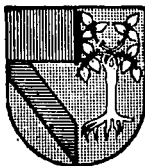


308923  
133  
2ej

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

---

ESCUELA DE PEDAGOGIA  
INCORPORADA A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



LA FUNCION DEL PEDAGOGO EN UNA DEPENDENCIA  
GUBERNAMENTAL  
EL CASO DE ATENCION AL PUBLICO

**T E S I N A**  
Q U E P R E S E N T A  
MA. DEL CARMEN VELAZQUEZ CARDOSO  
PARA OBTENER EL TITULO DE  
**LICENCIADO EN PEDAGOGIA**

DIRECTOR DE LA TESINA: LIC. REGINA JIMENEZ CASTILLA

MEXICO D.F.

1995

FALLA DE ORIGEN



## **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.

## **Dedicatorias**

**A Octavio por creer en mi  
e impulsarme a realizar  
mis sueños**

**A mis padres por estar siempre  
conmigo, por su amor y respeto**

**A mis hermanos, hermanas y  
sobrinos por llenar mi vida de  
amor**

**A Tita y a Tere por su apoyo y  
ejemplo**

**A Regina por compartir esta  
emoción conmigo**

**A las personas con las que cola-  
boré en la Dirección de Quejas**

## INDICE

	Pág
Introducción-----	1
I. La Pedagogía y el Espíritu de Servicio-----	4
I.1 Definición y Campos de la Pedagogía-----	4
I.2 Concepto de Pedagogía Social-----	6
I.3 Definición e Importancia del Espíritu de Servicio-----	9
II. El Area de Servicio en las Dependencias Gubernamentales-----	12
II.1 Origen y Función de las Dependencias Gubernamentales--	12
II.2 Las Dependencias Gubernamentales Orientadas a la Comunidad-----	15
II.3 Estructura del Area de Servicios-----	17
II.4 Importancia del Area de Servicios en la Conformación de imagen positiva-----	18
Aparato Crítico-----	22
Conclusiones-----	34
Recomendaciones-----	36
Bibliografía-----	38
Apéndice	

## INTRODUCCION

En los últimos años la sociedad mexicana ha experimentado cambios en todas las esferas y sobre todo en la toma de conciencia de la importancia de la participación de la sociedad civil en la conformación del país en el que se vive. La participación ciudadana en la vida política se ha incrementado, los medios de información difunden con mayor amplitud los acontecimientos nacionales de todo tipo y se tiene una cobertura más amplia que abarca municipios y localidades muy alejadas de las ciudades urbanizadas. El pueblo mexicano está transitando, con mucho esfuerzo, por el camino de lograr una sociedad más democrática.

En esta lucha el Gobierno y la administración pública desempeñan un papel muy importante ya que su función principal es el dirigir y regular a los distintos sujetos que conforman la sociedad para conseguir un bienestar común. Es un hecho inobjetable que aunque se han instrumentado programas y acciones para mejorar el funcionamiento de la administración pública, esta se ha vuelto ineficiente, burocrática y corrupta. Se ha alejado del contacto con los ciudadanos y difícilmente presenta canales de acceso sencillos y eficientes que permitan al individuo solucionar problemas o participar en las soluciones.

Las dependencias gubernamentales que están orientadas básicamente a prestar servicios a la comunidad no están exentas de presentar estos problemas de burocratismo, lo que incide directo en las personas que ahí acuden ya que no se sienten respetados, ayudados ni tratados con responsabilidad y que se revierte en una imagen negativa de la institución.

El personal que labora en las áreas que prestan servicio a la comunidad no cuentan con la preparación para atender al público, pero sobre todo carecen de actitudes positivas, solidarias hacia los ciudadanos, de esa actitud que es el espíritu de servicio.

Las actitudes humanas son posturas que tienen las personas hacia las circunstancias y hacia los demás, no son innatas se aprenden y se desarrollan. El espíritu de servicio es una actitud que puede aprenderse y perfeccionarse a través de acciones educativas diseñadas especialmente para ello.

En este estudio se pretende justificar la necesidad que el pedagogo intervenga en las dependencias gubernamentales en el caso específico de las áreas de atención al público para ayudar a conformar el espíritu de servicio.

Para ello en el Capítulo I, se define lo que es la pedagogía, sus campos de acción y específicamente lo que es la pedagogía social que se considera una especialidad nueva que presenta la oportunidad para que el pedagogo participe activamente en los procesos educativos en sociedad. También se explica lo que es el espíritu de servicio y su importancia en la generación de actitudes positivas y solidarias.

En el capítulo II se describen el origen y funciones de las dependencias gubernamentales y de la estructura que tienen las áreas de atención al público. Se pretende ubicar a estas dependencias como las instituciones idóneas para promover el desarrollo del espíritu de servicio como un medio para generar acercamiento con la ciudadanía y generar confianza hacia las autoridades.

En el aparato crítico se explica cual es la formación del pedagogo y como se apoya en otras ciencias para justificar que el es el profesional idóneo para darse a la tarea de desarrollar y perfeccionar el espíritu de servicio.

Este trabajo se desarrolló utilizando la investigación documental, la investigación participante y el manejo de casos. La investigación documental consistió en fundamentar los conceptos aquí planteados, a partir de los cuales se realizó un análisis para concluir que el pedagogo

**puede y debe intervenir en un ámbito tan importante y tan descuidado como es el de la prestación de servicios a la comunidad.**

**La investigación participante se utilizó para hacer referencia a la experiencia que se tuvo como Directora de Quejas de la Unidad de Atención a la Ciudadanía de la Presidencia de la República de 1989 a 1994, lo que motivó mi interés y mi compromiso de dar sustento conceptual al trabajo desarrollado y motivar a otros pedagogos a incursionar en ese campo.**

**En lo que respecta al manejo de casos se anexa un apéndice con algunos de los casos que se atendieron en la Dirección y que por su impacto se registraron.**

## CAPITULO I

### LA PEDAGOGIA Y EL ESPIRITU DE SERVICIO

En las páginas de este capítulo se plantea la definición de la pedagogía general y sus campos de acción, también lo que es la educación y sus diversos tipos. Se hace mención a lo que es la pedagogía social y sus campos de acción.

En la última parte se definirá lo que es el espíritu de servicio y la importancia de promoverlo para apoyar el mejor funcionamiento de las instituciones que se dedican a dar servicio.

#### 1.1. Definición y campos de la Pedagogía

La pedagogía es la ciencia de la educación. "Esta consiste, no en acciones, sino en teorías. Estas teorías son maneras de concebir la educación, no maneras de practicarla. (...) Así, la educación no es más que la materia de la Pedagogía. Esta consiste en cierta manera de considerar las cosas de la educación."<sup>1</sup>

Ciertamente, como Durkheim dice, la pedagogía se concibe como ciencia porque crea y recrea la teoría, sin embargo no solamente es ciencia, también es arte, y es arte porque aplica sus conocimientos y sus hallazgos en la modificación y cambio de actitudes. Se desarrolla en las más diversas condiciones y en circunstancias particulares que requieren de habilidad para conjugar conocimientos en la resolución de los problemas concretos que la realidad plantea. Como ciencia, tiene un objeto propio que es el hecho educativo y como arte tiene en el hombre, su sujeto de acción.

---

<sup>1</sup>DURKHEIM, Emilio., Educación y Sociología, p. 106



La educación "es un proceso exclusivamente humano, intencional, intercomunicativo... en virtud del cual se realizan con mayor plenitud la instrucción, la personalización y la socialización del hombre."<sup>2</sup>

Es así que no solo es aplicar técnicas y probar teorías, sino la búsqueda de la modificación del hombre para su plena realización como ser humano integrante de la sociedad. De ahí que se debe tener claro una idea de hombre y una idea de sociedad.

El hombre se concibe como un todo, como una entidad biopsicosocial, "(...) como una unidad peculiar de los estratos esenciales de materia <bios> y espíritu, como persona en sociedad, como ser que percibe y realiza, que debe y quiere, que es interior y trascendente, que es libre y ligado, que pregunta y responde, que busca y halla, un ser que crea cultura, que habla un lenguaje vehículo del espíritu, que halla placer en el juego y en el trabajo, un ser bueno y malo, hermoso y feo, una caricatura que no es posible captar racionalmente en toda su complejidad."<sup>3</sup> Es decir, un ser imperfecto capaz de perfeccionarse y trascender, libre y creador.

Si se parte de esta concepción del hombre se puede concluir que, la educación incide en el proceso de formación del individuo en las diferentes etapas de su vida y en los diversos aspectos de su compleja existencia. Desde que nace hasta que muere esta en constante perfeccionamiento y actualización. Es un proceso permanente.

Este proceso educativo se lleva a cabo de diferentes maneras: educación formal; educación informal y educación no formal. La educación formal se puede definir como la adquisición de destrezas y actitudes educativas adquiridas con estímulos directamente educativas a través de actividades programadas por el sistema escolar a todos sus niveles.

---

<sup>2</sup>FERMOSO, P., Pedagogía Social, p.21

<sup>3</sup>HENZ, Hubert., Tratado de Pedagogía Sistemática, p. 132

La educación informal es producto de los verdaderos agentes socializadores que son la familia y los medios de comunicación masiva principalmente, y lo que la caracteriza es que no hay programación ni estructura en lo que se enseña.

La no formal se identifica como "el conjunto de procesos, medios e instituciones específicas y diferencialmente diseñados en función de explícitos objetivos de formación o instrucción que no están directamente dirigidos a la provisión de grados, propios del sistema educativo reglado."<sup>4</sup>

De estos tres tipos de procesos educativos se deriva los distintos campos de la pedagogía según su objeto: instituciones educativas de diversas modalidades: empresas, grupos sociales, agentes educativos, la familia, por mencionar algunos.

Es por ello, que el campo de aplicación de la pedagogía es tan amplio, como las posibilidades que tiene el hombre de crecer, de perfeccionarse, en los aspectos que elija hacerlo.

## 1.2 Concepto de Pedagogía Social

Una vez definido lo que es la pedagogía y sus campos de acción se describe lo que es la pedagogía social, para fundamentar con mayor precisión el campo de acción que se propone para el pedagogo en el ámbito social.

"Pedagogía social es la ciencia práctica social y educativa no formal que fundamenta, justifica y comprende la normatividad más adecuada para la prevención, ayuda y reinserción de quienes pueden padecer o padecen, a lo

---

<sup>4</sup>apud, FERMOSE, P., *op.cit.*, p.112

largo de toda su vida, deficiencias en la socialización o en la satisfacción de necesidades básicas amparadas por los derechos humanos."<sup>5</sup>

El objeto material de la pedagogía social, como el de la pedagogía general, es el hombre como educando, la realización práctica de la educabilidad. El objeto formal es la sociabilidad. Esto es el hombre en su potencial de educarse a través de ejercer su capacidad de socializar con los demás y con el medio.

En otras palabras, el objeto formal es el estudio de la fundamentación, justificación y comprensión de la intervención pedagógica en los servicios sociales, mediante los cuales se cumplen las funciones básicas de la pedagogía social: la prevención, la ayuda y la reinserción o resocialización.

La pedagogía social se identifica como esa educación informal que permite la interacción en las instituciones que prestan servicios a la comunidad. En ellas el proceso educativo no formal es la acción en la que inciden los profesionales de la educación.

La pedagogía social es una ciencia pedagógica, que como ya se mencionó, busca satisfacer necesidades básicas del individuo amparadas por los derechos humanos, por eso también se le identifica como pedagogía de los necesitados. De aquí surge su vinculación estrecha con los servicios sociales que proporcionan los Estados de bienestar para tratar de satisfacer las necesidades básicas.

Al prestar un servicio al público, se requiere de ciertas actitudes y aptitudes que se pueden moldear a través del proceso educativo, pero al mismo tiempo al prestar un servicio al público, se dá indirectamente el proceso de enseñanza aprendizaje de una manera no intencional. Así cuando la persona plantea un problema que no sabe como resolver y el

---

<sup>5</sup>FERMOSO, P., op.cit., p.21

empleado analiza la información, le sugiere los caminos a seguir con claridad y ahí ya se dió el proceso.

