



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

# CURSOS INSTITUCIONALES

## *DIPLOMADO EN CALIDAD TOTAL*



Del 06 al 22 de Septiembre de 2005

## ANEXOS

CI-166

Instructor: Lic. Ricardo Gutiérrez Herrera  
Procuraduría General de la República  
Septiembre del 2005

Palacio de Minería, Calle de Tacuba No 5, Primer piso, Delegación Cuauhtémoc, CP 06000, Centro Histórico, México D.F.,  
APDO Postal M-2285 ■ Tels: 5521.4021 al 24, 5623.2910 y 5623.2971 ■ Fax: 5510.0573



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

## CURSOS INSTITUCIONALES



Del 06 al 22 de Septiembre de 2005

## ANEXOS

CI-166

Instructor: Lic. Ricardo Gutiérrez Herrera  
Procuraduría General de la República  
Septiembre del 2005

## **Análisis y Estrategias de las Tendencias de la Administración de Recursos Humanos**

- **Expectativas:**

- Sistema PGR
- Perspectiva Institucional y Sectorial
- Profesionalización de los Recursos Humanos
- Experiencias en los Recursos Humanos
- Perspectivas Empresariales
- Desarrollo Organizacional
- Desarrollo Humano
- Herramientas de Desarrollo Humano
- Influencia de y hacia los Altos Mandos
- Involucramiento de los Jefes
- Involucramiento de los Colaboradores
- Técnicas Generales de Calidad
- Potencialización de los Trabajadores
- Calidad de Vida

- **Hechos (1):**

- El Desempleo afecta el Reclutamiento
- 85% Transitorio-10% Intencionados-5% Vocación
- Personal Sindicalizado, de Confianza y Removible
- Divisionismo Jerárquico
- Multiplicidad de Necesidades de Áreas
- Cambios Constantes por Tiempos y Movimientos
- Resistencia al cambio en Niveles Bajos
- Cambios de Planes de Recursos Humanos
- No Involucramiento de Altos Mandos
- Herramientas de Calidad Interpuestas
- Autoritarismo
- Falta de Compromiso Personal
- Carencia de Perfiles y Reclutamiento
- Sobrecargas de Trabajo Personal
- Inseguridad Laboral
- Tomas de Decisiones Contaminadas
- Rotación de Personal
- Sueldos Bajos (en niveles bajos)
- A Mayor nivel Jerárquico Menor Seguridad Personal
- Falta de Capacitación Especializada
- Mala Comunicación en la Forma de Trabajo
- Falta de Planeación, de Adiestramiento y Capacitación específicos para el Área
- Mala Distribución de Trabajo
- Inadecuada Identidad Institucional
- Contratación de Conocidos o Recomendados por parte de la Alta Dirección
- No hay Metodología para detectar las Necesidades reales de Capacitación
- Falta de Visión para Distribuir al Personal adecuadamente por la Alta Dirección

**• Hechos (2):**

- Carencia de Personal con Perfil al Área de Desempeño (SIEDO)
- Estructura Funcional desfasada de la Autorizada
- Necesidad de Reestructuración de SIEDO
- Grado de Especialización del AMPF en Materia de Delitos Electorales vinculados a un Proceso Democrático (FEPADE)
- Cobertura limitada en la actividad dentro del Proceso Democrático
- Servicio de Carrera al Personal Policial, Pericial y Ministerial
- Política Salarial condicionada al Presupuesto asignada SHCP
- Un Modelo de Profesionalización para determinar Competencias Laborales
- Falta de Integración de Equipos de Trabajo Interinstitucional
- Falta de Presupuesto
- No hay Continuidad en Proyectos de Largo Plazo
- Falta de Reconocimiento al Trabajo de Calidad
- Inadecuada Comunicación Permeada a los Miembros de la Organización
- Excesivos Horarios Laborales
- Inadecuada Selección del Personal Administrativo
- Falta de Recursos para Impartir Capacitación Externa
- Discriminación de las Áreas
- Ausencia de Cursos de Inducción al Trabajo

