación académica	199

4.3 Identidad empresarial actual	226
Conclusiones	233
Bibliografía	235
Glosario	236
Anexos	240

Introducción

Escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still es una microempresa dedicada a ofrecer servicios educativos en el área de medicina alternativa, ofreciendo 4 diplomados y 5 cursos (mayo 2019), enfocados a la rehabilitación, estética corporal, medicina tradicional china y herbolaria.

Es importante destacar que, en la empresa mencionada, la autora se desarrolla como administradora desde hace casi 5 años y se considera que es tiempo suficiente para detectar los campos de oportunidad y crecimiento, así como los puntos débiles en los que se puede mejorar.

Se ha podido observar que la empresa, cuenta con un gran potencial de crecimiento, que no ha sido explotado en su totalidad, debido principalmente a una falta de estructura organizacional y que después de 12 años de que fue creada la empresa, cuenta únicamente con la casa matriz.

Toda actividad que se ha venido realizando, se ha desarrollado de manera empírica, los objetivos, metas, actividades y funciones que deben realizar los empleados se han ido cubriendo conforme a las necesidades que van surgiendo, por lo que la duplicidad de actividades y la evasión de responsabilidades es evidente, el personal no se identifica con la empresa lo que ocasiona falta de sentido de pertenencia por parte de los empleados y que por ende genera que no haya una organización formal, de tal manera que los recursos no sean aprovechados eficientemente.

Es por eso por lo que el objetivo principal de este trabajo es desarrollar una propuesta de un manual de organización, que permita el cumplimiento de objetivos organizacionales de las áreas funcionales.

Se busca que sea una herramienta que permita el adecuado reclutamiento, selección, contratación y capacitación de personal para que tenga un cambio drástico en beneficio de la empresa.

La investigación será de utilidad para la empresa, pues se mencionará también el marco legal que engloban las funciones, responsabilidades y limitantes para la organización de acuerdo con el Estado mexicano en el área de las terapias alternas, planteara jerarquías y canales formales de comunicación, logrando así una creciente inquietud personal, de poder contribuir a impulsar el crecimiento de la microempresa para que sea una pequeña o mediana organización.

CAPÍTULO 1.

1. Marco Metodológico

1.1. Planteamiento del problema

Las microempresas y PyMEs son consideradas como la columna vertebral de la economía mexicana, el 94.3% de los nuevos establecimientos son microempresas que generan el 72% del empleo y 52% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, esto de acuerdo con un artículo publicado por la CONDUSEF (Sanchez, 2015).

Se consideran microempresas debido a que el número de empleados llega a variar de dos a diez personas como máximo, por lo regular comercializan o prestan servicios y por lo general, carecen de una estructura formal de organización, apenas y generan ingresos suficientes para cubrir sus gastos.

Escuela libre de terapias alternativas “Andrew Taylor Still” S.C. es el caso de una microempresa en la cual la autora se desempeña como administradora por lo que le ha permitido observar de cerca los alcances y limitaciones que presenta. Motivándose a realizar el presente trabajo de tesis con una propuesta de manual de organización, que mejore la productividad y el crecimiento de la institución. Será a partir de este momento, la institución de estudio de la presente investigación, a la cual se le llamará en lo sucesivo “la empresa”.

La empresa fue creada en el año 2006, por su fundador y director Pablo Manuel Ramírez García. Su giro es el educativo en el área de terapias alternas, la cual en un inicio solo ofrecía dos diplomados, el de quiropráctica y masajes. Actualmente se ha diversificado en los servicios que ofrece, ya que cuenta con cuatro diplomados y cinco cursos que se imparten (mayo 2019), así como la venta de productos naturales. Sin embargo, se ha estancado, ya que en 12 años solo cuenta con un plantel.

Es importante mencionar, que las observaciones que se irán haciendo a lo largo de este trabajo, son vivencias personales de la autora y debido a la antigüedad que lleva laborando en la empresa, considera que esta tiene elementos suficientes para crecer (lo cual se mostrará más adelante en el análisis FODA de la empresa).

Actualmente la empresa no cuenta con una organización formal en la cual se establezcan los objetivos y metas a alcanzar por el personal, las actividades y funciones se van desarrollando de acuerdo con las necesidades que se presentan día con día, lo que ocasiona que no haya una organización eficiente de los recursos, generando una serie de problemas, como la duplicidad de actividades y la evasión de responsabilidades.

La empresa cuenta con dos colaboradoras “multitareas” que desarrollan desde trabajo administrativo hasta limpieza en las instalaciones, por lo que se observa que se viola uno de los principios más importantes de organización, el de la especialización en el trabajo.

Tampoco se respeta el principio de paridad autoridad - responsabilidad para lograr un equilibrio en la empresa, donde exista la delegación de responsabilidades, así como la autoridad para cumplirlas.

Cabe mencionar que, si hay una vía jerárquica, pero no un organigrama que muestre las líneas formales de comunicación y la unidad de mando, debido a que cada empleado puede recibir órdenes de más de una persona en el mismo tiempo y espacio, lo que genera confusión o mala comunicación entre los empleados y el personal administrativo, lo que afecta la imagen ante los clientes.

La empresa no tiene un proceso formal de contratación, las vacantes se cubren de manera subjetiva. Los candidatos se contratan de buena fe, por la imagen que dan a simple vista, por su aspecto físico, o por la cercanía de sus viviendas, sin apearse a un perfil de puesto. Esto ocasiona que haya una elevada rotación de personal, quien, al permanecer por poco tiempo, no llega a conocer y a desarrollar su puesto para el logro de objetivos, ni a involucrarse con la identidad de la institución.

Otro de los problemas es que no existe una inducción de personal de manera formal y estandarizada, solo se da la bienvenida, una breve presentación con el personal y de inmediato inician con su trabajo. Sin conocer la historia de la empresa, la misión, la visión, la filosofía, los objetivos, los valores y, sobre todo, las funciones establecidas por la empresa que realizarán con base a su puesto. El desconocimiento de estas ocasiona severos problemas, ya que aun cuando el trabajador de su mejor esfuerzo para realizar, lo que considera su trabajo, no sabe realmente

cuáles son sus verdaderas responsabilidades, por lo que tampoco se puede determinar un perfil para cumplir con las mismas.

Toda actividad que se ha venido realizando, se ha desarrollado de manera empírica. No existen las tareas estandarizadas, lo que genera caos, retraso en las actividades, duplicidad de funciones, entre otras. Es por eso por lo que resulta indispensable que cada uno sepa con exactitud lo que se espera de él.

La continuidad en las actividades y funciones, así como el del desempeño de los colaboradores en ocasiones se pierde, generando cargas importantes de trabajo en ciertos puestos, mientras que otros permanecen inactivos.

No hay políticas establecidas y definidas que ayuden y orienten al cumplimiento de metas y objetivos, generando un vacío de comunicación en la organización. De acuerdo con la administración, es importante que las actividades y obligaciones se plasmen de manera clara y precisa para evitar el “no entendí” “no me dijeron” o “se me olvido”. Actualmente la difusión de actividades y obligaciones en la empresa se manejan solo de manera verbal.

La intención del presente trabajo es plasmar un proyecto práctico, que resulte en el desarrollo de un manual de organización, que ayude al óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, la mejor ejecución de funciones, la fluidez de la comunicación, que exista un buen ambiente laboral creando un sentido de pertenencia que desemboque en una mayor productividad y crecimiento en todos los sentidos.

Se puede inferir entonces que ¿la falta de una adecuada organización en una empresa impide la eficiente productividad de los colaboradores y esto a su vez impide y la expansión empresarial?

La organización de la empresa no tiene una estructura, o bien, se puede decir, que no existe, por tal motivo se deben estandarizar las actividades con ayuda de manuales porque si no se cae en el desorden.

La propuesta del manual de organización ofrecerá una visión global del funcionamiento de la empresa, permitiendo la correcta ejecución de tareas, ahorrando tiempo y esfuerzos al determinar a cada quien lo que le corresponde hacer. Entonces es importante establecer un modelo de organización especializado que permita definir claramente los puestos, líneas de comunicación, jerarquías, funciones y obligaciones, para evitar el desconocimiento de metas

por parte del personal, políticas confusas, una mala comunicación, competencia desleal entre empleados y temor a las evaluaciones.

El diseño de un manual de organización en la empresa es importante ya que, para crecer, el plantel debe estar organizado y planificado, se debe prevenir y actuar de inmediato con la organización de la empresa ya que “aproximadamente el 75% de las PyMES (pequeñas empresas) ... fracasan o se mantienen en un estado de supervivencia estancados en un ciclo de poco o nulo crecimiento y poca rentabilidad”. (Ladagga, 2016) Es por eso la importancia de que se incluya la estandarización en el manual de organización y aplicarla en la institución, ya que las microempresas no consideran necesaria una herramienta tan importante como lo son los manuales.

1.2 Justificación

En México existen más de 4 millones de microempresas, 174,800 pequeñas y casi 35,000 medianas. Las PyMEs se concentran en actividades como el comercio, servicios y la industria artesanal, al igual que en trabajos independientes.

La creación de una microempresa regularmente surge con la idea de crecer y generar cada vez mejores ingresos, sin embargo, para que eso suceda deben ocurrir varias cosas, como, por ejemplo, incorporación de tecnología que día a día va innovando, aplicación de estrategias novedosas, alianzas estratégicas, abrir nuevos mercados, profesionalizarse, diversificarse, entre otras tantas más.

Pero nada de eso puede suceder si no hay una adecuada organización de la empresa, se debe iniciar desde los cimientos, para construir una empresa fuerte y resistente, ya que la organización desempeña una parte fundamental para conseguir los objetivos que se plantean. Recordemos que la organización es a la empresa lo que una estructura a un edificio.

Es por eso por lo que este trabajo busca proporcionar una herramienta (un manual de organización), que pueda beneficiar a la empresa al establecimiento y logro de objetivos.

Se analizará la situación actual de la institución con la intención de aprovechar al máximo los recursos con los que ya cuenta y ver que otros podemos proponer reduciendo costos, evitando lentitud y duplicidad de esfuerzos al determinar las responsabilidades de cada trabajador para especializar sus funciones optimizando su trabajo, con una adecuada toma de decisiones y aumento en la productividad.

1.3 Objetivo general

Desarrollar un manual de organización para la empresa “escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still S.C.,” por medio del análisis actual de la misma, con el fin de que represente una guía práctica, ordenada y sistemática que ayude a elevar su productividad con miras a la expansión.

1.3.1. Objetivos específicos

- Elaborar la descripción y perfiles de los puestos necesarios para el desarrollo de las actividades diarias de la empresa.
- Contar con una herramienta que permita el adecuado reclutamiento y selección de personal, así como la capacitación de este.
- Establecer el diseño de un manual de organización que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales de las áreas funcionales de la empresa.
- Analizar el marco legal mexicano que engloba las funciones de la empresa en el área de las terapias alternas.
- Lograr una mayor especialización del personal.
- Evitar la duplicidad y evasión de responsabilidades.
- Establecer jerarquías en la organización.
- Establecer canales formales de comunicación.
- Lograr el desarrollo de sentido de pertenencia del personal.
- Disminuir los altos índices de rotación de personal.
- Lograr que la organización pase de ser una micro a pequeña empresa.

1.4 Hipótesis

Hipótesis de trabajo

La implementación de un manual de organización en la escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still S.C. es una herramienta que permite la contratación del personal con base a perfiles de puestos, al establecimiento de funciones y obligaciones, disminuyendo la rotación de personal, fortaleciendo la organización para aumentar la productividad y sacar del estancamiento a la empresa.

Variables

Variable independiente: manual de organización.

Enlace: herramienta.

Variable dependiente: contratación de personal

Definición de variables

Las siguientes definiciones son de uso específico para auxiliar al desarrollo de este trabajo de investigación.

Manual de organización: Es un documento de apoyo administrativo que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información sobre el marco legal, atribuciones, organización, objetivo y funciones de la empresa, que permita evitar duplicidades, propiciando ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución de trabajos, así como el mejor aprovechamiento de recursos con el que cuenta la empresa.

Contratación de personal: Proceso sistematizado con la intención de seleccionar a la persona idónea para el desarrollo de funciones dentro de una organización.

1.5 Tipo de investigación

Estudio de caso: estudiar en profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional.

Las principales fuentes para la obtención de la información, en el estudio de caso, son las personas directamente relacionadas con el caso o la unidad de análisis o documentos de toda índole válidos que contengan información sobre el caso. Las técnicas más utilizadas y adecuadas son la observación estructurada, las entrevistas, los cuestionarios, los diarios, las autobiografías etc.

El estudio de caso como estrategia pedagógica del proceso enseñanza-aprendizaje, utilizado desde la antigüedad, consiste en presentarle al aprendiz o estudiante información sobre una situación real de un caso (empresa, organización, grupo o persona), para su análisis reflexión y propuesta de alternativas de solución a la situación presentada y aplicable al caso al que hace relación la información. (Bernal, 2010)

De acuerdo con el autor anterior se puede deducir que la siguiente investigación es un estudio de caso ya que de acuerdo con un análisis y observaciones estructuradas hecho al actual funcionamiento de la empresa escuela libre de terapias Andrew Taylor Still S.C., se busca reorganizar la estructura organizacional de esta, por medio de un manual de organización con la intención de incrementar la productividad y la expansión en un futuro no muy lejano.

CAPÍTULO 2.

2. Marco Teórico

2.1 Evolución histórica de las terapias alternativas

Dado al sorprendente incremento del uso de las terapias alternativas durante los últimos años, se podría considerar que este es un fenómeno moderno.

Pero la realidad es que hasta comienzos del siglo XIX la mayor parte de la medicina practicada era “tradicional” incluso las terapias que han aparecido durante los últimos cien años se derivan fundamentalmente de las practicas antiguas.

Prescripciones tales como el papiro Ebers sobreviven desde hace 6 000 años y sugieren la idea de que la práctica de la Acupuntura podría haberse iniciado ya en aquella época, utilizándose para ello agujas hechas de hueso. (Marcos, 1998)

Durante miles de años se pensó que las enfermedades eran originadas por el descontento de los dioses, o causadas por los demonios. Mas tarde, hace 2 500 años aproximadamente, en las antiguas civilizaciones chinas e indias del este, y en la cultura griega del oeste, la creencia sobrenatural fue sustituida por la creencia de que la salud era el resultado de un equilibrio de las fuerzas naturales en el cuerpo, y que la enfermedad era la evidencia de la pérdida de un equilibrio.

Mientras que en los sistemas médicos chinos e indios basados en lo anterior se han mantenido virtualmente intactos a lo largo del tiempo, la idea de armonía fue desapareciendo gradualmente en occidente, sobre todo debido al avance de la medicina científica.

El enfoque científico ha conseguido importantes mejorías en lesiones y enfermedades infecciosas, sin embargo, no resulta tan eficaz el tratamiento de enfermedades degenerativas crónicas y de problemas psicosomáticos.

Aunque algunos la consideran "alternativa", según lo expresado por el experimentado doctor e investigador Burton Goldberg, en el año 1986, "en realidad no existe una medicina alternativa, sino alternativas en la medicina".

Algunas de las técnicas aplicadas a las terapias alternativas aprobadas regularmente son las siguientes:

- Acupuntura
- Moxibustión
- Ventosas
- Sangría
- Masaje Tuina y digitopresión
- Tai Chi Chuan
- Meditación
- Homeopatía
- Flores de Bach
- Naturopatía
- Reiki
- Chi-kung
- Biomagnetismo
- Masajes

Es bueno destacar que, a diferencia de la medicina alopática, que reprime los síntomas, muchos de los tratamientos de medicina alternativa ven en estos una parte del intento del cuerpo para defenderse de la enfermedad.

El uso de las plantas con fines curativos constituye otra parte de la medicina tradicional, el propósito principal de estos consiste en estimular la capacidad curativa del organismo reequilibrándolo y limpiándolo sin efectos secundarios como en ocasiones pasa con los fármacos químicos de la medicina ortodoxa.

Entonces se puede decir que la medicina alternativa ayuda antes de que florezca la enfermedad.

2.2 Servicio que ofrece la empresa.

Escuela libre de terapias alternativas tiene la finalidad de ofrecer cursos y diplomados en el área de rehabilitación física, cuidados de la salud, manejo de estrés, terapias alternativas, enfermedades osteomusculares, tratamientos estéticos y corporales, entre otras.

Integrada por quiroterapeutas experimentados, los cuales debido a sus experiencias se han dado a la tarea de transmitir sus conocimientos para formar profesionales en el área de la salud, con un alto nivel educativo y competitivo en el ámbito laboral.

Ofrece diplomados de Masoterapia, Quiropráctica, Acupuntura, Fundamentos de Homeopatía con Iridología y cursos de Vendaje Neuromuscular, Elaboración de productos naturales para uso estético-terapéutico y microdosis, Mesoterapia, Terapia Celular, Primeros Auxilios, Reiki y Auriculoterapia (hasta mayo 2019).

Su segmento de mercado se encuentra mayoritariamente en personas de ambos sexos, entre los 20 y 50 años que estudian, trabajan o tienen otras actividades a lo largo de la semana, pero que, en su tiempo libre, buscan aprender temas en el área de la salud para ejercer una profesión.

2.3 Antecedentes

2.3.1 Historia de la empresa

Al igual que tantas otras historias empresariales, escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still S.C. inicia con un sueño, cuando el QFCO Pablo Manuel Ramírez García, después de muchos años de aplicar sus conocimientos en el área de terapias alternativas, desea compartirlos y ayudar a la sanación de las personas sin medicamentos alópatas. Surge entonces, la idea de fundar una escuela en 2006, que le ayude a lograr este fin.

Sin los recursos económicos suficientes, se ve en la necesidad de arrendar un pequeño inmueble ubicado en Avenida José López Portillo No 19 Colonia Guadalupe Victoria en Ecatepec de Morelos, Estado de México.

Creada como centro de formación para el trabajo, se enfoca en ofrecer diplomados que generen competencias laborales en terapias alternativas para la salud, contando con el registro de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social para impartir cursos de capacitación y adiestramiento.

En sus inicios cuenta con los planes de estudio en Quiropráctica y Masajes y se posiciona como la primera escuela de la zona en este ramo. Siendo su fundador, una persona multitareas, ya que imparte clases, realiza trabajo administrativo y funciones de relaciones públicas en su pequeña escuela.

Al cabo de dos años y ante el esfuerzo realizado, el nombre de la escuela empieza a ser más conocido, surge la necesidad de ofrecer un servicio más completo al alumnado y el fundador y su esposa se ven imposibilitados para seguir realizando ellos mismos todas las tareas. Se animan entonces a delegar ciertas funciones, iniciando así, la primera contratación de personal administrativo y docente de manera muy básica, sin seguir un procedimiento formal para ello.

La empresa sigue en crecimiento y en 2010 se apertura el diplomado de acupuntura e iridología con homeopatía y cursos de elaboración de productos naturales para uso estético-terapéutico y microdosis y vendaje neuromuscular. Por lo que dos años después las instalaciones resultan insuficientes y se toma la decisión de arrendar una parte anexa al domicilio para contar con más salones y docentes que den atención a la demanda generada.

En 2014 se incorporan los planes de estudio en primeros auxilios, mesoterapia, terapia celular y la inauguración de una tienda especializada en la venta de productos naturales auxiliares para el tratamiento de padecimientos.

Los vicios que acompañan al crecimiento frenan este proceso, hasta caer en una rutina de la cual es difícil salir. Como se mencionó, la falta de personal especializado en un inicio puede no afectar, ya que se realiza todo el trabajo sin mayor problema, pero en la actualidad resulta inoperante para el crecimiento que se desea tener en los próximos años.

Actualmente se cuenta con una licencia para ser una institución independiente, capacitadora y certificadora en el área de terapias alternativas, lo que generaría mayor atracción de los clientes, por lo que se busca la posibilidad de la compra de un inmueble que le ayude a lograr este propósito y ofrecer así un abanico más amplio de posibilidades a su creciente clientela. Este es uno de los objetivos a cumplir en poco tiempo.

Como el lector puede observar, en doce años la empresa ha ido creciendo y adquiriendo nuevos retos. Hoy sus características la obligan a adaptarse al cambiante mundo, que la pueden llevar a crecer y expandir sus horizontes o desaparecer, como tantas empresas que tienen un impulso inicial y los vicios que la acompañan en este crecimiento.

2.4 Filosofía empresarial

Misión

Impartir educación de calidad en el área de las terapias alternativas, para formar de manera integral, profesionales que respondan a las necesidades de atención, prevención y rehabilitación en problemas del sistema neuromusculoesquelético del cuerpo humano, mediante planes y programas de estudios con enfoque humanista, y con procesos certificados.

Visión

Escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still S.C. es una institución con programas académicos evaluados y acreditados por organismos externos, una planta académica y administrativa actualizada con capacitación, profesionalismo y certificaciones. Vinculada con los sectores social, público y privado y comprometida a formar personas felices y exitosas al contar con las herramientas necesarias para ejercer las terapias alternas eficazmente.

Valores

Éticos

- Compromiso
- Amor
- Honestidad
- Lealtad
- Respeto
- Responsabilidad
- Equidad

Realización

- Éxito
- Disciplina
- Acción

De aplicación

- Calidad
- Efectividad
- Productividad

Sociales

- Asertividad
- Respeto
- Justicia
- Libertad
- Tolerancia

2.5 FODA

Es un resumen en forma de diagnóstico de la situación:

Es una herramienta de gestión, que de forma clara, rápida y resumida permite ver la situación externa-interna de la empresa. Aquí están resumidas y relacionadas las oportunidades y amenazas externas que se estiman para el futuro de la empresa en relación con las fortalezas y debilidades internas (José Manuel Martí, 2014).

El nombre surge de las iniciales de los cuatro conceptos que intervienen en su aplicación.

- **Oportunidades** (externo) son relacionadas al entorno de la empresa y por lo mismo, son oportunidades que puede aprovechar la competencia.
- **Amenazas** (externo) se dan en el entorno de la empresa y pueden afectar tanto a la empresa como al sector en general.
- **Fortalezas** (interno) puntos fuertes de la empresa. Son características propias que favorecen el éxito dentro de la empresa.
- **Debilidades** (interno) puntos débiles. Son características propias que constituyen obstáculos internos para el logro de su misión y de sus objetivos.

El objetivo principal de mostrar un FODA (véase Cuadro 1) y su análisis en este trabajo de investigación es para plasmar los elementos con los que cuenta actualmente (año 2019) la empresa para poder crecer pero que no ha podido explotar de la mejor manera posible.

Cuadro 1. FODA de escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still S.C.

Factores externos	Factores internos
<u>Oportunidades</u>	<u>Fortalezas</u>
<ul style="list-style-type: none">• Documentación: La STPS tiene un programa que avala a instituciones como organismos capacitadores.• Documentación: Existe el Registro Nacional de Entrenadores Deportivos que acredita ante terceros la autenticidad y validez de las cédulas de identidad por los cuales se certifican los alumnos por medio de la SEP.	<ul style="list-style-type: none">• Orientada al trato personalizado a cada cliente.• Primera escuela en la zona en ofrecer terapias alternativas y pionera en ofrecer diplomados de quiropráctica en el Estado de México.• Cuenta con nueve programas de estudio.

<ul style="list-style-type: none"> • Económico: “la economía mexicana va creciendo a un ritmo moderado, pero que tiene una alta vulnerabilidad en su crecimiento. Sin embargo, es poco probable que dentro de su vulnerabilidad se genere una crisis económica” (Siller, 2018). • Demográfico: el cambio de mayoría de población activa en cuanto edad no afecta directamente ya que el segmento abarca a jóvenes y adultos. • Ambiente físico: el edificio se encuentra sobre una avenida principal por donde pasa el sistema de transporte público Mexibús, lo que ayuda a su publicidad gratuita. • Publicidad: Al ser una microempresa los medios de difusión utilizados son accesibles y que buscan llegar a público específico (sin grandes masas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de trabajo: el personal con mayor antigüedad que labora en la empresa al tener una relación cercana mantiene fidelidad. • Ubicación: la empresa está ubicada en una avenida principal, lo que genera ser vista por los transeúntes, un acceso rápido y pronta ubicación. • La empresa ha permanecido en el mismo lugar desde hace 12 años por lo que ya es conocida y aceptada en la zona. • Finanzas: La empresa cuenta con una tienda de venta de productos como auxiliar en las terapias que aprenden los clientes. • Ofrecer promociones que no ofrece la competencia • Se encuentra en trámite para certificar a sus alumnos egresados. • Actualización permanente de temarios con la intención de impartir capacitaciones más completas. • El desarrollo de temarios nuevos para otros cursos y diplomados.
<p><u>Amenazas</u></p>	<p><u>Debilidades</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • El área de la salud puede ofrecer nuevos tratamientos que dejen obsoletos los programas de la escuela. • Una baja en la economía de la zona puede afectar a la empresa al no ofrecer un servicio de primera necesidad. • La competencia ha crecido en los últimos años, ya que alrededor tiene 4 escuelas dedicadas al mismo giro. • Aún no cuenta con el trámite de certificación que si ofrece su competencia directa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de identidad en su personal. • Ubicación: la empresa está ubicada en un segundo piso lo que provoca que en ocasiones pase desapercibido por las personas que transitan diariamente. • Inmueble arrendado anualmente, lo que pone en riesgo su permanencia en la zona. • Inmueble no exprofeso para escuela en este rubro. • Espacio insuficiente para sus necesidades. • Equipo: no se cuenta con el equipo de aparatología para rehabilitaciones.

<ul style="list-style-type: none"> • No existe un plan de acción en caso de emergencias naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se tienen clientes cautivos por la corta duración de los cursos. • Falta de tecnología para la realización del trabajo administrativo, todo se realiza de manera manual. • Falta de una comunicación formal entre personal que labora en la empresa. • Falta de mantenimiento preventivo a las instalaciones. • Falta de personal especializado, dando lugar a personal multitareas. • Falta de procesos formales de selección y contratación de personal. • Falta de programas de capacitación. • Falta de un programa de motivación e integración. • Falta de funciones bien definidas, políticas, y procedimientos. • Inventarios tardíos.
---	---

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se pueden encontrar puntos clave de mejora o alerta tanto internos como externos para poder tener un mejor control en la empresa.

2.5.1 Análisis FODA

El análisis FODA a continuación presentado será de utilidad para identificar y evaluar las estrategias y acciones alternativas posibles a desarrollar.

Cuadro 2. Análisis FODA de escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still S.C.

	<p style="text-align: center;"><u>Fortalezas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Orientada al trato personalizado a cada cliente. •Primera escuela en la zona en ofrecer terapias alternativas y pionera en ofrecer diplomados de quiropráctica en el Estado de México. •Cuenta con 9 programas de estudio. •Equipo de trabajo: el personal que labora en la empresa al tener una relación cercana mantiene fidelidad. •Ubicación: la empresa está ubicada en una avenida principal, lo que genera ser vista por los transeúntes, un acceso rápido y pronta ubicación. •La empresa ha permanecido en el mismo lugar desde hace 12 años por lo que ya es conocida y aceptada en la zona. •Finanzas: La empresa cuenta con una tienda de venta de productos como auxiliar en las terapias que aprenden los clientes. •Ofrecer promociones que no ofrece la competencia •Se encuentra en trámite para certificar a sus alumnos egresados. •Actualización permanente de temarios con la intención de impartir capacitaciones más completas. •El desarrollo de temarios nuevos para otros cursos y diplomados. 	<p style="text-align: center;"><u>Debilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Falta de identidad en su personal •Falta de una comunicación formal entre personal que labora en la empresa. •Falta de personal especializado, dando lugar a personal multitareas •Falta de procesos formales de selección y contratación de personal •Falta de programas de capacitación •Falta de un programa de motivación e integración •Falta de funciones bien definidas, políticas, y procedimientos •Ubicación: la empresa está ubicada en un segundo piso lo que provoca que en ocasiones pase desapercibido por las personas que transitan diariamente. •Inmueble arrendado anualmente, lo que pone en riesgo su permanencia en la zona •Inmueble no expreso para escuela en este rubro •Equipo: no se cuenta con el equipo de aparatología para las rehabilitaciones •No se tienen clientes cautivos por la corta duración de los cursos. •Falta de tecnología para la realización del trabajo administrativo, todo se realiza de manera manual. •Falta de mantenimiento preventivo a las instalaciones •Inventarios tardíos
<p style="text-align: center;"><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Documentación: La STPS tiene un programa que avala a instituciones como organismos capacitadores. •Documentación: Existe el Registro Nacional de Entrenadores Deportivos que acredita ante terceros la autenticidad y validez de las cédulas de identidad por los 	<p style="text-align: center;"><u>Estrategia de Oportunidades- Fortalezas (OF)</u></p> <p>Usar fortalezas para obtener ventaja de las oportunidades</p> <p>1. Primera escuela en ofrecer el diplomado de quiropráctica y evaluar la misma por las dependencias correspondientes.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Estrategia Oportunidades-Debilidades (OD)</u></p> <p>Superar las debilidades aprovechando las oportunidades</p> <p>1.La falta de identidad en el personal se puede contrarrestar con la contratación de personal que viva cerca a las instalaciones que conozca de alguna manera su trayectoria.</p>

<p>cuales se certifican los alumnos por medio de la SEP</p> <ul style="list-style-type: none"> •Económico: “la economía mexicana va creciendo a un ritmo moderado, pero que tiene una alta vulnerabilidad en su crecimiento. Sin embargo, es poco probable que dentro de su vulnerabilidad se genere una crisis económica” (SILLER, 2018) •Demográfico: el cambio de mayoría de población activa en cuanto edad no afecta directamente ya que el segmento abarca a jóvenes y adultos. •Ambiente físico: el edificio se encuentra sobre una avenida principal por donde pasa el sistema de transporte publico Mexibús, lo que ayuda a su publicidad gratuita. •Publicidad: Al ser una microempresa los medios de difusión utilizados son accesibles y que buscan llegar a publico específico (sin grandes masas) 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Certificar en los nueve planes de estudios que se ofrecen e incluir nuevos. 3. Debido a la creciente economía, la empresa no solo se especializa en las clases si no que mantiene ingresos adicionales debido a la venta de productos alternativos a las terapias. 4. La empresa ha sido aceptada por la sociedad generando 12 años de antigüedad por lo que los hijos de los exalumnos ahora son las nuevas generaciones de la escuela. 5. Siendo microempresa tiene ingresos suficientes para la realización de promociones especiales. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Realizar campañas de publicidad. 3. Analizar y hacer un balance de los ingresos para no descartar la posibilidad de la compra de un edificio que se adapte a las necesidades de la empresa. 4. Con la certificación de los cursos y diplomados se contrarrestará la situación de los clientes pocos cautivos ya que al certificarse generará mayor fidelidad. 5. Actualizar los sistemas requeridos para las labores administrativas. 6. Establecer un sistema de comunicación formal entre los integrantes de la empresa. 7. Contratación de personal especializado.
<p style="text-align: center;"><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •El área de la salud, puede ofrecer nuevos tratamientos que dejen obsoletos los programas de la escuela. •Una baja en la economía de la zona puede afectar a la empresa al no ofrecer un servicio de primera necesidad •La competencia ha crecido en los últimos años, ya que alrededor tiene 4 escuelas dedicadas al mismo giro. •Aún no cuenta con el trámite de certificación que si ofrece su competencia directa •No existe un plan de acción en caso de emergencias naturales. 	<p style="text-align: center;"><u>Estrategia de Riesgos-Fortalezas (RF)</u></p> <p style="text-align: center;">Utilizar las fortalezas para evitar las amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener actualizados los programas educativos con lo que va demandando la sociedad y lo que se va descubriendo por parte de la ciencia de la salud evita programas obsoletos. 2. La empresa cuenta con la venta de productos de completo a las terapias que se ofrecen por lo que si la economía baja en la zona las ventas de los productos nos pueden ayudar a contrarrestar la crisis. 3. La empresa ya cuenta con un renombre aceptado por la sociedad por lo que han llegado y se han ido varias escuelas dedicadas al mismo sector y la actualización de los temarios genera menor riesgo con la competencia. 4. La empresa no cuenta con las certificaciones de sus cursos como la competencia, pero ofrece promociones que no otorga la competencia. 5. Plan de acción en caso de emergencias naturales. 	<p style="text-align: center;"><u>Estrategia de Amenazas-Debilidades (AD)</u></p> <p style="text-align: center;">Minimizar las debilidades y evitar las amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Realizar inducciones al personal que entra a laborar. 2. Elaboración de manuales de organización y procedimientos para la inducción del personal. 4. Contratación de personal especializado. 5. Realizar campañas de publicidad. 6. Adquirir un edificio o arrendar por contratos mínimos de 5 años. 7. Adaptar las instalaciones lo más general posible para las necesidades de la empresa o adquirir otro inmueble. 8. Generar clientes cautivos ofreciéndoles promociones en cuanto a otros cursos o diplomados, así como en los productos que adquieren.

Fuente: elaboración de la autora.

En el cuadro anterior se pueden observar las ventajas competitivas de la empresa.

2.6 Infraestructura actual de la empresa.

La empresa cuenta con las siguientes áreas reales:

Piso 1

- Estacionamiento (capacidad máxima de 10 carros)

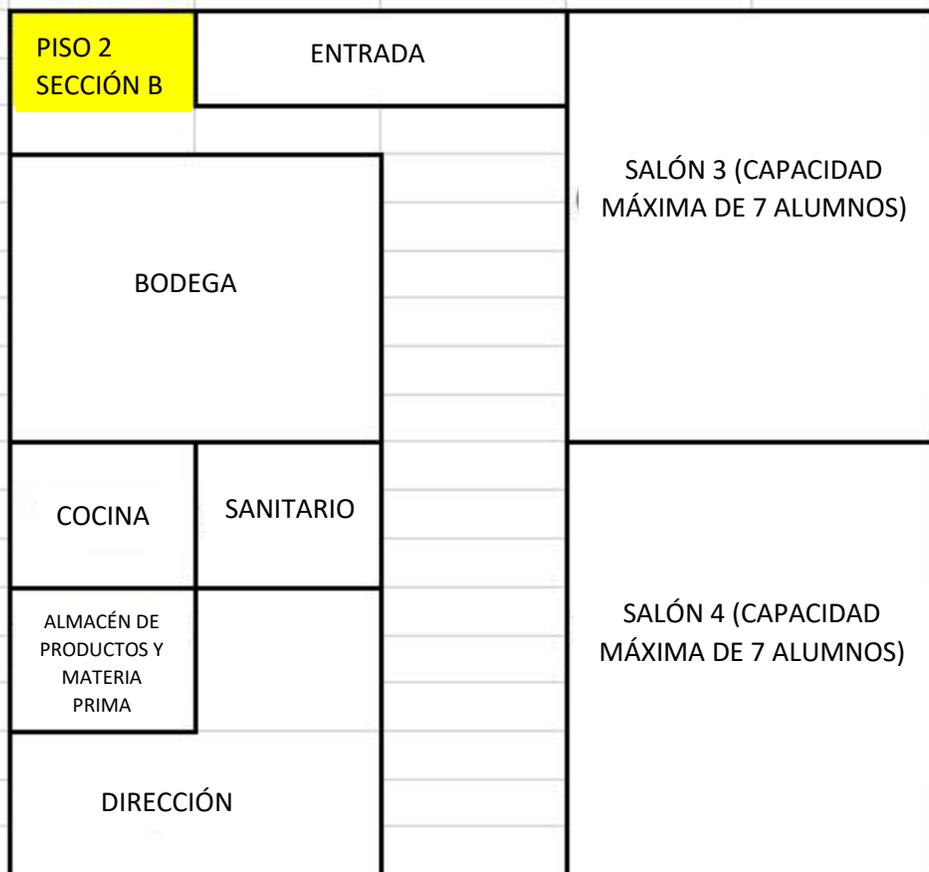
Piso 2 Sección A

- Recepción y caja
- Mostrador
- Servicios Administrativos
- Archivo
- Tienda de productos naturistas
- Almacén de productos
- Área de café y te
- Salón 1 (capacidad máxima de 10 alumnos)
- Salón 2 (capacidad máxima de 10 alumnos)
- Sanitario

Piso 2 Sección B

- Bodega
- Salón 3 (capacidad máxima de 7 alumnos)
- Salón 4 (capacidad máxima de 7 alumnos)
- Sanitario
- Cocina
- Dirección
- Almacén de productos y materia prima

Diagrama 1. Croquis de la infraestructura actual de la empresa



Fuente: Elaboración propia. En el anterior diagrama se ve la interpretación de la infraestructura actual de la empresa plasmada en forma de croquis.