Es conveniente aquí anotar el significado de lo que son las aptitudes y las actitudes. La aptitud es la potencia, son los razgos permanentes de la manera de ser de los individuos; son habilidades que se pueden desarrollar y perfeccionar.

La actitud es la manera en que una persona se sitúa frente a otros o frente a situaciones y que manifiestan un valor; es la postura existencial que se toma frente a los acontecimientos o a las personas. Se puede decir que la actitud es lo que orienta el comportamiento de alguien.

Se relacionan la aptitud y la actitud en el sentido de que la aptitud es el potencial que tiene el individuo de desarrollar alguna habilidad, y la actitud es la dirección que se le dá a esa habilidad. Un ejemplo es el caso de Adolfo Hitler que tenía habilidad para comunicar sus ideas, para generar impacto en las masas y para ser líder, que la desarrolló según el valor que le daba a las razas, considerando a la judía como inferior y dirigiendo a los alemanes al exterminio de sus hermanos. Aquí la actitud, el valor que le daba Hitler a la vida de los judíos era nulo, y el valor que le daba a la raza pura era el mayor.

Otro ejemplo sería el de Gandhi, que también tenía capacidad de ser líder, de comunicar sus ideas y de impactar a las masas, y su actitud era de amor a la vida, de la no violencia, de defender sus derechos a través de la resistencia pacífica, del ayuno. Las aptitudes de liderazgo de ambos individuos eran iguales, sin embargo su encauzamiento y desarrollo fueron totalmente diferentes debido a la actitud que se tenía.

### **1.3 Definición e importancia del espíritu de servicio**

**El hombre como ser perfectible es un ser social, vive en sociedad y necesita de los demás para sobrevivir, para crecer, para amar. Interactúa con los que lo rodean a través de las ideas y de las emociones.**

En estas interacciones o relaciones que el individuo tiene con los demás se da un intercambio que puede ser constructivo o destructivo. Puede estar tamizado por la necesidad del otro de aprovecharse y de hacer daño o puede estar cargado de ayuda a los demás, de un espíritu de servicio.

El espíritu de servicio es una actitud humana, es una posición frente a las necesidades del otro, al ser del otro. Implica un respeto a la dignidad humana del otro en las relaciones cotidianas. Esto significa que simplemente por ser humano se le escucha, se interesa por lo que dice, por lo que siente y por lo que pide; se tiene la voluntad de ayudarlo, de caminar con él, de darle atención.

Este espíritu es lo que hace que las relaciones fructifiquen, hagan crecer tanto al que lo da como a quien lo recibe. Por lo tanto, educarse es realizarse como persona social, de ahí la importancia de aprender a convivir con los demás hombres.

Si el espíritu de servicio es una actitud, esto quiere decir, que se puede desarrollar y perfeccionar. En la época actual esto se ha ido perdiendo, lo que hace a las relaciones humanas frías, impersonales y hasta agresivas. El acrecentado materialismo acompañado de un individualismo extremo hace pensar que se puede crecer sin el otro y a veces hasta a costa del otro; es pensar que competir es utilizar al otro, no ser competente junto con el otro.

El espíritu de servicio no es privativo de una ocupación, sin embargo, algunas son por excelencia serviciales en el sentido de que proporcionan servicios, como el caso de los maestros, los médicos de cabecera, el

policía de la cuadra, que no sólo atienden lo concerniente a su especialidad, sino que se interesan por la persona a la que apoyan.

Ahora las relaciones humanas se han mecanizado, y se hace de esos especialistas técnicos más o menos bien preparados que aciertan o no en su acción y los descalifica como miembros activos de la conformación de hombres libres al servicio de ellos mismos y de su grupo social.

Höffner afirma que el trabajo "es una colaboración, una ayuda y un servicio. Es servicio al prójimo, a la familia y al pueblo y, por tanto, noble, aunque apenas contenga un elemento de configuración creadora".<sup>6</sup>

Es así que el trabajo se concibe como una actividad humana que, por un lado proporciona al individuo un medio para cubrir sus necesidades económicas y de reconocimiento, de perfeccionamiento, y por el otro de trascender sobre sí mismo, de relacionarse con los demás y contribuir también al crecimiento de ellos.

Höffner también menciona que entre los diferentes tipos de trabajo está el hombre ordenador, que es el que actúa profesionalmente en el terreno de la política en el sentido más clásico de la palabra y que está al servicio del orden social en el gobierno, la administración, la justicia, el ejército, la policía, etc. Sin embargo en la actualidad esta idea se ha olvidado y que se está al servicio de los demás sin importar en la posición en la que se encuentre.

García Hoz lo llama el trabajo cooperativo, que es el que "(...) obliga a quienes lo emprenden a una actitud de justicia que impone el ofrecer y dar nuestro trabajo como algo debido a los demás puesto que es un elemento de la obra común. Pero en las relaciones con los otros, si la justicia es algo obligado que fundamenta el valor de tales relaciones, la generosidad es como su perfección. En la justa colaboración algo se dá a los demás,

---

<sup>6</sup>HÖFFNER, J., Manual de Doctrina Social Cristiana, p. 151

pero se dá también en beneficio propio; en la generosidad se dá también al otro, se le ayuda, se le ofrece, pero yendo más allá de la obligación de justicia; ayudar y servir al otro, es manifestación de generosidad. En la obra de justicia está presente el interés de los otros mezclado con el interés nuestro. En la generosidad se olvida uno de sí, de sus gustos, de lo que posee, de su tiempo, para entregarse al quehacer en beneficio de otro".<sup>7</sup>

La generosidad es una cualidad que conforma el espíritu de servicio, sin ella es difícil que se pueda dar.

Creemos que si las interacciones humanas estuvieran impregnadas por el espíritu de servicio concebido de esta manera se evitarían enfrentamientos, se establecerían aprendizajes positivos, los individuos participarían en el proyecto de contribuir juntos a crear condiciones para una mejor convivencia social.

Este espíritu de servicio debe prevalecer, sobre todo en las dependencias gubernamentales, porque se considera que es el lugar en donde se tiene un impacto más visible en la comunidad, ya que las personas que acuden a estas oficinas lo hacen pidiendo ayuda para solucionar un problema o para pedir orientación, son personas de muy pocos recursos y frecuentemente son las que más carencias tienen, de ahí que se haya elegido el tema para el presente trabajo.

---

<sup>7</sup>GARCIA HOZ, V., Pedagogía Visible y Educación Invisible, p.113-114

## **CAPITULO II**

### **EL AREA DE SERVICIOS EN LAS DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES**

En este capítulo se describe lo que es la administración pública, su origen y sus funciones, así mismo se delimita cuales son las dependencias gubernamentales que se orientan exclusivamente a prestar servicios de apoyo a la comunidad.

También se especifica el funcionamiento del área de servicios de estas dependencias y se hace hincapié en la importancia que tienen estas áreas para crear una imagen positiva de la dependencia en la percepción de la comunidad.

#### **II.1 Origen y función de las dependencias gubernamentales**

Se ha asentado que el hombre por su naturaleza, no puede desarrollarse hasta la plenitud por sus propias fuerzas. Está destinado a vivir en sociedad, y en ella alcanza su máximo potencial. Es así que la forma social de un pueblo es el Estado, que se funda en el derecho natural al servicio de la consecución del bienestar terreno y basada en el derecho y en el poder.

Para cumplir con estas tareas, el Estado debe crear el conjunto de supuestos para el próspero desarrollo de los individuos, de las pequeñas comunidades y de toda la sociedad. Estos supuestos se clasifican en tres ámbitos: la legislación, la administración y el poder judicial. La esfera de la administración es lo que interesa estudiar en este trabajo y lo que dá sustento a la administración pública.

Las dependencias gubernamentales son parte de la administración pública y es conveniente explicarla para ubicar con mayor claridad el funcionamiento de estas organizaciones.



Serra Rojas la define así "La administración pública federal es una organización que forma parte de la actividad del Estado. Depende directamente del Poder Ejecutivo Federal y se caracteriza por un conjunto de órganos centralizados y desconcentrados y, por excepción, descentralizados, que tienen a su cargo atender legalmente las imprescindibles necesidades públicas, organizadas en servicios generales o en la forma de servicios públicos."<sup>8</sup>

A partir de esta definición se puede identificar a las dependencias gubernamentales como esos órganos centralizados y desconcentrados que son parte de la administración pública y que tienen a su cargo atender las necesidades públicas. Surgen de la obligación de llevar a cabo las funciones del Estado, y específicamente la función administrativa de este para promover el desarrollo económico y social de un país.

Las necesidades públicas son las necesidades del ciudadano, de las personas que conforman el Estado, son sus peticiones particulares de orientación, de justicia, de derecho a la salud, a la educación, a una vivienda digna, a la información, entre otras. Las necesidades públicas se convierten en el marco de acción de las instituciones gubernamentales, porque éstas fueron creadas para administrar los bienes públicos y para redistribuirlos.

A partir de estas concepciones se puede afirmar que las dependencias gubernamentales prestan servicios públicos de distintos tipos, que tienen como característica primordial la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general.

La administración pública debe hacerse de una manera racional, que la aleje de esa connotación peyorativa que de burocracia tiene el ciudadano común: de ineficiencia, complejidad, papeleo, prepotencia y corrupción, y

-----

<sup>8</sup>SERRA ROJAS, A., Derecho Administrativo, p.76

convertirse un una visión nueva del funcionamiento de la administración pública al estilo de Jiménez Castro que la llama: **Administración Pública para el Desarrollo Integral**, que la concibe como el medio "para que se ejecuten las políticas y los planes públicos de manera deliberada racional y sostenida, todo lo cual es imperativo a través de una organización formal y humana adecuada, dirigida y coordinada habilmente y respaldada por personal competente y motivado especialmente en los países en vías de desarrollo, cuyos esfuerzos públicos se deben orientar a tales fines, dadas las necesidades más perentorias y las condiciones difíciles y limitantes que imperan para lograr el desarrollo."<sup>9</sup>

Es necesario mencionar que esta concepción de la administración dá por sentado que el sistema de gobierno que debe imperar es el de la democracia, que aunque en la práctica tiene sus deficiencias sigue siendo el mejor porque "el pueblo es el centro y el origen de todos los poderes y la democracia es la forma mediante la cual ellos actúan para garantizar la igualdad esencial de oportunidades, de derechos y la exigencia de las responsabilidades individuales y colectivas."<sup>10</sup>

Ciertamente, en los últimos sexenios mexicanos, se ha reconocido que la burocracia es un problema, y se han realizado intentos de mejorar su funcionamiento, sobre todo redefiniendo su papel, haciéndola más normativa y menos ejecutora. Se han reducido el número de las dependencias y se ha recortado su personal. Pero creemos que eso no es suficiente, es necesario actuar en la mentalidad de los que en ellas trabajan, para cumplir con el objetivo de servir a la sociedad.

Benito Juárez, Presidente de México dijo al respecto: " Los funcionarios públicos no pueden disponer de las rentas sin responsabilidad. No pueden gobernar a impulsos de una voluntad caprichosa sino con sujeción a las leyes. No pueden improvisar fortunas ni entregarse al ocio y la disipación,

---

<sup>9</sup> JIMENEZ CASTRO, W., Administración Pública para el Desarrollo Integral, :220-221

<sup>10</sup> JIMENEZ CASTRO, W., op.cit., p.207

sino consagrarse asiduamente al trabajo disponiéndose a vivir en la honrada medianía que proporciona la retribución que la ley les señala." Los años han pasado, y el ideal juarista no se cumple.

