



170  
2 Ene

**Universidad Nacional Autónoma de México**

Facultad de Contaduría y Administración

DETECCION DE LAS NECESIDADES DE  
CAPACITACION DE LOS COORDINADORES DE LOS  
C. D. C. CENTRO DE DESARROLLO DE LA  
COMUNIDAD DEL SISTEMA NACIONAL PARA EL  
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA.

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA  
QUE EN OPCION AL GRADO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
P R E S E N T A:  
LEONEL OLIVAN TORIJANO  
DIRECTOR DEL SEMINARIO:  
LIC. VICTOR MANUEL TERRONES L.



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# I N D I C E

	PAG.
INTRODUCCION	1
CAPITULO I LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO	3
1.1 Definición de Capacitación.	4
1.2 Definición de Adiestramiento.	6
1.3 Objetivos de la Capacitación y el Adiestramiento.	8
1.4 Clasificación de la Capacitación y el Adiestramiento.	11
1.5 Características que debe reunir la Capacitación y- Adiestramiento.	13
1.6 Marco Legal.	18
CAPITULO II LA ASISTENCIA SOCIAL	30
2.1 Definición de Asistencia Social.	30
2.2 Origen de la Asistencia Social.	32
2.3 Objetivo General de la Asistencia Social.	36
2.4 Objetivos Específicos de la Asistencia Social.	37
2.5 Actividades Básicas de la Asistencia Social.	40
2.6 Instituciones que otorgan Asistencia Social.	42
2.7 Niveles de Atención de la Asistencia Social.	45
CAPITULO III EL SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA.	47
3.1 Antecedentes.	47
3.2 Objetivos.	50
3.3 Programas Institucionales.	52
3.4 Estructura Orgánica.	62
3.5 Diagrama Estructural.	65
CAPITULO IV LOS CENTROS DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD (C.D.C.) COMO MODELOS PARA OTORGAR LA ASISTENCIA SOCIAL.	66
4.1 Objetivos.	67
4.2 Funciones.	67
4.3 Estructura Orgánica.	71
4.4 Diagrama Estructural.	72
CAPITULO V DISEÑO DE LA INVESTIGACION	73

	PAG.
5.1 Determinación del Problema.	73
5.2 Determinación de la Hipótesis.	74
5.3 Determinación del Universo.	75
5.4 Determinación de la Muestra.	79
5.5 Determinación del Tamaño de la Muestra.	81
5.6 Instrumentos de recopilación de la Información.	81
5.7 Recopilación de Datos.	83
5.8 Tabulación y Análisis de los Datos.	85
5.9 Análisis de la Información.	104
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
APENDICES	109
BIBLIOGRAFIA	113

## I N T R O D U C C I O N

Es conocido el hecho de que algunas organizaciones siguen usando el buen sentido común, los sentimientos y otras mediciones para determinar a quiénes y en qué grado proporcionan capacitación y adiestramiento para el mejor desempeño de las funciones.

Tomando en cuenta el vertiginoso crecimiento que tiene nuestro país en sus diferentes aspectos, es fácil comprender la gran importancia que tiene la detección de necesidades de capacitación.

En el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (D.I.F.) y más específicamente en los Centros de Desarrollo de la Comunidad (C.D.C.), se encuentra ubicado el punto de atención de nuestra investigación por considerar que cumplen con funciones de relevante importancia dentro de nuestra sociedad y por consiguiente dentro de nuestro país.

Es por ello que consideramos que es importante, prestarle atención necesaria al grado de conocimientos que el personal Coordinador que se encuentra al frente de cada uno de esos Centros, tenga sobre su trabajo, dependiendo de este hecho el grado de eficiencia con que presta su servicio.

De lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia es una de las Instituciones más Humanitarias, ya que se encarga de atender la problemática que en materia de Asistencia Social presenta nuestro país; Así como, el de apoyar el Desarrollo de la Familia y de la Comunidad, entre otras, nació la inquietud para realizar el presente trabajo, esperando que sea de utilidad tanto para el personal Coordinador como para la propia Institución y los Usuarios.

## C A P I T U L O    1

### LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO

La Capacitación y el Adiestramiento representan la oportunidad que se le brinda al trabajador de superarse en el organismo donde labora, ayudándole a responder de manera eficaz y coherente ante los problemas que se le presentan en todos los ámbitos, así como para desarrollar sus potencialidades y otorgarle beneficios constantes.

El presente Capítulo tiene como finalidad destacar lo más relevante de la Capacitación y el Adiestramiento, ya que consideramos que es un factor coadyuvante para el logro de los objetivos, tanto de la organización como del trabajador.

## 1.1 DEFINICION DE CAPACITACION

Capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente técnicos científicos y administrativos.

Arias, Galicia Fernando. Administración de Recursos Humanos -- Ed. Trillas, Méx., 1979.

Capacitación es el Adiestramiento complementado por el qué, cómo, porqué y para qué de esas operaciones y el conocimiento de los elementos que intervienen; es decir materiales, herramientas, instrumentos, etc.

Vallet, Robert. Pedagogía para el Adiestramiento. Armo, Vol. IV, Núm. 16, Méx., 1974.

Capacitación es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una Unidad de Trabajo específico e impersonal.

U.C.E.C.A. Guía Técnica. Popular de los Trabajadores, Méx., -- 1979.

Capacitación es más bien de carácter teórico de una amplitud -

mayor y para trabajadores calificados.

Reyes, Ponce Agustín. Administración de Personal. (Primera Parte). Ed. Limusa, Méx., 1981.

Capacitación implica el proporcionar conocimientos que le permitan al trabajador desarrollar su labor eficientemente y resolver los problemas que se le presenten en su desempeño proporcionándole datos que le permitan conocer a fondo lo que hace y su interrelación con otras actividades conexas, tanto horizontales como verticales.

Lic. Alfredo Esponda. Capacitación y Adiestramiento. Ed. Expansión, Méx., 1979.

Considerando que tanto la Capacitación como el Adiestramiento encierran un significado muy importante para el objetivo de nuestra investigación, explicaremos brevemente algunos aspectos sobre el Adiestramiento.

## 1.2 DEFINICION DE ADIESTRAMIENTO

El Adiestramiento significa proporcionar destreza o habilidad, casi siempre mediante la práctica más o menos prolongada de carácter muscular o motriz.

Arias, Galicia Fernando. Administración de Recursos Humanos. - Trillas, Méx., 1979.

El Adiestramiento es el perfeccionamiento de las habilidades del hombre en una labor manual específica, mediante el ejercicio repetido y constante de las operaciones que implica una especialidad.

Vallet, Robert. Pedagogía para el Adiestramiento. Arme. Vol. - IV Núm. 16 Méx., 1974.

Adiestramiento es la acción destinada a desarrollar las habilidades y destreza del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

U.C.E.C.A. Guía Técnica. Ed. Popular de los Trabajadores Méx., 1979.

El Adiestramiento es de carácter más bien práctico y para un -

puesto concreto.

Reyes, Ponce, Agustín. Administración de Personal. (Primera Parte), Ed. Trillas, Méx., 1979.

### 1.3 OBJETIVOS DE LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO

A medida que el tiempo pasa es necesario estar lo mejor preparado posible para poder enfrentar los problemas que se presentan - respecto a lo complejo que resulta determinado tipo de trabajos, - por otro lado los avances tecnológicos requieren cada día más del trabajador bien preparado para poder satisfacer una serie de necesidades; entre ellas, por ejemplo la mano de obra especializada.

Por ello entre los objetivos principales de la Capacitación y el Adiestramiento se encuentran los siguientes:

En cuanto a Capacitación; desarrollar todos los niveles jerárquicos de la empresa, los conocimientos, habilidades y actitudes - para contribuir a la prosperidad de la empresa y de sus empleados.

En cuanto al Adiestramiento; proporcionar a los trabajadores - la oportunidad de desarrollarse en el trabajo, para un eficiente - desempeño de las tareas propias de su puesto.

Ahora bien en cuanto los lineamientos que marca la Ley Federal del Trabajo se especifican claramente los objetivos de la Capacitación en su artículo 153, Fracción F que dice:

- a) Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.

Es proporcionar al individuo la información más apropiada y aplicable tanto en la teoría como en la práctica, para que el trabajador evolucione o se desarrolle al mismo ritmo de la ciencia y de la técnica.

- b) Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.

Este objetivo es de relevante importancia, pues beneficia individual y directamente al trabajador, ya que le permite elevar su nivel de vida. Además en cierta forma se puede considerar como una forma de estimular al trabajador para que se prepare mejor.

- c) Prevenir riesgos de trabajo.

Es decir que el empleado esté capacitado, para que conozca mejor y tenga amplitud en los conocimientos que se relacionan con su trabajo.

- d) Incrementar la productividad.

Se incrementa la productividad a medida que los empleados se capacitan mejor y estén al tanto de nuevas tecnologías, que como es lógico de suponer redundará en beneficio de la

organización y en el incremento de la productividad.

e) En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Esto quiere decir, hacer más apto al trabajador, para ocupar vacantes o para desempeñar con más eficiencia su trabajo. (6)

(6) Díaz G., Amado R., Régimen Jurídico de Capacitación y Adiestramiento. Fondo Ed. Coparmex. Monterrey, N.L., 1976, p. 26.

#### 1.4 CLASIFICACION DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

##### " La Capacitación Cultural de Carácter General "

###### - Capacitación al obrero o empleado.

Se refiere a lo que conocemos como " inducción del trabajador", sirve para explicarle las reglas de la empresa, prestaciones, etc.,- la que se da sobre seguridad industrial o sobre relaciones humanas.

###### - Capacitación de supervisores.

Dentro de ésta existen dos aspectos; el técnico, o sea la manera concreta como debe hacerse el trabajo que está bajo su vigilancia, y el administrativo, que comprende, saber planear y distribuir el trabajo, saber enseñar, ordenar, mantener la disciplina, etc.

###### - Capacitación de ejecutivos.

Su principal objetivo es el de dar los instrumentos que pueden serles útiles para tomar decisiones, es decir, se les proporciona conocimientos sobre técnicas de comunicación, de observación, de-

análisis, de control.

Por medio de seminarios, cursos intensivos o reuniones organizadas por organismos especializados, universidades o asociaciones profesionales.

" Capacitación en Razón de los Métodos Empleados "

Bajo este aspecto, la Capacitación se divide en dos partes directa o indirecta.

La Capacitación Directa.-- Se caracteriza por una enseñanza sistemática, proporcionada por técnicos en la enseñanza.

La Capacitación Indirecta.- Es aquella en la que se utilizan medios que están destinados a otros fines.

## 1.5 CARACTERISTICAS QUE DEBEN REUNIR LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO

¿ Dentro de qué horario ?

El Artículo 153-F prescribe que "deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de sus servicios, patrón y trabajador convengan - que podrán impartirse de otra manera; así como, en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeña, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo".

¿ En qué lugar ?

Al Artículo 153-B indica, explícitamente que "para dar cumplimiento a la obligación..., los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella".

¿ Cuándo debe impartirse ?

Una vez que la entrega de planes y programas se ha ajustado a los plazos indicados, es claro que lo importante es el hecho de que el plan integral incluya el cumplimiento de la obligación en "todos-

los puestos y niveles existentes en la empresa" y se refiere "a período no mayores de cuatro años". (Artículo 153-Q)

¿ A quiénes deberá capacitarse ?

La constitución señala que "las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores - capacitación o adiestramiento para el trabajo". Al mismo tiempo, al Artículo 153-A contiene un enunciado todavía más general que dice: - "todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo".

De aquí se deduce que la ley no hace distinciones de clase social, puesto, nivel jerárquico o actividad económica, sino que el derecho a la capacitación se aplica a todos.

Ahora bien, no necesariamente han de ser capacitados todos a la vez, ya que esto sería inconcebible. El proceso de elaboración de planes y programas deberá incluir el método utilizado para establecer el orden de prioridades en que habrá de capacitarse tanto -- por niveles como por puestos específicos, teniendo en mente que resulta conveniente dar prioridad a los trabajadores más antiguos.

Al Artículo 153-Q señala explícitamente: "los planes y programas... deberán cumplir los siguientes requisitos:

- II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la em presa;
  
- IV. Señalar el procedimiento de selección a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría".

" Adiestramiento en Razón del Fin "

Se divide de la siguiente manera:

- Adiestramiento al obrero o empleado.

Es necesario impartir adiestramiento, aún suponiendo que el trabajador posea capacidades previas sobre el puesto.

- En caso de cambio de puesto.

