

28  
Lij



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ZARAGOZA**

**LAS ESTANCIAS INFANTILES DE LOS MERCADOS POPULARES  
DE LA DELEGACION IZTACALCO:  
DIAGNOSTICO Y PROPUESTAS DE FUNCIONAMIENTO.**

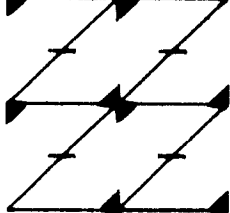
**TESIS PROFESIONAL**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA  
P R E S E N T A :  
CESAR FIDIAS QUIROZ ANDRADE**

**ASESOR:**

**LIC. ALVARO V. BUENOSTRO AVILES**

**U N A M  
F E S  
Z A R A G O Z A**



**LO HUMANO ES JE  
DE NUESTRA REFLEXION**

**MEXICO, D. F.**

**1996**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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 esta 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.

***A la memoria de mi padre.***

***A mi madre con eterna gratitud.***

***A mis hermanos: Roberto, Ana María, Virginia  
y Yolanda; con profundo agradecimiento.***

***A mis sobrinos; Roberto, Claudia, Carla, Jesús  
y Ana María; y mis cuñados Patricia y Jesús***

***A Luz María porque la luz que  
irradia ilumina el camino.***

***A mis amigos: Esteban, José Manuel y  
Leonardo; por la amistad que nos une  
a través de los años.***

***A Alvaro, que además de ser un excelente  
maestro, es un gran amigo.***

***Para: Laura, Isabel, JuanCarlos, por sus  
siempre atinadas observaciones y a todos  
aquéllos que por falta de espacio no pueden  
ser nombrados.***

## INDICE

Pág.

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Capítulo 1. Centros de Desarrollo Infantil</b>	
1.1. Origen y desarrollo de los Cendi en el mundo.....	3
1.2. Origen y desarrollo de los Cendi en México.....	4
1.3. ¿Qué es un Cendi? Un punto de vista de la Secretaría de Educación Pública.....	8
1.4. Algunos de los beneficios que recibe el niño que asiste al Cendi.....	14
<b>Capítulo 2. Administración escolar e investigación evaluativa.</b>	
2.1. Administración escolar.....	18
2.2.1. Proceso administrativo.....	19
2.2. Investigación evaluativa.....	21
2.2.1. Diferencia entre evaluación y medición.....	21
2.2.2. Tipos de evaluación.....	21
2.2.3. Definición de evaluación.....	24
2.2.4. Características para elaborar una buena evaluación.....	26
<b>Capítulo 3. Metodología de la investigación.</b>	
3.1. Caracterización de la investigación.....	29
3.2. Estudio de caso de los Cendi de la Delegación Iztacalco.....	32
3.3. Objetivos.....	36
3.4. Escenario.....	37
3.5. Muestra.....	38
3.6. Instrumentos.....	39
<b>Capítulo 4. Diagnóstico</b>	
4.1. Resultados de la guía de observación.....	43
4.2. Resultados del cuestionario.....	62
<b>Capítulo 5. Propuestas de funcionamiento.</b>	
5.1. Acciones de participación.....	99
5.2. Programas alternativos.....	107
5.2.1. Programa Prestadores de Servicio Social.....	108
5.2.2. Programa Caja Común.....	113
5.2.3. Programa Jubilación Sistemática.....	116

5.2.4. Programa Escalafón.....	118
5.2.5. Programa Servidora Pública del Mes.....	122
5.2.6. Programa Vacaciones.....	131
5.2.7. Programa Orientación a Padres.....	134
5.2.8. Programa Capacitación y/o Actualización de Conocimientos.....	140
5.2.9. Programa Orientación Psicopedagógica.....	143
5.2.10. Programa Reinscripción Inscripción.....	146
5.2.11. Programa Manual de Supervisión.....	150
<b>Conclusiones.....</b>	<b>157</b>

## **Bibliografía.**

### **Anexos.**

Anexo 1. Guía de observación.

Anexo 2. Cuestionario.

## **INTRODUCCION**

Son dos los factores decisivos para el surgimiento de las guarderías, que tienen sus orígenes en el año 1532; el primero, radica en el incremento considerable del número de niños huérfanos, abandonados y pobres que existía, mismos que por sus características carecían de una orientación para su educación; el segundo, se encuentra en el momento en que la mujer se integra al aparato productivo y con ello, las madres se encuentran imposibilitadas para educar a sus hijos. Estas incipientes guarderías ofrecían servicios asistenciales únicamente y utilizaban como forma de control una estricta disciplina.

Posteriormente, Federico Oberlin y Federico Froebel entre otros, inician una reestructuración de los servicios que brindaban esas guarderías; dicha reestructuración contemplaba un servicio más integral, adicionando a los servicios asistenciales aspectos pedagógicos, donde del último, destacaba la oportunidad que le brindaban al niño de experimentar y conocer por ellos mismos.

La renovación de los servicios proliferan rápidamente, por lo que las guarderías de todo el mundo los hacen suyos, y México no es la excepción; de tal manera que, se inicia un programa de becas en el extranjero, con el propósito de que las personas responsables de atender las guarderías se especializaran en los nuevos métodos. Ello trae consigo una serie de complicaciones, por ejemplo: al implantar los nuevos conocimientos no se adaptan a la realidad del país, lo que generó una búsqueda de opciones que satisficieran los requisitos nacionales. Dentro de este proceso de búsqueda se determina que las guarderías no son lugares cuya única función es "guardar" a los niños; por el contrario, son espacios donde ellos pueden obtener un desarrollo armónico. Con base en esto el nombre se modifica y se les designa como Estancias Infantiles y posteriormente como Centros de Desarrollo Infantil (Cendi), como se les conoce actualmente.

