

PROGRAMA DEL CURSO

“DESARROLLO HUMANO”

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NUMERO DE HORAS:	12 horas.
FECHA:	Del 18 al 26 de febrero de 2013.
HORARIO:	08:30 a 10:00 horas.
DIRIGIDO A:	Personal en general.
LUGAR:	Aulas del Instituto de la Judicatura.

II. OBJETIVO GENERAL:

El participante profundizará en algunos factores de su desarrollo personal que le ayudarán a desempeñar un mejor servicio al justiciable.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Distinguirá los factores que intervienen en la integración de un equipo de trabajo, valorándolo como un facilitador de las relaciones humanas de calidad.
- Entenderá la importancia de lograr una comunicación asertiva con todos los miembros del equipo de trabajo.
- Analizará los principales valores que deben practicar las personas involucradas en la administración de justicia.
- Conocerá la autoestima como un factor vital para el desempeño adecuado de las funciones laborales.
- Aprenderá detalles sobre el estrés, sus causas y consecuencias y aplicará técnicas que le ayuden a controlarlo
- Valorará la importancia de ofrecer un servicio de calidad al justiciable y de cómo el servidor público es pieza clave para el ofrecimiento del mismo.

IV. CONTENIDO TEMÁTICO:

I. Trabajo en equipo: Lic. Areli Saidé Carmona Venegas (lunes).

- 1) ¿En qué consiste la cultura laboral?
 - a) Materialización de los valores del PJENL en sus miembros
 - b) Visión
 - c) Metas de la organización
- 2) Relación entre el compromiso del empleado y la motivación personal
- 3) ¿Quiénes conforman tu equipo de trabajo?
- 4) Factores que aumentan la satisfacción en el trabajo.
 - a) Remuneración Vs Gratificación emocional
 - b) Una pieza clave: la importancia de tu función
- 5) Ambiente de trabajo incluyente y sus beneficios a nivel grupal e individual.
- 6) Mantenimiento de la atmósfera estimulante y de trabajo en equipo: la importancia de ser agente activo.

II. Comunicación asertiva: Lic. Emma Janeth García Ortiz (martes).

- 1) Definición.
- 2) La congruencia entre el lenguaje corporal y verbal.

- 3) Aplicaciones de la comunicación asertiva en el ámbito laboral.
- 4) Empatía
- 5) Formas de relacionarnos y comunicarnos.
- 6) Nuestro trabajo: una forma de reflejar lo que somos

III. Los valores en la administración de Justicia: Lic. Leonor Guadalupe Zavala Pompa (miércoles).

- 1) ¿Quiénes administran la justicia?
- 2) ¿Cuáles son los valores que deben observar quienes están encargados de administrar la justicia?
 - a) Justicia.
 - b) Honestidad
 - c) Lealtad
 - d) Honradez
 - e) Imparcialidad
 - f) Eficiencia
 - g) Ser veraz
 - h) Deber de desinterés.
 - i) Deber de cumplir con la normatividad y los reglamentos.
 - j) Deber de guardar el secreto profesional.
 - k) Deber de poner leal y debido cuidado en los bienes, expedientes y documentos que le sean confiados.
 - l) Deber de actuar con seriedad y respeto frente al público usuario de los servicios de la justicia

IV. Autoestima: Lic. Sergio Alejandro Zamorano Mendoza (jueves).

- 1) Definición de autoestima
- 2) Componentes de la autoestima
- 3) Patrones de comunicación basados en la autoestima
- 4) Seis pilares de la autoestima: cómo aplicarlos.

V. Estrés: Lic. Priscila Álvarez González (viernes).

- 1) Aplicación del test de estrés
- 2) ¿Qué es el estrés?
- 3) Síntomas del estrés
 - a) Emociones
 - b) Pensamientos
 - c) Conducta
 - d) Cambios físicos
- 4) ¿Cómo se produce el estrés?
- 5) Estrategias para afrontar el estrés.
- 6) Ejercicios de relajación.

VI. Calidad en el servicio: Lic. Rolando Edgar Rodríguez Santos (lunes y martes).

- 1) Conceptos básicos
 - a) Definiciones de calidad
 - b) Definiciones de servicio
 - c) ¿Quién es nuestro cliente/usuario?
 - d) Principales características de los servicios
 - e) Momentos de la verdad
- 2) La calidad en el servicio
 - a) La importancia del cliente/usuario
 - b) ¿Qué es la actitud de servicio?
 - c) La inteligencia de las emociones
 - d) Comunicación
- 3) Situación actual del Poder Judicial
 - a) Retos y áreas de oportunidad de la institución
 - b) Cómo puedo y debo participar
 - c) Información relevante para ofrecer un servicio de calidad

V. CRITERIO DE EVALUACIÓN.

- Para acreditar el curso el alumno deberá:
 - ✓ Cumplir con el 80% de asistencia al curso. No se tomarán en cuenta retardos ni medias faltas.

VI. BIBLIOGRAFÍA.

- Material de apoyo generado por los instructores de los distintos módulos.
- Autores varios.