Ocurre cuando el empleado u obrero tiene que cambiar de --- puesto, ya sea temporalmente, para ocupar una vacante o por ascenso.

- Por cambio de sistema.

En caso de que ocurra cambio de instrumental, maquinaria de métodos de trabajo o simplificación de éste, ya que va a cambiar la forma de realizar el trabajo, por esto es necesario adiestrar a los-

trabajadores que intervendrán en los nuevos procesos o métodos. Ya que de ese adiestramiento dependerá el éxito del cambio.

- Para corrección de defectos.

En muchos casos los empleados realizan su labor con deficiencia, ya sea por errores de supervisores o por defectos adquiridos en el transcurso de su labor. En estos casos es necesario el adiestramiento.

#### " Adiestramiento en Razón del Método "

Aquí se distingue el Adiestramiento dado dentro del organismo.

- Adiestramiento dentro del organismo.

a) El método A.D.E.- Este método se dirige a enseñar un puesto concreto y limitado

b) Encomienda. Este método consiste en encargar a un trabajador la resolución de un problema, de los que existen en su puesto; deberá explicar a su jefe "como piensa resolverlo", y después de obtener el visto bueno, hacerlo en realidad; pero bajo supervisión.

c) Rotación planeada. Consiste en que para preparar a un -  
trabajador; pero sobre todo a un jefe, se haga pasar --  
por varios puestos inferiores, que le sirvan de prepara-  
ción para el que ha de asumir.

" En Razón de quién da el Adiestramiento "

- Por el supervisor inmediato
- Por un trabajador experto
- Por un inspector especializado

## 1.6 MARCO LEGAL

La obligación patronal de capacitar y adiestrar se elevó a rango constitucional con la publicación en el Diario Oficial del 9 de enero de 1978, de una adición al artículo 123 constitucional en su fracción XIII, que dice:

DECRETO por el que se adiciona la fracción XII y se reforma la fracción XIII, ambas del apartado A del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos "Las Empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos -- conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación".

Esta ley reglamentaria a lo que el párrafo se refiere, es la Ley Federal del Trabajo. En ellas destacan que se considera como de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

Las obligaciones que la ley impone a los patrones en este renglón son las siguientes:

- Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores. Fracción XV del Artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo.
- Participar en la integración y funcionamiento de las comisiones que deben formarse en cada centro de trabajo, de acuerdo a lo establecido por esta Ley. Artículo 132, Fracción XXVII.
- Informar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social respecto a la Constitución y bases generales a las que se sujetará el funcionamiento de las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento. Artículo 153-0.
- Atender la convocatoria lanzada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para constituir Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento de las mismas ramas industriales o actividades que forman parte. Artículo 153-K.
- Incluir en el contrato individual del trabajo "La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establecen en la empresa, conforme a los dispuesto en esta Ley". Artículo 25, Fracción VIII.
- Incluir en el contrato colectivo de trabajo, en su caso, "Las cláusulas relativas a la capacitación o adiestramiento de los

trabajadores en la empresa o establecimiento que comprenda". Artículo 391, Fracción VII.

- Incluir en el contrato colectivo de trabajo, en su caso, las "Disposiciones sobre la Capacitación y Adiestramiento Inicial que se deba impartir a quienes vayan a ingresar a trabajar, a la empresa o establecimiento. Artículo 391, Fracción VIII.

- Presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación los planes y programas de capacitación y adiestramiento que hayan acordado establecer. Artículo 153-N. "Dichos planes y programas deberán ser aplicados de inmediato por las empresas". Artículo 153-Q.

- Mantener un contacto permanente con la Secretaría de Trabajo y Previsión Social informándole de los avances y/o modificaciones a los planes y programas autorizados. Artículo 153-N.

- "Las empresas están obligadas a enviar a la UCECA (Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento) para su registro y control, listas de las constancias que hayan expedido a sus trabajadores". Artículo 153-V.

De manera implícita, queda entendido que todos los costos de -

este programa son cargo único y exclusivamente de la empresa, sin - que ello signifique el derecho de impartir libremente la clase de - capacitación que ella desee.

Al mismo tiempo, se entiende que en la empresa recae la respon- sabilidad de hacer funcionar la Comisión Mixta que elabora los Pla- nes de Capacitación y supervisa su cumplimiento.

Cabe señalar que esto se desprende de un razonamiento deducti- vo, ya que la empresa esta obligada a llevar a cabo satisfactorios- programas de capacitación que no son diseñados por ella misma, sino por la Comisión. En consecuencia, si la Comisión no hace un buen -- trabajo, la empresa no puede cumplir con sus responsabilidades lega- les. Aunque el proceso es ciertamente simbólico, se advierte que el peso de la responsabilidad recae sobre los patrones, quienes no so- lamente habrán de integrar la Comisión, sino que también tendrán -- que promover el cumplimiento de sus funciones.

Por otro lado algunas empresas creen que por el hecho de impar- tir cursos de capacitación y adiestramiento desde hace años, ya cum- plen con la Ley.

Cabe señalar que las obligaciones patronales en este renglón - comprenden mucho más que la mera responsabilidad de capacitar, por- lo tanto hay que enfatizar que no basta con proporcionar capacita--

ción, sino que es necesario seguir el protocolo y la totalidad de las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, la cual en su Fracción I, señala como obligación patronal la de cumplir las disposiciones de las normas de trabajo aplicables a sus empresas o establecimientos.

En nuestro país la empresa tiene varias opciones o alternativas para el cumplimiento de sus responsabilidades de capacitación y adiestramiento. El Artículo 153-B índica las siguientes:

- Capacitar o adiestrar dentro de la empresa
- Capacitar o adiestrar fuera de la empresa
- Capacitar o adiestrar por conducto del personal propio
- Capacitar o adiestrar por medio de instructores contratados-especialmente .
- Capacitar o adiestrar por vía de instituciones, escuelas u organismos oficiales.
- Capacitar o adiestrar mediante Adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En este caso queda a cargo de los patrones el cubrir las cuotas respectivas.

Lo más relevante de todo esto es que la empresa cuenta con varias posibilidades para elegir a su conveniencia las que más quiera.

Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato a sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Pretendemos en este punto por la importancia que tiene nuestra investigación, darle mayor énfasis a los derechos y obligaciones que implica para el personal que labora.

Los Derechos Laborales los podemos resumir de la siguiente manera:

- Recibir capacitación o adiestramiento.
- Formar parte, a través de sus representantes, de la Comisión-Mixta, a efecto de participar en la toma de decisiones acerca de planes y programas, formas de instrucción, expedición de constancias, etc.
- Hacerse acreedores a la "constancia de habilidades laborales"

que les corresponda en cualquiera de los siguientes casos:

a) Cuando hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento.

b) Cuando, al negarse a recibir capacitación o adiestramiento, "haya aprobado ante la entidad instructora el examen de suficiencia que señale la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento. "(Artículo 153-U). - Figurar en los registros de constancias de habilidades laborales. El Artículo 153-V menciona que: "La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado a cabo y aprobado un curso de capacitación. "Este inciso es de particular importancia, ya que, aunque "Las constancias surtirán plenos efectos dentro de la empresa, "es de suponer que - en virtud de que enriquece el curriculum del trabajador - este lo use como principal punto de negociación para obtener aumento en su empresa o un mejor puesto en otra compañía. Es muy posible que la práctica forzará la implantación de algún mecanismo que permita revalidar "constancias de habilidades laborales".

- "Hacer constar que el escrito de condiciones individuales de trabajo" que será capacitado o adiestrado en los terminos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en -

la empresa". (Artículo 25).

- Hacer constar que el contrato colectivo de trabajo "las cláusulas relativas a la capacitación o adiestramiento de los -- trabajadores en la empresa o establecimientos que comprenda." (Artículo 25, Fracción VII).
- Hacer constar en el contrato colectivo de trabajo "las disposiciones sobre la capacitación o adiestramiento inicial que se deba impartir a quienes vayan a ingresar a laborar a la - empresa o establecimiento". (Artículo 391, Fracción VIII).
- Formar parte, a través de sus representantes, del Comité Nacional de Capacitación y Adiestramiento que les corresponde.

Las obligaciones de los Trabajadores a quienes se imparte Capacitación o Adiestramiento son las siguientes:

- Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o a diestramiento.
- Atender las indicaciones de las personas que imparten la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas res pectivos.

- Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos. (Artículo 153-H).

De acuerdo al Programa Nacional de Capacitación y Productividad 1984-1988, publicado en el Diario Oficial del 22 de agosto de 1984, establece que la capacitación es garantía de los trabajadores y obligación ineludible de las empresas.

En este Programa Nacional de Capacitación y Productividad se enmarcan los siguientes objetivos:

- Objetivos Generales.

A partir de los lineamientos de la Política Nacional de Capacitación y Productividad y buscando la congruencia con los principios postulados en el Plan Nacional de Desarrollo cuyos objetivos son:

- Conservar y fortalecer las instituciones democráticas
- Vencer la crisis
- Recuperar la capacidad de crecimiento.
- Iniciar los cambios cualitativos que requiere el país en sus estructuras económicas, políticas y sociales.

Se presentan los objetivos generales del Programa Nacional de Capacitación y Productividad que son:

- Orientar los cambios de la productividad en forma selectiva.
- Reducir los diferenciales de productividad entre las ramas de actividad, estratos empresariales y regionales del país.
- Resolver los equilibrios entre la estructura de la oferta y la demanda de mano de obra calificada.
- Disminuir los efectos negativos que puedan generarse entre ma yores niveles de productividad y de empleo.
- Garantizar que los mayores niveles de productividad generados se distribuyan equivalentemente entre los factores de la producción y entre las regiones, propiciando una mayor vinculación de aquellos con el salario.
- Estrategias.

Están determinadas por el imperativo de contribuir al cambio es tructural y a la reordenación económica, que establece el Plan Nacional de Desarrollo y por el carácter intersectorial de este programa, que obliga a establecer líneas de acción que orienten claramente los proyectos de las instituciones y entidades participantes, en sus res

pectivos ámbitos de competencias.

#### Estrategias Generales.

Las estrategias generales que corresponden a los objetivos establecidos en las líneas anteriores son los siguientes:

- a) Fomentar y apoyar el incremento de la productividad armonizando las políticas sectoriales, la Asistencia técnica a las Empresas Públicas, Privadas y Sociales y la concertación de acciones entre los factores de la producción.
- b) Consolidar la práctica de la Capacitación y el Adiestramiento en el Trabajo, vigilando el cumplimiento de la obligación Patronal en la materia.
- c) Intensificar la Capacitación para el Trabajo, mediante la Coordinación de la Infraestructura capacitadora de que dispone el Gobierno Federal y los Sectores Privado y Social.
- d) Vincular la investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica de los requerimientos de la planta productiva, de tal forma que se limiten los efectos negativos entre mayores niveles de productividad y empleo.

- e) Promover la mayor vinculación posible entre niveles de productividad y salarios.
  
- f) Apoyar el proceso de desconcentración de la actividad económica de los servicios Sociales, a través de la descentralización de las acciones, proyectos y programas de capacitación y productividad al interior del país.

## CAPITULO II    LA ASISTENCIA SOCIAL

### 2.1    DEFINICION DE ASISTENCIA SOCIAL

El nuevo derecho de la protección de la salud en el Estado, en un largo proceso histórico, ha venido asumiendo crecientemente responsabilidades en materia de Salubridad, con el fin de elevar las condiciones de vida de la Población. Así con Instituciones, Facultades de Autoridad, recursos, acciones y programas se han articulado los servicios de salud, que por naturaleza se clasifican en atención Médica, Salud Pública y Asistencia Social.

El objeto de dichos servicios es proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad.

Dentro de las clasificaciones anteriores nos ocuparemos básicamente de la última (Asistencia Social). Dichos servicios de salud de carácter social son los que directamente o mediante contratación de Seguros Individuales o Colectivos, prestan Organizaciones Sociales. Cabe resaltar que la asistencia social y la atención Médica -- complementan la Salud Pública, en virtud de que las acciones dirigidas a los individuos a la comunidad, tanto en terminos de salud como de calidad de vida.

La Asistencia Social es el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, hasta lograr su incorporación a una plena y productiva vida. (\*)

## 2.2 ORIGEN DE LA ASISTENCIA SOCIAL

La Asistencia Social nace con el hombre. Los datos y conocimientos que se tienen de ella en nuestro país, parten desde la época Prehistórica.

La evolución de la Asistencia Social en México, ha acompañado desde su origen al Proceso de Consolidación de la nacionalidad, en la que los diversos esfuerzos otorga la beneficencia, hoy de participación y de cambio, tienden a alcanzar el desarrollo con justicia social.