Infraestructura de la empresa ideal a mediano plazo (de 2 a 5 años)

Edificio A. Piso 1

- Vigilancia
- Relaciones públicas
- Fuerza de ventas
- Tienda de productos naturales
- Finanzas
- Sanitarios

Edificio A. Piso 2

- Salón 1
- Salón 2
- Salón 3
- Salón 4
- Salón 5

Edificio B. Piso 1 (ADMINISTRACIÓN ESCOLAR)

- Dirección
- Recursos Humanos
- Adquisiciones y abastecimiento
- Servicios escolares
- Coordinación pedagógica
- Sanitarios

Edificio B. Piso 2

- Salón 6
- Salón 7
- Salón 8
- Salón 9
- Salón 10

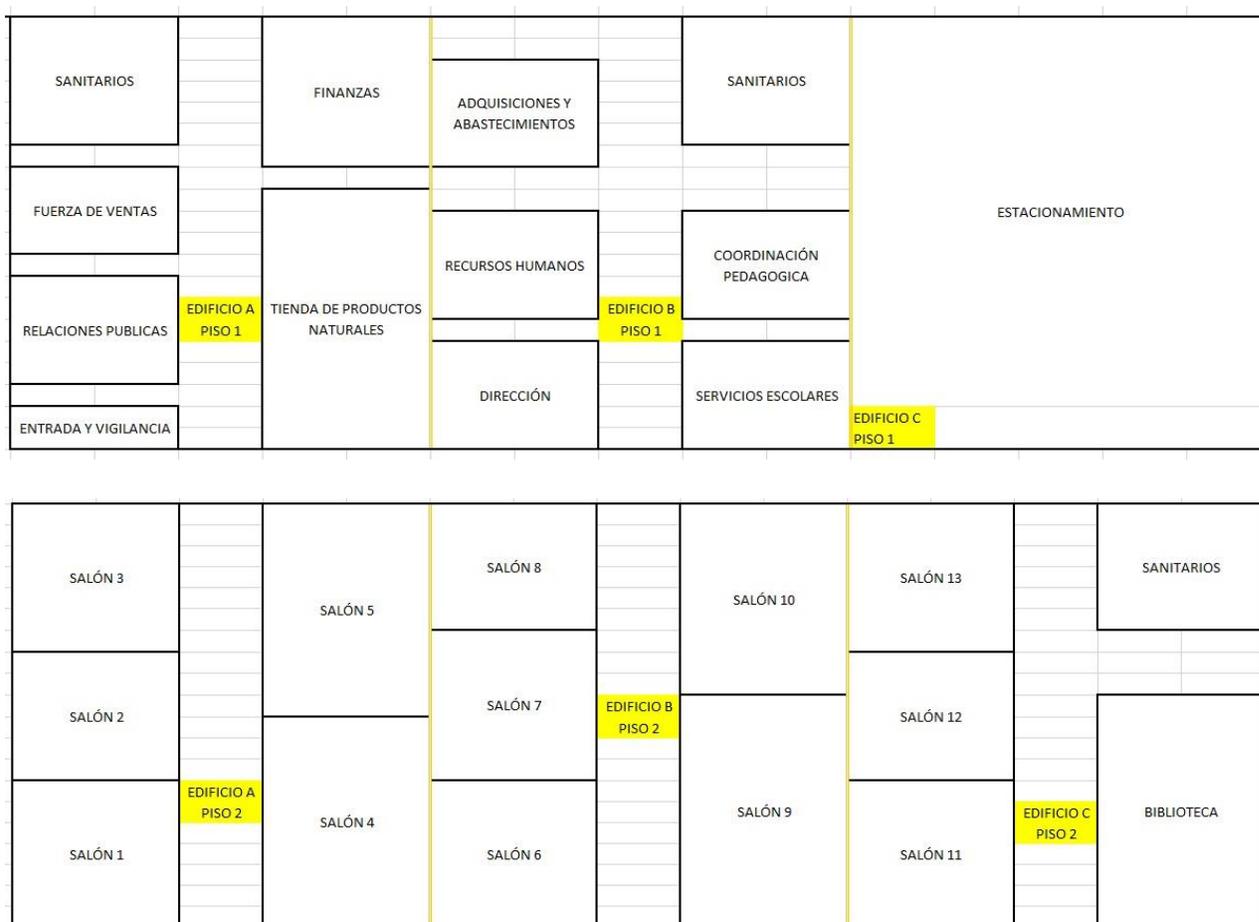
Edificio C. Piso 1

- Estacionamiento

Edificio C. Piso 2

- Salón 11
- Salón 12
- Salón 13
- Biblioteca
- Sanitarios

Diagrama 2. Croquis de la infraestructura ideal de la empresa a mediano plazo (de 2 a 5 años)



Fuente: Elaboración propia. En el anterior diagrama se ve la interpretación de la infraestructura ideal de la empresa a mediano plazo plasmada en forma de croquis.

CAPÍTULO 3.

3. Marco legal y normativo

3.1 Normas y leyes reguladoras de las terapias alternativas en México

La siguiente información muestra artículos, leyes y normas que regulan y controlan las terapias alternativas, así como a las empresas que ofrecen estos servicios en México, sin embargo, se han extraído únicamente los puntos específicos que se involucran con las actividades que realiza la empresa escuela libre de terapias alternativas.

✓ **Constitución política de los estados unidos mexicanos**

➤ **Artículo 2, Inciso B Sección III**

Asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud, mediante la ampliación de la cobertura del sistema nacional, aprovechando debidamente la medicina tradicional, así como apoyar la nutrición de los indígenas mediante programas de alimentación, en especial para la población infantil. (Constitución Política de los Estados Unidos, 2004)

(Reformada mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2001)

En el artículo anterior se muestra el reconocimiento de la medicina tradicional como un derecho cultural y se anexa debido a que es importante conocer que se entiende ante la ley como medicina tradicional.

✓ **Ley General de Salud**

➤ **Artículo 6.**

El Sistema Nacional de Salud tiene los siguientes objetivos:

VI Bis. Promover el conocimiento de la medicina tradicional en condiciones adecuadas.

En ese artículo se establece la promoción de la medicina tradicional y se anexa debido a que hace referencia a divulgar la información necesaria en condiciones adecuadas de la medicina tradicional.

➤ **Artículo 28 Bis**

Los profesionales que podrán prescribir medicamentos son:

1. Médicos;
2. Homeópatas;
3. Cirujanos Dentistas;
4. Médicos Veterinarios en el área de su competencia, y
5. Licenciados en Enfermería, quienes únicamente podrán prescribir cuando no se cuente con los servicios de un médico, aquellos medicamentos del cuadro básico que determine la Secretaría de Salud.

Los profesionales a que se refiere el presente artículo deberán contar con cédula profesional expedida por las autoridades educativas competentes. Los pasantes en servicio social, de cualquiera de las carreras antes mencionadas y los enfermeros podrán prescribir ajustándose a las especificaciones que determine la Secretaría.

En este artículo se establece que toda persona que prescriba medicamentos debe contar con los conocimientos y documentación necesaria para poder ejercer correctamente y se anexa debido a que es importante saber que los alumnos que estudian un diplomado y/o curso no pueden prescribir medicamentos ya que no cuentan con una cedula profesional.

➤ **Artículo 93.**

Los programas de prestación de la salud, de atención primaria que se desarrollan en comunidades indígenas deberán adaptarse a su estructura social y administrativa, así como a su concepción de la salud.

Este artículo hace referencia a los grupos indígenas, deben adaptarse a una estructura social y administrativa de acuerdo con las normativas sociales y administrativas.

➤ **Artículo 223.**

El proceso de los productos que contengan plantas medicinales queda sujeto al control sanitario a que se refiere este capítulo y a normas oficiales mexicanas que al efecto emita la Secretaría de Salud.

Este artículo hace referencia a que todos los productos que contengan plantas medicinales deben de llevar un control sanitario con las autoridades correspondientes y se anexa debido a que en la empresa hay un curso de elaboración de productos naturales por lo que con este se entiende que deben de estar regulados por las autoridades correspondientes una vez que están elaborados.

➤ **Artículo 224**

Los medicamentos se clasifican:

A. Por su forma de preparación en;

1. Magistrales: Cuando sean preparados conforme a la fórmula prescrita por un médico;
2. Oficinales: Cuando la preparación se realice de acuerdo con las reglas de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos, y
3. Especialidades farmacéuticas: Cuando sean preparados con fórmulas autorizadas por la Secretaría de Salud, en establecimientos de la industria químico-farmacéutica.

B. Por su naturaleza;

- I. Alopáticos: Toda sustancia o mezcla de sustancias de origen natural o sintético que tenga efecto terapéutico, preventivo o rehabilitatorio, que se presente en forma farmacéutica 'y se identifique como tal por su actividad farmacológica, características físicas, químicas y biológicas, y se encuentre registrado en la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos para medicamentos alopáticos;
- II. Homeopáticos: Toda sustancia o mezcla de sustancias de origen natural o sintético que tenga efecto terapéutico, preventivo o rehabilitatorio y que sea elaborado de acuerdo con los procedimientos de fabricación descritos en la Farmacopea Homeopática de los Estados Unidos Mexicanos, en las de otros países u otras fuentes de información científica nacional e internacional, y
- III. Herbolarios: Los productos elaborados con material vegetal o algún derivado de éste, cuyo ingrediente principal es la parte aérea o subterránea de una planta o extractos y tinturas, así como jugos, resinas, aceites grasos y esenciales, presentados en forma farmacéutica, cuya

eficacia terapéutica y seguridad ha sido confirmada científicamente en la literatura nacional o internacional.

Este artículo hace referencia a la clasificación del origen de la elaboración de los medicamentos y este se anexa debido a que en la empresa se tiene un curso enfocado a la elaboración de productos para la belleza y la salud, por lo que es importante conocer lineamientos a seguir.

➤ **Artículo 269.**

Para los efectos de esta Ley, se consideran productos de perfumería y belleza:

- I. Los productos de cualquier origen, independientemente de su estado físico, destinados a modificar el olor natural del cuerpo humano:
- II. Los productos o preparaciones de uso externo destinados a preservar o mejorar la apariencia personal:
- III. Los productos o preparados destinados al aseo de las personas, y
- IV. Los repelentes que se apliquen directamente a la piel.

Este artículo hace referencia a los productos que son considerados para la belleza y perfumería y este se anexa debido a que en la empresa se tiene un curso enfocado a la elaboración de productos para la belleza y la salud por lo que es importante conocer lineamientos a seguir.

➤ **Artículo 271.**

Los productos para adelgazar o engrosar partes del cuerpo o variar las proporciones de este, así como aquellos destinados a los fines a que se refiere el artículo 269 de esta Ley, que contengan hormonas, vitaminas y en general, sustancias con acción terapéutica que se les atribuya esta acción, serán considerados como medicamentos y deberán sujetarse a lo previsto en el Capítulo IV de este Título. (Unión, Ley General de Salud, 2005)

Este artículo hace referencia a que todo medicamento que cause alguna diferencia física en el cuerpo debe ser considerados como medicamentos y deben estar sujetos a recomendaciones médicas, este se anexa debido a que en la empresa se tienen algunos productos con estas especificaciones por lo es importante conocer la normativa de estos.

✓ **Reglamento de insumos para la salud**

➤ **Artículo 63**

Las pruebas de estabilidad de los medicamentos homeopáticos se valorarán por parámetros de aspecto físico y pruebas microbiológicas, cuando se trate de productos cuya forma farmacéutica sean pomadas o ungüentos, soluciones óticas, oftálmicas y otros que sean autorizados por la Secretaría. Se presentarán en papel membretado del fabricante y firmado por el responsable sanitario del establecimiento.

Este artículo hace referencia a los lineamientos que debe seguir las pruebas de medicamentos homeopáticos y se menciona en este trabajo debido a que en la empresa se enseña fundamentos de homeopatía por lo que es importante conocer estos aspectos.

➤ **Artículo 64**

En la formulación de un medicamento homeopático no podrá incluirse procaína, efedrina, yohimbina, chaparral, germanio, hormonas animales o humanas u otras sustancias que tengan actividad hormonal o antihormonal.

El uso de sustancias estupefacientes o psicotrópicas en estos medicamentos sólo se permitirá cuando se presenten diluidas y dinamizadas.

En este artículo se hace referencia a el uso de medicamentos homeopáticos combinados o diluidos con otro tipo de sustancias y es importante saber que esto no debe realizar de acuerdo a la secretaria de salud ya que en la empresa se enseña a usar este tipo de medicamento.

➤ **ARTÍCULO 65**

Los medicamentos homeopáticos podrán expendirse en Establecimientos que no sean farmacias. (Unión, Reglamento de insumos para la salud, 2010)

Este artículo habla de que se pueden expedir medicamentos homeopáticos a menos de ser farmacias y se anexa para tener el conocimiento por la enseñanza de la homeopatía en la empresa.

✓ **NORMA Oficial Mexicana NOM-172-SSA1-1998**

Prestación de servicios de salud. Actividades auxiliares. Criterios de operación para la práctica de la acupuntura humana y métodos relacionados.

➤ **Campo de aplicación**

Esta norma es de observancia obligatoria en los establecimientos para la atención médica de los sectores público, social y privado; así como para las personas físicas que empleen acupuntura humana y métodos relacionados, en los términos previstos en la misma.

En el punto anterior se establece el campo de aplicación de la acupuntura humana y es necesario saberlo ya que en la empresa se enseña la acupuntura.

➤ **Generalidades**

5.1 El ejercicio de la acupuntura se deberá realizar con fines preventivos, terapéuticos o de rehabilitación, atendiendo los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.

En el punto anterior se establece que la acupuntura será aplicable solo con fines de rehabilitación, terapéuticos y/o preventivos. Es importante conocer cuales son los campos de aplicación de la acupuntura.

5.3 El equipo e instrumental de uso médico, para la atención de la salud que se utilicen en la práctica de la acupuntura, deberán contar con el registro sanitario de la Secretaría de Salud, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a otras instancias de control y vigilancia.

En el punto anterior se establece que se debe tener un registro sanitario para todo el equipo e instrumental de uso medico y se menciona en este trabajo debido a que se manejan instrumentos y equipo medico dentro de las terapias alternas.

5.4 En los casos de pacientes de primera vez, se deberá elaborar una carta de consentimiento informado, la cual deberán contener como mínimo:

- Nombre de la institución a la que pertenezca el establecimiento, en su caso;

- Nombre, razón social o denominación del establecimiento;
- Título del documento;
- Lugar y fecha en que se emite;
- Acto autorizado;
- Señalamiento de los riesgos y beneficios esperados del procedimiento de acupuntura humana y métodos relacionados;
- Nombre completo y firma del paciente, si su estado de salud lo permite, en caso de que su estado de salud no le permita firmar y emitir su consentimiento, deberá asentarse el nombre completo y firma del familiar más cercano en vínculo que se encuentre presente, del tutor o del representante legal;
- Nombre completo y firma del profesional de la salud que llevará a cabo el procedimiento para el que fue otorgado el consentimiento; y
- Nombre completo y firma de dos testigos.

En el punto anterior se menciona que se debe realizar una ficha técnica o historial clínico para el trato de pacientes, es importante mencionarlo para tener siempre el consentimiento de los pacientes que se atenderán.

5.5 Los métodos relacionados en los que se apoya la práctica de la acupuntura humana y que pueden ser utilizados son: electroacupuntura, analgesia acupuntural, microsistemas, estimulación por láser, moxibustión, masaje tuina, electroestimulación, electrodiagnóstico acupuntural, sangría y ventosas. Los procedimientos de acutomoterapia, implantación de hilos biodegradables en puntos de acupuntura y fármaco acupuntura, serán realizados exclusivamente por personal médico acupunturista.

En el punto anterior se mencionan las técnicas que se pueden utilizar como herramientas de la acupuntura y es importante saberlo debido a que se menciona que estas solo las pueden aplicar personal certificado en el área de la acupuntura.

5.6 Las personas físicas, morales, representantes legales o la persona facultada para ello, en los establecimientos para la atención médica ambulatoria y

hospitalaria de los sectores público, social y privado, en los cuales se practique acupuntura humana y métodos relacionados, en su caso, podrán solicitar la evaluación de la conformidad respecto de esta norma, ante los organismos acreditados y aprobados para dicho propósito.

En el punto anterior se menciona que los responsables o representantes legales pueden solicitar evaluaciones para confirmar que cumplen con lo requerido por la norma y es de utilidad para saber que en cualquier momento el acupunturista puede o no hacer uso de este punto.

➤ **Especificaciones**

6.1.1 No podrá emplearse como tratamiento único en aquellos padecimientos o desequilibrios homeostáticos que, por su gravedad o trascendencia, no estén demostrados sus beneficios (malformaciones congénitas y adquiridas, tumores benignos y malignos, infecciones bacterianas graves, infecciones virales; VIH, hepatitis y padecimientos que impliquen cirugía mayor), así como en aquellos que estén restringidos por otras Normas Oficiales Mexicanas, salvo en los casos de que sea utilizada como paliativo del dolor y terapéutica complementaria, para brindar una mejor calidad de vida de los pacientes con enfermedades en etapa terminal;

En este punto se menciona que las terapias alternas no deben de ser utilizadas como único tratamiento ante enfermedades graves, tal como se menciona en un párrafo anterior en donde se establece que esta rama es de rehabilitación o prevención.

6.2.1 La acupuntura humana podrá ser practicada por el profesional de la salud, que cuenta con título profesional o certificado de especialización, que hayan sido legalmente expedidos por institución de enseñanza superior o institución de salud reconocida oficialmente y la cédula profesional que corresponda, expedida por las autoridades educativas competentes, en particular: el médico especialista en acupuntura humana, el médico general y los especialistas en otras ramas de la medicina y odontología, con capacitación y experiencia en el uso y aplicación de este procedimiento terapéutico, así como el licenciado en acupuntura médica y

rehabilitación integral, denominación o nivel académico homólogo, cada uno en sus respectivos ámbitos de competencia y responsabilidad profesional.

En este punto se menciona que solo las personas que acrediten tener un documento oficial expedido por las dependencias correspondientes pueden ejercer la acupuntura y se anexa porque es importante conocer quien puede ejercerla y bajo que criterios.

6.2.2 El personal técnico en acupuntura humana es aquel que cumple con los requisitos que, para tal efecto, establezca la autoridad educativa competente.

En este punto se establece que se puede ser técnico en acupuntura, se anexa para hacer énfasis en que no solo se trata de estudios de licenciaturas.

6.2.3 El médico especialista o con grado de maestría en acupuntura humana, el médico general y los especialistas en otras ramas de la medicina y odontología, con capacitación y experiencia en el uso y aplicación de este procedimiento terapéutico, podrán:

- a) Brindar la consulta médica;
- b) Llevar a cabo la exploración física del paciente;
- c) Formular un diagnóstico médico;
- d) Prescribir el tratamiento o plan terapéutico con acupuntura y métodos relacionados o convencional alópata o ambos;
- e) Aplicar el tratamiento o plan terapéutico con acupuntura y métodos relacionados en sesiones terapéuticas;
- f) Integrar un expediente clínico de los pacientes;
- g) Solicitar y en su caso, atender la interconsulta de otros profesionales de la salud;
- h) Indicar la referencia y contrarreferencia de pacientes;
- i) Las demás que le otorga su libertad prescriptiva en beneficio del paciente.

En este punto se establece que solo los especialistas en el área de la acupuntura pueden realizar todo el protocolo del diagnóstico y tratamiento del paciente y se anexa para conocer los lineamientos que se deben seguir de acuerdo con las autoridades.

6.2.4 El licenciado en acupuntura médica y rehabilitación integral, denominación o nivel académico homólogo, de conformidad con su formación, podrá:

- a)** Brindar la consulta acupuntural;
- b)** Llevar a cabo la exploración física del paciente;
- c)** Formular un diagnóstico acupuntural;
- d)** Establecer el tratamiento o plan terapéutico con acupuntura humana y métodos relacionados;
- e)** Aplicar el tratamiento o plan terapéutico con acupuntura y métodos relacionados en sesiones terapéuticas;
- f)** Integrar un expediente clínico de los pacientes;
- g)** Solicitar y en su caso, atender la interconsulta acupuntural de otros profesionales de la salud;
- h)** Indicar la referencia y contrarreferencia de pacientes.

En ningún caso podrá prescribir medicamentos, ni aplicar cualquier otro procedimiento distinto de la acupuntura humana y métodos relacionados.

En este punto se establece que solo los especialistas en el área de la acupuntura pueden realizar todo el protocolo del diagnóstico y tratamiento del paciente, pero sin prescribir medicamentos y se anexa para conocer los lineamientos que se deben seguir de acuerdo con las autoridades.

6.4 Del instrumental.

6.4.1 Las agujas de acupuntura, agujas de tres filos, tachuelas y cualquier medio que se introduzca en el cuerpo humano, deberán estar previamente esterilizadas, ser personales e intransferibles y conservadas en un tubo de ensayo o recipiente debidamente rotulado con fines de identificación del paciente al que pertenecen; asimismo, se esterilizarán cada vez que concluya la sesión terapéutica. Cuidar no dañar la punta ni el cuerpo de la aguja, vigilar el material de estas y desecharlas si no están en condiciones adecuadas. (Union, NORMA Oficial Mexicana NOM-172-SSA1-1998, 2002)

En el punto anterior se mencionan los cuidados y mantenimiento de los materiales que se utilizan en las terapias de acupuntura y se anexa para saber cual es el uso adecuado que deben llevar estos instrumentos.

✓ **Reglamento interior de la Secretaria de Salud**

- **XIX.** Diseñar, proponer y operar la política sobre la medicina tradicional y medicina complementaria en el Sistema Nacional de Salud. (Union, Reglamento interior de la Secretaria de Salud, 2004)

En el punto anterior se menciona que hay que seguir las políticas sobre la medicina tradicional y complementaria.

✓ **Directrices de la OMS para preparar información destinada al consumidor sobre el uso de las medicinas tradicionales, complementarias y alternativas**

- Las políticas gubernamentales podrían:
 - Velar por que se proporcione suficiente información a los consumidores sobre la eficacia y la inocuidad de los productos, así como sobre sus contraindicaciones
 - Establecer canales adecuados para que los consumidores informen sobre reacciones adversas a los medicamentos, y dar a conocer esos canales
 - Organizar campañas de comunicación para que los consumidores puedan discernir sobre la calidad de los servicios que reciben
 - Velar por que los practicantes tengan las calificaciones apropiadas y estén adecuadamente registrados
 - Alentar la interacción entre practicantes tradicionales y convencionales
 - Incluir en los seguros las terapias y productos no convencionales que se basen en pruebas sólidas
 - Procesos y estructuras del sistema de salud que propiciarían la mejora de la calidad y la seguridad
 - Establecimiento de normas de calidad y pautas de tratamiento para garantizar la uniformidad dentro de un determinado sistema de salud

- Normalización de los requisitos de capacitación y conocimientos que deben tener los practicantes para fomentar la credibilidad de las prácticas tradicionales o alternativas y aumentar la confianza del consumidor
- Colaboración entre dispensadores de atención primaria convencionales y tradicionales para mejorar los resultados del tratamiento y fomentar la reforma del sector de la salud
- Organización de los practicantes de la medicina tradicional o alternativa, para estructurar mejor los mecanismos de autocontrol.

En el punto anterior se mencionan los objetivos y propósitos que tienen las políticas gubernamentales en el área de las terapias alternas y se anexa para entender un poco más por qué se están empezando a reglamentar estas terapias.

✓ **Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSAI-2002. Protección ambiental – salud ambiental- residuos peligrosos biológico- infecciosos.**

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales

5. Clasificación de los establecimientos generadores de residuos peligrosos biológico-infecciosos.

5.1 Para efectos de esta Norma Oficial Mexicana, los establecimientos generadores se clasifican como se establece en la tabla 1.

Tabla 1. Niveles de unidades hospitalarias de establecimientos generadores.

NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III
<p>Unidades hospitalarias de 1 a 5 camas e instituciones de investigación con excepción de los señalados en el Nivel III.</p> <p>Laboratorios clínicos y bancos de sangre que realicen análisis de 1 a 50 muestras al día.</p> <p>Unidades hospitalarias psiquiátricas.</p> <p>Centros de toma de muestras para análisis clínicos.</p>	<p>Unidades hospitalarias de 6 hasta 60 camas;</p> <p>Laboratorios clínicos y bancos de sangre que realicen análisis de 51 a 200 muestras al día;</p> <p>Bioterios que se dediquen a la investigación con agentes biológico-infecciosos, o</p> <p>Establecimientos que generen de 25 a 100 kilogramos al mes de RPBI.</p>	<p>Unidades hospitalarias de más de 60 camas;</p> <p>Centros de producción e investigación experimental en enfermedades infecciosas;</p> <p>Laboratorios clínicos y bancos de sangre que realicen análisis a más de 200 muestras al día, o</p> <p>Establecimientos que generen más de 100 kilogramos al mes de RPBI.</p>

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSAI-2002. Protección ambiental – salud ambiental- residuos peligrosos biológico- infecciosos. Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales

En el cuadro anterior se muestran las medidas hospitalarias para los establecimientos y se anexa meramente como información adicional en caso de que se llegase a utilizar en un futuro las instalaciones para cuestiones hospitalarias.

5.2 Los establecimientos generadores independientes del Nivel I que se encuentren ubicados en un mismo inmueble, podrán contratar los servicios de un prestador de servicios común, quien será el responsable del manejo de los residuos peligrosos biológico-infecciosos.

En el punto anterior se establece que los establecimientos pueden contratar a un prestador de servicios de recolección de residuos peligrosos biológico-infecciosos y se anexa para que la empresa este consciente que puede realizar este procedimiento.

➤ Manejo de residuos peligrosos biológico-infecciosos

6.1 Los generadores y prestadores de servicios, además de cumplir con las disposiciones legales aplicables, deben:

6.1.1 Cumplir con las disposiciones correspondientes a las siguientes fases de manejo, según el caso:

- a) Identificación de los residuos.
- b) Envasado de los residuos generados.
- c) Almacenamiento temporal.
- d) Recolección y transporte externo.
- e) Tratamiento.
- f) Disposición final.

6.2 Identificación y envasado

6.2.1 En las áreas de generación de los establecimientos generadores, se deberán separar y envasar todos los residuos peligrosos biológico-infecciosos, de acuerdo con sus características físicas y biológicas infecciosas, conforme a la tabla 2 de esta Norma Oficial Mexicana. Durante el envasado, los residuos peligrosos

biológico-infecciosos no deberán mezclarse con ningún otro tipo de residuos municipales o peligrosos.

Tabla 2. Residuos peligrosos biológicos-infecciosos que no deben mezclarse.

TIPO DE RESIDUOS	ESTADO FISICO	ENVASADO	COLOR
4.1 Sangre	Líquidos	Recipientes herméticos	Rojo
4.2 Cultivos y cepas de agentes infecciosos	Sólidos	Bolsas de polietileno	Rojo
4.3 Patológicos	Sólidos	Bolsas de polietileno	Amarillo
	Líquidos	Recipientes herméticos	Amarillo
4.4 Residuos no anatómicos	Sólidos	Bolsas de polietileno	Rojo
	Líquidos	Recipientes herméticos	Rojo
4.5 Objetos punzocortantes	Sólidos	Recipientes rígidos polipropileno	Rojo

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSAI-2002. Protección ambiental – salud ambiental- residuos peligrosos biológico- infecciosos. Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales

- a) Las bolsas deberán ser de polietileno de color rojo traslúcido de calibre mínimo 200 y de color amarillo traslúcido de calibre mínimo 300, impermeables y con un contenido de metales pesados de no más de una parte por millón y libres de cloro, además deberán estar marcadas con el símbolo universal de riesgo biológico y la leyenda Residuos Peligrosos Biológico-Infecciosos (Apéndice Normativo), deberán cumplir los valores mínimos de los parámetros indicados en la tabla 3 de esta Norma Oficial Mexicana.

Las bolsas se llenarán al 80 por ciento (80%) de su capacidad, cerrándose antes de ser transportadas al sitio de almacenamiento temporal y no podrán ser abiertas o vaciadas.

6.2.2 Los recipientes de los residuos peligrosos punzocortantes deberán ser rígidos, de polipropileno color rojo, con un contenido de metales pesados de no más de una parte por millón y libres de cloro, que permitan verificar el volumen ocupado en el mismo, resistentes a fracturas y pérdidas de contenido al caerse, destructibles por métodos físicos, tener separador de agujas y abertura para depósito, con tapa(s) de

ensamble seguro y cierre permanente, deberán contar con la leyenda que indique "RESIDUOS PELIGROSOS PUNZOCORTANTES BIOLÓGICO-INFECIOSOS" y marcados con el símbolo universal de riesgo biológico (Apéndice Normativo).

a) La resistencia mínima de penetración para los recipientes tanto para punzocortantes como para líquidos, debe ser de 12.5 N (doce punto cinco Newtons) en todas sus partes y será determinada por la medición de la fuerza requerida para penetrar los lados y la base con una aguja hipodérmica calibre 21 x 32 mm mediante calibrador de fuerza o tensiómetro.

b) Los recipientes para los residuos peligrosos punzocortantes y líquidos se llenarán hasta el 80% (ochenta por ciento) de su capacidad, asegurándose los dispositivos de cierre y no deberán ser abiertos o vaciados.

c) Las unidades médicas que presten atención a poblaciones rurales, con menos de 2,500 habitantes y ubicadas en zonas geográficas de difícil acceso, podrán utilizar latas con tapa removible o podrán utilizar botes de plástico con tapa de rosca, con capacidad mínima de uno hasta dos litros, que deberán marcar previamente con la leyenda de "RESIDUOS PELIGROSOS PUNZOCORTANTES BIOLÓGICO-INFECIOSOS".

➤ **6.3.3** El periodo de almacenamiento temporal estará sujeto al tipo de establecimiento generador, como sigue:

(a) Nivel I: Máximo 30 días.

(b) Nivel II: Máximo 15 días.

(c) Nivel III: Máximo 7 días. (Union, Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2003)

En los puntos anteriores se establecen todos los lineamientos y requisitos que se deben de cumplir para el resguardo, cuidado, almacenamiento y traslado de residuos peligrosos biológico-infecciosos dependiendo del nivel de acuerdo al establecido por la norma y se anexa esta información para que la empresa tenga el conocimiento de que en que nivel de generación de residuos se encuentra y sepa como actuar ante la situación.

✓ **Ley General de Cultura Física y Deporte**

➤ **Capítulo II De La Enseñanza, Investigación y Difusión Artículo 99**

CONADE promoverá, coordinará e impulsará en coordinación con la SEP la enseñanza, investigación, difusión del desarrollo tecnológico, la aplicación de los conocimientos científicos en materia de activación física, cultura física y deporte. (Unión, Ley General de Cultura Física y Deporte, 2014)

En este artículo se menciona que la dependencia CONADE en conjunto con otras puede ayudar a la difusión y promoción del desarrollo tecnológico y se anexa debido a que los diplomados que ofrece la empresa se pueden considerar a niveles tecnológicos.

✓ **Ley Marco en Materia de Medicina Tradicional y Medicinas Complementarias**

➤ **DEFINICIONES**

Para efectos de esta ley, se considera:

Medicinas complementarias. También llamadas alternativas, no convencionales o paralelas, a aquellos modelos clínico-terapéuticos y de fortalecimiento de la salud que no están integrados en el sistema sanitario institucional o que se fundamentan en una visión del mundo o cosmovisión diferente a la del modelo médico convencional y que además no forman parte de las medicinas tradicionales de cada país.

Por homeopatía. Se comprende al sistema médico clínico terapéutico fundamentado en la ley de la semejanza y de los infinitesimales, que señala que la enfermedad se puede tratar mediante cantidades muy pequeñas de sustancias vegetales, animales y minerales que en cantidades mayores producen en una persona sana los mismos efectos sintomáticos propios de la enfermedad. Se acentúa el papel que juegan las emociones en las enfermedades, asignándole un peso determinante en los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.

Acupuntura. Modelo clínico terapéutico no medicamentoso, basado en la estimulación de distintos puntos del cuerpo humano localizados en canales llamados meridianos, a través de la inserción y manipulación de agujas metálicas esterilizadas, y otros métodos relacionados. Conlleva una cosmovisión integral del ser humano, emanado de la medicina tradicional china o si no medicina

oriental, con la aplicación de los métodos diagnósticos y terapéuticos de estimulación de los puntos energéticos corporales, a través de diversas tecnologías tradicionales y modernas. Por métodos relacionados en acupuntura se comprenden aquellos en los que se apoya la práctica de la acupuntura humana como son: la electroestimulación, estimulación por láser, moxibustión, magnetos, ultrasonido, masoterapia, ventosas, agujas de tres filos, tachuelas, balines y semillas.

Por quiropráctica. Se comprende al modelo clínico terapéutico que se ocupa del diagnóstico, tratamiento y prevención de desórdenes del sistema musculoesquelético, y de sus efectos en el sistema nervioso y la salud en general, utilizando manipulaciones corporales y otras estrategias que pretenden restaurarse la normalidad funcional y de esta manera, contrarrestar la enfermedad subyacente.

Por herbolaria medicinal. se entiende el uso de las plantas medicinales con fines terapéuticos, que pueden ser curativos o incluso preventivos.

Cartas de consentimiento bajo información. A los documentos escritos, signados por el paciente o su representante legal, mediante los cuales se acepta, bajo debida información de los riesgos y beneficios esperados, con fines de diagnóstico, terapéuticos o rehabilitatorios.

En el punto anterior se mencionan las definiciones de algunas técnicas y es de utilidad en este trabajo para saber a lo que se refiere cada una.

➤ **II. DISPOSICIONES GENERALES**

Objetivo y campo de aplicación

- La presente Ley Marco, tiene por objeto establecer lineamientos para la regulación y modulación de la práctica, la enseñanza y la investigación de la medicina complementaria, a fin de establecer las medidas necesarias de vigilancia y seguridad para la sociedad, en los términos y las condiciones que permitan su desarrollo en concordancia con la legislación que en el ámbito de Salud establecen los países, promoviendo los cambios o adecuaciones legislativas necesarias para su observancia y

las que se requieren en situaciones extraordinarias, como elemento básico para el pleno ejercicio del Derecho a la Protección de la Salud.

- Pretende fortalecer la atención de la salud de la población de la región de América Latina, con el aprovechamiento de los modelos clínico-terapéuticos y de fortalecimiento de la salud que cumplan los criterios de seguridad, eficacia comprobada, costo-efectividad, adherencia a normas éticas y profesionales y aceptabilidad social, señalados por la OMS.
- Esta Ley garantizará el derecho de la población a acceder a la jurisdicción del Estado para proteger su preferencia respecto a la a la utilización de diversos modelos clínico-terapéuticos no convencionales, en condiciones de seguridad.
- Las disposiciones de esta Ley serán de interés público, aplicación preferente y de observancia obligatoria en los establecimientos de salud de los sectores público, privado y social.

Campo de aplicación:

Será de observancia obligatoria, para las personas físicas y morales de los sectores público, social y privado, incluidos los consultorios que empleen medicinas complementarias validadas y métodos relacionados en los términos previstos en la misma.

En los puntos anteriores se mencionan las áreas de aplicación de las leyes y reglamentaciones en el área de las terapias alternas, así como los objetivos principales de reglamentarlas y es de utilidad para saber los alcances y limitaciones que tiene esta ley.

Obliga a:

- Definir estrategias para proporcionar suficiente información a la población en general, sobre la eficacia y la inocuidad de las diferentes prácticas y productos reconocidos en el marco legal, así como sobre sus contraindicaciones, a fin de discernir sobre la calidad de los servicios que recibe, tanto de la medicina complementaria, como de la convencional.

- Establecer canales adecuados para que los usuarios puedan informar sobre reacciones adversas derivadas del uso de estas terapéuticas, y dar a conocer esos canales.
- Normalizar los requisitos de capacitación y conocimientos que deben tener los practicantes y profesionales de estos modelos clínico-terapéuticos y de fortalecimiento de la salud para que tengan las calificaciones apropiadas y estén adecuadamente formados, bajo modelos de competencias específicas.
- Alentar la interacción entre practicantes y profesionales de medicinas tradicionales, complementarias e institucionales.
- Impulsar la inclusión de las medicinas complementarias en los seguros médicos, las terapias y productos no convencionales que aporten pruebas sólidas y establezcan los mecanismos de generación de registros de calidad de los Servicios, definidos por los Servicios de Salud.
- Definir procesos y estructuras del sistema de salud que propiciarían la mejora de la calidad y la seguridad.
- Establecer normas de calidad y pautas de tratamiento para garantizar la uniformidad dentro de un determinado sistema de salud.
- Favorecer la colaboración entre dispensadores de atención primaria convencionales y complementarios para mejorar los resultados del tratamiento y fomentar la reforma del sector de la salud.
- Favorecer la organización de los profesionales y técnicos de las medicinas complementarias y alternativas, para estructurar mejor los mecanismos de autocontrol.

En los puntos anteriores se mencionan las obligaciones a cumplir por parte de los profesionales y técnicos en el área de las terapias alternas y es de utilidad en el trabajo ya que ayuda a conocer que es lo que se debe hacer y que no.

➤ **III. ATRIBUCIONES DE LOS MINISTERIOS DE SALUD**

Son atribuciones del Ministerio de Salud:

- Conducir el Programa Nacional de Modelos clínico-Terapéuticos de y Fortalecimiento de la Salud no Convencionales (Medicinas Complementarias).
- Adaptar, adoptar y aplicar, cuando proceda, la estrategia de la OMS sobre medicinas complementarias como fundamento de los programas nacionales o programas de trabajo sobre medicinas complementarias.
- Reconocer, incorporar, regular y promover el desarrollo de los modelos clínico-terapéuticos y de fortalecimiento de la salud que cumplan los criterios de seguridad, eficacia comprobada, costo-efectividad, adherencia a normas éticas y profesionales y aceptabilidad social. Para ello será necesario que además delimiten su campo de acción, especifiquen el perfil de los practicantes, el alcance de sus acciones, la definición de su materia de atención, y sus recursos terapéuticos.
- Desarrollar los instrumentos y ordenamientos jurídicos requeridos, con la participación de los propios profesionales y prácticos de las medicinas complementarias, para su definición e instrumentación.
- Definir los mecanismos de validación y la instancia correspondiente, y las medidas que procedan para la vigilancia y regulación de las medicinas complementarias.
- Formular y aplicar políticas y reglamentaciones nacionales sobre medicina complementaria para respaldar el buen uso de las medicinas complementarias y su integración en los sistemas nacionales de atención de salud, en función de las circunstancias de sus países;
- Establecer sistemas de vigilancia de la seguridad para las medicinas complementarias, o ampliar y fortalecer los sistemas existentes;
- Prestar apoyo suficiente a la investigación sobre las medicinas complementarias.
- Proporcionar información fiable sobre la medicina complementaria y alternativa a los consumidores y dispensadores con el fin de promover su uso idóneo.

