

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

Reporte de actividades profesionales [sic]

Autor: Gabriela Rios Alvarez

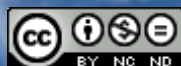
**Tesis presentada para obtener el título de:
Lic. En Administración**

**Nombre del asesor:
Francisco Javier Palomares Vaughan**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación "Dr. Silvio Zavala" que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo "Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada", se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.



UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



**"REPORTE DE ACTIVIDADES
PROFESIONALES"**

TESIS

Para obtener el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Presenta:

GABRIELA RIOS ALVAREZ

Asesor:

MI. Francisco Javier Palomares Vaughan

Director de la Facultad de Contaduría y Administración

No. De Acuerdo LIC100407 de Fecha de 26 Abril de 2010

CLAVE 16PSU0009E

Morelia, Michoacán, México.

Noviembre de 2011

INDICE

Introducción

PREUniversitaria	1
Instituto Monte Corona	8
Gobierno del Estado de Michoacán <i>Secretaría de Seguridad Pública</i> Secretaría Particular y Área de Asesores.....	14
Gobierno del Estado de Michoacán <i>Secretaría de Seguridad Pública</i> Dirección de Participación Ciudadana para la Prevención del Delito.....	17
Grupo Salinas Iusacell S.A. de C.V.....	26
GOBIERNO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO <i>Oficialía Mayor del Estado</i> Dirección de Servicio Social de Pasantes.....	38
ANEXO	47
Curriculum Vitae.....	48
Curso " <i>Ventajas de servir con valor agregado</i> ".....	53
Constancias.....	55

Introducción

México, como país en desarrollo, con grandes riquezas potenciales, y ante la globalización tiene la urgente necesidad de contar con técnicas idóneas para coordinar los recursos de los diversos sectores productivos. Esto se puede lograr en gran parte, mediante la aplicación de la administración.

Esta disciplina es de gran importancia dentro de cualquier área para tomar decisiones racionales, optimizar la utilización de los recursos y lograr mayor eficiencia y calidad de los objetivos de cualquier tipo de organización.

Esta concepción de la administración ha originado que se le considere como una panacea y consecuentemente que cada vez tenga una mayor difusión tanto a nivel profesional como empresarial. Sin embargo, dados su reciente conformación como disciplina y su origen en gran parte, aún no se cuenta con técnicas administrativas que se adecuen a la situación económica y social de los países latinoamericanos.

Por lo anterior, puedo mencionar que dentro de mis actividades profesionales se me ha permitido ofrecer a la sociedad los conocimientos adquiridos en la universidad, con la finalidad de mejorar en el ámbito profesional, así pues, se me ha dado la oportunidad de conjugar la teoría con la práctica consolidando de esta manera el proceso de enseñanza-aprendizaje.

He corroborado a lo largo de mis prácticas que la administración, como bien se menciona dentro de su estudio cuenta con un carácter universal, es decir, se encuentra presente en todas partes y en todos los ámbitos, impartiendo efectividad a los esfuerzos humanos, y en general es esencial para cualquier organismo social, es decir, hoy en día, los avances tecnológicos, la proliferación de sistemas automatizados y la globalización económica provocan una desaforada competencia que exige a las empresas establecer mecanismos para asegurar su éxito y sobrevivencia, por tal motivo es que actualmente la administración adquiere especial relevancia, ya que gran parte del éxito de cualquier organización depende de su capacidad de plantear escenarios futuros, adaptarse al entorno y definir estrategias que le permitan alcanzar sus objetivos.

Las ventajas son múltiples; algunas de las más importantes se originan en el hecho de que al establecer métodos de utilización racional de los recursos se reducen los niveles de incertidumbre y se prepara a las organizaciones para hacer frente a las contingencias.

PREUniversitaria

Control Escolar

Enero 2011 – a la fecha

PREUniversitaria tiene como misión acompañar a sus alumnos en su proceso de formación, propiciando experiencias de enseñanza-aprendizaje, que favorezcan su desarrollo integral, a través de un servicio educativo respetuoso, amable, eficiente y eficaz.

PREUniversitaria, forma personas responsables, honestas, críticas, comprometidas, maduras y académicamente preparadas para conocer, comprender, analizar los problemas propios de sus respectivos ámbitos académicos, y participar directamente en la construcción de su conocimiento. A través de una formación integral, se busca invariablemente lograr el desarrollo de las potencialidades de los jóvenes, y su vinculación directa con el entorno social. La formación que se imparte, le proporcionará al estudiante la capacidad y competitividad para continuar sus estudios en cualquier institución universitaria tanto pública como privada, ya sea del país o del extranjero.

Dentro de PREUniversitaria, - mi trabajo actual – pertenezco al área de control escolar, donde tengo varias tareas encomendadas. Una de ellas es la de manejar la información que requieran las personas que estén interesadas en pertenecer a la institución, esto es dando a conocer los planes de estudios, los costos de la inscripción y colegiaturas, así como las dos modalidades de educación que se ofrecen, ya sea escolarizada o mixta. Posteriormente, si la persona en cuestión se interesa en la institución, a su solicitud, procedo a su inscripción, para lo cual le solicito cierta documentación, tal y como lo son: La constancia de estudios, copia del acta de nacimiento, copia de la Curp, una fotografía tamaño infantil a blanco y negro y una carta de buena conducta. Una vez que se me hace entrega de la documentación mencionada, es mi obligación canalizarles a una entrevista de admisión, ésta está a cargo de los titulares de la institución, quienes realizan dicha entrevista, misma que por cierto, es

también mi obligación programar, y para esto debo elaborar un expediente de la persona, una carta de aceptación y finalmente capturar sus datos de forma electrónica a fin de que queden registrados. Una vez hecho lo anterior, solicito a contabilidad elabore de cada persona con entrevista ya programada, una ficha de pago que pongo en manos del interesado después de que le es entregada su carta de aceptación, y procedo a requerirle su documentación original.

Otra de las tareas en dicha institución es elaborar los horarios de maestros y alumnos de cada semestre y cuatrimestre, según sea el caso y esto lo llevo a cabo en coordinación con una de mis compañeras de trabajo y la dirección académica, tomando obviamente en cuenta la entera plantilla de personal con la que se cuenta para cubrir dicho ciclo escolar.

Así mismo, es también mi responsabilidad revisar periódicamente los expedientes de cada uno de los alumnos por si fuera el caso de que alguno de ellos no hubiera llevado la documentación completa, lo anterior es con la finalidad de estar en condiciones de realizar los trámites correspondientes de la administración interna, y los correspondientes ante la Secretaría de Educación en el Estado, esto es, kardex, certificados parciales y totales, y dictamen de equivalencia.

Otra tarea a llevar a cabo es la coordinación con cada uno de los maestros de la institución, para la entrega de calificaciones en tiempo y forma. Las calificaciones se reciben de los profesores, se procesan electrónicamente y una vez elaboradas e impresas son devueltas a los titulares.

De la misma forma, realizo las constancias de estudio, cartas de buena conducta y memorándums de calificaciones solicitados por los estudiantes, así como el cobro de las inscripciones y colegiaturas.

Por último, otra de mis tareas más importantes es llevar a cabo las solicitudes de la Secretaría de Educación en el Estado, para la entrega de plantillas de personal y demás actividades solicitadas por dicha dependencia gubernamental, así como la de canalizar a las personas o alumnos que tuvieran algún problema dentro de la institución con la directora académica o el director general si el caso así lo requiriera.

Por tanto, dentro de cualquier Institución Educativa y por consecuencia dentro de Preuniversitaria es necesario hacer mención que la administración es un aspecto sumamente importante y los procesos de planificación, gestión, seguimiento y evaluación (control), entendidos como medidores o indicadores para la dirección escolar, constituyen uno de los grandes aportes administrativos, que permiten tener una visión de la situación que se desea controlar.

Dentro de las Instituciones Educativas (IE) existe la necesidad de consolidar y asegurar la supervivencia de las mismas dentro de normas de mercado. Por lo tanto, es indispensable trabajar los temas administrativos. Esto desarrollando una opción para apoyar y mejorar el alcance del trabajo cultural en la comunidad. Para lograrlo, debe existir un modelo basado en los elementos de la planeación estratégica, cuyos principales elementos son: la definición del QUÉ, la concreción de las aspiraciones de los directamente involucrados en las IE, alumnos, maestros, directivos, padres de familia, representantes de la comunidad, autoridades escolares, etc. Evaluar con claridad y objetividad la situación presente de la organización, identificando los aspectos del entorno y a nivel interno de la organización que le afectan los resultados para fijar un punto de partida en el trabajo del nuevo período, definir el CÓMO, definir estrategias, políticas y las diferentes acciones a seguir para obtener los resultados deseados.

Estos elementos los entendemos como las acciones que buscan asegurar el reconocimiento y permanencia de la IE. Se puede entender también como la configuración de criterios para orientar las decisiones fundamentales; como un conjunto de políticas para llevar adelante las actividades requeridas por la empresa, respondiendo a la pregunta ¿qué hacer para cumplir con la misión de la organización?

Dentro de las tareas que se necesitan establecer se tienen; Crear una noción dentro de la IE de que tienen vida propia, propiciar que el sistema sea productivo educativo en forma eficaz y eficiente, planificar, decidir, controlar, no solo los recursos materiales sino también los humanos, armonizar los conflictos humanos y garantizar el funcionamiento de la escuela.

En muchas de las IE el activo más importante y casi siempre el único lo representan las personas vinculadas a las IE en la mayoría de los casos son arte y parte. Debiendo ser personas con alto compromiso y con muchas necesidades de programas de formación en las comunidades.

Todo el proceso administrativo tiene un soporte en la organización escolar: los equipos de trabajo, entendiéndose estos como el conjunto de personas organizadas formalmente para lograr una comunicación efectiva alrededor de la tarea, transmitiendo información, canalizando problemas, proponiendo mejoras y soluciones que conducen a consolidar la calidad en el servicio.

Todo proceso administrativo del personal depende de la situación organizacional: del ambiente, de la tecnología, de las políticas, de la visión y misión de la filosofía administrativa y, sobre todo, de la calidad y cantidad de personas dispuestas al trabajo educativo.

Esta área de la administración implica la planeación de las acciones que permiten desarrollar y consolidar el equipo de personas como: la investigación en el medio de profesionales, líderes, creadores y gestores culturales, establecer en el plan las acciones para la consecución, descripción de los cargos y perfiles ocupacionales para la preselección y selección de las personas que harán parte del equipo de trabajo.

En el proceso de administración del personal se contemplan actividades como vinculación y socialización, pre-inducción, inducción entrenamiento y capacitación. Dentro de este proceso tiene importancia el proceso de planificación, ya que es el que da el sentido al comportamiento administrativo de la organización. Donde las acciones que se llevan a cabo están soportadas por medio de un plan y no en forma de impulsos voluntarios de diferentes miembros de la escuela. Las tareas administrativas de la escuela, en este caso dentro de control escolar, se deben de dar en tres procesos: planteamiento, gestión y control.