- **Consecuencias (1):**

- Trabajos sin Realidad
- Resultados Deficientes
- Retrabajos y Retrasos
- Duplicidad de Funciones
- Deficiencias en la Entidad
- Desmotivación
- Fatiga
- Clima Laboral Inapropiado
- Expectativas Laborales a Corto Plazo
- Falta de Continuidad en los Programas Institucionales
- Descalificación del Trabajo
- Contaminación del Personal con Vocación
- Falta de Continuidad en las Políticas de Trabajo conducidas por el Líder
- Falta de Participación y de Aporte de Valor en los Procesos y Productos
- Apatía ni Compromiso de sus Responsabilidades de acuerdo al Puesto
- Limitación Motivacional a Mejorar los Esquemas de Trabajo, sin Creatividad ni Innovación
- Retrazo al Cumplimiento del Trabajo
- Renuncias
- Falta de Personal Calificado
- No hay Apoyo para Cambios de Domicilio
- No se tiene Aspiraciones para Llegar a Niveles Superiores Jerárquicos
- Comodidad en el Nivel Actual
- Aparente Inseguridad del Personal al Puesto
- No existe Servicio Civil para Personal Admvo.
- Temor Constante a Represalias
- Trabajos Desiguales
- Desgaste de una Parte del Grupo

---

- **Consecuencias (2):**

- Descontento del Personal
- Corrupción e Ineficiencia
- Falta de Compromiso
- Ausencia de Cursos de Inducción
- Personal no Productivo
- El Personal realiza Actividades Empíricamente, sin Metodologías
- Se vive en el Constante “Bomberazo”
- No se Consolidan los Grupos de Trabajo
- No se tiene Claridad de las Funciones
- Rezago en Atención de Averiguaciones Previas (SIEDO)
- Devolución de AP y Deficiencia Técnico Jurídica (SIEDO)
- Actualización de Activos Institucionales y Normatividad Interna (SIEDO)
- Abatimiento de Rezago (FEPADE)
- Fortalecimiento de Capital Intelectual
- Las Políticas Presupuestarias no permitirán la adecuada Implantación del Servicio de Carrera
- Se Limitan las posibilidades de Optimizar las Habilidades y Desarrollo del Personal
- Burocratización de los Flujos de Información
- Ambiente Laboral Hostil
- Incumplimiento de Objetivos
- Inhibición del Liderazgo
- Desmotivación Total y Baja Autoestima
- Monopolización del Conocimiento y de la Información
- Desperdicio de Recursos Financieros, Humanos y Materiales
- Desintegración Familiar
- Stress
- Falta de Profesionalismo del Personal

- **Causas o Raíces (1):**

- El Sistema de Reclutamiento está Mal Orientado, ya que les enseñan de manera Genérica
- Falta de Disponibilidad Presupuestal
- Existen Áreas Prioritarias a las que se les da todo lo que requiere
- Vicio de la Administración Pública federal
- No está considerado en las Partidas Presupuestales, incentivar al Personal
- Falta de Definición de Canales de Comunicación
- Falta de Programas Integrales
- Falsa Creencia de que al Permanecer una Persona Laborando tanto Tiempo va a Terminar con el Trabajo
- Sistema de Distribución de Puestos
- Funciones de Puestos no Detalladas
- Carencia de una Cultura de Vocación en el Servicio
- Carencia de Planificación para la Contratación de Recursos Humanos
- Falta de un Plan de Desarrollo
- El anterior Modelo de SC cayó en la Inoperancia
- Políticas Económicas que no Incentiva el Crecimiento del País
- Política Fiscal deficiente que no permite Incrementar la Masa Tributaria
- Personal Especializado Insuficiente
- Falta de Sensibilización de los Altos Mandos a las Necesidades del Personal
- Centralización en el Manejo de RH
- Retrazo en la Materia de Delincuencia Organizada (SIEDO)
- Recomendaciones y Compadrazgos
- Características de las Personas

- **Causas y Raíces (2):**

- Falta de Liderazgo
- Inadecuada Inducción
- Falta de Capacitación específica de acuerdo a Necesidades
- Falta de Involucramiento del Personal
- Falta de Planeación
- Políticas Obsoletas
- Influencia de la Corrupción
- No existen Políticas que garanticen la Seguridad del Personal
- El Contrabando
- Asignación Inapropiada de Recursos
- Inadecuada Ponderación de Prioridades Nacionales
- Sobrepoblación
- El Comercio Informal
- Inapropiada Articulación de Políticas Públicas a Nivel Nacional
- Sistemas Políticos orientados a la Consecución de Intereses Presidenciales
- Ausencia de un Líder Verdadero
- Una Mala Contaminación del Personal Inapropiado
- Falta de Motivación y Reconocimiento
- Falta de Claridad en Instrucciones
- Exceso de Demanda Laboral y Escasa Oferta de Trabajo
- Falta de Conocimiento en el Trabajo
- Escasez de Personal Especializado
- Periodos Sexenales de Administración