- Incluir los medicamentos herbarios, homeopáticos, así como los insumos y equipos que utiliza la acupuntura, en la lista nacional de medicamentos, insumos y equipamiento esenciales, centrándose en las necesidades demostradas de la salud pública del país y en la seguridad, calidad y eficacia verificadas de esos insumos.
- Promover la inclusión en los catálogos de especialidades y personal médico de recursos humanos en los servicios de salud, si procede, los diferentes tipos de recursos profesionales que realizan medicinas complementarias y que se encuentran registrados y profesionalizados en cada país.
- Promover la enseñanza de los diferentes modelos clínico-terapéuticos y de fortalecimiento de la salud en las escuelas de medicina.
- Participar con otros órganos del Estado en la proposición de políticas para la importación, producción, comercio, prescripción y uso de todos aquellos insumos, material y equipo que puedan afectar la salud humana: medicamentos, instrumentos y equipos de uso y aplicación médica.
- Asegurar los procesos de comunicación, intercambio y colaboración entre los países de América Latina, para intercambiar información que permita llevar a cabo validaciones científicas compartidas, elaborar criterios comunes de uso, definir criterios comunes para la profesionalización de la enseñanza y colaborar para definir, en la medida de lo posible, un marco regulatorio común.
- Las demás atribuciones necesarias o conducentes para cumplimiento de sus funciones, o que les sean asignadas por la Ley.

En el punto anterior se menciona las obligaciones que contrae el ministerio de salud o lo que igual a la Secretaria de Salud y es importante mencionarlo en esta investigación para entender a que se obliga esta institución como apoyo a las terapias alternativas.

➤ **IV. DE LA INVESTIGACIÓN Y VALIDACIÓN**

- De acuerdo con el marco normativo de cada país, se promoverá el reconocimiento e incorporación al Sistema Nacional de Salud de los

modelos clínico-terapéuticos y de fortalecimiento de la salud que cumplan con los criterios de seguridad, eficacia comprobada, costo-efectividad, adherencia a normas éticas, profesionales y de aceptabilidad social.

- Cada país definirá la instancia encargada de instrumentar la validación de las medicinas complementarias, aprovechando las investigaciones realizadas en el propio país, así como las investigaciones y procesos de validación llevados a cabo por los demás países de la región de América Latina y del mundo.
- EL reconocimiento de una medicina complementaria será otorgado por la instancia del sistema nacional de Salud definida para tal fin, fundamentado en los aportes comprobados y beneficios del modelo en cuestión para el Sistema Nacional de Salud, presentados por la instancia validadora, tomando en cuenta los criterios referidos.
- Se deberán instrumentar y/o fortalecer los mecanismos nacionales que promuevan la investigación sobre la eficacia de las medicinas complementarias, considerando ésta desde su visión sociocultural, así como su desarrollo en la realización de estudios de validación científica.
- Se requiere instrumentar la articulación con los países de la región de América Latina, para definir las estrategias que posibiliten procesos de validación compartida.
- Se recomienda reconocer como medicinas complementarias e incorporar en los Sistemas Nacionales de Salud, los modelos de Acupuntura, Homeopatía, Quiropráctica y Herbolaria medicinal, que ya cuentan con reconocimiento de la OMS, han sido validados científicamente y se encuentran ya institucionalizados en algunos países de América Latina y el mundo.

En el punto anterior se hace referencia a las recomendaciones de incluir y reconocer la medicinas complementarias a los Sistemas Nacionales de Salud siempre y cuando estén registradas y avaladas por la OMS (Organización Mundial de la Salud) y mientras cumplan con los requisitos solicitados por las instituciones reglamentarias.

➤ **V. DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL**

Son tareas de las instancias educativa y de Salud correspondientes en cada país:

- Promover la enseñanza de los diferentes modelos clínico-terapéuticos y de fortalecimiento de la salud en las escuelas de medicina.
- Definir las competencias y requisitos mínimos para la enseñanza profesional de los modelos clínico-terapéuticos y de fortalecimiento a la salud que se validen e incorporen al marco legal.
- Elaborar y proponer los criterios que guíen la evaluación de los planes y programas educativos de las carreras del área de la salud, en los diferentes niveles académicos de cada disciplina, con base en la normatividad aplicable y en las políticas educativas y de salud, lo cual permita establecer un entrenamiento y educación basada en competencias que cubra los requisitos definidos para el excelente desempeño de estos profesionales y técnicos.
- Elaborar indicadores y criterios que coadyuven a la recomendación de requisitos para que las instituciones de salud públicas y privadas puedan participar en la formación de recursos humanos para la salud en estas disciplinas.
- Colaborar con las instancias correspondientes en otros países para intercambiar y homologar dichos criterios.
- Asegurar que las Instituciones educativas que incorporen estos criterios y programas, evalúen y certifiquen a los egresados, y emitan y registren la cédula profesional correspondiente.
- Otorgar los reconocimientos educativos, a través de un certificado de una institución reconocida por el Ministerio de Educación y de Salud.
- Desarrollar actividades de capacitación destinadas a mejorar la formación de los profesionales y técnicos de las medicinas complementarias mediante congresos, talleres, foros y encuentros interculturales, respecto a elementos correspondientes, de los programas de salud en el campo de la acupuntura, la homeopatía, la quiropráctica, la herbolaria medicinal y de la atención primaria.

En el punto anterior se menciona información de suma importancia para la empresa, ya que describe la enseñanza que deben de ofrecer las instituciones de educación de las terapias alternas, así como los documentos que deben ser expedidos y las instituciones correspondientes que deben validarlos.

➤ **VI. DEL RECONOCIMIENTO DE LOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS QUE PRACTICAN LAS MEDICINAS COMPLEMENTARIAS.**

- Cada país definirá la existencia y profesionalización de personal médico y técnico en las medicinas complementarias que se incorporen a su marco legal y que cuenten con un sistema de formación y enseñanza certificado y profesionalizado.
- El médico Acupunturista o con especialidad en acupuntura es el responsable del tratamiento con acupuntura.
- El médico Homeópata o con especialidad en homeopatía, es el responsable del tratamiento con Homeopatía.
- EL profesional en Quiropráctica es el responsable del tratamiento respectivo.
- Estos profesionales deberán contar con título, cédula profesional de médico o de técnico profesional y el documento de especialización hayan sido legalmente expedidos y estén registrados por las autoridades educativas competentes.
- El personal técnico deberá cumplir con los requisitos que al efecto dicte la Secretaría o Ministerio de Educación Pública de cada país.
- Se llevará un control de los profesionales de las medicinas complementarias en el Registro Nacional de Profesiones. Para el personal técnico, se designará una instancia estatal o regional del ministerio de salud que será responsable de llevar el registro de técnicos que hayan concluido a satisfacción de las organizaciones correspondientes los planes de estudio y de entrenamiento. Los registros se harán llegar a dicha instancia estatal con los documentos que los sustentan. Dicha instancia estatal otorgará a las personas registradas un documento en el cual

consten los datos antes señalados y el número y fecha con el que quedó registrado, firmado y sellado por las autoridades que lo expidan. La instancia responsable por parte del Ministerio de Salud impulsará el reconocimiento de este registro en un Sistema Nacional de Información en Salud.

En el punto anterior se menciona el tipo de documento que debe tener un profesional en el área de las terapias alternas, así como los requisitos a cumplir y es de suma importancia ya que ayuda a conocer si los documentos que entrega la empresa al egresar son de validez oficial o no.

➤ **VII. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS DE LAS MEDICINAS COMPLEMENTARIAS:**

- Los Médicos y terapeutas técnicos certificados, contarán con todas las prerrogativas y derechos que poseen los demás profesionales de ciencias de la salud de su mismo nivel, tanto en el ejercicio a nivel público y privado, como en el acceso a procesos de capacitación y especialización.
- El ejercicio de la acupuntura, la homeopatía, la quiropráctica, la herbolaria y otras medicinas complementarias validadas en el marco legal de cada país, se deberá realizar con fines terapéuticos con base en los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, de acuerdo al marco normativo médico de cada país.
- El equipo, instrumental, material y demás insumos para la atención de la salud, que se utilicen en la práctica de la acupuntura, la homeopatía y las medicinas complementarias reconocidas, estarán sujetos a la verificación y registro del ministerio de salud, sin perjuicio de las atribuciones de otras instancias correspondientes.
- Los médicos y terapeutas técnicos certificados para ejercer algún modelo clínico terapéutico y de fortalecimiento de la salud no convencional, están obligados a:
 - Registrarse ante las autoridades sanitarias a través de los mecanismos correspondientes nacionales.

- Observar los apartados propios del manejo de la acupuntura, la práctica homeopática, la quiropráctica y la herbolaria medicinal que establezcan otras normas oficiales establecidas y demás disposiciones aplicables.
- Integrar un expediente clínico de los pacientes en los términos previstos en las Normas Oficiales o reglamentos médicos que correspondan para establecer un el expediente clínico.
- Cumplir con la normatividad correspondiente con respecto a las características espaciales y sanitarias del establecimiento utilizado.
- En los casos de pacientes por primera vez, se deberá elaborar una Carta de Consentimiento Bajo Información, la cual se sujetará a los requisitos previstos en las disposiciones sanitarias, serán revocables mientras no inicie el procedimiento para el que se hubieren otorgado y no obligarán al médico a realizar u omitir un procedimiento cuando ello entrañe un riesgo injustificado al usuario.
- Desempeñarse con responsabilidad, vigilando la seguridad de los usuarios éstos y su registro regional como insumo de los Servicios de Salud.
- Colaborar y participar en programas de salud pública, con énfasis en el campo de la atención primaria.
- Denunciar ante la autoridad de salud más próxima, los casos de pacientes enfermos con enfermedades transmisibles, infectocontagiosas e incurables y los casos donde los servidores públicos que no establecen medidas resolutivas ante esta notificación.
- No efectuar tratamiento a pacientes, que no son posibles de atención o que la intervención pudiese ser un riesgo con esta forma de medicina.
- Presentar informes escritos o verbales sobre su actividad, a requerimientos de autoridades de salud.
- Llevar un control de sus actividades y de las personas que atendió y presentar informe anual ante la Unidad Sanitaria respectiva.
- Informar sobre cambio de domicilio o establecimiento.

- Podrá ser convocado a participar en los Programas de Salud, durante las movilizaciones nacionales.

En el punto anterior se mencionan los lineamientos que se deben de seguir en cuanto a materiales a utilizar, instalaciones y trato con el paciente el cual es de importancia para conocer como es que hay que llevar este proceso de acuerdo con las normas gubernamentales.

➤ **VIII. DE LA INTERRELACIÓN E INTEGRACIÓN CON LOS SERVICIOS DE SALUD**

- Los ministerios de Salud establecerán los mecanismos necesarios para sustentar la estructura normativa y operativa para la innovación y desarrollo de las medicinas complementarias, en las áreas de planeación, innovación o atención médica, según las condiciones y características de cada país, a fin de establecer estrategias de implementación que involucren la capacidad de impulsar los cambios normativos para la contratación de personal, construcción de infraestructura, reglamentos de operación, manuales de procedimientos y toda normatividad relacionada para el desarrollo de la practicas de estas medicinas. Asimismo, definirá la programación financiera de los recursos necesarios para implantar los modelos pilotos que permitan la visualización y evaluación de los servicios con estas innovaciones.
- El ministerio de salud promoverá la capacitación y una relación intercultural entre
- personal de salud directivo y operativo y los profesionales de las medicinas complementarias, la cual deberá darse en un marco de respeto y complementariedad, para ello se deberá instruir al personal de las unidades de salud oficiales en el tipo de relación que se establecerá con los profesionales y técnicos de las medicinas complementarias destacando el respeto y el apoyo mutuo, especificando las actitudes a erradicar (desprecio, burla y discriminación).

- Por esta razón, el personal de salud que diseñe y opere programas de interrelación con medicinas complementarias, debe ser capacitado para poseer una visión Intercultural y poseer las competencias laborales y/o profesionales que designe para el caso, el Ministerio de Salud.
- El Ministerio de Salud, propondrá la instancia que coordine a nivel nacional, las políticas, actividades, procesos y programas relacionados con las medicinas complementarias, para favorecer la coordinación y el fortalecimiento de los servicios.
- El ministerio de Salud puede establecer convenios con profesionales y técnicos de las medicinas complementarias, en los cuales se definan programas de participación mutua que señalen las competencias que deben acreditar ambas partes para participar en el programa.

En el artículo anterior se menciona que el ministerio de salud que en México es igual a la Secretaría de Salud, deberá de establecer las normativas y operatividad de los profesionales de la salud.

➤ **IX.- REGISTROS DE CONTROL**

- Las Unidades Sanitarias del país, llevarán un registro y control de los establecimientos de atención que incluyan servicios de medicinas complementarias.
- Los ministerios de salud promoverán y facilitarán el registro de los insumos que utilizan los profesionales y terapeutas técnicos, a fin de establecer un control conjunto de las sustancias utilizadas con fines curativos.
- El Ministerio de Salud acompañará los procesos necesarios para el registro de nuevas tecnologías y medicamentos.
- Todas las formas de comercialización de estos elementos serán controladas por las Autoridades de Salud para lo cual se emitirá una Norma Oficial o instrumento que determine los aspectos técnicos y de metrología involucrados.

- El Ministerio de Salud, publicará una relación de las sustancias autorizadas oficialmente, adjuntando la descripción de sus propiedades curativas a fin de crear un vademécum o farmacopea correspondiente.

En el artículo anterior se menciona que los ministerios de salud o lo que es mejor conocido como la Secretaria de Salud promoverá y facilitara el registro y oficialización de material y sustancias que los terapeutas utilizan.

➤ **X. CONTROL SANITARIO**

- La Autoridad Nacional Regulatoria será la instancia encargada de evaluar que los profesionales de las medicinas complementarias se encuentren debidamente certificados y cumplan con la normatividad nacional.
- Se obliga a los países a buscar mecanismos de reconocimiento mutuo en la región y fuera de ella.

En el punto anterior se menciona que la Autoridad Nacional Regulatoria será la encargada de verificar que los profesionales de las medicinas alternas estén certificados y con reconocimiento fuera y dentro del país.

➤ **XI. ASPECTOS FINANCIEROS**

- Se establecen líneas presupuestarias específicas para el programa de medicinas complementarias, otorgadas y vigiladas desde el Legislativo.
- Se garantiza que los recursos se otorguen de forma progresiva e irreversible.

En el punto anterior se mencionan que hay programas que vigilan las terapias complementarias y que son vigiladas desde el Legislativo.

➤ **XII. EVALUACIÓN**

Obligatoria la utilización de, al menos, los indicadores siguientes:

- Medición de cobertura;
- Vigilancia epidemiológica;
- Medición del estado de salud;
- Protección social en salud;
- Cuentas Nacionales en Salud, y

- Capacidad técnica de los recursos humanos.
- Costo-beneficio
- Satisfacción de usuarios y prestadores
- Calidad de la atención referencia para la definición de las políticas y para la vigilancia del uso eficiente de los recursos que el Congreso Nacional destine a las medicinas complementarias.

En los puntos anteriores se mencionan los aspectos a evaluar para los recursos destinados a las medicinas complementarias.

➤ **XIII. INNOVACIÓN Y DESARROLLO**

- Prevé creación de incentivos fiscales y otros mecanismos de fomento para estimular la validación y aplicación de modelos clínico-terapéuticos, particularmente para enfermedades de importancia en salud pública para el país y Latinoamérica.
- Impulsa el establecimiento de estrategias que favorezcan inversiones privadas en investigación.

En el punto anterior se menciona que se deben de validar y aplicar modelos clínico-terapéuticos de forma innovadora.

➤ **XIV. INFRACCIONES**

- Ejercer las medicinas complementarias sin reconocimiento oficial.
- Ejercer las medicinas complementarias sin cumplir con la normatividad vigente.
- Establecer escuelas de enseñanza de las medicinas complementarias, sin cumplir los criterios y requisitos oficiales emitidos al respecto.
- Discriminar a terapeutas de las medicinas complementarias en los Servicios de Salud.
- Expedir registros y certificados falsos o registrar en ellos información falsa.
- Hacer un uso distinto o indebido al reconocimiento oficial;
- Realizar un ejercicio inadecuado de su actividad profesional que se podrá establecer en los siguientes casos:

- Cuando por causas supervenientes, se compruebe que el ejercicio de las actividades constituye un riesgo o daño a la salud;
- Cuando se exceda los límites de la actividad reconocida;
- En los demás casos que se determine.
- Incumplimiento de las obligaciones marcadas en la Ley.

En los puntos anteriores se mencionan los casos en los que se verían infraccionados los terapeutas o escuelas de las medicinas complementarias.

✓ **Registro como agente capacitador externo, para brindar servicios de capacitación a las empresas.** (Social, 2016)

Los agentes capacitadores externos cuentan con personal docente y, en su caso, instalaciones, equipo o mobiliarios para brindar servicios de capacitación a las empresas, así como aquellas personas físicas (instructores independientes), dedicadas a prestar por sí mismas tales servicios y que cuenten con la autorización y registro por parte de la Secretaría.

La autorización y registro como Agente Capacitador Externo se otorga a aquellas *personas morales y físicas que han acreditado el cumplimiento de los requisitos correspondientes, con el único propósito de que brinden apoyo a las empresas en el desarrollo de las acciones de capacitación a sus trabajadores.*

En el punto anterior se menciona quienes quedan facultados y bajo que lineamientos para considerarse capacitadores externos.

➤ **Condiciones para el Agente Capacitador Externo:**

- La Secretaría no otorga valor curricular o académico a los programas o cursos de capacitación o reconoce los planes y programas de estudio promovidos y ejecutados por los Agentes Capacitadores, cuya aprobación sea competencia de las autoridades en materia de educación.
- La calidad de los servicios es su responsabilidad.
- Únicamente podrá expedir bajo el registro y autorización otorgada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, las constancias de competencias o de habilidades laborales de conformidad con el formato DC-3 “Constancia de competencias o de habilidades labores” *a los trabajadores que hayan aprobado*

los cursos de capacitación o, en su caso, los exámenes de suficiencia, cuando se nieguen a recibir capacitación. (Formato DC-3 ANEXO)

- La Secretaría supervisará el desempeño de los Agentes Capacitadores Externos.
- La STPS podrá revocar y cancelar el registro como agente capacitador externo, cuando se contravengan las disposiciones establecidas en la Ley Federal del Trabajo y en el Acuerdo normativo publicado en el DOF el 14-06-2013. (Salud, 2019)

En el punto anterior se mencionan lineamientos que debe de seguir un agente capacitador externo para impartir cursos.

Las leyes y artículos mencionados anteriormente son de vital importancia para la empresa Escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still S.C. debido a que una vez que se anexan en este trabajo será más fácil cumplir con cada uno de los mandatos mencionados por las leyes gubernamentales para un mejor desempeño de sus funciones.

CAPÍTULO 4.

4. Propuesta del manual de organización

La intención de establecer las funciones de cada puesto es la de contribuir al desarrollo de la misión y la visión de la empresa, a partir de un enfoque sistémico para que la escuela logre la eficiencia de su gestión.

A continuación, se describen los cargos contemplados en el organigrama propuesto, delimitando las funciones correspondientes a cada puesto, ayudando a la definición de los perfiles y orientando al personal vinculado a la información sobre sus labores.

El alcance de esta propuesta involucra a todo el personal, vinculado laboralmente a la empresa Escuela libre de terapias alternativas Andrew Taylor Still.

El establecimiento de funciones está encaminado al logro de la efectividad en las gestiones administrativas que se desarrollan, además de ser una herramienta de consulta que permita establecer con claridad cada una de las funciones desempeñadas en los diferentes puestos de la empresa.

Es importante mencionar que, la propuesta que se hace es en función de las necesidades de la empresa, la estructura organizacional y los puestos de trabajo. Esto como una herramienta que ayude a las personas a adaptarse rápidamente a las actividades del puesto asignado.

La siguiente propuesta de manual de organización, tiene como propósito dar a conocer las responsabilidades de cada una de las áreas que la conforman, la intención es que este documento sea de información y de consulta, para todas las áreas que conforman el manual como un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos. La futura consulta del manual permitirá identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones, conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de las funciones.

También es importante mencionar que con ayuda de esta propuesta y con base a los perfiles de puestos se permitirá establecer y/o ajustar la cantidad de mano de obra disponible a las necesidades de cada área funcional de la empresa y eso a su vez también permitirá que en el

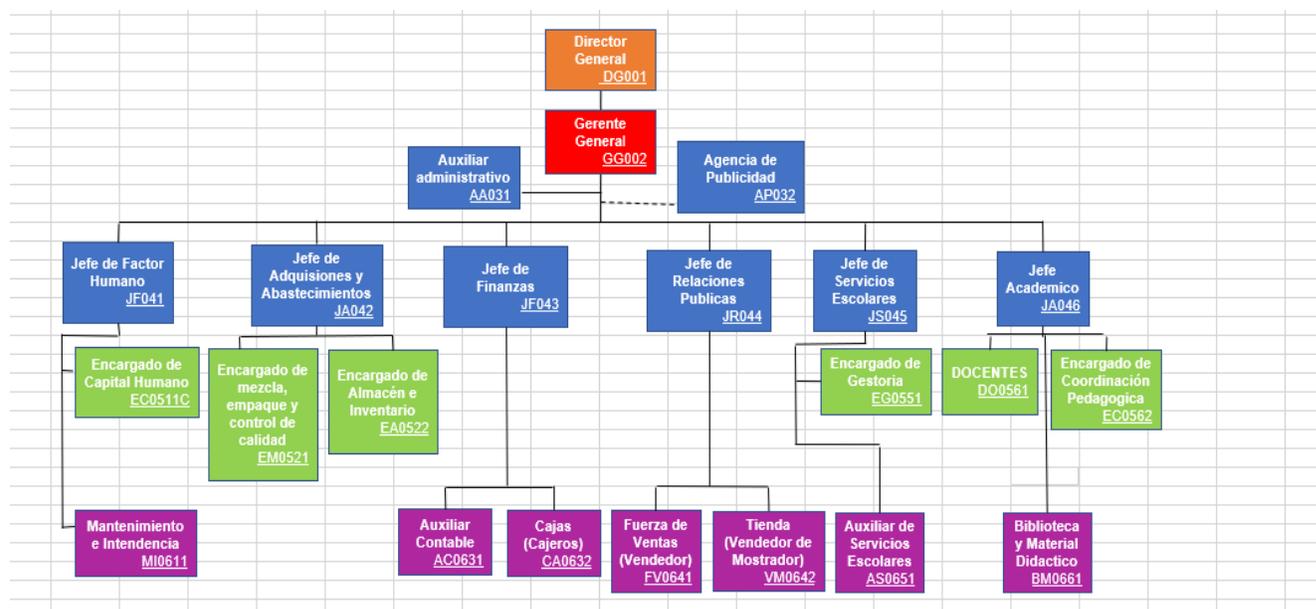
desarrollo de los contratos de cada una de las personas se establezcan los compromisos, derechos, obligaciones, sueldo, evaluaciones entre otras de acuerdo a lo establecido por el manual y de esa manera desarrollar y potencializar los conocimientos del personal.

4.1. Organigrama propuesto

Los organigramas son representaciones graficas de la estructura formal de una organización que muestran las interrelaciones, funciones, niveles jerárquicos, obligaciones y autoridad existente dentro de la empresa.

Es un esquema departamental que permite tener una visualización de toda la empresa por departamentos o jerarquías.

Cuadro 3. Organigrama propuesto a escuela libre de terapias alternativas.



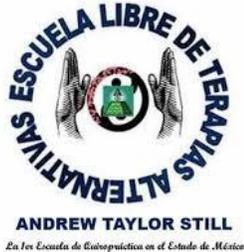
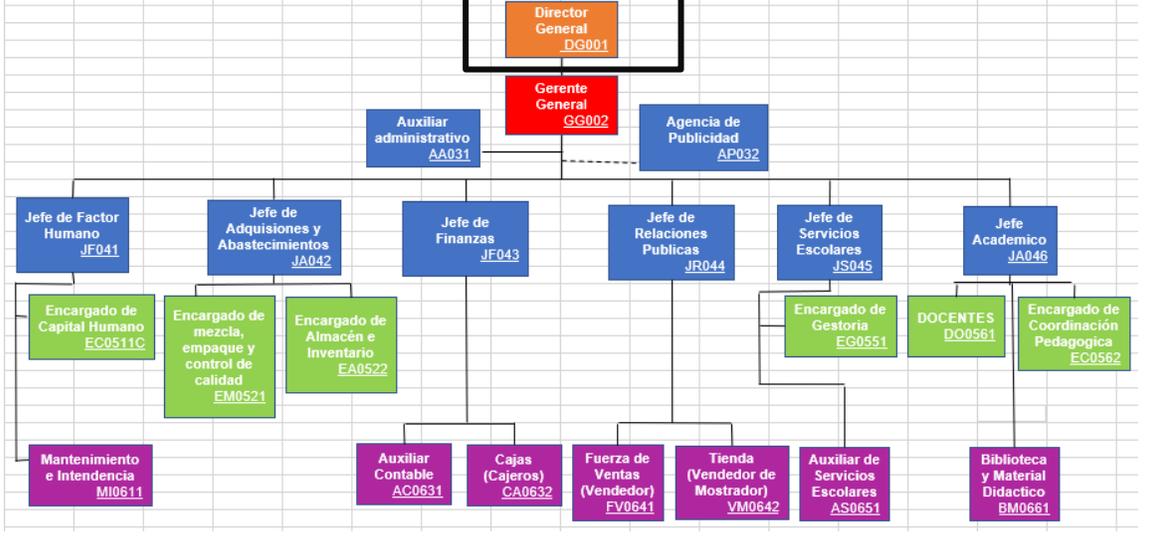
Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro anterior se muestran los puestos necesarios o propuestos para la empresa ideales para el desarrollo de actividades a niveles altos.

4.2 Descripciones y perfiles de puestos

4.2.1 Gerencia General

Cuadro 4. Descripción y perfil de puesto de dirección general.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Naturopatía en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Dirección General</u>
Código del puesto:	DG001
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Permanente
Área a la que reporta:	-
Reporta a: (puesto)	-
Puestos que le reportan directamente:	-Gerencia General
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --- GG002[Gerente General GG002] GG002 --- AA031[Auxiliar administrativo AA031] GG002 --- AP032[Agencia de Publicidad AP032] DG001 --- JF041[Jefe de Factor Humano JF041] DG001 --- JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] DG001 --- JF043[Jefe de Finanzas JF043] DG001 --- JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] DG001 --- JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] DG001 --- JA046[Jefe Académico JA046] JF041 --- EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --- EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --- EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --- AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --- CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --- FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --- VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --- EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --- AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --- DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --- EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --- BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] EC0511C --- MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] </pre>	

Horario de trabajo: 9 horas y flexible

Entrada: 09:00 hrs Salida: 18:00 hrs

Días laborales: **L M M J V S D**

Días de descanso: **L M M J V S D**

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Administrar el adecuado funcionamiento de la escuela, asegurando la optimización de sus recursos, la efectividad de sus procesos manteniendo y mejorando los estándares de calidad, con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos por la empresa, de una forma más productiva.

Funciones del puesto:

1. Ejercer la representación legal de la empresa.
2. Realizar el plan estratégico de la empresa.
3. Tomar decisiones a nivel estratégico, para la correcta optimización de recursos.
4. Planificar estrategias que ayuden al desarrollo de los objetivos de la empresa.
5. Aprobar el plan anual de trabajo con cada uno de los jefes de área.
6. Aprobar, rechazar o corregir los planes, programas y proyectos que se requieran para el cumplimiento de objetivos de la empresa.
7. Transmitir información principalmente a los jefes de cada área, que ayude al cumplimiento de objetivos institucionales.
8. Liderar y orientar a los colaboradores de la empresa.
9. Intervenir directamente en lo que respecta a la administración de bienes y rentas de la empresa.
10. Realizar operaciones, contratos, convenios y negociaciones necesarias para el buen funcionamiento de la empresa en todas sus áreas.
11. Validar con su firma los certificados de estudios, así como las constancias.
12. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas.
13. Supervisar el cabal cumplimiento del reglamento de políticas y normas, encaminadas a la implementación y desarrollo de los sistemas de gestión de calidad y seguridad.
14. Convocar a juntas para tratar asuntos relacionados al óptimo funcionamiento de la empresa.

15. Dar seguimiento a problemas relacionados con el cumplimiento de objetivos, así como buscar las mejores alternativas de solución.
16. Supervisar el estricto cumplimiento de los manuales de la empresa.
17. Supervisar la entrega en tiempo y forma de la documentación oficial de la institución, a las autoridades correspondientes.
18. Atender autoridades de funciones a nivel estratégico.

Funciones en conjunto con diferentes áreas:

Gerencia General

19. Dar visto bueno al presupuesto anual en conjunto con Gerencia General.
20. Dar instrucciones y recibir reportes de desempeño.

Recursos Humanos

21. Evaluar en conjunto con recursos humanos, el reporte del desempeño del personal.
22. Aprobar contrataciones

Adquisiciones y abastecimientos

23. Aprobar y/o rechazar los contratos de adquisiciones y abastecimientos.

Finanzas

24. Aprobar y asignar un presupuesto anual que ayude a la correcta administración de los recursos y satisfacción de necesidades de la empresa.
25. Autorizar con su firma los pagos de facturas conforme a lo presupuestado.
26. Autorizar el presupuesto de ingresos y egresos de la institución, en conjunto con el departamento de finanzas.
27. Supervisar con el área de finanzas los pagos de los diferentes conceptos, que se deriven del trabajo de la empresa.

Servicios escolares

28. Evaluar y autorizar los documentos y formatos extendidos por servicios escolares.

Jefe Académico

29. Aprobar la calendarización de cursos y diplomados, así como la distribución de horarios y planta docente en que serán impartidos.
30. Evaluar y autorizar los planes y programas de estudios propuestos por el jefe de academia.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Gerente General	Dar instrucciones y recibir reportes generales.
Auxiliar administrativo	Trasladar mensajes del departamento a la empresa en general.
Jefes de departamentos	Dar instrucciones y recibir reportes de cumplimiento de objetivos organizacionales.
Relaciones externas	
Con	Para
Clientes	Generar atención con prontitud y esmero.
Instituciones gubernamentales	Atender situaciones gubernamentales.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Visión y pensamiento estratégico	X	
Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Capacidad de negociación	X	
Asertividad y dinamismo	X	
Efectividad	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Liderazgo	X	
Rendimiento bajo presión	X	

Confiabilidad.	X	
Planeación	X	
Organización	X	
Responsabilidad.	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Manejo y administración de recursos	X	
Gestión de proyectos	X	
Planificación de estrategias	X	
Excel	X	
Conocimientos contables (interpretación de estados financieros), fiscales y legales básicos.	X	
Conocimientos de administración de empresas	X	
Conocimientos del sector de inversión de impacto	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis	X	
Razonamiento matemático	X	
Cultura general	X	

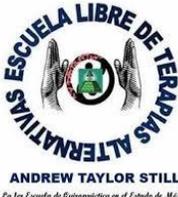
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
Sexo:	Indistinto
Edad requerida:	De 30 a 45 años
Estado civil:	Indistinto
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>	
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura, maestría o doctorado
Carrera genérica:	-Medicina General -Medico Homeópata y Partero

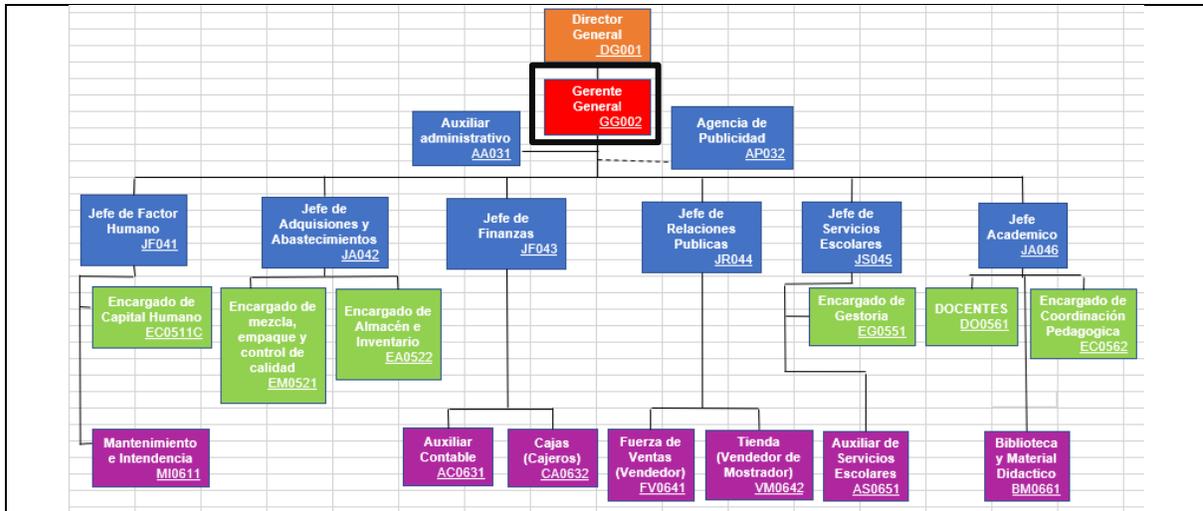
	<ul style="list-style-type: none"> -Medico Acupunturista -Licenciatura en Quiropráctica. 		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	<ul style="list-style-type: none"> -Maestría o especialización en el área de terapias alternas. -Administración de empresas. -Computación. -Finanzas. -Contabilidad. -Comercialización. -Ventas. 		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	<p>Necesaria</p> <p>3 años de experiencia mínima en área de terapias alternas y administración.</p>		
Idiomas adicionales: -Ingles	No	Si	%
Hablado		X	60%
Escrito		X	60%
Comprensión lectora		X	60%
Conocimientos especiales	<ul style="list-style-type: none"> -Medicina alternativa. -Leyes y reglamentos mercantiles. -Administración de empresas. 		
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Sueldo base. -Prestaciones de Ley. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa. 		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Dirección General</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Dirección General.

Cuadro 5. Descripción y perfil de puesto de gerente general.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <small>En las Escuelas de Entropiología en el Estado de México</small></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
<p>INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)</p>	
Denominación del puesto:	<u>Gerente General</u>
Código del puesto:	GG002
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Permanente
Área a la que reporta:	Dirección General
Reporta a: (puesto)	Director General
Puestos que le reportan directamente:	<ul style="list-style-type: none"> -Auxiliar administrativo -Jefe de recursos humanos -Jefe de adquisiciones y abastecimientos -Jefe de finanzas -Jefe de relaciones públicas -Jefe de servicios escolares -Jefe académico.
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	



Horario de trabajo: 9 horas y flexible

Entrada: 8:00 hrs Salida: 17:00 hrs

Días laborales: **L M M J V S D**

Días de descanso: **L M M J V S D**

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Dar soporte a la dirección general, procurando el cabal cumplimiento del objetivo general de la institución, así como, el objetivo de cada una de las áreas que conforman la empresa, supervisando y controlando su correcto funcionamiento.

Funciones del puesto:

1. Apoyar y dar soporte a la dirección general.
2. Direccionar y administrar la empresa.
3. Elaborar un plan de trabajo anual de su área para el logro de objetivos.
4. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por su jefe inmediato, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
5. Supervisar permanentemente el cumplimiento de funciones de cada departamento en conjunto con el jefe del área correspondiente.
6. Supervisar las auditorías administrativas y pasar el reporte a dirección general.
7. Verificar que se cumpla con los requisitos de las leyes fiscales, mercantiles y oficiales.
8. Resolver acertadamente los conflictos labores de cualquier índole, en beneficio de la empresa.

9. Informar por medio de juntas directivas y/o documentos, respecto del funcionamiento de la empresa.
10. Delegar funciones a su personal de apoyo en ausencia.
11. Dirigir y motivar al personal, con un profundo conocimiento de las funciones específicamente coordinadas.
12. Realizar reuniones informativas y motivaciones con su personal a cargo.
13. Autorizar y supervisar el diseño y desarrollo de estrategias en conjunto con los demás departamentos que ayuden a incrementar la rentabilidad de la empresa.
14. Revisar y supervisar los planes de trabajo de todas las áreas, los estados financieros, el presupuesto y programas de trabajo.
15. Revisar los reportes de las evaluaciones de desempeño de todas las áreas.
16. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas afines a las funciones y responsabilidades inherentes a su puesto.
17. Coordinar, orientar y apoyar las actividades de las demás áreas al ámbito de su responsabilidad.
18. Evaluar periódicamente al personal a su cargo.
19. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas de la empresa.
20. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Funciones en conjunto con diferentes áreas:

Dirección General

21. Manejar adecuadamente el presupuesto que se le sea otorgado por la dirección general para el desempeño de sus funciones.
22. Revisar y autorizar en conjunto con dirección general el presupuesto de ingresos y egresos.
23. Asistir a las juntas que le sean solicitadas por Dirección General.
24. Apoyar el plan estratégico de la empresa.

Recursos Humanos

25. Supervisar el plan de desarrollo del personal en conjunto con recursos humanos.
26. Supervisar los programas de capacitación en conjunto con recursos humanos.

27. Verificar y modificar sueldos y salarios del personal en todos los niveles en conjunto con recursos humanos cuando se considere pertinente y cuando lo determine la dirección general.
28. Realizar movimientos del elemento humano en apoyo con recursos humanos y dirección general, con la finalidad de mejorar el funcionamiento de las actividades que se estén llevando a cabo.
29. Crear las políticas y el reglamento interno de la empresa en conjunto con Recursos Humanos.
30. Revisar los reportes de gestión de Recursos Humanos.

Mantenimiento e intendencia

31. Verificar que las instalaciones funcionen adecuadamente en conjunto con mantenimiento e intendencia.

Adquisiciones y abastecimientos

32. Gestionar compras con apoyo de departamento de adquisiciones y abastecimiento.
33. Controlar los niveles de inventarios con apoyo del departamento de adquisiciones y abastecimiento.

Finanzas

34. Verificar los ingresos y egresos de la empresa, auxiliándose del departamento de finanzas.
35. Controlar y supervisar los reportes financieros, comparando resultados reales con los presupuestados.
36. Verificar que se cubran oportunamente los pagos de los empleados.
37. Autorizar oportunamente todos los cheques o pagos de facturas para cubrir presupuestos o gastos hechos por la empresa y que sean firmados por dirección general.
38. Revisar los presupuestos designados a cada área junto con finanzas.

