



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

## FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

### **XVI CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

#### **PONENCIA:**

***EL FACTOR HUMANO COMO ELEMENTO IMPORTANTE PARA EL CAMBIO Y DESARROLLO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACION EN LAS ORGANIZACIONES, CASO TELMEX***

#### **TEMÁTICA:**

***EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE, DEL DESEMPEÑO, LA INVESTIGACIÓN Y  
LA VINCULACIÓN***

#### **Presentan:**

**M. C. ROCÍO DEL CARMEN GARCÍA MENDOZA**

Licenciada en Administración, Especialidad en Desarrollo Humano, Maestría en Desarrollo Humano,  
Docente de Tiempo Completo, Universidad Autónoma de Querétaro  
[ciogarmen@hotmail.com](mailto:ciogarmen@hotmail.com)

**M. C. ALMA ROSA SÁNCHEZ ALBAT**

Licenciada en Lenguas y Letras, Especialidad en Desarrollo Humano, Maestría en Desarrollo Humano,  
Docente de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de Querétaro  
[alrosab@yahoo.com.mx](mailto:alrosab@yahoo.com.mx)

**M.C. MA. DE LA LUZ MARTÍNEZ MÉNDEZ**

Licenciado en Administración De Empresas, Especialidad en Mercadotecnia, Maestría en Administración,  
Docente de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de Querétaro  
[marilu5\\_martinez@yahoo.com.mx](mailto:marilu5_martinez@yahoo.com.mx)

Querétaro, Qro., Septiembre de 2013

**EL FACTOR HUMANO COMO ELEMENTO IMPORTANTE PARA EL CAMBIO Y DESARROLLO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACION EN LAS ORGANIZACIONES, CASO TELMEX**

Índice

Resumen.....	3
Introducción .....	4
Marco Teórico .....	4
Metodología .....	11
Planteamiento del problema .....	11
Objetivos .....	11
Propuesta .....	15
Conclusiones .....	17
Bibliografía .....	19

## **Resumen**

En nuestros días se está gestando una fuerte transformación en la forma de entender a las organizaciones, ya que existe un replanteamiento de todo lo que hasta ahora se ha hecho. Por ello es necesario reconocer el valor que ofrece el talento de las personas y la dignificación de estas en las empresas en un mundo tan digitalizado, donde la mayoría de las compañías tienen acceso a las ventajas tecnológicas y a la información que hace necesario que se resignifique al elemento humano.

Las organizaciones de estos tiempos necesitan eficacia y eficiencia en la definición e implementación de estrategias para revalorar al elemento humano como actor principal de las organizaciones. Es así como éste se vuelve imprescindible, flexibilidad y con capacidad de innovación.

Los actuales escenarios resultan ser cada vez más dinámicos, competitivos y globalizados, y ante esta realidad, las empresas buscan cuadros de conducción con un nivel de formación acorde a los nuevos desafíos, tal es el caso de Telmex, empresa líder en el ámbito de la comunicación y socialmente responsable en el desarrollo humano y de tecnología, desarrollo que ha creado nuevos paradigmas.

El objetivo de la presente investigación, es orientar a empresas hacia el crecimiento y búsqueda de mejores relaciones laborales individuales y grupales a través de la participación, prevención y solución de conflictos en el ambiente organizacional tomando como ejemplo el caso Telmex. La metodología utilizada para esta investigación fue desde un enfoque cualitativo, mediante entrevistas, observación directa no participativa y la recolección de datos mediante cuestionarios.

Con los resultados obtenidos en dicha investigación se presenta un modelo con un conjunto de acciones que permitan a las organizaciones tener una visión más sensible sobre las necesidades humanas para el desarrollo y crecimiento de la persona y de la organización. Por lo tanto la conclusión de éste trabajo estriba en las acciones y retos que deberán cumplir las empresa para que el crecimiento económico de nuestro país sea sustentable y sostenible en la medida en que se alcance el desarrollo integral del factor humano dentro de la organización.