Por la importancia que tienen los primeros años de vida para el futuro desarrollo del individuo, es de vital importancia, que los Cendi dispongan de todos los elementos necesarios para coadyuvar al óptimo desarrollo de los niños. Por lo anterior, esta investigación se concentra en los Cendi que coordina la Delegación Política del Departamento del Distrito Federal en Iztacalco, y tiene como propósito evaluar tres aspectos fundamentales: 1) los recursos humanos, 2) los factores pedagógicos y 3) su infraestructura, y con base en la evaluación, reconocer sus logros y limitaciones y de esta última proponer las alternativas adecuadas, a fin de que estos centros educativos se encuentren en condiciones de cumplir con sus objetivos.

Para ello, la investigación se divide en cinco capítulos; en el primero, se hace una reseña histórica del surgimiento de las guarderías en el mundo y de manera particular se describe su desarrollo en México desde sus orígenes, hasta la actualidad. Además se expone las características que un Cendi debe poseer, desde el criterio de la Secretaría de Educación Pública (SEP) y por último destaca algunos de los beneficios que reciben los niños que asisten a los Cendi. El capítulo dos, hace referencia a la importancia que tienen los objetivos de un centro escolar en cualquier nivel que ofrezca sus servicios; ya que ellos son fundamentales para el desarrollo individual y social de sus educandos; por lo que expone las características de la administración escolar por medio de la definición de administración y el proceso por la que atraviesa; también menciona a la investigación evaluativa como una instancia que proporciona información objetiva y sistemática de las características en las que ofrece sus servicios, y con base en ésta, las posibilidades de buscar las alternativas posibles para la solución a las problemáticas detectadas. El capítulo tres, menciona el procedimiento metodológico en el que se fundamenta la investigación, caracteriza a la misma, expone las conclusiones de un estudio de los Cendi de Iztacalco elaborado con anterioridad. Asimismo describe los objetivos; las características del escenario; las particularidades de la muestra y por último detalla los instrumentos utilizados, así como el procedimiento para la aplicación de los mismos. El capítulo cuatro realiza el análisis de los resultados; es decir, la detección de las necesidades, asimismo hace la diferencia que se obtuvo por cada uno de los instrumentos. El capítulo cinco, retoma los resultados del capítulo anterior, y con base en los datos obtenidos propone una serie de acciones de participación, y en algunos casos, de acuerdo a las limitantes encontradas sugiere un programa de intervención, ambas opciones tienen como finalidad la búsqueda de alternativas que permitan a los Cendi optimizar sus recursos humanos, materiales y financieros, en beneficio de los menores inscritos en ellos con miras a fomentar su desarrollo armónico.



## **CAPITULO I. CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL.**

En el presente capítulo se esbozan los antecedentes históricos del surgimiento de los Centros de Desarrollo Infantil (Cendi) en el mundo y en México, incluyendo en éste último el origen de los centros que se ubican dentro de los mercados populares pertenecientes al Departamento del Distrito Federal (DDF). Además, expone las características necesarias que debe poseer un Cendi para promover el desarrollo integral del niño desde el enfoque de la Secretaría de Educación Pública (SEP), y por último se citan algunos de los beneficios que recibe el niño al asistir al Cendi.

### **1.1. ORIGEN Y DESARROLLO DE LOS CENDI EN EL MUNDO.**

En Europa el incremento de niños abandonados y huérfanos originó el surgimiento de lugares en donde los menores pudieran recibir una atención asistencial; sin embargo, "... la primera "Casa Cuna" del mundo que se tiene noticia existió en 1532 en Michoacán, México, y fue fundada por Don Vasco de Quiroga,...". (Mújica, Sagahón y Sánchez. 1986 Pág.4). Estos centros fueron apareciendo sin mesura, aún cuando su funcionamiento se realizaba en condiciones no propicias para satisfacer todas las necesidades de los niños; ya que los centros se caracterizaban por: improvisación de las instalaciones al igual que el personal responsable de atenderlos y carecían de un programa de actividades que estimulara la formación de los pequeños, por ello, utilizaban una rigurosa disciplina como único elemento para su educación; de aquí el nombre de Guardería porque únicamente se "guardaban" los niños.

Uno de los precursores en sugerir que los niños se deben educar desde edades tempranas fue J. Amos Comenio, que en 1659, en su Didáctica Magna, sugiere nuevos métodos para educar a los niños, la creación de escuelas maternas y da consejos a las madres. En su obra propone que los niños aprendan por sus propias observaciones, y no como tradicionalmente se venía haciendo, por las experiencias que otras personas hacían por él.

Para el siglo XVIII, Juan Federico Oberlín, retoma las ideas de Comenio y funda en los Vosgos la escuela conocida comúnmente como "La Calceta". Para lograr su propósito contrató a mujeres jóvenes que se les llamaba "conductoras de la infancia", ellas eran las responsables de realizar diversas actividades con los niños; dentro de éstas destacan: hacer dibujos, hilar, rezar, cultivar flores y realizar excursiones por el campo.

La Revolución Industrial trae consigo el nacimiento de nuevas fábricas, que para su funcionamiento requerían de mano de obra económica encontrando en la mujer la satisfacción a su necesidad. La mujer se integra a la vida laboral y se encuentra

imposibilitada para educar a sus hijos, por lo que éstos, en la mayoría de las ocasiones quedaban al cuidado de las mujeres ancianas de la comunidad. Es hasta 1816, en Escocia cuando Roberto Owen funda una escuela de Párvulos llamada "Infant School" donde asisten los hijos de las madres trabajadoras, mientras ellas cubren su jornada laboral; las tareas de enseñanza se basaban en: excursiones, cantos, juegos al aire libre y observaciones a la naturaleza.

En Alemania, para 1820, se contaba con un sinnúmero de Guarderías, fundadas principalmente por religiosos; y es en 1830, cuando Federico Froebel modificó los métodos educativos que se venían utilizando en las Guarderías y en las escuelas de Párvulos; los nuevos métodos que planteaba Froebel, consistían principalmente en comprender las necesidades de los niños y proporcionarles cariño y protección, y funda en Blakenburg la primera Guardería que cuenta con un Jardín de Niños. Esta nueva concepción de educación se expande rápidamente por toda Europa.