Planteamiento. Considerando como un proceso mediante el cual las Instituciones Educativas piensan anticipadamente las acciones que van a desarrollar para alcanzar los objetivos que se han fijado e involucradas en el plan de trabajo, que debe comprender: reconocimiento, misión fijación de objetivos, metas, análisis de los datos internos, selección de alternativas e implantación y control.

Posteriormente se debe emprender tres tareas que son, la formulación, la implantación y la administración del plan de trabajo.

La formulación del plan de trabajo a través de la definición en consenso de la misión y visión de la organización, del diagnóstico, de la identificación de fines y estrategias empresariales y con la elaboración del presupuesto.

Para la implementación del plan de trabajo, el director de la Institución Educativa, debe liderar un programa de difusión y comunicación para que éste sea comprendido como un programa de trabajo de todos, con la elaboración de cronogramas de trabajo que identifiquen las responsabilidades en el tiempo y con la asignación de los recursos requeridos.

La administración del plan se refiere a la coordinación, asesoría y evaluación en la ejecución con el diseño de herramientas que permitan la evaluación de los resultados. Esta es una de las etapas donde más se falla; se puede apreciar multitud de planes excelentes, sin continuidad, o sencillamente distorsionadas las acciones de la organización de la realidad. Se debe de entender el plan como una guía para su trabajo que permite y demanda una reformulación constante. De tal manera se asume la planeación como un concepto integral y no parcial en la escuela, como un decidido ejercicio del liderazgo en la organización, con claridad en la organización del trabajo y organización de las personas que hacen la organización.

Con nuevas propuestas y alternativas ingeniosas de resolver los problemas en el trabajo de la organización cultura, se encontraran nuevas posibilidades para la búsqueda permanente de recursos que faciliten financiar las operaciones de la organización.

Este trabajo de estímulo debe estar ligado al permanente reconocimiento y la posible remuneración individual y de logros de trabajos de equipos coherentes con los resultados obtenidos por los colaboradores y personal vinculado a la organización.

Gestión. Tomando en cuenta que es el proceso de las acciones y decisiones que la organización que la escuela lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos. Los requisitos para una gestión exitosa son: contemplar la estructura escolar, habilidad de gerenciamiento o dirección, capacidad de

negociación. Buscando mejorar el trabajo de equipo para liderar un proceso de toma de decisiones en donde éstas sean el resultado de acuerdos entre las partes.

Se debe entender el plan como una guía para su trabajo que permite y demanda una reformulación constante, no es una camisa de fuerza sin posibilidades de cambio.

Todo esto enfocado a la eficacia, que es la medida en que se han alcanzado los objetivos propuestos, y la eficiencia en los recursos para alcanzar los objetivos con un costo mínimo de los resultados logrados.

Control. La administración del plan se refiere a la coordinación, asesoría y evaluación en la ejecución con el diseño de herramientas que permitan la evaluación de los resultados. Esta es una de las etapas donde más se falla; se puede apreciar multitud de planes excelentes, sin continuidad, o sencillamente distorsionadas las acciones de la organización de la realidad.

Es donde se comparan los resultados de las acciones implementadas en el proceso de gestión con las metas fijadas en el proceso de planeamiento.

Se deben de tomar en cuenta los desvíos y se realizan ajustes que correspondan al proceso de planeamiento y/o gestión de tal forma que se genere una retroalimentación.

El control deberá de estar caracterizado por su economía, con un costo que no deberá de superar el beneficio que pretenda controlar, con una operatividad caracteriza por una sencillez en la administración del mismo y la significatividad, que es cuando el control debe aplicarse a actividades significativas e importantes, no a cuestiones sin trascendencia.

Por lo anterior, es importante entender que cualquiera que sea la naturaleza y el tamaño de la Institución Educativa, necesita ser ADMINISTRADA. En las instituciones educativas se debe entender que la administración es la conducción racional de las actividades de una organización, donde la administración es algo imprescindible para la existencia, supervivencia, crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

La naturaleza del trabajo, la concepción de lo cultural y la incertidumbre de la financiación para la realización de los programas institucionales tradicionalmente ha generado, en muchas escuelas, resistencia para diseñar un proceso administrativo.

Para consolidar la gestión cultural desde Instituciones Educativas es necesario que los líderes, directivos y administradores comprendan que las aspiraciones culturales y educativas, así como los propósitos de producir servicios o bienes educativos consolidados, con capacidad de crecimiento institucional y sobre todo de bienes, servicios y productos reconocidos socialmente y aceptados en la comunidad deben identificar procesos administrativos con tres funciones básicas; Planeación, Gestión y Control (Seguimiento y Evaluación).

Estas funciones deben estar acompañadas de un estilo de dirección amplia, flexible y participativa donde los directivos, como gestores culturales, identifican e interpretan los mensajes cada vez más rápidos del entorno para traducirlas en acciones internas que orienten a los colaboradores en un ejercicio claro del liderazgo.

Instituto Monte Corona

Docente

Agosto 2010 – Diciembre 2010

El Instituto Monte Corona tiene como misión formar a sus alumnos y convertirlos en agentes de cambio para llevar una vida excelente. Se trata de una institución educativa con certificación de calidad, vanguardista en los procesos de enseñanza, comprometida con la satisfacción de sus estudiantes y padres de familia, promoviendo la formación de estos en tanto agentes de cambio a través personal capacitado, comprometido y motivado, manteniendo rentabilidad, sustentabilidad y reinversión.

Dentro de esta institución me desempeñé como docente, impartiendo a nivel secundaria las materias de cívica - ética y matemáticas, así mismo pero a nivel preparatoria también impartí las materias de álgebra, trigonometría, geometría analítica y cálculo diferencial. Dentro de esta institución tuve como dividendos el lograr un significativo crecimiento dentro del ámbito profesional a la par de grandes satisfacciones personales.

Este trabajo significó el comienzo de mi trayecto laboral en el ámbito educativo. Y el estar cerca de los jóvenes, me permitió percatarme qué tan importante es dominar las técnicas para dar una clase frente a un grupo, cuyo buen desempeño está estrechamente relacionado con el avance de los estudiantes en el aprendizaje cotidiano. El diario convivir con ellos, más allá de la relación profesional profesor-estudiante, me llevó a involucrarme en un modo francamente inesperado, pues el nivel de comunicación que logré y pude mantener con mis alumnos, fue la base de una incipiente amistad.

Valoré mucho el tiempo que permanecí en este empleo, pues el convivir con los alumnos, escucharlos, tratar de entender sus inquietudes y/o problemas, fue un ejercicio de esfuerzo y también en ocasiones de afecto y paciencia.

Al mismo tiempo, pude notar entre mis compañeros del cuerpo docente, que el papel del maestro se ha visto hasta cierto punto, más comprometido en estos últimos años, debido, pienso, a los cambios propios del entorno social, de la economía, la crisis de valores en las diferentes capas de la sociedad, la inseguridad, etc., etc., La tarea del enseñante no es pues, en general, una tarea fácil, la responsabilidad que se le encomienda es de gran talla si tenemos en cuenta que es precisamente el profesor quien tiene en sus manos una parte de la formación de las generaciones que deberán hacer frente a la problemática de este país. De este modo, y en su intento por suplir muchas deficiencias – y carencias – el maestro de escuela se ve en la necesidad de jugar a la vez el rol de familiar, psicólogo, confidente, amigo, doctor y compañero.

Descubrí en ésta, una labor muy noble que permite ayudar a los jóvenes, y el más mínimo progreso tiene la fuerza de motivar a fin mejorar nuestra tarea educativa y hacerlo día a día mejor, finalmente en nuestras manos está una parte del futuro de la sociedad, y del papel del maestro depende que la estructura social llegue a observar un cambio útil. Es por ello importante que el docente tenga una visualización más lejana y una valorización más profunda de su labor, que no enseñe sólo datos duros y comprobados científicamente sino que construya además otros tipos de aprendizaje dentro el aula, que tendría que convertirse en un laboratorio de investigación que abone al crecimiento intelectual, pero también al crecimiento emocional y al desarrollo de la conciencia y de la civilidad. Es así que después de desempeñarme como docente, es que concluí que el maestro debe de ser a la vez un tutor y un acompañante en la vida de sus alumnos, sin esto simplemente la tarea no está completa, pues una educación integral, como la que ofrecía la institución de referencia, deber ser útil no sólo para las cuestiones exclusivas de la profesión y de la academia, sino también para otros aspectos, no menos importantes, de la vida del joven.

Personalmente, en mi cometido como docente me sentí realmente orgullosa, en él busqué siempre conducirme con el mayor profesionalismo y seriedad. Y no obstante los paradigmas preestablecidos, traté siempre de transformar, en la medida de lo posible, los esquemas que me parecieron obsoletos, de manera que hoy puedo decir honrosamente que mi papel en la institución, está reconocido por los mismos alumnos que tuve a mi cargo, como el de una profesora exigente, pero cercana a ellos en casi todo momento.

Así mismo, es importante señalar que dentro de mi desempeño como docente pude identificar principalmente algunos elementos que eran esenciales para cumplir con las metas y objetivos a corto y largo plazo, siendo uno de los más significativos la comunicación, entendiendo por esta como todo proceso que en forma implícita o explícita origina transmisión de información.

En todo organismo social, la comunicación explícita entre sus integrantes es esencial, puesto que es de suma importancia el intercambio de información para coordinar las múltiples actividades que se realizan para lograr los objetivos. En base a lo anterior, como docente se utiliza gran parte del tiempo en transmitir mensajes a otras personas en forma oral y escrita principalmente, y en recibir información de igual forma, entendiendo así que el proceso de comunicación contiene cinco elementos básicos: emisor, mensaje, medio o canal, receptor y reacción. Siendo docente encontré que existen barreras en la comunicación, es decir, durante el proceso de comunicación pueden presentarse ciertos obstáculos que la dificultan y que es necesario detectar para evitarlos y lograr una comunicación eficiente, existen diferentes barreras como son barreras semánticas, físicas, fisiológicas y psicológicas. Entendiendo por estas: Barreras semánticas; la semántica es parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una

deformación o deficiencia del mensaje. Barreras físicas; son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje. Barreras fisiológicas; son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales), que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación. Barreras psicológicas; representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se dice; tales situaciones originan que la persona no oiga lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

Por tanto para lograr una comunicación eficiente utilicé un lenguaje sencillo y adecuado al nivel cultural del receptor, en este caso de mis alumnos; seleccioné los medios de comunicación que les facilitaran la comprensión del mensaje; atendí las actitudes y expresiones no verbales, puesto que comúnmente reflejan diversas respuestas acerca del mensaje: comprensión, confusión, rechazo, aceptación, etc.; comprobé mediante la retroalimentación que el mensaje hubiera sido fielmente interpretado por el receptor.

Así mismo y teniendo como base que las teorías motivacionales han servido de base a diferentes prácticas administrativas que buscan comprender las motivaciones humanas y la satisfacción de necesidades individuales y organizacionales, dentro de mi desempeño como docente me basé en la Teoría de David C. McClelland, el cual formulo su teoría teniendo como base la identificación de tres factores que motivan a las personas a manifestar una conducta determinada; los factores son: logro afiliación y poder. Según la teoría, de los tres siempre predominará uno sobre los demás.