**• Alternativas e Ideas (1):**

- Motivación no necesariamente Económica
- Participación del Personal en la Formulación de Proyectos
- Definición de Perfiles (Catálogo a todos Niveles)
- Adecuada Evaluación del Personal, con una Canalización del Recurso Humano
- Distribución adecuada de los Recursos Humanos
- Incorporación de Tecnologías
- Capacitación del Personal
- Servicio Profesional de Carrera
- Fortalecimiento en la Política Económica a través de la Disciplina y el Orden
- Alentar Ordenadamente las Actividades Productivas del País
- Implantación de un Sistema que responda a los Intereses de todos los Sectores
- Fomentar la Contratación y la Participación de Líderes de Proyecto con el Perfil enfocado a la Integración de Equipos de Trabajo
- Una Apropiada Administración en el Área de Recursos Humanos
- Definir Responsabilidades para cada Puesto
- Diseñar Sistemas de Responsabilidades cada Nivel del Rol que Desempeña el Personal
- Reestructuración de Políticas en la Administración Pública Federal
- Establecer Programas de Ayuda
- Implantar Esquemas de Seguridad Personal
- Capacitación Dirigida
- Políticas Institucionales
- Establecer un Sistema de Bitácora de Trabajo
- Realizar una Adecuada Planeación

- **Alternativas e Ideas (2):**

- Crear un Área o Asignar a Recursos Humanos, el Reclutamiento Personal con Base en el Perfil del Puesto solicitado por la Alta Dirección del Área que tiene el Puesto Vacante, quien Seleccionará al Candidato que cubra sus Expectativas
- Definir una Metodología y Estrategia que permita captar las Necesidades reales de Capacitación
- Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la Importancia de Formar cuadros que apoyen las Actividades Sustantivas más que las Administrativas
- Desconcentración de la Capacitación Institucional
- Búsqueda de Fuentes Externas de Capacitación
- Promover Intercambios de Personal
- Optimización del Recurso
- Proyección de Estructura Funcional
- Concientizar a la Organización de los Beneficios de su Implementación
- Modificación de Políticas de Operación
- Cursos de Capacitación a Enlaces en las UA especializadas
- Cursos de Capacitación en Temas como Coaching, Empowerment, Liderazgo
- Realizar una Planeación de los Recursos Humanos por Área en relación a su Operación
- Institucionalización de Cursos para lograr la Sensibilización de los altos medios (Ingreso y Permanencia)
- Legislar para Reglamentar los Planes de Procuración de Justicia Federal a Mediano y Largo Plazo
- Profesionalizar el Área de Recursos Humanos
- Definir Canales de Comunicación y Programas Integrales

- **Alternativas e Ideas (3):**

- Establecer Horarios de Acuerdo a las Actividades Institucionales, Privilegiando el desarrollo Integral del Personal
- Un Servicio Social de Carrera para el Personal Administrativo y de Estructura
- Diseño de Estrategias encaminado a mejorar el Desarrollo delos Recursos Humanos den la Administración
- Que haya una Asignación o Partida Presupuestal solo o exclusiva para Capacitación
- Que las Áreas (en cuanto a recursos) se consideren Estandarizadas al mismo Nivel

**CON QUÉ ASPECTOS POSITIVOS CONTAMOS**

**1. A NIVEL GUBERNAMENTAL:**

---

---

---

---

---

**2. A NIVEL INSTITUCIONAL:**

---

---

---

---

---

**3. A NIVEL DE ÁREA:**

---

---

---

---

---

**4. A NIVEL GRUPAL:**

---

---

---

---

---

**5. A NIVEL PERSONAL:**

---

---

---

---

---

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**PUESTO:** \_\_\_\_\_

**NÚMERO DE COLABORADORES:** \_\_\_\_\_

**NIVEL DE MIS COLABORADORES:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ÁREA:** \_\_\_\_\_

**A NIVEL PERSONAL, PUEDO YO, CAMBIAR O INFLUIR:**

- 1. \_\_\_\_\_
- 2. \_\_\_\_\_
- 3. \_\_\_\_\_
- 4. \_\_\_\_\_
- 5. \_\_\_\_\_
- 6. \_\_\_\_\_
- 7. \_\_\_\_\_

**Sistema propio de Recursos Humanos:**

- 1. Definir Perfiles de Puestos..... ( )
- 2. Plan y Fuentes de Reclutamiento..... ( )
- 3. Examinación Especial..... ( )
- 4. Contratación..... ( )
- 5. Inducción..... ( )
- 6. Adiestramiento..... ( )
- 7. Plan de Capacitación..... ( )
- 8. Plan de Motivación..... ( )
- 9. Evaluación del Desempeño..... ( )
- 10. Certificación de la Competencia..... ( )
- 11. Promoción y Superación..... ( )
- 12. Desarrollo Personal y de Grupo..... ( )