Un nuevo incremento de Guarderías se gesta en Europa y Estados Unidos como efecto de la Segunda Guerra Mundial, porque los hombres se incorporan a las filas de la milicia y las mujeres a las diferentes fábricas relacionadas con la guerra, y entonces, las Guarderías llegan a ofrecer su servicio las 24 horas del día. Con el término de la guerra la situación cobra un nuevo enfoque, miles de niños quedan huérfanos y desamparados por lo que las Guarderías se dan a la tarea de atenderlos; sin embargo, en Estados Unidos, muchos de los centros cierran sus puertas al no recibir el subsidio del gobierno, y sólo unas pocas continúan con el servicio gracias al apoyo de la comunidad, que en ese momento es quien las sostiene. Independiente a esto último se vislumbra la posibilidad de que los centros ofrezcan un servicio más integral; es decir, atenderlos no sólo en aspectos asistenciales, ahora se podían incluir los pedagógicos; pese a ello en ningún país se ven muestras de ese interés.

Es hasta 1950 cuando se observa una mayor atención al desarrollo integral del niño, lo que promueve la creación de Jardines de Niños y secciones de psicología anexos a las Guarderías, inclusive, esta modalidad ha permitido la observación directa de los menores y con ello la elaboración de escalas de desarrollo.

## **1.2. ORIGEN Y DESARROLLO DE LOS CENDI EN MEXICO.**

El surgimiento de éstos centros en México esta relacionado estrechamente con la pobreza, la muerte de los padres y el abandono de menores; por esto, como se mencionó, en 1532 se funda la primera Casa Cuna. Posteriormente surgen las Casas de Expósitos, cuyo propósito fue atender a niños de cero a seis años, tiempo en el que se procuraba

fueran adoptados por alguna familia, en caso contrario, eran canalizados al hospicio. Las Casas de Expósitos, eran administradas por religiosas y contrataban mujeres conocidas como "Amas", las cuales atendían a los niños a cambio de un sueldo.

En 1837 se incendia el mercado el "Volador", el más importante en esa época, por lo que en su reconstrucción, a petición de las madres locatarias se asigna un espacio para la incipiente Guardería; con dos características principales: 1) el local y las personas responsables se improvisan, y 2) los niños sólo recibían atención y alimentación.

Los conceptos de educación propuestos por Juan Federico Oberlín, son retomados en México y se establece la Compañía Lancasteriana Asociación Civil, (que funcionó entre los años 1822 a 1903) y en 1842, Santa Anna le asigna la educación pública y la asistencia a indígenas y menores desvalidos. Las actividades de la asociación pueden centrarse en dos acciones principales: 1) Salas de Asilo, cuya función era dar instrucción moral y nociones elementales de letras y escritura a niños de 2 a 6 años, con pocas posibilidades económicas y 2) Escuela de Primeras Letras, donde asistían los niños mayores de 6 años.

En 1887 se incendia una casa y mueren dos niños, porque la madre los dejó encerrados para ir a trabajar; ello motiva a Carmen Romero de Díaz para fundar la Casa Amiga de la Obrera. Actualmente se les conoce como "Escuela Asistencial", sumando en total siete, y dan servicio educativo y asistencial con un horario de 7:00 a 17:00 Hrs. a niños de nivel primaria. Las escuelas son coordinadas por la SEP.

En 1833 llega a México Enrique Lauchbert, doctor en pedagogía, y establece el primer Kindergarthen, retomando el concepto Froebeliano; lo que modificó sustancialmente el concepto de educación. Hasta ésta fecha los Kindergarthen daban servicio a los niños de clases alta y media; y en 1884 se establece el primer centro para niños pobres.

En poco tiempo crece el interés por la educación, Justo Sierra y otras mujeres entusiastas promueven becas para estudios de especialización en el extranjero; de tal manera que se envía a dos educadoras a Estados Unidos para conocer la pedagogía Froebeliana implementada en ese tiempo; sin embargo, sus estudios son poco aplicables a la realidad nacional porque no se consideran las necesidades de la población mexicana.

En 1910 y el surgimiento de la Revolución Mexicana, la situación del país es inestable afectando a las Guarderías y Kindergathens; pero se mantenía la preocupación de ofrecer el servicio especializado; pese a ello, en ambos, los menores recibían una atención asistencial, predominando la pedagogía basada en ideas extranjeras.

Al término de la Revolución Mexicana el número de niños desamparados o huérfanos se incrementa considerablemente, por lo que Venustiano Carranza funda los "Asilos Constitucionales", con el fin de atender a los menores.

En 1917 la Constitución Política, en el artículo 123 considera un apartado para el servicio de Guardería como una prestación.

Dentro de las corrientes educativas que se manejaban en ese tiempo, se apreciaban tres planteamientos principales:

- 1) Los kindergarthens pretendían continuar con las ideas porfiristas.
- 2) Una notable influencia norteamericana.
- 3) Una visión nacionalista que pretendía alejarse de los modelos extranjeros.

Muestra de esto último se presenta con Lauro Aguirre y el Dr. J. M. Ruíz Casaurano que en 1925 cambian el nombre de Kindergarthens a Jardín de Niños.

En 1928 se crea la segunda Casa Amiga de la Obrera; ésta se diferencia de la primera por los servicios especializados que ofrece; aquí se incluía alimentación, asistencia médica y educativa, lo que representa una innovación en el servicio.

En 1929 siendo presidente Emilio Portes Gil se crea "La Gota de Leche" y la Asociación de Protección a la Infancia, la última se hace cargo de diez Hogares Infantiles (que atendían a niños mayores de 30 meses), los Hogares fueron instituidos por la Sra. Carmen García de Portes Gil, el propósito principal de éstos fue ampliar los programas de alimentación y contribuir a la solución de los problemas de orfandad y mendicidad. Se inicia la reglamentación del Artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo, en donde el patrón es responsable de ofrecer los servicios de Guardería a los hijos de las madres trabajadoras entre los 10 meses y seis años de edad.