Por tanto y en base a lo anterior era uno de mis objetivos que mis alumnos se basaran en cualquiera de estos dentro de su desarrollo escolar, ya fuera con el *factor logro*, en el cual se fijan metas que signifiquen la realización de cosas importantes y trascendentes; encauzan sus esfuerzos y luchan con todos los medios para conseguirlos, ya que mediante ellos queda materializado su esfuerzo, éxito, prestigio y realización; *factor afiliación*, donde se resalta el interés por mantener buenas relaciones sociales con sus demás compañeros, por dar y recibir afecto, por ser amables y cooperativos; o bien por el *factor poder* el cual consiste en el interés de lograr posiciones de liderazgo, para tener bajo su mando, influencia y control en los demás y mientras mayor es el número de personas que dirigen, se sienten con un mayor prestigio y satisfacción personal.

Gobierno del Estado de Michoacán

Secretaría de Seguridad Pública

Secretaría Particular y Área de Asesores

Febrero 2010 – Agosto 2010

Al siguiente año, fui invitada a formar parte del equipo de la Secretaría de Seguridad Pública donde en un principio estuve dentro de la Secretaría Particular, en dicha área la principal de mis tareas, era la de fungir como asistente y apoyo al secretario particular en todo lo necesario para estar en condiciones de cumplir con las actividades que enmarcaba su puesto y su función y demás encomendadas directamente por la titular de la Secretaría. Así que básicamente, mi tiempo lo dividía entre la redacción de dos tipos de oficio, los primeros para dar respuesta pronta a las demás dependencias gubernamentales sobre las necesidades y peticiones hechas a la secretaria, y otros en donde se les encomendaban ciertas tareas a las direcciones pertenecientes a la Secretaria, esto con la finalidad de cumplir con las exigencias y peticiones de la ciudadanía.

Otra de mis tareas en dicho puesto, debido al interés de la titular de la dependencia, de reclutar dentro de la Policía Estatal personal de alto rendimiento, se llevó a cabo una convocatoria para las personas que estuvieran interesadas en ser parte de la corporación, por tanto era mi tarea recibir la documentación de las personas interesadas en dicho puesto, una vez que se contaba con su documentación personal se les solicitaba que asistieran a un llamado que se les haría posteriormente, para explicarles a detalle de qué se trataba y de la gran responsabilidad que iban a tener al ser parte de la Secretaría de Seguridad Pública, por lo que era mi responsabilidad formar grupos, programar las citas en horarios diferentes para impartirles una pequeña plática de cómo estábamos conformados, de lo difícil y de la gran responsabilidad que conlleva ser un Policía y si finalmente el candidato aceptaba los términos del puesto a cubrir, canalizaba su documentación al Instituto de Formación Policial del Distrito Federal, y trabajando

coordinadamente con el enlace administrativo de la secretaria se contrataba a el transporte que se haría cargo semana tras semana, del traslado de los nuevos integrantes para cubrir el puesto de Policía Estatal Preventiva.

Subsiguiente a este periodo y a las funciones que acabo de mencionar, colaboré con uno de los asesores de la secretaria. En dicho puesto y trabajando siempre bajo las indicaciones del asesor, tuve a mi cargo la tarea de revisar la plantilla de la Policía del estado, ya fuera policía estatal, auxiliar o turística. Lo anterior con la finalidad de ubicar a cada uno de los integrantes de la corporación y del grado el cual tenían, para brindarles la oportunidad de subir de grado según la preparación que tuvieran, y si así los mismos elementos lo decidían, se les otorgaban las facilidades necesarias para que cursaran los niveles de educación de su interés, tratando de que concluyeran cuando menos el correspondiente a la educación preparatoria, pues entre mayor fuera su grado escolar, mayores eran las posibilidades de alcanzar un grado mayor, que en términos prácticos, para ellos representa el acceso a una mejor remuneración económica.

Todo esto se trabajó conjuntamente con el Colegio Escolástico y diferentes instituciones educativas dónde se les brindaban asesorías a fin de que los elementos estuvieran en condiciones de presentar el examen "Ceneval", ya fuera para acreditar su secundaria, preparatoria o licenciatura.

Así mismo, otra de las tareas encomendadas personalmente por la titular de la Secretaría, fue la de coordinarnos con el Subsecretario de Seguridad Pública y con el Comandante del Instituto de Formación Policial, para adecuar el reglamento de la policía y que contemplara los cambios de grado que se iban a tener según la preparación de los policías, pero sin dejar a un lado la experiencia de muchos otros elementos con los que se contaba y tenían un grado muy alto, debido más que nada a su antigüedad y experiencia, y no se les podía bajar de grado.

Esta tarea hubo de ser llevada a cabo con un gran sentido del mérito y respeto a los derechos de los trabajadores, con tal de no afectar en ningún sentido a los integrantes de la corporación, y una vez concluido, los resultados fueron presentados en la Ciudad de México para que nos fuera autorizado y poder proceder a su instrumentación dentro de la Secretaría.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MICHOACÁN

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Dirección de Participación Ciudadana para la Prevención del Delito

Marzo 2009 – Diciembre 2009

La Dirección de Participación Ciudadana para la Prevención del Delito se crea con la finalidad de impulsar la participación de la sociedad en la prevención de la delincuencia, complementando las actividades policiales. Esta nace así con un enfoque preventivo, promoviendo la participación activa de los miembros de la sociedad en diferentes tareas de seguridad pública, sumándose como un elemento de colaboración y ayuda para el Estado.

Dentro de esta dependencia gubernamental ocupé el puesto de Secretaria Técnica en la oficina de la titular. Debo mencionar que este trabajo abonó en gran medida a mi crecimiento profesional y ampliando el campo de mi experiencia. Aquí pude reforzar y poner en práctica los conocimientos aprendidos en mis empleos anteriores, pues las actividades a llevar a cabo fueron muchas y variadas, y todas implicaban una gran responsabilidad. La importancia y peso de esta dependencia, obligaban a conducirse con la máxima seriedad y profesionalismo.

Dentro de la Dirección de Participación Ciudadana para la Prevención del Delito, tuve nuevamente a mi cargo a personal que se desempeñaba como de apoyo; con dicho personal establecimos una coordinación con la finalidad de dar pronta respuesta y puntual seguimiento a cada uno de los oficios recibidos y emitidos por la titular.

Así mismo, y trabajando conjuntamente con el resto del personal adscrito a la Dirección de Participación Ciudadana para la Prevención del Delito, tenía bajo mi responsabilidad el seguimiento de las acciones realizadas por cada una de las coordinaciones pertenecientes a ésta, esto es, colaborando con la persona que la coordinación general designaba responsable, participaba en la

calendarización de todas las actividades a efectuar durante la semana. Esto lo realizábamos tomando en cuenta cada una de las necesidades, exigencias y metas a cumplir para con la ciudadanía y una vez formulado dicho calendario, era mi deber turnarlo y exponerlo a la titular para su previa autorización. Una vez contando con la autorización de la titular, turnaba nuevamente el documento al coordinador general de la dependencia a fin de que éste estuviera en condiciones de girar las instrucciones a los demás coordinadores de las áreas correspondientes, para así poder organizar y planear cada actividad separadamente y poderlas llevar a cabo en su debido tiempo y forma.

Entre otras, dentro de las acciones que se llevaban a cabo dentro de la Dirección de Participación Ciudadana para la Prevención del Delito y en las cuales yo tenía participación, siendo una más de mis responsabilidades la de supervisarlas y reportar de inmediato cualquier falla, detalle o anomalía en su desarrollo, haciéndola del conocimiento de la titular de la dependencia eran las siguientes:

1.- Dotación de herramientas para prevenir adicciones e identificar delitos a través de los programas "Comités Vecinales de Participación Ciudadana", "Comités Municipales de Participación Ciudadana" y "Comités Escolares";

2.- Programa de orientación a los menores para la prevención de accidentes en el hogar y de adopción de medidas de autoprotección;

3.- Promoción de la cultura de la vialidad y de la prevención del delito, a través de las llamadas "Jornadas Infantiles de la Prevención" y a través de la puesta en operación de las sesiones "Aprendiendo y Jugando en Ciudad Vial" y "Cultura + Prevención = Seguridad";

4.- Sensibilización del ciudadano, y orientación sobre las medidas de autoprotección para evitar ser víctimas del delito, mediante las "Juntas por la Autoprotección";

5.- Atención y difusión entre los jóvenes, a través del programa "Toma el Control de tu Vida, Diviértete Seguro", de medidas de prevención de accidentes de tránsito que tienen como causa el consumo de bebidas embriagantes;

6.- Integración de familias a la acción "Vecino Vigilante", para fomentar medidas de autoprotección en las diversas zonas, barrios y colonias de diferentes clases sociales en la ciudad de Morelia;

7.- La realización de "Foros de Análisis y Propuestas de Prevención al Delito", en los que se trabaja principalmente en la recuperación de bardas de predios y edificios en deterioro o cubiertos de grafitti, para restaurarlos, mejorar su aspecto y reintegrarlos al entorno visual en beneficio de la ciudadanía y como parte del programa "Manos a la Barda";

8.- Promoción de la tarea y la figura del agente policial dentro de la acción "Policía mi Amigo";

9.- Otra función de la dependencia y de gran importancia es invitar a que los habitantes de las diferentes colonias se sumen a las "Reuniones de Información y Orientación con Integrantes de los Comités Vecinales", así como orientar y llevar a cabo sesiones y pláticas informativas con integrantes de las familias para desalentar la práctica de la violencia familiar, a través del programa "Familias Libres de Violencia" y que a su vez grupos familiares participen en los "Talleres de Prevención del Delito con Limpiaparabrisas", para fomentar la autoestima y prevenir adicciones y delitos;

10.- La capacitación de las personas en los "Talleres con Comités Vecinales", a los estudiantes se les otorga orientación a través de las "Jornadas Escolares de la Prevención", así como a los trabajadores del volante se les beneficia con el programa "Taller para Taxistas", lo que permite la prevención de adicciones y asaltos;

11.- Otros programas manejados dentro de la dirección es el programa de "Equinoterapia", el cual beneficia a las familias con algún integrante con capacidades diferentes y así también se orienta a personas para prevenir la extorsión telefónica mediante el "Taller para la Prevención de Extorsión Telefónica". Se atienden colonias en las "Jornadas de Prevención del Delito en

las Casetas de Policía de Proximidad”, además de integrar el “Observatorio Ciudadano para la Prevención del Delito”.