En el siglo XV, las Sociedades Indígenas mantenían para los desvalidos una asistencia de apreciable amplitud, pues contemplaban las necesidades de esas personas en las diversas etapas de la vida. En ese entonces se mantenía una asistencia social integral, pues cubría las necesidades del hombre, desde su nacimiento hasta su muerte.

Durante la época de la Colonia, la asistencia social al necesitado, se desarrolló en base a la caridad cristiana.

En el año de 1523, dos después de la conquista, se crea en --

Texcoco la primera Escuela para niñas, que puede considerarse el primer servicio social de asistencia instaurado.

Un poco más tarde en el año de 1532, corresponde a Vasco de Quiroga, ser el creador en México de los primeros sistemas conocidos por nosotros, en este año funda en Sta. Fe, la primera Casa de Niños Expósitos e inicia la obra de adiestramiento a los naturales en trabajos que les fueran útiles para su subsistencia, al ser designado Arzobispo de Michoacán funda hospitales de Indios, para atender problemas de salud.

El 2 de noviembre de 1566, Fray Bernardino de Álvarez funda el Hospital de San Hipólito, exclusivo para enfermos mentales.

En el siglo XVIII, Fernando Ortíz Cortés funda un establecimiento que amparaba a las personas en los casos de extrema necesidad, mismo que fue autorizado por el Rey de España Carlos III, con la única condición de que protegiera especialmente a los niños expósitos. Primera concepción en la Colonia de la actual Casa de Cuna.

Por otra parte, el Capitán Don Francisco Zuñiga, fundó la escuela "La Patriótica", constituyendo el más lejano antecedente del que más tarde fuera Internado Nacional.

Posteriormente al movimiento Independencia, corresponde a Va-

lentín Gómez Farías, pensar en establecer un sistema para auxiliar a las personas con carencias, siendo hasta el movimiento de Reforma en donde tomará cuerpo doctrinario el concepto de Beneficencia Pública.

Al dictarse las Leyes de Reforma y crearse el Registro Civil, se da lugar a los primeros actos de Beneficencia Pública y como consecuencia de la Asistencia Social.

El año de 1961, marca la etapa en que se deja al margen la caridad cristiana y se inicia la Beneficencia Pública; en este año el -- Presidente Juárez adscribe la Beneficencia Pública del D.F., crea la Dirección General de Fondos de Beneficencia y exceptua de toda contribución los bienes afectos del propio fondo para el vigor del Reglamento Interior aprobado por el Supremo Gobierno.

El 7 de noviembre de 1899, el presidente Porfirio Díaz, decreta la Primera Ley de Beneficencia Privada, independiente a las Asociaciones Religiosas y vigilada por el Poder Público.

En 1920, el Gobierno reorganiza la Beneficencia Pública, asignándole, en su totalidad, los productos de la Lotería Nacional.

Con fecha 24 de enero de 1929, se constituyó la Asociación de - Protección a la Infancia, como una Asociación Civil, para prestar asistencia, brindar protección y amparo a los niños de escasos recursos en nuestro país, y su función principal consistió en la distribución de desayunos a los menores que concurrían a la Asociación o que

asistían diariamente a las escuelas en donde se ministraban dichos desayunos, de esta manera se trataba de complementar la dieta de la niñez mal alimentada.

Ocho años más tarde, el 31 de diciembre de 1937, el presidente Lázaro Cárdenas, establece la Secretaría de Asistencia Pública, absorbiendo a todos los establecimientos que correspondían a la Beneficencia Pública.

La Secretaría de Asistencia Pública, perduró hasta el 18 de octubre de 1943, fecha en que se fusionaron sus actividades con las del Departamento de Salubridad Pública, creándose la actual Secretaría de Salubridad y Asistencia, cuyos objetivos eran: cuidar la niñez, disminuir la mortalidad y lograr mejores generaciones para México, sin descuidar la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, aumentar la capacidad de los trabajadores, de la familia y de la comunidad con carencias. Comenzó entonces a mejorarse el concepto de Asistencia Social, con diferencias esenciales, en relación a la misteca de caridad cristiana.

De esta manera y a grandes rasgos tratamos de dar a conocer --- cual es el origen de la Asistencia Social en nuestro país.

### 2.3 OBJETIVO GENERAL DE LA ASISTENCIA SOCIAL

El Objetivo General de la Asistencia Social es contribuir al bienestar social de la población al proporcionar Asistencia Social principalmente a menores en estado de abandono, ancianos desamparados, minusválidos, madres gestantes de escasos recursos, así como indigentes, a fin de proporcionar su incorporación a una vida equilibrada en lo económico y social y apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad, fomentando la educación para la integración social.

Programa Nacional de Salud 1984-1988.

## 2.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA ASISTENCIA SOCIAL

Dentro de los objetivos específicos que engloba la Asistencia Social encontramos los siguientes:

- a) Formular y desarrollar programas de investigación sobre la Asistencia Social que permitan conocer las necesidades y demandas de la población conjugando los esfuerzos de las Instituciones del Sector.
- b) Precisar los alcances de la Asistencia Social y establecer la normatividad a que deberán sujetarse las Instituciones prestadoras de servicios asistenciales en sus diferentes modalidades de atención así como los sistemas de procedimientos que permitan el uso y aprovechamiento racional de los recursos materiales, financieros y humanos.
- c) Revisar y actualizar los ordenamientos legales en materia de Asistencia Social y promover la Legislación que establezca y refuerce los mecanismos de coordinación intersectorial y con los Estados y Municipios, así como los sectores Social y Privado.
- d) Mejorar los sistemas de Asistencia y Protección Social a -

la Niñez.

- e) Fomentar el desarrollo de actividades socialmente productivas, para el nivel de vida Familiar y Comunal.
- f) Brindar capacitación y adiestramiento a la población de escasos recursos para que pueda acceder al mercado de trabajo.
- g) Promover la integración familiar y comunitaria para principiar el aseguramiento de las condiciones mínimas de bienestar de la población.
- h) Fomentar la capacitación de Recursos Humanos que apoyen la asistencia Social, mediante la enseñanza Teórico Práctico.
- i) Prestar Servicios de Asistencia Social, prioritariamente a Menores infractores y en Estado de Abandono, Ancianos Desamparados, Minusválidos y Madres Gestantes de escasos recursos, así como a Indigentes.
- j) Promover el mejoramiento de los hábitos alimenticios de la población para elevar sus niveles nutricionales.
- k) Establecer las medidas de coordinación, supervisión y evaluación de los programas y acciones de Asistencia Social --

que se llevan a cabo en el ámbito Nacional.

- 1) Formular y desarrollar, con la participación popular programas y actividades relacionados con el bienestar colectivo y con las responsabilidades, Cívicas y Sociales.

## 2.5 ACTIVIDADES BASICAS DE LA ASISTENCIA SOCIAL

Las actividades que conforman la Asistencia Social las podemos mencionar en el siguiente orden:

- a) Atención a personas que, por sus carencias Socioeconómicas o problemas de invalidez, se vean limitadas en satisfacer sus requerimientos básicos de subsistencia y desarrollo.
- b) La Asistencia a establecimientos especializados a menores y ancianos en estado de abandono y desamparo, o invalidez sin recursos.
- c) De preparación para la senectud.
- d) El ejercicio de la Tutela de Menores.
- e) La prestación de servicios de alimentación complementaria y orientación Nutricional a Mujeres gestantes de escasos recursos.
- f) La prestación de Servicios de Asistencia Jurídica y Orientación Social especialmente a Menores, Ancianos e Invalidos sin recursos.

- g) La realización de investigaciones sobre las causas y efectos de los problemas prioritarios de la Asistencia Social.
- h) La promoción de la participación consciente y organizada de la población con carencias, en acciones de promoción Asistencia y Desarrollo Social que se llevan a cabo en su propio beneficio.
- i) El apoyo a la educación y capacitación para el Trabajo de -- personas con carencias socioeconómicas y la prestación de -- Servicios Funerarios e Interés Social.

## 2.6 INSTITUCIONES QUE OTORGAN LA ASISTENCIA SOCIAL

La Asistencia Social se otorga a través de todo el Sector Salud, bajo la coordinación de la Secretaría de Salud; cabe señalar que la Ley General de Salud hace recaer dicha coordinación en esta Secretaría.

La Ley General de Salud define 27 rubros de Salubridad General y distribuye la competencia de las autoridades Sanitarias en la Planeación, Regulación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Salud.

De esta manera signa entre otras (Art. 13), los siguientes atribuciones a la Secretaría de Salud.

- Dictar las normas técnicas de los servicios de salud en todo el territorio nacional y verificar su cumplimiento.
- Coordinar, evaluar y llevar el seguimiento de los servicios de salud.
- Organizar y operar servicios para el programa contra la farmacondependencia el control sanitario y la sanidad internacional, así como vigilar su funcionamiento por si o en coordinación con dependencias y entidades del sector salud; etc.

En el caso del Sector Salud, la Ley de Planeación (Art. 16), y los acuerdos de sectorización encomendados a los coordinadores de cada sector la planeación, coordinación, evaluación y vigilancia de las entidades de la administración paraestatal adscritas al sector.

En este sector salud, de manera interesante, se hizo la modificación al Art. 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que permite introducir en la sectorización de salud un agrupamiento por programas y funciones en los que toca al Instituto Mexicano del Seguro Social, y al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado pero cuyos programas, funciones y servicios que desarrollan en el campo de la salud si caen bajo la égida del sector salud, y por lo tanto bajo la acción de coordinación de la Secretaría de Salud.

Las Instituciones que otorgan Asistencia Social y que estan comprendidas en el Sector Salud son:

a) Las Funciones, programas y servicios de salud que realizan.

- El I.M.S.S. Instituto Mexicano del Seguro Social
- El I.S.S.S.T.E. Instituto de Seguridad y Servicio Social a los Trabajadores del Estado.

b) El sector de los Institutos Nacionales de Salud, que incluyen a :

- El Instituto de Cancerología
- El Instituto de Cardiología.
- El Instituto de Enfermedades Respiratorias.
- El Instituto de Neurología.
- El Instituto de Nutrición.
- El Instituto de Pediatría.
- El Instituto de Perinatología.
- El Hospital Infantil de México.

c) El subsector de Instituciones de Asistencia Social que incluyen:

- El S.N.D.I.F. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.
- El I.N.S.E.N. Instituto Nacional de la Senectud.
- C.I.J. Centros de Integración Juvenil.

Es necesario mencionar que el eje de la Asistencia Social y la vigilancia de la operación de ella, recae en el D.I.F.

d) Existen otras entidades que tienen diferentes ubicaciones y funciones en el Sistema Nacional de Salud, tales como:

- El H.G.D.M.G.G. Hospital General Dr. Manuel Gea Gómez.
- El C.M.I.M.A.C. Centro Materno Infantil Máximo Avila Camacho.
- P.A.P. Patronato para la Asistencia Privada.

## 2.7 NIVELES DE ATENCION DE LA ASISTENCIA SOCIAL

En la presente administración se otorga prioridad a la reorganización de los servicios de Asistencia Social, y a la superación del Paternalismo que la ha caracterizado históricamente.

Para tal efecto, el sistema de servicios de Asistencia Social, se ha estratificado funcionalmente por niveles de atención, por una parte el de necesidad de atención en relación con las personas, los grupos comunitarios y sus condiciones de bienestar social; y por otra parte, el de mayor o menor complejidad de respuestas, diseñadas para satisfacer esa necesidad. Sobre el particular, existe una correspondencia directamente proporcional entre una situación de bienestar social completa y los métodos y recursos necesarios para atenderla.

Los niveles de atención, como un conjunto de funciones, no se identifican con las unidades que prestan estos servicios, aunque existe una relación entre ambos elementos, al condicionar el tiempo de unidad o unidades más convenientes las acciones que en materia de Asistencia Social se efectúan para tratar de resolver un determinado problema.

En este sentido, los servicios de Asistencia Social en sus tres niveles de atención se caracterizan de la siguiente manera:

**Primer Nivel.**

El primer nivel comprende la prevención de situaciones que deterioran el nivel de bienestar en el individuo, la familia o la comunidad, con el desarrollo de actividades de Diagnóstico, Promoción y atención de las necesidades básicas de la población principalmente de la de escasos recursos o en estado de minusvalía, cuya solución sea posible con la utilización de recursos poco complejos, en atención ambulatoria.