En 1937 el presidente Lázaro Cárdenas, promueve la creación y funcionamiento de Guarderías Infantiles auspiciadas por su gobierno. En este mismo año, crea el Departamento Autónomo de Asistencia Infantil como dependencia directa del Ejecutivo cuya función principal era dar solución a los problemas de los menores de seis años.

En el sexenio de Manuel Avila Camacho crea tres instituciones a favor de la infancia y la familia; Secretaría de Salubridad y Asistencia (SSA), incrementando los programas de higiene, asistencia materno infantil y desayunos escolares; el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Hospital Infantil de México. En este período se decide cambiar el nombre de Hogares Infantiles por el de Guardería; sin embargo el cambio de denominación no repercutió en los servicios que proporcionaban los centros.

Con el presidente Miguel Alemán, las diversas Secretarías empiezan a auspiciar sus Guarderías, a beneficio de los hijos de las empleadas de las mismas. Surge la primera Guardería del DDF, promovida por un grupo de empleadas de la Tesorería, patrocinadas por ellas mismas; en 1947 se crea la segunda y con ella el DDF se hace cargo de ambas.

De ésta manera en 1946 la SSA se encargaba de coordinar los trabajos de trece Guarderías y en 1955 el número sumaba treinta y ocho.

A partir de 1961, el artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo obliga a los patrones con más de cincuenta empleadas, a establecer por su cuenta una Guardería y su regulación ante la SEP. Además, en el documento se señalaban una serie de indicaciones, cuyo propósito era optimizar el servicio. Dentro de las indicaciones destacaba: la organización de la Guardería, restricción de la edad de los niños (de treinta días a seis años), clasificación por estratos de edad, requisitos de inscripción, obligaciones del personal, particularidades que debe poseer el lugar para la instalación del centro, entre otros.

Dentro de éste sexenio el Jefe del DDF Ernesto P. Uruchurtu ordena la remodelación de los mercados populares y, a petición de algunas madres locatarias, se destina un lugar específico para el cuidado de sus hijos. Por lo que en un principio las Guarderías de los mercados deberían atender a los hijos de las locatarias, pero el incremento de la demanda hizo extender su servicio a los hijos de las madres de escasos recursos y sin alguna prestación social. Las Guarderías presentaban las siguientes características:

- \* El espacio destinado no cubrió las necesidades del servicio que ofrecía.
- \* Personal improvisado, sin instrucción académica que propiciará el desarrollo del menor y los servicios eran coordinados por la Dirección General de Mercados del DDF.

En 1971 se crea la Dirección General de Educación Preescolar y organismos descentralizados; y por influencia de la Coordinación de Guarderías se promueve una atención sistematizada, en busca del desarrollo de las potencialidades del niño, de ésta manera se cambia el nombre de Guardería a Estancia Infantil. A partir de esta fecha se

presenta una nueva perspectiva, porque algunas Estancias inician en su planilla laboral disponiendo del equipo técnico (Trabajadora Social, Psicólogo, Médico, Enfermera, Pedagogo y Dietista), responsables de establecer las condiciones necesarias para el crecimiento armónico de los niños; asimismo, el personal existente se integra a un amplio programa de capacitación; que pretendía que el personal de nuevo ingreso contara con un grado académico suficiente que le permitiera cumplir con las expectativas de la nueva orientación. Los cambios descritos sólo incluyen a Estancias dependientes de las Secretarías de Estado, y excluyeron a las Estancias de los mercados populares, que continúan con técnicas y procedimientos limitados.

En 1976 se crea la Dirección General de Bienestar Social para la Infancia, actualmente responde al nombre de Dirección General de Educación Inicial y promueve cambios como: características de la construcción de instalaciones adecuadas, lineamientos normativos, estructuras organizacionales, personal altamente calificado en cada una de sus áreas, programas educativos y por último el cambio de nombre de Estancia Infantil por el de Centro de Desarrollo Infantil (Cendi).

### **1.3. ¿QUE ES UN CENDI? UN PUNTO DE VISTA DE LA SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA (SEP).**

La SEP es la dependencia responsable de regular la educación en el país, y para el caso particular de los Cendi se auxilia de la Dirección General de Educación Inicial, que dentro de sus facultades, para éstos centros por su relevancia destacan: la especificación de características que debe poseer, y brinda asesoría y supervisión técnico pedagógica a los Cendi que los solicitan; ambas con el propósito de cumplir con los objetivos de los centros escolares.

Dentro de las características mencionadas se encuentran:

#### **1) Objetivos:**

"- Brindar asistencia y educación integral a los hijos de las madres trabajadoras cuya edad oscila entre los 45 días y 5 años 11 meses.

- Proporcionar tranquilidad emocional a las madres durante su jornada laboral por medio de una óptima atención educativa y asistencial a sus hijos a fin de obtener una mayor y mejor productividad en su trabajo.

- Favorecer la participación activa de los padres, propiciando la unificación de criterios y la continuidad de la labor educativa del Cendi en el seno familiar en beneficio del niño". (SEP. 1982 Pág. 25).