A continuación, y de modo más puntual, desarrollo mis actividades dentro de la secretaria técnica:

Dentro de este departamento, tenía que atender de manera pronta y oportuna a los miembros de la ciudadanía que tenían alguna situación o problema en especial y que acudían a la dependencia a fin de hablar con la titular y exponerle su problemática o argumento. Mi responsabilidad se centraba en recibir a la persona, atenderla, escucharla y una vez que me planteaban su problema, inconformidad o sugerencia, canalizarla a la coordinación competente dentro de la dependencia y dar seguimiento a la atención que la dependencia se servía prestar a la misma, con la finalidad de que la persona tuviera una solución pronta a su solicitud; y si era el caso, a su vez hacer del conocimiento de la titular, para lo que debía de programar una entrevista y tratar de que se les atendiera lo más pronto posible; por el contrario si el asunto no correspondía al ámbito y función de la dependencia, y se trataba más bien de un asunto de orden municipal, se orientaba a la persona para que acudiera a la instancia que le correspondía, haciéndole ver las razones por las que no podía ser atendida por nosotros. Paralelamente, era mi deber redactar un oficio dirigido a la dependencia correspondiente, para hacer saber a los titulares de la misma el hecho de que la persona en cuestión ya había acudido precedentemente a nuestra entidad a solicitar nuestra cooperación, solicitándoles se les brindara atención de manera pronta y oportuna.

Otra de mis actividades dentro de este lugar de trabajo, era dentro del programa de “Toma el Control de tú Vida, Diviértete Seguro”, este era llevado a cabo los viernes o sábados de cada semana, dentro de éste era mi obligación levantar un sondeo de las actividades de cada uno de los integrantes de la dependencia, con la finalidad de ubicar a los empleados con menos carga de

trabajo y con tiempo libre en la noche, y notificarles que era disposición de la dependencia el requerir su participación para determinado día. Así mismo, era mi deber notificar al enlace administrativo acerca del material a utilizar dentro de la ejecución del programa (vehículos oficiales, pendones, pulseras, playeras, picaportes, etc.), la cantidad de dicho material se definía en base a la ruta preestablecida con anterioridad, y que contaba ya con la autorización de la titular. Era también mi responsabilidad, solicitar permiso al gerente de cada uno de los establecimientos que se pretendía visitar dentro de la ejecución del programa. Y por último, debía además notificar y solicitar la participación de la Policía Estatal Preventiva para la correcta realización del mismo.

Por otro lado es importante mencionar que en ocasiones se me notificaba que la Secretaria de Seguridad Pública iba a participar con nosotros, en este caso, mis actividades eran las mismas, con la diferencia de que en esos casos, la ruta era definida por la Secretaria. En estas ocasiones, nuestro programa contaba también con la participación de la titular de la dirección, por lo que llegaba a ser necesario que modificara algunas de sus citas cambiando su fecha y hora, cosa que estaba bajo mi cuidado. En estas ocasiones, era también mi deber contratar, coordinándome con el enlace administrativo, una pantalla gigante para que esta se trasladara junto con el personal a los lugares definidos y se pudiera transmitir un spot que publicitaba las finalidades y alcances del programa.

Por otro lado, y dentro de este mismo programa, en ocasiones no se preveía la visita a establecimientos sino más bien, la Secretaria de Seguridad Pública, definiendo la ruta junto con el Comandante de la Policía Estatal, disponía un recorrido por algunas de las colonias con más incidencia delictiva, en el que se ordenaba la detención de las personas que se encontraran alterando el orden público, o consumiendo bebidas alcohólicas en la vía pública, las cuales eran conducidas al parea de detención preventiva de la Secretaría de Seguridad Pública, y una vez ahí, nuestra tarea era, junto con el demás

personal de la dirección, la de tomar nota de las personas detenidas, citar a sus familiares para que los fueran a recoger y se les daba una plática acerca del modo de prevenir este tipo de situaciones.

En esa misma dependencia y en ese mismo puesto, otra de mis actividades, era la de acudir a las reuniones en representación de la titular en los casos en que esta última se viera imposibilitada para asistir, así se tratar de eventos realizados dentro del programa "Vecino Vigilante", o en reuniones ante otras dependencias, como por ejemplo y sobre todo, ante la Secretaría de Turismo, ya que en ese momento se desarrollaba el programa de "Politur", en el que era nuestro papel, el de capacitar a los elementos de la policía, para trabajar en su actitud e imagen, a fin de que proyectaran un trato amable dentro de sus funciones y ante la sociedad, instruyéndolos además, para que fueran de su total dominio, las rutas turísticas del Estado, destinos, hoteles y otros lugares para recomendar a los turistas en su visita por Michoacán, elevando así la calidad de los servicios que se ofrece a los visitantes.

Posteriormente, con el paso del tiempo, me fue encomendada la tarea de apoyar a la Coordinación de Proyectos Especiales, en donde una de las principales tareas que tenía que realizar, era la de convocar a las familias de los jóvenes que en algún momento habían sido detenidos mientras operábamos el programa "Toma el Control de tú Vida, Diviértete Seguro", con la finalidad de impartirles una plática acerca de la importancia de la unidad familiar y la prevención a las adicciones. Una más de mis responsabilidades, fue la de elaborar una convocatoria dirigida a las familias que tuvieran alguna persona con capacidades diferentes dentro de sus integrantes, para canalizarlos con las autoridades de la Policía Montada, en cuyas instalaciones funcionarios especialistas les atendían a través de sesiones de "equinoterapia", para lo que se privilegiaba a familias con bajos recursos.

En otro más de los programas, el denominado “Familias Libres de Violencia”, era mi tarea, coordinándome con el área de Comités Vecinales, convocar a los vecinos de las colonias con mayor índice delictivo una vez que definíamos la colonia en dónde se trabajaría el programa, y coordinándome con dos de los psicólogos adscritos a la Secretaría de Seguridad Pública, conseguir un lugar para poder llevar a cabo la impartición de una plática sobre la violencia intrafamiliar, sus manifestaciones, sus consecuencias y también cómo denunciarla y ante qué autoridades. Dentro de estas sesiones, buscábamos sensibilizar a hombres y mujeres sobre los diversos tipos, modalidades y causas de la violencia familiar, y se invitaba enfáticamente a los participantes a tener en cuenta lo expuesto, así como su mejor disposición para evitar, o en su caso, poner fin a esa nociva práctica.

Es de mencionar, que el objetivo principal del programa era el de desalentar la práctica de la violencia familiar como figura cotidiana, y la comisión de otros delitos que se derivan de esa práctica, tanto en el ámbito de la familia, como en el de la comunidad, por tanto, adoptamos una estrategia integral en ese propósito, trabajando conjuntamente con otras autoridades, como lo eran funcionarios de la Secretaría de la Mujer y de la Procuraduría General de Justicia del estado.

Una más de las actividades a mi cargo dentro de dicha coordinación, era la de invitar a las personas que trabajan en las calles como limpiaparabrisas, a participar colaborando con la dirección, para esto y de manera previa, se localizaba en primer lugar a estas personas en sus lugares de trabajo, y después de haber tenido contacto con los líderes que mueven estas organizaciones, se les persuadía y se les intentaba hacer ver los beneficios que obtendrían colaborando con la dirección. Una vez que estos aceptaban –si era ese el caso- se les convocaba a una reunión en las instalaciones de la dirección, y se les impartían pláticas acerca de varios temas, tales como la importancia de la prevención del delito y de las adicciones, y explicándoles que ellos podían

ayudar a la sociedad denunciando a quienes cometieran un delito, exhortándoles así a ser partícipes de una cultura de prevención. En el mismo modo se trabajaba con taxistas y otras organizaciones similares.

Otro programa con el que, laboralmente, me encontré estrechamente vinculada, fue el de "Multiplicadores de la Prevención del Delito y la Farmacodependencia a Taxistas". La finalidad que éste perseguía era la de promover entre los trabajadores de este servicio, medidas de autoprotección, así como la de incentivar la cultura de la denuncia. Mi coordinación era la encargada de capacitar a taxistas de las diversas organizaciones que funcionan de manera legal en esta ciudad, a fin de que aplicaran medidas de autoprotección contra el delito, que eventualmente les permitirían ser víctimas de la criminalidad. A través de los conocimientos que adquirirían en el taller que se les impartía, los taxistas eran orientados a reducir las posibilidades de convertirse en víctimas de conductas sociales perniciosas. Aunado a lo anterior, se buscaba constituir en el trabajador, un agente coadyuvante con la Secretaría de Seguridad Pública pues por la naturaleza de su trabajo, los taxistas pueden fungir perfectamente como observadores ciudadanos, e identificar delitos, los que se les solicitaba denunciaran en todo momento y de inmediato al Servicio Telefónico de Emergencias "066".

Es de destacarse, que para llevar a cabo la realización del taller en el que se trabajaba con los taxistas, me ponía en coordinación con la Comisión Coordinadora del Transporte (COCOTRA), toda vez que nos encontrábamos dentro de la competencia de esta dependencia, y se buscaba además extender el desarrollo de este taller a las diversas regiones del Estado, buscando la disminución del índice delictivo.

Con posterioridad, una vez más fui reubicada, esta vez a la Coordinación de Comités Escolares, en dónde mi tarea principal, fue la de gestionar ante las presidencias municipales, su colaboración y apoyo para la aplicación de

nuestros programas. La fórmula de mi trabajo, consistía en preparar pláticas de prevención de adicciones a los jóvenes, principalmente de drogas ligeras, como lo son el tabaco y al alcohol. Con estas pláticas, se buscaba capacitar y orientar a alumnos, padres de familia, maestros y directivos, sobre las bondades del programa, cuyo fin último, es, una vez más, el de erradicar la violencia y los actos delictivos de sus entornos.

Para la operación de este programa, convocaba a las principales instituciones educativas de cada región y se planeaban y calendarizaban conjuntamente pláticas para los estudiantes. Esto dentro del programa "Escuelas Unidas por Nuestra Seguridad"

GRUPO SALINAS

IUSACELL S.A. de C.V.

Mayo 2008 – Noviembre 2008

Iusacell S.A de C.V., es una empresa perteneciente al Grupo Salinas. Cada empresa de este grupo opera de manera independiente, con su propia administración y su propio consejo. Sin embargo, comparten una misma visión, valores y estrategias comunes para lograr un rápido crecimiento, optimización de resultados y un desempeño de clase mundial.

Grupo Iusacell, a través de sus marcas Iusacell y Unefón, es la primera compañía de telefonía móvil en el país que cuenta con tecnología de tercera generación 3G CDMA EVDO con la que los usuarios tienen acceso a una amplia gama de servicios y aplicaciones multimedia, convirtiendo al teléfono celular en un eficiente medio de transmisión de datos y servicios de valor agregado, además de voz.

Dentro de la estructura administrativa de Iusacell, ocupé el puesto de reclutador/capacitador del Estado de Michoacán, en cuyo desempeño, puedo enmarcar las siguientes actividades: dirección y capacitación del personal a mi cargo; la atención y coordinación de diversos puntos de venta que se encontraban bajo mi responsabilidad, dentro del municipio de Morelia, y entre los cuales puedo enumerar los ubicados en: Sam's Club, Suburbia, Fabricas de Francia, Superama, Office Max, Coppel, Famsa, entre otros, contándose así mismo entre las unidades a mi cargo, los cuatro Centros de Atención a Clientes, dos de ellos localizados en el municipio de Morelia y los otros dos al interior del estado, uno en Uruapan y el otro en Zamora, Michoacán.