## **II.2 Las dependencias gubernamentales orientadas a la comunidad**

Se ha afirmado que la administración pública debe estar orientada a servir al pueblo, también que se conforma por dependencias y organismos que son las responsables de ejecutar sus funciones. En este punto es importante anotar que entre los derechos constitucionales de que gozan los mexicanos, el 8o. constitucional establece la obligación de los funcionarios públicos de atender las peticiones de los ciudadanos, a la letra dice:

"Art. 8o.- Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario."<sup>11</sup>

Este artículo establece el derecho de los ciudadanos de pedir a los funcionarios públicos una respuesta a sus peticiones, de no hacerlo los ciudadanos pueden recurrir al amparo para obligar una respuesta. De esta información se puede concluir que como derecho constitucional debe ser cumplido por todos los niveles de los servidores públicos.

---

<sup>11</sup> CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, Cap. I, Art. 8o.

Es así que todas las dependencias gubernamentales están orientadas a prestar un servicio a la comunidad, y este servicio o función está definido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Sin embargo hay dependencias que están más orientadas a cumplir con una función social de una manera más directa, por la materia que manejan: es el caso de la Secretaría de Salud, la de Desarrollo Social, la de Educación Pública, entre otras.

Para encauzar las peticiones del ciudadano común, y como una muestra del despertar de los individuos a la vida participativa, en los últimos años han surgido una serie de organizaciones que han asumido el papel de interlocutores entre la sociedad y las autoridades para defender los derechos de los ciudadanos. Algunas se han creado como órganos del propio gobierno y otras se han configurado como independientes.

Como ejemplo de las primeras se mencionan: la Profeco, Procuraduría Federal del Consumidor que está para defender el derecho de los consumidores; la Procuraduría Social, que depende del Departamento del Distrito Federal y que recibe quejas contra funcionarios de ese Departamento, y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Las segundas, son organizaciones que no tienen afiliación política, que no fueron creadas por el gobierno y que se llaman Organizaciones No Gubernamentales, (ONG) que pretenden defender derechos, un ejemplo de una organización internacional sería Green Peace que se dedica a ver por la conservación del ambiente en el mundo, y un ejemplo de una nacional es La Asamblea de Barrios, que en el Distrito Federal se dedica a ser el portavoz de los derechos de los ciudadanos.

En realidad aunque hay unas dependencias que inciden más directamente en la atención al público, todas tienen su razón de ser en la administración de los intereses de la ciudadanía, de ahí que se hayan formado en casi todos los organismos gubernamentales oficinas especialmente dedicadas a

interactuar con los ciudadanos, que se denominan de Atención Ciudadana o de Orientación y Quejas, entre otras.

### **II.3 Estructura del área de servicios**

Las oficinas de atención ciudadana se han creado en los últimos tiempos sin estar sujetas a una reglamentación para su funcionamiento, pero tienen en común que son áreas de servicio. Para cumplir con su función deben contemplar ciertos aspectos:

1. Una área de recepción, destinada a recibir a las personas que acuden a la dependencia a:

- solicitar información sobre los servicios que presta esa dependencia.
- solicitar información para realizar algún trámite o procedimiento,
- presentar una inconformidad por el tiempo en que se tarda su solicitud.
- presentar queja contra algún funcionario de esa dependencia por maltrato,

2. Un área de gestión que se encargue de:

- gestionar el trámite y el procedimiento ante la instancia que corresponda,
- procesar la información de tal manera que se detecten los puntos débiles de los procesos y retroalimentarlos para hacer propuestas de mejora.

En el área de recepción, se debe contar con personal preparado tanto para proporcionar la orientación que el ciudadano solicita, como para tratar a las personas cuando presentan inconformidades y su estado es alterado. En esta área también se reciben las solicitudes o quejas que se presenten por escrito y a éstas debe responderse de la misma manera.

Cabe mencionar que en algunos casos estas áreas también contemplan la recepción de propuestas de parte de los ciudadanos que interesados por mejorar el servicio o de participar activamente pretenden aportar ideas.

En el área de gestión es importante que se cuente con personal que sea capaz de clasificar, priorizar y encauzar las peticiones a la instancia correspondiente encargada de ejecutar la acción. También de procesar la información de tal manera que no sólo se presenten las estadísticas que se derivan de ello, sino que realmente sean tomadas como indicadores para mejorar el funcionamiento de la dependencia y de la prestación de los servicios.

#### **II.4 La importancia del área de servicios en la conformación de imagen positiva**

Es responsabilidad del Estado buscar el bienestar del mejor modo posible. En las sociedades actuales hay un número incalculable de individuos unidos entre sí, familias, municipios, empresas, instituciones culturales, cuyas relaciones tienen que ser regidas por el derecho, el orden y la seguridad.

El mundo se ha vuelto cada vez más complejo y esto hace que las necesidades de los individuos no siempre sean satisfechas. En la Conferencia Internacional sobre la función de la administración pública que organizó el Instituto Nacional de Administración Pública en 1975 se presentó un trabajo que vale la pena anotar aquí: "En ningún país del mundo es fácil gobernar ahora. Necesitamos que los sistemas políticos y administrativos respondan cada vez más a las crecientes demandas sociales, solamente con estructuras políticas administrativas

democráticas y eficientes se podrá hacer frente a la gran exigencia universal de cambio."<sup>12</sup>

La administración pública desempeña un papel muy importante en la conformación de una sociedad más democrática. Ante esta responsabilidad es vital el ocuparse en hacer eficientes sus oficinas, y sobre todo aquellas que tienen contacto con los ciudadanos, y cuya función primordial es el prestar un servicio público eficiente, y que al hacerlo crean una imagen positiva en la ciudadanía.

De aquí que el área de servicios debe revisarse en estas dependencias y tratar de encontrar alternativas para mejorarlas. Estos cambios deben considerarse en dos renglones para crear esta imagen: el primero sería el ambiente físico, la distribución y disposición de las oficinas, limpias y agradables, con señaladores o letreros que informen sobre los servicios que se prestan y los procedimientos a seguir. El cuidar este aspecto hace que el ciudadano se sienta más seguro de que está en el lugar adecuado.

El otro renglón es la actitud de los empleados de estas oficinas. Se busca ayudar a generar actitudes positivas; que impere el espíritu de servicio y se evite el despotismo, la ineficiencia y la corrupción.

Es importante que se conciba al ciudadano por una parte como el portador de la vida política y por la otra como súbdito. A causa del incremento en la población y de la gran densidad y complicación que resulta de ello, la institucionalización se ha extendido cada vez más en los grandes estados modernos de tal forma que muchos hombres sienten que son solo instituciones y organización de dominio y no organización de personas.

Esta es la concepción que se debe generalizar en las áreas de servicio, que los ciudadanos no sólo son súbditos a merced de sus gobiernos, sino

---

<sup>12</sup>INAP., Función de la Administración Pública en el Establecimiento de un Nuevo Orden Económico y Social, p. 78

también son personas sujetos de la vida política, y que las instituciones gubernamentales no son solo de dominio sino de personas.

Cuando los funcionarios públicos fallan en el cumplimiento de su misión de servicio se contraponen a las necesidades del ciudadano y se convierten en burocracia concebida como "un sistema de organización ineficiente; con trámites lentos y costosos; sin flexibilidad en sus normas de actuación para entender las necesidades sociales por exceso de reglas; que ofrece siempre resistencia a la introducción de las innovaciones que demanda la dinámica del país; y que está en indisposición para experimentar mejores procedimientos y métodos de trabajo."<sup>13</sup>

Al imperar la burocracia el ciudadano puede optar por dos maneras de rebelarse. Puede utilizar la resistencia pasiva y la activa. La pasiva se manifiesta solo en un no hacer, no cumplir; la activa puede ir desde las protestas públicas hasta la revolución.

Actualmente en la sociedad mexicana se han experimentado estos tipos de resistencia, desde la pasiva, pasando por la protesta pública y culminando en la rebelión en Chiapas. Lo que se origina por un mal manejo de la autoridad.

Max Weber desarrolla una clasificación de los tipos de autoridad. El habla de tres bases para la autoridad que caracteriza el liderazgo en una comunidad: la burocrática, la tradicional y la carismática.

La racional legal o burocrática que se basa en el derecho a mandar de los individuos que adquieren autoridad de acuerdo con las reglas legales. La tradicional que se basa en la creencia de las tradiciones, en la legitimidad de la posición de quienes poseen autoridad de acuerdo con la tradición y se caracteriza por la dominación. La carismática que descansa sobre la devoción a la específica y excepcional santidad, heroísmo o caracter

----

<sup>13</sup>JIMENEZ CASTRO, W., op.cit., p. 297



**ejemplar de una persona y de los modelos u órdenes normativos revelados u ordenados por él.**

**En la actualidad es necesario que los que poseen la autoridad transiten de la posición burocrática o tradicional a la carismática para orientar, dirigir y ayudar a los necesitados.**

**No se quiere decir que mejorando el servicio que se da en las oficinas de atención al público se eviten del todo estos conflictos, pero si se afirma, que al convertirlas realmente en áreas de servicio, se podrá contribuir a crear una imagen positiva de las autoridades y a generar confianza en los ciudadanos, ya que se les demuestra que pueden encontrar canales confiables de apoyo, orientación y corrección de injusticias.**

**En la experiencia que se tuvo como Directora de Quejas de la Presidencia de la República durante el sexenio de 1988-1994, se pudo constatar que los problemas presentados por la ciudadanía eran de los más diversos tipos y complejidades, pero que lo que las personas exigían era ser escuchadas con respeto; ser orientadas y sobre todo que se les hablara con la verdad. Se detectó que los ciudadanos están hartos de que se les mienta, que se les diga que regresen mañana, que se les pida dinero, que se les trate despóticamente.**

**Cuando eran recibidos y tratados con respeto y se les informaba con veracidad de lo que se podía hacer, en la mayoría de los casos, se iban satisfechos.**

## APARATO CRITICO

En el primer capítulo se explicó lo que es la pedagogía y su campo de acción y también lo que es la pedagogía social como una ciencia educativa especializada en procesos educativos en sociedad, también se describió lo que es el espíritu de servicio y la relevancia de su promoción para mejorar la atención que brindan las oficinas de servicios, específicamente de las dependencias gubernamentales.

En el capítulo II se trató sobre la definición de las dependencias gubernamentales y la conformación de las áreas de servicio con las que se cuenta.

En esta parte se plantea que el pedagogo es el profesional idóneo para la tarea de promover la generación del espíritu de servicio como una actitud básica en las áreas de atención al público de las dependencias gubernamentales.

Este planteamiento se basa en la concepción de la pedagogía como ciencia y como arte y con diversos campos de acción. El perfil del pedagogo debe centrarse en los campos tanto conceptuales como de acción de esta. En principio se puede generalizar que el pedagogo es el profesional de las ciencias de la educación, y que su tarea es contribuir a que las diferentes disciplinas que inciden en entender el proceso educativo, contemplen los elementos teóricos y prácticos que permitan al hombre caminar hacia el desarrollo de sus potencialidades.

"Al pedagogo de hoy no le queda, pues, otra posibilidad que la de adentrarse en la época y, con el auxilio de las ciencias del hombre, tomarla como una estructura total, percibirla con criterios específicamente pedagógicos estableciendo su problemática educativa

tanto como el valor y las posibilidades educativas de las fuerzas que la definen."<sup>14</sup>

En otras palabras el pedagogo se apoya así, en la filosofía, en la psicología, en la sociología, en la administración y en otras disciplinas que le dan elementos para comprender mejor al hombre, lo que necesita, y desde ahí proponer los métodos y los contenidos educativos adecuados así como también desarrollar su espíritu crítico para que a través de la investigación de la realidad educativa detectar deficiencias y elaborar alternativas de solución y mejora.

El pedagogo tiene la opción de involucrarse en todos los ámbitos de la educación, en las escuelas, en la familia, en las organizaciones, en los grupos sociales a fin de coadyuvar a que las relaciones entre los individuos se mejoren, y se conviertan en experiencias de aprendizaje.