**Segundo Nivel.**

Incluye la prestación de servicios de Asistencia Social y Rehabilitación, con la realización de actividades que combinen recursos de mediana especialización en atención ambulatoria y diversos centros de atención de estancia temporal, así como con tareas de enseñanza.

**Tercer Nivel.**

Este tercer nivel abarca acciones de protección y rehabilitación, física y social, con servicios especializados que requieren recursos de la misma índole, y de instalaciones de alta complejidad.

CAPITULO III EL SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

3.1 ANTECEDENTES

El 31 de Enero de 1961, se creó por decreto presidencial un organismo descentralizado denominado Instituto Nacional de Protección a la Infancia, A.C. el I.M.P.I., concebido sus servicios como instrumento de apoyo a la niñez y a la familia.

El 15 de Julio de 1968, se creó mediante decreto publicado en el Diario Oficial del 19 de Agosto del mismo año, otro organismo denominado Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez el I.M.A.N., a fin de contribuir a resolver los problemas originados por el abandono, la explotación y la invalidez de los menores.

El 24 de Octubre de 1974, se expide el decreto por el cual se reestructura la organización del Instituto Nacional de la Protección a la Infancia, ampliando sus objetivos y atribuciones; procurando el desarrollo integral y efectivo de la niñez llevando a cabo labores de promoción del bienestar social en los aspectos de cultura, nutrición, médico, social y económico.

Posteriormente considerando que tanto la Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez (I.M.A.N.) como el Instituto Mexicano para

la Protección a la Infancia (I.M.P.I.) tenían objetivos comunes, se estimó conveniente que sus programas se unieran sin duplicaciones - ni interferencias a través de un solo organismo, y es así como se crea mediante decreto del 10 de enero de 1977, una Institución descentralizada, con personalidad jurídica y Patrimonio propio, denominada "Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia" - (S.N.D.I.F.), cuyo objetivo principal es promover el bienestar social del País.

El concepto de Asistencia Social ha venido evolucionando paulatinamente hasta nuestros días, hasta llegar a la presente administración del Lic. Miguel de la Madrid a considerarse como uno de los principios necesarios de solidaridad e igualdad social y, por lo tanto, como una obligación del gobierno a sus gobernados.

Con base a lo anterior, el Gobierno de la República expidió, el 20 de diciembre de 1982, un decreto en el cual se modifica y se consolida la estructura orgánica y funcional del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, incorporándole los servicios de asistencia social y de rehabilitación, de carácter no hospitalario.

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, se integró como un organismo descentralizado al sector que corresponde a la Secretaría de Salubridad y Asistencia, encomendándole la realización de los programas de Asistencia Social del Gobierno de -

la República, para lo cual se adecuaron sus objetivos y se pusieron a su disposición los bienes muebles e inmuebles y los recursos que la Secretaría mencionada venía destinado a servicios de Asistencia Social y Rehabilitación de carácter no Hospitalario.

Fue en esa fecha (1982) que se dispuso desligar del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia los Institutos de Perinatología y Urgencias de Acapulco así como el Instituto de Pediatría y del Niño DIF del Noroeste.

Adicionalmente, por acuerdo de la misma fecha y para los efectos de sus relaciones con el Ejecutivo Federal y el cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicables, agrupa al sistema del Sector Salud bajo la coordinación de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, que a partir del 16 de enero de 1985 pasó a denominarse Secretaría de Salud.

### 3.2 OBJETIVOS

Las actividades asistenciales que desempeña el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, están encaminadas a la -- consecución de los siguientes objetivos:

- a) Promover el bienestar social y prestar al efecto servicios - de asistencia social, conforme a las normas de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.
- b) Apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad.
- c) Fomentar la educación, para la integración social.
- d) Impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez
- e) Promover la dependencia que administre el patrimonio de la - beneficencia pública, programas de asistencia social que con tribuyan al uso eficiente de los bienes que lo componen.
- f) Atender las funciones de auxilio a las Instituciones de Asis tencia Privada que le confie la dependencia competente, con sujeción a lo que disponga la ley.

- g) Operar establecimientos de asistencia social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos desamparados y de minusválidos.
- h) Realizar estudios de investigación sobre los problemas de la familia, de los menores, de los ancianos desamparados y de minusválidos.
- i) Prestar servicios de Asistencia Jurídica y de Orientación Social a los menores, ancianos y minusválidos sin recursos.
- j) Intervenir en el ejercicio de la tutela de los menores -- que corresponda al Estado, en los terminos de la Ley respectiva.
- k) Auxiliar al Ministerio Público en la protección de incapaces y en los procedimientos civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con la ley.

### 3.3 PROGRAMAS INSTITUCIONALES

Hemos señalado anteriormente que el objetivo fundamental del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia es proporcionar Asistencia Social en todo nuestro País, para lograr esto, cuenta con nueve programas Institucionales, a través de los cuales hace frente a sus responsabilidades de promover el bienestar social de la población y prestar a este los servicios de Asistencia Social que procuren la satisfacción de sus necesidades básicas.

Los programas Institucionales a los que hacemos referencia son los siguientes:

Programa de Integración Social y Familiar.

La labor que el DIF, realiza en este programa es contribuir a la aplicación de la base participativa popular, particularmente de los grupos más postergados de nuestra sociedad, como uno de los aspectos más relevantes para alcanzar niveles superiores de desarrollo y bienestar social en un marco democrático, dialéctico y solidario.

Partiendo de estas premisas el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, actúa en el fortalecimiento de la familia, célula básica de la sociedad cuya participación se estimula y or

ganiza en beneficio del desarrollo y de la comunidad para alcanzar el objetivo central de promover el bienestar social.

El programa esta dirigido fundamentalmente a las familias de las zonas marginadas rurales y urbanas, al ser estas las que cuentan con menores oportunidades para su desarrollo armónico.

Dentro de este programa se llevan a cabo visitas domiciliarias, que se realiza en las zonas de influencia de los centros de desarrollo de la comunidad ( C.D.C. ) de los que nos ocuparemos en el capítulo V, con el propósito de conocer la problemática existente en el núcleo familiar, dándose un tratamiento especial en todos aquellos casos que así lo requiera, para volver a buscar integración de la familia y así evitar los problemas que se presentan, como son los vicios, drogadicción, vandalismo, etc.

Las tareas de orientación familiar atienden a concientizar a los padres sobre la responsabilidad que como pareja han adquirido respecto a su cónyuge y sus hijos y a proporcionar los conocimientos que les permitan guiar a sus descendientes en las distintas etapas de su desarrollo.

**Programa de Asistencia Social a Desamparados.**

El DIF desarrolla su programa de Asistencia Social a desamparados, para hacer frente a la situaciones más desfavorables que pa

decen los niños huérfanos o abandonados, ancianos desamparados, adultos indigentes o en estado de abandono y madres gestantes de escasos recursos.

Este programa considera en su desarrollo la prestación de servicios asistenciales a los desamparados, con la promoción y operación de centros de protección social de los niños huérfanos o abandonados y ancianos de escasos recursos.

Para un desarrollo progresista de este programa, se cuenta con las siguientes instalaciones.

Casa Cuna, Casa Hogar, Hogares Sustitutos, Casa Hogar para Ancianos, Albergue Temporal y el Internado Nacional Infantil.

A estos recursos deben sumarse los de Asistencia Social patrocinados por la Iniciativa Privada, cuyo funcionamiento se regira por los procedimientos y normas de calidad que el sistema nacional para el desarrollo integral de la familia, establezca a partir de los estudios específicos que realice y de la supervisión permanente de sus programas y de aquellos otros que se lleven a cabo en el campo de la asistencia social, tanto en el sector público como en el privado.

Programa de Asistencia Educacional.

El programa de Asistencia Educacional, que contribuye a fomen-

tar la Integración Social y a consolidar los valores nacionales a -- través de la enseñanza, inculcando en los niños, los jóvenes y los a dultos la responsabilidad que se tiene ante la vida y los causes nor matos la responsabilidad que se tiene ante la vida y los causes nor mativos que les permitan una actividad positiva ante la sociedad a - la que de hecho y por derecho pertenecen.

Las actividades de Asistencia Educativa no son limitadas a la población infantil, los métodos didácticos empleados están diseñados con flexibilidad para que todos los miembros de la comunidad reciban la instrucción educativa que les permitan incrementar sus conocimien tos y haga posible su capacitación productiva, contando con apoyo de servicios de bibliotecas y edición de publicaciones.

En este programa existen cuatro modelos diferentes de educación que son:

- Modulo de Educación Formal, que se entienden como un siste ma educativo basado en el proceso de enseñanza-aprendizaje, que se lleva a cabo en forma sistemática y programada, em pleando una serie de métodos y técnicas educativas, en --- tiempos y períodos específicos, y es impartida por perso-- nal calificado con el fin de promover la capacitación del individuo, procurando un cambio evolutivo así como la veri ficación del mismo.

- Modulo de Atención Preescolar, este modelo desarrollado --

por el DIF, está orientado a potencializar los recursos de la comunidad.

En este tipo de educación, la preescolar, se encuentran localizados los jardines de niños, jardines estancia, centros de desarrollo infantil y casa cuna, en las cuales se otorga atención y educación a los niños de 0 a 6 años de edad, teniendo como finalidad proporcionar las oportunidades para que los niños se desarrollen y adquieran las conductas necesarias para una mejor adaptación del medio ambiente que les rodea mediante la educación armoniosa e integral.

- Modelo de Educación Primaria, el DIF cuenta con escuelas asistenciales que tienen como objetivo desarrollar, atender y educar a los menores en edad escolar, hijos de madres trabajadoras, durante sus jornadas diurnas de labores. Aquí el proceso educativo, por las características de la población infantil, se contempla con otro tipo de servicios como el médico odontológico, psicológico, de alimentación y enseñanza de reforzamiento formativo cultural en un ambiente de bienestar apropiado que redunde en su salud física, mental e intelectual.
- Modelo de Educación No Formal, se refiere a toda actividad educativa, organizada y sistemática realizada fuera de la-

estructura del sistema formal, para impartir algunos tipos de aprendizaje a ciertos grupos de población, ya sean adultos o niños.

Pretende desarrollar experiencias que capaciten a la persona a fin de adquirir la información y las aptitudes que requiera para descubrir objetivos y métodos alternativos que solucionen sus necesidades y problemas.

- Modelo de Educación Extraescolar, en ella se realizan acciones dirigidas a los miembros de la familia mayores de 15 años, a través de cursos que tienen por objeto habilitar, capacitar, y adiestrar tanto al personal de la institución, para lograr un mejor desempeño en las actividades educativas que realiza, como a los miembros de las comunidades.

#### Programa de Rehabilitación.

Si tomamos en cuenta que la invalidez ha sido considerada desde siempre como un problema que afecta a nuestra sociedad, y si pensamos en la premisa que dice que un verdadero avance sólo puede lograrse en la medida que todos los individuos que integran esta sociedad, tengan las mismas oportunidades de desarrollo, podremos deducir la importancia que tiene este programa dentro de la responsabilidad que asume el DIF, para ejercer las acciones que permitan a los minusválidos

dos tener oportunidades eficientes para lograr su integración en las condiciones más adecuadas.

El programa de Rehabilitación cuenta con las actividades que se han venido realizando en materia de invalidez del sistema neuro-músculo-esqueletico de la comunicación humana, de la ceguera y debilidad visual, así como las que afectan al intelecto humano, apoyándose además en los programas de asistencia social en materia de rehabilitación para la atención de los ancianos y los huérfanos.

Para la operación de este programa se dispone de las Instituciones de Rehabilitación en el Distrito Federal como el Centro Pílotto de Rehabilitación del Niño Ciego y Débil Visual, la Escuela Nacional para Ciegos, El Centro de Rehabilitación Profesional, la oficina de Servicios Sociales para invidentes y el Centro de Adaptación Laboral.

#### Programa de Asistencia Alimentaria.

El problema de la desnutrición que afecta a nuestra sociedad, nos reporta gracias a los estudios e investigaciones realizadas al respecto, que un 40% de la población del país se encuentra en un nivel de subsistencia. Esta desnutrición afecta principalmente a los niños de uno a cuatro años ya que no se alimentan del seno materno y que a su vez no se nutren adecuadamente, así como los productos del-

embarazo de mujeres desnutridas.

Donde el problema es mayor es en las zonas más marginadas del área rural y de gran privación económica de las ciudades, ya que en ellas reside la población de escasos recursos y con niveles de educación bajos.

Este programa tiene como propósito fundamental el mejoramiento de la dieta familiar, al enriquecer la alimentación pobre y monotonía de los preescolares, lactantes, mujeres embarazadas, minusválidos y ancianos de las comunidades rurales y urbanas más marginadas.