2) Recursos humanos, integrados en tres grupos de trabajo, de acuerdo a la función que desempeñan:

a) Personal técnico:

- Médico.
- Enfermera.
- Psicólogo.
- Trabajadora social.
- Pedagogo.
- Nutriólogo.

b) Personal administrativo y docente:

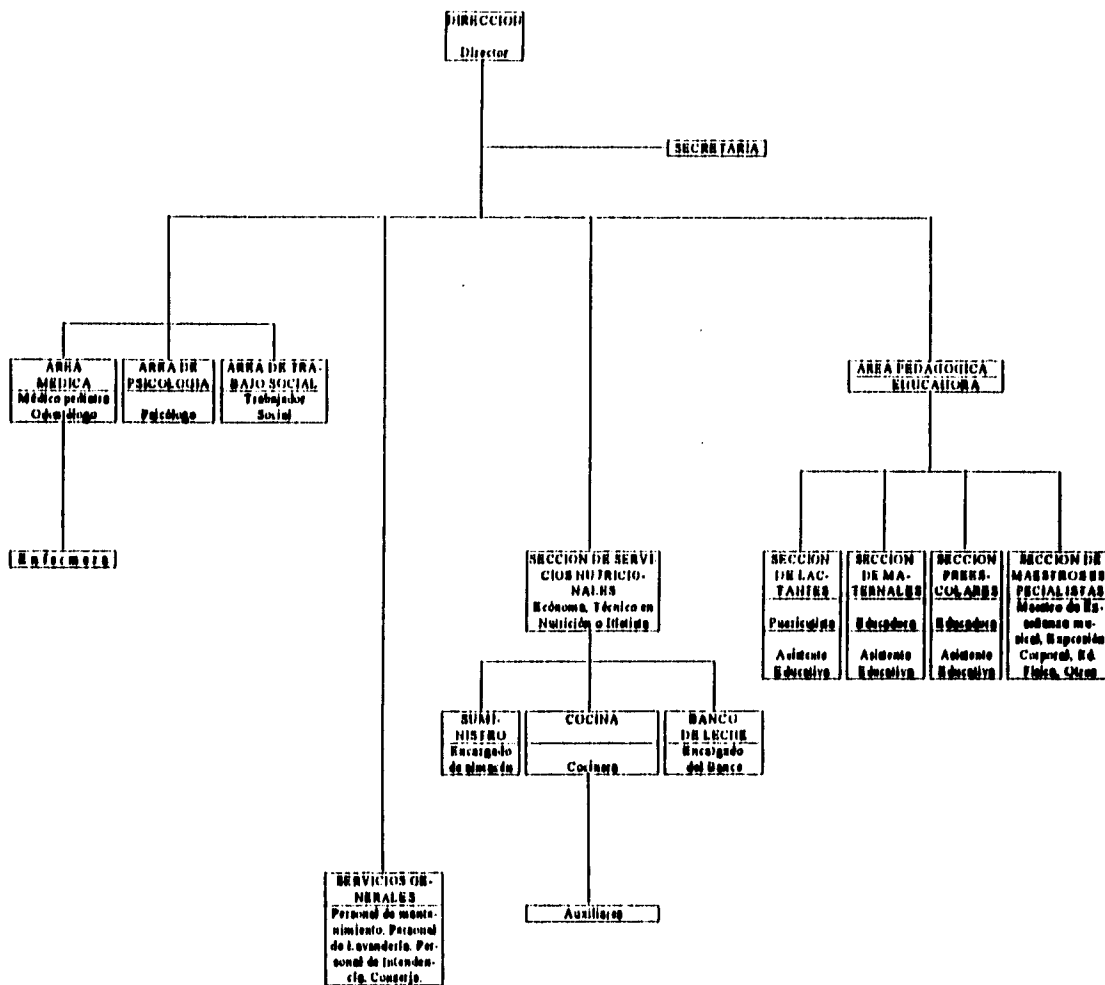
- Directora.
- Secretaria
- 1 Puericultista por cada grupo de lactantes.
- 1 Educadora por cada grupo de maternas.
- 1 Educadora por cada grupo de preescolares.
- 1 Asistente educativa por cada 7 niños lactantes.
- 1 Asistente educativa por cada 12 niños maternas.
- 1 Asistente educativa por cada grupo de preescolares.
- 1 Pianista.

c) Personal manual:

- 1 Cocinera.
- 1 Auxiliar de cocina por cada 50 niños.
- 1 Encargada del banco de leche.
- 1 Auxiliar de mantenimiento.
- 1 Auxiliar de lavandería.
- 1 Auxiliar de intendencia por cada 50 niños.
- 1 Conserje.

El personal arriba descrito se estructura de acuerdo al siguiente organigrama estructural (SEP. 1982 Pág. 40):

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Se debe señalar que, las funciones de cada uno de los empleados que laboran en los Cendi son dependientes unos de otros; por ello, es imprescindible optimizar los recursos humanos, además de integrarse en un equipo de trabajo, cuya base sea la coordinación, disposición y colaboración para el trabajo, a fin de coadyuvar al óptimo cumplimiento de los objetivos de los centros.



### 3) Clasificación de niños de acuerdo a su edad:

SECCIONES	ESTRATOS DE EDAD
<b>LACTANTES</b>	<b>De 45 días a 1 años 6 meses</b>
A	De 45 días a 6 meses
B	De 7 meses a 11 meses
C	De 1 año a 1 año 6 meses
<b>MATERNALES</b>	<b>De 1 año 7 meses a 3 años 11 meses</b>
A	De 1 año 7 meses a 1 año 11 meses
B	De 2 años a 2 años 11 meses
C	De 3 años a 3 años 11 meses
<b>PREESCOLARES</b>	<b>De 4 años a 5 años 11 meses</b>
I	De 4 años a 4 años 6 meses
II	De 4 años 7 meses a 4 años 11 meses
III	De 5 años a 5 años 11 meses

### 4) Instalaciones:

a) Debe ser construido especialmente para brindar el servicio de Cendi.

b) Alejado de: construcciones altas que afecten la iluminación natural, aglomeraciones, ruidos, olores y otras instalaciones que pudieran representar inseguridad o molestias a los niños.

c) Debe ofrecer garantías para la seguridad peatonal.

d) Construido en una sola planta, en caso de no ser posible por las dimensiones del terreno, se puede construir en más plantas, para ello, SEP recomienda consultar al Comité Administrador del Programa Federal de Construcción de Escuelas (CAPFCE), institución responsable de establecer los lineamientos de construcción para planteles educativos.