Relaciones Públicas

39. Revisar los reportes de conclusiones de relaciones públicas de análisis de estudio de imagen.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Dirección General	Entregar y evaluar reportes de resultados organizacionales.
Auxiliar administrativo	Trasladar mensajes del departamento.
Jefes de departamentos	Dar instrucciones y recibir reportes de cumplimiento de objetivos organizacionales.
Mantenimiento e intendencia	Verificar el correcto funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones.
Relaciones externas	
Con	Para
Clientes internos y externos	Brindar atención con prontitud y esmero.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Visión y pensamiento estratégico	X	
Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Capacidad de negociación	X	
Asertividad y dinamismo	X	
Efectividad	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Liderazgo	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Planeación	X	

Organización	X	
Responsabilidad	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Manejo y administración de recursos humanos	X	
Gestión de proyectos	X	
Planificación de estrategias	X	
Excel	X	
Conocimientos contables (interpretación de estados financieros), fiscales y legales básicos.	X	
Conocimientos de administración de empresas	X	
Conocimiento del sector de inversión de impacto	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis	X	
Razonamiento matemático	X	
Cultura general	X	

PERFIL DEL PUESTO

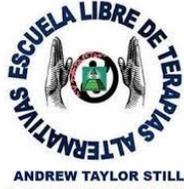
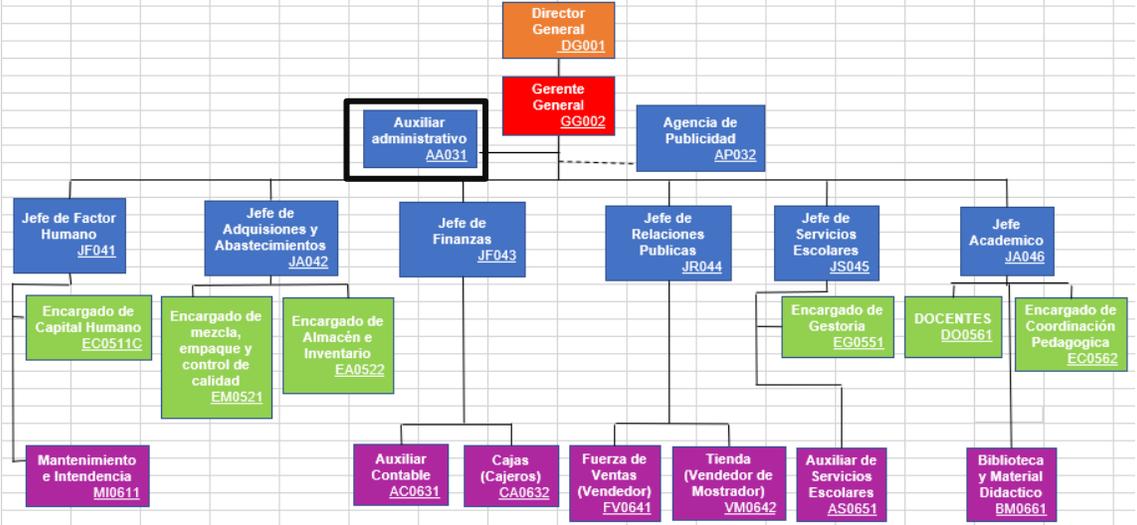
Sexo:	Indistinto
Edad requerida:	De 30 a 45 años
Estado civil:	Indistinto
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>	
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura
Carrera genérica:	-Administración de empresas. -Relaciones comerciales. -Relaciones internacionales. -Psicología.

<p>Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)</p>	<p>-Maestría o especialización en el área de terapias alternas. -Curso o diplomado en administración. -Curso de informática. -Finanzas. -Contabilidad. -Comercialización. -Ventas.</p>		
<p>Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.</p>	<p>Necesaria 3 años de experiencia mínima en cargos similares.</p>		
<p>Idiomas adicionales: -Ingles</p>	No	Si	%
<p>Hablado</p>		X	50%
<p>Escrito</p>		X	50%
<p>Comprensión lectora</p>		X	50%
<p>Conocimientos especiales:</p>	<p>-Terapias alternativas. -Administración de empresas.</p>		
<p>Remuneración</p>	<p>-Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.</p>		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: Gerente General Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Gerente General.

Cuadro 6. Descripción y perfil de puesto de auxiliar administrativo

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <small>En las Escuelas de Osteopatía en el Estado de México</small></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Auxiliar Administrativo</u>
Código del puesto:	AA003
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Permanente
Área a la que reporta:	-Dirección General -Gerencia General
Reporta a: (puesto)	-Director General -Gerente General
Puestos que le reportan directamente:	-
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --- GG002[Gerente General GG002] DG001 --- AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --- JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --- JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --- JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --- JR044[Jefe de Relaciones Publicas JR044] GG002 --- JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --- JA046[Jefe Academico JA046] JF041 --- EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --- EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --- EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JR044 --- EG0551[Encargado de Gestoria EG0551] JS045 --- DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --- EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] EC0511C --- MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] EA0522 --- AC0631[Auxiliar Contable AC0631] EA0522 --- CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --- FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --- VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --- AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --- BM0661[Biblioteca y Material Didactico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas	Entrada: 8:00 hrs Salida: 16:00 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>

Días de descanso: L M M J V S **D**

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Asistir al director y gerente general en el desempeño general de sus funciones.

Funciones del puesto:

Dirección y gerencia general

1. Llevar el control diario de la agenda del director y Gerente General.
2. Asistir al director y gerente general en la preparación de reuniones o actividades de la empresa.
3. Preparar el material necesario para el desarrollo de conferencias, reuniones y demás eventos que organice la dirección y gerencia general.

Gerencia general

4. Coordinar con las personas involucradas, la recopilación de información y documentos necesarios, para la revisión y control de los reportes que realiza y supervisa el gerente general.
5. Ayudar a la gerencia general en las reuniones fuera de la empresa.
6. Informar al gerente general en forma oportuna, sobre las inconsistencias y anomalías relacionadas con los asuntos, documentos y/o actividades encomendadas.
7. Asistir al gerente general en todas las actividades que le sean encomendadas en función de su puesto.

Funciones Generales

8. Archivar la documentación en tiempo y forma para llevar un orden dentro de la empresa.
9. Elaborar comunicados internos para el departamento que así lo requiera.
10. Elaborar los comunicados especiales a clientes y/o proveedores.
11. Coordinar las actividades de la empresa en tiempos y espacios en conjunto con las áreas que lo requieran.
12. Coordinar la suplencia temporal de personal por baja o inasistencia
13. Revisar cada uno de los documentos que llegan de los diferentes departamentos y clientes externos, antes de pasarlos a la firma correspondiente

14. Canalizar quejas y sugerencias a las diferentes áreas de la empresa y dar seguimiento a las mismas
15. Atender al público en general que así lo requiera.
16. Preparar y presentar todos los informes que le sean solicitados por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
17. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
18. Asistir a las juntas directivas que le sean solicitadas por dirección y gerencia general.
19. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Director General	Apoyo general
Gerente General	Apoyo general
Jefes de departamentos	Informar órdenes y recibir reportes de cumplimiento de objetivos organizacionales.
Relaciones externas	
Con	Para
Clientes internos y externos	Generar atención con prontitud y esmero.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Visión y pensamiento analítico		X

Capacidad de análisis y síntesis		X
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Asertividad	X	
Efectividad	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo		X
Liderazgo		X
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	
Colaboración	X	
Dinamismo	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Conocimientos básicos de administración	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Cultura general	X	

PERFIL DEL PUESTO

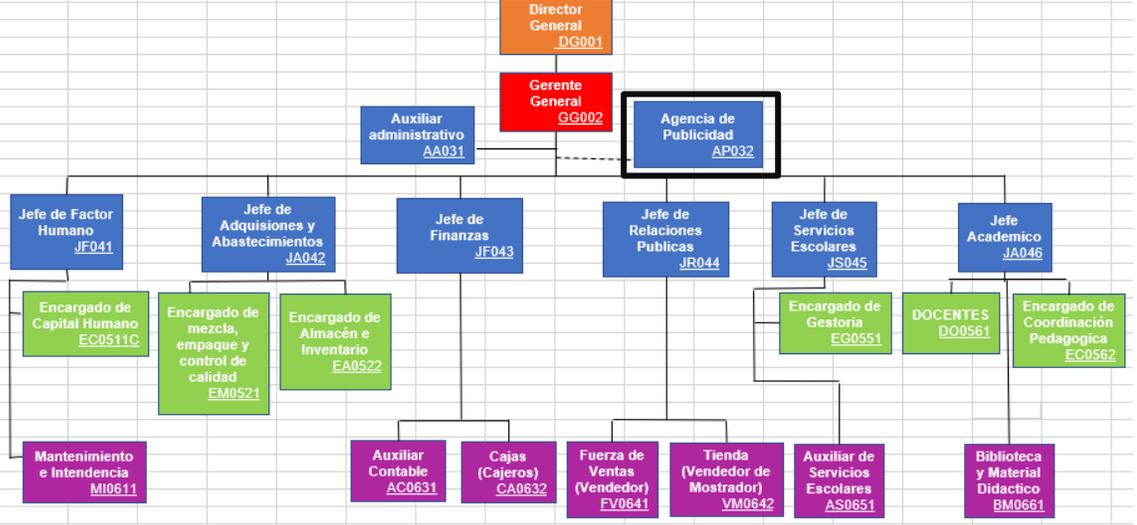
Sexo:	Indistinto
Edad requerida:	De 20 a 35 años
Estado civil:	Indistinto
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>	
Nivel de estudios requeridos:	Técnico, tecnológico pasante o carrera trunca.

Carrera genérica:	<ul style="list-style-type: none"> - Secretariado administrativo - Contable - Informático. 		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de herramientas de oficina. -Conocimiento de procesos administrativos y alto nivel de organización. -Habilidad para la gestión de inventarios 		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	<p>Necesaria</p> <p>Al menos 1 año de experiencia en puesto similar.</p>		
Idiomas adicionales: -Ingles	No	Si	%
Hablado		X	30%
Escrito		X	30%
Comprensión lectora		X	30%
Conocimientos especiales:	-Proceso administrativo.		
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Horario estable. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa. 		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Auxiliar Administrativo</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Auxiliar Administrativo.

Cuadro 7. Descripción y perfil de puesto de agencia de publicidad.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Gobernación en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Agencia de publicidad</u>
Código del puesto:	AP032
Categoría:	N/A
Tipo de plaza:	N/A
Área a la que reporta:	-Dirección General -Gerencia General
Reporta a: (puesto)	-Director General -Gerente General
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GG002[Gerente General GG002] GG002 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] GG002 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] AP032 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] AP032 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] AP032 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] AP032 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] AP032 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] AP032 --> JA046[Jefe Académico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> YM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) YM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didactico BM0661] </pre>	

Horario de trabajo: N/A	Entrada: N/A Salida: N/A
Días laborales: <u>L M M J V S D</u>	
Días de descanso: <u>L M M J V S D</u>	
<u>OBJETIVO GENERAL DE LA AGENCIA DE PUBLICIDAD</u>	
Aportar soluciones de valor añadido a la empresa, para que crezca la notoriedad de la marca, las cifras de negocio y la rentabilidad, así como la reputación corporativa de los clientes internos y externos.	
<u>Funciones del puesto:</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un plan de trabajo de campaña de publicidad. 2. Captar clientes potenciales a corto y mediano plazo 3. Gestionar la identidad corporativa. 4. Diseñar y mejorar los canales de comunicación que tiene la empresa con sus clientes. 5. Mejorar el posicionamiento de la empresa. 6. Evaluar objetivos y necesidades. 7. Realizar propuestas enfocadas a lograr objetivos específicos. 8. Crear, ejecutar y distribuir campañas publicitarias de la empresa. 9. Crear contenido de valor. 10. Establecer objetivos concretos y medibles para poder valorar si la campaña es un éxito o un fracaso. 11. Aportar ideas y soluciones de valor añadido a la marca. 12. Detectar errores de mercadotecnia y publicidad de la empresa. 13. Asesorar cada paso que se da en relación con la marca. 14. Realizar investigaciones de mercado. 15. Potencializar la marca para intentar llegar a nuevos mercados. 16. Crear ideas de publicidad efectivas y personalizadas para la empresa. 17. Solucionar problemas de la empresa relacionados con mercadotecnia y publicidad. 18. Desarrollar conocimientos y técnicas de comercialización en la empresa. 19. Planificar medios que den soporte a las campañas realizadas para la empresa. 	

- 20. Realizar estrategias audiovisuales para la empresa.
- 21. Conocer la competencia.
- 22. Medir los resultados durante y después de la campaña.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Director General	Apoyo general
Gerente General	Apoyo general
Relaciones externas	
Con	Para
Clientes internos y externos	Crear valor añadido de la empresa.

Competencias de la agencia

Competencias que requiere la empresa que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Visión y pensamiento estratégico	X	
Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Capacidad de negociación	X	
Asertividad y dinamismo	X	
Efectividad	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Liderazgo	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad.	X	
Planeación	X	

Organización	X	
Responsabilidad.	X	

Conocimientos de la agencia

Conocimientos que requiere dominar la empresa que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Manejo y administración de recursos	X	
Gestión de proyectos	X	
Planificación de estrategias	X	
Investigación de mercados	X	
Conocimientos contables, fiscales y legales básicos en el área de mercadotecnia y publicidad.	X	
Conocimientos de administración de empresas	X	
Conocimientos del sector de inversión de impacto	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis	X	
Razonamiento matemático	X	
Cultura general	X	
Manejo de software y hardware para medios de publicidad.	X	
Manejo de estrategias de publicidad.	X	
Manejo de estrategias de comunicación y diseño	X	

PERFIL DEL PUESTO

Sexo:	Indistinto
Edad requerida:	N/A
Estado civil:	Indistinto
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>	
Nivel de estudios requeridos:	Técnico, tecnológico, pasante, licenciatura

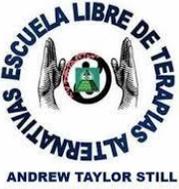
Carrera genérica:	- Mercadotecnia y publicidad -Administración de empresas Diseño y comunicación -Arte y literatura -Sistemas de medios		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Mercadeo -Computación -Manejo de marcas -Manejo de plantillas electrónicas -Redacción y estilo		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria Al menos 2 años de experiencia en el área.		
Idiomas adicionales: -Ingles	No	Si	%
Hablado		X	50%
Escrito		X	50%
Comprensión lectora		X	50%
Conocimientos especiales:	-Posicionamiento de marcas.		
Remuneración	-Bajo honorarios		

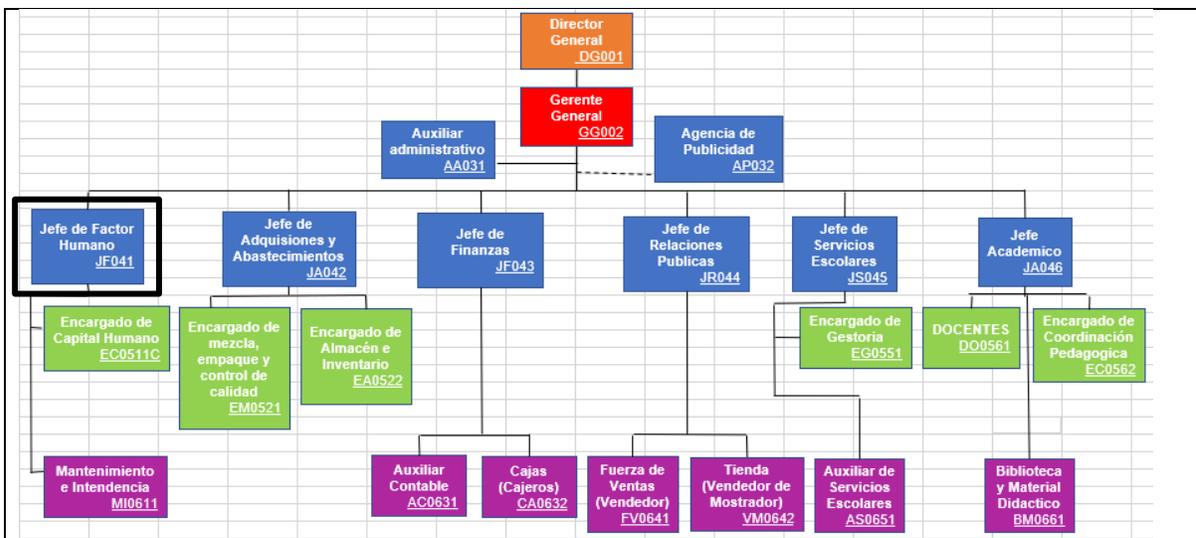
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u>	Puesto: <u>Gerencia General</u>	Puesto: <u>Director General</u>	Puesto: <u>Agencia de Publicidad</u>
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Agencia de Publicidad.

4.2.2 Departamento de Factor Humano

Cuadro 8. Descripción y perfil de puesto jefe de factor humano.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <small>En las Escuelas de Osteopatía en el Estado de México</small></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Jefe de factor humano</u>
Código del puesto:	JF041
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Permanente
Área a la que reporta:	-Dirección General -Gerencia General
Reporta a: (puesto)	-Gerente General -Director General
Puestos que le reportan directamente:	-Reclutamiento, selección, contratación, capacitación, desarrollo y nómina. -Mantenimiento e intendencia.
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	



Horario de trabajo: 9 horas y flexible

Entrada: 09:00 hrs Salida: 18:00 hrs

Días laborales: **L M M J V S D**

Días de descanso: **L M M J V S D**

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Proveer del personal idóneo a la empresa, creando políticas y dándole una adecuada inducción y capacitación en base a necesidades procurando el bienestar de este, a través de programas de desarrollo organizacional, higiene y seguridad industrial con el fin de minimizar la rotación y generar identidad en los empleados hacia la empresa.

Funciones del puesto:

1. Realizar el plan anual de actividades del departamento para el logro de objetivos.
2. Llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal
3. Elaborar y controlar el proceso de reclutamiento y selección de personal a fin de asegurar la elección de los candidatos idóneos para los puestos de la organización, mediante la aplicación de procedimientos formales.
4. Atender las requisiciones de personal de los diferentes departamentos con prontitud y calidad
5. Supervisar que el proceso de contratación se realice de acuerdo a la normatividad aplicable.
6. Supervisar y aplicar las normas y procedimientos necesarios para el desarrollo del personal.

7. Actualizar, rescindir o terminar los contratos laborales cuando sea necesario
8. Decidir sobre las cuestiones del personal en cuanto a su permanencia, baja, sueldos y salarios.
9. Liderar las decisiones del departamento de Recursos Humanos.
10. Elaborar el plan anual de capacitación de los trabajadores.
11. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas de la empresa.
12. Realizar reportes de las evaluaciones de desempeño.
13. Preparar y presentar todos los informes que le sean solicitados por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
14. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
15. Asistir a las juntas directivas que le sean solicitadas por dirección y gerencia general.
16. Evaluar al personal a su cargo
17. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Funciones de integración

18. Proyectar y coordinar los programas de capacitación para los empleados, a fin de cumplir con los planes de formación, desarrollo, mejoramiento y actualización del personal.
19. Crear e implementar políticas que promuevan el mejoramiento constante del factor humano de la empresa.
20. Desarrollar los programas de implementación de cultura y sentido de pertenencia de la empresa.
21. Implementar estrategias de desarrollo organizacional, a fin de asegurar un clima laboral sano.

Funciones de desarrollo

22. Vigilar el desempeño de los trabajadores.

23. Identificar las cargas de trabajo de la empresa, para determinar las estrategias a seguir para cubrir los picos altos de trabajo.
24. Revisar, supervisar y aplicar el paquete de compensación y beneficios de la compañía.
25. Participar en las actividades de la empresa donde se involucre todo el personal.
26. Realizar juntas de seguimiento a los planes y objetivos propuestos.

Finanzas

27. Comunicar al área de finanzas las políticas generales del departamento de recursos humanos.
28. Supervisar el proceso de elaboración de la nómina de sueldos a través de la información generada por los diferentes departamentos, con la finalidad de garantizar su correcta aplicación.
29. Asignar salarios y celebrar los correspondientes contratos.
30. Preparar y manejar el presupuesto anual del departamento.
31. Informar oportunamente a finanzas sobre las políticas de compensaciones, contratos, liquidación de personal, incapacidades y otros.
32. Coordinar con el departamento de finanzas la adquisición de insumos para el área y mantenimiento e intendencia.

Gerencia General

33. Elaborar un plan de trabajo de recursos humanos, en conjuntos con dirección general.
34. Crear las políticas y el reglamento internos de la compañía en conjunto con Gerencia General.
35. Participar en las reuniones gerenciales y preparar los informes correspondientes.

Mantenimiento e intendencia

36. Atender las necesidades de requerimiento de mantenimiento e intendencia.
37. Otorgar al área de intendencia los artículos y materiales de trabajo.

Relaciones de trabajo

Relaciones internas	
Con	Para
Director General	-Llevar procesos de reclutamiento y selección de personal, contratación, capacitación y desarrollo, higiene y seguridad industrial, liquidaciones, incapacidades. -Entregar reportes de las actividades desarrolladas.
Gerente General	-Entregar reportes de las actividades desarrolladas. -Elaborar planes de trabajo.
Colaboradores en general	-Vigilar, supervisar y evaluar su desempeño.
Finanzas	-Evaluar nóminas y presupuestos, incapacidades, capacitación, liquidaciones.
Mantenimiento e intendencia	-Adquisición de insumos
Relaciones externas	
Con	Para
Candidatos	Aplicar los procesos y procedimientos de reclutamiento de personal.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Creatividad	X	
Destreza	X	
Iniciativa	X	
Dinamismo	X	
Empoderamiento	X	

Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Capacidad de negociación	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Desarrollo de su equipo	X	
Liderazgo	X	
Orientación a resultados	X	
Pensamiento analítico	X	
Manejo de relaciones de negocio	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad.	X	
Motivación	X	
Planeación	X	
Organización	X	
Responsabilidad	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Excel		X
Elaboración de modelos financieros		X
Conocimientos contables (interpretación de estados financieros), fiscales y legales básicos.		X
Conocimientos de contratos	X	
Conciliación y arbitraje	X	
Conocimientos de administración	X	
Conocimientos de psicología	X	
Conocimiento del sector de inversión de impacto		X

Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis	X	
Razonamiento matemático	X	

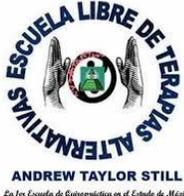
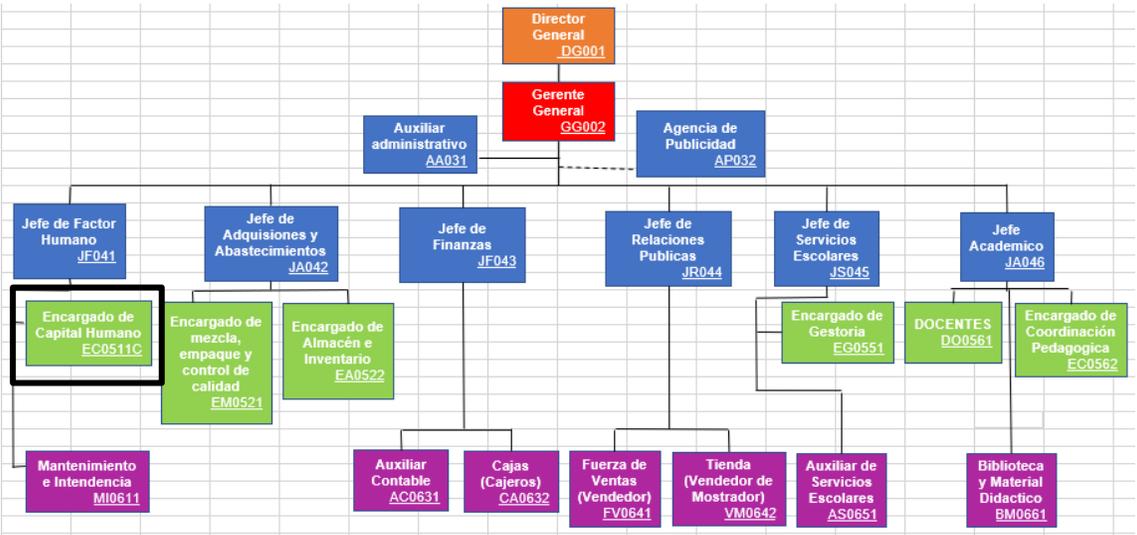
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida:	De 30 a 40 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura o Ingeniería.		
Carrera genérica:	Administración de capital humano. -Administración -Psicología		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Manejo de contactos internos y externos -Programación neurolingüística -Pruebas psicométricas -Grafología -Leyes empresariales		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 3 años de experiencia como administrador de recursos humanos		
Idiomas adicionales: -Ingles	No	Si	%
Hablado		X	40%
Escrito		X	40%
Comprensión lectora		X	40%
Conocimientos especiales	-Metodologías para la administración de grupos de trabajo. -Habilidad para toma de decisiones con sustento y manejo de información confidencial. - Desarrollo organizacional		

	<ul style="list-style-type: none"> -Habilidad en la creación de materiales de difusión dentro de la empresa. -Ley Federal del Trabajo. -Ley civil -Normas de seguridad e higiene industrial. - Dictámenes
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Horario flexible -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Jefe de Recursos Humanos.

Cuadro 9. Descripción y perfil de puesto encargado de capital humano.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En la Escuela de Guadalupe en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
<p>INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)</p>	
Denominación del puesto:	<u>Encargado de capital humano</u>
Código del puesto:	EC0511C
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Recursos Humanos
Reporta a: (puesto)	-Jefe de Recursos Humanos
Puestos que le reportan directamente:	N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
<p>Ubicación en el organigrama</p>	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> GG002[Gerente General GG002] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Publicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Academico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JR044 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> EG0551 JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] EC0511C --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] EC0511C --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] EC0511C --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] EC0511C --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] EC0511C --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] EC0511C --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] EC0511C --> BM0661[Biblioteca y Material Didactico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas	Entrada: 09:00 hrs Salida: 17:00 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>
Días de descanso:	<u>L M M J V S D</u>
<p><u>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO</u></p>	

Asistir a la jefatura de recursos humanos en las funciones propias del departamento (reclutamiento, selección, contratación, inducción, desarrollo, capacitación, desarrollo organizacional, nomina, higiene y seguridad industrial).

Funciones del puesto:

1. Realizar el plan anual de trabajo de su área, en conjunto con recursos humanos para el logro de objetivos.
2. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas.
3. Realizar reportes de las evaluaciones de desempeño.
4. Preparar y presentar todos los informes que le sean solicitados por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
5. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
6. Asistir a las juntas departamentales que le sean solicitadas por su jefe inmediato
7. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Funciones de reclutamiento y selección

8. Respetar los perfiles de cada puesto, utilizando los manuales de organización y procedimientos para el proceso de reclutamiento y selección de personal.
9. Crear los machotes de entrevistas para los puestos operativos, administrativos y gerenciales.
10. Llevar a cabo el proceso de reclutamiento, selección, contratación, e inducción de personal.
11. Anunciar las opciones de trabajo en los diferentes medios que se utilizan.
12. Realizar entrevistas preliminares por teléfono para descartar candidatos que no cumplan con el perfil del puesto.
13. Coordinar y citar las entrevistas personales.
14. Seleccionar a los mejores candidatos entrevistados.
15. Realizar la revisión de referencias de antiguos trabajos.
16. Realizar la aplicación de las pruebas psicométricas acordadas para el puesto.

17. Proponer a los mejores candidatos al Jefe de Recursos Humanos para su visto bueno con su respectivo informe.
18. Contar con una base de datos actualizada de candidatos.
19. Elaborar las estadísticas de rendimiento de la búsqueda de cada uno de los puestos.

Funciones de contratación

20. Redactar los contratos y acuerdos de confidencialidad con las políticas de la empresa.
21. Velar por la legalidad de los contratos.
22. Gestionar todos los trámites jurídico-administrativos, referentes a la selección y formalización de contratos, tramites de nóminas y seguros sociales, control de los derechos y deberes del trabajador, liquidaciones, incapacidades, y otros de su área.
23. Mantener registros, archivos físicos y digitales de los contratos, convenios y documentación de los empleados.
24. Mantener actualizado el sistema de control, con la intención de contar con la información oportuna, para el cabal cumplimiento de los compromisos contractuales.
25. Mantener actualizada en la base de datos, toda la información requerida sobre los contratos vigentes.
26. Gestionar la desvinculación del empleado con su puesto.

Funciones de desarrollo

27. Apoyar en las funciones de desarrollo organizacional para lograr un clima organizacional saludable.
28. Evaluar el nivel de satisfacción del trabajador dentro de la organización y los motivos de descontento, con la intención de implementar las medidas preventivas y correctivas que se requieran.
29. Promover la comunicación entre la empresa y sus trabajadores.
30. Implementar y supervisar las medidas de seguridad e higiene industrial para procurar la salud y el resguardo de la seguridad del empleado.

Funciones de capacitación

31. Elaborar los informes sobre las metas y objetivos alcanzados.
32. Definir las métricas de evaluación del personal de la empresa.

33. Realizar el plan de capacitación de personal de la empresa en base a necesidades.
34. Disminuir la rotación de personal.
35. Realizar y ejecutar el plan de incentivos al personal.
36. Realizar las evaluaciones de desempeño en conjunto con el jefe de personal.
37. Coordinar la aplicación de las evaluaciones con cada uno de los departamentos de la empresa.
38. Elaborar informes de gestión para ser entregados al gerente general.
39. Entregar un informe semanal de actividades a la gerencia general.
40. Mantener actualizados los dictámenes de seguridad estructural.
41. Elaborar el plan de higiene y seguridad industrial.
42. Capacitar y supervisar que se lleve a cabo el plan de higiene y seguridad industrial.

Funciones de nómina

43. Supervisar y revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el pago en tiempo y forma a los empleados.
44. Realizar los reportes de salarios para presentar a las entidades gubernamentales como lo son Hacienda y Seguro Social.
45. Atender las consultas del personal referente al pago de su salario o sueldo y aplicar los ajustes correspondientes.
46. Emitir los comprobantes de depósito de nómina y hacerlos llegar vía electrónica a los empleados.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe de Recursos Humanos	Asistir a la jefatura de recursos humanos en las funciones propias del departamento.
Clientes internos	Reclutamiento, selección, contratación, capacitación, desarrollo y nómina, incapacidades y liquidaciones.
Relaciones externas	

Con	Para
Candidatos	Aplicar los procesos y procedimientos de reclutamiento y selección de personal.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Dinamismo	X	
Capacidad de análisis y síntesis		X
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Productividad	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Competitividad	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Orden y claridad	X	
Capacidad para aprender	X	
Motivación	X	
Confianza en si mismo	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Estructuración y aplicación de entrevistas	X	

Aplicación de test psicológicos	X	
Técnicas de inducción	X	
Técnicas de evaluación	X	
Conocimientos de administración		X
Higiene y seguridad industrial		X
Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis	X	

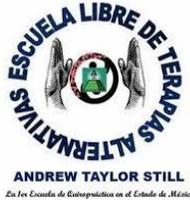
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 26 a 40 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura o carrera trunca		
Carrera genérica:	-Capital humano o a fin		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Manejo de contactos internos y externos -Programación neurolingüística -Pruebas psicométricas - Capacitación - Desarrollo organizacional		
Áreas y años de experiencia requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 1 año de experiencia en puesto similar.		
Idiomas adicionales: N/A	No	Si	%
Hablado	X		N/A
Escrito	X		N/A
Comprensión lectora	X		N/A
Conocimientos especiales:	-Metodologías para la administración de grupos de trabajo.		

	<ul style="list-style-type: none"> -Leyes empresariales. -Derechos y obligaciones de los trabajadores. -Seguridad e higiene industrial. -Manejo de paquetería Office. -Elaboración de contratos.
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Salario base -Prestaciones -Horario fijo -Estabilidad laboral -Desarrollo dentro de la empresa.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Encargado de Capital Humano</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Encargado de Capital Humano.

Cuadro 10. Descripción y perfil de puesto de mantenimiento.

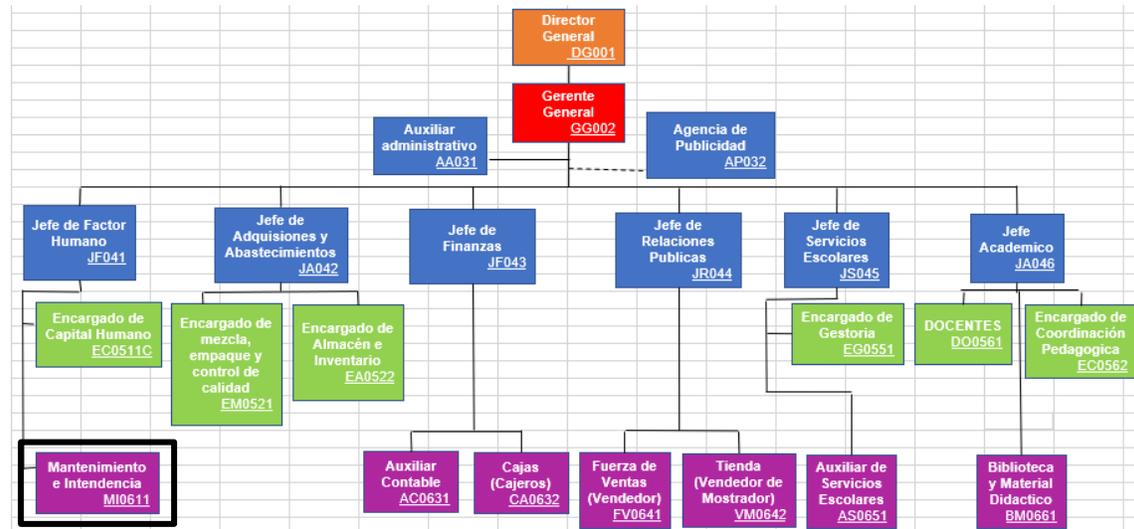


Descripción y perfil de puesto

INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)

Denominación del puesto:	<u>Mantenimiento</u>
Código del puesto:	MI0611
Categoría:	De planta
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Recursos Humanos
Reporta a: (puesto)	Jefe de Recursos Humanos
Puestos que le reportan directamente:	N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	

Ubicación en el organigrama



Horario de trabajo: 8 horas

Entrada: 10:00 hrs Salida: 18:00 hrs

Días laborales: **L M M J V S D**

Días de descanso: **L M M J V S D**

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar actividades de mantenimiento y reparación del mobiliario, instalaciones y equipo en general

Funciones del puesto:

1. Elaborar un plan semestral de mantenimiento de equipo, mobiliario e instalaciones
2. Realizar inspecciones periódicas del equipo, mobiliario e instalaciones de la empresa.
3. Auxiliar al personal de la empresa en la revisión, reparación, conservación y modificación del equipo, mobiliario e instalaciones
4. Auxiliar en las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo, conforme a los programas de trabajo.
5. Levantar reportes de los desperfectos de instalaciones, bienes muebles e inmuebles, para su reparación, mantenimiento y prevención de accidentes.
6. Velar por el buen funcionamiento de las instalaciones, con la finalidad de brindar un ambiente estable y seguro tanto a sus clientes internos como externos.
7. Elaborar los manuales de mantenimiento preventivo de cada uno de los equipos de la empresa.
8. Realizar la verificación del estado del equipo y herramienta de la empresa.
9. Realizar el inventario del equipo y herramientas de la compañía.
10. Informar al jefe de recursos humanos de cualquier requerimiento.
11. Coordinar y supervisar el diseño y adaptación de piezas o herramientas necesarias para atender los servicios educativos.
12. Contar con una cartera de proveedores vigente.
13. Negociar con proveedores precios de equipos y repuestos.
14. Elaborar el informe mensual del mantenimiento proporcionado al mobiliario, equipo e instalaciones.
15. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas de la empresa.
16. Preparar y presentar todos los informes que le sean solicitados por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
17. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.

18. Asistir a las juntas departamentales que le sean solicitadas por su jefe inmediato.
19. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe de Recursos Humanos	-Entregar reportes de desempeño.
Personal en general	-Revisión, reparación, conservación y/o modificación del equipo, mobiliario e inmobiliario.
Relaciones externas	
Con	Para
-Proveedores	-Compra de piezas de repuesto.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Dinamismo	X	
Comunicación oral y escrita		X
Solución de problemas	X	
Productividad	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Efectividad	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Orden y claridad	X	

Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Orientación al aprendizaje	X	
Creatividad	X	
Mantenimiento y reparación de electrónica	X	
Mantenimiento y reparación de equipos de comunicación y telefonía	X	
Mantenimiento y reparación de mobiliario y equipo de oficina	X	

PERFIL DEL PUESTO

Sexo:	Indistinto		
Edad requerida:	De 22 a 40 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	General en áreas de mantenimiento		
Carrera genérica:	-N/A		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-N/A		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria -1 año de experiencia en puesto similar.		
Idiomas adicionales: N/A	No	Si	%
Hablado	X		N/A
Escrito	X		N/A

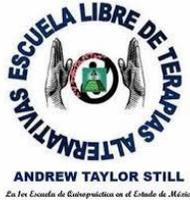
Comprensión lectora	X		N/A
Conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de diferentes métodos de reparaciones. -Plomería. -Electricidad. -Albañilería. -Carpintería. -Herrería. -Pintura. -Medidas de precaución. -Jardines y equipos. 		
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Salario base -Prestaciones -Horario flexible -Estabilidad laboral -Desarrollo dentro de la empresa 		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____	Puesto: <u>Mantenimiento</u> Nombre: _____

Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____
-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Mantenimiento.

Cuadro 11. Descripción y perfil de puesto de intendencia.