Palabras Claves:

1. Factor humano; 2. Cambio y desarrollo; 3. Tecnologías; 4. Organización

### **Introducción**

En México cada vez y con más fuerza se requiere el desarrollo y reconocimiento de gente preparada y capacitada en áreas específicas de las organizaciones, como parte importante para el cambio que día a día nos obliga el mundo competitivo. Sin embargo la idea de que nuestro país salga adelante se visualiza como una tarea difícil de alcanzar con la que empleados y empleadores tienen que lidiar. La investigación que se presenta parte de identificar una situación que se con frecuencia se observa, ¿Están las empresas mexicanas interesadas en tomar en cuenta el desarrollo de las Tic's en relación con el potencial intelectual y humano de sus miembros? ¿Qué tanto valor tiene para las organizaciones el factor humano y que tan sensible es la misma organización a las necesidades humanas para el desarrollo y crecimiento del individuo y de la organización?

### **Marco Teórico**

Las organizaciones tienen procesos sociales y procesos productivos, que permiten a los individuos integrarse y actuar en un ámbito suficiente para que se desarrollen como personas humanas, así mismo, los entornos se modifican continuamente lo que conlleva al ser humanos a adaptarse a esos cambios e interactuar tanto con los procesos técnicos como de informatización como con el factor humano para lograr el mejoramiento de toda la organización.

"Todas las organizaciones tienen en común un cierto número de hombres, que se han organizado en una unidad social establecida con el propósito explícito de alcanzar ciertas metas. Los hombres establecen un club o una empresa, organizan un sindicato o un partido político, crean fuerza policíaca o un hospital y formulan procedimientos que gobiernan las relaciones, entre los miembros de estas organizaciones y los deberes que deben cumplir cada uno de ellos. Una vez que ha sido establecida firmemente una organización, tiende a

asumir una identidad propia que la hace independiente de las personas que la fundaron". (Blau Scott).

Desde principios del siglo XIX, se ha puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. En otros términos, la percepción del clima de trabajo por parte de un empleado consiste en la respuesta a una pregunta clave: ¿le gusta a usted mucho trabajar en esta organización? Por supuesto, hay varias respuestas a esta pregunta. A uno le gusta más o menos el clima de su institución aún sin estar siempre al corriente de aquello que obra efectivamente sobre esta percepción.

Cuando entramos en el mundo de la teoría se analizan una diversidad de factores, que afectan el comportamiento de los individuos en el seno de la misma. En ese sentido, el comportamiento organizacional se encarga del estudio y la aplicación de los conocimientos relativos, a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. El comportamiento organizacional es una ciencia de la conducta aplicada y por lo mismo se construye a partir de las operaciones hechas por varias disciplinas, tales como: la psicología, la sociología, la antropología y la ciencia política. Cada una de estas ciencias utiliza como unidad de análisis al individuo, el grupo y el sistema organizacional

El clima de trabajo constituye de hecho la personalidad de una organización, en el sentido que este está formado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global. En efecto frecuentemente se reconoce que el clima condiciona el comportamiento de un individuo, aunque sus determinantes son difíciles de identificar. Son las políticas de la dirección, el estilo de liderazgo del patrón, o los modos de comunicación en el interior de la empresa los que los constituyen, en particular, los componentes del clima, de esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos (y su eficiencia...), en mejorar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos (balance costos-beneficios), en las relaciones entre grupos, en el desarrollo de los equipos humanos, en la conducción (liderazgo)... Es decir, casi siempre sobre los valores, actitudes, relaciones y clima organizacional. En suma, sobre las personas más que sobre los objetivos, estructura y técnicas de la organización:

En los últimos años se ha venido impulsando una corriente denominada desarrollo humano que surgió de la psicología humanista, cuyos orígenes en nuestro país se remontan a los años sesenta. A esta corriente se le identifica como psicología del desarrollo humano.

La psicología humanista o del desarrollo humano surge como una propuesta que se presume más satisfactoria en la comprensión del ser humano, atendiendo de esta manera a las inquietudes y necesidades de un nuevo enfoque de los estudiosos del ser humano, ya que entre otras bondades plantea una visión holística del ser humano.