"Toda educación proviene de la multiplicidad de la realidades de los entes. Estos, en cuanto son portadores de valores, pueden obrar sobre el individuo elevándolo. Siempre que tiene lugar el encuentro del hombre con los valores se produce educación y formación. Entra el hombre en contacto con el valor en la vivencia y en el acto. En el ámbito de los valores religiosos y morales, de la verdad y la belleza, del amor y la sociedad, se desarrolla el hombre hacia la consecución de la plena personalidad".<sup>15</sup>

Dado que el hombre en su proceso educativo adquiere conocimientos, desarrolla habilidades y asume actitudes, la educación para ser integral debe promover el aprendizaje de estas tres esferas: la cognitiva, la psicomotriz y la afectiva.

---

<sup>14</sup>NASSIF, R., Pedagogía de Nuestro Tiempo, p.4

<sup>15</sup>HENZ, H., op.cit., p.66

Como lo dice con claridad y profundidad Isaac Guzmán Valdivia " (...) en su existir concreto, en el vivir normal de todos los días, el hombre sabe que tiene que coexistir con sus semejantes y convivir con ellos. Lo singular e incommunicable se hace plural y participable. La vida se hace social. Lo individual se convierte en comunitario, el 'yo' se transforma en 'nosotros', y así el hombre, sin dejar de ser el mismo, entra en la corriente de la comunicación con los demás, da y recibe, cambia mucho de lo propio por mucho de lo ajeno. Sigue siendo él, pero es, al propio tiempo prójimo. Proyectos de vida que hablan de cada quien, pero en convivencia social. El hombre sabe que por exigencia ineludible de su propia naturaleza su ser ha de realizar en compañía de los demás hombres."<sup>16</sup>

Esta nota muestra la transformación del hombre en su vida en sociedad, como ser activo en los procesos de intercambio, de comunicación, con la actitud solidaria hacia los otros, porque solo así puede ser solidario consigo mismo. El hombre aprende a relacionarse con sus compañeros humanos, con los animales y con el medio. El compromiso del pedagogo es facilitar este aprendizaje y provocar que el individuo sea lo mejor que puede ser.

Tratando de concretar algunos conceptos se ha anotado que la pedagogía es la ciencia de la educación, que su sujeto es el hombre, y que éste, como ser perfectible está en constante proceso educativo. También se planteó que el hombre aprende en la educación formal, informal y no formal.

A partir de ello se delimitó el ámbito de la educación informal como un terreno en el que el pedagogo tiene la opción de incidir, y en este campo específico se ha elegido el espíritu de servicio como una actitud que es necesario fomentar. En nuestra época, el individualismo y el materialismo hacen que se olvide que como entes sociales necesitamos de los demás para lograr los fines para los que fuimos creados, que sólo en sociedad se puede lograr.

---

<sup>16</sup>GUZMAN VALDIVIA, I., La Sociología de la Empresa, p.145

Como especialista en las ciencias de la educación, el pedagogo es el profesionalista idóneo para coadyuvar a desarrollar el espíritu de servicio, ya que el es capaz de diseñar y estructurar las acciones que lleven al individuo a aprender en tres esferas: en la cognitiva, en la psicomotriz y en la actitudinal.

En la cognitiva se brindan conceptos sobre lo que es el espíritu de servicio, su importancia y sus efectos. En la psicomotriz se trata de desarrollar habilidades para estar en la posibilidad de manejar una imagen física que facilite el servir a otros. En la actitudinal a aprender el valor de la actitud de servicio en la vida personal y en la consideración de los demás, asumir una postura de entrega hacia los otros.

El desarrollo del espíritu de servicio tiene varios ámbitos, el que se ha elegido y se explicó en páginas anteriores es la prestación de servicios que brindan las dependencias gubernamentales que tienen como propósito fundamental atender las necesidades de la comunidad. Por lo general, las personas que ahí acuden son las que menos tienen: educación, oportunidades de empleo, recursos económicos para solventar necesidades básicas, relaciones para ser ayudados de una manera más rápida y eficiente.

Estas instituciones presentan una fuente amplísima para que el pedagogo emplee su preparación y talento para contribuir a mejorar la atención que se presta en esas oficinas, e indirectamente mejorar las relaciones entre los individuos. Esta mejora, permite crear una imagen positiva de las instituciones y generar confianza en los ciudadanos hacia sus autoridades, lo que promueve una mayor participación en los problemas que a todos aquejan.

Se considera que el pedagogo puede y debe actuar en este campo, no sólo por su preparación y su talento, sino también porque su formación en cuanto a la concepción del hombre lo compromete en los ámbitos sociales

que ofrezcan una oportunidad para hacer de este mundo algo mejor hoy que ayer.

Cabe citar a Nassif cuando dice: "Aunque no siempre en forma explícita, toda doctrina pedagógica auténtica constituye una anticipación del futuro. Lo es con respecto a la trayectoria vital del individuo en la medida en que se propone brindarle principios y recursos para su configuración personal. Además, porque pertenece a la educación la cualidad de ser una ayuda que facilita el pasaje del individuo de la indeterminación a la determinación, del estado de inmadurez al de madurez. También es anticipación del mañana desde el punto de vista histórico-social en tanto la doctrina educativa se apoya en una revisión o renovación de la concepción total del hombre y supone la crítica más o menos violenta, no solo del sistema educativo vigente, sino también, la mayoría de las veces, de la estructura social entera."<sup>17</sup>

Si bien la misión por excelencia de las dependencias gubernamentales es servir, a veces el comportamiento de los que laboran en ellas no reflejan un espíritu de servicio, sino al contrario, actitudes de agresión, lo que provoca malestar, a veces enfrentamientos y siempre una mala proyección que repercute en las relaciones ciudadanas. Es necesario que se modifiquen esas conductas negativas con lo que se conseguirán mejores relaciones humanas y se promoverá la solidaridad de los servidores públicos con los ciudadanos que acuden a ellos a solicitar ayuda, orientación, apoyo, un trato digno y a cumplir con mayor eficacia sus labores.

Se propone que en las áreas de servicio el pedagogo actúe en colaboración con profesionales de otras disciplinas, en dos aspectos específicos: el acondicionamiento adecuado del entorno físico de las oficinas, y el desarrollo y perfeccionamiento del espíritu de servicio de los empleados que atienden directamente al público.

---  
<sup>17</sup>Nassif, R., Pedagogía de Nuestro Tiempo, p.1-2

Esta propuesta se hace considerando la formación del pedagogo y se anotan algunas consideraciones resultados de la experiencia propia como Directora de Quejas de la Unidad de Atención a la Ciudadanía de la Presidencia de la República de 1989 a 1994.

La Dirección de Quejas era la responsable de recibir las peticiones, quejas y sugerencias que la ciudadanía presentaba al Presidente de la República, personalmente o por escrito. Las analizaba, las clasificaba y las gestionaba ante las instancias de gobierno correspondientes y le comunicaba al ciudadano el trámite realizado y la respuesta obtenida. Para lograrlo se tenía coordinación con las instancias gubernamentales correspondientes.

En lo que se refiere al entorno físico, el pedagogo tiene la preparación para proponer adecuaciones de espacios para que la oficina tenga una imagen cálida, que provoque una atmósfera de confianza y seguridad.

En la experiencia que se tuvo en la Dirección de Quejas, se modificó el área de atención al público de la siguiente manera. Se tenía un espacio con diez escritorios uno tras otros donde se recibía al público y al fondo estaba el escritorio del jefe del departamento. Se dividieron los espacios y se pusieron muros entre cada escritorio de aproximadamente un metro para dar la privacidad que el ciudadano necesita para exponer su problema con confianza, y al mismo tiempo poder supervisar la atención que prestan los empleados. No se hicieron cubículos cerrados para evitar conductas que pudieran calificarse como corruptas. Una de las paredes se decoró con un fotomural de un paisaje de bosque y así hacer más agradable el ambiente.

Estas oficinas se caracterizaban por la austeridad por un lado por razones de presupuesto y por el otro por que se consideró que la mayoría de las personas que ahí acudían eran gente necesitada, con problemas económicos, y el lujo sería un factor que provocaría más resentimiento en ellos.

Otro aspecto en la parte física que se requiere considerar es la de la información que debe de existir en esas oficinas. Por información nos referimos a los letreros para orientar a los ciudadanos que llegan ahí: el nombre de la oficina, el horario que tiene, los trámites que ahí se atienden y los procedimientos a seguir.

En la recepción de la Dirección de Quejas se tenía un letrado con el nombre del área, el horario y otro con la aclaración de que todos los servicios que ahí se prestan son gratis. Además había un escritorio con una persona encargada de recibir a la gente y preguntar su asunto y orientarla si ahí se le podía ayudar y cómo. Llamaba la atención que llegaba gente que lo único que quería saber era la dirección de alguna dependencia gubernamental, o saber a qué lugar tenía que dirigirse para presentar tal o cual asunto.

En este espacio se procuraba tener papelería de interés para los ciudadanos: periódicos del Instituto Nacional del Consumidor; folletos de la Procuraduría de Justicia del Distrito Federal sobre como denunciar un delito y a donde acudir dependiendo del que se tratara, y donde recibir orientación jurídica; folletos de la Secretaría de Educación Pública sobre los servicios que presta el INEA, por mencionar los más relevantes.

En un documento que se denomina "Perfil del egresado" proporcionado por la Universidad Panamericana respecto de las características del pedagogo se anota: "Ser un agente de mejora en toda institución de educación formal, informal, no formal, especial, y en los medios de comunicación social".

Esta capacidad del profesional de la educación le permite desarrollar el trabajo arriba mencionado, ya que esta proponiendo mejoras al ámbito físico de una oficina para ayudar a que se den experiencias de aprendizaje.

En lo que se refiere al desarrollo y perfeccionamiento del espíritu de servicio del personal que atiende al público la tarea es más difícil. Se describió en el primer capítulo lo que es el espíritu de servicio y se le



clasificó como una actitud humana. Las actitudes son posturas individuales respecto de lo que acontece o respecto de otros. Son conductas que expresan creencias, valores de cada persona.

Desarrollar y perfeccionar una actitud requiere de acciones diversas planeadas por el pedagogo que permitan que el individuo aprenda lo que es y la asuma como suya dándole el valor que en su vida tiene. El caso del espíritu de servicio es este. Se requiere planear experiencias de aprendizaje que faciliten su adopción.

La primera consideración es proponer que todos los empleados del área, desde el jefe, hasta el afanador conozcan los funciones y objetivos del área así como las características de la población que requiere de estos servicios. Para ello se pueden diseñar pláticas, folletos con las funciones y objetivos y los principales procedimientos. De lo que se trata es de que los empleados se sientan involucrados en el trabajo y una manera de hacerlo es proporcionándoles la información para que conozcan a profundidad el funcionamiento de su área de trabajo y así facilitar que se sientan identificados con ella.

Se tiene la convicción de que la actitud del servidor público debe ser el resultado del conocimiento de la realidad de su país y de los fines del gobierno para el que trabaja. La idea que se plantea es proporcionar al funcionario público elementos de juicio, fundamentalmente información, para que adquiera conciencia política. El funcionario politizado puede ser un elemento crítico y corrector, y como tal, se pueden aprovechar sus experiencias para modificar programas, estructuras y procedimientos.

Aquí lo importante es aclarar que la información que se les proporciona es para ampliar esa conciencia política, y también social. Que les quede claro cual es su responsabilidad, que vá más allá de realizar un trabajo, es cumplir con una misión, es servir a los más necesitados, buscar que se les haga justicia y hacerlo con generosidad. Su responsabilidad tiene una doble cara, por un lado se responsabiliza de la atención adecuada que el

ciudadano requiere y por el otro la responsabilidad que tiene con la dependencia para la que trabaja en proporcionar una imagen positiva de ella.