Este programa se encarga de la dotación de raciones alimenticias a familias con alto riesgo de desnutrición.

Programa de Desarrollo Comunitario.

El desarrollo de la Comunidad, conforme la experiencia lo ha demostrado, solo es posible mediante la participación organizada de la población; de esta manera se permite que la población en vinculación con las Instituciones, sea la que determine la naturaleza y el contenido de las acciones para que respondan verdaderamente a la solución de sus necesidades.

Las Acciones de los Comités y las demás que realiza el DIF en el marco del Programa de Promoción del Desarrollo Comunitario, se --

proyectan, orientan e impulsan en la población a través de sus 23 - Centros de Desarrollo de la Comunidad (en los cuales se desarrolla nuestra investigación de campo), 21 Centros Familiares y 13 Centros de Bienestar Social Urbano en el Area Metropolitana del Distrito Federal, y la Red Movil Nacional para el Desarrollo de la Comunidad en el medio rural.

#### Programa de Asistencia Jurídica.

El Programa de Asistencia Jurídica del DIF, se realiza a través de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, organo especializado del Sistema Nacional para el Desarrollo de la Familia, que cumple con objetivos específicos encomendados por el Ejecutivo-Federal al DIF, consistentes en la prestación organizada y permanente de Servicios de Asistencia Jurídica a Menores, Ancianos y Minusválidos en estado de abandono, así como la investigación de la problemática jurídica que aqueja a tales entes sociales, tanto con elementos propios del DIF, como en coordinación con otras Instituciones a fines.

#### Programa Desarrollo Cívico, Artístico y Cultural.

Este programa tiende a fortalecer la vida cívica y cultural con la promoción de la participación de los individuos, los grupos y las comunidades en el conocimiento, la creación y el disfrute de nuestra cultura y a enriquecer, afirmar y difundir los valores pro-

pios de nuestra identidad nacional.

Programa de Formación y Desarrollo de Recursos Humanos e Investigaciones.

Grandes esfuerzos se han realizado en el país en la formación de Recursos Humanos, sin embargo éstos aún son insuficientes, no -- solo en las áreas estratégicas de la actividad económica, sino también en las sociales, particularmente en el campo de la Asistencia Social.

Las actividades de este programa están encaminadas a la formación y capacitación de técnicos y profesionales, para que con una real vocación de servicios atiendan a la población que requieren de las acciones asistenciales para coadyuvar a satisfacer sus necesidades indigentes.

### 3.4 ESTRUCTURA ORGANICA

#### Patronato

Esta integrado por 11 miembros designados y removidos libremente por el Presidente de la República, por conducto del Secretario de Salud. El Titular de dicha dependencia y el Director General del Sistema.

#### Junta de Gobierno

Esta integrada por los titulares de:

- Secretaría de Salud
- Secretaría de Gobernación
- Secretaría de Programación y Presupuesto
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Secretaría de Educación Pública.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Departamento del Distrito Federal
- Procuraduría General de la República
- Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
- Campaña Nacional de Subsistencias Populares
- Instituto Mexicano del Seguro Social
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado.

- Lotería Nacional para la Asistencia Pública
- Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública y del -  
Propio Sistema Nacional DIF.

**Comisario**

**Dirección General**

**Secretaría Particular**

**Unidad Administrativa**

**Unidad de Promoción Voluntaria**

**Asesoría**

**Comisión Interna de Administración y Programación**

**Estructura Orgánica**

**Contraloría Interna**

**Subcontraloría de Auditoría y Supervisión**

**Subcontraloría de Control**

**Dirección de Planeación**

**Dirección de Asuntos Jurídicos**

**Subdirección General de Administración**

**Dirección de Recursos Financieros**

**Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales**

**Dirección de Recursos Humanos**

**Instituto Nacional de la Salud Mental**

**Subdirección General Operativa**

**Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social**

**Dirección de Servicios de Alimentación**

**Dirección de Desarrollo Social**

**Dirección de Apoyo a los Programas Estatales**



CAPITULO IV LOS C.D.C. CENTROS DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD COMO MODELOS PARA OTORGAR LA ASISTENCIA SOCIAL.

El Desarrollo de la Comunidad es un proceso de cambio social dirigido, cuyo propósito es mejorar las condiciones de vida de los grupos a quienes no han llegado suficientemente los beneficios del desarrollo socio-económico. Es un proceso permanente e integral, que --- constituye una expresión del Desarrollo Nacional, en el que el agente de cambio es la propia comunidad y el Estado participa como promotor.

Los Centros de Desarrollo de la Comunidad constituyen la Unidad y el núcleo promotor básico, a través de los cuales el D.I.F. realiza su labor promotora en las comunidades. Mediante ellos se impulsa y orientan las acciones que se requieren para coadyuvar a la resolución de las problemáticas comunitarias, en coordinación con otras -- Instituciones. Simultáneamente, los Centros brindan la infraestructura necesaria para una operación eficiente y eficaz de las acciones.

#### 4.1 OBJETIVOS

Participar en el proceso de Desarrollo de la Comunidad, mediante las actividades y acciones de los programas básicos del D.I.F., - con el propósito de fortalecer el desarrollo integral de la familia, con la participación de la población.

#### 4.2 FUNCIONES

Las funciones con las que hacen frente a su responsabilidad -- los C.D.C. son las siguientes:

##### Administrativas

Tienen como finalidad coadyuvar en la realización de las actividades del Centro, mediante organización y control de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros con los que cuenta.

##### Trabajo Social

Su finalidad es promover la organización y participación popu-

lar en los programas y actividades de los Centros, especialmente a través de los Comités de Desarrollo Comunitario.

### Desarrollo Infantil

Proporcionar los servicios de educación Psicopedagógica, alimentación, conservación de la salud cuidado y custodia de los hijos de las madres trabajadoras que no cuentan con prestaciones de seguridad social.

### Salud

Promover la salud comunitaria a través de la realización de actividades de medicina preventiva y nutrición, y atención médica de primer nivel.

### Educación Preescolar y Básica

Coadyuvar a la maduración de las diversas áreas de desarrollo de los niños provenientes de las zonas desfavorables en cuanto a estimulación, nutrición, etc., provocando así la mayor igualdad de posibilidades de éxito a su ingreso al nivel primario de enseñanza. La educación básica, primaria y secundaria se imparte tanto con profesores comisionados por la S.E.P. como a través de sistemas abiertos.

### Capacitación

Promover la capacitación de la comunidad en oficios para incorporar a la población productiva del país, para que de esta manera logre un mayor nivel de vida.

### Cultura

Promover la recreación familiar y comunal, así como las experiencias culturales a través de la música, baile regional, arte dramático, deportes y eventos diversos.

### Biblioteca

Por medio de este servicio se pone al alcance de la comunidad en general y en particular de los estudiantes el acervo bibliográfico como apoyo a sus actividades educativas y culturales.

### Asesoría Jurídica

Atender casos específicos e impartir orientaciones a grupos sobre el régimen legal familiar y comunal, en coordinación con la Dirección Jurídica.

### Servicios Comunes

Cuya función es apoyar los servicios públicos y domésticos que presentan deficiencias en las comunidades y proteger el salario de los trabajadores.

### Servicios Concesionados

Como apoyo a la economía familiar en coordinación con Conasupo se proporcionan servicios de lechería y con concesionarios particulares: Tortillería y Tienda.

### Apoyo Alimentario

Se proporciona a las comunidades, especialmente a la población infantil, desayunos y leche de polvo mediante una cuota módica como apoyo nutricional económico.

4.3 ESTRUCTURA ORGANICA

Coordinador

Administrador

Secretaria

Trabajadoras Sociales

Encargado C.D.I.

Educadora

Niñeras

Cocinera

Auxiliar de Cocina

Maestro de Talleres

Maestro de Educación Física

Maestro de Música

Maestro de Baile

Maestro de Teatro

Bibliotecario

Fogonero

Encargado de Regaderas

Encargado de Lavaderos

Peluquero

Conserje

Velador

Jardinero

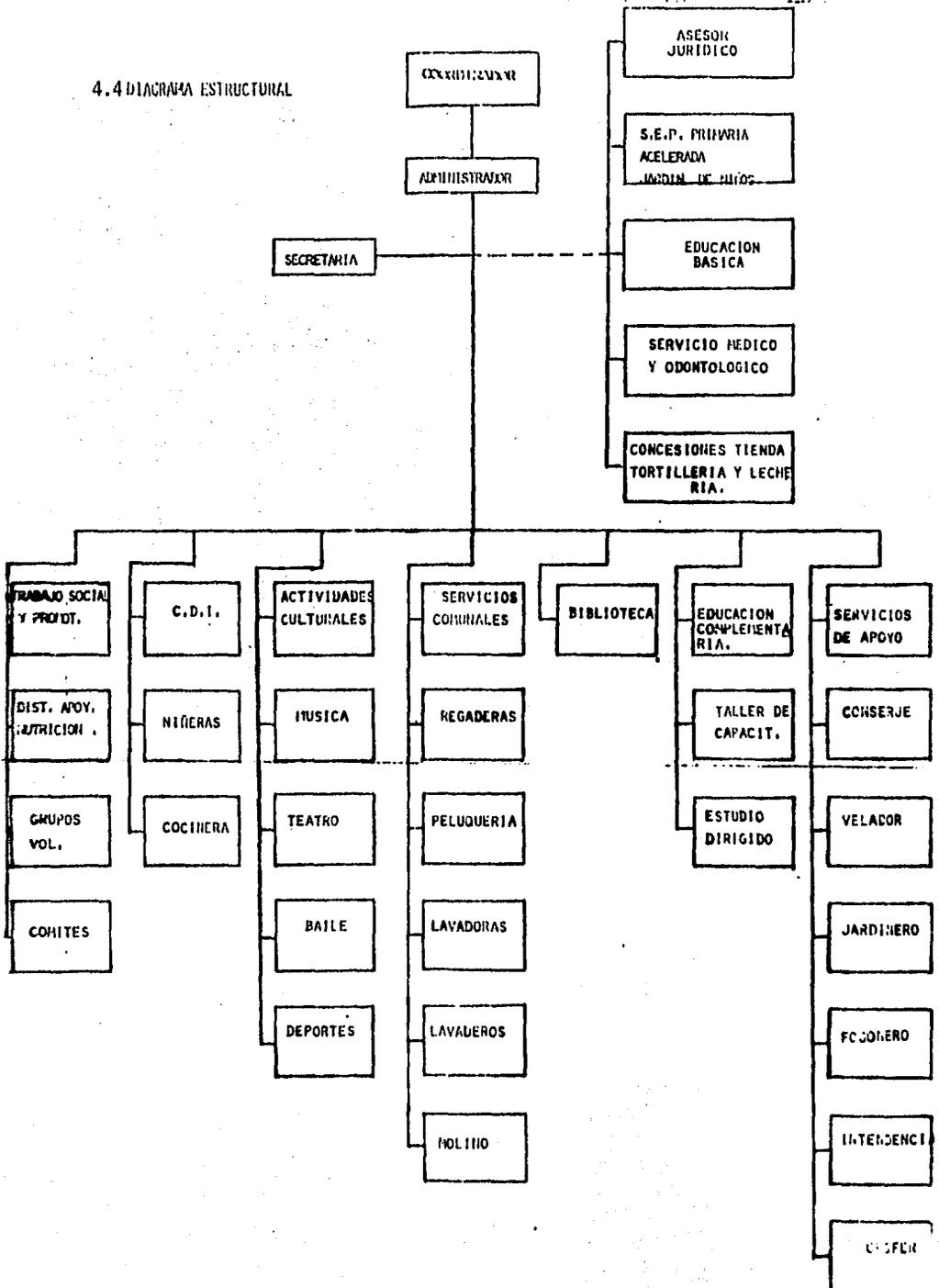
Auxiliar de Intendencia

Asesor Jurídico (Comisionado)

Médico (Comisionado)

Enfermera (Comisionada)

4.4 DIAGRAMA ESTRUCTURAL



**CAPITULO V      DISEÑO DE LA INVESTIGACION****5.1    DETERMINACION DEL PROBLEMA**

En todo tipo de investigación es importante y necesario determinar claramente el problema sobre el cual va a girar nuestra investigación, ya que de no ser así, existiría la posibilidad de perderse de lo que inicialmente se pretendía investigar.