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

## CURSOS INSTITUCIONALES



### *DIPLOMADO EN CALIDAD TOTAL*

### **MÓDULO IV** *GESTIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS*

Del 06 al 22 de Septiembre de 2005

## ANEXOS SEGUNDA PARTE

CI-166

Instructor: Lic. Ricardo Gutiérrez Herrera  
Procuraduría General de la República  
Septiembre del 2005

## ASPECTOS POSITIVOS CON QUE SE CUENTAN

### • **A NIVEL GUBERNAMENTAL:**

- PROGRAMAS PARA LA CREACIÓN DE NUEVOS EMPLEOS
- PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PÚBLICA
- SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS, PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍA
- APERTURA AL CAMBIO
- VISIÓN A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO
- IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL
- COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL
- PLAN NACIONAL DE DESARROLLO
- DENTRO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO SE CONTEMPLA LA POLÍTICA DE CAPACITACIÓN QUE TODO EL GOBIERNO FEDERAL DEBE IMPLEMENTARLO, PERO SE DESCONOCE EN LO PERSONAL
- INSTITUCIONES CON FUNCIONES DEFINIDAS
- EJERCICIO PLENO DE LIBERTAD
- ESQUEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES
- RECURSOS FINANCIEROS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL
- POLÍTICAS GENERALES DE DESARROLLO DE PERSONAL
- MARCO JURÍDICO DE PROTECCIÓN AL TRABAJADOR
- CATÁLOGO GENERAL DE PUESTOS Y SALARIOS

### • **A NIVEL INSTITUCIONAL:**

- SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA
- PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL
- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEFINIDOS
- PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL
- TECNOLOGÍA
- VISIÓN A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO
- IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
- IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD TOTAL, QUE PROPICIA LA INTERACCIÓN DE DIVERSOS SISTEMAS
- CONSTANTE CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA
- BUENA ORGANIZACIÓN DE LAS ESTRUCTURAS LABORALES
- SE CUENTA CON EL "INAPE" Y CON OTRO INSTITUTO, ADEMÁS, OFICIALÍA MAYOR PROPORCIONA CURSOS ADMINISTRATIVOS
- PRESUPUESTO POR LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN
- NIVELACIÓN SALARIAL Y PLANTILLA DE PERSONAL ACORDE AL NÚMERO DE PLAZAS
- MAYOR COBERTURA EN PRESTACIONES
- ÁREAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN
- POLÍTICAS Y NORMAS DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL
- SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RECLUTAMIENTO Y PERMANENCIA, ASÍ COMO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

**A NIVEL DE ÁREA:**

- CAPACITACIÓN DE PERSONAL
- DELIMITACIÓN DE FUNCIONES
- ENFOQUE ESTRATÉGICO
- PLANEACIÓN
- LIDERAZGO
- FORTALECIMIENTO DEL ÓRGANO DE CONTROL INTERNO
- TECNOLOGÍA
- "COPLADII" ES UNA ÁREA QUE PROMUEVE E IMPULSA EN TODA LA "PGR", ACCIONES DE CALIDAD, DE PLANEACIÓN, CERTIFICACIÓN DE PROCESOS, PROFESIONALIZACIÓN, ENTRE OTRAS
- ES UN ÁREA QUE PROMUEVE LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD
- CULTURA DE TRABAJO EN EQUIPO
- CULTURA DE MEJORA CONTINUA
- ENFOQUE DE SERVICIO A LA SOCIEDAD
- REUNIONES MENSUALES DONDE PARTICIPA TODO EL PERSONAL, AUNADO A ESTO, EL ÁREA HACE UN DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN ANUAL
- DISMINUCIÓN DEL HORARIO LABORAL
- FUERTE CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA
- CLIMA ORGANIZACIONAL ADECUADO
- CIRCULOS DE CALIDAD CON ORGANIZACIONES PARA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS
- INTEGRACIÓN DE CÉLULAS DE INVESTIGACIÓN
- RECURSOS PARA CAPACITACIONES SUSTANTIVAS
- SISTEMA DE RECLUTAMIENTO ESPECIALIZADO
- RECURSOS HUMANOS SUFICIENTES
- INTERRELACIÓN EN EL EXTERIOR, NACIONAL E INTERNACIONAL