e) Distribución de los espacios debe contemplarse en:

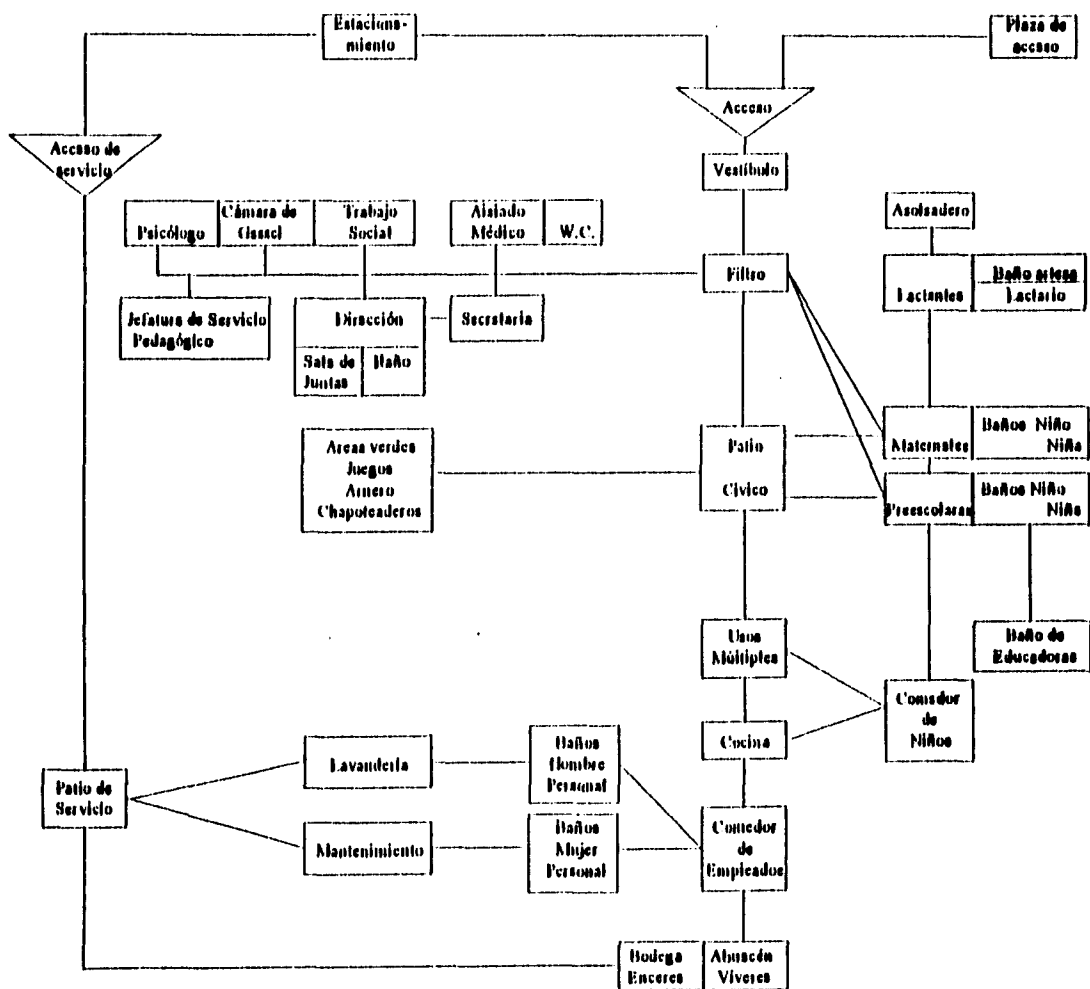
- Area de servicios técnico administrativos, recepción, cubículo médico, psicológico, trabajo social y servicios sanitarios para el personal, aproximadamente 160 Mts.<sup>2</sup>

- Area de estancia de niños, salones para cada grupo, servicios sanitarios para los niños y salón de usos múltiples, a razón de 2.34 Mts.<sup>2</sup> por niño.

- Area de servicios generales, cocina, banco de leche, comedor, almacén de víveres, bodegas de enseres y material didáctico, lavandería y servicios sanitarios para el personal, a razón de 1.09 Mts.<sup>2</sup> por niño.

- Areas de recreación libre, 3.44 Mts.<sup>2</sup> por niño.

Sugiere SEP se coloquen por módulos; es decir, agrupar en paquete los servicios como arriba se han señalado, ya que estos son interdependientes. Tal y como se muestra en la siguiente figura (SEP, 1982 Pág. 47).



**5) Participación de los padres, SEP señala como uno de los factores determinantes en el proceso de crecimiento de los niños la participación de la familia, por lo que propone: una comunicación estrecha y permanente entre el personal y los padres de familia, con el fin de orientar y unificar los criterios relacionados con la labor educativa, que permitan la continuidad de la enseñanza educativa en casa; de tal forma que se integre una dualidad Cendi-familia.**

**Lo anterior se encuentra legislado en el artículo 40 de la Ley Federal de Educación, "La educación inicial tiene como propósito favorecer el desarrollo físico, cognoscitivo, afectivo social de los menores de 4 años de edad. Incluye la orientación a los padres de familia o tutores para la educación de sus hijos o pupilos" (Ley Federal de Educación 1993 Pág 48). Asimismo la Ley indica que, los estudios que se realicen en el nivel inicial no requieren de validez oficial o de reconocimiento por la SEP. Haciendo uso del artículo se pueden apreciar de manera general dos tipos de centros, considerando como parámetro las características antes señaladas:**

**1) Cendi particulares, sus instalaciones por lo general se ubican en casas habitación, habilitadas para el servicio, plantilla de personal incompleta y aquéllos que no cuentan con su incorporación en SEP no reciben supervisión técnica pedagógica por personal autorizado por la Dirección General de Educación Inicial. Por lo tanto, no cubren las especificaciones hechas por la SEP.**