Para efectos de nuestra Investigación el problema es el siguiente:

¿En qué grado influye el desconocimiento de las necesidades de capacitación en las deficiencias en el desempeño del trabajo -- del personal Coordinador de los Centros de Desarrollo de la comunidad ( C.D.C.) en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia ( S.N.D.I.F.).

## 5.2 DETERMINACION DE LA HIPOTESIS

La Hipótesis es un supuesto o mejor dicho una respuesta anticipada de solución al problema que se plantea inicialmente.

Por otra parte la Hipótesis es muy importante porque sirve de enlace entre el marco teórico y la investigación de campo; podemos decir que en ella se conjugan conocimientos ya sabidos con otros nuevos.

De tal manera que la Hipótesis que determinamos para nuestra investigación es la siguiente:

A mayor desconocimiento de las necesidades de capacitación del personal coordinador de los Centros de Desarrollo de la Comunidad (C.D.C.) en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia ( S.N.D.I.F. ), menores serán los resultados en la eficiencia.

### 5.3 DETERMINACION DEL UNIVERSO

Para efectos Estadísticos, podemos considerar los terminos de población y universo como equivalentes, derivados de esto sabemos que el universo es el conjunto de elementos con características comunes, que se obtienen al efectuar un experimento.

Por las características propias de nuestra investigación el universo se encuentra de antemano, perfectamente bien determinado ya que el S.N.D.I.F., cuenta actualmente con 23 Centros de Desarrollo de la Comunidad en el Distrito Federal, distribuidos de acuerdo a las siguientes características:

Asentamientos irregulares con servicios deficientes (7)

Asentamientos de origen cultural (3)

Asentamientos en unidades habitacionales (4)

Asentamientos en colonias o fraccionamientos populares (7)

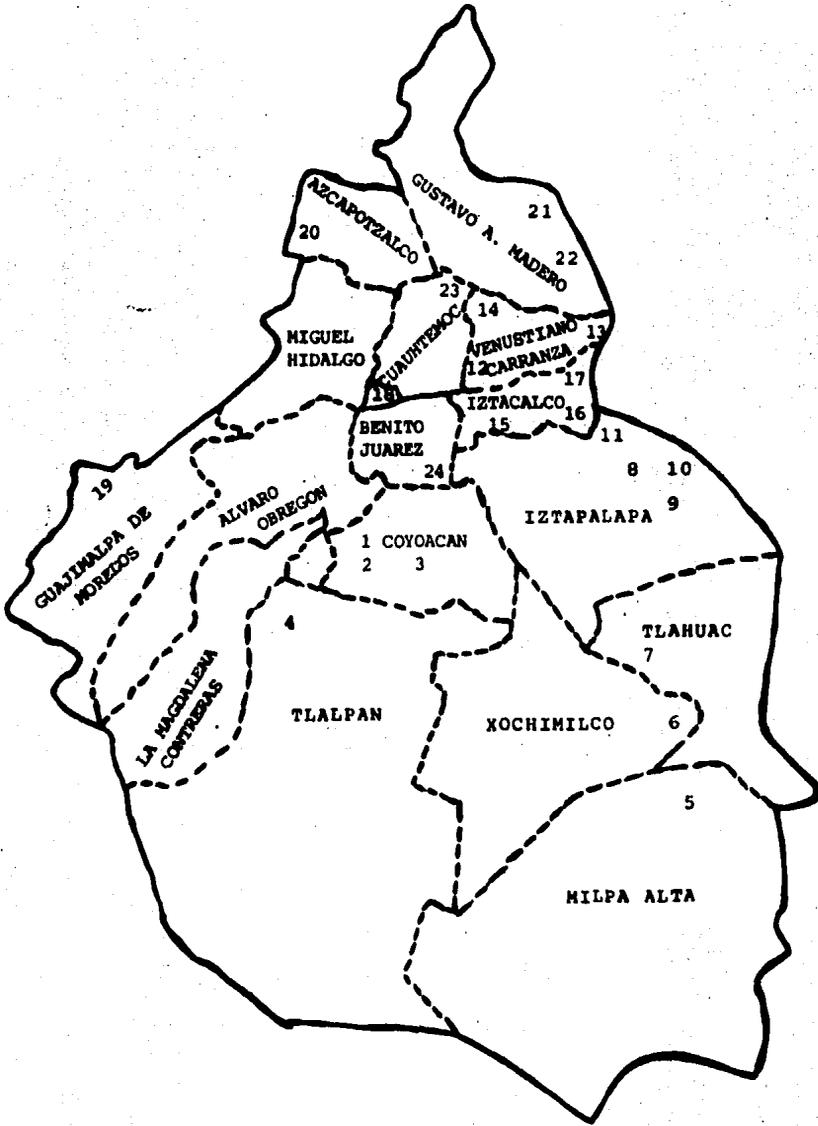
Asentamientos en Zonas Urbanas en Deterioro (2)

Ahora bien cada Centro cuenta con un Coordinador, elemento objeto de nuestra investigación.

Con el objeto de hacer más representativa nuestra investigación, y de acuerdo a que cada uno de los Centros de Desarrollo de-

la Comunidad se encuentran estrategicamente distribuidos y en base a las características antes mencionadas, presentamos el siguiente-  
mapa con localización del mismo.

DISTRIBUCION ESTRATEGICA DE LOS  
C.D.C.



<u>N O M B R E</u>	<u>TIPO DE ZONA</u>	
1.- FAM. JUAREZ MAZA	I	
2.- A. RUIZ CORTINES	I	
3.- FCO. I. MADERO	I	
4.- MIGUEL HIDALGO	I	
5.- MILPA ALTA	R	
6.- TLAZOCIHUALPILLI	R	
7.- QUETZOLCOATL	R	
8.- VICENTE GUERRERO	H	
9.- J. ORTIZ DE DOMINGUEZ	P	
10.- CONSTITUCION 1917	H	<u>TIPO DE ZONA</u>
11.- IGNACIO ZARAGOZA	H	I= TENDENCIA IRREGULAR
12.- R. CASTELLANOS	P	H= UNIDAD HABITACIONAL
13.- LOPEZ MATEOS	P	R= DE ORIGEN RURAL
14.- VENUSTIANO CARRANZA	P	D= DETERIORO URBANO
15.- R. FLORES MAGON	I	P= COLONIA POPULAR
16.- CARRILLO PUERTO	I	
17.- SANTA ANITA	I	
18.- XLIX LEGISLATURA	D	
19.- J.M. MORELOS Y PAVON	P	
20.- PACTO FEDERAL	H	
21.- LAZARO CARDENAS	P	
22.- ALVARO OBREGON	P	
23.- BENEFICENCIA ESPAÑOLA	D	

FUENTE DE DIRECCION DE OPERACION Y  
DESARROLLO S.N.D.I.F. ABRIL/1985.

#### 5.4 DETERMINACION DE LA MUESTRA

La Muestra es un número suficientemente grande de elementos que poseen ciertas características que les hacen ser representativas de un universo.

La muestra se obtuvo de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{4(P)(Q)N}{s^2(N-1) + 4(PQ)}$$

Por considerar que es la más apropiada para los propósitos de nuestra investigación, ya que se refiere a poblaciones finitas.

En donde n= muestra

p= éxito

p = 80%

Q= fracaso

Q = 20%

s= error

s = 5

N= población

N = 23

## SUSTITUCION

$$n = \frac{4 (.80) (.20) 23}{23 (22) + 4 (.80) (.20)} = \frac{14.72}{88.64} = 16$$

### 5.5 DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se determinó que por ser el universo demasiado pequeño, no se rá necesario sacar muestra, tomándose como base para nuestra investigación el total del universo, comprendido esté, en un número de 23 (C.D.C.).

### 5.6 INSTRUMENTOS DE RECOPIACION DE LA INFORMACION

En toda investigación es necesario recurrir a cierto tipo de herramientas, que nos permitan y faciliten la obtención de la información que deseamos.

Por las características propias de nuestra investigación, la herramienta que utilizamos fué el cuestionario, porque se consideró que los datos se obtendrían en forma más verídica mediante el contacto directo con los Coordinadores.

Cabe mencionar que dicho cuestionario quedo diseñado con preguntas abiertas y de elección múltiple, aplicadas directamente al-

personal Coordinador de los Centros de Desarrollo de la Comunidad, con el propósito fundamental de conocer la eficiencia de dicho personal al prestar sus servicios, y por otra parte obtener los indicadores que nos permitan marcar las necesidades de capacitación.

## 5.7 RECOPIACION DE DATOS

La Recopilación de Datos se obtuvo mediante los Cuestionarios aplicados directamente a los Coordinadores de todos y cada uno de los C.D.C. (Centro de Desarrollo de la Comunidad).

Cabe mencionar que adicionalmente al cuestionario se obtuvo la información que a continuación se menciona, y que por la frecuencia con que el personal coordinador de los 23 C.D.C. hace con tanta referencia; pensamos que es de gran importancia mencionarla en esta investigación.

- El horario de servicio de los C.D.C. es de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

En este punto se presenta la inconformidad general por parte de los coordinadores por ser un horario inadecuado, el cual no les permite la realización de otras actividades y desde luego otros ingresos ya que su sueldo lo consideran muy bajo.

- La remuneración que recibe el personal coordinador, la consideran demasiado baja comparada con la responsabilidad que asumen en su puesto, ante los C.D.C. ya que a través de e--

llos (C.D.C.) se reflejan los objetivos de la Institución.

En estos dos puntos se reflejan las necesidades más primordiales de los Coordinadores ante la Dirección de Desarrollo Social, a la cual ellos pertenecen.

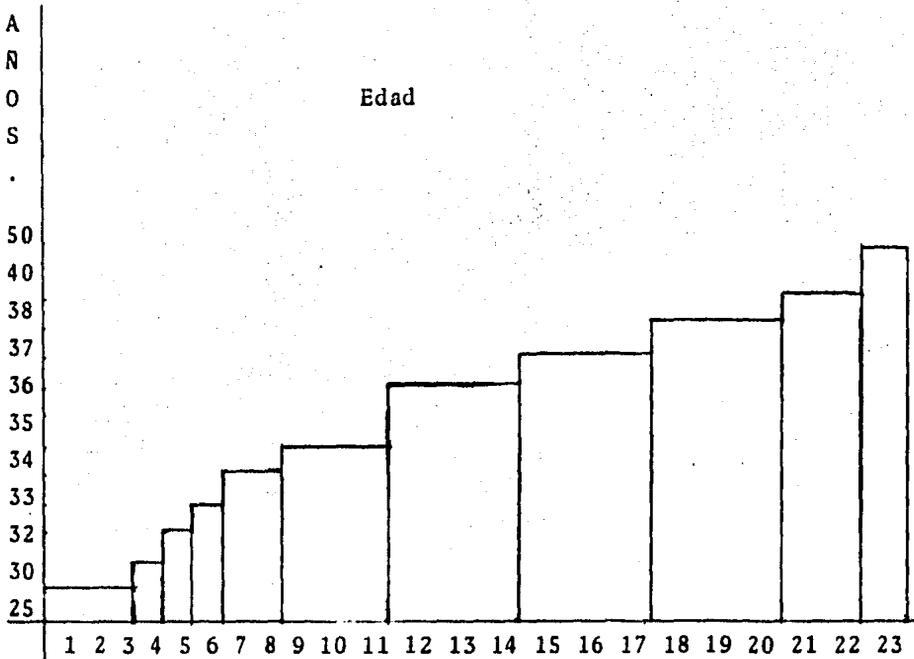
**5.8 TABULACION Y ANALISIS DE LOS DATOS**

**Datos obtenidos de los Coordinadores**

## Sexo

SEXO	TOTAL	PORCENTAJE
MASCULINO	17	73.91%
FEMENINO	6	26.09%
T O T A L	23	100.00%

Del total del personal encuestado se obtuvo, que 17 corresponden al Sexo Masculino, representando un 73.91% del total, y las 6 personas restantes son del Sexo Femenino, representando un 26.09% del total.



#### NUM. DE COORDINADORES

La mayor parte del personal Coordinador de los C.D.C. es gente grande, ya que el 73.91% son personas que oscilan entre los 35-años y 50 años. Las 6 personas restantes se encuentran en el rango de 25 a 34 años de edad, que comprende un 26.09% del total.