**A NIVEL GRUPAL:**

- AUTOCAPACITACIÓN
- PLANEACIÓN DE CULTURA DE CAMBIO
- MOTIVACIÓN
- SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS
- INCREMENTOS DE TECNOLOGÍA
- PERSONAL CON ACTITUD DE SERVICIO Y COMPROMISO
- PERSONAL CON EXPERIENCIA EN EL PUESTO
- INTERÉS DEL PERSONAL EN CAPACITARSE
- ARMONÍA GRUPAL
- SENTIDO DE COOPERACIÓN CON LOS OBJETIVOS
- PREVALECE LOS INTERESES DEL GRUPO SOBRE LOS PERSONALES
- COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN
- REUNIONES DE TRABAJO QUE RETROALIMENTAN LOS CONOCIMIENTOS, EXISTEN FRECUENTEMENTE
- TRANSFERENCIA DE CAPITAL INTELECTUAL
- EXISTENCIA DE EQUIPOS DE TRABAJO
- CAPACITACIÓN LIGADA CON EL PERFIL Y FUNCIÓN DE LOS PUESTOS
- CAPACITACIÓN ADECUADA, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, METODOLOGÍAS Y PROGRAMAS DE TRABAJO

- COMPAÑERISMO
- SOLIDARIDAD
- COHESIÓN
  
- **A NIVEL PERSONAL:**
  - COMPROMISO HACIA EL TRABAJO
  - INNOVACIÓN
  - CONOCIMIENTO
  - MEJORÍA CONTINUA
  - PROFESIONALIZACIÓN
  - CAPACITACIÓN
  - ACTITUD DE SERVICIO
  - EXPERIENCIA LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL DE MÁS DE 20 AÑOS
  - CONOCIMIENTO DEL QUEHACER INSTITUCIONAL DE LA "PGR"
  - COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN Y LA SOCIEDAD
  - INTERÉS DE SUPERACIÓN PERMANENTE
  - ADOPCIÓN DE LOS VALORES INSTITUCIONALES
  - APOYO A COMPAÑEROS
  - EL PERSONAL MUESTRA INTERÉS EN CAPACITARSE
  - EN LA ACTUALIDAD EXISTE PERSONAL CAPACITÁNDOSE CON SUS PROPIOS RECURSOS
  - FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL INTELECTUAL
  - FACULTAMIENTO Y LIBERTAD PARA DESARROLLAR FUNCIONES
  - DISPONIBILIDAD DE TRABAJO
  - SENTIDO DE PERTENENCIA A LA INSTITUCIÓN
  - APORTACIÓN DE VALORES
  - CONCIENCIA DE SERVICIO
  - MOTIVACIÓN
  - APERTURA AL CAMBIO
  - RECONOCIMIENTO Y PRESTACIONES

#### **A NIVEL PERSONAL, PUEDO CAMBIAR O INFLUIR**

- MEJORAR LOS SISTEMAS
- DEFINIR LA NORMATIVIDAD INTERNA DEL ÁREA
- ASIGNAR LAS FUNCIONES A CADA PUESTO
- MEJORAR LOS PROCESOS
- DISEÑAR LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
- PROPONER PROGRAMAS Y PROYECTOS
- CULTURA DE CALIDAD
- ACTITUD HACIA EL TRABAJO
- COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN
- CLIMA ORGANIZACIONAL
- DESARROLLO DE OBJETIVOS
- DESARROLLO PERSONAL