**2) Cendi auspiciados por las diferentes Secretarías de Estado o empresas paraestatales, en su mayoría se sujetan a las especificaciones de SEP.**

**Cabe hacer aquí una importante diferencia entre dos tipos de Cendi, ambos patrocinados por el DDF:**

**a) Aquéllos que brindan el servicio a las madres empleadas por esa Dependencia, mismos que satisfacen los requerimientos en todas sus especificaciones, incluyendo la supervisión técnico pedagógica, y los menores reciben el servicio sin costo alguno para los padres.**

**b) Los Cendi de los mercados populares que no cubren de ninguna forma los requisitos establecidos, excepto en la supervisión; y el servicio que brindan tiene costo económico para los padres.**

#### **1.4. ALGUNOS DE LOS BENEFICIOS QUE RECIBE EL NIÑO QUE ASISTE AL CENDI.**

El creciente conocimiento acerca de la importancia que tienen los primeros años de vida del niño para su desarrollo posterior, provocó un especial interés por mejorar las condiciones tanto asistenciales como educativas que se venían ofreciendo en los Cendi; de tal forma que, actualmente los menores que asisten a éstos centros encuentran una amplia gama de opciones, encaminadas todas ellas a propiciar su desarrollo integral, así como sienta las bases para dar continuidad en su vida posterior a los logros alcanzados dentro de los Cendi.

Dentro de las mejoras obtenidas, a continuación se mencionan algunas de las más sobresalientes:

1) "...En los años de mayor formación, puede ayudarse al niño a ingresar al sistema educativo formal en condiciones de buena salud, intelectualmente estimulado, socialmente adaptado a la disciplina de la vida en grupo y ávido por aprender" (Piaget Pág. 137). En México, con base en lo expuesto en el artículo número 40 de la Ley Federal de Educación, (antes mencionado) al niño se le conceptualiza en tres áreas de desarrollo; físico, cognoscitivo, afectivo social; los programas educativos autorizados por SEP, sistematizan la enseñanza del menor, procurando actividades acordes al estrato de edad en el que se encuentra (lactante, maternal y preescolar), encaminadas todas ellas a la maduración de sus estructuras mentales, a fin de prepararlo para su incorporación a su futura vida académica y social.

Para lograr los objetivos de cada una de las actividades enmarcadas dentro del programa educativo, los centros cuentan con material didáctico, suficiente para los menores y a su alcance; entre otros, de construcción, de ensamble, para la elaboración de artes plásticas (plastilina), de higiene personal, etc. El niño al encontrarse en el centro, dispone de una gran diversidad de material didáctico, que seguramente en calidad y cantidad es mayor del que puede encontrar en casa.

Es pertinente señalar una de las diferencias entre los Cendi privados y públicos, al termino de su ciclo escolar en éste nivel, en los primeros el niño sabe leer y escribir, ello básicamente como una alternativa para lograr un número mayor de inscripciones. En los segundos el niño está preparado para el inicio del proceso de la lecto escritura, mismo que se da en la primaria.

2) Aplican un programa nutricional elaborado por especialistas, lo que asegura una dieta balanceada, propicia para coadyuvar al desarrollo integral del niño. Puesto que es igual de importante la estimulación educativa como la buena alimentación. "Es notable la diferencia que hay entre el niño que desde su lactancia se ha criado en una guardería infantil a aquel que se recibe de 4 o 5 años de edad. Los primeros aprenden a comer y gustar de una dieta variada. Con los segundos la tarea es ardua..." (Melgar 1970 Pág. 22). En la mayoría de las ocasiones, esto es producto de la educación en casa, los padres prolongan el periodo del biberón hasta los 4 o 5 años de edad.

3) A los padres se les involucra en las diferentes actividades que se realizan en el centro, de tal forma que Cendi-hogar, forman para el niño una extensión de lo aprendido en cada una. Para lograrlo los padres asisten a reuniones periódicas en donde se abordan temas relacionados a las características de crecimiento de los menores, se les hace conocer las actividades del Cendi, y dan sugerencias acerca de la forma en que los padres pueden participar en el proceso formativo de sus hijos. Además se estrecha la comunicación entre el personal encargado de atender a los menores y los padres; para que ambos conozcan las características de los niños. Sin embargo, ni el mejor de los hogares puede sustituir al Cendi, ni el mejor Cendi puede reemplazar al hogar. El niño necesita por igual a los dos.

4) "La preparación del personal que cuida a los niños indudablemente es superior a la de familiares o sirvientes que habitualmente lo hacen en el hogar, por tratarse de un personal especializado, dirigido y supervisado por la dirección del plantel que atiende a directrices generales de un organismo público o de la iniciativa privada" (Melgar 1970 Pág. 10). En los Cendi el personal se divide en grupos de acuerdo a la función que realizan. a continuación se describen cada uno de ellos:

a) Personal técnico, incluye a los profesionistas en las áreas de:

- Médico, cuyas actividades están dirigidas a promover y controlar el crecimiento y desarrollo físico y neurofisiológico, además de la detección y canalización de niños con padecimientos durante su permanencia dentro del Cendi.

- Enfermera, auxilia al médico en todas las actividades relacionadas con la salud de los menores.

- Psicólogo, promueve y propicia el equilibrio emocional; así como orienta al personal y a los padres para el logro del objetivo.

- Trabajadora Social, efectúa investigaciones y estudios socio-económicos, lo que permite conocer las condiciones de vida, tanto del niño como de la familia, además de situaciones que pueden alterar el desarrollo integral del niño.

- Pedagoga, con base en el programa educativo coordina y supervisa los servicios del Cendi en éste aspecto.

- Dietista, de acuerdo al programa nutricional coordina, supervisa y controla los servicios de ésta área.

**b) Personal administrativo, integrado por:**

- Directora, con base en los programas autorizados; planea, dirige, coordina, orienta y supervisa las actividades técnicas administrativas del Cendi.