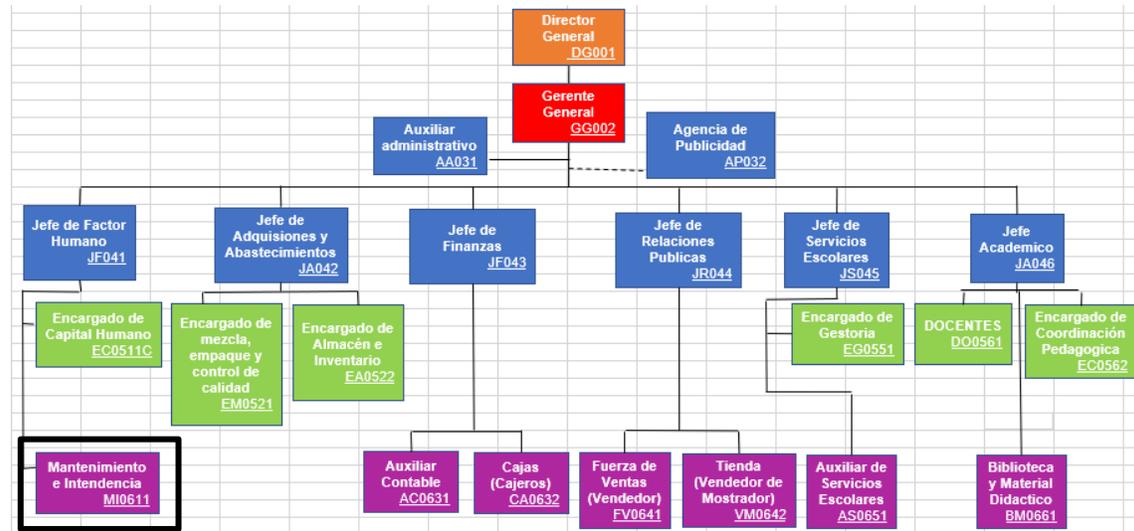


Descripción y perfil de puesto

INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)

Denominación del puesto:	<u>Intendencia</u>
Código del puesto:	MI0611
Categoría:	De planta
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Recursos Humanos
Reporta a: (puesto)	-Jefe de Recursos Humanos
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	

Ubicación en el organigrama



Horario de trabajo: 8 horas

Entrada: 11:00 hrs Salida: 19:00 hrs

Días laborales: **L M M J V S D**

Días de descanso: **L M M J V S D**

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Efectuar el aseo en las instalaciones, equipo y mobiliario de la empresa, cuantas veces sea necesario, a fin de mantener un adecuado nivel de higiene de esta.

Funciones del puesto:

1. Proporcionar servicio de limpieza en toda la empresa.
2. Efectuar movimientos de mobiliario y equipo cuando así lo requieran las necesidades de la empresa.
3. Atender las indicaciones del demás personal en relación con el aseo o alguna otra observación a efecto de mantener el correcto aseo de la empresa.
4. Informar al área de recursos humanos de cualquier irregularidad que se presente durante el desarrollo de sus actividades.
5. Solicitar oportunamente al área de recursos humanos los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades.
6. Solicitar la reparación de cualquier desperfecto ocurrido al equipo o mobiliario.
7. Ordenar cuidadosamente el equipo, mobiliario y materiales de trabajo a efecto de mantener su conservación.
8. Mantener las paredes, vidrios, cancelas y puertas debidamente aseados lavándolos una vez por semana.
9. Aplicar soluciones desinfectantes, detergentes con el fin de mantener los pisos en óptimas condiciones.
10. Vaciar y limpiar los depósitos de basura y trasladar las bolsas al lugar de recolección.
11. Supervisar que se tire la basura al recolector.
12. Regar las plantas que están en las instalaciones de la empresa.
13. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas de la empresa.
14. Preparar y presentar todos los informes que le sean solicitados por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
15. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
16. Asistir a las juntas departamentales que le sean solicitadas por su jefe inmediato.

17. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe de Recursos Humanos	-Informar sobre cualquier irregularidad. -Solicitar materiales de limpieza.
Personal en general	Mantener limpias las áreas de la institución
Relaciones externas	
Con	Para
-N/A	- N/A

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Dinamismo	X	
Comunicación oral y escrita		X
Solución de problemas		X
Relaciones interpersonales		X
Trabajo en equipo		X
Honestidad	X	
Trabajo bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Orden	X	
Responsabilidad	X	
Atención al detalle.	X	
Cuidado	X	

Discreto	X	
----------	----------	--

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Orientación al aprendizaje	X	
Conocimientos sobre productos de limpieza	X	
Conocimientos sobre equipamientos de limpieza y técnicas empleadas	X	

PERFIL DEL PUESTO

Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 20 a 35 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Primaria terminada		
Carrera genérica:	-N/A		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-N/A		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	-N/A		
Idiomas adicionales: N/A	No	Si	%
Hablado	X		N/A
Escrito	X		N/A
Comprensión lectora	X		N/A
Conocimientos especiales:	-Destreza manual -Capacidad motriz		

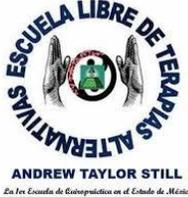
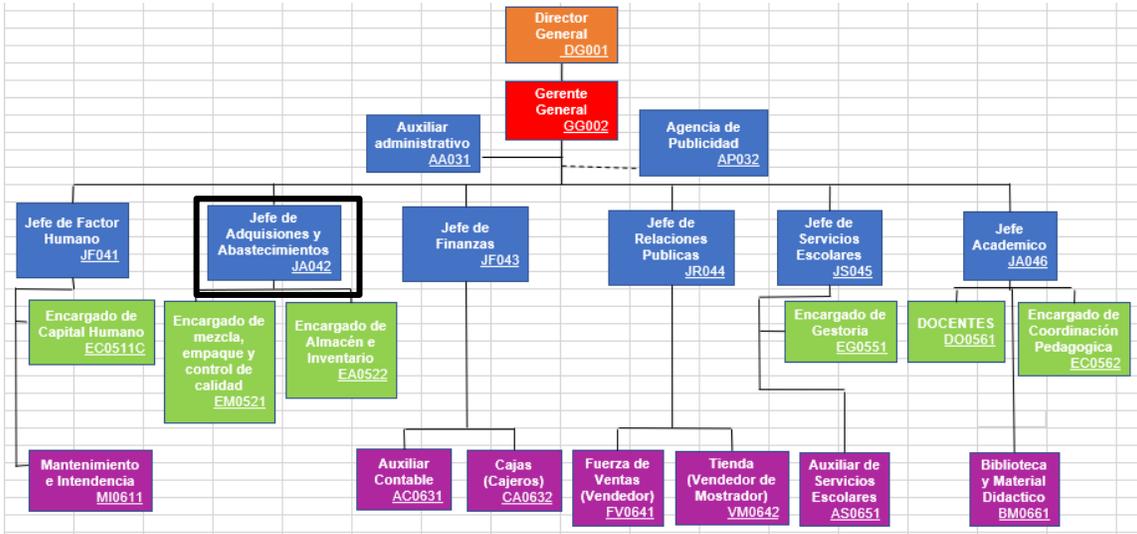
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Salario base -Prestaciones -Horario fijo -Estabilidad laboral -Desarrollo dentro de la empresa
--------------	---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Intendencia</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Intendencia.

4.2.3 Departamento de adquisiciones y abastecimientos

Cuadro 12. Descripción y perfil de puesto jefe de adquisiciones y abastecimientos.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Graduación en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Jefe adquisiciones y abastecimientos</u>
Código del puesto:	JA042
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Gerencia General
Reporta a: (puesto)	-Gerente General
Puestos que le reportan directamente:	-Encargado de mezcla, empaque y control de calidad. -Encargado de almacén e inventario.
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GG002[Gerente General GG002] DG001 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Publicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Academico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JF041 --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didactico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas y flexible	Entrada: 09:00 hrs Salida: 17:00 hrs

Días laborales: **L M M J V S D**

Días de descanso: **L M M J V S D**

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Coordinar la entrega oportuna y completa de información relativa al proceso de adquisiciones y abastecimiento manejando las inversiones para alcanzar las mejores negociaciones de precio dentro del marco de calidad establecido por la empresa.

Funciones del puesto:

1. Realizar el plan anual de trabajo de su área para el logro de objetivos.
2. Elaborar el esquema de orden y limpieza de la bodega contando con la participación de los compañeros del departamento.
3. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas de la empresa.
4. Realizar reportes de las evaluaciones de desempeño.
5. Preparar y presentar todos los informes que le sean solicitados por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
6. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
7. Asistir a las juntas directivas que le sean solicitadas por dirección y gerencia general.
8. Realizar y coordinar reuniones informativas con el personal a su cargo.
9. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.
10. Supervisar el buen funcionamiento del departamento y sus colaboradores.

Adquisiciones

11. Gestionar el proceso de adquisiciones de acuerdo a la normativa vigente.
12. Monitorear el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria que rige a las compras de la empresa.
13. Gestionar el proceso de adquisiciones desde que nace el requerimiento y monitorear los bienes o servicios hasta que son recibidos.

14. Mantener una relación cooperativa con el cliente interno y proveedores para dar respuesta oportuna a sus requerimientos.
15. Realizar el seguimiento del proceso de adquisiciones mediante diferentes herramientas de control.
16. Adquirir los materiales al precio más bajo posible sin descartar la calidad y el servicio requerido.
17. Adquirir los insumos necesarios para la empresa.

Cotizaciones

18. Contar con una cartera vigente de proveedores
19. Realizar búsquedas de cotizaciones de forma nacional e internacional. Al menos 3 cotizaciones antes de realizar la compra.
20. Analizar las cotizaciones y las ofertas recibidas de cada proveedor, otorgando las respuestas a cada uno de los proveedores.
21. Actualizar la base de datos de los precios del mercado, de las cotizaciones realizadas.

Reportes de compras

22. Analizar y aprobar las órdenes de compras de los insumos.
23. Elaborar los reportes de compras con su debida documentación de respaldo.
24. Digitar al sistema de inventarios cada nuevo ingreso de materia prima y producto a bodega.
25. Revisar y supervisar los reportes semanales y/o mensuales de los ingresos y salidas de producto.
26. Revisar los reportes de controles de inventario, entradas y salidas de producto.
27. Capturar la información de las devoluciones y cancelaciones del departamento de almacén e inventarios.
28. Emitir lo reportes semanales y mensuales de los movimientos de producto al igual que supervisar la cuenta física de inventario mensual.

Almacén e inventario

29. Controlar y supervisar el ingreso real de las compras y dar seguimiento a los egresos de materia prima y productos en conjunto con almacén e inventario.
30. Mantener la continuidad del abastecimiento en conjunto con almacén e inventario.
31. Tener los materiales disponibles en el momento que se requiera.

- 32. Analizar los faltantes y sobrantes mensuales de productos.
- 33. Coordinar con almacén los pedidos diarios.
- 34. Supervisar que se realice la rotación de producto y mantener el inventario vigente.

Finanzas

- 35. Manejar y preparar el presupuesto anual del departamento.
- 36. Determinar la factibilidad de compra, cuando de seba comprar materia prima o productos, de acuerdo con el presupuesto establecido por la empresa.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Gerente General	-Entregar los reportes de las actividades desarrolladas. -Elaborar planes de trabajo.
Finanzas	Determinar presupuestos y factibilidad de compra.
Personal a su cargo	Supervisar que se lleven a cabo las funciones establecidas de cada puesto.
Relaciones externas	
Con	Para
Proveedores	Solicitar y dar respuesta oportuna a los requerimientos.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Creatividad	X	
Destreza	X	
Iniciativa	X	

Dinamismo	X	
Empoderamiento	X	
Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Capacidad de negociación	X	
Visión de negocio	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Desarrollo de su equipo	X	
Liderazgo	X	
Orientación a resultados	X	
Pensamiento analítico	X	
Manejo de relaciones de negocio	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad.	X	
Motivación	X	
Planeación	X	
Organización	X	
Responsabilidad	X	
Metódico	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Excel	X	
Procesos administrativos	X	
Planificación de adquisiciones	X	
Elaboración de presupuestos	X	
Gestión de logística y almacén de materiales	X	

Evaluación de proveedores	X	
Conocimientos contables (interpretación de estados financieros), fiscales y legales básicos.		X
Conocimientos de contratos mercantiles	X	
Conocimiento del sector de inversión de impacto	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Razonamiento matemático	X	

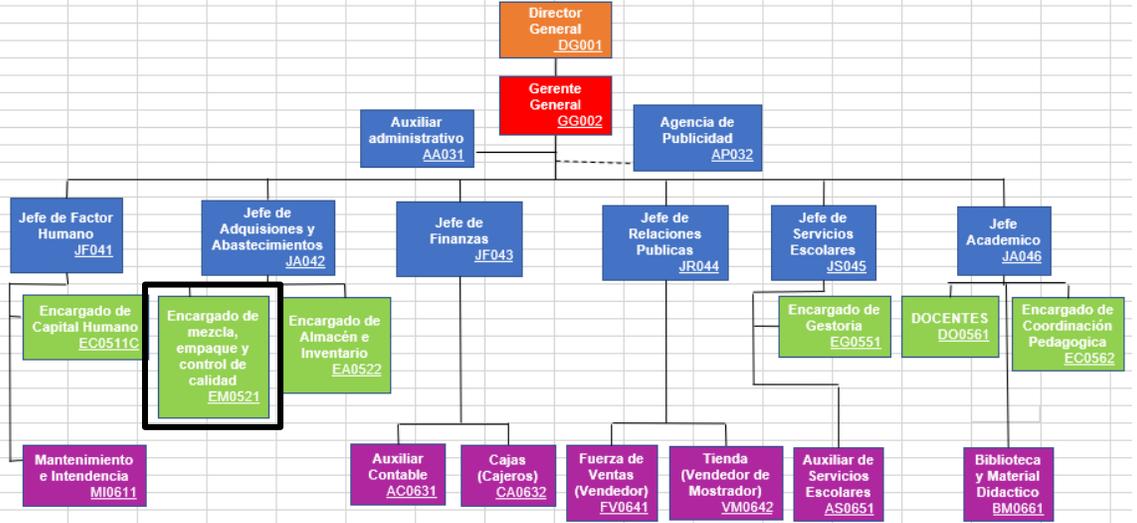
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida:	De 28 a 40 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura		
Carrera genérica:	-Administración. -Negocios internacionales. -Comercio. -Logística. -Carrera afín.		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Manejo de contactos internos y externos -Leyes empresariales y mercantiles -Contratos mercantiles		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 3 años de experiencia en puestos similares.		
Idiomas adicionales: -Ingles	No	Si	%
Hablado		X	70%
Escrito		X	70%
Comprensión lectora		X	70%
Conocimientos especiales	-Manejo de sistemas computacionales.		

	<ul style="list-style-type: none"> -Logística. -Desarrollo de proveedores.
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Capacitaciones. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos.

Cuadro 13. Descripción y perfil de puestos encargado de control de calidad.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Guaymas y en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Encargado de control de calidad</u>
Código del puesto:	EM0521
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Adquisiciones y abastecimientos
Reporta a: (puesto)	Jefe de adquisiciones y abastecimientos
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GA002[Gerente General GG002] GA002 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] GA002 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GA002 --> JFH041[Jefe de Factor Humano JF041] GA002 --> JAA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GA002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GA002 --> JRP044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GA002 --> JSE045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GA002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JAA031 --> EC0511[Encargado de Capital Humano EC0511] JAA031 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JAA031 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JRP044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JRP044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JSE045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JSE045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas	Entrada: 10:00 hrs Salida: 18:00 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>
Días de descanso:	<u>L M M J V S D</u>

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Supervisar y dirigir eficazmente los procesos de calidad, implementando mejoras constantes de acuerdo a la normatividad.

Funciones del puesto:

Funciones de control de calidad:

Productos

1. Supervisar la calidad de los productos.
2. Revisar los productos finales para la aprobación.
3. Verificar que las actividades del área se realicen de acuerdo a lo establecido, con el objetivo de evaluar el cumplimiento y el rendimiento del personal de control de calidad.
4. Asignar la fecha de calidad y las condiciones de almacenamiento para cada materia prima y producto terminado, de acuerdo a los estudios de estabilidad efectuados al respecto.

Procesos y reportes

5. Llevar a cabo las implementaciones de calidad de los procesos.
6. Elaborar los reportes de desecho de productos con su previa explicación.
7. Supervisar el cumplimiento de las prácticas ambientales.
8. Elaborar los reportes de funciones e incidencias mensuales.
9. Supervisar la calidad de los diversos procesos de elaboración de productos.
10. Verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de los productos fabricados.
11. Verificar el nivel del funcionamiento de las áreas de producción, a fin de establecer las exigencias o requisitos de las normativas marcadas por la ley.
12. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes respecto de las actividades desarrolladas en ámbito de su competencia.
13. Asistir a las juntas departamentales que le sean solicitadas por su jefe inmediato.
14. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Capacitaciones

15. Implementar capacitaciones de controles de calidad.

- 16. Promover el sistema de calidad ayudando a contemplar aspectos que puedan contribuir a una mejora continua.
- 17. Recibir, filtrar y distribuir los procedimientos y mejoras del sistema de calidad.
- 18. Monitorear e informar sobre el desempeño de los procesos de calidad.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe de adquisiciones y abastecimientos	-Entregar los reportes de las actividades desarrolladas. -Elaborar planes de trabajo.
Mezcla y empaque	Supervisar que los procedimientos y normas de calidad se cumplan.
Relaciones externas	
Con	Para
Autoridades gubernamentales	Corroborar que se apliquen las normas de calidad gubernamentales.
Proveedores	Supervisar que la materia prima cumpla con las normas de calidad.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Dinamismo	X	
Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Productividad	X	
Planear, dirigir y gestionar cambios	X	

Iniciativa y creatividad	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Competitividad	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Toma de decisiones	X	
Orden y claridad	X	
Capacidad para aprender	X	
Motivación	X	
Capacidad negociadora	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Manejo de software Windows, Office, internet	X	
Técnicas de evaluación	X	
Técnicas de control de calidad	X	
Conocimientos de administración	X	
Higiene y seguridad industrial	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Concentración y seguimiento	X	

PERFIL DEL PUESTO

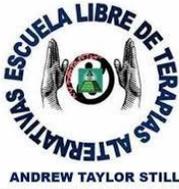
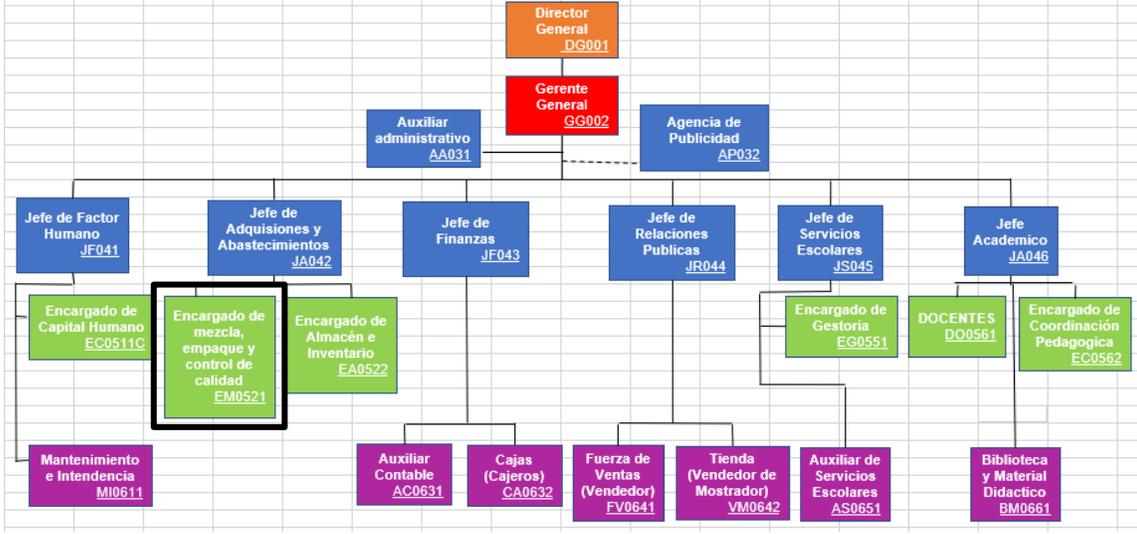
Sexo:	Indistinto
Edad requerida (rango):	De 26 a 40 años
Estado civil:	Indistinto

<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Técnica o carrera trunca.		
Carrera genérica:	-Control de calidad y análisis estadístico. -Ingeniería industrial. -Ingeniería química.		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Sistemas ISO -Sistemas de control de calidad		
Áreas y años de experiencia requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria De 2 a 3 años de experiencia en puestos de control de calidad.		
Idiomas adicionales al español: Ingles	No	Si	%
Hablado		X	40%
Escrito		X	40%
Comprensión lectora		X	40%
Conocimientos especiales:	-Sistemas de gestión de calidad ISO. -Herramientas de control de calidad. -Estudios de Normas de Seguridad Industrial.		
Remuneración	-Salario base -Prestaciones -Horario flexible -Estabilidad laboral -Desarrollo dentro de la empresa. -Capacitaciones		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Encargado de Control de Calidad</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Encargado de Control de Calidad.

Cuadro 14. Descripción y perfil de puesto encargado de mezcla y empaque.

 <p>ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Gobernación en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Encargado de mezcla y empaque</u>
Código del puesto:	EM0521
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Adquisiciones y abastecimientos
Reporta a: (puesto)	Jefe de adquisiciones y abastecimientos
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GA002[Gerente General GG002] GA002 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] GA002 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GA002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GA002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GA002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GA002 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GA002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GA002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] EC0511C --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas	Entrada: 08:00 hrs Salida: 16:00 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>
Días de descanso:	<u>L M M J V S D</u>

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Coordinar la producción organizando, integrando, dirigiendo y controlando el cumplimiento de los planes de mezcla y empaque, con un eficiente manejo de los recursos y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos.

Funciones del puesto:

1. Cumplir con los objetivos y políticas establecidas por gerencia general y de salud.
2. Solicitar el material necesario para el desarrollo de mezcla y empaque de productos.
3. Recibir los insumos solicitados.
4. Programar las actividades de acuerdo con el plan de producción, a fin de optimizar las entregas de producto terminado dentro de los plazos establecidos.
5. Optimizar el uso y aprovechamiento tanto de recursos humanos como materiales y financieros acorde a las políticas y normas de la empresa.
6. Transformar la materia prima y material de empaque en producto terminado.
7. Ejecutar planes de mejora y de procesos.
8. Ejecutar planes de seguridad industrial, controlando la higiene y la limpieza.
9. Mantener una comunicación directa con el jefe de adquisiciones y abastecimientos sobre el desarrollo de la producción, productos y cantidades empacadas para plantear mejoras en calidad, tiempos de producción y disminución de los costos.
10. Proponer la adquisición de maquinaria a fin de mejorar la productividad, según las necesidades que surjan en la empresa.
11. Asistir a las juntas departamentales que le sean solicitadas por su jefe inmediato.
12. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Reportes

13. Realizar reportes diarios de recepción y salida de insumos.
14. Elaborar reportes de producción.
15. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.

Almacén e inventario

16. Coordinar en conjunto con almacén e inventario el número de productos elaborados.
17. Supervisar en conjunto con almacén el inventario para mantener un stock de productos.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe de adquisiciones y abastecimientos	-Entregar reportes de las actividades desarrolladas. -Evaluación y mejoras de productos elaborados.
Almacén e inventario	-Coordinar y supervisar los productos empaquetados y mezclados.
Relaciones externas	
Con	Para
-N/A	-N/A

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Dinamismo	X	
Atención al detalle	X	
Solución de problemas básicos	X	
Productividad	X	
Capacidad para seguir instrucciones	X	
Trabajo en equipo	X	
Competitividad	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabledad	X	

Honestidad	X	
Orden y claridad	X	
Capacidad para aprender	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Distribución de productos		X
Técnicas de control de calidad		X
Técnicas de mezcla y empaque	X	
Higiene y seguridad laboral	X	
Concentración y seguimiento	X	
Lectura de señalética de seguridad	X	
Comprensión de manuales técnicos	X	
Unidades de peso y transformaciones	X	
Normas y procedimientos sanitarios	X	

PERFIL DEL PUESTO

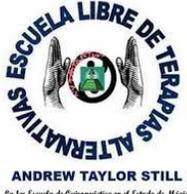
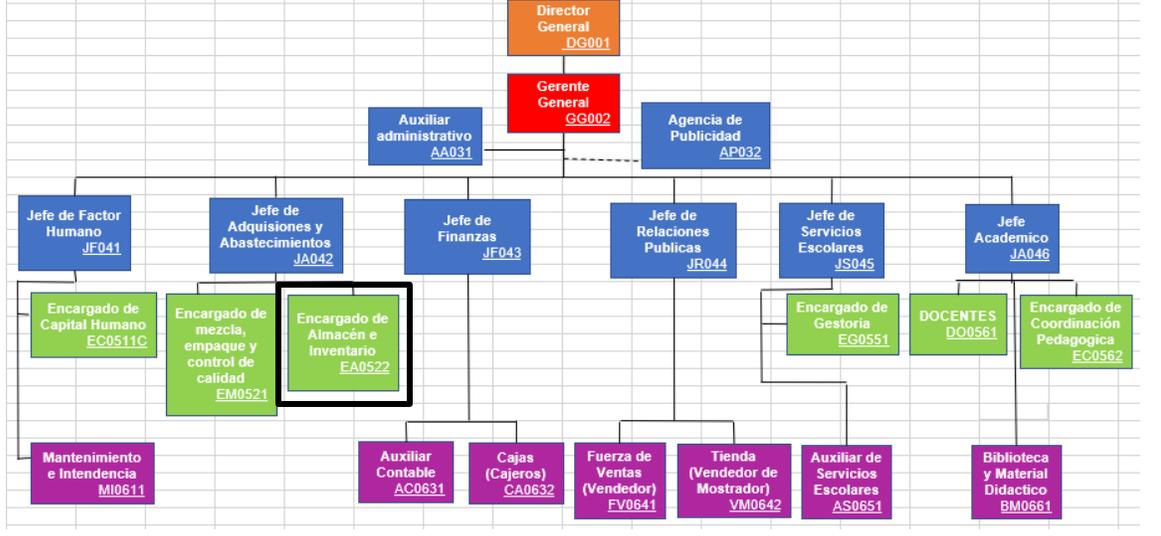
Sexo:	Indistinto
Edad requerida (rango):	De 25 a 35 años
Estado civil:	Indistinto
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>	
Nivel de estudios requeridos:	Técnico o pasante
Carrera genérica:	-Productividad industrial. -Industria.

Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-N/A		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 1 año en puestos similares.		
Idiomas adicionales al español: N/A	No	Si	%
Hablado	X		N/A
Escrito	X		N/A
Comprensión lectora	X		N/A
Conocimientos especiales:	-Sistemas de higiene y calidad		
Remuneración	-Salario base -Prestaciones -Horario flexible -Estabilidad laboral -Desarrollo dentro de la empresa. -Capacitaciones		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Encargado de Mezcla y Empaque</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Encargado de Mezcla y Empaque.

Cuadro 15. Descripción y perfil de puestos de almacén e inventario (almacenista)

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Naturopatía en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Encargado de almacén e inventario (almacenista)</u>
Código del puesto:	EA0522
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Adquisiciones y abastecimientos
Reporta a: (puesto)	Jefe de adquisiciones y abastecimientos
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GA002[Gerente General GG002] GA002 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] GA002 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GA002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GA002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GA002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GA002 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GA002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GA002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JA042 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JS045 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] EC0511C --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] EC0511C --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] EC0511C --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] EC0511C --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] EC0511C --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] EC0511C --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] EC0562 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas Entrada: 08:00 hrs Salida: 16:00 hrs	
Días laborales: <u>L M M J V S D</u>	
Días de descanso: <u>L M M J V S D</u>	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Mantener el abastecimiento de la materia prima, de la elaboración y empaque de productos, así como el control de entradas, salidas, stock de inventarios, llevando los controles y aplicando procedimientos establecidos.

Funciones del puesto:

1. Mantener el buen funcionamiento de la distribución, almacenaje y adquisición de materia prima en la empresa.
2. Programar, dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control de los productos en almacén.
3. Coordinar las entradas y salidas de materia prima en almacén
4. Asistir a las juntas departamentales que le sean solicitadas por su jefe inmediato.
5. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Revisión y conteo

6. Revisar, contra orden, el ingreso físico de la materia prima al almacén de la empresa.
7. Verificar que los insumos que se reciben en los almacenes cumplan con la cantidad, calidad y especificaciones establecidas en los contratos, notas de venta y/o facturas.
8. Corroborar que la materia prima y los productos tengan rotación.
9. Supervisar que no se quede material rezagado, para evitar pérdidas por caducidad.

Ubicación

10. Planificar la ubicación, distribución y diseño de los espacios, los equipamientos de las instalaciones, así como los recursos humanos para manipulación y almacenaje de los insumos.
11. Ubicar los insumos en las zonas establecidas, con el objetivo de acceder a ellos y que estén fácilmente localizables.

Reportes

12. Realizar reportes de ingreso de materia prima y productos con respecto a lo físico.
13. Realizar el cronograma de entrada de material y producto para inventario.
14. Elaborar los reportes semanales y/o mensuales de los ingresos y salidas de producto.

15. Mantener el registro y control de máximos y mínimos de existencia de los insumos y productos, solicitando a adquisiciones y abastecimientos las requisiciones de compra para la reposición del nivel mínimo de inventario en el almacén.

Inventario

16. Verificar que se mantenga el stock establecido.
17. Realizar los inventarios físicos de forma quincenal y/o mensual, según sean las necesidades.
18. Elaborar los reportes de controles de inventario, entradas y salidas de producto.
19. Recolectar las devoluciones o cambios de productos realizados por los clientes.
20. Recibir y supervisar los informes realizados por el vendedor de mostrador para tener un stock adecuado en la vitrina de la tienda.

Mezcla y empaque

21. Coordinar en conjunto con mezcla y empaque el número de productos elaborados.
22. Supervisar en conjunto con mezcla y empaque el inventario para mantener un stock de productos.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe de adquisiciones y abastecimientos	-Entregar reportes de las actividades desarrolladas.
Mezcla y empaque	-Mantener el stock adecuado de los productos mezclados y empaquetados.
Relaciones externas	
Con	Para
- Proveedores	-Apoyar al jefe de adquisiciones y abastecimientos en la recepción y entrega de material.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Dinamismo	X	
Atención al detalle	X	
Solución de problemas	X	
Productividad	X	
Iniciativa y creatividad	X	
Trabajo en equipo	X	
Competitividad	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Toma de decisiones	X	
Orden y claridad	X	
Capacidad para aprender	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Conocer métodos y técnicas de almacén	X	
Control de stocks	X	
Optimización de recursos	X	
Técnicas de control de calidad	X	
Higiene y seguridad industrial	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Concentración y seguimiento	X	

Lectura de señalética de seguridad	X	
Comprensión de manuales técnicos	X	
Unidades de peso y transformaciones	X	
Normas y procedimientos sanitarios	X	

<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 23 a 40 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Media superior o equivalente		
Carrera genérica:	-N/A		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Logística. -Planeación de inventarios. -Manejo Office.		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 1 año de experiencia en el manejo y control de almacén e inventarios.		
Idiomas adicionales al español: N/A	No	Si	%
Hablado	X		N/A
Escrito	X		N/A
Comprensión lectora	X		N/A
Conocimientos especiales:	-Codificar los productos e ingresarlos al almacén. -Registro de archivos. -Elaborar entradas y salidas de materia prima. -Realización y conciliación de inventarios. -Métodos de conservación y almacenaje de materiales.		

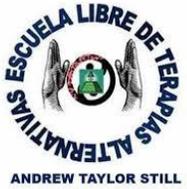
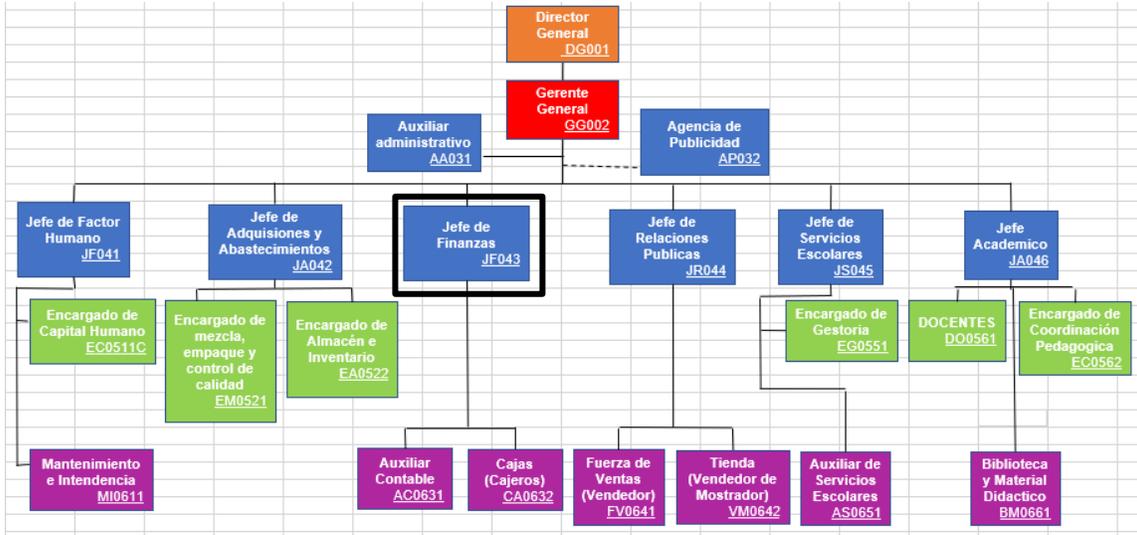
	-Cálculos numéricos.
Remuneración	-Salario base -Prestaciones -Horario flexible -Estabilidad laboral -Desarrollo dentro de la empresa. -Capacitaciones

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u>	Puesto: <u>Gerencia General</u>	Puesto: <u>Director General</u>	Puesto: <u>Encargado de Almacén e Inventario (almacenista)</u>
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Encargado de Almacén e Inventario (almacenista).

4.2.4 Departamento de finanzas

Cuadro 16. Descripción y perfil de puesto jefe de finanzas.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Estomatología en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Jefe de Finanzas</u>
Código del puesto:	JF043
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Gerente General
Reporta a: (puesto)	Gerente General
Puestos que le reportan directamente:	-Auxiliar contable -Cajero
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GG002[Gerente General GG002] GG002 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] GG002 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JF043 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JF043 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JF043 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 9 horas	Entrada: 08:00 hrs Salida: 17:00 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>

Días de descanso: L M M J V S D

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar y evaluar los presupuestos designados a cada área de la empresa, así como los registros contables en base a la normatividad y procedimientos aplicables, supervisando y tomando en cuenta las necesidades de cada departamento, para la toma de decisiones, con el objeto de obtener información financiera veraz y oportuna.

Funciones del puesto:

1. Realizar el plan anual de trabajo de su área para el logro de objetivos.
2. Llevar a cabo la gestión financiera de los proyectos vigentes en cada departamento.
3. Crear planes financieros y programas de inversión en donde se optimicen los recursos de la empresa.
4. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas.
5. Evaluar al personal a su cargo
6. Realizar reportes de las evaluaciones de desempeño
7. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
8. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscritos al ámbito de su responsabilidad.
9. Asistir a juntas directivas que le sean solicitadas por dirección y gerencia general.
10. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Presupuesto

11. Vigilar y controlar el presupuesto, a través de los registros contables de la información recibida de las diferentes áreas de la empresa, con el objeto de cumplir con la normatividad vigente.
12. Elaborar y controlar el presupuesto anual de la empresa.
13. Elaborar, ejecutar y coordinar el presupuesto con el resto de las áreas de la empresa.
14. Validar los presupuestos en conjunto con gerencia general.

15. Analizar los usos alternativos que se darán a los recursos financieros disponibles de la empresa.
16. Realizar y proponer los presupuestos anuales de la compañía, basados en los resultados anteriores.

Contabilidad

17. Realizar la revisión mensual de la información contable.
18. Realizar análisis de registros contables.
19. Elaborar los análisis de informes contables y financieros sugiriendo medidas tendientes a optimizar resultados.
20. Elaborar y proponer políticas, normas y procedimientos de administración y control para el registro de la información contable.
21. Preparar los estados financieros y entregar soporte a todas las áreas de la empresa supervisando y manteniendo la normativa contable de la empresa.
22. Preparar y analizar los estados financieros de la empresa, de acuerdo con los principios de contabilidad definidos y a la normativa vigente.
23. Firmar los estados financieros mensuales, previamente revisados y corregidos.
24. Realizar la contabilidad de la empresa en tiempo y forma.
25. Supervisar que la información contable sea veraz, y que esté debidamente respaldada.
26. Emitir los reportes tributarios y realizar las presentaciones de dichos pagos.
27. Revisar y validar toda la información para el fisco y las entidades gubernamentales.
28. Coordinar reuniones con entidades gubernamentales o bancarias en caso de ser necesario.
29. Analizar y resolver materias tributarias y contables que afecten a la operación de la empresa.
30. Proporcionar información contable y presupuestal oportuna a la dirección y gerencia general de la empresa.
31. Realizar todas las actividades relacionadas con el cierre del ejercicio del año.

Recursos humanos

32. Aplicar las políticas generales de Recursos Humanos de la empresa.

33. Coordinar con el departamento de Recursos Humanos el material requerido por intendencia y mantenimiento.
34. Liberar los pagos de nómina con apoyo del área de Recursos Humanos.
35. Supervisar el proceso de elaboración de la nómina de sueldos a través de la información generada por los diferentes departamentos, con la finalidad de garantizar su correcta aplicación.
36. Revisar, supervisar y liberar oportunamente al departamento de recursos humanos el pago de compensaciones, contratos, liquidación de personal, incapacidades y otros.

Adquisiciones y abastecimientos

37. Coordinar con el departamento de adquisiciones y abastecimientos los pedidos que realizan a sus proveedores.

Pagos de clientes

38. Llevar el control y la relación de pagos de colegiaturas de los alumnos en tiempo y forma.
39. Emitir reportes de adeudos de colegiaturas al jefe académico.
40. Revisar y ejecutar los reportes de biblioteca de adeudo de libros de los alumnos.

Ventas y caja

41. Mantener un balance de ingresos de la venta de productos.
42. Realizar retiros de efectivo constantes del área de cajas, como medida de seguridad de la empresa.
43. Llevar el control del flujo de caja y efectivo de la empresa.