- DEFINICIÓN DE PERFILES DE PUESTOS
- PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN
- AUTOCAPACITACIÓN
- DESARROLLO Y COHESIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO
- ELEVAR LA CALIDAD DE LOS TRABAJOS
- GENERAR UN AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADO
- PROPICIAR LA CREATIVIDAD LABORAL
- LA APERTURA AL CAMBIO
- INVOLUCRAR A LOS COMPAÑEROS HACIÉNDOLOS SENTIR PARTE DE UN TODO
- COMPARTIR MÉTODOS DE TRABAJO Y DE DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN
- REITERARLES QUE SU TRABAJO ES IMPORTANTE
- CAPACITAR AL PERSONAL EN EL ÁMBITO DE CALIDAD
- ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS
- INVOLUCRAR AL PERSONAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESQUEMAS DE TRABAJO
- CARGAS DE TRABAJO
- ORIENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN
- PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL
- PARTICIPAR EN MODELOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
- EL RECONOCIMIENTO A MIS COMPAÑEROS EN EL ÁMBITO LABORAL
- PROPONER ÁREAS DE CAPACITACIÓN
- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
- GENERACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CAPITAL INTELECTUAL
- APOYAR A MI EQUIPO Y EN LO PERSONAL
- QUE TENGAN UNA MEJOR IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN
- PREGONAR CON EL EJEMPLO
- MEJORAR NUESTROS PROCESOS
- SER POSITIVOS SIEMPRE
- CAMBIO DE ACTITUD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y MINISTERIAL
- FOMENTAR LA SUPERACIÓN
- INCREMENTO DE LAS HABILIDADES Y CAPACIDADES
- FAVORECER HACIA UN MEJOR AMBIENTE DE TRABAJO
- APOYAR PARA LA PROMOCIÓN DE NIVEL DE PUESTO
- TOMA DE DECISIONES
- LA REINGENIERÍA DE PROCESOS A TRAVÉS DE ISO9001:2000
- SENSIBILIZAR A MIS SUPERIORES PARA UN MEJOR DESARROLLO DEL PERSONAL EN CUANTO A COMUNICACIÓN Y MOTIVACIÓN HACIA EL GRUPO DE TRABAJO
- INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS
- EN LA ADECUADA DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO
- CONCIENTIZAR EN EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS MATERIALES
- INCREMENTAR LA AUTOESTIMA
- EN LLEVAR UN AMBIENTE MENOS HOSTIL
- INFLUIR EN LA DETECCIÓN DEL PERSONAL CAPAZ DE CUBRIR LAS PLAZAS
- DAR UNO MISMO LA INDUCCIÓN
- DEFINIR FUNCIONES CLARAS Y PRECISAS DE MIS SUBORDINADOS
- ESTIMULAR EL TRABAJO DE MIS COLABORADORES
- COMPROMETERME UN POCO MÁS CON MIS RESPONSABILIDADES

- INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD, BASADA EN PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN
- HORARIO LABORAL (DESPUÉS DEL ESTABLECIDO)
- CONTAR CON LOS RECURSOS MATERIALES NECESARIOS
- IMPARTICIÓN DE CAPACITACIÓN
- FORTALECER EL LIDERAZGO EN EL ÁREA

#### **PUEDO INFLUIR EN EL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS:**

• DEFINIR PERFILES DE PUESTOS.....	52%
• PLAN Y FUENTES DE RECLUTAMIENTO.....	04%
• EXAMINACIÓN ESPECIAL.....	26%
• CONTRATACIÓN.....	09%
• INDUCCIÓN.....	61%
• ADIESTRAMIENTO.....	57%
• PLAN DE CAPACITACIÓN.....	65%
• PLAN DE MOTIVACIÓN.....	61%
• EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	48%
• CERTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA.....	30%
• PROMOCIÓN Y SUPERACIÓN.....	39%
• DESARROLLO PERSONAL Y DE GRUPO.....	87%

#### **7 CONCLUSIONES DE FORTALEZAS:**

1. SE CUENTA CON UN MODELO DE CALIDAD A NIVEL GENERAL EN LA INSTITUCIÓN.
2. FORTALECIDO A TRAVÉS DE SISTEMAS DE CALIDAD BIEN DISEÑADOS EN LOS DISTINTOS NIVELES JERÁRQUICOS.
3. CREANDO UNA FILOSOFÍA DE TRABAJO CON COMITÉS Y REDES DE CALIDAD QUE GUÍAN LA ACCIÓN.
4. UNA CONCIENCIACIÓN PLENA DE LA NECESIDAD DE LA CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN LABORAL.
5. CON UNA INSTRUMENTACIÓN CLARA DIRIGIDA CONCRETAMENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA SOCIEDAD.
6. ADEMÁS, CON UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL QUE CUBRE LAS PRINCIPALES ÁREAS Y FUNCIONES PARA LOGRAR TAL FIN.
7. UN COMPROMISO EN EL ÁNIMO DEL DESARROLLO HUMANO QUE HA PERMITIDO DESPERTAR EL INTERÉS PERSONAL Y GRUPAL.

#### **7 CONCLUSIONES DE DEBILIDADES:**

1. FALTA UNA COHESIÓN EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS BIEN DEFINIDA EN LO QUE COMPETE A LA ADMINISTRACIÓN, AL ADIESTRAMIENTO, A LA CAPACITACIÓN, A LA EVALUACIÓN Y A LA MOTIVACIÓN LABORAL.
2. CONFUSIÓN EN EL DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DE RECURSOS HUMANOS QUE INTEGRE A CADA UNO DE LOS INSTITUTOS Y ÁREAS BAJO UN MISMO ÓRGANO Y SISTEMA RECTOR.
3. CARENCIA DE UN ÓRGANO INFORMATIVO QUE PERMITA NO SOLO COMUNICAR TRABAJOS Y AVANCES, SINO HASTA MOTIVAR A LA INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJOS, DE INNOVACIÓN, ETC.

4. FORTALECER EL MODELO DE CALIDAD CON UNA FILOSOFÍA DE SUPERACIÓN PERSONAL, VERDADERA, EN TODOS LOS NIVELES JERÁRQUICOS, COMENZANDO CON LOS MÁS BAJOS.
5. DESPERTAR LA CONCIENCIA PERSONAL, A TRAVÉS DE UNA CULTURA LABORAL RADICAL DONDE SE VEAN LOS ALCANCES DE LA PARTICIPACIÓN.
6. INICIAR A TODOS LOS TRABAJADORES DE TODOS LOS NIVELES EN UN LENGUAJE COMÚN DE ESPIRITUALIDAD Y DE EVOLUCIÓN PERSONAL Y GRUPAL.
7. Y CREAR UN MODELO DE CALIDAD DE SUPERACIÓN HUMANA, MENTAL Y ESPIRITUAL, PARALELO AL MODELO ACTUAL DE CALIDAD COMO UN GRAN COMPLEMENTO NECESARIO

### **TENDENCIAS DE LOS RECURSOS HUAMANOS:**

1. LOS RECURSOS HUMANOS EN LA ACTUALIDAD TIENEN TRES TENDENCIAS MUY DIRECTAS:
  - A) **LA EMPRESARIAL**, DONDE PREDOMINA LOS INTERESES DE LOS "CLIENTES", EN ESTE CASO DE LA SOCIEDAD, SOBRE LOS PERSONALES, GRUPALES E INSTITUCIONALES
  - B) **LA HUMANÍSTICA**, DONDE LA DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES SE HA INSTITUCIONALIZADO PARA CREAR LA CAPACITACIÓN NECESARIA Y ADECUADA
  - C) **LA ESPIRITUAL**, NINGÚN PROGRAMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD PODRÁ TENER ÉXITO TOTAL, SIN CONSIDERAR PROGRAMAS ALTERNOS DE *Concientización Y ESPIRITUALIDAD*
2. LOS RECURSOS HUMANOS DEBERÁN SER MANEJADOS POR:
  - A) **ESPECIALISTAS EMPRESARIALES**, QUE CUENTEN CON LA EXPERIENCIA Y EL MANEJO DE LAS PRINCIPALES ÁREAS EMPRESARIALES E INSTITUCIONALES
  - B) **EXPERTOS HUMANISTAS**, QUE COMPRENDAN EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN TODOS LOS NIVELES DESDE LA MOTIVACIÓN HASTA LOS ELEMENTOS MÁS DESMOTIVANTES
  - C) **SERES MADUROS**, CON UNA FILOSOFÍA LABORAL, HUMANA Y ESPIRITUAL QUE LE PERMITA CONOCER A TODOS LOS INVOLUCRADOS PARA QUE SUS ACCIONES SEAN LLENAS DE SABIDURÍA
3. EL ÁREA DE LOS RECURSOS HUMANOS DEBERÁ:
  - A) **AYUDAR A LOS TRABAJADORES A SUPERARSE LABORALMENTE** PARA BUSCAR EN ELLOS UNA EVOLUCIÓN MENTAL QUE LOS HAGA CRECER INTELECTUALMENTE
  - B) **ABRIR LA CONCIENCIA DE LOS TRABAJADORES** PARA QUE PUEDAN OBSERVAR CON CLARIDAD LA INFLUENCIA Y TRASCENDENCIA DE SUS ACCIONES A TODOS LOS NIVELES
  - C) **INICIARLOS EN CAMINO DEL CONOCIMIENTO DE LA ESPIRITUALIDAD** PARA COMENZAR SU VERDADERO CRECIMIENTO EN TODAS SUS FACULTADES

## LAS FUNCIONES PRIMORDIALES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

- **Crear un Manual de Sistemas y Procedimientos por cada Institución que responda a la mayor agilización posible, de las funciones de todos los puestos involucrados, así como a la interrelación de los mismos para eficientizar tiempos y movimientos.**
- **Cada Puesto debe definirse en sus funciones, limitaciones, responsabilidades y alcances. Así como su descripción detallada de sus puestos que facilitará el análisis y la evaluación de los mismos.**
- **Definir los Perfiles de Puestos de cada uno de los que integran cada Manual del Sistema y Procedimiento cuidando la trilogía de la tendencia actual, Empresarial, Humanística y Espiritual.**
- **La Examinación debe especializarse por puestos y funciones rompiendo tendencias añejas y obsoletas, que permitan conocer la disponibilidad en la trilogía requerida.**
- **La Contratación debe supeditarse a la realización de un compromiso personal que el candidato debe realizar por escrito sobre todo lo que se propone hacer.**
- **La Inducción sin duda, en todos los casos, es la más importante de las Capacitaciones porque será la que fortalezca desde un inicio la disponibilidad del candidato así como su disposición a identificarse con el Sistema de trabajo que pretendemos**
- **El análisis del Perfil del Puesto, de las Capacidades del Contratado, así como la Adaptación en el proceso de Inducción determinan las principales necesidades de capacitación que el contratado requerirá en el futuro próximo.**
- **El Trabajador contratado deberá ser incluido inmediatamente al Trabajo en Equipos, tanto a nivel empresarial como humanístico y espiritual, para no permitir que adormezca sus iniciativas, sus capacidades creativas y despertar el gusto por el compañerismo y la cooperación.**
- **El Desarrollo Organizacional de los equipos de trabajo así como sus avances, deben ser conocidos por todos los demás equipos, propiciando la comunicación, el reconocimiento y el concurso sano.**
- **Debe al trabajador, desde luego, apoyársele con el servicio profesional de carrera y otras capacitaciones que vaya requiriendo.**
- **La Evaluación de su Desempeño será más a través de su participación en el Trabajo de Equipos que solo a nivel personal, nadie debe quedar excluido de algún equipo de trabajo.**

- **Dicha Evaluación del Desempeño debe ser muy amplia y debe evaluar toda su participación integral, reconociéndosele en forma pública y con algún incentivo adicional.**
- **Debe crearse una escala de incentivos basados en el Desarrollo Organizacional por Equipos de Trabajo y a nivel Personal**
- **La participación de los equipos de trabajo debe intentar desarrollar al individuo en su Superación Laboral, en su parte Mental, en la ampliación de su Conciencia y sobre todo en su visión Espiritual, que incluye todos los valores habidos y por haber, de esta manera la generación del conocimiento y capital humano será grandioso**
- **Estos Equipos de Trabajo enfocándolos a nivel institucional conforman los Conceptos de Calidad en el Trabajo, susceptibles de ser Certificados, pero también en el aspecto humano espiritual que permitirán ser evaluados internamente a través de las propuestas concretas que los equipos propongan dentro de una fase de concurso, competición, comunicación, etc.**
- **Los Equipos de Trabajo no solo desarrollan la capacidad intelectual de los participantes sino además, la capacidad de negociación para mejorar el desempeño y la satisfacción del trabajo. Permitiendo el Involucramiento total de los participantes.**
- **Sin embargo, los Equipos de Trabajo deben comprometerse a desarrollar en los participantes todo su contexto individual e integral para asegurar su total crecimiento y participación.**
- **Crear sistemas de Promoción de Puestos en base al desarrollo personal y en grupo que permita a los trabajadores a crecer con facilidades de acceso a otros niveles.**
- **Los trabajos, Propuestas y Mejoras a través de Grupos de Trabajo y Desarrollo deben formar parte de Reconocimientos Institucionales de Primer Nivel.**
- **Actualizar los mecanismo para mejorar la educación, las competencias, habilidades y actitudes del personal.**
- **Además de crear los mecanismo para mejorar la calidad de vida en el trabajo.**
- **Acciones para mejorar el impacto de la organización en la comunidad, ya que la imagen debe ser retroalimentada constante y estratégicamente.**
- **Alentar la búsqueda personal y grupal para crear nuevos métodos de organización en el trabajo y de equipos autodirigidos a la autogestión.**
- **Cerrar todo el proceso de Recursos Humanos con una Evaluación al Desempeño individual y de equipo con sus estrategias de reconocimiento oportunas.**

- **Crear un buzón de voz para que permitir que todos los trabajadores de todos los niveles participen en el desarrollo de los Recursos Humanos.**
- **Así como un mecanismo de comunicación escrita que mantenga informados a todos y cada uno de los interesados.**
- **Pruebas de Clientes Misteriosos y Encuestas grupales son herramientas permanentes junto con otras que se diseñan ex profeso para medir el buen avance de las intenciones de Calidad.**
- **Por último, medir constantemente el Clima Organizacional para saber el avance integral de los trabajadores y de sus equipos de trabajo será una tarea incansable.**
- **El Área de Recursos Humanos debe pregonar con el ejemplo, con madurez, interés por los demás y sobre todo, con reconocimiento ante quien desea hacer las cosas bien siempre y desde la primera vez, premiando a los “Anti-Mil Iguales”**