Mis actividades y responsabilidades como encargada de las unidades a las que se ha hecho referencia en el párrafo anterior, eran, en primer lugar, la de capacitar al personal para la atención de los diferentes puntos de venta, y

posteriormente, extender esta capacitación y llevarla a cabo en forma continua, para mantener informado al personal, y que estuviera al tanto de las promociones que la empresa manejaba, así como también del uso y manejo de los equipos, a fin de que se encontrara en condiciones de brindar un servicio de calidad y una atención que lograra satisfacer al momento todos los requerimientos de nuestros clientes.

Otra de mis actividades para esta empresa y en este puesto, fue la de llevar a cabo, programada y continuamente, visitas de supervisión a los lugares de trabajo del personal a mi cargo, esto con la finalidad primera de verificar que los empleados usaran el uniforme en el debido modo, y que su lugar de trabajo observara las condiciones que ordenaban las políticas del corporativo, pero las visitas también tenían como finalidad estrechar el vínculo entre vendedores y puntos centrales, proporcionando a los primeros publicidad, material de venta y/o equipos cuando así lo requirieran las promociones y estrategias de venta en el momento.

De lo anterior se deduce pues que una parte importante de mis obligaciones dentro del grupo IUSACEL, era la de mantener permanentemente cubierta la plantilla de personal a mi cargo. Hacerlo así, evitaba los quebrantos y las pérdidas que genera para una empresa, la desatención de una determinada plaza. En este sentido, se perseguía el propósito de brindar un servicio de calidad en cada uno de nuestros puntos de venta y a cada cliente en lo particular, atendéndolo en modo profesional, oyendo sus quejas, aclarando sus dudas, respondiendo a sus preguntas y sirviendo a sus requerimientos ya fueran estos de carácter técnico o de cualquier otro tipo. Es evidente que para lograr ofrecer un buen servicio a los clientes, un elemento determinante es el contar con el personal que reúna el perfil y las características que exige esta tarea, además de que en el último eslabón de la cadena de venta, serán propiamente los empleados quienes personifiquen la imagen de la empresa, y a quienes está última preferirá como personas de comportamiento íntegro y con

ideales y valores determinados. Por tal motivo, cobraba importancia la tarea de llevar a cabo la selección del personal que pasaría a formar parte de la empresa, tarea que tuve que desempeñar con especial cuidado y siguiendo siempre las directrices que marcaba la misma empresa, esto es, en la selección de personal, privilegiaba a las personas honestas, inteligentes y partidarios del trabajo en equipo. Este proceso de selección, observaba las siguientes etapas: Una vez que se determinaba la apertura de un nuevo lugar en la empresa, primero, publicaba la convocatoria para la vacante, para lo que recurría tanto a la bolsa de trabajo de la empresa denominada "OCC", como a los periódicos de mayor circulación en el lugar donde se requería el puesto.

Una vez hecho lo anterior, citaba a las personas a mi oficina a fin de llevar a cabo una entrevista previa y tener un primer contacto para evaluar imagen y comportamiento. Posteriormente se sometía al postulante a la aplicación de un examen psicométrico, cuya calificación – que también estaba a mi cargo – arrojaría como resultado el indicar la afinidad o la incompatibilidad con los lineamientos y perfil que marca la empresa para ese determinado puesto.

De entre los candidatos participantes en el proceso, era mi tarea la de seleccionar a tres que hubieran cumplido con las cualidades y requisitos necesarios, y si el puesto a cubrir así lo requería, tenía que programar una entrevista de estos con el Director General, cuya decisión habría de definir la selección del candidato.

Ya con un candidato definido, mi obligación era la de preparar y programar su capacitación, para lo cual se profundizaba en la explicación y descripción del puesto a cubrir, buscándose así la sensibilización del futuro empleado, y se le exponían así mismo, para hacer de su conocimiento, las fortalezas y debilidades del Grupo IUSACELL en el mercado y de frente a las empresas con las que éste competía.

El siguiente paso, era el de mostrar a la persona seleccionada el que sería su lugar de trabajo. Ahí lo presentaba con el gerente que correspondiera, con quienes integraban su equipo laboral, y con el resto de sus futuros compañeros de trabajo, buscando en todo momento y desde un inicio, la rápida integración del nuevo miembro, así como su identificación y apego con la empresa. Se le resolvían sus dudas a la brevedad, se le explicaba el funcionamiento de la estructura empresarial dejándole bien claro quiénes eran las personas a las que, eventualmente y en caso de necesitar apoyo, debía dirigirse.

En este proceso, la última de las actividades a mi cargo y con la cual concluía el proceso en sí, era la de canalizar al nuevo trabajador al área de Recursos Humanos, orientándoles acerca de la documentación necesaria y que les sería requerida para poder activar tanto su alta en la nómina de la empresa, como las demás prestaciones que por derecho y por ley les correspondían.

Otra de mis responsabilidades dentro de esta empresa, era la de llevar continuamente a cabo cursos de motivación para el personal, a fin de que todos y cada uno de los promotores de venta y demás personal a mi cargo, tuvieran siempre presente que una meta prioritaria del corporativo es la de ofrecer la mejor oferta comercial posible en el sector de telecomunicaciones para empresas, negocios y particulares, pues la propuesta de esta empresa era la de brindar el mejor servicio con la mejor atención, además de buscar posicionarse como la red más rápida, confiable y con la mejor tecnología en el país.

Era pues imprescindible que, en la búsqueda constante de una mayor apertura del mercado, en aras de brindar un servicio de calidad a los clientes y para alcanzar altos niveles de aceptación y satisfacción entre los mismos, los empleados de Grupo IUSACELL tuvieran siempre presente los puntos que se citan a continuación:

- a) Que los servicios que la empresa ofrece, lo hace a través del trabajo de personas altamente capacitadas, cuyos niveles de eficiencia son los que garantizan la escalada de la empresa dentro del mercado, y se trata de personas capaces de brindar, el mejor desarrollo de su trabajo, el mejor apoyo técnico al cliente y una atención de calidad profesional y humana;
- b) Que el grupo IUSACELL, es un modelo de negocio sencillo, al alcance de la mano y eficaz para la operación y venta de los productos y servicios;
- c) Que el grupo IUSACELL cuenta con la mejor y más amplia oferta comercial en los productos y servicios del ramo;
- d) Que el grupo IUSACELL cuenta con la red de telefonía celular y de transferencia de datos más avanzada y más rápida del mercado;
- e) Que en la operación cotidiana, se observa, entre otras, una actitud de respeto, colaboración y apoyo.

Por tanto, ya que dentro de esta compañía ocupé, como ya lo mencioné con anterioridad, el papel de Reclutador/capacitador del estado de Michoacán, en dicho puesto desempeñé diferentes funciones, todas concernientes al área de recursos humanos. El objetivo de la función de recursos humanos es integrar a la organización, a personas cuyas características sean afines a los requerimientos de la misma, así como impulsar su desarrollo integral mediante el establecimiento de políticas y programas que contribuyan a su realización personal y guíen apropiadamente el esfuerzo humano para actuar eficientemente. El doctor Fernando Arias Galicia, en el libro Administración de recursos humanos, presenta la siguiente definición: *Administración de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.* Es de trascendental importancia el valor que tiene el recurso humano y la necesidad de darle la debida importancia para propiciar su desarrollo, porque además de ser un requerimiento clave del éxito de cualquier organización, es una gran

responsabilidad social el encauzar las potencialidades de cada uno de los miembros de la organización en forma positiva y esto a su vez nos traerá como resultado que cada miembro sea más capaz y eficiente.

Dicho puesto, lo desempeñé tomando muy en cuenta lo que a continuación cito:

Análisis de puestos. El análisis de puestos es un método de investigación que se utiliza para estudiar y describir en forma genérica o analítica las funciones que deben realizarse en un puesto. La descripción genérica consiste en explicar en forma breve la actividad principal del puesto, considerando su función como un todo, sin entrar en detalles minuciosos. Una descripción analítica consiste en señalar en forma detallada: a) las actividades que deben realizarse; b) los requisitos (habilidad, escolaridad, experiencia, conocimientos, etc.) indispensables para cubrir el puesto; c) las responsabilidades del puesto (en valores, trámites, dirección de personas, etc.; d) las condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ruido, temperatura, limpieza, etc.); los riesgos (enfermedades y accidentes) involucrados en las funciones que se desempeñan en el puesto analizado.

Reclutamiento. Esta función tiene como objetivo el buscar y obtener candidatos que reúnan las características adecuadas para cubrir las vacantes por bajas, renunciaciones, retiros, enfermedades y muertes, o por la creación de nuevos puestos debido al crecimiento de la organización; lo importante es contar con los recursos humanos disponibles en el momento oportuno, para estar en mejor disposición de elegir a los candidatos idóneos, teniendo en cuenta las políticas y reglas establecidas.

Las fuentes de reclutamiento se clasifican en internas y externas. En las fuentes internas, además de cumplir con ordenamientos legales (artículo 159 de la Ley Federal de Trabajo), siempre es conveniente, cuando se registren vacantes, revisar si dentro de la misma organización se encuentran personas

que sean candidatos a ocupar el puesto vacante y que éste represente una promoción o ascenso; para facilitar el proceso, se debe contar con un inventario de recursos humanos; de no existir candidatos idóneos, se recurrirá a otros medios de reclutamiento. La fuente de reclutamiento se considera interna también cuando se obtienen los candidatos por medio de personas que pertenecen a la organización, quienes comunican a sus amigos, compañeros de estudio o parientes, la existencia de vacantes dentro de su organización, para que acudan a iniciar los trámites requeridos para su posible ingreso.

La fuente de reclutamiento es externa cuando se atraen solicitantes mediante anuncios, agencias de colocaciones, bolsas de trabajo, sindicatos o personal de otras organizaciones, así como cuando los interesados en el puesto acuden por sí mismos a la organización para solicitar empleo.

Por lo general, el proceso de reclutamiento termina cuando los interesados llenan y entregan la solicitud de empleo, la cual contiene básicamente información referente a: nombre, edad, lugar de nacimiento, estado civil, domicilio, datos familiares, estudios realizados, trabajos desempeñados, sueldos percibidos y el que se pretende, número de cartilla, de Registro Federal de Contribuyentes, de afiliación al IMSS, además de señalar la fecha disponible para iniciar labores en caso de ser contratados.

Selección y contratación. Esta función tiene como objetivo el identificar y elegir entre los solicitantes a quien o quienes reúnan las mejores características para desempeñar los puestos vacantes. En muchas ocasiones la selección del personal está determinada de antemano por relaciones amistosas, recomendaciones, simpatías, corazonadas, etc.; lo anterior queda al margen de un proceso de selección técnico.

En el proceso de selección se utiliza una serie de técnicas que permiten elegir a la persona adecuada para el puesto vacante; en principio se debe

determinar quiénes reúnen los requisitos mínimos que necesitan cubrirse para ocupar el puesto (edad, escolaridad, experiencia, etc.,) eliminando a los que no los satisfagan.