Activos de la empresa

44. Realizar las revaloraciones de los activos, cuando la empresa así lo requiera.
45. Revisar los costos y avalúos de los activos de la empresa y controlar las depreciaciones de los activos.

Gestoría

46. Gestionar el pago a los proveedores en conjunto con el área de gestoría, mediante la recopilación de la documentación necesaria, a fin de darle continuidad y que se realice en tiempo y forma.

47. Gestionar el pago de trámites gubernamentales, administrativos y escolares en conjunto con el área de gestoría, a fin de darle continuidad y que se realice en tiempo y forma.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefes de departamentos	Evaluar y aprobar o rechazar los presupuestos destinados a cada departamento.
Gerente General	Entregar reportes de las actividades desarrolladas.
Auxiliar administrativo	Entregar reportes de las actividades desarrolladas en ausencia de Gerente General.
Jefe de Recursos Humanos	Liberar pagos de nómina.
Jefe de adquisiciones y abastecimientos	Coordinar pedidos de los proveedores.
Cajero	Control del flujo de efectivo de caja.
Gestoría	Supervisar, controlar y efectuar el pago a proveedores y clientes externos.
Relaciones externas	
Con	Para
Clientes internos	Control de adeudos.
Clientes externos	Pagos gubernamentales o de contratos.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Visión y pensamiento táctico	X	
Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Capacidad de negociación	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Liderazgo	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Iniciativa	X	
Empoderamiento	X	
Visión de negocio	X	
Orientación a resultados	X	
Manejo de relaciones de negocio	X	
Confiabilidad	X	
Motivación	X	
Planeación	X	
Organización	X	
Responsabilidad	X	
Metódico	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Excel	X	

Elaboración de modelos financieros	X	
Conocimientos contables (interpretación de estados financieros), fiscales y legales básicos.	X	
Conocimientos de administración de empresas	X	
Procesos administrativos	X	
Planificación de adquisiciones	X	
Elaboración de presupuestos	X	
Conocimiento del sector de inversión de impacto	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis	X	
Razonamiento matemático	X	
Evaluación de proveedores	X	
Conocimiento de contratos mercantiles	X	

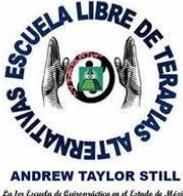
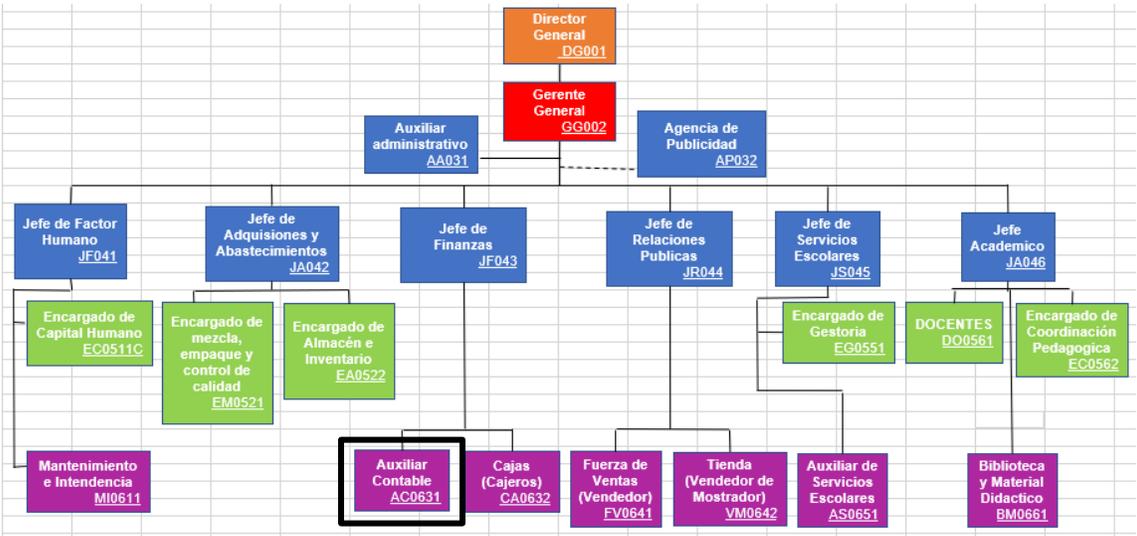
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 28 a 35 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura o Maestría		
Carrera genérica:	Contabilidad		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Economía -Finanzas -Administración		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 2 años de experiencia mínima en puesto similar.		
Idiomas adicionales: -ingles	No	Si	%
Hablado		X	50%

Escrito		X	50%
Comprensión lectora		X	50%
Conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> -COI -NOI -Ley de impuesto sobre la renta -Ley de impuesto al valor agregado -Código fiscal de la federación y su reglamento. -Ley Federal del Trabajo. -Manejar Office -Conocimientos generales sobre leyes tributarias y fiscales. -Conocimiento sobre ley contrataciones y adquisiciones. -Conocimiento sobre el código de comercio. -Conocimiento sobre ley del sistema de administración de pensiones. -Conocimiento sobre la ley federal del trabajo. 		
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Capacitaciones. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa. 		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Jefe de Finanzas</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Jefe de Finanzas.

Cuadro 17. Descripción y perfil de puesto auxiliar contable.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Terapias Alternativas en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Auxiliar contable</u>
Código del puesto:	AC0631
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Finanzas
Reporta a: (puesto)	Jefe de finanzas
Puestos que le reportan directamente:	N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GG002[Gerente General GG002] DG001 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] EC0511C --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] EC0562 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas	Entrada: 09:00_hrs Salida: 17:00_hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>
Días de descanso:	<u>L M M J V S D</u>

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar la parte mecánica de la contabilidad, para el desarrollo de los estados financieros de la empresa, clasificando y registrando documentos a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la empresa.

Funciones del puesto:

1. Dar apoyo al jefe de finanzas.
2. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
3. Asistir a las juntas departamentales que le sean solicitadas por su jefe directo.
4. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Contabilidad

5. Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos.
6. Revisar y solicitar la documentación de respaldo necesaria para la contabilidad, a los diversos departamentos de la empresa.
7. Revisar y comparar órdenes de compra, facturas de proveedores, requisiciones, reembolsos y otros documentos contables.
8. Verificar cantidad o montos, fechas, nombre del proveedor, firmas y numeraciones en los documentos contables.
9. Elaborar y verificar relaciones de gastos e ingresos.
10. Realizar la digitalización de las facturas al sistema contable dentro de los asientos correspondientes.
11. Revisar la digitalización de las facturas a los asientos contables, para verificar la correcta implementación de la información, antes de imprimir los reportes.
12. Realizar las conciliaciones de las cuentas bancarias de la empresa, de manera que todos los ingresos y egresos estén documentados dentro de la contabilidad.
13. Imprimir los estados financieros al finalizar el mes, para que el jefe de finanzas dé el visto bueno y pasar la información al gerente general de la empresa.
14. Archivar documentos contables para uso y control interno.

Reportes

15. Tener los reportes contables en tiempo y forma para la revisión en finanzas.
16. Elaborar los reportes tributarios de acuerdo con los estados financieros emitidos por el jefe de finanzas, al finalizar el año fiscal.
17. Totalizar las cuentas de ingresos y egresos y emitir reportes de los resultados.
18. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
19. Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera.

Almacén e inventario

20. Participar en la toma de inventario para llevar un control de activos o bienes de la empresa.
21. Registrar en el documento de inventario físico, las cantidades o bienes inventariados.
22. Supervisar que los inventarios se lleven a cabo de la manera correcta, para que la información sea veraz.

Cajas

23. Dar soporte al área de cajas en caso de ser necesario.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Encargados de almacén e inventarios	Supervisar y participar en la toma de inventario.
Cajas	Apoyo general
Jefes de departamentos	Coordinar la entrega de documentación y solución de dudas contables en caso de ser necesario.

Relaciones externas	
Con	Para
N/A	N/A

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto

Competencias funcionales	Indispensable	No es indispensable
Realizar cálculos aritméticos	X	
Atender detalles en forma ordenada	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Planeación	X	
Organización	X	
Dinamismo	X	
Productividad	X	
Confiabilidad	X	
Capacidad para aprender	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Conocer métodos y técnicas de almacén	X	
Control de stocks	X	

Optimización de recursos	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Concentración y seguimiento	X	
Excel	X	
Interpretación de modelos financieros y contables	X	
Conocimientos de administración de empresas	X	
Contabilidad básica	X	

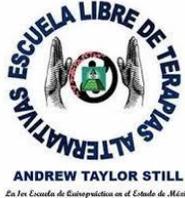
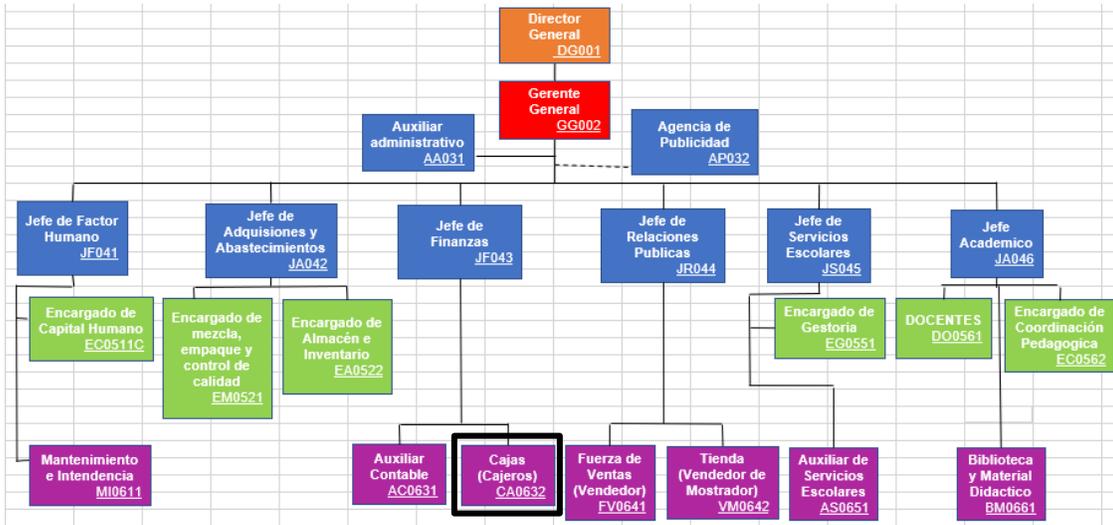
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 22 a 30 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Carrera técnica o pasante		
Carrera genérica:	Contabilidad		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	COI NOI Windows y Microsoft Office		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 1 año de experiencia mínima en puesto contable.		
Idiomas adicionales al español: Ingles	No	Si	%
Hablado		X	30%
Escrito		X	30%
Comprensión lectora		X	30%
Conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de archivos. -Elaboración de facturas. -Control de cuentas por cobrar y por pagar. 		

	-Toma de inventario.
Remuneración	-Salario base. -Prestaciones. -Horario fijo. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u>	Puesto: <u>Gerencia General</u>	Puesto: <u>Director General</u>	Puesto: <u>Auxiliar Contable</u>
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Encargado de Auxiliar Contable.

Cuadro 18. Descripción y perfil de puesto de cajeros.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En la Escuela de Enfermería en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Cajas - cajero (a)</u>
Código del puesto:	CA0632
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Finanzas
Reporta a: (puesto)	Jefe de Finanzas
Puestos que le reportan directamente:	Ninguno
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GG002[Gerente General GG002] DG001 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JF041 --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JF043 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas	Entrada: 08:00 hrs Salida: 16:00 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>
Días de descanso:	<u>L M M J V S D</u>

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Garantizar las operaciones de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.

Funciones del puesto:

1. Revisar y contar el fondo de caja antes de iniciar labores.
2. Garantizar las operaciones de la unidad de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor.
3. Atender a los clientes que lleguen al área de cajas.
4. Desarrollar y promover un ambiente servicial para todos los clientes.
5. Participar en las reuniones de trabajo, capacitaciones o eventos que se realicen y que sea requerida su asistencia.
6. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
7. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
8. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas, de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Desarrollo

9. Recaudar ingresos económicos de servicios y/o productos de la institución.
10. Realizar las labores de cobro de cada una de las compras y pagos.
11. Realizar y entregar a los clientes los comprobantes de pago.
12. Revisar y elaborar los fajos de billetes y monedas, producto de los movimientos que se generan a diario.
13. Recibir y entregar cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor a los clientes y al jefe de finanzas cuando le sea solicitado.
14. Llevar control de cheques que se deben pagar y recibos los de pagos.

15. Registrar constantemente la relación de ingresos y egresos de caja.

Devoluciones y cancelaciones

16. Supervisar que las políticas de devoluciones y cambios se cumplan cabalmente.

17. Cancelar los pagos que correspondan a través de caja.

18. Tener ordenadas las notas y facturas canceladas

19. Digitalizar las devoluciones o cambios de productos realizados por los clientes.

Cierre

20. Elaborar reporte de ventas diario.

21. Suministrar a su superior los recaudos diarios del movimiento de caja.

22. Elaborar los reportes de ventas que se pagan con tarjetas de créditos o cheques y cuadrar la información.

23. Revisar e imprimir los reportes de cierre de cajas al finalizar el día de labores.

24. Realizar el cierre de caja, conciliando los egresos contra los ingresos, dejando el fondo de caja completo para el día siguiente.

25. Archivar documentación requerida en el transcurso del día (depósitos, cheques, transferencias, entre otras).

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Finanzas	Entregar reportes de las actividades desarrolladas y cortes de caja.
Auxiliar contable	Apoyar en actividades referentes a caja.
Relaciones externas	
Con	Para
Clientes externos	Hacer el cobro efectivo de sus productos y/o servicio.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Concentración	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Dinamismo	X	
Asertividad	X	
Confiabilidad	X	
Orden y claridad	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	
Cálculos aritméticos	X	
Arqueos de movimientos de caja	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Excel		X
Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis		X
Razonamiento matemático	X	
Concentración y seguimiento	X	
Conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez	X	
Técnicas para el manejo de máquina registradora	X	
Programas de computación aplicables en caja	X	

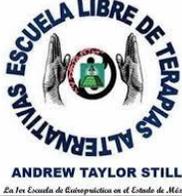
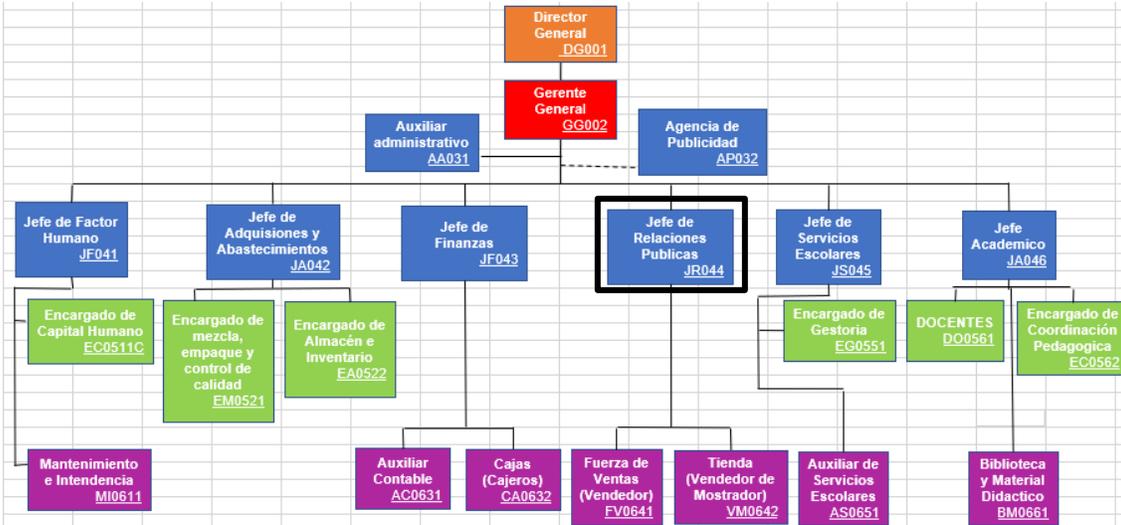
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 20 a 35 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Media superior o equivalente		
Carrera genérica:	-N/A		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-N/A		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 6 meses de experiencia en labores de manejo de caja y conteo de dinero.		
Idiomas adicionales al español: N/A	No	Si	%
Hablado	X		N/A
Escrito	X		N/A
Comprensión lectora	X		N/A
Conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> -Cálculos numéricos. -Destreza para contar y cambiar dinero. -Preparación de informes de balances de caja. -Manejo de cajas registradoras. -Habilidad para detectar billetes falsos -Habilidad para realizar cálculos matemáticos. 		
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Salario base -Prestaciones -Horario fijo -Estabilidad laboral 		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Cajero</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Cajero.

4.2.5 Departamento de relaciones públicas

Cuadro 19. Descripción y perfil de puesto jefe de relaciones publicas

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Subespecialidad en el Estado de México</i></p>	<h1><u>Descripción y perfil de puesto</u></h1>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Jefe de Relaciones Publicas</u>
Código del puesto:	JR044
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Gerencia General
Reporta a: (puesto)	Gerente General
Puestos que le reportan directamente:	-Fuerza de ventas (vendedor) -Vendedor de mostrador
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GG002[Gerente General GG002] DG001 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Publicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Academico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoria EG0551] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] EC0511C --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] EA0522 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] EA0522 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 9 horas	Entrada: 08:00 hrs Salida: 17:00 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>

Días de descanso: L M M J V S <u>D</u>
<u>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO</u>
Mejorar y mantener la buena imagen de la empresa, estrechando las relaciones ante sus diferentes públicos, así como realizar la planeación de medios de las campañas publicitarias, para posicionar a la institución como la mejor escuela de terapias alternativas en la zona, generando un clima de confianza.
<u>Funciones del puesto:</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el plan anual de trabajo de su área para el logro de objetivos. 2. Desarrollar programas de comunicación con sus diferentes públicos. 3. Generar programas de cultura organizacional a fin de crear y reforzar valores, costumbres, reglamentos, clima laboral, lealtad y confianza. 4. Crear programas de identidad corporativa (historia, misión, visión, valores). 5. Elaborar el plan de medios. 6. Realizar el plan de ventas. 7. Planificar y llevar a cabo los diferentes eventos sociales de la empresa. 8. Realizar campañas publicitarias. 9. Dirigir y supervisar la estrategia de redes sociales de la empresa. 10. Supervisar el mantenimiento de la página de internet o intranet de la empresa. 11. Organizar actos académicos, tanto públicos como privados en donde se realce la imagen de la empresa. 12. Coordinar y participar en la organización de jornadas, exposiciones, foros, congresos, conferencias, eventos deportivos, culturales, entre otros. 13. Representar a la empresa en actos y/o eventos públicos y privados. 14. Realizar estudios de mercado. 15. Realizar los estudios de impacto de la empresa dentro del mercado e industria, y dentro de los colaboradores. 16. Proyectar la rentabilidad de la marca, de acuerdo con los estudios realizados. 17. Realizar campañas internas y externas para fortalecer la imagen de la empresa 18. Realizar reportes de las evaluaciones de desempeño del personal a su cargo

19. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
20. Elaborar los reportes informativos de las actividades realizadas durante el mes.
21. Elaborar los reportes de resultados mensuales de venta y labores realizadas.
22. Elaborar los reportes mensuales de quejas atendidas y quejas resueltas.
23. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas de la empresa.
24. Evaluar al personal a su cargo.
25. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscritos al ámbito de su responsabilidad.
26. Asistir a juntas directivas que le sean solicitadas por la dirección y gerencia general.
27. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Vendedores

28. Asignar vendedores a los territorios de venta
29. Realizar supervisiones a los vendedores en los territorios de venta.
30. Hacer una evaluación de la fuerza de ventas
31. Realizar la prospección de clientes
32. Controlar y aprobar las comisiones de la fuerza de ventas.
33. Coordinar el cumplimiento de objetivos con la fuerza de ventas

Clientes

34. Atender, supervisar y/o realizar visitas guiadas a las clientes.
35. Establecer convenios con instituciones educativas de nivel medio superior y empresas de la zona, para promocionar los productos y servicios de la empresa.
36. Realizar diligencias ante instituciones públicas y privadas en cuanto a donaciones, intercambio, alojamiento, transporte, pasajes y otros.
37. Promover el uso de las redes sociales y demás herramientas tecnológicas que permiten el acercamiento de los clientes hacia la empresa.
38. Organizar reuniones con diversos clientes.

39. Realizar y liderar las negociaciones con los clientes claves para impulsar el posicionamiento y venta de los productos de la marca.

40. Atender y resolver cada una de las quejas expuestas por cada cliente.

Recursos humanos

41. Establecer necesidades de fuerza de venta con recursos humanos.

42. Hacer un diagnóstico de necesidades de capacitación en conjunto con recursos humanos, para su personal en general

43. Capacitar a su fuerza de ventas, en coordinación con el departamento de recursos humanos.

44. Participar en las reuniones de clima organizacional en conjunto con el departamento de Recursos Humanos.

Gerencia General

45. Realizar los estudios de imagen de la compañía, documentando los resultados, y elaborando las conclusiones para presentar a la gerencia general.

46. Asistir a Gerencia General y Dirección General en la redacción de discursos, entrevistas y demás maneras de contacto público.

Finanzas

47. Administrar el presupuesto de relaciones públicas otorgado por finanzas.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Gerencia General	Realizar estudios de imagen de la empresa y asistir al departamento en eventos de Relaciones Publicas
Vendedores	Supervisar las actividades desarrolladas por el departamento de ventas.
Recursos Humanos	Hacer diagnostico de necesidades y capacitar al nuevo personal.
Finanzas	Administrar presupuestos.

Relaciones externas	
Con	Para
Clientes	Realizar convenios y actividades de difusión.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Visión y pensamiento táctico	X	
Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Capacidad de negociación	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Liderazgo	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Iniciativa	X	
Empoderamiento	X	
Visión de negocio	X	
Orientación a resultados	X	
Manejo de relaciones de negocio	X	
Confiabilidad	X	
Motivación	X	
Planeación	X	
Organización	X	
Responsabilidad	X	
Metódico	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Manejo de equipos e instrumentos audiovisuales	X	
Manejo de equipos de computación	X	
Adiestramiento en protocolo y etiqueta	X	
Conocimientos de administración de empresas	X	
Procesos administrativos	X	
Organización de eventos	X	
Elaboración de presupuestos	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis	X	
Razonamiento matemático	X	
Evaluación de proveedores	X	
Conocimiento de contratos mercantiles	X	

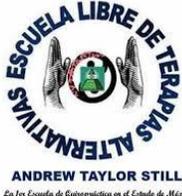
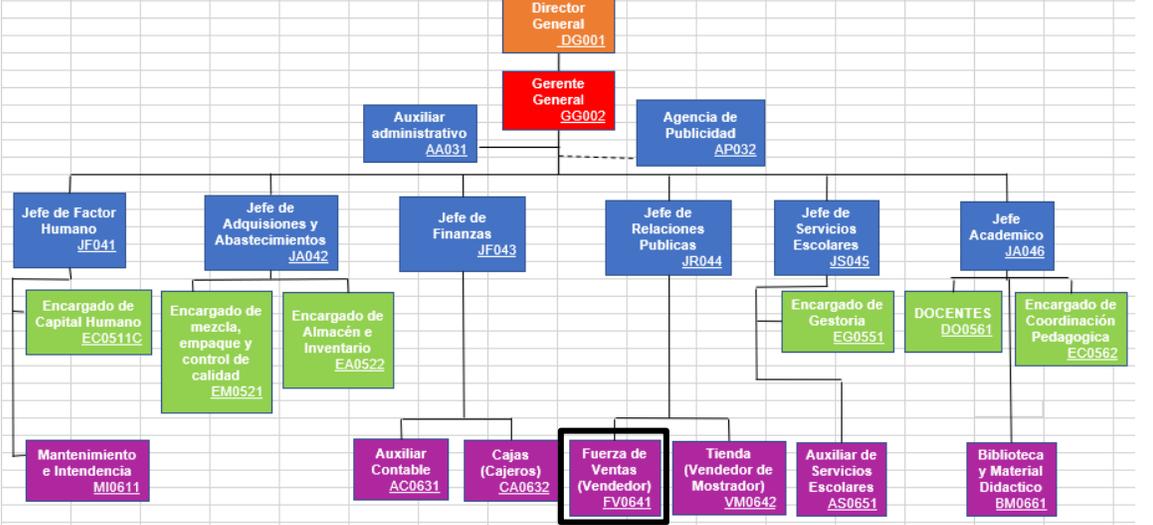
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
Sexo:	Indistinto
Edad requerida (rango):	De 28 a 35 años
Estado civil:	Indistinto
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>	
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura o Maestría
Carrera genérica:	-Relaciones Publicas -Comunicación social -Comunicación y periodismo
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Economía -Administración -Estadística

Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 2 años de experiencia mínima en el área de relaciones públicas.		
Idiomas adicionales: -ingles	No	Si	%
Hablado		X	50%
Escrito		X	50%
Comprensión lectora		X	50%
Conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> -Negociación -Oratoria -Protocolo -Etiqueta -Programación neurolingüística -Computación y sistemas operativos -Relaciones publicas 		
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> -Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Capacitaciones. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa. 		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Jefe de Relaciones Publicas</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Jefe de Relaciones Públicas.

Cuadro 20. Descripción y perfil de puesto vendedor.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <small>En las Escuelas de Graduación en el Estado de México</small></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Vendedor (fuerza de ventas)</u>
Código del puesto:	FV0641
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Relaciones publicas
Reporta a: (puesto)	Jefe de Relaciones Publicas
Puestos que le reportan directamente:	N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> GG002[Gerente General GG002] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JFH041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Publicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Academico JA046] JFH041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoria EG0551] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] EC0511C --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] EA0522 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] EA0522 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] EG0551 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] DO0561 --> BM0661[Biblioteca y Material Didactico BM0661] EC0562 --> BM0661 </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas Entrada: 09:00_hrs Salida: 17:00 hrs	
Días laborales: <u>L M M J V S D</u>	
Días de descanso: <u>L M M J V S D</u>	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Promover y transmitir a los clientes el valor de los productos y servicios que ofrece la empresa para generar el incremento de las ventas del servicio que se ofrece.

Funciones del puesto:

1. Elaborar el esquema de ventas, basándose en el plan anual del departamento de relaciones públicas.
2. Hacer una previsión de ventas.
3. Establecer los potenciales de ventas.
4. Aplicar la mezcla de los productos y servicios que ofrece la empresa, a sus diferentes clientes.
5. Llevar a cabo el proceso de ventas (prospección, acercamiento, presentaciones efectivas y servicio post venta) para el cierre de la venta.
6. Elaborar bitácora de actividades.
7. Administrar tiempos y sistemas informáticos.
8. Establecer objetivos de cuotas de ventas.
9. Respetar el código de ética de ventas.
10. Mantener buenas relaciones con los clientes.
11. Realizar negociaciones siguiendo los parámetros establecidos.
12. Organizar y coordinar la agenda de visitas.
13. Informar de las altas y bajas del cliente al área de relaciones públicas para aplicar estrategias correspondientes de acuerdo al caso.
14. Coordinar con relaciones públicas que los objetivos establecidos por la empresa se cumplan.
15. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
16. Asistir a las juntas que le sean solicitadas por el jefe del departamento.
17. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe de Relaciones Públicas	Recibir capacitación y entregar reportes de desempeño.
Relaciones externas	
Con	Para
Clientes y posibles clientes	Prospectar, Promocionar, vender y cerrar ventas.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Concentración	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Facilidad de palabra	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Dinamismo	X	
Asertividad	X	
Confiabilidad	X	
Orden y claridad	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	
Empatía	X	
Entusiasmo	X	
Paciencia	X	
Sinceridad	X	
Creatividad	X	

Buena memoria	X	
Perseverancia	X	
Puntualidad	X	
Saber escuchar	X	
Organización	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Conocimientos de la empresa	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Concentración y seguimiento	X	
Conocimientos de técnicas de ventas	X	
Conocimientos del mercado	X	
Conocer la competencia	X	

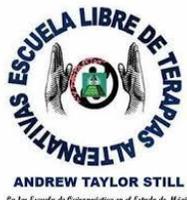
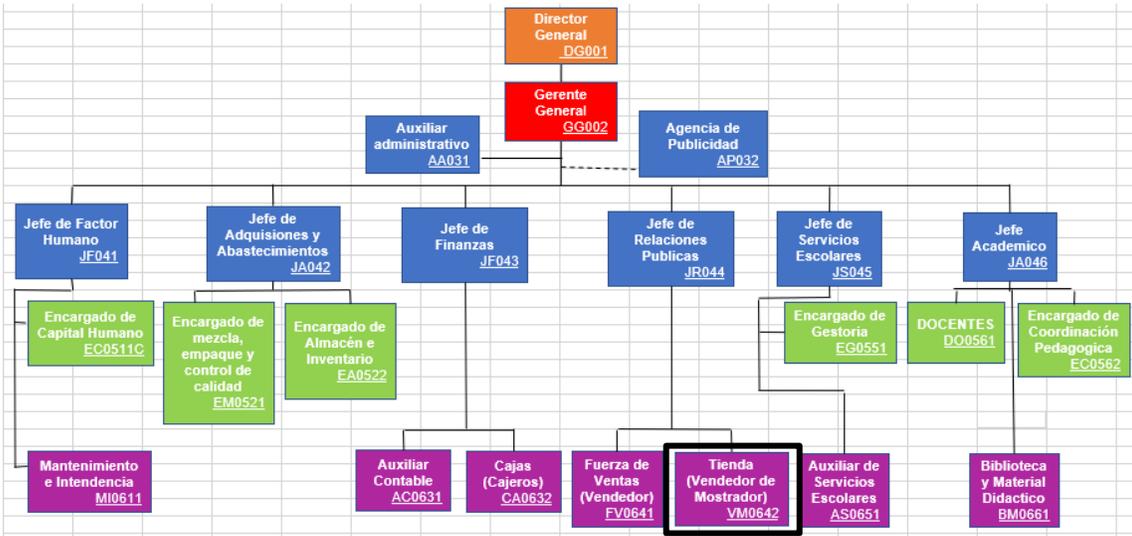
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
Sexo:	Indistinto
Edad requerida (rango):	De 21 a 45 años
Estado civil:	Indistinto
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>	
Nivel de estudios requeridos:	Preparatoria trunca o terminada, media superior o equivalente
Carrera genérica:	-N/A
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-N/A
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 1 año de experiencia en puestos relacionados en el área de ventas.

Idiomas adicionales al español: N/A	No	Si	%
Hablado	X		N/A
Escrito	X		N/A
Comprensión lectora	X		N/A
Conocimientos especiales:	-Técnicas de ventas. -Tonos de voz. -Facilidad de palabra.		
Remuneración	-Salario base -Prestaciones -Comisiones -Horario fijo -Estabilidad laboral		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Vendedor</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Vendedor.

Cuadro 21. Descripción y perfil de puesto vendedor de mostrador (tienda)

 <p>ESCUOLA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Geografía en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Vendedor de Mostrador (tienda)</u>
Código del puesto:	VM0642
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Relaciones publicas
Reporta a: (puesto)	Jefe de Relaciones Publicas
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GA002[Gerente General GG002] DG001 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GA002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GA002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GA002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GA002 --> JR044[Jefe de Relaciones Publicas JR044] GA002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GA002 --> JA046[Jefe Academico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JR044 --> EG0551[Encargado de Gestoria EG0551] JS045 --> EG0551 JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] EC0511C --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] EA0522 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] EA0522 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] EG0551 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] EG0551 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] EG0551 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] EC0562 --> BM0661[Biblioteca y Material Didactico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 9 horas	Entrada: 08:00 hrs Salida: 17:00 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>
Días de descanso:	<u>L M M J V S D</u>

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Dar demostraciones de uso, así como asesorar al cliente acerca de cuál producto satisface mejor sus necesidades.

Funciones del puesto:

1. Atender a clientes que llegan al mostrador de la tienda proporcionando los productos y la asesoría técnica que requieran.
2. Vender los productos de la empresa.
3. Alistar y empacar los pedidos solicitados por los clientes.
4. Ingresar al sistema de ventas los pedidos realizados.
5. Revisar que las notas entregadas a los clientes estén pagadas en el área de cajas.
6. Entregar los productos cuando el cliente tenga el recibo de pagado del área de cajas.
7. Actualizar y capacitarse acerca de los productos que ofrece la empresa.
8. Realizar inventarios semanales.
9. Surtir las estanterías del mostrador
10. Recibir las devoluciones y solicitudes de garantía de los clientes.
11. Informar al área de almacén e inventario cuando sea necesario el resurtido de los estantes y vitrinas del mostrador.
12. Gestionar la rotación de productos con fecha de caducidad.
13. Organizar y limpiar el mostrador.
14. Acomodar la publicidad necesaria que le sea proporcionada acerca de los productos en el mostrador, paredes, ventanas y/o puertas para el incremento de las ventas.
15. Procurar una buena exhibición de los productos en la zona del mostrador y de vitrinas.
16. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
17. Asistir a las juntas que le sean solicitadas por dirección y gerencia general.
18. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe de Relaciones Publicas	Capacita y supervisa las ventas realizadas.
Relaciones externas	
Con	Para
Clientes y público en general	Vender y mostrar los productos que ofrece la empresa.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Concentración	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Facilidad de palabra	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Dinamismo	X	
Asertividad	X	
Confiabilidad	X	
Orden y claridad	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	
Empatía	X	
Entusiasmo	X	
Paciencia	X	
Creatividad	X	
Buena memoria	X	
Saber escuchar	X	

Organización	X	
--------------	----------	--

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Conocimientos de la empresa	X	
Conocimientos de los productos ofrecidos	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Concentración y seguimiento	X	
Conocimientos de técnicas de ventas	X	

<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 25 a 30 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Preparatoria o Bachillerato		
Carrera genérica:	N/A		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	Conocimiento de computación.		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 2 años de experiencia como vendedor, excelente servicio al cliente.		
Idiomas adicionales al español: N/A	No	Si	%
Hablado	X		N/A
Escrito	X		N/A
Comprensión lectora	X		N/A
Conocimientos especiales:	-Facilidad de palabra.		

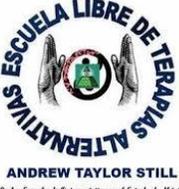
	-Excelente trato al cliente.
Remuneración	-Salario base más comisiones. -Prestaciones de Ley. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Vendedor de mostrador</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Vendedor de mostrador.

4.2.6 Departamento de servicios escolares

Cuadro 22. Descripción y perfil de puesto de jefe de servicios escolares.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Integración en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Jefe de Servicios Escolares</u>
Código del puesto:	JS045
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Gerencia General
Reporta a: (puesto)	Gerente General
Puestos que le reportan directamente:	-Gestoría -Auxiliar de control escolar
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
<pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GG002[Gerente General GG002] GG002 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] GG002 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] EC0511C --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] EA0522 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] EA0522 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] AS0651 --> BM0661[Biblioteca y Material Didactico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 9 horas	Entrada: 08:30 hrs Salida: 17:30 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>

Días de descanso: L M M J V S **D**

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Brindar y generar la información y documentación referente a la situación escolar de cada alumno y personal docente de la institución, así como la realización de trámites ante autoridades incorporantes con calidad, respetando la reglamentación vigente de la escuela y las autoridades, que coadyuven a la promoción y optimización del desempeño académico de profesores y alumnos.

Funciones del puesto:

1. Realizar un plan anual de trabajo de su área para el logro de objetivos.
2. Establecer y difundir las normas, políticas y procedimientos que se deberán observar en los tramites de documentación de los alumnos.
3. Llevar a cabo las actividades de administración escolar, con base a los lineamientos que establezca la dirección y gerencia general.
4. Coordinar la realización de investigaciones de nuevos métodos, técnicas y procedimientos relativos a servicios escolares.
5. Establecer y difundir las normas, políticas y procedimientos que se deberán observar en todo tramite escolar de la institución.
6. Ejecutar el control y seguimiento de los planes y programas de estudio en conjunto con el jefe de academia, aprobados por la dirección general.
7. Coordinar y apoyar las actividades administrativas en los cursos que se impartan a los alumnos y profesores.
8. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
9. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo.
10. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
11. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas de la empresa.

12. Evaluar al personal a su cargo.
13. Realizar reportes de las evaluaciones de desempeño.
14. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
15. Asistir a las juntas directivas que le sean solicitadas por dirección y gerencia general.
16. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Documentación de alumnos

17. Administrar las actividades relacionadas los servicios escolares conforme a las normas y lineamientos establecidos por las autoridades educativas.
18. Coordinar la operación de los procesos de inscripción, reinscripción, cambios y bajas de los alumnos.
19. Coordinar los procesos de regularización, acreditación y certificación de los alumnos conforme a las normas y lineamientos establecidos.
20. Controlar los tramites de revalidación y equivalencia de estudios de los alumnos
21. Expedir constancias de estudios.
22. Registrar el historial académico de los alumnos cuidando que se cumplan los requerimientos institucionales.
23. Verificar la oportuna y adecuada realización de los trámites que se realicen respecto a certificados, diplomas y constancias.
24. Coordinar y controlar los trámites de certificación.
25. Integrar y mantener actualizada la estadística escolar de los egresados.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Gerente General	Entregar reportes de las actividades desarrolladas.
Gestoría	Supervisar las actividades desarrolladas por gestoría.