Otro aspecto importante es el hacer un expediente de cada empleado que tiene relación directa con el público, para diseñar acciones que le ayuden a desarrollarse y a perfeccionarse. Esto se considera tomando en cuenta que ellos son personas que tienen necesidades y problemas y que al realizar su trabajo deben tener una actitud positiva para atender al público y orientarlos. Por eso es importante que se les capacite ofreciéndoles opciones para que aprendan cuestiones relacionadas con su trabajo y se actualicen en las materias de la administración pública, que se le proporcione materia para estar al día y se les de la oportunidad de participar en conferencias y cursos de este tipo.

Por otro lado, promover el desarrollo de su persona a través de opciones como cursos y talleres de introspección y sobre motivación, comunicación, manejo de conflictos, todo lo que le ayude a conocerse mejor y a perfeccionarse como persona.

El sistema de reconocimiento cobra una gran importancia en estas áreas y es vital el aplicarlo. Todo mundo se queja del mal servicio que prestan en estas oficinas, se presentan quejas por todos lados, pero quien habla de aquel servidor público que es honrado, interesado y que se empeña en ayudar al ciudadano.

Es difícil dar reconocimientos económicos, porque las políticas salariales se deciden para todas las dependencias y el superior no puede modificarlas, no puede decidir si quiere darle un aumento de sueldo hoy a alguien que se destaque. Pero si se pueden dar reconocimientos de otro tipo.

En la Dirección de Quejas al empleado que tenía un desempeño bueno se le otorgaba permiso para un día libre, se le felicitaba enfrente de sus

compañeros, se le invitaba a alguna reunión en la que por lo general no asistía, se le enviaba a una conferencia o curso de su interés, etc. También se señalaban los comportamientos negativos, no se dejaban pasar. Si había alguien que trabajaba mal, con actitud despótica o se tenía sospechas de que realizaba prácticas corruptas, se le removía del puesto.

Se constató que los elementos negativos contaminan el ambiente, si no son sancionados o removidos provocan la impresión de que son aceptados, la sensación era: igual cobran lo mismo aunque trabajen menos, y yo que me empeño gano lo mismo.

Se trataba de cuidar todos los aspectos que tuvieran que ver con la creación de oportunidades para aprender lo que es el espíritu de servicio y de fortalecerlo día con día. La atención al público es muy desgastante, en esa Dirección nos enfrentamos con casos terribles que superan lo que uno se pueda imaginar, nos enfrentamos a experiencias de injusticia terribles que en ocasiones no tenían solución. La frustración invadía el ambiente en muchas ocasiones, pero también la satisfacción podía ser gozada cuando se podía ayudar a alguien que tenía menos.

"El proceso educativo es todo el ambiente personal y material en cuanto nacen de él acciones que elevan al individuo. En este sentido influyen sobre el individuo fuerzas conscientes e inconscientes, intencionales y funcionales. Claro está que influyen en mayor grado las personas que están próximas al individuo, especialmente los padres, maestros, sacerdotes, pero también los hermanos, compañeros de juego, personas que conviven con el niño, vecinos, compañeros de escuela, camaradas de trabajo. En segundo lugar, hay que tener en cuenta la influencia de los diversos grupos sociales de la familia, compañeros de juego, clase, del taller o de la oficina, el Estado y la Iglesia. Finalmente, debemos tener en cuenta la influencia del ambiente material, es decir, de la naturaleza, el país en que se vive, la habitación, la alimentación, objetos de toda clase.

Por tanto, es sujeto educador todo el campo de fuerzas y todas las causas y factores educativos que actúan sobre el individuo."<sup>18</sup>

A partir de esta idea se fundamentan todas las acciones que se requieren planear para que el proceso educativo se de.

Es conveniente hacer la distinción entre la educación que se proporciona a los empleados de las oficinas de atención al público, que se identifica como no formal por las acciones programadas que se realizan para lograr que se de el proceso de enseñanza aprendizaje, y la que se da entre los empleados y los ciudadanos, que se define como la informal, en la que no hay acciones estructuradas con un contenido específico, sino que el producto de la interacción entre ellos es un aprendizaje.

Lo que se pretende es que este aprendizaje resulte en la generación de confianza en las autoridades, en el sentirse solidarios respecto de un problema, el saber que son considerados y tratados con respeto.

Para finalizar se retoma la idea de Max Weber respecto del líder carismático que llega al poder como alguien a quien los demás se someten porque creen en sus extraordinarios dotes personales. Tal líder aparece cuando el pueblo necesita en una época en que se debe desafiar el antiguo orden, y cuando él tiene razón en oponerse a los poderes tradicionales. Aparece en tiempos de cambio social.

Este tipo de líder es el que se necesita para estas áreas de atención al público, porque se pueden crear y programar acciones para tratar de desarrollar el espíritu de servicio, pero la manera más eficaz de lograrlo es predicar con el ejemplo.

El pedagogo es capaz de tomar este liderazgo y "manifestar su actitud de servicio y ética profesional, a través de su claridad de ideas, y

---

<sup>18</sup>HENZ, H., op.cit., p.64-65

**congruencia de vida, que le permitan adecuarse a todas las posibilidades educativas, brindando una comprensión exigente".<sup>19</sup>**

---

<sup>19</sup>UNIVERSIDAD PANAMERICANA., Perfil del Egresado

## CONCLUSIONES

A partir del análisis de lo que es la pedagogía, sus campos de acción, del perfil del pedagogo y de identificar al espíritu de servicio como una actitud humana susceptible de desarrollo y perfeccionamiento, se anotan las conclusiones siguientes:

- La Pedagogía como ciencia y arte de educar tiene campos de acción muy variados. En el ámbito social se presentan espacios que no han sido explorados y que ofrecen numerosas oportunidades para su investigación y estudio.
- El pedagogo, como profesional de las ciencias de la educación tiene en el ámbito social y en la educación informal y no formal tareas novedosas que desarrollar.
- Por la formación que tiene el pedagogo en la ciencia y arte de educar y por la concepción que tiene del hombre (su naturaleza, su fin último) es el profesional idóneo para diseñar y dirigir las acciones educativas orientadas a modificar conductas y actitudes en la comunidad.
- El espíritu de servicio es una actitud humana que puede ser desarrollada y perfeccionada y que, en estos momentos en que la sociedad actual se guía principalmente por el materialismo y el individualismo, provocando la masificación y la deshumanización de las instituciones, debe ser considerado como una actitud a promover para provocar el cambio hacia la solidaridad con los demás y sobre todo con los que menos tienen.
- Las dependencias gubernamentales que prestan atención al público se presentan como las instituciones que requieren ser consideradas como objetivo para desarrollar el espíritu de servicio, ya que debido a sus orígenes y funciones están orientadas a prestar servicios a un número bastante considerable de ciudadanos.

- El pedagogo cuenta con conocimientos de psicología, administración, sociología, entre otros, que le permiten trabajar en las áreas de atención al público de las dependencias gubernamentales, participando con profesionales de otras especialidades para lograr mejorar el funcionamiento de ellas.

**RECOMENDACIONES**

- Se sugiere que la Universidad y en especial la Universidad Panamericana, despierte el interés de los pedagogos en la parte de la administración pública que tiene que ver con los servicios sociales, a través de los programas de prestadores de servicio.
- En las áreas de atención al público de las dependencias gubernamentales, elaborar programas de inducción a los empleados que incluyan el tema de la función del Estado y del gobierno al servicio del pueblo y a partir de este marco tratar lo que hace la dependencia y el área en específico.
- Diseñar programas de capacitación para los empleados de las oficinas de atención al público en el que se contemplen las siguientes acciones: cursos sobre técnica de la entrevista, sobre lo que es la administración pública y como se conforma, y conferencias de actualización sobre los problemas actuales.
- Diseñar programas de desarrollo para los empleados de las oficinas de atención al público que tenga como objetivo proporcionar experiencias de aprendizajes de habilidades y actitudes para relacionarse mejor con las personas que acuden a ellos a solicitar ayuda y apoyo, en los que se impartan cursos y talleres sobre conocimiento del ser humano, sobre motivación, comunicación, manejo de conflictos.
- Colaborar con el encargado de remuneraciones para diseñar un programa de estímulos para los empleados destacados.
- Elaborar diseños tipo de oficinas de atención al público que se generalice y en el que se combine la estética, la comodidad y la austeridad.



- Elaborar letreros, cartelones y folletos en los que se explique a detalle los servicios que se prestan en cada oficina y los procedimientos que el ciudadano debe de seguir.

**BIBLIOGRAFIA**

- 1) DE IBARROLLA, María  
Las Dimensiones Sociales de la Educación  
Ed. El Caballito y SEP Cultura, México 1985  
159 p.
- 2) DURKHEIM, Emilio  
Educación y Sociología  
Ed. Leega, México 1994  
198 p.
- 3) FERMOSO ESTEBANEZ, Paciano  
Teoría de la Educación  
Ed. Trillas, México 1994  
506 p.
- 4) FERMOSO ESTEBANEZ, Paciano  
Pedagogía Social  
Ed. Herder, Barcelona 1994
- 5) GARCIA HOZ, Víctor  
Pedagogía Visible, Educación Invisible  
Ed. Rialp, S.A., Madrid 1978  
216 p.
- 6) GARCIA HOZ, Víctor  
Principios de Pedagogía Sistemática  
Ed. Rialp, S.A., Madrid 1990  
648 p.
- 7) GRAN ENCICLOPEDIA RIALP  
Ed. Rialp, S.A., Madrid 1974

- 8) GUZMAN VALDIVIA, Isaac  
La Sociología de la Empresa  
Ed. Jus, México, 1963  
244 p.
- 9) HENZ, Hubert  
Tratado de Pedagogía Sistemática  
Ed. Herder, Barcelona 1976  
525 p.
- 10) HÖFFNER, Joseph  
Manual de Doctrina Social Cristiana  
Ed. Minos, 1984  
363 p.
- 11) INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA  
Función de la Administración Pública en el Establecimiento de un  
Nuevo Orden Económico y Social  
Ed. INAP, México 1975  
144 p.
- 12) JIMENEZ CASTRO, Wilburg  
Administración Pública para el Desarrollo Integral  
Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1975  
469 p.
- 13) JUIF, Paul y. LEGRAND, Louis  
Grandes Orientaciones de la Pedagogía Contemporánea  
Narcea, S.A., de Ediciones, Madrid 1988  
398 p.

- 14) **NASSIF, Ricardo**  
**Pedagogía de Nuestro Tiempo**  
**Ed. Kapeluz, Argentina 1978**  
**179 p.**
  
- 15) **SECRETARIA DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA FEDERACION**  
**La Administración Pública Contemporánea en México**  
**Fondo de Cultura Económica, Mexico 1993**  
**258 p.**
  
- 16) **SERRA ROJAS, Andrés**  
**Derecho Administrativo, Tomo I**  
**Ed. Porrúa, S.A., México 1976**  
**671 p.**
  
- 17) **TIMASHEFF, Nicholas S.**  
**La Teoría Sociológica**  
**Fondo de Cultura Económica, México 1991**  
**397 p.**

**PAGINACION VARIA**

**COMPLETA LA INFORMACION**

# APENDICE

## UN CIUDADANO ARREPENTIDO

Todo se inició al enviar un telegrama a un usuario para que proporcionara mayor información respecto del problema que se le presentaba.

Aproximadamente a los 40 días de haberse girado el telegrama, el usuario se presentó conmigo, después de que en la tarde anterior se le indicó que regresara para poder informarle a quien se le había turnado su asunto. Una vez que se localizó su escrito de petición, le solicité al usuario la información faltante.

El hombre que tenía frente a mí era una persona bien vestida, pulcro y de facciones duras con una estatura mediana. Al momento de estarle solicitando los datos del asunto planteado me fui dando cuenta que su problema legal ya había llegado hasta sus últimas consecuencias; poco a poco fue adentrándose en sus comentarios, hasta llegar a ser agresivo en los mismos, solicitando que esta Unidad impusiera sanciones a autoridades judiciales que habían resuelto, según su punto de vista, en contra de derecho y además, que se girara una orden a la Procuraduría General de la República para que se investigara lo conducente. El usuario manifestó que con anterioridad había solicitado asesoría en la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en donde le manifestaron que ya no era posible modificar las resoluciones existentes.