## Antigüedad en el Puesto

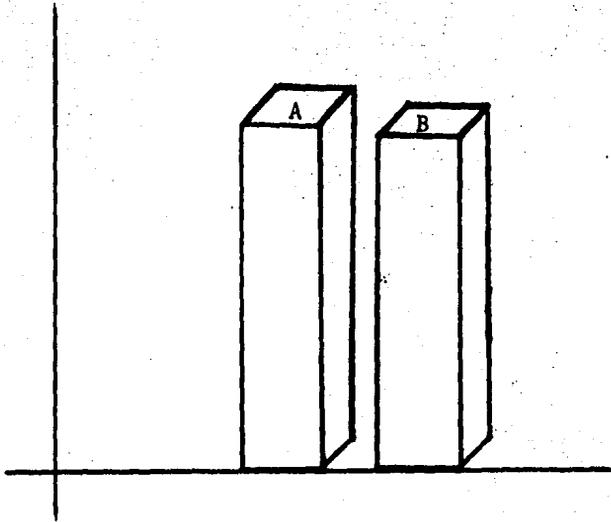
ANTIGÜEDAD	NUM. DE PERSONAS	PORCENTAJE
1 a 2 años	8	34.78%
3 a 5 años	7	30.44%
7 a 11 años	8	34.78%
T O T A L	23	100.00%

## Grado de Estudios

LICENCIATURA	NUM. DE PERSONAS	PORCENTAJE
ADMON. PUBLICA	1	4.35%
CIENCIAS POLITICAS	2	8.70%
COMERCIO	3	13.04%
ABOGACIA	3	13.04%
PSICOLOGIA	4	17.40%
TRABAJO SOCIAL	10	43.47%
T O T A L	23	100.00%

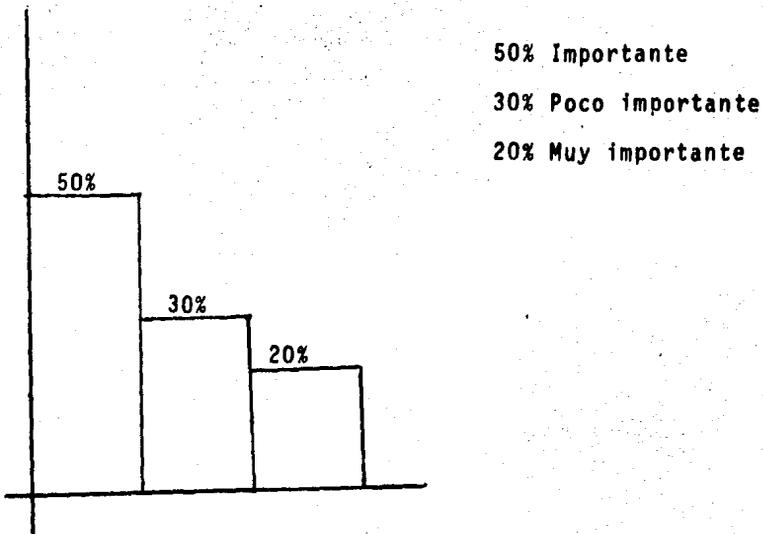
Aunque todos y cada uno de los Coordinadores, cuentan con una Li licenciatura, se observa claramente que es un grupo muy heterogé--neo, y que desde luego no en todos los casos es el personal idó--neo para el puesto.

Le gusta su trabajo



- A) = 52.17%      MUCHO
- B) = 47.83%      REGULAR

En qué grado considera que su trabajo sea importante

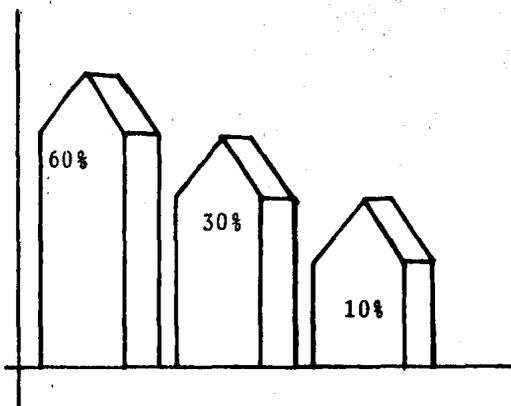


Conforme a las respuestas que se obtuvieron de esta pregunta, se deduce que el porcentaje más alto corresponde a un concepto con inclinación de rango más negativo que positivo, ya que lo ideal debería ser (muy importante).

Cómo considera que desempeña su trabajo

Desempeño del Trabajo

60% Regular  
30% Bien  
10% Muy Bien



El rango a esta respuesta nos demuestra que un 60% del personal Coordinador, considera que desempeña su trabajo regular, cabe señalar que a ésta respuesta la mayoría de los Coordinadores (90%), aludieron que carecen de un Manual de funciones.

Diga cuáles son <sup>los</sup> objetivos de su área

Los objetivos mencionados por los Coordinadores fueron los siguientes:

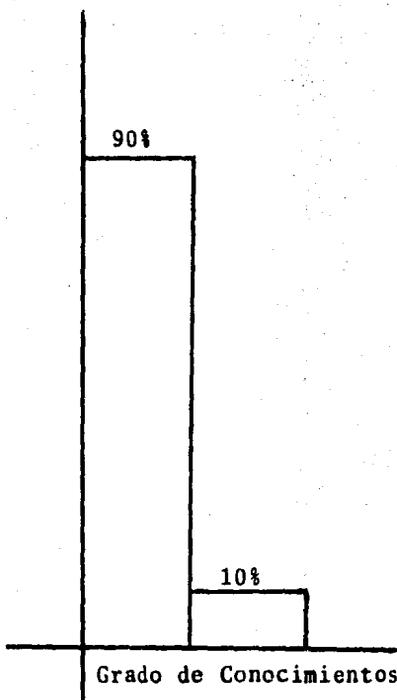
OBJETIVOS	COORDINADORES	PORCENTAJES
a) Desarrollo Comunitario	5	21.75%
b) Coordinar, Dirigir, Supervisar y <u>E</u> valuar las Actividades Administrativas, Educativas, de Servicios y Socioeconómicas de acuerdo a los Programas de la Institución.	8	34.78%
c) Dirigir la Coordinación del Centro	4	17.39%
d) Participar en el proceso del Desarrollo Comunitario, mediante actividades y acciones de los programas Institucionales para consolidar el Desarrollo Integral de la Familia.	4	17.39%
e) Coordinar todas las actividades y acciones, así como los recursos con que se cuentan para fortalecer el Desarrollo de la Familia mediante la participación de la población.	2	8.69%
TOTAL	23	100.00%

En lo que respecta al análisis de esta pregunta, se concluye que únicamente seis de los Coordinadores y que presentan un 26.08% del total, conocen cual es el objetivo fundamental del área a su cargo (d) y (e).

Cinco de ellos, tienen un conocimiento muy vago del objetivo fundamental que persigue su área y que representan un 21.75% del total (a).

Y los 12 restantes que representan un 52.17%, confunden el objetivo de su área con sus funciones (b,c).

Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para el desempeño de su trabajo.

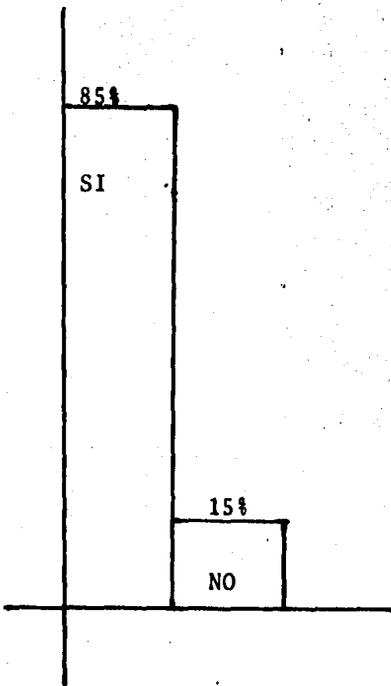


90% Considera que si cuenta con los conocimientos necesarios.

10% Considera que no cuenta con los conocimientos necesarios.

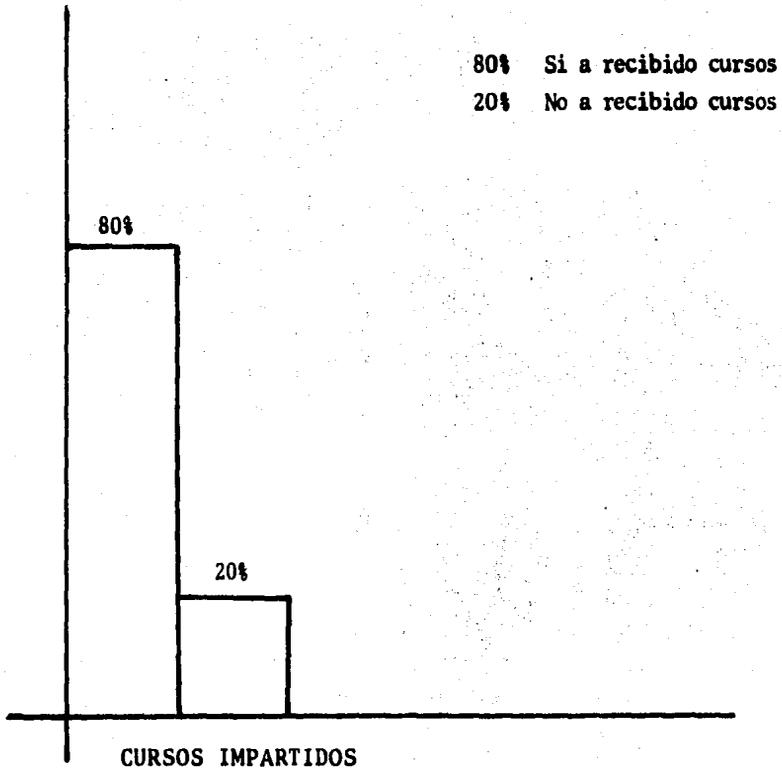
En esta pregunta a pesar de que el personal Coordinador se considera con los conocimientos necesarios, para el correcto desempeño de su trabajo, mencionan que les sería de gran utilidad recibir algunos cursos que les ayudasen a desempeñar mejor su trabajo.

Cree que sea necesario que reciba algún curso de Capacitación para el mejor desempeño de su trabajo.



Esta pregunta tiene como finalidad principal determinar si dicho personal considera necesario tomar cursos de capacitación, para el mejor desempeño de su trabajo.

La grafica nos muestra claramente que a pesar de que el personal manifiesta tener los conocimientos necesarios, si desea recibir cursos de capacitación para el mejor desempeño de su trabajo.

**A recibido algún curso de capacitación**

Cabe señalar que los Coordinadores de los Centros de Desarrollo de la Comunidad que han recibido cursos por parte del Dpto. de Desarrollo Comunitario, consideran que dichos cursos dejan mucho que desear, ya que las personas que los han impartido no tienen la capacidad suficiente para proporcionarlo.

Tiene alguna inquietud por algún curso en especial

A continuación mencionamos los cursos que en orden de frecuencia señalaron los Coordinadores que les gustaría recibir.

CURSOS	NUM. DE COORDINADORES	PORCENTAJES
DESARROLLO COMUNITARIO	12	52.17%
ASISTENCIA SOCIAL	5	21.73%
PLANEACION Y ORGANIZACION	2	8.70%
ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	8.70%
ADMINISTRACION PUBLICA	2	8.70%
T O T A L	23	100.00%

Cuáles son las funciones de su puesto.

Las funciones mencionadas por los Coordinadores fueron las siguientes:

F U N C I O N	COORDINADORES	PORCENTAJES
Proponer el programa de actividades en el Centro.	4	17.39%
Dirigir la Coordinación del -- Centro.	3	13.04%
Coordinar en forma optima todos los recursos a fin de que los programas Institucionales se cumplan adecuadamente	6	26.08%
Integración y desarrollo familiar.	5	21.76%
Coordinar y controlar los aspectos técnicos operativos, administrativos del Centro de acuerdo a los programas.	3	13.04%
Conoce la problemática de la comunidad. Participar en el Desarrollo comunitario (Análisis)	2	8.69%
T O T A L	23	100.00%

Cuáles son los Programas Institucionales en los que participa su área.

La respuesta generalizada a esta pregunta fue:

- 1.- El Programa de Integración Social y Familiar
- 2.- El Programa de Asistencia Social a Desamparados
- 3.- El Programa de Asistencia Educacional
- 4.- El Programa de Rehabilitación
- 5.- El Programa de Asistencia Social Alimentaria
- 6.- El Programa de Promoción del Desarrollo Comunitario
- 7.- El Programa de Asistencia Jurídica
- 8.- El Programa de Desarrollo Cívico, Artístico y Cultural
- 9.- El Programa de Formación y Desarrollo de Recursos Humanos e Investigación

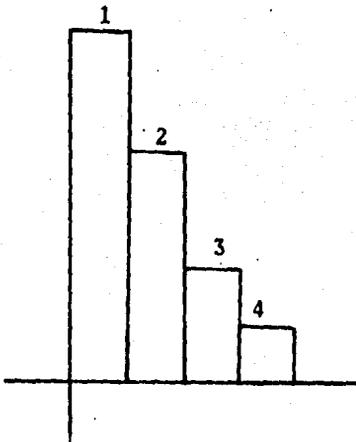
Los que corresponden a los 9 Programas Institucionales. Es preciso señalar que su participación en los programas de Rehabilitación y Asistencia Jurídica es únicamente canalizadora.

Entendiéndose por canalizadora lo siguiente:

Cuando es un caso sobre asuntos jurídicos, se canaliza al usuario a la "Procuraduría de la Defensa del Menor" en donde se atiende todos los casos Jurídicos.

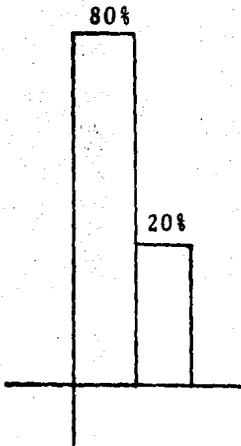
Cuando es un caso de tipo invalidez, se le canaliza a cualquiera de las Instituciones Rehabilitatorias que tienen coordinación con el D.I.F. y que pertenecen al Sector Salud.

Señale en orden de importancia los problemas que se le presentan para el desempeño de su trabajo.



- 1.- Organización de Personal.
- 2.- Elaboración de Reportes e Informes.
- 3.- Elaboración de Programas de Trabajo
- 4.- Trato con los Usuarios.

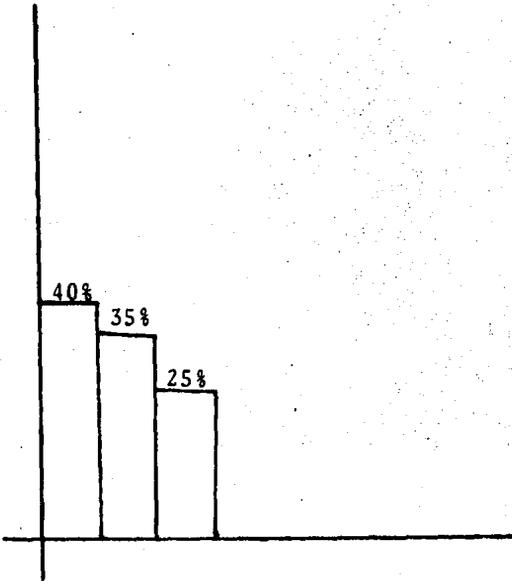
**De que manera asigna las cargas de trabajo a su personal**



**80%**      **Asignando las actividades de acuerdo a como se presenten las situaciones.**

**20%**      **A través de un programa de trabajo.**

Qué opina de su personal.



Tiene interés en su trabajo.

Un poco indiferente a su trabajo.

Es indiferente a su trabajo.

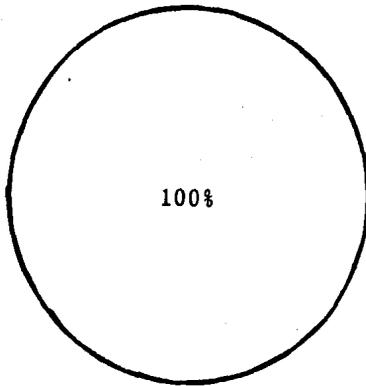
Conforme a la respuesta que se obtuvo de ésta pregunta, se deduce que la mayoría de los Coordinadores opinan que su personal -- (75%) se muestran indiferentes y un poco indiferentes ante su trabajo.

Esto desde luego se torna en un problema ya que resulta muy difícil manejar a un gran número de personas que no tienen interés en su trabajo y que únicamente trabajan por un sueldo nada más.

A través de cuales de los siguientes medios cree que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, puede ayudarlo a lograr sus objetivos.

La respuesta general a esta pregunta fue:

A través de los 3 medios.



Promoviendolo



Aumentandole el Sueldo



Capacitandolo

## 5.9 ANALISIS DE LA INFORMACION

Para el análisis de la información se hizo una división de la misma, que comprende por un lado los resultados referentes al conocimiento que los Coordinadores tienen de sus objetivos y funciones, y por el otro el grado de interés que estos tienen por tomar cursos de capacitación los cuales les permitan o faciliten desempeñar mejor su trabajo.

Para hacer más ilustrativos los resultados, presentamos a través del siguiente cuadro las respuestas de las preguntas que consideramos más substanciales, y que nos van a servir de pauta para determinar las necesidades de capacitación existentes.

<p>Resultados referentes al grado de conocimientos que los Coordinadores tienen respecto a -- sus objetivos y funciones.</p>	<p>Grado de interés de los Coordinadores por tomar cursos de capacitación que les permitan o faciliten desempeñar mejor su trabajo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El conocimiento que tienen los Coordinadores en cuanto a los objetivos que persigue su área es de un 26.08% del total y corresponde a 6 Coordinadores.</li> <li>- El 90% de ellos considera -- que cuenta con los conocimientos necesarios.</li> <li>- El 26.08% de los Coordinadores (6) confunden los objetivos con las funciones.</li> <li>- El 21.73% de los Coordinadores (5) de ellos, conocen -- sus funciones muy vagamente.</li> <li>- El 52.16% de ellos y que corresponden a 12 Coordinadores son los únicos que conocen cuales son sus funciones.</li> <li>- El 80% de ellos asigna las cargas de trabajo de acuerdo a como se presenten las situaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El 85% de los Coordinadores (19) de ellos consideran necesario recibir cursos de capacitación.</li> <li>- Los cursos de capacitación solicitados por los Coordinadores para el mejor desempeño de su trabajo son:        Desarrollo Comunitario        Asistencia Social        Planeación y Organización        Administración de Personal        Administración Pública</li> </ul>

## C A P I T U L O VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A manera de culminación de la presente investigación, a continuación nos permitimos externar nuestras consideraciones finales sobre el trabajo realizado.

No obstante que las respuestas obtenidas por el Personal Coordinador de los Centros de Desarrollo de la Comunidad generalmente manifiestan índices satisfactorios en los reactivos aplicados, no podemos considerar que la Institución sea eficiente ya que también, con una frecuencia muy elevada las respuestas negativas por parte de este grupo tan significativo dentro de la Institución, así lo indican.

El diagnóstico final que emitimos en base a las investigaciones realizadas es:

- El personal Coordinador no cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar optimamente sus funciones, - cosa que podemos afirmar ya que un gran porcentaje (85%) esta solicitando curso de Capacitación para el mejor -- desempeño de su trabajo.
  
- La gran mayoría de los Coordinadores (70%) no considera que su trabajo sea importante y por la misma razón lo -- desempeñan de una forma regular, dejándose ver por tal -

razón fallas en el desempeño del mismo. Además de - esto podemos señalar que es un grupo muy heterogéneo.

- Por otra parte también concluimos que:

La mayoría de los Coordinadores desconocen cuales - son los objetivos que se persiguen en su área como - sus funciones específicas y en algunos casos confun - den funciones con objetivos, esto se puede afirmar - ya que únicamente seis de ellos y que representan - un (26.08%) del total, conocen perfectamente cuales - son esos objetivos y funciones, adicionales a esto - preciso señalar que el personal Coordinador carece - totalmente de todo tipo de Manuales (Organización, - Funciones, Objetivos y Procedimientos).

Todo esto como es de esperarse se torna en un gran - problema para alcanzar buenos resultados en la efi - ciencia.

Por lo anteriormente expuesto, se comprueba la hipó - tesis sustentada al inicio de la presente investigación - que dice:

A mayor desconocimiento de las necesidades de capa - citación del personal Coordinador de los Centros de Desa - rrollo de la Comunidad (C.D.C.) en el Sistema Nacional pa - ra el Desarrollo Integral de la Familia (S.N.D.I.F.) me - nores serán los resultados en la eficiencia.

Como recomendaciones fundamentales podemos señalar las --  
siguientes:

-Que se implante un sistema eficiente de capacitación a -  
nivel Coordinador impartiendo fundamentalmente los tres-  
principales cursos solicitados por los Coordinadores, -  
que son:

Desarrollo Comunitario

Asistencia Social

Planeación y Organización

-Elaborar el perfil del Coordinador (seleccionar el perso-  
nal idóneo ) para el puesto de Coordinador proporcionan-  
doles los incentivos y motivación adecuados.

-Que se elaboren los Manuales de funciones, objetivos, orga-  
nización y procedimientos que les corresponden a los C.D.C.

Y por último la creación de un buen sistema indepartamen-  
tal que coadyuve al logro de las metas y objetivos de los  
C.D.C. y como consecuencia se incremente la productividad, -  
la cual redundará en una mayor eficiencia en los servi --  
cios que presta la Institución

**APENDICES**

**CUESTIONARIO**

Cuestionario aplicado al personal Coordinador.

La información proporcionada por Ud. será manejada en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano la ayuda prestada.

Sexo:                      Femenino ( )                      Masculino ( )

Edad: \_\_\_\_\_ años

Antigüedad en el puesto \_\_\_\_\_ años \_\_\_\_\_ meses

Grado de estudios \_\_\_\_\_

Marque con una "X" la respuesta que considere correcta:

1.- ¿Le gusta su trabajo?

- Mucho ( )                      Poco ( )  
Regular ( )

2.- ¿En qué grado considera que su trabajo sea importante?

- Muy importante ( )                      Poco importante ( )  
Importante ( )                      Nada importante ( )

3.- ¿Cómo considera que desempeña su trabajo?

- Muy bien ( )                      Regular ( )  
Bien ( )                      Mal ( )

4.- ¿Diga cuáles son los objetivos de su área?

---

---

---

---

5.- ¿Considera que cuenta con los conocimientos necesarios --  
para el desempeño de su trabajo?

Si ( ) No ( )

6.- ¿Cree que sea necesario que reciba algún curso de capacita-  
ción para el mejor desempeño de su trabajo?

Si ( ) No ( )

7.- ¿A recibido algún curso de capacitación?

Si ( ) No ( )

8.- ¿Tiene alguna inquietud por algún curso en especial?

Si ( ) No ( )

En caso afirmativo diga cuáles son \_\_\_\_\_

---

---

---

9.- ¿Cuáles son las funciones de su puesto ?

---

---

---

10.-¿Cuáles son los programas Institucionales en los cuáles par-  
ticipa su área?

---

---

---

---

11.-¿Señale en orden de importancia los problemas que se presentan para el desempeño de su trabajo?

- a) Organización del Personal ( )
- b) Trato con los usuarios ( )
- c) Elaboración de reportes e informes sobre las actividades de su área ( )
- d) Elaboración de Programas de Trabajo ( )
- e) Otros ( )

Especifique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12.-¿De qué manera asigna las cargas de trabajo a su personal?

- a) A través de un programa de trabajo ( )
- b) Asignando las Actividades de acuerdo como se presentan - las situaciones ( )
- c) Otros ( )

Especifique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13.-¿Qué opina de su personal?

- a) Tiene interés en su trabajo ( )
- b) Un poco indiferentes en su trabajo ( )
- c) Es indiferente a su trabajo ( )

14.-¿A través de cuáles de los siguientes medios cree que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia puede ayudarlo a lograr sus objetivos?

- a) Promoviendolo ( )
- b) Aumentandole el sueldo ( )
- c) Capacitandole ( )

## BIBLIOGRAFIA

- Arias, Galicia Fernando. Administración de Recursos Humanos Ed. Trillas, Méx., 1979.
- Vallet, Robert. Pedagogía para el Adiestramiento. Armo, Vol. IV, Núm. 16, Méx., 1974.
- U.C.E.C.A. Guía Técnica Popular de los Trabajadores, Méx., - 1979.
- Reyes, Ponce Agustín. Administración de Personal. (Primera - Parte). Ed. Limusa, Méx., 1981.
- Lic. Alfredo Esponda. Capacitación y Adiestramiento. Ed. Ex - pansion, Méx., 1979.
- Díaz G. , Amado R., Régimen Jurídico de Capacitación y Adies - tramiento. Fondo Ed. Coparmex. Monterrey, N.L., 1976, p. 26.
- Ley General de Salud, Méx., 1985.
- Programa Nacional de Salud 1984-1988.

- Programas Institucionales D.I.F., Méx., 1985.
- Fuente de Direcciones de Operación y Desarrollo S.N.D.I.F. - -  
Abril/1985.
- Diario Oficial de la Federación Marzo/1985.