Auxiliar de control escolar	Dar capacitación para el apoyo de actividades referentes al puesto.
Jefe académico	Ejecutar y controlar el seguimiento de los planes y programas de estudio aprobados por la dirección general.
Relaciones externas	
Con	Para
Clientes y alumnado	Dar atención personalizada con respecto a la documentación del alumnado.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Visión y pensamiento táctico	X	
Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	
Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Liderazgo	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Iniciativa	X	
Orientación a resultados	X	
Manejo de relaciones de negocio	X	
Confiabilidad	X	
Motivación	X	
Planeación	X	
Organización	X	
Responsabilidad	X	

Metódico	X	
----------	----------	--

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Manejo de equipos e instrumentos audiovisuales	X	
Manejo de equipos de computación	X	
Elaboración de presupuestos	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis	X	
Interpretación de leyes y reglamentos	X	
Normatividad	X	

PERFIL DEL PUESTO

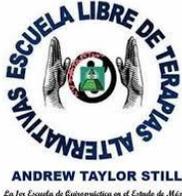
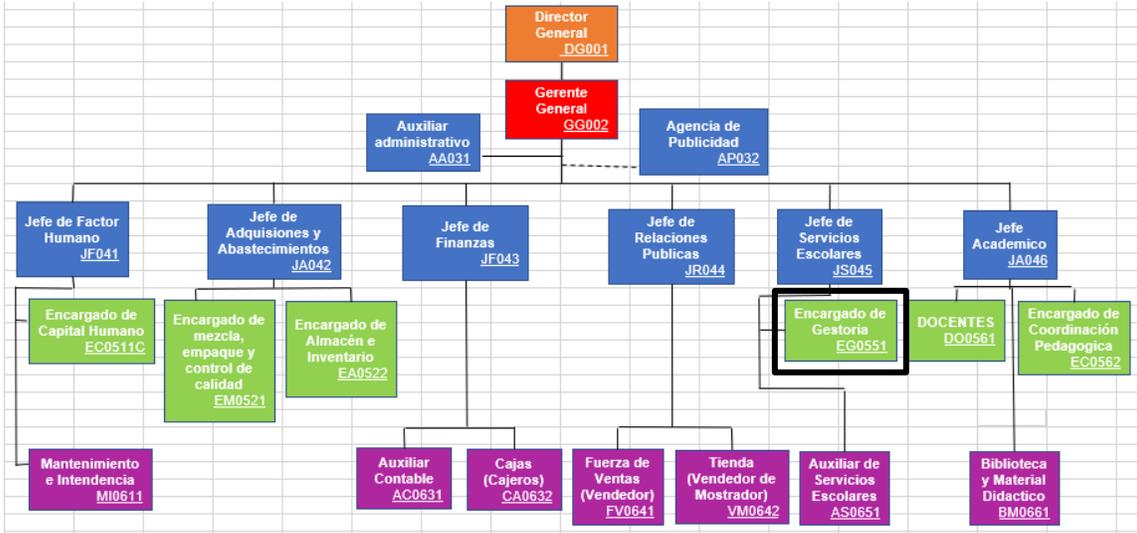
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 27 a 35 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura		
Carrera genérica:	-Administración de empresas. -Ingeniero industrial. -Carreras relacionadas con el área educativa.		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Manejo de PC (hojas de cálculo). -Manejo de estadística básica y bases de datos.		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 2 años de experiencia en puestos relacionados o área administrativa en general.		
Idiomas adicionales: -ingles	No	Si	%
Hablado		X	30%

Escrito		X	30%
Comprensión lectora		X	30%
Conocimientos especiales:	-Habilidad de comunicación verbal, de negociación y de presentación. -Facilidad numérica. -Manejo de relaciones humanas y manejo de personal.		
Remuneración	-Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Capacitaciones. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Jefe de Servicios Escolares</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Jefe de Servicios Escolares.

Cuadro 23. Descripción y perfil de puesto de encargado de gestoría general.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En la Escuela de Guadalupe en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Encargado de Gestoría General</u>
Código del puesto:	EG0551
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Servicios Escolares
Reporta a: (puesto)	Jefe de Servicios Escolares
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> GG002[Gerente General GG002] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JR044 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JR044 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JR044 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] EG0551 --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] EG0551 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] EG0551 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] EG0551 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] EG0551 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] EG0551 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas	Entrada: 09:00 hrs Salida: 17:00 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>
Días de descanso:	<u>L M M J V S D</u>

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Llevar a cabo trámites en tiempo y forma con dependencias relacionadas a la empresa, mediante la revisión e integración de solicitudes y documentos requeridos, con la finalidad de cumplir con la parte legal de la institución.

Funciones del puesto:

1. Representar a la institución en términos legales con otras empresas y/o dependencias relacionadas con la institución.
2. Integrar la documentación de los servicios gestionados.
3. Actualizar los contratos por concepto de servicios, a través de las solicitudes en trámite, con la finalidad de garantizar que los servicios cumplan con lo especificado.
4. Renovar los contratos en tiempo y forma referentes con la empresa.
5. Comunicar a las áreas responsables los requerimientos legales que le competen.
6. Negociar con arrendatarios.
7. Ingresar, dar seguimiento y revisar la documentación y archivos de procesos administrativos.
8. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas de la empresa.
9. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
10. Coordinar, orientar y apoyar las actividades de las demás áreas de la empresa adscritas en el ámbito de su responsabilidad.
11. Asistir a las juntas directivas que le sean solicitadas por dirección y gerencia general.
12. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Finanzas

13. Gestionar el pago a los proveedores en conjunto con el área de finanzas, mediante la recopilación de la documentación necesaria, a fin de darle continuidad y que se realice en tiempo y forma.

14. Gestionar el pago de tramites gubernamentales, administrativos y escolares en conjunto con el área de finanzas, a fin de darle continuidad y que se realice en tiempo y forma.

Adquisiciones y abastecimientos

15. Gestionar el pago a los proveedores en conjunto con el área de adquisiciones y abastecimientos, mediante la recopilación de la documentación necesaria, a fin de darle continuidad y que se realice en tiempo y forma.

Alumnos

16. Gestionar el trámite de certificaciones de los alumnos egresados.

Gubernamentales

17. Realizar los tramite correspondientes ante dependencias gubernamentales.

18. Tramitar y renovar licencias de funcionamiento.

19. Tramitar y renovar permisos y pagos de impuestos gubernamentales.

20. Tramitar uso de suelo y anuncios publicitarios.

21. Tramitar y gestionar los permisos relacionados a protección civil.

22. Atender las visitas de autoridades a la institución.

23. Fomentar relaciones con las autoridades competentes a nivel municipal, estatal y federal.

24. Asegurar el cumplimiento de acuerdos comerciales y estándares de ejecución.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Finanzas	Gestionar los pagos gubernamentales y proveedores.
Adquisiciones y abastecimientos	Gestionar los pagos de los proveedores.
Relaciones externas	
Con	Para
Alumnos y exalumnos	Gestionar tramites de certificaciones.

Dependencias gubernamentales	Trámites y renovaciones de licencias y permisos.
------------------------------	--

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Dinamismo	X	
Atención al detalle	X	
Solución de problemas básicos	X	
Productividad	X	
Capacidad para seguir instrucciones	X	
Trabajo en equipo	X	
Competitividad	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Honestidad	X	
Orden y claridad	X	
Capacidad para aprender	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Distribución de productos		X
Técnicas de control de calidad		X
Técnicas de mezcla y empaque	X	
Higiene y seguridad laboral	X	

Concentración y seguimiento	X	
Lectura de señalética de seguridad	X	
Comprensión de manuales técnicos	X	
Unidades de peso y transformaciones	X	
Normas y procedimientos sanitarios	X	

<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 25 a 35 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura o Carrera Técnica		
Carrera genérica:	Contabilidad Economía Administración de empresas		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	Administración de proyectos		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 2 años de experiencia en puestos relacionados.		
Idiomas adicionales: -ingles	No	Si	%
Hablado		X	50%
Escrito		X	50%
Comprensión lectora		X	60%
Conocimientos especiales:	-Manejo avanzado de navegadores y buscadores en internet. -Manejo de paquetería de Office.		
Remuneración	-Sueldo base.		

	<ul style="list-style-type: none"> -Prestaciones de ley. -Capacitaciones. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.
--	---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Encargado de Gestoría</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Encargado de Gestoría.

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Asistir a la jefatura de servicios escolares en el desempeño de las funciones del área, con el fin de consolidar los trámites necesarios de carácter administrativo, que coadyuven al cumplimiento del objetivo departamental.

Funciones del puesto:

1. Apoyar a la jefatura del departamento de servicios escolares, en todas las actividades concernientes a la administración y control escolar de la escuela.
2. Seguir los planes y políticas del plan anual de trabajo del departamento de servicios escolares para el logro de objetivos.
3. Ofrecer servicios escolares de calidad.
4. Seguir las normas, políticas y procedimientos que se deberán observar en todo trámite escolar de la institución.
5. Apoyar a la jefatura del departamento en el control y seguimiento de los planes y programas de estudio.
6. Apoyar en las actividades administrativas de los cursos que se impartan a los alumnos y profesores.
7. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por la jefatura del departamento, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
8. Asistir a juntas programadas por el jefe del departamento de servicios escolares.
9. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo a la naturaleza de su puesto.

Alumnos

10. Llenar y revisar los formatos del proceso de inscripción, reinscripción, cambios y bajas de los alumnos.
11. Realizar los trámites de revalidación y equivalencia de estudios de los alumnos.
12. Realizar las constancias de estudios solicitadas por los alumnos.
13. Integrar los expedientes de los alumnos.
14. Archivar y conjuntar los documentos requeridos para los tramites de certificación.

15. Revisar que los expedientes estén completos y ordenados para que se cumpla con los lineamientos de la normatividad vigente.
16. Capturar la información de los datos de los alumnos en la base de datos para mantenerla actualizada.
17. Ingresar en los sistemas de administración y control escolar, información escolar y académica de los alumnos.
18. Coordinar la credencialización de los alumnos.
19. Informar y orientar al alumno sobre cualquier proceso relacionado con servicios escolares, brindándole apoyo en la solución de problemas que se le presenten.
20. Mantener actualizada la estadística escolar de los egresados.

Profesores

21. Imprimir los exámenes necesarios para asegurar la adecuada aplicación de estos.
22. Supervisar que las aplicaciones de los exámenes se lleven a cabo de acuerdo con los programas de los cursos y diplomados.
23. Supervisar que el calendario escolar y administrativo se cumpla.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Profesores	Supervisar las actividades desarrolladas de los profesores conforme a calendario escolar.
Relaciones externas	
Con	Para
Alumnos y exalumnos	Supervisión de tramites de alumnos.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Proactivo	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Facilidad de palabra	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Dinamismo	X	
Asertividad	X	
Confiabilidad	X	
Orden y claridad	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	
Empatía	X	
Entusiasmo	X	
Paciencia	X	
Discreción	X	
Buena memoria	X	
Organización	X	
Orientación al servicio	X	
Capacidad de análisis	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Técnicas de archivo	X	

Control administrativo	X	
Manejo de Office	X	
Concentración y seguimiento	X	
Técnicas de evaluación	X	
Diferenciación de documentación personal	X	

<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 20 a 28 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Bachillerato o equivalente		
Carrera genérica:	-N/A		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-N/A		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 1 año de experiencia en puestos relacionados.		
Idiomas adicionales: N/A	No	Si	%
Hablado	X		N/A
Escrito	X		N/A
Comprensión lectora	X		N/A
Conocimientos especiales:	-Manejo de paquetería de Office. -Funciones administrativas. -Manejo de expedientes.		
Remuneración	-Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Horario flexible.		

	-Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.
--	--

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Auxiliar de Servicios Escolares</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Auxiliar de Servicios Escolares.

Días de descanso: L M M J V S **D**

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Coordinar el desarrollo de las actividades académicas encomendadas al personal docente, bibliotecario y de coordinación pedagógica, con el fin de garantizar un servicio educativo de calidad al alumnado de la institución.

Funciones del puesto:

1. Realizar el plan anual de trabajo de su área para el logro de objetivos.
2. Administrar de manera óptima el presupuesto otorgado al departamento.
3. Supervisar el desarrollo académico de la empresa.
4. Mantener informado al personal a su cargo las disposiciones académico-administrativas.
5. Orientar al personal a su cargo en la selección y aplicación de los métodos educativos.
6. Gestionar proyectos de innovación de la escuela.
7. Gestionar los procesos académicos de la escuela.
8. Dirigir y direccionar al personal a su cargo hacia el logro de objetivos del departamento.
9. Procurar un clima laboral saludable.
10. Implementar y supervisar las políticas educacionales y metas para el logro de objetivos.
11. Liderar y diseñar la planificación del área académica.
12. Retroalimentar a los docentes y personal a su cargo para que se logren las metas definidas, tanto a nivel competencias como a nivel objetivos.
13. Supervisar, actualizar e implementar los reglamentos escolares.
14. Cuidar, vigilar y administrar los bienes de la empresa en conjunto con las demás áreas de la empresa.
15. Evaluar al personal a su cargo.
16. Realizar los reportes de las evaluaciones de desempeño.
17. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en ámbito de su competencia.

18. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
19. Asistir a las juntas directivas que le sean solicitadas por dirección general y gerencia general.

Director general

20. Apoyar al director general en las actividades del desarrollo de planes y programas académicos.
21. Colaborar en la estructuración de los planes y programas de estudio.
22. Entregar a la dirección general los planes y programas diseñados para ser evaluados, aprobados y/o modificados.
23. Revisar las calendarizaciones de cursos y diplomados en conjunto con el director general, así como la distribución de horarios y planta docente.

Docentes

24. Coordinar y asignar a cada profesor su horario laboral para dar clases.
25. Realizar reportes en conjunto con el personal docente de los proyectos realizados con los alumnos.
26. Coordinar actividades académicas con los docentes.
27. Crear, supervisar y coordinar los planes y programas de estudio de los diferentes cursos y diplomados de la institución tomando en cuenta algunas opiniones de los docentes.
28. Supervisar la calidad de las estrategias didácticas del aula.
29. Coordinar el proceso de evaluación docente.
30. Brindar y proveer de apoyo académico especializado a los docentes de la escuela.
31. Supervisar las planeaciones y ejecuciones de estrategias de los docentes para cumplir con los programas establecidos.
32. Revisar el oportuno y correcto llenado del Kardex.
33. Atender los reportes que hagan los docentes en relación a los intereses que afecten a la escuela.

Alumnos

34. Asistir a actividades estudiantiles como representante de la institución.

35. Atender dudas, sugerencias, necesidades y/o quejas del alumnado.

36. Supervisar el aprovechamiento de cada alumno.

Finanzas

37. Revisar el control de adeudos cada semana en conjunto con el área de finanzas.

Biblioteca y material didáctico

38. Atender las necesidades realizadas por la biblioteca.

39. Atender reportes de material didáctico.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Director General	Desarrollo de planes y programas.
Docentes	Coordinar y supervisar actividades docentes.
Finanzas	Controlar los adeudos de alumnos.
Biblioteca y material didáctico	Atender dudas, quejas y sugerencias del alumnado.
Relaciones externas	
Con	Para
Alumnos	Atender y supervisar al alumnado.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Visión y pensamiento táctico	X	
Capacidad de análisis y síntesis	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Solución de problemas	X	

Relaciones interpersonales	X	
Trabajo en equipo	X	
Liderazgo	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Iniciativa	X	
Orientación a resultados	X	
Confiabilidad	X	
Motivación	X	
Planeación	X	
Organización	X	
Responsabilidad	X	
Metódico	X	
Empatía	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Manejo de equipos e instrumentos audiovisuales	X	
Manejo de equipos de computación	X	
Gestión de procesos académicos	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Análisis y síntesis	X	
Interpretación de reglamentos administrativos	X	
Desarrollo de temarios	X	

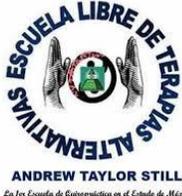
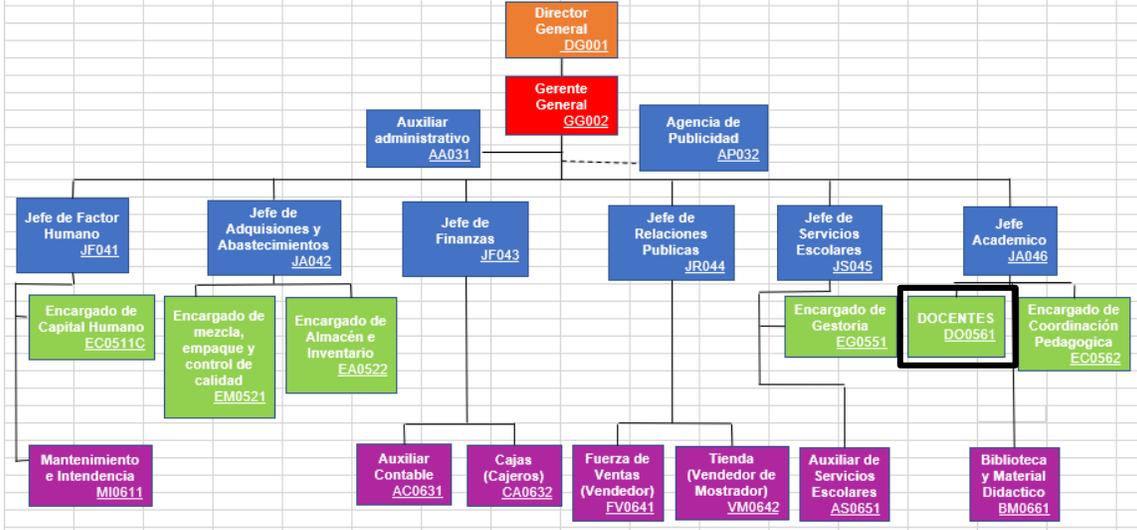
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
Sexo:	Indistinto
Edad requerida (rango):	De 30 a 35 años
Estado civil:	Indistinto

<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura		
Carrera genérica:	Licenciatura en educación. Licenciatura en pedagogía		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	Administración		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 3 años de experiencia progresiva de carácter operativo.		
Idiomas adicionales: -ingles	No	Si	%
Hablado		X	40%
Escrito		X	40%
Comprensión lectora		X	50%
Conocimientos especiales:	Supervisión y/o Investigación y/o Planificación Educativa.		
Remuneración	-Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Capacitaciones. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Jefe Académico</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de jefe académico (coordinador académico).

Cuadro 26. Descripción y perfil de puesto de docentes.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <small>En las Escuelas de Ecopropietarios en el Estado de México</small></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Docente</u>
Código del puesto:	DO0561
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo determinado
Área a la que reporta:	Jefe Académico
Reporta a: (puesto)	Jefe Académico (Coordinador Académico)
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GA002[Gerente General GG002] DG001 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GA002 --> JFH041[Jefe de Factor Humano JF041] GA002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GA002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GA002 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GA002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GA002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JFH041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 5 horas 20 minutos Entrada: 08:50 hrs Salida: 14:10 hrs	
Días laborales:	<u>Según día de clase</u>
Días de descanso:	N/A

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Impartir conocimientos teórico-prácticos en base a programas establecidos. Planificando, ejecutando y evaluando el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos, a fin de lograr el óptimo desarrollo de sus conocimientos y destrezas.

Funciones del puesto:

1. Realizar la planeación operativa de su curso.
2. Desarrollar técnicas acordes al programa, para el desarrollo óptimo de su curso
3. Desarrollar el contenido del curso y/o diplomado, planificando mensualmente las clases teóricas-prácticas que va a impartir.
4. Desarrollar los programas y proyectos contemplados por la institución.
5. Cumplir el horario efectivo de clase marcado por la institución.
6. Elaborar el material ilustrativo y/o auditivo necesario para impartir sus clases
7. Elaborar el material de apoyo para los alumnos.
8. Estar en constante actualización en lo que respecta a las técnicas de aprendizaje, así como a la especialidad que imparte.
9. Seguir técnicas y procedimientos ya establecidos por la empresa.
10. Implementar técnicas que ayuden a la parte práctica del aprendizaje del alumno.
11. Participar en procesos de evaluación docente.
12. Realizar las tareas administrativas correspondientes a la docencia, que sean de su competencia.

Alumnos

13. Realizar la evaluación de alumnos
14. Llevar un registro de asistencia de los alumnos.
15. Elaborar, aplicar y revisar exámenes teóricos y prácticos para la evaluación de los alumnos.
16. Revisar todas las tareas y exámenes que se les asignan a los estudiantes.
17. Mantener el orden y el aseo en el aula en conjunto con los alumnos.
18. Realizar un reporte de cada alumno al finalizar la capacitación para entregarlo a las autoridades correspondientes.

19. Estructurar, aplicar y revisar los exámenes, investigaciones y prácticas que ayuden a la asimilación del conocimiento de los alumnos.

Jefe de academia

20. Informar al jefe de academia, sobre asuntos que afecten o estén relacionados con la institución y el alumnado.

21. Llevar a cabo las planeaciones entregadas al jefe de academia en tiempo y forma.

22. Adaptar y aplicar nuevas metodologías y tecnologías requeridas en la transmisión de los conocimientos autorizadas previamente por el jefe de academia.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe de académico	Entrega de reportes y metodologías.
Relaciones externas	
Con	Para
Alumnos	Capacitar y evaluar al alumnado.
Padres de familia	Para dar reportes en caso de ser solicitados por los alumnos menores de edad.

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Dinamismo	X	
Atención al detalle	X	
Solución de problemas básicos	X	
Productividad	X	
Capacidad para seguir instrucciones	X	
Trabajo en equipo	X	
Competitividad	X	

Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Honestidad	X	
Orden y claridad	X	
Capacidad para aprender	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	
Aptitudes para la docencia	X	
Asertividad	X	
Creatividad	X	
Tolerancia	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Gestión académica	X	
Análisis y síntesis	X	
Manejo de grupos	X	
Dominio en el área que imparte	X	
Conocimientos básicos de psicología aplicada al sector educacional	X	
Concentración y seguimiento	X	
Sistema de gestión de calidad	X	
Actualización permanente en técnicas y métodos pedagógicos	X	
Preparación y formulación de proyectos de investigación	X	

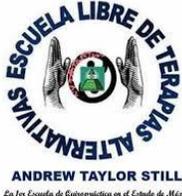
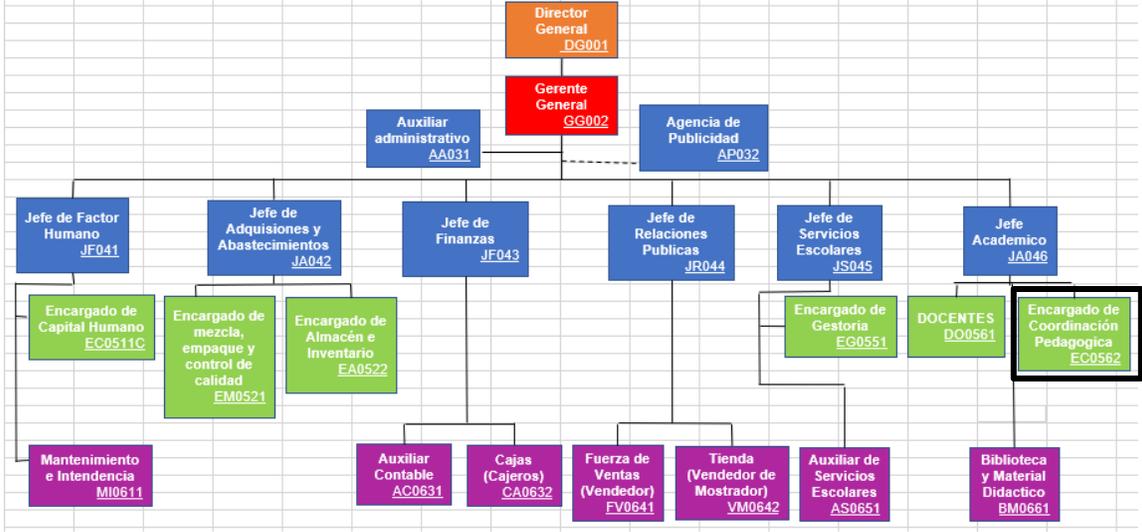
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>			
Sexo:	Indistinto		
Edad requerida (rango):	De 25 a 36 años		
Estado civil:	Indistinto		
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>			
Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura		
Carrera genérica:	Fisioterapia Quiropráctica Medicina General Medicina Homeopática Acupuntura Enfermería		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	Masoterapia Mesoterapia Quiropráctica Acupuntura		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 2 años de experiencia en atención a pacientes y/o 2 años de experiencia como docente en el área.		
Idiomas adicionales: -ingles	No	Si	%
Hablado		X	40%
Escrito		X	40%
Comprensión lectora		X	50%
Conocimientos especiales:	-Liderazgo -Técnicas pedagógicas		
Remuneración	-Honorarios. -Vacaciones. -Bono de productividad.		

	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.
--	--

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Docente</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Docente.

Cuadro 27. Descripción y perfil de puesto de encargado de coordinación pedagógica.

 <p>ESCUELA LIBRE DE TERAPIAS ALTERNATIVAS ANDREW TAYLOR STILL <i>En las Escuelas de Ecopsiquiatría en el Estado de México</i></p>	<h2><u>Descripción y perfil de puesto</u></h2>
<p>INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)</p>	
Denominación del puesto:	<u>Encargado de coordinación pedagógica</u>
Código del puesto:	EC0562
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Jefe académico
Reporta a: (puesto)	Jefe Académico (Coordinador Académico)
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
<p>Ubicación en el organigrama</p>	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GG002[Gerente General GG002] DG001 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] DG001 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GG002 --> JF041[Jefe de Factor Humano JF041] GG002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GG002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GG002 --> JR044[Jefe de Relaciones Públicas JR044] GG002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GG002 --> JA046[Jefe Académico JA046] JF041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JF041 --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoría EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didáctico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas	Entrada: 09:30 hrs Salida: 17:30 hrs
Días laborales:	<u>L M M J V S D</u>
Días de descanso:	<u>L M M J V S D</u>

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Coordinar el área pedagógica de la empresa y fungir como vínculo entre la institución, alumnos, profesores, personal administrativo y padres de familia, liderando la producción de material educativo, tales como las planificaciones de clase, recursos educativos, entre otras.

Funciones del puesto:

1. Coordinar con el área directiva y jefe académico, la implementación y evaluación del proyecto educativo conforme a las metas establecidas.
2. Fungir como vínculo entre alumnos, docentes y administrativos.
3. Promover, organizar, administrar e informar resultados de la evaluación.
4. Dar seguimiento a los tramites de regularización.
5. Coordinar la elaboración de material educativo, tales como planificaciones de clase y recursos y recursos educativos.

Alumnos

6. Analizar los resultados de aprendizaje obtenidos por los alumnos en las distintas áreas para desarrollar estrategias de mejora de enseñanza.
7. Mediar los problemas que surjan entre los alumnos y el docente.
8. Aplicar y revisar encuestas de satisfacción a los alumnos.
9. Analizar las encuestas de satisfacción buscando desviaciones de los estándares de calidad e indagar los motivos de la misma si las hubiera y proponer medios correctivos.

Docentes

10. Supervisar que los docentes trabajen de forma coordinada, uno con otro.
11. Coordinar la actuación de los docentes en la información impartida, así como el nivel de evaluaciones, los recursos y conocimientos implementados por estos.
12. Planificar los horarios de clase de los docentes en conjunto con el jefe académico.
13. Orientar y promover la participación de los docentes en la planificación, ejecución y evaluación curricular.
14. Programar con dirección general las reuniones referentes a la organización, puesta en marcha y evaluación de la tarea docente y del rendimiento de los alumnos.

15. Coordinar la capacitación de los docentes en cuanto a las actualizaciones de acuerdo a sus materias y según las necesidades detectadas.
16. Asesorar a los docentes en la elaboración de la planificación anual y de los proyectos establecidos.
17. Supervisar y orientar a los docentes para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje y crear un ambiente de estudio ideal, mediante la aplicación de técnicas apropiadas a cada disciplina.
18. Coordinar con los docentes los horarios de actividades inter o extra-clase (horarios de clases, exámenes, visitas, entre otras).
19. Observar la metodología de una clase.
20. Apoyar en la metodología de clase a los profesores, de acuerdo a las observaciones realizadas.
21. Revisar el contenido, forma y aplicación de exámenes.
22. Coordinar los horarios de actividades generales y de exámenes.
23. Revisar las calificaciones con los docentes, así como las evaluaciones.
24. Supervisar las evaluaciones que realicen los profesores a los alumnos.
25. Capacitar a los docentes con elementos que enriquezcan sus clases.
26. Fomentar al personal docente a participar en cursos y actividades de actualización y de desarrollo personal.
27. Supervisar que los docentes cumplan con lo establecido según el reglamento de la institución.
28. Informar y verificar el avance del programa de desarrollo educativo según los lineamientos establecidos.
29. Divulgar y dar seguimiento a los cronogramas establecidos por la institución para realizar las actividades durante el año.
30. Proporcionar el material didáctico que apoye a la realización de todas las actividades programadas.
31. Supervisar que el docente realice el seguimiento de los alumnos en riesgo de reprobación y deserción escolar.
32. Apoyar al docente en caso de ausencia con el alumnado.
33. Motivar al equipo docente para un clima laboral sano.

34. Difundir y promover a los docentes más destacados.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Director General	Evaluación del proyecto educativo
Jefe de académico	Entrega de reportes y metodologías.
Docentes	Coordinar la actuación de los docentes
Relaciones externas	
Con	Para
Padres de familia	Para dar reportes en caso de ser solicitados por los alumnos menores de edad.
Alumnos	Analizar resultados y evaluaciones

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto.

Competencias	Indispensable	No es indispensable
Dinamismo	X	
Atención al detalle	X	
Solución de problemas	X	
Productividad	X	
Capacidad para seguir instrucciones	X	
Trabajo en equipo	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Confiabilidad	X	
Honestidad	X	
Orden y claridad	X	
Capacidad para aprender	X	

Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orientación a resultados	X	
Empatía	X	
Asertividad	X	
Creatividad	X	
Tolerancia	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Gestión académica	X	
Análisis y síntesis	X	
Tolerancia a la frustración	X	
Compromiso	X	
Conocimientos básicos de psicología aplicada al sector educacional	X	
Concentración y seguimiento	X	
Sistema de gestión de calidad	X	
Actualización permanente en técnicas y métodos pedagógicos	X	
Preparación y formulación de proyectos de investigación	X	

PERFIL DEL PUESTO

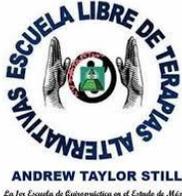
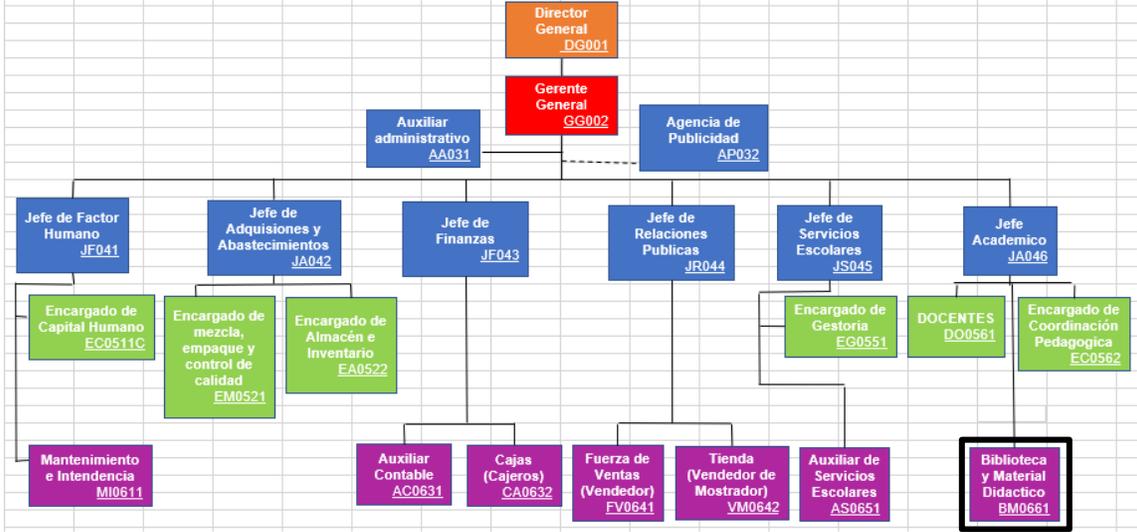
Sexo:	Indistinto
Edad requerida (rango):	De 25 a 38 años
Estado civil:	Indistinto
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>	

Nivel de estudios requeridos:	Licenciatura		
Carrera genérica:	Pedagogía		
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Programación neurolingüística -Manejo de herramientas de office e internet		
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 2 años de experiencia mínima en puesto similar		
Idiomas adicionales: -ingles	No	Si	%
Hablado		X	30%
Escrito		X	30%
Comprensión lectora		X	30%
Conocimientos especiales:	-Liderazgo -Técnicas pedagógicas		
Remuneración	-Sueldo base. -Prestaciones de ley. -Capacitaciones. -Horario flexible. -Estabilidad laboral. -Desarrollo dentro de la empresa.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Gerencia General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Director General</u> Nombre: _____ Firma: _____	Puesto: <u>Encargado de coordinación pedagógica</u> Nombre: _____ Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Encargado de Coordinación pedagógica.

Cuadro 28. Descripción y perfil de puesto de auxiliar de biblioteca y material didáctico.

	<h2 style="text-decoration: underline;">Descripción y perfil de puesto</h2>
INFORMACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)	
Denominación del puesto:	<u>Auxiliar de biblioteca y material didáctico</u>
Código del puesto:	BM0661
Categoría:	Confianza
Tipo de plaza:	Por tiempo indeterminado
Área a la que reporta:	Jefe académico
Reporta a: (puesto)	Jefe académico (coordinador académico)
Puestos que le reportan directamente:	-N/A
Fecha de elaboración:	Marzo 2019
Fecha de actualización:	
Ubicación en el organigrama	
 <pre> graph TD DG001[Director General DG001] --> GA002[Gerente General GG002] GA002 --> AA031[Auxiliar administrativo AA031] GA002 --> AP032[Agencia de Publicidad AP032] GA002 --> JFH041[Jefe de Factor Humano JF041] GA002 --> JA042[Jefe de Adquisiciones y Abastecimientos JA042] GA002 --> JF043[Jefe de Finanzas JF043] GA002 --> JR044[Jefe de Relaciones Publicas JR044] GA002 --> JS045[Jefe de Servicios Escolares JS045] GA002 --> JA046[Jefe Academico JA046] JFH041 --> EC0511C[Encargado de Capital Humano EC0511C] JFH041 --> MI0611[Mantenimiento e Intendencia MI0611] JA042 --> EM0521[Encargado de mezcla, empaque y control de calidad EM0521] JA042 --> EA0522[Encargado de Almacén e Inventario EA0522] JF043 --> AC0631[Auxiliar Contable AC0631] JF043 --> CA0632[Cajas (Cajeros) CA0632] JR044 --> FV0641[Fuerza de Ventas (Vendedor) FV0641] JR044 --> VM0642[Tienda (Vendedor de Mostrador) VM0642] JS045 --> EG0551[Encargado de Gestoria EG0551] JS045 --> AS0651[Auxiliar de Servicios Escolares AS0651] JA046 --> DO0561[DOCENTES DO0561] JA046 --> EC0562[Encargado de Coordinación Pedagógica EC0562] JA046 --> BM0661[Biblioteca y Material Didactico BM0661] </pre>	
Horario de trabajo: 8 horas Entrada: 10:00_hrs Salida: 18:00_hrs	
Días laborales: <u>L M M J V S D</u>	
Días de descanso: <u>L M M J V S D</u>	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Seleccionar, organizar, prestar, conservar, evaluar y retroalimentar recursos bibliotecarios y de material didáctico.

Funciones del puesto:

1. Seguir los planes y políticas del plan anual de trabajo del departamento de jefe académico para el logro de objetivos.
2. Ofrecer servicios bibliotecarios y de material didáctico de calidad.
3. Seguir las normas, políticas y procedimientos que se deberán observar en todo trámite de préstamo.
4. Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por la jefatura del departamento, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
5. Asistir a juntas programadas por el jefe del departamento.
6. Realizar todas las actividades que le sean encomendadas de acuerdo con la naturaleza de su puesto.
7. Realizar actividades de orientación de usuarios de la biblioteca y el material didáctico.
8. Atender a los alumnos que utilicen la biblioteca y el material didáctico, facilitándoles el acceso a diferentes fuentes de información.
9. Orientar a los alumnos a la utilización del material didáctico.
10. Atender y resolver las situaciones y cuestiones relacionadas con la aplicación e interpretación de los reglamentos de servicios bibliotecarios y de material didáctico.
11. Diseñar y elaborar los formatos necesarios para la prestación y control de los distintos servicios bibliotecarios.
12. Coordinar y controlar las actividades relacionadas con el mantenimiento y conservación menor de las instalaciones, mobiliario y equipo.
13. Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos documentales y de la biblioteca.
14. Difundir entre los maestros y los alumnos, materiales didácticos e información administrativa, pedagógica y cultural.

15. Atender a los alumnos que utilicen la biblioteca, facilitándoles el acceso a diferentes fuentes de información y orientándoles sobre su utilización.
16. Colaborar y apoyar al área de adquisiciones y abastecimientos en los inventarios de la compra de nuevos materiales y material bibliotecario.
17. Hacer recomendaciones al área de adquisiciones y abastecimientos para la compra de libros, revistas, boletines, medios audiovisuales e interactivos y demás materiales para ser incluidos en la colección de la biblioteca.
18. Identificar y utilizar de manera eficiente y exhaustiva tanto los recursos de información, como las herramientas para su búsqueda, tales como los catálogos, bases de datos y demás fuentes abiertas.
19. Dar las instrucciones debidas para el correcto uso del material didáctico.
20. Elaborar bibliografías, listas de lecturas, guías y demás recursos que faciliten la búsqueda de la información.
21. Realizar listas minuciosamente detalladas, para evitar duplicaciones, de los libros, boletines, revistas, material didáctico y demás recursos que hayan sido solicitados en calidad de préstamo.