Le expresé al usuario que existía la facultad por parte de esta Unidad, para girar oficios a la Suprema Corte de Justicia, manifestando su inconformidad con la resolución emitida y a la Procuraduría General de la República solicitando su intervención, manifestándole el alcance jurídico de los mismos y haciendo incapie en que la PGR no era competente para el fin que pretendía. El usuario se alteró aun más e indicó en tono ofensivo que se le entregara su escrito original. Una vez autorizada tal petición, se le hizo entrega de los mismos. En voz alta decía que jamás regresaría a esta oficina.

Como a los tres meses regresó, solicitando información respecto a otro escrito que giró al Sr. Presidente, nuevamente se le indicó el curso de su correspondencia, manifestándole lo mismo que la ocasión anterior. Su actitud nuevamente fue ofensiva y hasta necia. Se giró un oficio a la PGR advirtiéndole que no era competente para los fines que perseguía.

Quince días después, regresó totalmente diferente, pidiendo amablemente pasar conmigo, me solicitó que girara un oficio a la PGJDF pues expresó que en la PGR le ratificaron que los hechos que quería denunciar no eran de su competencia.

Una vez hecho el trámite, volvió a mostrarse amable y me invitó a comer, durante 20 o 25 minutos insistió en tal invitación, por fin desistió de tal intento y hasta el momento no ha regresado a esta Unidad.



## EL CIUDADANO DEL VESTIDO ROJO

En cierta mañana, me turnaron un asunto inicial, en el cuál se anotó que el usuario solicitaba asesoría y apoyo en una averiguación previa. Como de costumbre, anoté en la cédula la fecha, mi clave y mi apellido, una vez hecho esto, me dirigí a la sala para llamar al usuario y conducirlo a mi escritorio para proporcionarle la asesoría solicitada.

Al llegar a la puerta de entrada, pronuncié en voz alta el nombre del usuario, que era un nombre masculino. Al terminar de pronunciar el nombre, observé a una persona, vestida de color rojo, con cabello pintado de rubio, con ropa muy ajustada que delineaba su cuerpo, se levantó de su asiento. Supuse que era hermana o algún familiar de la persona interesada, gentilmente la invité a pasar, la conduje a mi escritorio y caballerosamente le ofrecí asiento.

Después de darle los buenos días y de presentarme ante ella, le dije que le terminaría de tomar unos datos, para después platicar sobre el problema planteado. Durante el tiempo en que yo le había dirigido la palabra, casi nunca contestó a mis palabras por lo que no sabía como era su voz.

Al momento de preguntarle su nombre, me repitió el mismo que yo había pronunciado en la sala, de momento no reaccioné pero inmediatamente me sobrepuse de mi sorpresa pensando que el nombre había sido una decisión de sus padres, pero poco a poco, al estar contestando a mis cuestionamientos empecé a notar un tono raro en su voz. No había llenado el recuadro de la cédula que establece el sexo.

Durante la conversación, fue cambiando poco a poco la entonación de su voz hasta que fue evidente que su vestimenta no era la de su sexo, observé a mi alrededor y percibí las miradas de usuarios y compañeros dirigidas hacia la persona que se encontraba en mi escritorio.

Terminé de atenderlo y al darme la mano para despedirse, recibí un muy fuerte apretón de manos y una gran sonrisa iluminó su rostro.

## UNA OPERACION A TIEMPO

Me tocó atender a un señor que venía acompañado de su esposa, quien con dificultad lo sostenía en pie, parecía un cadáver viviente.

En años anteriores laboré por contratos para el DDF cubriendo horarios de día y medio de trabajo con un salario de hambre; cuando comenzó su problema cardiaco, inmediatamente se le negó el empleo, teniendo su esposa que absorber el gasto del hogar vendiendo dulces en la puerta de su casa, ubicada por el rumbo de Tláhuac, ya que tenían 3 pequeños hijos que requerían de sus cuidados. Era una familia paupérrima sin derecho a la seguridad social y dependiendo la vida del padre de una intervención quirúrgica para implantarle una válvula en el corazón, atención que se le brindaría en el único Instituto en el que se practicaba: Cardiología. El costo de la válvula era de \$ 4,000,000 más gastos de hospitalización, intervención y medicamentos, algo que nunca reuniría ni había tenido en sus 40 años de vida.

El solo verlo, me hacía sentir angustia, asfixia, ya que respiraba con bastante dificultad. El señor requería la intervención de urgencia.

Se trató el asunto con el Director del Instituto y se pudo atender a esta persona, cambiándole la válvula sin costo alguno.

## COMENTARIOS A UN CASO

En una ocasión que tuve la oportunidad de acudir a la estación de radio XEX, ubicada en la calle de Ayuntamiento, al programa de Voz Pública que conducía el Sr. Francisco Huerta, me enteré de un caso realmente trágico. En esa ocasión las entrevistas de usuarios de la Presidencia de la República se llevaban a cabo en un pequeño compartimiento contiguo a la estación de radio FM102. Pues bien, esa tarde se presentó una señora sollozando, diciendo que habían asesinado a tres de sus hijos en forma por demás artera; que llegaron a las puertas de su domicilio una decena de agentes judiciales con metralleta en mano a aprehender a sus hijos por supuestas acusaciones falsas según ella, y que en forma sorpresiva hicieron varios disparos en muros y ventanas de su casa, por lo que sus hijos decidieron entregarse en forma voluntaria.

Cuando los tres hermanos atravesaban el jardín de la casa con las manos en alto, los agentes descargaron sus metralletas quedando en el suelo. Al instante pensé que se trataba de una venganza entre agentes judiciales y le pregunté de inmediato si sus hijos eran agentes judiciales y me contestó que no. Proseguí con la entrevista tratando de averiguar el móvil de tales hechos.

Posteriormente le pregunté el número de la denuncia ante el Ministerio Público y me contestó que no le querían levantar en ninguna agencia del M.P. del D.F. su denuncia de hechos.

Afortunadamente ese día se encontraba con Francisco Huerta, el Gobernador del Estado de México, el lic. Ignacio Pichardo Pagaza y una vez concluido el programa, la señora interceptó al C. Gobernador y llorando le dijo que habían matado a sus hijos y que ninguna autoridad judicial quería levantar su denuncia. El Gobernador le contestó que acudiera a la Procuraduría de Justicia del Estado a interponer su denuncia de hechos, que ahí sí le iban a hacer caso.

Posteriormente, leyendo una revista de circulación nacional, me enteré de una trifulca entre exagentes y policías judiciales federales y cual sería mi sorpresa que los nombres coincidían con los proporcionados por la señora. Realmente los hechos aquí narrados no me dejan de asombrar, ya que a pesar de la gran civilidad de la que nos jactamos sigue existiendo en el mundo gansteril este tipo de ejecuciones privadas.

## LA LLAMADA TELEFONICA

Sonó el teléfono, al cual acudí para contestar la llamada. Se trataba de una usuaria especial. Me indicó que le urgía hablar con el Lic. Santos, debido a que tenía que comunicarle datos muy importantes relativos a su problema. Le indiqué que el Licenciado no se encontraba y que si quería dejar algún recado, a lo cual accedió. En su modo de hablar se denotaba cierta desesperación y me dijo que por favor le indicara, que después de tanto hacer memoria, la última vez que había tenido relaciones sexuales fue en una fecha X y que por favor le pasara su recado ya que era de suma importancia para resolver su problema.

## IMPRESIONES SOBRE UN CASO REAL

Era una persona que venía de un poblado perteneciente al Municipio de San Cristóbal de las Casas, Chiapas. Solicitaba apoyo económico para regresar a su lugar de residencia. Le pregunté los motivos por los cuales había venido a esta Ciudad y me contestó que vino en busca de trabajo, ya que en su tierra natal era difícil emplearse, pero que desgraciadamente se dió cuenta que en la Capital de la República las cosas eran más difíciles.

Me comentó que la vida en gran parte del Estado de Chiapas es sumamente difícil, tan sólo baste decir que los campesinos ganan en el corte de café, cuatro nuevos pesos por una jornada de sol a sol, y lo que es peor, en las fincas se ponen letreros en los que se leen frases como: no se contratan mexicanos. Esto se debe, según me dijo, a que los jornaleros empezarán a exigir mayor salario.

A partir de ese momento los cacique, que así les llaman, prefieren contratar a personas de origen Guatemalteco, los cuales sólo se conforman con que les den de comer frijoles y tortillas.

La dieta de la mayoría de los Chiapanecos se basa en atole de maíz, café amargo, hierbas, tortillas y frijoles. No consumen azúcar, aceite, ni especias, debido a que su precio es muy elevado, y con los cuatro pesos que ganan no los pueden adquirir.

Alguna vez había escuchado este tipo de situaciones que viven muchas personas en el interior de nuestro País y a las cuales no daba mucho crédito, pero al escuchar de viva voz a una de ellas que viven a diario esta situación, se pone uno a pensar que tenemos que hacer muchas cosas para sacarlas adelante y por ende a nuestro País.

## UN REGALO PARA EL PRESIDENTE

Una señora escribió al c. Presidente diciéndole que le regalaba su casa en la calle de Hamburgo. Fuimos a la dirección citada para tener una entrevista con la señora y verificar lo que se podía hacer. Al llegar me di cuenta que la casa estaba toda deteriorada y las ventanas tapiadas. Estuvimos tocando como 20 minutos, y ya íbamos a retirarnos cuando se abrió la puerta.

El espectáculo fue espeluznante, pero ya no me podía echar para atrás. Apareció una señora de aproximadamente 75 años, sucia, con artritis. Se apoyaba con un bastón y a su lado había un gato.

Me identifiqué y me hizo pasar al interior de la casa. El olor penetrante a orín hizo que me mareara. Pasamos a la planta baja, me enseñó papeles y me contó su historia.

Llevaba años viviendo ahí. Ya no pagaba renta y su hermana le pasaba algo de dinero, vivía sola con seis animales. En todos lados se veían sus huellas. Ella dijo que aunque la casa no estaba a su nombre, le pertenecía y que se la regalaba al Presidente a cambio de ayuda para ella. Me entregó una bolsa repleta de documentos para revisar. Antes de irme me mostró la planta alta que consistía en cuatro recamaras en las que tenía a un perro en cada una a los que les subía comida diariamente. Ella dormía en una cama en la planta baja, junto a la cocina.

Al salir acudimos a un restaurante de tacos que se ubicaba en la esquina para preguntarles si conocían a la señora. Me contaron que en ocasiones le daban carne para sus perros y algo para ella.

Este caso me dejó muy impresionada. Al principio sentí una gran repugnancia: a la vejez, a la pobreza, a la decrepitud. Después sentí una gran tristeza: ver a una mujer sola, anciana y enferma que su última esperanza es el Sr. Presidente y le escribe para ver cómo la puede sacar de ese rincón solitario, que llena con la compañía de animales. Se turnó su caso al DIF para tratar de resolver su problema.

## JOSUE

El Sr. Presidente recibió una carta en una gira a Veracruz en la que una señora pedía que le ayudara para operar a su hijo que había quedado ciego por un golpe en la cabeza.

El Sr. Presidente dió instrucciones para que se atendiera el caso. después de varios intentos se localizó a la señora. Trajo a su hijo a la ciudad de México y se le mandó al Instituto Nacional de Neurología. Se le hicieron varios estudios y se determinó que Josué tenía un tumor en el cerebro que al hacerse más grande le había atrofiado la vista y le estaba impidiendo el crecimiento. El doctor le indicó que si no se retiraba el tumor el niño podía morir.

Al oír este dictámen la mamá me llamó para pedirme que yo decidiera. Hablé con el doctor para preguntarle como estaba el caso y me explicó los riesgos y beneficios de la operación. Le expliqué a la señora. Afortunadamente el padre de Josué apareció y tomaron la decisión de operarlo. Todo fué un éxito, pero Josué no recuperó la vista.