Posteriormente se procede a realizar principalmente: entrevistas, pruebas psicológicas, pruebas de conocimiento o de práctica, investigación socioeconómica y examen médico; la evaluación de los resultados obtenidos se compara con la de otros candidatos, para llegar a la decisión final de elegir a los candidatos que deban contratarse.

Dentro de este proceso existen tres puntos los cuales desde mi punto de vista revestían una suma importancia; a) referencias: proporcionan información de personas que conocen bien al candidato; los aspectos a investigar pueden ser opinión sobre la personalidad y en especial sobre la honradez, las cualidades sociales y la capacidad de trabajar en equipo. Las referencias indican aportaciones sobre el comportamiento diario del candidato. Mientras durante la entrevista y durante los "tests" se observa un comportamiento excepcional, en una situación estresante. b) Curriculum Vitae: es fácil de conseguir y aparentemente fácil de interpretar. Para lograr objetividad al analizar el CV se debe comprobar la información, comparándola con el rendimiento y con el posterior comportamiento laboral y profesional. Este análisis permite elaborar un inventario comparativo que podrá perfectamente ser ponderado con base a los criterios de comparación que establezca el evaluador. c) La entrevista: el objetivo es la de evaluar la interacción social en situaciones establecidas para interpretar el comportamiento del candidato; donde interactúa el carácter individual y la situación que se dé.

Las opiniones sobre los demás, que se elaboran en el transcurso de la entrevista dependen de gran manera de los siguientes aspectos:

- La manera en que el entrevistador trata las informaciones;
- El papel desempeñado por las actividades y sentimientos personales de cada entrevistador, y;

- La interpretación de los comportamientos observados durante la entrevista de la información verbal y no verbal obtenida.

Adoptada y aceptada la decisión, se procede a comunicar al elegido los fines de contratación; en la entrevista de contratación se acuerda: la fecha en que deberá iniciar labores, horario, sueldo prestaciones, etc.; si existe aceptación por ambas partes se lleva a efecto la firma del contrato individual de trabajo, el cual debe cumplir con los requisitos y estipulaciones legales.

En forma simultánea a la contratación o posteriormente, se procede a realizar los trámites legales de incorporación (afiliación al IMSS, INFONAVIT, Registro Federal de Contribuyentes, etc.), y a formar el expediente donde se concentrarán los documentos que formen el historial del trabajador dentro de la organización (solicitud de empleo, copia del contrato de trabajo, avisos de alta a diversos organismos, reportes de faltas, sanciones, calificación de méritos, promociones, etc.).

Inducción. El objetivo de esta función es lograr que las nuevas personas que pasan a formar parte del organismo social se adapten adecuadamente y en el menor tiempo posible al medio ambiente físico y social de la organización.

Las experiencias tenidas el primer día de trabajo son de gran trascendencia y por lo general dejan honda huella en la memoria de las personas, repercutiendo en sus impresiones generales acerca de sus actividades, del jefe, compañeros de trabajo y de la organización. Para lograr una integración positiva debe implantarse un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso; la serie de actividades que como mínimo debe contener un programa de inducción es la siguiente:

- I. Dar la bienvenida al nuevo integrante de la organización;
- II. Presentarlo con su nuevo jefe y compañeros de trabajo, y por lo menos con las personas de otros departamentos con quienes mantendrá relaciones formales de trabajo.

- III. Realizar un recorrido por las instalaciones de la organización, para que además de conocerlas se le indique dónde se encuentran los servicios de comedor, enfermería, sanitarios, etc., así como los lugares donde debe registrar su entrada y salida, donde le pagarán su salario, donde se encuentran los tableros y boletines, etc.
- IV. Indicarle su lugar e instrumentos de trabajo.
- V. Entregarle, si se ha elaborado, un ejemplar del manual de bienvenida, el cual contendrá principalmente: historia breve de la organización, sus objetivos y políticas, bienes que produce o servicios que presta, organigrama, prestaciones y demás información general; si no existe el manual de bienvenida, proporcionarle información general sobre los puntos anteriores.
- VI. Cumplir con el requisito legal de entregar un ejemplar del reglamento interior de trabajo.

La adecuada integración de los nuevos elementos no depende sólo del departamento de personal, sino también de la actitud que manifiesten hacia ellos las demás personas de la organización, sobre todo los que estarán en relación constante con nuevo empleado, ya que influirán positiva o negativamente en el proceso de integración.

El proceso de integración no termina con las actividades de los primeros días; será necesario realizar observaciones y entrevistas posteriores para saber si la inducción ha sido adecuada, y detectar las posibles fallas en que se haya incurrido para aplicar medidas correctivas en subsecuentes procesos.

La inducción es una función de gran importancia, que en muchas ocasiones es ignorada o descuidada en las organizaciones; por tanto, debe enfatizarse que es conveniente establecerla y desarrollarla en forma permanente.

Entrenamiento. Su objetivo es ofrecer la oportunidad de desarrollar y perfeccionar las potencialidades físicas e intelectuales de los recursos humanos de la organización, adaptándolos a las necesidades presentes y futuras.

Independientemente de las obligaciones legales de proporcionar entrenamiento, existe la necesidad imperiosa de contar con elementos que posean adecuados conocimientos, habilidades, actitudes, etc., para desempeñarse eficientemente dentro de la organización.

El entrenamiento es una parte de la educación de una persona, en el sentido que educarse significa adquirir cultura (conocimientos, costumbres, hábitos, artes, etc.), y una parte de su desarrollo, en el sentido en que éste abarca la concepción total de la formación de su personalidad. Entrenarse significa realizar un esfuerzo primordialmente físico o intelectual para ejecutar eficientemente una labor; por consiguiente, la palabra entrenamiento es un nombre genérico que se utiliza para referirse al adiestramiento y la capacitación.

El adiestramiento consiste en preparar o desarrollar la habilidad en actividades manuales; se ofrece principalmente a trabajadores no calificados o de nuevo ingreso a niveles inferiores. Por lo general, el adiestramiento se da en el mismo lugar de trabajo, por el supervisor o jefe inmediato, y en ocasiones por un trabajador experto; se puede recurrir también a instructores especializados o a escuelas tecnológicas.

La capacitación tiene por objeto dotar a las personas de conocimientos técnicos y/o científicos, relacionados con una función específica, con el fin de prepararlos, actualizarlos o especializarlos.

Las organizaciones se preocupan primordialmente por dar capacitación a quienes ocupan puestos ejecutivos y a personas que se considera poseen

calidades para ascender a niveles superiores, o a grupos que realizan una determinada función para mejorar su actitud o desempeño.

La capacitación se puede ofrecer a través de cursos en escuelas o universidades, clases a cargo de especialistas, conferencias, seminarios, etc.; la rotación de personal a diversos puestos de la organización, según su objetivo, puede quedar comprendida dentro del adiestramiento o la capacitación.

En todo organismo social deben determinarse las necesidades de entrenamiento con base en análisis de puestos e índices de eficiencia y potencialidad de los recursos humanos con que se cuenta, para establecer programas de entrenamiento sistemáticos, en condiciones de tiempo y circunstancias oportunas para la situación actual y su proyección futura.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

OFICIALIA MAYOR DE GOBIERNO

Dirección de Servicio Social de Pasantes

Agosto 2006 – Febrero 2008

El Servicio Social es una prestación de carácter obligatorio por Ley, regulado por la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Michoacán de Ocampo, la Ley Reglamentaria del Ejercicio Profesional y su Reglamento y la Ley Estatal de Educación. El servicio social consiste en reclutar a estudiantes de nivel medio y superior que tengan cubierto el 70% de los créditos académicos de su carrera para realizar éste, o bien prácticas profesionales en dependencias públicas del Gobierno Federal, Estatal, Municipal, así como Instituciones Educativas de carácter público, privado u Organizaciones Civiles no lucrativas, Micro y Pequeñas Empresas; los cuales deben cumplir con ciertos requisitos, siendo entre estos el más importante la vinculación de los estudiantes con áreas que sean afines a su carrera, para lograr con ello el ser enriquecido experiencias que relacionen el aprendizaje teórico con el práctico.

El servicio social tiene una duración mínima de 480 horas comprendidas en un periodo no menor a seis meses y una duración máxima de 960 horas en un periodo no mayor a un año.

La Dirección de Servicio Social de Pasantes perteneciente a Oficialía Mayor de Gobierno es una entidad comprometida con la sociedad michoacana y tiene como tarea, el crear conciencia entre los jóvenes, haciendo de su conocimiento los beneficios que conlleva la prestación de su servicio social.

Dentro de este marco se llevó a cabo la organización de las "Cuartas Jornadas Académicas de Servicio Social de Pasantes" realizadas en la ciudad de la Piedad Michoacán con fecha 25 de octubre de 2006". En este evento, tuve como tarea la elaboración de la convocatoria y posterior coordinación de la

participación de diferentes instituciones educativas como lo fueron la UNIVA campus La Piedad, UNIVA campus Zamora, Conalep Zamora, CBTIS Zamora, Conalep La Piedad, CBTIS La Piedad, Univer La Piedad, Normal de la Universidad Anáhuac de Cotija, IMCED, CBTA Ichán, entre algunas otras. Así mismo tuve a mi cargo la tarea de convocar a diversos ayuntamientos, y extenderles la invitación de unirse a los trabajos de promoción del servicio social de pasantes. Entre estos ayuntamientos enumero el de La Piedad, Briseñas, Vista Hermosa, Ecuandureo, Yurécuaro, Tanhuato, Puérpero, Tlazazalca, Churintzio, Zamora, Penjamillo, Jacona, Panindícuaro, Puruándiro, Angamacutiro, José Sixto Verduzco y Zináparo.

El resultado de dicha encomienda fue la presencia de 800 estudiantes provenientes de diversas regiones del estado, y se cumplió el compromiso de dar a conocer la importancia de las oportunidades que se ofrecen a los estudiantes que están a un paso de concluir una carrera, resaltando en esta actividad la responsabilidad social de las instituciones, traducida en un mecanismo que fortalece, entre otros, la vinculación entre diversas instituciones educativas y ayuntamientos, sin dejar de mencionar los demás organismos gubernamentales encausados en el fomento del desarrollo social, a través de la comunidad estudiantil y profesional.

Así mismo y con la finalidad de hacer adquirir experiencia práctica a los prestadores, enriqueciendo con esto la misión del servicio social, y empatándolo con su formación educativa, se llevaron a cabo varios encuentros regionales, a saber: "Encuentro Regional de Servicio Social de Pasantes, región Meseta Purépecha" en Uruapan, Michoacán, noviembre de 2006; "6° Encuentro Regional de Servicio Social de Pasantes, región Oriente" en Zitácuaro, Michoacán, marzo de 2007 y el "7° Encuentro Regional de Servicio Social de Pasantes, región Costa" en la ciudad de Lázaro Cárdenas, Michoacán, junio de 2007 expedidos por Oficialía Mayor de Gobierno. En dichos encuentros participe en la organización y coordinación, teniendo como tarea la de convocar a

instituciones educativas, ayuntamientos e instituciones de la iniciativa privada en cada región, esto con la finalidad de conjuntar esfuerzos para la consecución de proyecto integral, teniendo siempre como prioridad la de brindar apoyo a los jóvenes, haciendo de su conocimiento la importancia y realización de su servicio social.