Tomando como base el modelo de identificación de necesidades, Castanedo 2000, que parte de la teoría motivacional de Maslow que se basa en la idea de que en todos los seres humanos hay un potencial no desarrollado. Él expone que cuando una persona se ha enfrentado a la carencia de las necesidades fundamentales y logra satisfacerlas comienza a desarrollar su verdadero potencial y se desplaza hacia un nivel óptimo en su calidad de ser humano. Consideramos que una de las tareas más importantes que tenemos aquellos que estamos inmersos en el estudio e investigación del desarrollo humano aplicado a las organizaciones sociales en general, es el trabajar con las personas cercanas a nosotros buscando potenciarlos como seres humanos, ya que como también dice Maslow “cuando el individuo funciona a plenitud se siente fuerte, seguro, y en completo control de sí mismo, la persona adquiere poder de decisión y convierte su pensamiento en algo más sólido capaz de enfrentar la oposición y de desenvolverse con aplomo, ya que más lúcida la percepción de la realidad, cobra una súbita penetración con referencia a los aspectos que integran el mundo y la vida” Maslow,

Cuadro 4.1 Modelo de identificación de necesidades

NECESIDADES DE LA ORGANIZACION	PROPUESTA
Clarificarles la visión a todos los miembros de la organización	Las organizaciones deberán recordar su pasado para comprender su presente y construir su futuro
Aprendizaje organizacional	Concientizar a los elementos que forman la organización de que el aprendizaje continuo genera un valor intelectual en beneficio propio y de la organización
Enfoque sistémico	Concientizar a los elementos de la organización que al formar parte de la misma ellos afectan al sistema y el sistema los afecta
Conciencia ecológica	Tomar en cuenta que la organización tiene una interrelación con el medio ambiente en que se encuentra inmersa
Desarrollo del potencial de las personas que conforman la organización	Buscar el crecimiento del potencial humano, y su actualización como una forma de descubrirse a sí mismo
Aprender a conversar, a escuchar y a comunicarse	Utilizar todo los elementos verbales así como los no verbales de manera clara objetiva, funcional eficiente
Mejorar el clima organizacional	Construir relaciones significativas entre los miembros a través de fomentar un clima de confianza en donde las personas se encuentren en contacto en un medio creativo y armónico
Visión compartida	Que todos los miembros de la organización tuvieran clara cual es la visión organizacional para avanzar todos juntos hacia el logro de los objetivos comunes
Mínimización de las barreras jerárquicas de la organización	Mayor apertura de los niveles superiores de la organización para transformar la comunicación en un proceso más directo y de esta manera eficientar la comunicación interna

Fuente: Elaboración propia basado en Castanedo (2000)

El satisfacer las necesidades humanas va a depender del enfoque que se tenga sobre ellas, para unos, lo más inmediato es satisfacer sus requerimientos espirituales para otros, los intelectuales para otros los sociales, etc. unos tendrán prioridades y otros negaran algunas. El modo de comprender varía las necesidades y valores así como el modo de vivirlos.

La forma tradicional de observar el trabajo no proporciona un valor personal, produce emocionalidad a veces de miedo y desconfianza y no ha producido un enlace significativo para aquel que lo realiza. Revalorarlo como una forma de autorrealización y de autoestima, vivir en busca de que el trabajo lleve el trabajador a experiencias cumbre, hacerlo que forme parte del sentido de la vida, disfrutar de los triunfos, sin la necesidad de compararlos con lo de los demás, buscar la realización auténtica y coherente con aquellos que nos rodean ya que esto puede generar una manera diferente de revalorara el trabajo en las organizaciones y de romper el mecanismo operante y observar nuestro trabajo como una

forma de autorrealización. Ante este planteamiento nos surge la siguiente pregunta ¿cuál es el papel que juegan las relaciones interpersonales en los espacios organizacionales? Tradicionalmente la organización ha marcado líneas jerárquicas cuya principal característica es el poder, convertido en invalidación o manipulación del otro y como comenta M. Jarquin “La técnica no humanizada tiende a la manipulación, proceso cosificante entre las personas”

Para Martin Buber, confirmar al otro significa aceptar la total potencialidad del otro. Puedo reconocer en él a la persona que ha sido, creada para transformarse. Lo confirmo en mí mismo y luego en él, en relación con esa potencialidad que ahora puede desarrollarse y evolucionar”. A su vez Carl Rogers, menciona lo siguiente a este respecto: Acepto al otro como un proceso de transformación lo ayudo a confirmar y realizar sus potencialidades. La persona cambia reorganiza su concepto de sí mismo deja de percibirse como un individuo inaceptable, indigno de respeto y obligado a vivir según normas ajenas. Se aproxima a una concepción de sí mismo como una persona valiosa de dirección interna capaz de crear sus normas y valores sobre la base de su propia experiencia y desarrolla actitudes mucho más positivas hacia sí mismo.

La nueva teoría de la relación tiene su base en la confirmación del otro, en la capacidad de desarrollarse en la aceptación, en facilitar a través de la autorrealización y el aprendizaje sin olvidar el impulso dirigido al crecimiento y la evolución. En la potencialidad del otro creada para la transformación y el cambio. En aceptar que todo puede ser más de lo que ya es, de la transformación a través de las acciones que provienen de los corazones sabios guiados por la inteligencia y la bondad. Las organizaciones y sus líderes han trabajado en poner etiquetas que marcan a las personas y limitan su potencial; etiquetas que les permiten llamarlos no por su nombre sino por suposición en la organización su estatus social, o peor aún por su número de nómina. Con esto se pierde la oportunidad de contactar, de contar con organización de personas, porque no se puede calificar a una persona con una etiqueta sino aproximarse a ella como un perfil que se dibuja ante nuestra presencia y por lo mismo aceptar que ella es más que lo que se ve de ella. De ahí se puede creer en su potencial, en su poder ser, en su proyecto de vida y en su condición de que camina hacia su propia

actualización. Toda promoción del desarrollo humano se centra en la creencia de aceptar que todo puede ser más de lo que ya es.

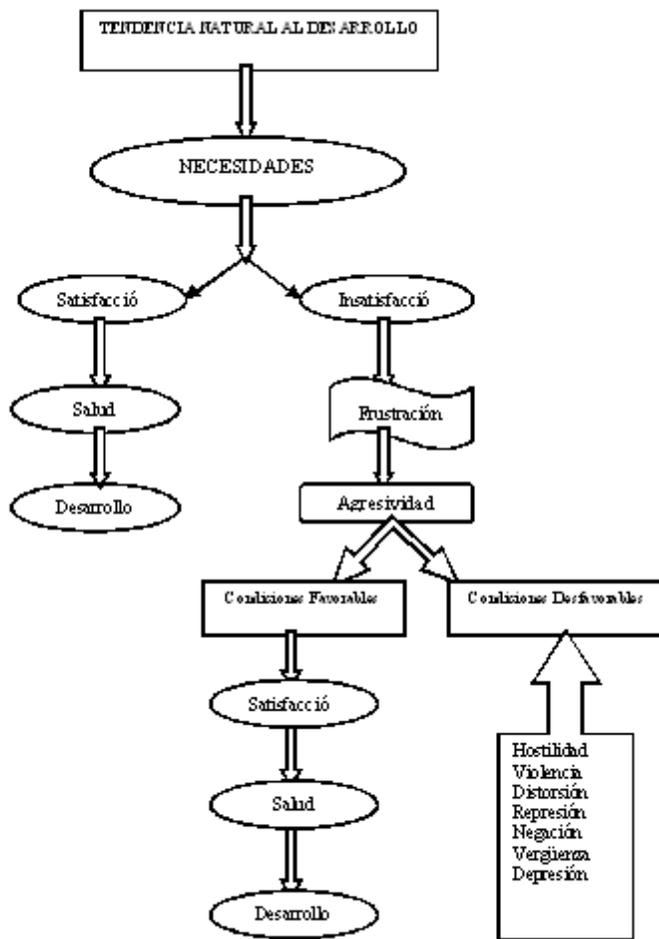
Facilita el crecimiento individual, desarrollo de habilidades y fortalecimiento de los grupos de trabajo adquisición y desarrollo de nuevas habilidades laborales para que a todos los niveles se adquieran competencias relacionadas con la parte humana, y esto redunde en una mejor comunicación, fortalezca los procesos y mejore los sistemas de información. Centrarse en el aprendizaje y formación en los valores humanos más que en la mera transmisión de conocimientos, en programas encaminados a fortalecer los procesos de comunicación en la organización y otros programas diseñados para promover el crecimiento personal de todos aquellos que laboran en ella.

Buscar a través de la relación interpersonal comprensiva, transparente y empática, pero firme, con reglas y responsabilidad de todos sus integrantes, condiciones, con tendencia básica al crecimiento. Tal como lo expresa Juan Lafarga “El organismo humano desbloqueado de presiones internas y externas es capaz de crecer en direcciones insospechadas y para ello es necesario confirmar al otro”.

El cambio sólo puede surgir de la experiencia, de la relación y estamos convencidas que es necesario cambiar en las organizaciones mexicanas con una transformación que emerja con la autorrealización del aprendizaje significativo del contacto del desarrollo del potencial de la vida misma de la vivencia de relación que Buber describe “Contacto es el encuentro existencial compartido entre dos personas” esta es nuestra propuesta enfocada a al organización pero con profundas reflexiones personales de cada una de nosotras y comprometidas para correr el riesgo de seguir aventurándonos en este mágico mundo del desarrollo del potencial humano, porque solo aquel que corre riesgos es realmente libre.

En el estudio de la parte conceptual del desarrollo humano he encontrado tres elementos que nos parecen fundamentales para apoyar el establecimiento de un programa organizacional: a) La tendencia natural al crecimiento del ser humano, b) La satisfacción de sus necesidades y c) Las condiciones sociales que facilitan el desarrollo. Los elementos mencionados pueden apreciarse en el modelo de desarrollo que propone Juan Lafarga

Figura 4.1 Modelo sobre tendencia natural al desarrollo



Fuente: Elaboración propia basado en Lafarga (1999) citado por Jauregui 2001

Del modelo anterior podemos entender que el ser humano avanzará hacia su desarrollo cuando sienta satisfechas sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales y de trascendencia. Sin embargo, a menudo pasamos por alto el elemento humano y ponemos más énfasis en los nuevos métodos de producción o en los sistemas cuantitativos que prometen mágicamente incrementar la productividad sin el involucramiento de los empleados.

El concepto del enfoque centrado en la persona tiene aplicación en la administración de personal cuando tratamos de enriquecer nuestro concepto de la naturaleza del ser humano, por ello, con fundamento en la hipótesis humanista de que el ser humano es digno de confianza y respeto, y que desde siempre tiene la capacidad intrínseca para autodirigirse, la

cual le permite la toma de decisiones y la elección de sus propios valores, entonces podemos decir que:

La persona es valiosa por sí misma, independientemente de su edad, nivel socio-económico, estado civil, nombre, nacionalidad, etc., La naturaleza humana es constructiva, digna de confianza y la motivación básica del ser humano es su autorrealización, por medio la cual desarrolla sus potencialidades.

La filosofía humanista considera que los impulsos agresivos son parte o elementos del hombre que surgen del producto de la enajenación en la cual éste pierde contacto consigo mismo, se cierra y adopta actitudes defensivas, la salud se manifiesta al vivir funcionalmente como un organismo total, integrado y unificado, la agresividad surge cuando el individuo requiere defensa o protección a fin de vivir y desarrollarse

## **Metodología**

### **Planteamiento del problema**

¿Están las empresas mexicanas caso concreto la empresa Telmex, interesadas en tomar en cuenta el desarrollo de las Tic's, en relación con el potencial intelectual y humano de sus miembros?

### **Objetivos**

- Identificar empresas hacia el crecimiento y búsqueda de nuevas oportunidades de negocios a través de la participación y desarrollo estratégico de su potencial humano.
- Prevenir y desarrollar estrategias que favorezcan las relaciones laborales individuales y grupales en el ambiente organizacional.
- Aplicar un conjunto de acciones que promuevan el cambio y el desarrollo de mejores productos y servicios partiendo del mejoramiento de la persona.

Hoy en día no es suficiente ofrecer productos y servicios de calidad: es necesario conocer bien las ventajas competitivas de cada uno de los trabajadores para formar una nueva cultura de servicio y superar a la competencia.

En la investigación aquí propuesta se llevó a cabo en la empresa Telmex, en la ciudad de Querétaro, el enfoque utilizado para esta investigación fue cualitativo y consta de cuatro etapas fundamentales: preliminar, inicial, de desarrollo y final de resultados

El periodo de desarrollo comprende de noviembre del 2009 a agosto del 2010, algunas acciones se llevan de manera simultánea y secuencial

Etapa Preliminar: Son todas las acciones de elaboración del diagnóstico

Etapa Inicial: Investigación sobre la calidad de vida del universo de trabajo y acciones de información, sensibilización y motivación

Etapa de Desarrollo: Vincular acciones de bienestar social a los aspectos: personal, familiar, laboral y social de los grupos de enfoque. Contribuir a la mejor calidad de vida del personal, ofrecer un programa integral para el trabajador y su familia directa (esposa e hijos), enmarcar acciones en salud, recreación y formación personal.

Etapa Final: Sistematización de las experiencias para conocer el mejoramiento en la calidad de vida del personal en las áreas individual, social y laboral.

Durante la primera etapa utilizada para la recolección de datos fue la observación directa no participativa. Durante la segunda y tercera etapa se utilizaron la entrevista y la encuesta, las cuales fueron aplicadas a grupos específicos de la población de trabajadores siendo este nuestro universo de trabajo al que llamamos grupo de enfoque compuesto por:

120 trabajadores de planta exterior,

121 trabajadores del área comercial,

68 trabajadores del área de ingeniería.

A dicho grupo de enfoque se les aplicaron encuestas pre y post tratamiento.

Las encuestas aplicadas a dirección de recursos humanos y a mandos intermedios de cada área de dirección divisional.

## **CASO PRÁCTICO DE LA APLICACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES: CASO TELMEX.**

La empresa Telmex es una macro-empresa, con una presencia en el país que abarca el grueso de las telecomunicaciones en México. Dentro de su gerencia de Recursos Humanos se encuentra el área de Bienestar Social dedicada a promover actividades de recreación, cultura, deporte y formación profesional, preocupada por contribuir en el desarrollo familiar, social, laboral y personal del trabajador telefonista. Para tal fin cuenta con recursos materiales, económicos y humanos, así como un manual de normas, políticas y procedimientos que rigen la función, el cual fue implementado por el Comité Central de Bienestar Social integrado por autoridades de empresa y sindicato.

Al mencionar que Bienestar Social es la parte humana de Telmex, es porque ha sido capaz de congregar a más de 5000 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.

Por el lado institucional actualmente se cuentan con una “Estrategia para el Desarrollo de la Fuerza de Trabajo”, propuesta por la Dirección General de Recursos Humanos de Telmex con la entrada de la competencia, que permita realizar en el corto plazo una serie de acciones rápidas y flexibles,. Dirigidas a organizar, desarrollar y motivar mejor a sus trabajadores y que convierta al elemento humano de la compañía en una fuerza tan competitiva como lo es ahora su tecnología.

El plan de desarrollo para los empleados de la empresa contempla 5 elementos que forman esta estrategia:

- La flexibilización de los puestos de trabajo que permita la reubicación geográfica y de especialidades y la modificación de horarios así como la realización de las funciones de manera indistinta, conforme a las prioridades que determine la organización entre las diversas áreas productivas afines, que garantice la mayor productividad del elemento humano y los recursos técnicos, y así lograr mayor competitividad de la empresa.

- Establecimiento de planes de carrera para los trabajadores a través de la planeación, de la movilidad: horizontal (dentro de su misma especialidad o área productiva), un proceso de adquisición y fortalecimiento de conocimientos; y vertical (en forma de ascensos), aprovechando experiencias, talentos, conocimientos y habilidades.
- La creación de un mercado interno de trabajo, que obedeciendo a las necesidades competitivas y productivas de la empresa, agilice y garantice el que los trabajadores sean ubicados donde y cuando son más necesarios y donde puedan desarrollarse al máximo sus potencialidades.
- Establecimiento de esquemas motivacionales enfocados al fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores para el eficiente desempeño de sus funciones.
- Un proceso de capacitación constante que apoye estrechamente la evolución de los empleados en cada uno de los elementos arriba mencionados.

Teléfonos de México está inmerso en un ambiente diferente actualmente; nuevas condiciones están presentes en este momento: competencia, globalización, nuevos mercados, nuevas formas de trabajo, que nos obligan a ser diferentes, actuar rompiendo paradigmas, esquemas arraigados y tradiciones para poder permanecer como empresa y como personas productivas en México y aportar tanto en el ámbito laboral como social.

La presente propuesta de estrategia parte de las siguientes reflexiones:

- El deseo de que el programa de bienestar social tenga una mayor contribución en el cambio personal, familiar, laboral y social de la población telefonista en la ciudad de Querétaro
- Hasta el momento, la mayoría de nuestras acciones son abiertas, esperando atraer al mayor número de asistentes, con el fin de que de manera individual y voluntaria, cada persona decida las actividades a las que se integra y con base a sus necesidades e inquietudes, inicie su propio proceso de crecimiento en distintas áreas que conforman su persona y su vida: física, afectiva, intelectual, social y económica

- La solicitud de autoridades de empresa, es que se contribuya de manera directa y con acciones sistemáticas al cambio de cultura que promueve Telmex

Las organizaciones no solo en México sino a nivel mundial que han tenido mayor crecimiento y han sido exitosas, sean basados, ya no solo en las fuentes tradicionales de superioridad como son el desarrollo de nuevos y mejores productos y servicios y una alta capacidad económica-financiera o bien en la imagen o prestigio de su nombre sino también en otros elementos que tienen que ver con el elemento humano, al darles mayor importancia y revalorando su quehacer dentro de las organizaciones, no sólo proporcionándole capacitación técnica y administrativa sino generando una cultura laboral que los lleve a ser verdaderos profesionales dentro de las organizaciones sin importar cual sea su tarea. Esta situación nos pone a todos y cada uno de nosotros frente a una gran oportunidad: el ser protagonistas activos de nuestro futuro, de definirlo y de estar mejor disposición ante lo que hoy estamos viviendo, y es por ello, que Telmex está encontrando nuevas y mejores formas de apoyar a los trabajadores en su desarrollo personal que obviamente repercutan en sus familias pero también en su disposición y actitud hacia su trabajo con sus compañeros, jefes y amigos y todo ello verse reflejado en los resultados que consigue.

Telmex, está sustentado en la filosofía de que todo ser humano es perfectible, capaz de mejorar y desarrollar toda su potencialidad es a través de un proceso continuo de superación personal que le permita guiarse hacia la búsqueda de su propio desarrollo integral, como persona, como miembro de una familia de una empresa y de un país.

Resultados: Conjunto de acciones para sistematizar el cambio y desarrollo de las tecnologías de información en las organizaciones.

### **Propuesta**

Motivar al personal a que inicie su proceso de desarrollo personal.

Contribuir a la construcción de mejores seres humanos a través de talleres

Brindar la oportunidad de rescatar valores y mensajes de películas infantiles

Despertar el deseo de la superación constante

Despertar el interés por vivenciar los valores universales

Motivar al trabajador y su pareja para darse un espacio de convivencia

Informarle y ayudarles a diseñar a los hijos de los trabajadores lo que es un plan de vida

Informar a los trabajadores mediante conferencias consecuencias de las sustancias nocivas para la salud y su repercusión personal, familiar y laboral

Implementar el desarrollo de una cultura de calidad en sus vidas

Proporcionar talleres de manejo adecuado de las emociones y de la asertividad

Desarrollar aptitudes y actitudes para el aprendizaje continuo en una sociedad que demanda amplios conocimientos de última generación en todas las áreas que competen a su actividad.

Involucrar a todos los empleados en la generación de ideas para desarrollar proyectos y resolver problemas.

Desarrollar estrategias, para administrar y supervisar eficientemente las áreas de personal en la organización

Participar desde la perspectiva del factor humano en el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Diseñar y administrar sistemas de remuneraciones y beneficios adicionales adecuados a la estrategia organizacional de desarrollo del elemento humano y de la organización.

Participar en la elaboración del planeamiento de carrera en las organizaciones.

Diseñar y construir una nueva manera de relación con nosotros mismos y con los demás.

Desarrollar la sensibilidad que permita combinar el pensamiento racional con una amplia gama de emociones y sentimientos.

Impulsar el desapego a los bienes materiales, valorando al empleado por lo que es y no por lo que tiene.

Buscar el equilibrio de la rigidez de los procesos de la estructura, con la adaptabilidad, el cambio, la flexibilidad, enfrentarse a nuevas experiencias y poder responder a ellas de maneja creativa, responsable y comprometida.

Buscar relaciones interpersonales auténticas, libres, profundas, empáticas y significativas.

Experienciar la vida y el trabajo como un proceso de elección continuo que tienda al desarrollo del potencial comunitario, favoreciendo lo individual.

Actuar con honestidad y corrección en el marco de las leyes y códigos de ética que rigen la actividad profesional en el mundo empresarial.

Aplicar las herramientas conceptuales y prácticas necesarias para planificar e implementar el desarrollo del factor humano de cualquier tipo de organización.

Administrar creativamente al elemento humano en los procesos de cambio para negociar con éxito.

### **Conclusiones**

Antes de iniciar un programa de desarrollo humano, la dirección de la empresa debe tener clara su visión filosófica del ser humano. El concepto de la participación del hombre en el trabajo industrial ha evolucionado a lo largo de la historia desde la época en que era considerado como una herramienta de producción, sometido a excesivas jornadas de trabajo, sin contar con el respeto debido ni los derechos y prestaciones más elementales.

El momento de hoy requiere transformar la actividad humana y utilizar los recursos, requiere proporcionar las condiciones necesarias para lograr el beneficio de la organización y por ende el individual, es decir, de las personas que laboran en ella. La organización necesita fomentar valores como apertura, conocimiento, aprendizaje permanente, afecto, honradez, responsabilidad, crecimiento, coherencia, respeto y dignidad en la persona humana. Y, por ende modificar su actual estilo e inventar uno nuevo caracterizado por:

empatía relaciones interpersonales, apertura al aprendizaje, interés por la vida y la ecología en todas sus manifestaciones y búsqueda de la trascendencia.

El cambio sólo puede surgir de la experiencia, de la relación y estamos convencidas que es necesario cambiar en las organizaciones mexicanas con una transformación que emerja con la autorrealización del aprendizaje significativo del contacto del desarrollo del potencial de la vida misma de la vivencia de relación que Buber describe “Contacto es el encuentro existencial compartido entre dos personas” esta es nuestra propuesta enfocada a la organización pero con profundas reflexiones personales de cada una de nosotras y comprometidas para correr el riesgo de seguir aventurándonos en este mágico mundo del desarrollo del potencial humano, porque solo aquel que corre riesgos es realmente libre.

Esta propuesta parte de la consideración de que todo cambio en particular el cambio de actitudes, sólo puede partir de una profunda reflexión personal, acerca de quiénes somos, que esperamos de nosotros mismos en todos los aspectos de nuestra vida, así como, cuáles son los valores esencialmente humanos que le pueden dar estructura y sentido a lo que el ser humano hace para que pueda lograr un equilibrio que le permita madurar como persona y contribuya al engrandecimiento de las familias, de la empresa y del país

Se ha cruzado el umbral que separaba al siglo pasado con el presente siglo XXI; la historia de la humanidad y de nuestro país nos ofrece numerosas muestras de cambios económicos y sociales, de paradigmas que se han roto. En México, por ejemplo, presenciamos un cambio de partido político en nuestro gobierno, el cual muchos no creían; la globalización sigue en marcha, el progreso técnico no se detiene. Se ha dicho que el cambio es lo único que permanece constante, en este sentido es insoslayable la evolución de nuestras empresas productoras de bienes y servicios que son parte importante del proceso productivo. Es necesario tomar conciencia que el crecimiento económico de nuestro país y sus empresas sólo podrán ser sustentables y sostenibles en la medida en que se alcance el desarrollo integral de su gente satisfaciendo sus necesidades, pero también potenciando sus recursos y habilidades más humanas, que le ayuden a alcanzar su plenitud. La empresa sólo podrá ser competitiva en la medida que cuente 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 la organización.

## **Bibliografía**

- Adair, John. (1990). *Líderes, no jefes*. Colombia: Legis.
- Buber, Martin. (1999). *¿Qué es el hombre?*. México: F.C.E.
- Guizar, M. Rafael. (1998). *Desarrollo Organizacional*. México: Mc Graw Hill
- Jarquín, Miguel. (1998). *Una visión estratégica del proceso de personalización*. Guadalajara, México: Euterpe
- Maslow, Abraham. (1998). *El hombre autorrealizado*. Barcelona, España: Kairòs
- Lafarga, Juan. (1996). *Desarrollo del potencial humano*. México: Trillas
- Lafarga, Juan. (1999). *Desarrollo humano hacia el año 2000*. México: Trillas
- Rogers, Carl. (2000). *El proceso de convertirse en persona*. México: Paidós
- Castanedo, Celedonio. (2000). *Grupos de encuentro en terapia gestal*. Barcelona, España: Herder
- Covey, Stephen. (1999). *El liderazgo centrado en principios*. México: Paidós
- Navas, María Eugenia. (2001). *El lado humano de las organizaciones*. Guadalajara, México: Euterpe
- Watzlawick, Weakland y Fisch. (1995). *El cambio*. Barcelona, España: Herder