Se envió a Josué a una escuela de rehabilitación para niños ciegos en donde se le ayudó a aceptar su situación y se le enseñaron algunas cosas. Regresaron a su pueblo en Veracruz y a veces recibo alguna cosa de ellos cuando vienen a consulta.

Para esta mujer su esperanza fue el Sr. Presidente y afortunadamente se le pudo ayudar a tiempo.

## UNA DENUNCIA CONTRA EL NARCOTRAFICO

En el programa semanal de radio de Francisco Huerta, Voz Pública, un señor que radicaba en Aguilillas, Michoacán, denunció a una banda de narcotraficantes que operaba en el lugar y lo amenazaban por no participar en el negocio. El señor iba con su hija, una jovencita de 18 años muy bonita, que nos pedía ayuda porque temía por la vida de su padre.

Atendimos el caso y lo turnamos a la PGR y le aconsejamos al señor que hasta que no se hicieran las averiguaciones pertinentes, se quedara en el Distrito Federal, ya que su caso se había transmitido por la radio.

A la semana siguiente, nos llegó la noticia que el señor había sido asesinado en Aguilillas.

Después de un año, apresaron al Presidente Municipal de Aguilillas por estar involucrado en el tráfico de drogas. La investigación surgió gracias a la denuncia que hizo este señor, aunque el ya no pudo ser testigo de los resultados.



## **EL CASO DEL USUARIO MAL AGRADECIDO**

**Atendí a un señor que solicitaba empleo. Era soltero pero con muchos problemas familiares, tenía una madre y hermanas que mantener. Le hicimos turnos para solicitud de empleo a dos dependencias.**

**Como a los tres meses se presentó de nuevo para reclamarme, porque lo había hecho esperar mucho para que le llegaran los oficios a su domicilio y para que en las dependencias turnadas solamente lo incluyeron en la bolsa de trabajo y le dijeron que no había vacantes.**

## EL CASO DE LA RICA POBRE

Es el caso de una persona a la cual la vida le ha sonreído colmándola de riqueza tras riqueza, a cambio del precio más caro que ser humano puede pagar: el de la soledad e indiferencia de todos aquellos que la rodean.

Esta señora contó que pertenece a una familia de clase media que a los 16 años se casa con una persona que más tarde ocuparía el puesto de primer director de Pemex, lo que le proporciona una vida económicamente holgada. Ella no puede tener hijos y después de 12 años de casada se queda viuda.

Posteriormente se relaciona con un General del ejército con el que no le va muy bien, pero él muere y le deja bienes raíces en varios puntos de la República.

Por tercera vez se casa, esta vez con un corredor de bolsa que muere y le deja bienes, lo que acrecenta su fortuna.

Esta persona llega a estas oficinas a solicitar que se le apoye para conseguir un puesto de mando en Pemex, que no quiere que le paguen, pues no lo necesita, que solo quiere sentirse útil.

Se le trató de orientar, ya que ella acudía conmigo para contarme respecto de su soledad y su vacío interior. Le comenté que esta solicitud no le iba a resolver su situación interior, pero ella insistió. Se le hizo su trámite a Pemex sin ningún resultado.

## UNA ENAMORADA

Esta es una persona con la que solamente he tenido contacto telefónicamente. La primera vez que leí una de sus cartas dudé de su equilibrio mental, porque escribía, dirigiéndose al Sr. Presidente de esta manera: mi amor, estás muy bien; en mis noches de pasión y calor deseo besarte parte por parte. Cuando le dirigí un telegrama y entablamos comunicación por teléfono comenzó a dirigirse a mi del mismo modo.

Según ella mi voz la enloqueció y comenzó a acosarme por teléfono.

Yo trataba de ser cortante, pero entre más lo intentaba más le gustaba. Un día me envió un boleto de avión viaje redondo y otras cosas que tuve que regresar.

Como venganza me envió una carta donde prometía violarme en el asta bandera a la luz pública. Realmente me asusté.

Seguía llamando por teléfono lo que aproveché para convencerla que consiguiera ayuda con un especialista.

Ahora es otro el tono y su actitud. No puedo dejar de sonreír por esta historia y las situaciones por las que pasé.

## EL ASALTO

Las manecillas del reloj estaban próximas a señalar las 12 hrs. pasé al siguiente usuario. Su apariencia y actitudes demostraban normalidad. Sus ojos no. Sentí algo anormal en su conducta. comencé la entrevista, apenas si me contestaba. De repente se levantó y me insultó. Realizó ademanes grotescos y amenazantes, su rostro demostraba enojo y agresividad. A pesar de su complexión delgada, se notaba muy fuerte y resistente.

Traté de conservar la calma, de expresar una actitud tranquila y de seguridad. Sobre el escritorio se acercó a mi y en un rápido movimiento tomó de entre sus ropas un puñal y amenazó con matarme. Su aliento alcohólico y sus ojos de drogado eran perceptibles.

Utilicé mi último recurso y le dije: adelante, hoy nos morimos. Me acerqué hasta que la punta del cuchillo tocó mi pecho y lo invité a clavármelo todito. Demostré tal seguridad y no temor, y al ver como me acerqué al cuchillo en lugar de huir, se quedó como petrificado. Me levanté y le dije: sólo que no puedo morir con esta camisa puesta. Deseo una muerte digna y sin ensuciar mi camisa para que mi madre no batalle al lavarla. Dócilmente se sentó.

Fuí a la parte posterior de la oficina y avisé al responsable del área. Llegaron guardias de seguridad y se lo llevaron.

Realmente sentí alivio al terrible temor de morir que pasé en esta ocasión.

## **ASESORIA PSICOLOGICA**

En una ocasión llegó una usuaria pidiendo asesoría psicológica familiar, tenía serios problemas con su esposo.

Tenía un escote que le llegaba al estómago, y muy por arriba de sus rodillas la orilla del vestido. Materialmente me comía con la mirada y me enseñaba cada uno de los golpes que tenía marcados en las piernas y realmente me resultaba difícil mantenerla sentada frente al escritorio, ya que casi se me sentaba en las piernas.

Después de acosarme en mi escritorio, sugestivamente me dijo que su esposo salía de viaje continuamente, que se sentía muy sola e iba a dejar la puerta abierta en determinada hora de la noche.

La traté de orientar sobre los procedimientos que podía llevar a cabo para que ya no fuera maltratada por su marido: o lo denunciaba o se solicitaba asesoría familiar en el DIF.

Ella me agradeció un tanto molesta y no ha vuelto a regresar.

## LA USUARIA AGRADECIDA

Una usuaria quedó tan agradecida con mis atenciones, le dieron vivienda en el FOVISSSTE y se resolvió la salida de su esposo del reclusorio, que me trajo las llaves de un auto que dejó en un estacionamiento cercano al centro histórico: un Shadow 1990. Me negué rotundamente. Me dejó una tarjeta con sus datos y demás. cuando se fué tomé aire, mucho aire y rompí la tarjetita, no vaya a ser que me tiente el diablo y...

## RECLAMO DE INOCENCIA

Este es un caso que se presentó en esta Dirección por medio de un escrito. Conocido narcotraficante que se encuentra sujeto a proceso en el Reclusorio Preventivo Norte de esta Ciudad, según su dicho en una celda de máxima seguridad, pide al C. Presidente de la República se haga justicia en su caso y se les devuelvan a su familia, todos los ranchos y bienes muebles que les fueron incautados, ya que considera que se cometió un abuso de autoridad, pues todo lo obtuvieron con trabajo honrado y honesto. Estoy refiriéndome a uno de los narcotraficantes más buscados en varios países: Rafael Caro Quintero.

## SOLIDARIDAD

La madre de una maestra de una escuela especial escribe una carta en la que agradece al C. Presidente por su Programa de Solidaridad, ya que ella ha visto los resultados concretos. A dos alumnos de esa escuela se les otorgó una beca de 300 nuevos pesos a cada uno.

Uno de ellos utilizó ese dinero para comprarse una bicicleta con la que puede asistir a la escuela y se presta para hacer los mandados que se necesiten. El otro niño tiene parálisis cerebral y su familia no lo tomaba mucho en cuenta. Ahora el niño contribuye con ese dinero al gasto familiar y sus padres le tienen más consideraciones.



## UN ENCUENTRO FATAL

En una ocasión llegó a esta Dirección un joven de clase media alta que quería con mucha insistencia hablar conmigo. Lo recibí y empezó a contarme sobre una muchacha que conoció en la calle y con la que salió un par de veces. El decidió dar por terminada la relación. Para su sorpresa le llegó un citatorio de la PGJDF, acudió y estaba demandado por esta muchacha que lo acusaba de amenazas de muerte, porque según ella ya había terminado con el y el quería seguir con ella y si se rehusaba la mataba.

El joven asegura que es una mentira y que ella ha contratado testigos falsos y que está actuando por despecho. También mencionó que el papá era un funcionario de alto nivel de Pemex y que estaba utilizando sus influencias para hundirlo por no haberle hecho caso a su hija.

Lo que hicimos fue girar oficios a las autoridades competentes para que los procesos se agilizaran y se siguieran conforme a la ley. El joven agradeció nuestra ayuda porque dijo que llevaba seis meses con este problema y que nunca pensó que un encuentro casual le fuera a traer tanto desazón.

## LA CASUALIDAD

En cierta mañana se presentó una usuaria solicitando el apoyo de esta unidad para que la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, quitara del frente de su casa, un poste de luz que habían instalado en los días en que ella estaba ausente disfrutando de sus vacaciones y manifestó que solicitaba la reubicación del poste, en virtud de que éste, había sido colocado exactamente a la mitad de la puerta de su estacionamiento, circunstancia por la cual tenía que maniobrar en varias ocasiones para sacar o meter su automóvil.

La usuaria indicó que lo que solicitaba no era que quitaran el poste de su banqueta, sino que lo pusieran en otra parte, aún enfrente de la ventana de una de sus habitaciones, lo que le interesaba era que no lo dejaran en la puerta de su estacionamiento, argumentaba que en caso de urgencia, dicho poste le ocasionaría problemas muy serios para sacar o meter con rapidez su coche.

Una vez expuesto su problema, se le inició trámite para la CFE a fin de que interviniera ante la CLFC; pasados cuatro meses, la usuaria regresó a la Unidad expresando las gracias por el apoyo que se le brindó y me narró los acontecimientos.

Una vez que le llegó el oficio a su domicilio, estuvo gestionando su petición por varios días sin que le dieran una respuesta concreta, pasó el tiempo y a escasos ocho días anteriores a su regreso a esta Unidad, se dió cuenta que un vehículo de la CLFC estaba estacionado a un lado de su casa. Rápidamente salió de su domicilio para conversar con las personas que venían en el mismo, le informaron que ellos tenían que recibir la orden de reubicación del poste, pero que, a criterio de ellos, el poste no obstruía la salida de su estacionamiento pues el espacio que existía era suficiente para maniobrar. No habían acabado de pronunciar esa frase cuando la usuaria se dió cuenta de que una gran cantidad de humo salía de la ventana de una de las recámaras de su casa, entró para verificar que era lo que sucedía, solo para regresar toda asustada y sin poder hablar. Se subió a su automóvil para sacarlo del estacionamiento pero no lo pudo lograr por lo nerviosa que estaba. Por fortuna, los trabajadores de la Compañía de Luz contaban con extinguidores en su vehículo y se introdujeron al inmueble de la usuaria logrando controlar el siniestro.

Después de conversar sobre lo acontecido, los trabajadores se retiraron y transcurridos dos días, la Compañía inició los trabajos para reubicar el poste, mismo que a fin de cuentas fué colocado frente a la ventana de una de las habitaciones de la casa de la usuaria.

## LA EXTRANJERA

Atendi a una persona de nacionalidad Hondureña que se encontraba en nuestro país para someter a uno de sus hijos a un tratamiento en el Hospital General; venía acompañada de su esposo y otros dos hijos. Tuvo la necesidad de cambiar dólares y se metió a un banco del centro de esta ciudad. Al salir, un sujeto le arrebató su bolsa, llevándose la moneda nacional que había cambiado, así como los últimos dólares que le quedaban lo que constituía todo su capital.

Ante lo sucedido y dentro de su angustia y desesperación acudió a su embajada a solicitar ayuda para poder regresar a su país, misma que le fue negada, indicándole que no tenían presupuesto para darle la ayuda requerida.

Fué entonces, según comenta cuando se acordó que en una ocasión el Sr. Presidente de la República Mexicana visitó su país y ella se encontraba presente en un acto de esa gira y le llegó a la mente que tal vez, se le pedía ayuda no se la iba a negar ya que lo consideraba una buena persona, y fué así, como preguntando donde podía localizar a nuestro Presidente llegó hasta esa oficina. Una vez que terminó de narrarme lo ocurrido me mostró sus pasaportes y sus credenciales que la acreditaban como servidora pública en su país, así como un permiso para ausentarse de sus labores por tiempo definido que vencía al siguiente lunes, aclarando que el día que la atendí fue un viernes. Con lágrimas en los ojos me informó que su temor y preocupación era el no poder regresar a tiempo a su país y perder su empleo.

Después de haber escuchado y analizado su caso le indiqué que no se preocupara, que se iba a hacer todo lo posible para ayudarla y después de comentarlo con mi jefe, se me informó que no era posible enviarla a su país pero que sí se podía hacer un trámite para que llegara hasta la frontera de Chiapas y que una vez estando ahí tendrían que llegar hasta su país por sus propios medios; después de comunicarle lo anterior se le derramaron las lágrimas aceptando la ayuda ofrecida y me dijo que estaba muy contenta y agradecida por el trato y la atención que se le había brindado y también que se iba muy desilusionada de su país porque en su embajada le negaron todo tipo de ayuda.

## DON FACUNDO

Desde hace dos sexenios se estaba atendiendo a un ancianito de más de 90 años de edad, venía de Atlixco, Pue., apenas si podía caminar. Eso sí, veía muy bien y coordinaba sus ideas y su narrativa a la perfección. Había participado en la Revolución Mexicana siendo un adolescente y contaba que en esos tiempos sí había hombres de valor, sus relatos eran verdaderamente interesantes, daban ganas de recopilarlos por medio de grabaciones para luego hacer un libro.

Cada vez que se presentaba en esta oficina traía un escrito anexando fotocopias de fotografías y billetes de esa época. sentía gran respeto por el Sr. Presidente de la República. En diversas ocasiones se realizaron trámites para que se le brindara atención médica, ya que presentaba problemas por las heridas que había sufrido durante la revolución, sin embargo su salud era formidable. Un día dejó de venir y cuando se presentó nos mostró levantándose la camisa y bajándose un poco el pantalón, una herida de más de 60 cm. De largo en su vientre, pues lo habían operado y nos comentó que había sido peligroso por su edad, pero se había recuperado.

Su petición principal era obtener una pensión militar, la cual nunca logró. Esta Unidad tramitó ante la Dirección de Administración de la Presidencia de la República el otorgamiento de un subsidio que le fue concedido, enviándosele mensualmente una cantidad aproximada de n\$ 600.00.

En una ocasión trajo a regalarle al Presidente de la República una bandera que había usado su regimiento, estaba muy maltratado por el tiempo, pero para él, representaba su vida misma. Después regresó y quería que se la devolvieran. En la bodega de regalos no se encontró y se decidió mandarle una de parte del Sr. Presidente.

Hoy no sabemos nada de él, pero tenemos la satisfacción, quienes lo tratamos directa e indirectamente, que se le brindó la ayuda que pidió.

## LA NOVIA

En una ocasión llegó una señora a la puerta de la Residencia Oficial de los Pinos a querer ver a la Sra. Salinas para propinarle una tunda, ya que ella decía era la novia del Sr. Presidente. Esta mujer se había escapado de un manicomio.

## **EL SUEÑO**

Con fecha 28 de abril del año de 1993, se presentó un señor manifestando que era amigo y familiar de la suscrita, por lo que no quiso que otra persona lo atendiera.

Lo atendí y cuando lo entrevisté me dijo que me había soñado, y que me traía un dinero n\$ 3,000.00, a cambio de que fuera a su casa una tarde para estar con él. Le dije que no podía aceptar y él insistió.

Inmediatamente lo pasé con mi superior, quien le indicó enérgicamente que no se aceptaban esas proposiciones, y que no insistiera, porque me perjudicaría.

Ante la negativa, se dispuso a retirarse pero dejó su domicilio particular por si cambiaba de opinión. Cabe señalar que el usuario no solicitaba ningún trámite oficial de esta Unidad.

## LA ESQUIZOFRENICA

En una ocasión vino un señor como de 40 años que solicitaba ayuda para su hermana. Ella se había casado muy joven y tuvo un bebé, después del nacimiento de la niña le vino una neurosis post parto que con el tiempo, según dicen, se convirtió en esquizofrenia. El marido la abandonó a ella y a su hija, y la familia se encargaba de cuidarla. Por su enfermedad, ella se escapaba de la casa y se perdía por varios días. En una de estas escapadas, ella fue violada en la calle y contrajo el virus del SIDA.

Recibía tratamiento psiquiátrico, pero en ningún lado la aceptaban como interna. Ya tenía actitudes muy agresivas, e inclusive agredía a su hija. En los hospitales del sector salud, no la aceptaban porque tiene una enfermedad contagiosa y es esquizofrénica.

Al final se habló con las autoridades de salud y se logró la internaran.



## LA JOVEN DE LA VENTANA

Se presentó en esta Unidad una joven de aproximadamente 22 años con rasgos muy bonitos. Solicitaba ayuda para cubrir el costo de regularización de un predio, que según indicó le había dado su padre.

Pasó como todo usuario y se le indicó que no se le podía proporcionar el dinero para pagar este trámite, pero se podía pedir se revisara la cantidad que pedía. Se retiró de la sala y más tarde me avisaron que había una persona joven que estaba llorando, y que estaba sentada en la orilla de una de las ventanas del pasillo que conduce a las oficinas de la Dirección de Quejas.

Salí para ver que le pasaba, era la misma joven que había atendido, y llorando me decía que ya no valía la pena vivir y que tenía toda la intención de matarse. Su padre ya no vivía con la familia, integrada por tres hijos y la madre. El esporádicamente acudía a maltratarlos, a golpear a la esposa y los amenazaba para que no lo fueran a denunciar, según dijo, su vida era un infierno y no tenían recursos económicos para pagar el departamento donde vivían en la Col. del Valle de esta ciudad.

Traté por varios medios de convencerla para que se retirara de la ventana y pasara a la oficina donde veríamos otras soluciones, pero se arrimaba más a la orilla y no dejaba de llorar, diciendo, "esta vida es injusta, no vale la pena estar vivo". Aceptó bajarse cuando se le dijo que la recibiría la Directora de Quejas, quien la atendió y trató su caso ante la CORETT. A la fecha no ha vuelto por esta oficina.

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

## UNA MADRE DISPUESTA A TODO

Recibí a una mujer de aproximadamente 50 años, venía vestida de negro y tenía los ojos muy hinchados. Me platicó que su hijo, la única razón de su vida había sido asesinado. El era miembro de la Policía Judicial, y según cuenta por lo que le dijo su compañero fué muerto por sus propios colegas.

Le comentamos que lo que podía hacer era levantar una acta y que la apoyaríamos para que se agilizara y se llevara conforme a derecho.

Después de varios meses regresó. La recibí y me contó que ya habían apresado a los responsables de la muerte de su hijo. Que había sido uno de los jefes de la policía porque estaba involucrado en actos de narcotráfico y su hijo se había dado cuenta. Me platicó que había recibido todo el apoyo de las autoridades del Gobierno del Estado que le correspondía, pero que no tenían pruebas. Ella sugirió prestarse como carnada para ello. En un principio se negaron, pero ella les dijo que con su apoyo o sin el, ella lo iba a hacer, porque no tenía nada que perder, ya lo más valioso de su vida estaba muerto.

Afortunadamente todo salió bien y la policía pudo reunir las pruebas suficientes para sentenciar a los responsables. Ella vino para darnos las gracias y para comentarnos que lo que la había motivado a actuar así, era la valentía y confianza que el Sr. Presidente le infundaba.

## BUSCANDO A SU ESPOSA

Un señor se presentó ante la Dirección de Quejas para solicitar que el Presidente de la República lo ayudara a recuperar a su esposa. Ella ya se había presentado a la Procuraduría de Justicia del D.F. y decía que no lo ayudaron. Un día su esposa e hijos habían desaparecido y estaba seguro que algo le había pasado y que lo ayudaran a encontrarla.

Se habló a la Procuraduría para que lo atendieran y lo citaron para tratarlo como caso especial. Después de la cita nos informaron que esta persona no estaba muy bien de su facultades mentales y que después de algunas averiguaciones concluyeron que su esposa lo había abandonado.

La Procuraduría se comprometió a programarle una serie de citas para que se le diera atención psicológica.

## AGRADECIMIENTO

El día de ayer acudió a esta dirección un señor como de 65 años que solicitaba audiencia conmigo. Lo recibimos y nos contó su caso. Tenía una empresa dedicada a la confección que manejaba con su esposa desde 1982. De repente les surgió una oferta de unos grandes empresarios textiles para trabajar juntos en una sociedad. esta sociedad no resultó y quedaron en la calle. Trataron de llegar a un acuerdo pero el que les propusieron era desventajoso para ellos.

Decidieron esperar, y un día recibieron una demanda laboral, que según el quejoso no procedía. El asunto se radicó en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, y los atendió una juez que según dice, los trató muy mal y estaba del lado de los demandantes.

Además de esto se le incendió su casa, la cual rentaba. platicamos con el y le dijimos como podíamos intervenir en la Junta y quedó muy agradecido diciendo que el venía aquí porque sabía que el Sr. Presidente no lo defraudaría. Al despedirse me pidió permiso para darme un beso de agradecimiento.

## EL CASO DEL PERRO ASESINADO

En una ocasión, me pidieron que atendiera a una persona que había llamado a los Pinos para hablar con el señor Presidente, ella era una señora que decía que se había cometido una injusticia y que ya no se podía vivir en este país. Me comuniqué con ella y me contó que se trataba de que un vecino que tenía un perro entrenado para el ataque, había agredido a su perro, un Chihuahueño que era como de su familia.

Ella estaba indignada porque ya había acudido a las autoridades correspondientes y solo habían sancionado al dueño y lo que pedía era que mataran al perro asesino. Le sugerí que acudiera a estas oficinas para que pudieramos platicar más ampliamente y me contestó que eso era imposible, que ella trabajaba por hora y que no podía darse el lujo de dejar de trabajar ni una hora, porque sus hijos no comerían, pero que iba a mandar a uno de ellos para que me explicaran el caso.

Al día siguiente atendí al hijo, y él me platicó como había sido el ataque, me enseñó fotos de como había quedado el perrito, y el acta del veterinario y sus trámites ante las autoridades correspondientes. El joven estaba consciente de que lo que pedía su mamá era improcedente, no se podía matar al perro ni encarcelar al dueño. Se platicó con él y se acordó interceder para que les dieran una indemnización.

## LAS GEMELAS

Son dos niñas de cuatro años que son gemelas. Su papá las llevó el 16 de septiembre al desfile en el zócalo y vieron al C. Presidente Lic. Carlos Salinas de Gortari, lo que las emocionó mucho.

Cuando salió el candidato del PRI a la Presidencia de la República su papá les comentó que el Lic. Salinas ya iba a salir, que nada más le quedaba un año. Las niñas se pusieron a llorar, porque no quieren que se vaya, porque dicen que lo quieren mucho y que es muy bueno.

El papá consiguió una foto del Sr. Presidente y las niñas la tienen en su cuarto, lo que las hace muy felices.