Como encargada de la convocatoria mi responsabilidad fue la de difundir en los medios este servicio, y lograr así mismo una divulgación entre los ciudadanos michoacanos de los logros y el trabajo realizado dentro de la Dirección de Servicio Social de Pasantes.

Así también, y persiguiendo la finalidad de ahorrar recursos, la Oficialía Mayor del estado, a través de la Dirección de Servicio Social, implemento un programa, por su forma único en el país, que permite a los prestadores de servicio social llevar a cabo los trámites de forma electrónica, este Programa, llamado de "Sistematización Social" arranco el día 24 de enero de 2007, a partir de esta fecha se formo un equipo de trabajo, dentro del cual se me asigno la tarea, de capacitar a las instituciones educativas, dependencias y empresarios, haciendo particular hincapié para el manejo de dicho programa. Se resalta que los interesados, en el uso de este programa, no tenían que desplazarse a realizar los trámites en las oficinas centrales.

Otra de mis actividades dentro de esta dependencia gubernamental fue la de realizar al lado y bajo la dirección de mi jefe inmediato, la elaboración de la entrega – recepción, de todo el material de trabajo a resguardo de dicha dependencia, para lo cual tuvimos que realizar un inventario general, tanto del mobiliario con el que se contaba en cada uno de los departamentos adjuntos a esta, así como del llenado de los documentos que nos requería Oficialía Mayor de Gobierno y Contraloría General del Estado.

Una de las principales funciones de esta dependencia es la de emitir las constancias de acreditación del servicio social, para esto es necesario registrar el programa correspondiente, y ser una Unidad Receptora, Prestadora de Servicio Social. Esta tarea estaba a cargo del Departamento de Organización y Supervisión. Una vez hecho esto se debía de realizar el registro del servicio social llenando el formato de "solicitud de registro", este debía estar firmado por el coordinador o responsable del programa y llevar el sello de la dependencia donde se prestó el servicio social, y se tenía que entregar a la dependencia junto a los requisitos mencionados en su respectivo formato, a saber: copia Acta de Nacimiento, copia de la Curp, Constancia original del año o semestre escolar cursado, Oficio de aceptación y una fotografía tamaño infantil, así como también los informes bimestrales y el informe global de actividades. El trámite subsecuente, una vez cubierto lo anterior ante la Dirección de Servicio Social, era el de emitir un oficio de terminación de servicio social, lo cual estaba a cargo del Departamento de Registro y Acreditación, al que yo pertenecía, siendo mi responsabilidad la revisión y emisión de dicho documento, y posterior a su entrega, elaboraba una base de datos, archivándola con la finalidad de respaldar cada una de las acreditaciones emitidas.

Para finalizar, puedo decir que las actividades desempeñadas dentro de esta dependencia fueron de real importancia por lo que refiere a la aplicación del valor agregado, entendiendo como tal al hecho de ofrecer un mejor servicio. Para esto se debe establecer una buena estrategia, con el fin de lograr los objetivos que se tienen a corto, mediano y largo plazo, y que es aplicable a cualquier tipo de negocio, ya que nos brinda una mayor rentabilidad a nivel de posicionamiento comercial. En este sentido capacitar y motivar a los colaboradores y empleados debe ser una prioridad a fin de ofrecer siempre un trato agradable y una sonrisa a los clientes, pues estos lo agradecerán, y de esto se deduce que el verdadero éxito del valor agregado es lograr la satisfacción del usuario, el que debe siempre quedar conforme con nuestro servicio o producto.

Dentro del servicio prestado, debemos mencionar que el valor agregado implica el ofrecimiento de una atención estratégica y cuidadosamente planeada, orientada a satisfacer al cliente, el cual es un valor a manejar con moderación y cuidado, pues cuando se ofrece un “plus” en el primer contacto el usuario lo exigirá como parte integral del servicio todas las veces que acuda a nosotros. El principal objetivo de implementar una estrategia de valor agregado es hacer que nuestro usuario quede satisfecho, para lograr el éxito de esta estrategia, requerimos del compromiso de cada uno de los colaboradores y empleados, pertenecientes a la institución, quienes deberán dirigirse con un espíritu de servicio esmerado, y buscando agradar al público.

Como conclusión puedo decir que en la Dirección de Servicio Social de Pasantes, persigue dentro de sus fines:

- a) Retribuir a la sociedad los recursos adoptados;
- b) Adquirir experiencia práctica a los prestadores de las características sociales, económicas y técnicas;
- c) Enriquecer la noción de servicio con el de educación;
- d) Formar mejores hábitos para la sociedad adulta futura;
- e) Contribuir favorablemente al desarrollo de la humanidad, y;
- f) Contribuir a rescatar la noción de la labor social.

Asimismo, puedo decir que dentro de los diferentes trabajos que tuve la oportunidad de desempeñar dentro del Gobierno del Estado de Michoacán, encontré que continuamente las actividades administrativas están encaminadas a tratar de desarrollar un Proceso de Mejora Continua, esto es que se pretende mejorar los productos, servicios y procesos.

Lo anterior postulando una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis medible de cada paso llevado

a cabo. Algunas de las herramientas que son utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.

En el caso de la iniciativa privada y gobierno, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir el objetivo de la calidad.

La mejora continua requiere:

- Apoyo en gestión;
- Feedback (retroalimentación) y revisión de los pasos en cada proceso;
- Claridad en la responsabilidad de cada acto realizado;
- Poder para el trabajador;
- Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso.

La mejora continua puede llevarse a cabo como resultado de un escalamiento en los servicios o como una actividad proactiva por parte de alguien que lleva a cabo un proceso.

Es muy recomendable que la mejora continua sea vista como una actividad sostenible en el tiempo, de forma regular, y no como un arreglo improvisado rápidamente frente a un problema puntual.

Para la mejora de cualquier proceso se deben dar varias circunstancias:

- El proceso original debe estar bien definido y documentado.
- Debe haber varios ejemplos de procesos parecidos.
- Los responsables del proceso deben poder participar en cualquier discusión de mejora.
- Un ambiente de transparencia favorece que fluyan las recomendaciones para la mejora.

- Cualquier proceso debe ser acordado, documentado, comunicado y medido en un marco temporal que asegure su éxito.

Para la Administración Pública frente a la mejora continua de sus procesos de gestión, la clave del éxito radicará en aquellos modelos de gestión que sean capaces de diseñar sistemas de medición, e implementación de mecanismos que vinculen la satisfacción del ciudadano con la mejora de los procesos.

La Administración Pública no ha estado exenta de los cambios que ha sufrido el entorno global de orientación al cliente con la que han evolucionado los negocios. De hecho, la modernización y mejora de la gestión pública sustentada en la aplicación de la Mejora Continua de Procesos (MCP) y otros modelos de calidad y excelencia como la Gestión por Calidad Total (TQM), ha venido siendo adquirida por distintas dependencias gubernamentales.

El propósito de lo anterior es el mejorar los procesos operativos internos, pero a la vez, dotando al ciudadano de una oferta de servicios públicos modernos y eficaces, plenamente integrados en la nueva era de la sociedad de la información y el conocimiento.

Los gobiernos consiguen con ello hacer frente a la creciente pérdida de credibilidad ante la ciudadanía, derivada de los cambios y presiones del entorno global y de la transparencia en la información asociada a la calidad con que se gestionan los servicios de atención al ciudadano.

Basado en el contexto anterior, cabe reflexionar que la sostenibilidad de la Mejora Continua de Procesos es un elemento difícil de conseguir en las organizaciones tanto públicas como privadas. Inicialmente, el entusiasmo en la evolución de los procesos por parte de las organizaciones ha sido el resultado de tener la posibilidad de reducir la fragmentación del trabajo por

departamentos y mejorar la capacidad de coordinación y comunicación transversal. Ello ha requerido, en una primera fase, dotarse de aplicaciones de gestión facilitadoras de la compartición de información útil del ciudadano y de las empresas, asociadas a las normativas de uso vigentes en los diversos campos de control de la administración.

Dejando de lado la evaluación de las claves en las primeras fases evolutivas, más elementales, como serían la gestión pública a través de modelos clásicos burocráticos, el primer paso para una correcta definición e implementación de las Mejoras Continuas de Procesos (MCP) fue la adopción de modelos de referencia tipo ISO 9000.

Así mismo el sostener un esfuerzo en la Mejora Continua de Procesos no representa para nada un ejercicio sencillo, requiere de la combinación de múltiples elementos, y sobretodo requiere de paciencia y constancia en el propósito de la mejora por parte de las áreas Administrativas, sobre todo, por su menor dimensión, en las de gobiernos locales, que son principalmente las que mayor proximidad y número de servicios ofrecen al ciudadano. Ya que la generación de estas etapas evolutivas se presenta de manera lenta, paulatina y prolongada.

Para lograr sostener este mismo es importante tener en cuenta:

1. el compromiso político en todo el período de gestión;
2. la dotación de infraestructuras tecnológicas apropiadas sobre las cuales construir una estrategia de procesos de gestión de forma flexible y escalable;
3. la adopción de aplicaciones informáticas de gestión efectivas, abiertas y modulables a las necesidades intrínsecas de cada Administración, a su dimensión y a sus competencias;
4. una formación activa a funcionarios y empleados de la Administración en su uso y empleo para alcanzar su máximo aprovechamiento;
5. la inclusión de aplicaciones de control como cuadros de mando y sistemas de medición (calidad y satisfacción) que propongan estrategias de mejora a través

del uso de tecnologías de información y, como mayor elemento de transparencia, de instrumentos y aplicaciones que posibiliten la participación ciudadana.

Vale la pena resaltar, en particular, la figura del Agente de Mejora o aquella persona, que con su liderazgo, compromiso y dirección, funcione como el motor detrás del esfuerzo, además, de los mencionados mecanismos o sistemas de medición de la mejora de los procesos (indicadores, cuadros de mando, etc.), y de participación, que en su conjunto configuran los equipos de mejora, los cuales son un factor relevante en la ejecución de las acciones vitales de monitoreo y seguimiento.

Sin duda alguna, este Agente de Mejora es el principal "input" a la hora de evaluar las necesidades en materia de aplicaciones de gestión y de sistemas de información en general, que la Administración Pública requiere en cada momento para hacer frente a sus necesidades de coordinación operativa interna, y también de dar respuesta a las necesidades operativa interna, y también de dar respuesta a las necesidades en materias de servicios y de atención se demandan desde el ciudadano.

De esta manera y en base a lo anterior puedo concluir que generalmente se puede conseguir una mejora continua reduciendo la complejidad y los puntos potenciales de fracaso mejorando la comunicación, la automatización y las herramientas y colocando puntos de control y salvaguardas para proteger la calidad en un proceso dentro de la Administración Pública.