Relaciones de trabajo	
Relaciones internas	
Con	Para
Jefe académico	Supervisar el desarrollo de sus funciones.
Coordinación pedagógica	Auxiliar en el apoyo de material solicitado por este.
Docentes	Apoyar en el préstamo de bibliografías y material didáctico para el desarrollo de sus clases.
Adquisiciones y abastecimientos	Sugerir adquisiciones de acuerdo a las necesidades observadas.
Relaciones externas	
Con	Para

Alumnos y exalumnos	Atender las necesidades de consulta bibliográfica y/o de material didáctico para su resolución de dudas en el desarrollo de su aprendizaje.
---------------------	---

Competencias del puesto

Competencias que requiere la persona que ocupe el puesto

Competencias funcionales	Indispensable	No es indispensable
Proactivo	X	
Atender detalles en forma ordenada	X	
Comunicación oral y escrita	X	
Trabajo en equipo	X	
Rendimiento bajo presión	X	
Seguimiento de instrucciones	X	
Planeación	X	
Organización	X	
Dinamismo	X	
Productividad	X	
Confiabilidad	X	
Capacidad para aprender	X	
Motivación	X	
Responsabilidad	X	
Orden y claridad	X	
Empatía	X	
Paciencia	X	
Entusiasmo	X	
Buena memoria	X	
Orientación al servicio	X	

Conocimientos del puesto

Conocimientos que requiere dominar la persona que ocupe el puesto.

Conocimientos requeridos	Indispensable	No es indispensable
Habilidades de comunicación	X	
Vocación de servicio	X	
Alfabetización	X	
Orientación al aprendizaje	X	
Concentración y seguimiento	X	
Pensamiento creativo	X	
Compilar y analizar información con facilidad	X	
Adaptación de diversos contextos profesionales	X	
Elaboración de archivos	X	
Funcionamiento de bibliotecas	X	

<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
Sexo:	Indistinto
Edad requerida (rango):	De 22 a 35 años
Estado civil:	Indistinto
<u>Escolaridad y áreas de conocimiento</u>	
Nivel de estudios requeridos:	Carrera técnica o pasante
Carrera genérica:	Bibliotecología Carreras afines a ciencias sociales y humanidades
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	-Manejo de programas especializados para bibliotecas. -Manejo de equipos de cómputo. -Manejo de técnicas administrativas. -Excelente ortografía. -Cultura general.

Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto.	Necesaria 1 año de experiencia mínima en puesto similar.		
Idiomas adicionales al español: Ingles	No	Si	%
Hablado		X	30%
Escrito		X	30%
Comprensión lectora		X	50%
Conocimientos especiales:	- Administración de archivos.		
Remuneración	-Salario base. -Prestaciones. -Horario fijo. -Estabilidad laboral.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Colaborador:
Puesto: <u>Jefe de Recursos Humanos.</u>	Puesto: <u>Gerencia General</u>	Puesto: <u>Director General</u>	Puesto: <u>Auxiliar de biblioteca y material didáctico</u>
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Fuente: Elaboración propia. En el cuadro anterior se muestra la descripción y perfil de puesto de Auxiliar de biblioteca y material didáctico.

4.3 Identidad empresarial actual

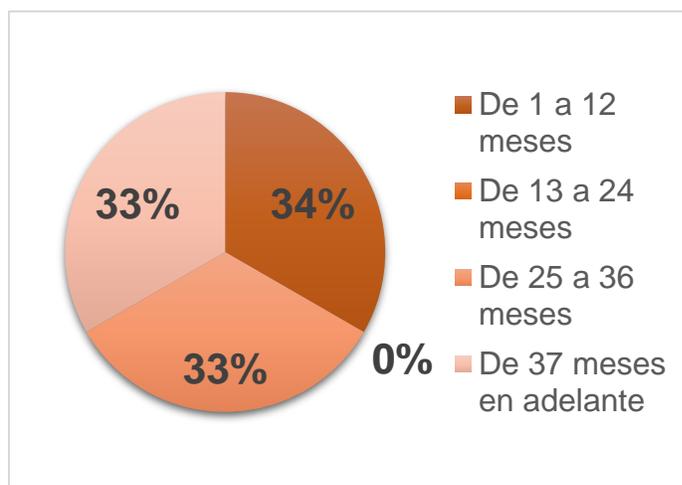
Para este apartado, se desarrollo un cuestionario de identidad laboral, aplicado al personal que apoya a la institución actualmente (mayo 2019) el cual son 6 colaboradores, con la intención de evaluar y conocer un poco más sus conocimientos acerca de la empresa en cuanto a la estructura organizacional. Y los resultados son los siguientes:

Encuesta

1. ¿Cuánto tiempo tienes laborando en la institución?

Respuesta	F	%
De 1 a 12 meses	2	33%
De 13 a 24 meses	0	0%
De 25 a 36 meses	2	40%
De 37 meses en adelante	2	40%

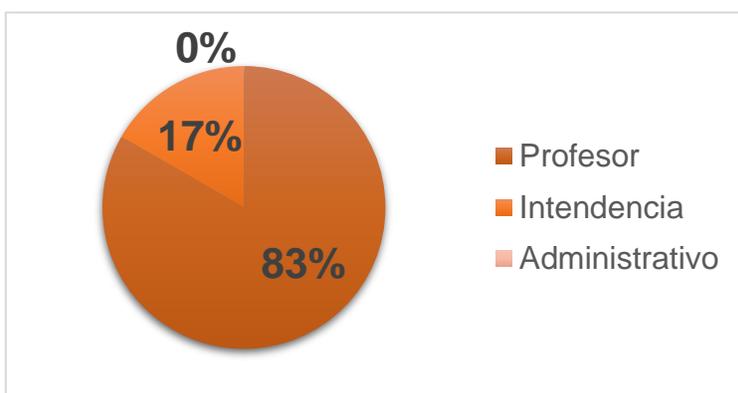
Los colaboradores de la empresa mantienen un alto índice de antigüedad, viendo que el 33% tiene pocos meses de laborar, sin embargo, un 40% tiene 3 años laborando y el otro 40% tiene más de 3 años.



2. ¿Cuál es el puesto que desempeñas?

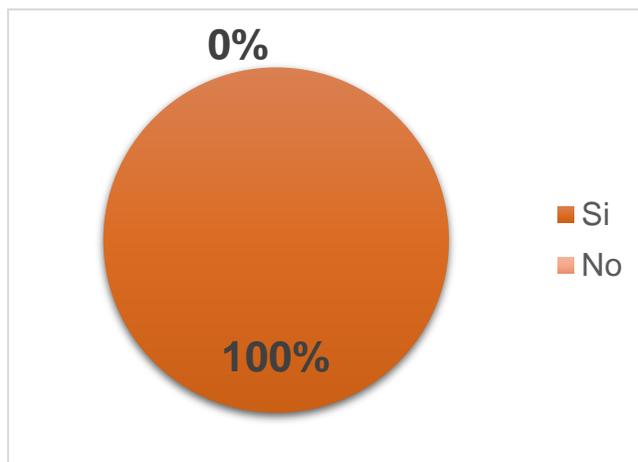
Respuesta	F	%
Profesor	5	83%
Intendencia	1	17%
Administrativo	0	0%

En cuanto a los puestos que se desempeñan en la empresa, el 83% es docente/profesor mientras que el 17% es de intendencia y no hay personal del área administrativa encuestada.



3. ¿Sabes cuáles son las funciones del puesto que desempeñas?

Respuesta	F	%
Si	6	100%
No	0	0%

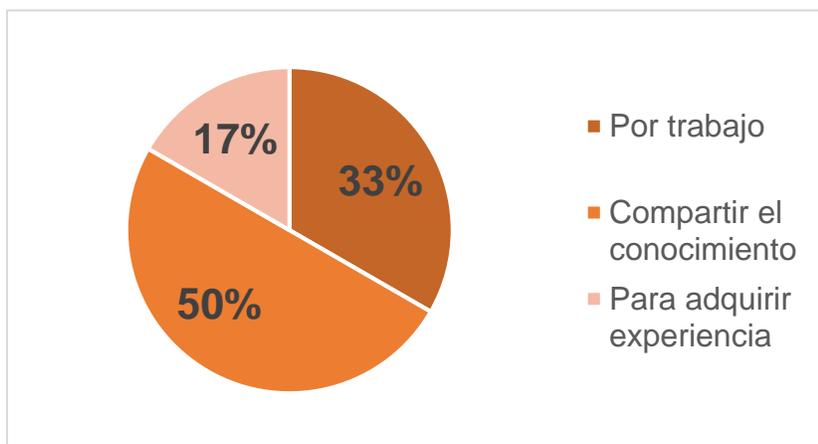


El 100% de los trabajadores de la empresa afirman que si conocen las funciones que deben desempeñar en la institución, esto con ayuda del contrato que firman al iniciar su desarrollo en la empresa y al echo de que se les da una pequeña introducción cuando se incorporan por primera vez.

4. ¿Qué te motivo a laborar en la institución?

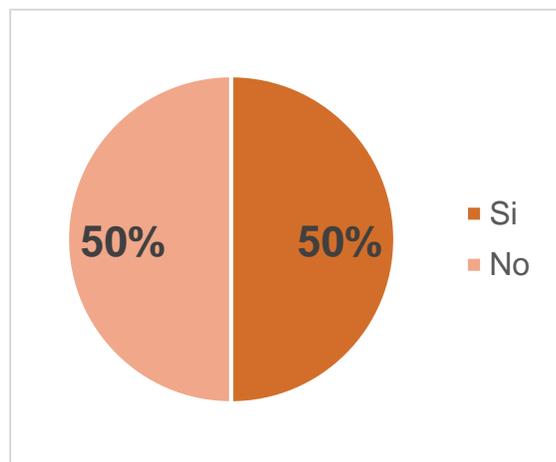
Respuesta	F	%
Por trabajo	2	33%
Compartir el conocimiento	3	50%
Para adquirir experiencia	1	17%

Lo que motiva a los trabajadores a se parte de la empresa es un 17% para adquirir experiencia como docente, el 33% simplemente por trabajo mientras que el 50% lo motiva el compartir su conocimiento.



5. ¿Conoces la historia de la empresa?

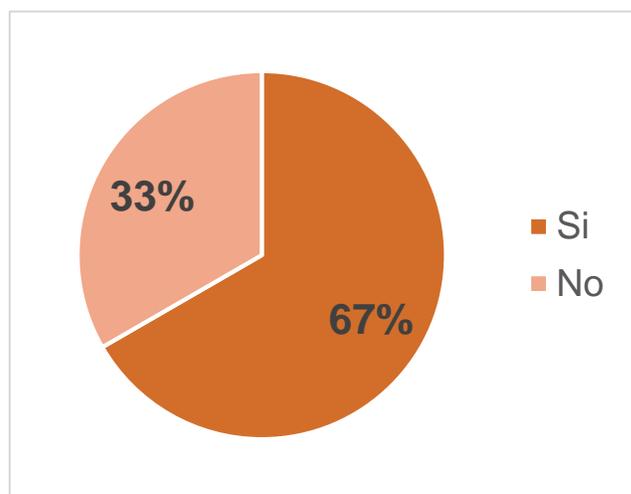
Respuesta	F	%
Si	3	50%
No	3	50%



El 50% de los trabajadores afirman que si conocen la historia de la empresa ya que algunos están colaborando desde hace ya varios años y esto ha sido de utilidad para que el director les pueda comentar un poco mas de esta, mientras que el 50% asegura no conocerla, por falta de acercamiento o falta de interés por saber más de su lugar de trabajo.

6. ¿Conoces la misión y visión de la empresa?

Respuesta	F	%
Si	4	80%
No	2	20%

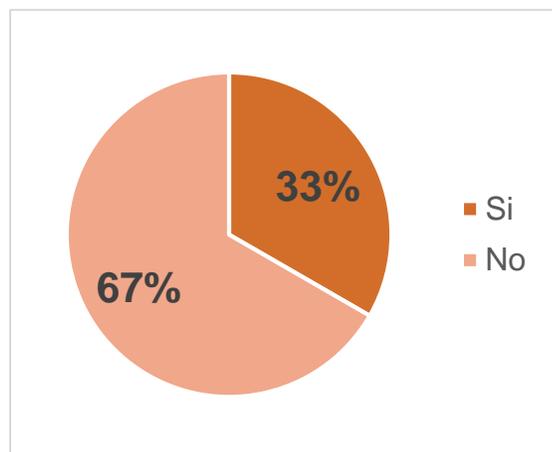


El 67% de los colaboradores dicen si conocer la misión y la visión de la empresa, unos la conocen por el acercamiento hacia el director y otros afirman conocerla pues con estas se va trabajando día a día, mientras que el 33% no lo conoce por falta de información.

7. ¿Sabes cuál es la filosofía de la empresa?

Respuesta	F	%
Si	2	33%
No	4	67%

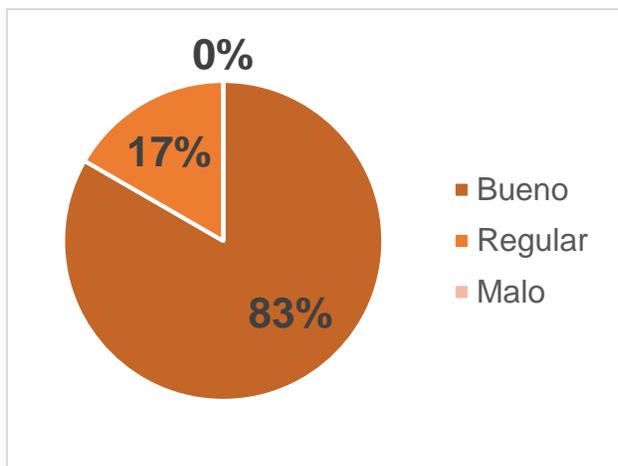
El 67% del personal no conoce la filosofía de la empresa debido a la falta de interés que han tenido mientras que el 33% del personal dice si conocerla debido a las redes sociales de la institución.



8. Para ti el ambiente laboral es:

Respuesta	F	%
Bueno	5	83%
Regular	1	17%
Malo	0	0%

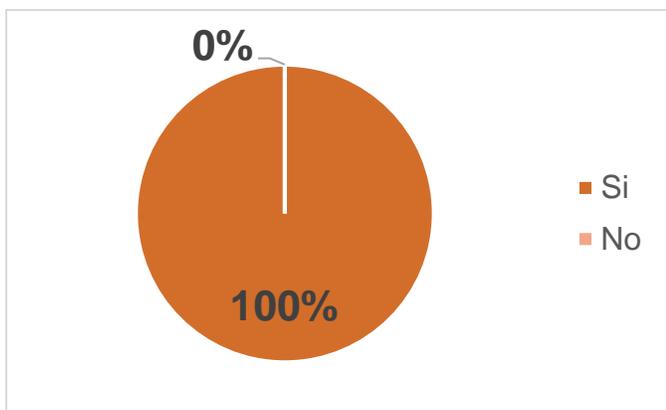
El 83% del personal opina que, el ambiente laboral es bueno, el 17% dice que es regular y nadie considera que el ambiente laboral sea malo.



9. ¿Te sientes identificado o te sientes parte de la escuela libre de terapias alternativas?

Respuesta	F	%
Si	6	100%
No	0	0%

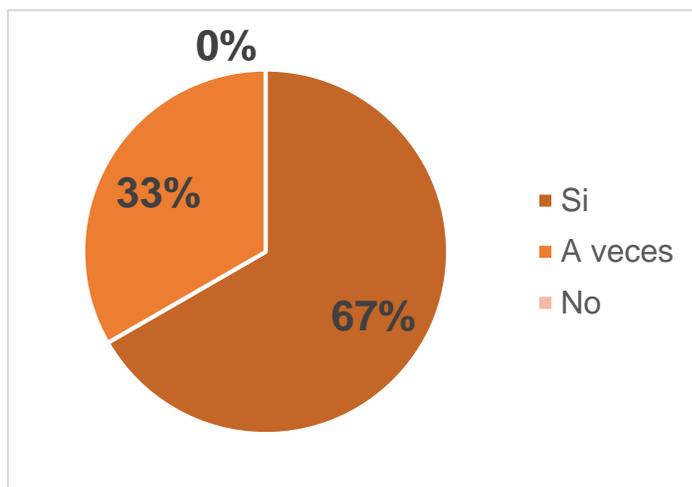
El 100% del personal que forma parte de escuela libre de terapias alternativas opina que, si se siente parte de la empresa, ya que algunos comentan que la sienten como parte de su vida e historia, por el apoyo brindado por la institución, por ser un ambiente amable y colaborativo, así como porque sienten que comparten las mismas expectativas.



10. ¿Tu labor en la escuela te hace sentir satisfecho?

Respuesta	F	%
Si	4	67%
A veces	2	33%
No	0	0%

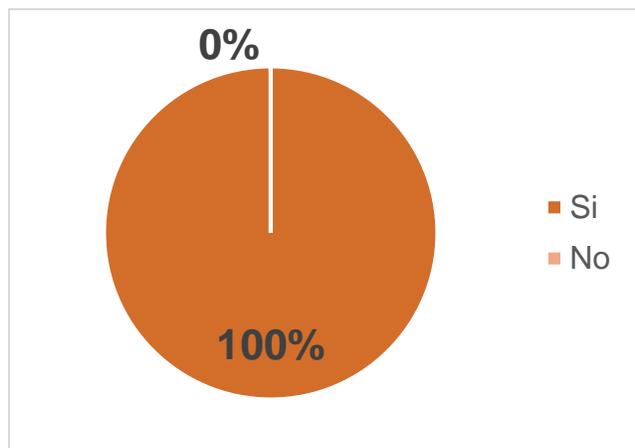
El 67% del personal considera que su labor en la escuela es el adecuado para sentirse satisfecho esto debido al reconocimiento de los alumnos, empatía con el personal, por el sentimiento de servir a los demás y porque tratan de dar lo mejor de ellos, mientras que el 33% considera que a veces se sienten satisfechos debido a que sienten que aún les falta mucho por aprender.



11. Si la escuela te proporcionara un manual de organización ¿seria de utilidad para ti?

Respuesta	F	%
Si	6	100%
No	0	0%

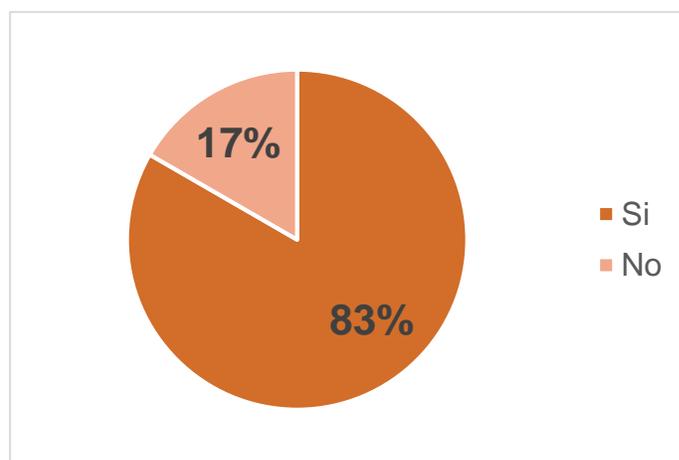
El 100% de los colaboradores consideran que, si la empresa les proporcionara un manual de organización seria de utilidad para el seguimiento de reglas, para una mejor organización, porque siempre es importante conocer los protocolos para seguir una forma de trabajo establecida por la escuela y se darían las clases satisfactoriamente.



12. ¿Con la ayuda de un manual de organización podrías desempeñar mejor tus funciones?

Respuesta	F	%
Si	5	83%
No	1	17%

83% consideran que si seria de utilidad para desempeñar mejor sus funciones ya que les serviría de guía y complementaria lo que hacen conforme lo solicita la institución y de alguna manera, lograr la excelencia con parámetros establecidos.



Dentro de la encuesta se les solicito a los colaboradores que hicieran algunos comentarios generales, en donde argumentaron que un manual ayudaría a tener un mejor control y a trabajar en conjunto como equipo, mientras que por otro lado alguna persona considero que con eso se sentiría vigilada y con limitantes para la capacitación pero que entendía que se debía de adaptar.

4.3.1 Interpretación de cuestionario de identidad laboral

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, se encontró, que los empleados que colaboran actualmente son en su mayoría docentes y que mantienen un alto índice de antigüedad en su rango de comparación teniendo entre 3 y mas de 3 años laborando en la empresa.

El 100% de los trabajadores de la empresa afirman que si conocen las funciones que deben desempeñar en la institución, esto con ayuda del contrato que firman al iniciar su desarrollo en la empresa y al hecho de que se les da una pequeña introducción cuando ingresan por primera vez.

Lo que motiva a los trabajadores a ser parte de la empresa en su mayoría es por compartir su conocimiento seguido del 33% que solo están en la empresa por mero trabajo.

En cuanto al conocimiento de la misión, visión y filosofía, los colaboradores con más antigüedad dentro de la empresa afirman si conocer estos aspectos, sin embargo, no por un medio formal, si no mas bien por platicas informales con el director o bien por que día a día en el desempeño de sus labores se han ido dado cuenta de esto.

Observe que al menos el 83% de los encuestados opinan que el ambiente laboral es bueno, lo que genera que el 100% del personal se sienta parte de la empresa, e incluso lo ven como parte de su vida e historia personal. Pero no todos consideran que su labor en la empresa los haga sentirse satisfechos.

Todos coinciden, en que un manual de organización seria de utilidad para el seguimiento de reglas y estandarizar la forma de trabajo del personal, generando de esta manera una mejor colaboración en equipo.

Conclusiones

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite concluir principalmente, que la falta de una adecuada organización en una empresa ya sea micro, pequeña o grande, es de vital importancia para el logro de objetivos, la delimitación de actividades para cada puesto es esencial ya que una sola persona no puede realizar todas las labores y/o actividades que se requieren para lograr una mejor productividad.

Al hablar de expansión, está claro, que el principal objetivo, es que la empresa escuela libre de terapias alternativas tenga mas sucursales, o que al menos logre tener una casa matriz mucho más grande, de calidad y con mayores servicios por ofrecer, para generar mejores ingresos económicos. Sin embargo, uno de sus principales problemas es el estancamiento, debido a la falta de delegación de actividades y especialización de puestos para lograr mejores resultados.

Desarrollar la propuesta de un manual de organización, en la empresa mencionada va a ser de utilidad, ya que se describen y establecen funciones básicas y específicas consideradas para el desarrollo de una pequeña empresa, así como las relaciones de autoridad y los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

En este trabajo de tesis, se elaboraron y analizaron descripciones de puestos necesarios para el desarrollo de actividades diarias en la empresa, estableciendo paso a paso las funciones necesarias para que se tenga un mejor rendimiento, con procedimientos estructurados con base a un perfil de puestos a cubrir, para que, de esta manera, el proceso de selección de personal sea mucho más fácil y objetivo y no solo por apariencias o recomendaciones.

También se pudo observar que la empresa no cuenta con un manual que le ayude al seguimiento de leyes y normas que establece el derecho mexicano para poder tener todo en regla, por lo que al mencionar en esta propuesta de manual un apartado de las leyes que engloban las terapias alternas se ayuda a que esta cumpla con la legalidad de sus funciones.

Al analizarse el marco legal se observa que hay lineamientos y reglas que la empresa no sigue o no hace por desconocimiento de estas, por lo que esta propuesta, será de utilidad, para que se sigan los mandatos gubernamentales y así evitar infracciones o multas por el gobierno.

Al desarrollar este trabajo no se pretende establecer normas a seguir solo porque si, sino que se busca, que haya una mayor especialización del personal, que se evite la duplicidad de

actividades y evasión de responsabilidades, además de establecer jerarquías en la organización para que el personal se dirija directamente al jefe inmediato al que debe reportar sus actividades. Además, de que al tener claro en cada área su objetivo general se puede lograr el mayor cumplimiento de este de manera eficiente.

Uno de los problemas principales, es la alta rotación de personal, por lo que con ayuda de esta propuesta se busca que la rotación sea mínima para que el colaborador se sienta parte de la organización y logre el sentido de pertenencia, manteniendo su duración en la empresa por más tiempo.

Para conocer el nivel de satisfacción actual que los empleados sienten con la empresa, se realizó un cuestionario de identidad laboral, en donde los principales resultados fueron que la antigüedad del personal laborando, es de al menos 3 años, sin embargo, es importante mencionar que antes de hacer el cuestionario hubo personal que salió de la empresa por lo que no se pudo realizar a personas con menos tiempo de antigüedad.

Los colaboradores si conocen las funciones que deben desarrollar, pero no necesariamente porque se les haya explicado o porque sigan un manual, si no porque firman un contrato en donde se establece sus actividades a seguir. Ellos ven su desempeño en la empresa solo como un trabajo más. Pero a pesar de eso se sienten parte de empresa.

La identidad corporativa es otro factor que no está muy bien establecido para los empleados ya que no tienen muy bien claro hacia donde camina la empresa.

Este proyecto, es una propuesta de manual, que no ha sido aplicada a la empresa aun, la intención de este trabajo es que sea de utilidad a la empresa escuela libre de terapias alternativas para que puedan desarrollar mejor sus actividades y tener un mayor crecimiento. La investigación será de utilidad para la empresa pues se mencionan aspectos legales, administrativos y funcionales, planteando jerarquías y canales formales de comunicación que son la base de las empresas para poder impulsar el crecimiento. Todo lo anterior es con el claro objetivo de lograr que deje de ser microempresa para pasar a ser pequeña o grande.

Bibliografía

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Constitución Política de los Estados Unidos*. (2004). México: Mc Graw Hill.
- Fernández, C. L. (22 de enero de 2003). *Normas cofepris*. Obtenido de NORMA Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.: www.gob.mx/cofepris
- Martí, T. C. (2014). *Cómo hacer un plan de empresa*. Barcelona : Profit.
- Ladagga, R. (25 de Abril de 2016). *Entrepreneur*. Obtenido de ¿Por qué fracasan los negocios?: <https://www.entrepreneur.com/article/274610>
- Marcos, D. D. (1998). *Pensar en chino*. Farmacia Verde.
- Salud, S. d. (2019 de Enero de 2019). <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/medicinas-complementarias>. Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37974/LeyMarcoMedicinasComplementarias.pdf>.
- Sanchez, J. (2015). PyMES. *CONDUCEF*, 25-27. Obtenido de CONDUCEF .
- Siller, G. (08 de marzo de 2018). *El financiero*. Obtenido de ¿cómo va la economía mexicana?: <http://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/como-va-la-economia-mexicana>
- Social, S. d. (2016 de julio de 2016). <https://www.gob.mx/stps/acciones-y-programas/agentes-capacitadores-externos>.
- Tomas, A. D. (1992). *Acupuntura Medicina Tradicional Asiática*. San Luis: Capitán.
- Union, H. C. (2002). *NORMA Oficial Mexicana NOM-172-SSA1-1998*. México: Diario Oficial de la Federación.
- Union, H. C. (2003). *Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales*. México: Diario Oficial de la Federación.
- Unión, H. C. (2004). *Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos*. México: Mc Graw Hill.
- Union, H. C. (2004). *Reglamento interior de la Secretaría de Salud*. México: Diario Oficial de la Federación.
- Unión, H. C. (2005). *Ley General de Salud*. México: Sista Editorial.
- Unión, H. C. (2010). *Reglamento de insumos para la salud*. México: Diario Oficial de la Federación.
- Unión, H. C. (2014). *Ley General de Cultura Física y Deporte*. México: Diario Oficial de la Federación.

Glosario

Adscripción: incorporar a alguien a una entidad.

Coadyuvar: Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa.

Codificar: Reunir leyes o normas de un código.

Contractual: Que procede de un contrato o se deriva de él.

Empoderamiento: Adquisición de poder e independencia por parte de un grupo social desfavorecido para mejorar su situación

Interdependencia: Acción de ser dependiente, conjunto de relaciones recíprocas que se establecen entre diferentes personas, entidades, elementos, etc.

Intranet: Sitio web interno, diseñado para ser utilizado dentro de los límites de la compañía, las intranets son privadas y la información que en ella reside tiene como objetivo asistir a los trabajadores en la generación de valor para la empresa.

Rescisión: acción de nulidad de los contratos o acto jurídico.

Relaciones interpersonales: asociaciones entre dos o más personas, estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos como el amor, gusto artístico, interés por los negocios, etc

Salario y sueldo: remuneración que un profesional o trabajador recibe por parte de un empleador a cambio de su trabajo o sus servicios.

Salario: retribución a cambio de sus servicios. Es calculado en base a los días u horas de trabajo, este es fijado por unidad de tiempo.

Sueldo: remuneración fija que percibe una persona de manera regular, no está sujeta a descuentos.

Trabajador de confianza: Aquel empleado que por sus funciones y tareas en la organización, tiene una importante responsabilidad en el desarrollo de sus actividades y su correcto funcionamiento. Se encuentra en un nivel alto en la cadena de mando, por encima del resto de

los trabajadores. Esta categoría no depende del nombre del puesto, sino de las funciones que desarrolle el individuo de que se trate

Trabajadores de planta: realizan tareas o actividades normales en la empresa. Se debe revisar la naturaleza de las funciones que desarrolla.

Duración de las relaciones de trabajo:

- Tiempo determinado
- Por temporada
- Por tiempo indeterminado

Acupuntura humana, al método clínico-terapéutico no medicamentoso, útil en el manejo médico, que consiste en la inserción de agujas metálicas esterilizadas de cuerpo sólido en puntos específicos, sobre la superficie del cuerpo humano.

Aguja de acupuntura, al instrumento metálico punzante, flexible, de cuerpo delgado, sólido, con punta fina; que puede estar formada hasta por cinco partes: cabeza, mango, raíz, cuerpo y punta. El metal utilizado debe ser de acero inoxidable, pudiendo emplearse en el mango otros metales como: oro, plata, cobre, platino y zinc.

Carta de consentimiento informado, al documento escrito, signado por el paciente, representante legal o familiar más cercano en vínculo mediante el cual se acepta un procedimiento de acupuntura, una vez que se ha recibido información de los riesgos y beneficios esperados.

Consulta acupuntural, en los términos que expresa el propio numeral, que proporciona el personal profesional de la salud que no es médico. Dicha consulta debe ser brindada por los profesionales de la salud, que cuenten con los documentos legalmente expedidos y registrados por las autoridades educativas competentes, que los faculten para el ejercicio de la acupuntura humana y métodos relacionados.

Consulta médica, al procedimiento de atención médica que consiste principalmente en interrogatorio y examen físico, el cual se realiza con fines de diagnóstico y prescripción de un tratamiento o plan terapéutico.

Interconsulta médica, al acto que forma parte de la atención médica, que se realiza entre un médico y un paciente hospitalizado o ambulatorio, que responde a la petición de otro médico, para ratificar, ampliar o establecer un diagnóstico y tratamiento especializado.

Interconsulta acupuntural, al acto que forma parte de la atención de un paciente hospitalizado o ambulatorio, que responde a la petición de otro profesional de la salud que practica la acupuntura humana y métodos relacionados para ratificar, ampliar o establecer un diagnóstico y tratamiento específico.

Métodos relacionados, a los procedimientos en los que se apoya la práctica clínica de la acupuntura humana y que se describen en el numeral 5.5 de esta norma.

Microsistemas, a las zonas del cuerpo humano con representación somatotópica que se utilizan para fines diagnósticos y terapéuticos, mediante la estimulación por diversos medios de puntos específicos. Se les conoce también como sistemas de reflexoterapia.

Moxa, al material algodonoso obtenido de moler las hojas de la Artemisa vulgaris, que se utiliza para la elaboración de cilindros o conos, que al quemarse producen un calor uniforme, sin chispas y de combustión relativamente lenta, empleados con fines terapéuticos.

Moxibustión, al procedimiento terapéutico que consiste en la estimulación térmica directa o indirecta de puntos o regiones sobre la superficie de la piel, mediante la ignición de conos o cilindros de “moxa”. También, se pueden utilizar otras hierbas o materiales de efecto termogénico.

Persona considerada de alto riesgo contaminante, al individuo que ha contraído enfermedades que pueden transmitirse a través de las agujas no esterilizadas o esterilizadas insuficientemente, tales como: hepatitis A, B, C, D y otras hepatitis, VIH, sífilis o cualquier otra enfermedad transmisible por la sangre la piel.

Puntos de acupuntura, a las pequeñas áreas específicas de la piel, distribuidas en la superficie corporal que son utilizados con fines diagnósticos y terapéuticos en acupuntura.

Sesión terapéutica, al acto que se realiza entre el personal profesional o técnico en acupuntura y un paciente ambulatorio, con el propósito de aplicar procedimientos terapéuticos de acupuntura humana y métodos relacionados.

Vademécum, libro o manual de poco volumen y fácil de consultar que contiene las nociones elementales de una ciencia o técnica.

Anexos

**CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES
Formato DC-3**

DATOS DEL TRABAJADOR

Nombre (Anotar apellido paterno, apellido materno y nombre)	
Registro Federal de Contribuyentes (SHCP)	Puesto
1 - -	

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre o razón social (En caso de persona física, anotar apellido paterno, apellido materno y nombre)	
Registro Federal de Contribuyentes (SHCP)	Registro patronal del I.M.S.S.
- -	-
Actividad giro principal	

DATOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Nombre del programa o curso	
Duración en horas	Periodo de ejecución De Año Mes Día a Año Mes Día
Nombre del agente capacitador	
Nombre y firma del instructor	

Los datos se asientan en esta constancia bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.

Representante de los trabajadores ante la comisión mixta de capacitación	Representante de la empresa ante la comisión mixta de capacitación
_____ Nombre y firma	_____ Nombre y firma

NOTAS

- Llenar a máquina o con letra de molde
- Deberá entregarse al trabajador dentro de los veinte días hábiles siguientes al término del curso de capacitación.
- La empresa o patrón deberá conservar copia de las constancias relacionadas en la última lista de constancias presentada ante la autoridad laboral en el formato DC-4.

Para cualquier aclaración, duda y/o comentario con respecto al trámite, sírvase llamar al Sistema de Atención Telefónica a la Ciudadanía (SACTEL) a los Teléfonos 54-80-20-00 en el D.F. y área metropolitana; del interior de la República sin costo para el usuario al 01-800-00114800, o al 18888-594-3372 desde los Estados Unidos y Canadá.

Consultas sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación al Teléfono 3000-3500 extensión 3526.

Para quejas comunicarse al número telefónico del Organismo Interno de Control en la STPS al (55) 56-44-74-15.

DC-3 ANVERSO

CLAVES Y DENOMINACIONES DE ÁREAS Y SUBÁREAS DEL CATALOGO NACIONAL DE OCUPACIONES

CLAVE DEL ÁREA/SUBÁREA	DENOMINACIÓN	CLAVE DEL ÁREA/SUBÁREA	DENOMINACIÓN
01	Cultivo, crianza y aprovechamiento	06	Transporte
01.1	Agricultura y silvicultura	06.1	Ferrovial
01.2	Ganadería	06.2	Aeronáutica
01.3	Pesca y acuicultura	06.3	Autos
02	Extracción y suministro	06.4	Marítimo y fluvial
02.1	Explotación	06.5	Servicios de apoyo
02.2	Extracción	07	Provisión de bienes y servicios
02.3	Refinación y beneficio	07.1	Comercio
02.4	Provisión de energía	07.2	Alimentación y hospedaje
02.5	Provisión de agua	07.3	Turismo
03	Construcción	07.4	Deporte y recreamiento
03.1	Planación y diseño de obras	07.5	Servicios personales
03.2	Edificación y urbanización	07.6	Reparación de artículos de uso doméstico y personal
03.3	Acabado	07.7	Limpieza
03.4	Instalación y mantenimiento	07.8	Servicio postal y mensajería
04	Tecnología	08	Gestión y soporte administrativo
04.1	Mecánica	08.1	Bolsa, banca y seguros
04.2	Electricidad	08.2	Administración
04.3	Electrónica	08.3	Servicios legales
04.4	Informática	09	Salud y protección social
04.5	Telecomunicaciones	09.1	Servicios médicos
04.6	Procesos industriales	09.2	Inspección sanitaria y del medio ambiente
05	Procesamiento y fabricación	09.3	Seguridad social
05.1	Materiales no metálicos	09.4	Protección de bienes via personas
05.2	Metales	10	Comunicación
05.3	Alimentos y bebidas	10.1	Publicación
05.4	Texiles y prendas de vestir	10.2	Radio, cine, televisión y teatro
05.5	Materia orgánica	10.3	Interpretación artística
05.6	Productos químicos	10.4	Traducción e interpretación lingüística
05.7	Productos metálicos y de hierro y plásticos	10.5	Publicidad, propaganda y relaciones públicas
05.8	Productos eléctricos y electrónicos	11	Desarrollo y extensión del conocimiento
05.9	Productos impresos	11.1	Investigación
		11.2	Enseñanza
		11.3	Difusión cultural

CLAVES Y DENOMINACIONES DEL CATALOGO DE ÁREAS TEMÁTICAS DE LOS CURSOS

CLAVE DEL ÁREA	DENOMINACIÓN	CLAVE DEL ÁREA	DENOMINACIÓN
1000	Producción general	6000	Seguridad
2000	Servicios	7000	Desarrollo personal y familiar
3000	Administración, contabilidad y economía	8000	Uso de tecnologías de la información y comunicación
4000	Comercialización	9000	Participación social
5000	Mantenimiento y reparación		

Cuestionario de identidad laboral

Las siguientes preguntas van dirigidas al personal que labora en escuela libre de terapias alternativas, con la intención de evaluar, el sentido de pertenencia y el conocimiento que tienen sobre la identidad corporativa de esta.

Nombre del colaborador: _____

1. ¿Cuánto tiempo tienes laborando en la institución?

2. ¿Cuál es el puesto que desempeñas?

3. ¿Sabes cuáles son las funciones del puesto que desempeñas?

Si _____ No _____ Porque

4. ¿Qué te motivo a laborar en la institución?

5. ¿Conoces la historia de la empresa?

Si _____ No _____ Porque

6. ¿Conoces la misión y la visión de la empresa?

Si _____ No _____ Porque

7. ¿Sabes cuál es la filosofía de la empresa?

Si _____ No _____ Porque

8. Para ti el ambiente laboral es:

Bueno _____ Regular _____ Malo: _____

9. ¿Te sientes identificado o te sientes parte de la escuela libre de terapias alternativas?

Si _____ No _____ Porque _____

10. ¿Tu labor en la escuela te hace sentir satisfecho?

Si _____ No _____ Porque _____

11. Si la escuela te proporcionara un manual de organización ¿Sería de utilidad para ti?

Si _____ No _____ Porque _____

12. ¿Con la ayuda de un manual de organización podrías desempeñar mejor tus funciones?

Si _____ No _____ Porque _____

Comentarios generales: