

DESAFIO

**El Lado Humano de las Organizaciones** ha sido el título de la segunda publicación de DESAFIO, producto de una ardua labor de un grupo de estudiantes, cuyo objetivo era manifestar su sentir respecto a la Organización, pero con el enfoque de desarrollo humano y el toque de sus vivencias en su paso por la maestría.

Esta publicación se divide en cinco capítulos, que narran acerca de herramientas para lograr calidad y sus enfoques holísticos, con el tinte muy particular de cada alumno, lo cual le da un gran valor.

Miguel Jarquín, narra en el epílogo parte de su trayectoria laboral entrelazada con algunos compromisos y las aportaciones de los escritores de este libro.

# INDICE

## **Primer capítulo**

Un momento de reflexión sobre la organización.

Nieves Arias Ruelas.

## **Segundo capítulo**

Alternancia... El enlace con un nuevo inicio para la capacitación en México.

Rosalba Gallardo Mosqueda

## **Tercer capítulo**

Desarrollo del Potencial Humano para la Calidad.

Roberto Jaúregui Navarrete.

## **Cuarto capítulo**

Abrir el corazón hasta que surja el nosotros.

Maria Elena Munguía Anaya

## **Quinto capítulo**

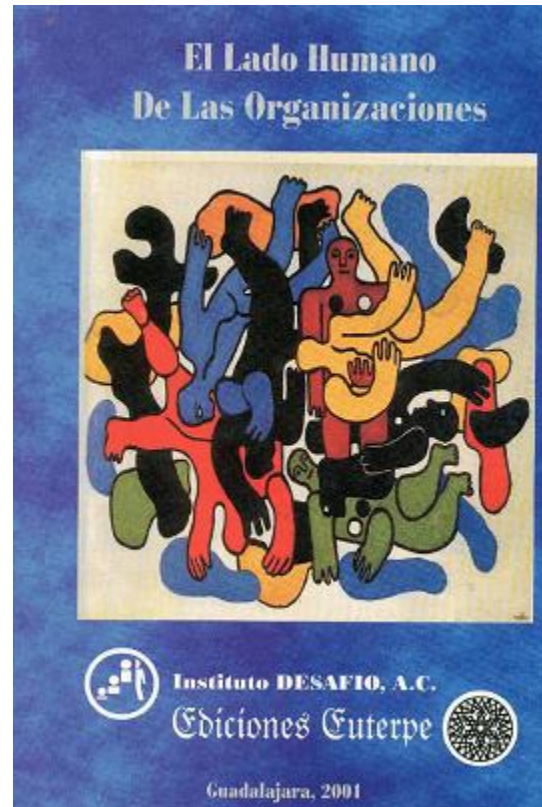
Telmex: un programa de crecimiento personal.

María Eugenia Navas

## **Epilogo**

Miguel Jarquín

# DESAFIO



SEGUNDA PUBLICACIÓN



# El lado humano de las Organizaciones

## Un momento de reflexión sobre la organización

Alternancia... El enlace con un nuevo inicio para la capacitación en México

Desarrollo del Potencial Humano para la Calidad

Abrir el corazón hasta que surja el nosotros

Telmex: un programa de crecimiento personal

**Nieves Arias** Inicia esta publicación motivada por la reflexión anterior de sus compañeros de DESAFIO dice: no escribo de mi, sino desde mi; no de lo que se, sino de lo que soy. Está convencida de que el cambio surge de la experiencia y de él surge la autorrealización y emerge el aprendizaje significativo.

Inicia su experiencia laboral en la administración y muy de cerca con la parte humana, donde identifica una enorme necesidad de ser coherente en los niveles de la conciencia, la experiencia y la comunicación. Cita a Taylor, quien observa al ser humano como un engranaje del proceso productivo.

Afirma que el autoconocimiento es un requisito para comprender a la gente, para vivir una vida plena de contacto, es la única ruta por la que el ser humano puede recorrer los secretos de la vida y descubrir la esencia de su ser.

Cita a Buber quien afirma que no hay que olvidar que la particular forma de ser de la organización, está relacionada con su historia, sus éxitos, sus fracasos, las metas que persigue en la búsqueda de llegar a ser, sus conversaciones, sus emociones, su estructura y de todo ello se desprenden las relaciones que en ella se construyen. Menciona tres esferas con las que se produce el mundo de la relación.

De acuerdo con Fred Hofman y Meter Senge considera que las principales disfunciones en la organización se encuentran en la fragmentación, la competencia y la reactividad.

Menciona la propuesta de Carl Rogers aplicada a la organización, así como la propuesta de cambio escrita por Celedonio Castanedo, en su libro Grupos de encuentro en Terapia Gestalt y elabora una analogía con algunas necesidades de la organización que facilitan al proceso de cambio. Narra acerca de Maslow sobre el potencial no desarrollado y la satisfacción de las necesidades.

Invita a aquellos que están insertos en el ámbito de la educación, la organización y la sociedad a desarrollar no solo facilitando sino buscando potenciar el crecimiento del ser.

Y desea que el lector escuche en su relato el murmullo de su cambio.



# El lado humano de las Organizaciones

Un momento de reflexión sobre la organización

**Alternancia... El enlace con un nuevo inicio para la capacitación en México**

Desarrollo del Potencial Humano para la Calidad

Abrir el corazón hasta que surja el nosotros

Telmex: un programa de crecimiento personal

**Rosalba Gallardo.** Nos narra acerca de un modelo de capacitación llamado Alternancia. En el cual participó como instructor docente. Explica que cuando México firma el tratado de libre comercio, adquiere ciertos compromisos y requiere de crecimiento y conocimientos, reconoce que su gente trabajadora tiene un bajo nivel de educación por lo cual es necesario capacitación .

Bajo esta óptica y como consecuencia de la firma de este tratado, se creó en el año de 1994 el proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la capacitación (PMETYC) en el cual se establecen cuatro componentes básicos que se determinaron de la siguiente manera:

- Crear normas de competencia laboral
- Implementar la oferta educativa basada en competencias
- Estimular la oferta de capacitación basada en competencias y su certificación
- Evaluar todo el proyecto.

Dado que la población con educación básica incompleta predomina, es necesario, crear un nuevo proyecto en cuatro fases: 1. Selección del modelo e implantación, 2. Desarrollo, 3. Evaluación y 4. Realimentación.

Esta capacitación tiene como fundamento los trabajos de Bertrand Schwatz resumidos en su libro Modernizar sin excluir, este método se basa en crear un ambiente de cordialidad y crecimiento para todas las partes involucradas, que son: tutor, instructor capacitando. Los temas abordados en general superan el número y alcance al marco hipotético pues se tocan temas de relevancia social personal y familiar, creando un ambiente de confianza.

Afirma que como parte de este método de alternancia, reflexionó acerca de la forma de impartir clases y logró percibir que para ser un buen profesor hay que ser mejor alumno y confirmó que de todos los que asistían al grupo ella fue quien más aprendió. Y lo difunde en sus aulas de clase.



# El lado humano de las Organizaciones

Un momento de reflexión sobre la organización

Alternancia... El enlace con un nuevo inicio para la capacitación en México

**Desarrollo del Potencial Humano para la Calidad**

Abrir el corazón hasta que surja el nosotros

Telmex: un programa de crecimiento personal

**Roberto Jáuregui.** La calidad solo puede ser realizada por y a través de personas de calidad.

Afirma que en general los modelos de calidad total de casi todas las empresas se refieren al desarrollo humano con enfoque hacia la calidad y es más complejo establecer dicho enfoque si antes o paralelamente no se desarrolla el potencial del recurso humano desde el interior de su ser con una visión holística que lo considere en sus dimensiones cognoscitiva, emocional, física y transpersonal

Menciona las siete vertientes o funciones que integran un adecuado sistema de administración de personal.

Un programa de desarrollo humano, deberá seguir un método de aplicación, en el cual se identifiquen en primer término los problemas y/o condiciones actuales de la organización respecto a su cultura y clima laboral, su nivel de madurez grupal y clima laboral, un nivel de madurez grupal, sus habilidades de comunicación, su capacidad para funcionar como equipo de trabajo, entre otros factores

Cita Deming y Gitlow quienes afirman que los resultados de una empresa dependen en gran medida de la efectividad de la dirección y estilo de liderazgo. Así mismo la actitud de congruencia de los líderes es fundamental para poder motivar el desarrollo del personal.

Existen tres actitudes que si se promueven adecuadamente en el ambiente organizacional, pueden contribuir a la creación del clima de seguridad psicológica y facilitador de la comunicación, estas son: la empatía, la congruencia y la aceptación positiva incondicional. Con lo que podemos hablar de una administración centrada en la persona.

Concluye diciendo que las empresas solo podrán ser competitivas en la medida que cuenten con la participación comprometida de su personal. Para este fin el Desarrollo Humano se convierte en un proceso insustituible que tiene mucho que aportar a las organizaciones.



## El lado humano de las Organizaciones

Un momento de reflexión sobre la organización

Alternancia... El enlace con un nuevo inicio para la capacitación en México

Desarrollo del Potencial Humano para la Calidad

Abrir el corazón hasta que surja el nosotros

Telmex: un programa de crecimiento personal

**Maria Elena Munguia.** Nos seduce con este capítulo en el que nos conduce a emprender la aventura de abrirnos a la vida y comprometernos al amor. Ella dice: Pretendo invitarte, invitarme una y otra vez, y siempre, al contacto, a la conciencia y al compromiso. A la libertad, a la apertura a la vida y al amor. Invitarte, invitarme a ser yo, a ser tu, a construir el nosotros en este mundo tan necesitado de comunidad.

Nos narra como desde la vida en la comunidad, se pierde y ya no habita en ella, y como fue rescatando su yo perdido, hasta aprender a cuidarse y quererse, hasta comprometerse a ser mas ella y fortalecer sus raíces y potenciar sus recursos y como consecuencia permitir que fluyera en anhelo de reconstruir el nosotros que había quedado pendiente, quedando por delante la verdad.

Afirma que los trabajadores comunitarios enfrentan simultáneamente el dolor ajeno y el propio y se arriesgan a sufrir: cansancio, fatiga emocional, dificultades en relaciones interpersonales, sentimientos de aislamiento, desilusión profesional, ansiedad, depresión, reacciones somáticas, abuso de sustancias, insomnio entre otras.

Comparte que por consejo de un amigo y compañero Jesuita acude a un taller de terapia, por la ruta de la Bionergética, un intensivo de diez días en el bosque, en donde hace hondo contacto con ella y reconoce su energía, necesidades, abandono, su urgencia de cariño, de amor; iniciando un proceso que nunca terminará, una lucha ahora no colectiva, sino personal, para resarcirse de los derechos de amor que se había automarginado.

Escribe acerca de su experiencia del análisis sobre los sueños con elementos arquetípicos, que le permitieron obtener maravillosos efectos terapéuticos, ya que de algún modo la sacaban de su aislamiento, respecto a otros seres humanos y tomaba conciencia de que no era el único ser con problemas, sino que es parte de la condición humana general, entrando en armonía con la ley natural de su propio ser, lo cual sin duda tiene un importante efecto curativo.

De pronto sintió arrancada del cariño, como raptada, se dejó llevar a lo que seguía y no volvió a ver a su bebe de apenas dos días de nacido, ni a su madre y ni siquiera a su esposo, camino a la clínica lloró con mucho dolor, sabia que estaba en peligro, la muerte se vino junto a ella, desesperanza, impotencia de sentirse morir sin dar un último beso a su pequeño, sin despedirse de su esposo y recibir la bendición de su madre.

Esta experiencia cumbre, en donde la vida y la muerte se juntan, en donde nace su hijo, en donde nace como madre; capaz de comprometerse, en donde una parte de su cuerpo es arrancado, y no hay reversa, ya no podrá haber otro embarazo, una parte de ella muere, otra nace.

Surge el compromiso de por vida , una promesa muy íntima: no abandonarse jamás, estar atenta a que su corazón no vuelva a cerrarse mas, el fruto mas bello de esta cosecha es volver a ella, conciente de la necesidad imperiosa de hacer comunidad, con capacidad de ser coherente y dueña de su propio poder, por ello mas fuerte, sabiendo que puede aportar mucho mas después de fortalecer sus raíces, de haber dado algunos frutos.

Concluye diciendo: cuando soy como soy, mi corazón se pone de fiesta y exploto, danzo, gozo y me entrego.





## El lado humano de las Organizaciones

Un momento de reflexión sobre la organización

Alternancia... El enlace con un nuevo inicio para la capacitación en México

Desarrollo del Potencial Humano para la Calidad

Abrir el corazón hasta que surja el nosotros

**Telmex: un programa de crecimiento personal**

**María Eugenia Navas.** Afirma que la persona es un ser en proceso, esto es en continuo desarrollo, aprendizaje y cambio. La experiencia misma es el centro de la existencia, la posibilidad de vitalidad y crecimiento. Este contacto con la experiencia es lo que da sentido a la vida trascendiéndola a través de nuestro compromiso existencial.

En este capítulo nos narra que si existen empresas interesadas en el Ser humano y que le apuestan a su desarrollo y nos relata acerca de cómo Telmex se ha organizado al respecto.

Bienestar social es la parte humana de Telmex es porque ha sido capaz de congregar a más de 400 trabajadores de todas partes de la República Mexicana en un encuentro de seres humanos comprometidos con ellos mismos, con sus compañeros y con su empresa en el que surgen proyectos y programas que buscan el beneficio de los demás. El área de Bienestar social está consolidada en 154 localidades de la república mexicana proporcionando servicio a 29,275 telefonistas y sus familias, tiene como prioridad la aplicación de programas y talleres de desarrollo humano cuyo objetivo es contribuir al cambio de cultura: el desarrollo de los procesos de calidad de vida personal y laboral.

Para regular esta nueva función. Se crea el manual de normas y procedimientos, se unen los comités de Bienestar Social integrados por la empresa y el sindicato de telefonistas y se desarrollan los programas dirigidos a toda la población telefonista.

Para que una organización pueda despuntar hacia los procesos de calidad total, la organización debe recuperar la sensibilidad humana y el valor de la persona ya que de esto dependerá su destino



## El lado humano de las Organizaciones

Un momento de reflexión sobre la organización

Alternancia... El enlace con un nuevo inicio para la capacitación en México

Desarrollo del Potencial Humano para la Calidad

Abrir el corazón hasta que surja el nosotros

Telmex: un programa de crecimiento personal

**Miguel Jarquín** hace alusión en el epílogo de esta publicación., al gusto por apostar en línea de riesgo, en esa franja donde sabemos que jugamos con la dignidad y pensamos que después se olvidará, cuando el tiempo pasa, nos tenemos que jalar los pelos, porque la herida está grabada y es un sello indeleble.

Afirma que para ser explotador no se necesita ser dueño de un trusts, basta ab-usar de los demás, robarles el fruto de su trabajo y creo que el trabajo tiene como meta, además de la transformación del mundo, y de la persona en su quehacer que se pueda vivir de él, es decir, que económicamente le sea redituable. De ahí la rebelión: contra los salarios mínimos, proponer y conseguir salarios justos, que puedan evolucionar hacia salarios dignos.

Cita que ser trabajador es un orgullo, pues por medio del trabajo el hombre se une a otros hombres y una generación se encuentra con otra generación. El trabajo es uno de los hilos por los que asciende la humanidad. Vale la pena recordar aquellas palabras de Merleau-Ponty citadas por Jean Lacroix, que confirman las líneas que anteceden: sobre el trabajo se asienta la historia. Con la fortaleza que sostiene el trabajo, el trabajador puede decir su palabra. Pero... Cuando la palabra no es libre, el trabajador se convierte en servidumbre. A veces la empresa se vuelve experta en callar. Mejor dicho acallar. Apaga con estrategias de calidad el fuego de la palabra, el poder de la voz y la aventura de la creación.

Pregunta: ¿cómo fue que el trabajador perdió su voz y se volvió esclavo del sistema? Marx lo aclara: el trabajador se volvió mercancía, ya no labora, sólo produce dinero. Está enajenado.

Provoca a DESAFIO a ser una organización y/o empresa en el que emprender y tener iniciativa sea una cualidad de sus miembros y no viva la contradicción que se ve en algunos lugares, en los que a nombre de la calidad se desprecia al hombre y a favor de la comunicación se favorece la incomunicación. menciona que con DESAFIO aprendió que la actualización es la capacidad de enviar y recibir mensajes de los demás de una manera honrada y no tener que seducir, manipular o apostar en línea de fuego, para conseguir lo que se quiere. Aprender a pedir, aunque se niegue.