ANEXOS

CURRICULUM VITAE

Nombre: Gabriela Rios Alvarez

Fecha de Nacimiento: Noviembre 18, 1982

Lugar de Nacimiento: México, D.F.

Nacionalidad: mexicana

Estado civil: soltera

Domicilio:

Rincón de Curungueo No. 135, Fracc. Rincón Quieto

Morelia, Michoacán. C.P. 58066

Cel. 44.31.10.62.54

Correo electrónico: al-varez01@live.com.mx

CURP: RIAG821118MDFSLB08

NO. SEGURO SOCIAL: 53 06 82 0013

Escolaridad

Educación Superior:

“UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA”

FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

- Morelia, Michoacán -

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Experiencia Laboral

PREUniversitaria

- Área de Control Escolar –

03 de Enero de 2011 a la fecha

Morelia, Mich.

Instituto Monte Corona

- Área Administrativa y Docencia –

19 de Agosto de 2010 al 3 de Noviembre de 2010

Manzanillo, Colima

Gobierno del Estado de Michoacán

Secretaría de Seguridad Pública

- Secretaría Particular y Área de Asesores –

1 de Febrero de 2010 a 15 de Agosto de 2010

Gobierno del Estado de Michoacán

Secretaría de Seguridad Pública

Dirección de Participación Ciudadana para la Prevención del Delito

- Secretaria Técnica y Enlace Administrativo del área de

Proyectos Especiales y Vinculación Escolar -

1 de Marzo de 2009 al 31 de Diciembre de 2009

Grupo Salinas

Iusacell S.A. de C.V.

Reclutador/Capacitador del Estado de Michoacán

16 de Mayo de 2008 al 30 de Noviembre de 2008

Gobierno del Estado de Michoacán

Oficialia Mayor de Gobierno

Dirección de Servicio Social de Pasantes

- Auxiliar administrativo -

15 de Agosto de 2006 al 15 de Febrero de 2008

Cursos y Reconocimientos

Constancia de participación en el programa "*Escuelas Unidas por Nuestra Seguridad*" realizada en Zitácuaro, Michoacán en noviembre de 2009, organizada por el área de Vinculación Escolar de la Dirección de Participación Ciudadana para la Prevención del Delito de la Secretaría de Seguridad Pública.

Reconocimiento de participación para la realización de los "*1º Juegos Deportivos*" del Comité de Participación Ciudadana para la Prevención del Delito del fraccionamiento Real Hacienda Metropolis, Tarimbaro, Michoacán en agosto de 2009.

Constancia otorgada por el Centro Tecnológico agropecuario no. 69, por haber participado como conferencista con el tema "*Objetivo, Programas e Importancia del Servicio Social*", Chupio, Tacambaro, Michoacán, junio 2007.

Constancia de participación como organizadora del "*7º Encuentro Regional de Servicio Social de Pasantes, región Costa*", expedida por Oficialia Mayor de Gobierno, Cd. Lázaro Cárdenas, Michoacán, junio de 2007.

Reconocimiento otorgado por el Instituto Sor Juana Inés de la Cruz A.C., por haber participado como conferencista con el tema "*Servicio Social de Pasantes*", Morelia, Michoacán, mayo de 2007.

Constancia de participación como organizadora del "*6º Encuentro Regional de Servicio Social de Pasantes, región Oriente*", expedida por Oficialia Mayor de Gobierno; Zitácuaro, Michoacán, marzo de 2007.

Curso "*Ventajas de servir con valor agregado*", efectuado del 15 al 19 de enero de 2007, por Oficialia Mayor de Gobierno.

Constancia de participación como organizadora del "*Encuentro Regional de Servicio Social de Pasantes, región Meseta Purepecha*", expedida por Oficialía Mayor de Gobierno; Uruapan, Michoacán, noviembre de 2006.

Constancia de participación en las "*Cuartas Jornadas Académicas de Servicio Social de Pasantes*" realizada en la Piedad, Michoacán, octubre de 2006, organizada por Oficialía Mayor de Gobierno.

Servicio Social Externo

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL
DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Colaborando en la difusión de cada evento que se realiza, agendando actividades de algunas Dependencias de Gobierno del Estado

CONSTANCIA DE LIBERACIÓN DE SERVICIO SOCIAL

Actividades Académicas

XIII Semana Académica de la Facultad de Contaduría Pública y Administración
"Trascendencias en las Fronteras del éxito" Morelia, Mich. 2002

DIPLOMA

XIV Semana Académica de la Facultad de Contaduría Pública y Administración
"Innovando para la Excelencia" Morelia, Mich. 2003

Participando en la organización a cargo del área de Patrocinios

DIPLOMA

XV Semana Académica de la Facultad de Contaduría Pública y Administración
"Creando una Visión Empresarial" Morelia, Mich. 2004

Participando en la organización a cargo del área de Eventos Socioculturales

DIPLOMA

XVI Semana Académica de la Facultad de Contaduría Pública y Administración

"Análisis, Actualidad y Alternativas" Morelia, Mich. 2005

Participando en la organización a cargo del área de Eventos Socioculturales

DIPLOMA

Servicio Social Interno

"UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA"

Colaborando al frente de la planeación, organización y realización de la Semana

Académica de la Facultad de contaduría Pública y Administración

CONSTANCIA DE LIBERACIÓN DE DE SERVICIO SOCIAL

Conocimientos de software

- Microsoft Office
- CorelDraw
- Adobe Photoshop

Idiomas

Ingles con un nivel de 80%

Curso "*Ventajas de servir con valor agregado*".

Dentro de la Dirección de Servicio Social de Pasantes, de Gobierno del Estado de Michoacán, se nos otorgo un curso de valor agregado, dentro de este mismo puedo decir que el valor agregado es una medida de contribución al valor de un producto que aporta una organización antes de que llegue al consumidor final. Como consumidores deseamos que nos cautiven con servicios que superan nuestras expectativas, y cuando las recibimos, entonces nos convierten en clientes leales. Pero aun en esta oferta de valor agregado es necesario poner el máximo empeño para sostener clientes cautivos pues existen momentos en que se cometen serías equivocaciones, incluso cuando se tiene la mejor de las intenciones...

El primer error es querer ofrecer un valor agregado cuando el servicio básico aún no se cumple. Ello provoca molestia en los clientes y el impacto positivo del plus o extra se pierde. Así también un problema que se presenta frecuentemente con los clientes es que si se empieza a brindar un valor agregado, hay que tener cuidado de ofrecerlo siempre. La primera vez que se entrega se exceden las expectativas del cliente, pero las siguientes veces se convertirá a su vez en parte del servicio básico.

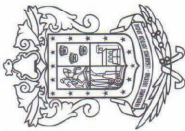
Desde mi punto de vista creo que el valor agregado es una estrategia para hacer frente a la competencia de mercados saturados o competidos, así mismo sirve para que un cliente adquiera un producto en el que por el mismo precio o servicio le ofrezcan algún beneficio adicional el cual a su vez lo motiva y se vea reflejado en cualesquier organización. Considero que el punto más importante donde se puede mostrar el verdadero valor agregado se encuentra en el personal que tiene contacto con los clientes externos y la infraestructura de la empresa, de esa manera se logran mejores niveles de soporte y confianza por parte de los clientes.

Dentro de cada una de las organizaciones es de real importancia ofrecerle a nuestros clientes valor agregado y esto se logra a través de capacitación al personal, ya que es a través de ellos mismos, de su conocimiento, innovación, rapidez y oportunidad se pueda ofrecer más que un valor agregado, la creación de un nuevo valor. Se debe de preparar a cada uno de los colaboradores de cada compañía, así estos mismos podrán ofrecer un mejor servicio al cliente con la vía del conocimiento e inteligencia y aplicando los conceptos básicos de la trilogía: información-aprendizaje-conocimiento.

Así mismo, no hay dejar de lado que la innovación juega un papel importante ya que sin ella la creatividad no funciona para generar valor, este punto es relevante debido a que cada uno de los colaboradores de cualquier empresa y a su vez los líderes aportan cada una de sus ideas para seguir en la mejora continua de cada uno de los procesos y contagiar al equipo humano para su realización.

El valor agregado es un trabajo diario, revolucionar a día con día para dar una mejor rapidez en cada uno de los procesos, manejando compromisos de servicio al cliente para cubrir las necesidades lo más pronto posible y que estas mismas se puedan medir para evaluarlas.

Por último la oportunidad es vital para ofrecer una ventaja competitiva y ofrecer valor agregado, ya que si se tiene esta característica en todos los procesos, en el equipo de trabajo, en la estructura de la organización, en la información y en los líderes para poder dar un buen ejemplo y enseñanza se podrá lograr trabajar y satisfacer las necesidades de nuestro clientes.



2002 • 2008

El Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo

a través de la

Oficialía Mayor de Gobierno y la
Dirección de Servicio Social de Pasantes

otorga la presente

CONSTANCIA

al

Gabriela Rios Alvarez

por su participación en las:

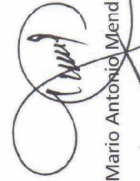
"4tas. Jornadas Académicas de Servicio Social de Pasantes
realizadas en la Ciudad de la Piedad, Mich., el día 25 de Octubre de 2006.


C. Guillermo Rizo Hernández

Oficial Mayor de Gobierno

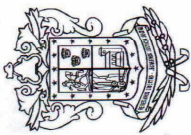


PODER EJECUTIVO DEL ESTADO
DIRECCION DE SERVICIO SOCIAL
M I C H O A C A N



C. Mario Antonio Mendoza García
Director de Servicio Social de Pasantes





2002 • 2008

El Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo

a través de la

Oficialía Mayor de Gobierno y la
Dirección de Servicio Social de Pasantes



otorga la presente

CONSTANCIA

a

Gabriela Rios Alvarez

por su participación como organizador del:

"6° Encuentro Regional de Servicio Social de Pasantes"

realizado en la Ciudad de Zitácuaro, Mich., el día 14 de marzo de 2007.



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO
DIRECCIÓN DE SERVICIO SOCIAL
M I C H O A C A Ñ


C. Guillermo Rizo Hernández

Oficial Mayor de Gobierno



C. Mario Antonio Mendoza García
Director de Servicio Social de Pasantes



SEMS



El Centro de Bachillerato Tecnológico agropecuario N° 69, ubicado en Chupio,
Tacambaro, Michoacán

Otorga el presente:

RECONOCIMIENTO

A/: C. Gabriela Rios Alvarez

Por su brillante conferencia titulada: "OBJETIVO,
PROGRAMAS E IMPORTANCIA DEL SERVICIO SOCIAL" impartida a
alumnos de Cuarto Semestre el 21 y 22 de junio del año en curso.

CHUPIO, TACAMBARO, MICH. A 22 DE JUNIO DE 2007



ING. ABEL ROLDAN ESTRADA
DIRECTOR DEL PLANTEL

S. E. P.
SEMS DGETA
CBTA N° 69
CLAVE: 16DTA069C
CHUPIO, TACAMBARO
MICHOCAN