- Secretaria, auxilia a la directora en todas sus funciones de carácter administrativo.

**c) Personal docente, incluye a:**

- Puericultista, atiende a los menores lactantes de acuerdo al programa establecido.

- Educadora, atiende pedagógicamente a los niños maternos o preescolares de acuerdo a los programas establecidos para cada una de las áreas.

- Asistente educativa, auxilia a la puericultista o educadoras en la atención pedagógica y asistencial de los niños durante la permanencia de éstos en el Cendi.

- Profesor de piano, colabora en la atención pedagógica, de acuerdo al programa establecido.

**d) Personal manual, conformado por:**

- Cocinera, elabora los alimentos a consumir por los niños, de acuerdo al programa establecido.

- Auxiliar de cocina, auxilia a la cocinera en lo relacionado a la preparación de los alimentos y mantiene en orden y limpia la cocina y el equipo.

- Intendente, mantiene en condiciones óptimas de limpieza, las instalaciones, equipo y mobiliario del Cendi.

Por otra parte, el personal (sin importar la función que desempeñe) recibe una capacitación constante, lo que asegura una actualización permanente de conocimientos, mismos que son puestos en práctica inmediatamente, lo que permite un máximo aprovechamiento de los conocimientos adquiridos en los cursos.

Lo anterior se asegura con una estricta vigilancia en los servicios educativos que ofrecen los Cendi; puesto de que todas las áreas de trabajo concernientes a los aspectos educativos son supervisados por personal de la Dirección General de Educación Inicial de la SEP. Ello no implica que las supervisoras realicen observaciones de tipo administrativo como por ejemplo: higiene del Cendi, ubicación por áreas del personal, etc.

5) Los Cendi ofrecen a los niños espacios amplios y seguros, asimismo el mobiliario y equipo acorde a su edad; todo ello con el propósito de que ellos tengan la posibilidad de desarrollar todas sus inquietudes y al mismo tiempo convivir con otros niños de su misma edad, "La gran cantidad de compañeros de juego y la conversación con ellos contribuyen a que conozcan nuevos juegos y nuevos modos de comportarse y expresarse." (Kampmüller 1978 Pág. 102). Además el niño puede ir obteniendo cierto grado de independencia; ya que, las maestras al responsabilizarse de un número importante de alumnos, difícilmente le puede dedicar el mismo tiempo que la madre a dos o tres hijos.

6) Permiten a las familias mejorar sus ingresos económicos y contribuyen a que los niños permanezcan en la familia. " A menudo se oye decir que las guarderías estimularán a la madre a trabajar y, por tanto, contribuirán a que se destruya la unión familiar y se debiliten los vínculos familiares. En realidad, muchas de las madres que necesitan de las guarderías y las utilizan son víctimas ellas mismas de un hogar fracasado. Como se encuentran solas y son las únicas responsables de la manutención de sus hijos, las guarderías permiten que conserven a sus hijos, en vez de ubicarlos en otro hogar o instituciones para la infancia" (Piaget Pág128-129).

## **CAPITULO 2. ADMINISTRACION ESCOLAR E INVESTIGACIÓN EVALUATIVA.**

El presente capítulo destaca la importancia de disponer de una buena administración escolar, y los pasos de la misma para cumplir con ella; menciona también, la diferencia entre la medición y la evaluación y de esta última, los tipos que existen y los requisitos necesarios para elaborar una evaluación objetiva.

### **2.1. ADMINISTRACION ESCOLAR.**

Las instituciones educativas, independientemente del nivel académico que impartan, persiguen como uno de sus objetivos, promover el desarrollo armónico tanto individual como social en el educando, para lograrlo requieren de una base sólida en su administración, ya que el logro de éste objetivo es un parámetro para el análisis de su estado de resultados.

Para lograr un buen análisis de dicho estado de resultados, es necesario primeramente definir a la administración, entendiéndola a ésta como **"el conjunto de reglas y técnicas empleadas en lograr objetivos de una organización o institución en forma eficiente al coordinar adecuadamente los recursos humanos y materiales"** (Munch 1980 Pág. 2).

Con el propósito de ofrecer un mejor análisis de la definición anterior, es necesario, desglosar los conceptos que forman una interdependencia, adecuándolos a los Cendi, de tal forma que quedarían de la siguiente manera:

**a) Los Cendi plantean tres objetivos generales, (se señalan en el capítulo anterior), mismos que en resumen serían:**

**Proporcionar asistencia y una educación integral a los menores que asisten a estos centros; integrando en este proceso la participación activa de los padres; y de manera inherente, obtener una mayor y mejor productividad en el trabajo de sus madres.**

**b) Eficiencia, en necesario observar si los objetivos se cumplieron, para después determinar si se lograron con la calidad suficiente, o se pueden mejorar aún más.**

**c) Colaboración del recurso humano, es un elemento de vital importancia, porque de la disposición y de la optimización del mismo, se desprende en mucho la eficiencia del**



servicio. Es pertinente recordar que, el servicio esta dirigido directamente a los menores, y el éxito o fracaso de los centros afecta de manera inherente a los niños inscritos.

**d) Coordinación de los recursos materiales**, este es otro aspecto fundamental, que coadyuva al crecimiento de los menores; ya que ellos, requieren para su desarrollo integral de material didáctico, mobiliario, equipo y de una infraestructura suficiente acordes a su edad.

### **2.1.1. PROCESO ADMINISTRATIVO**

El proceso administrativo establece una serie de reglas y técnicas, mismas que conllevan a obtener un uso racional y adecuado de los recursos de los que dispone la institución, y de manera inherente se obtiene una mayor productividad de la misma.

"El proceso educativo puede estar bien o mal administrado o caer en categorías situadas entre éstos dos extremos" (Kauffman 1980 Pág. 18); al respecto, plantea un procedimiento que contiene seis etapas y son:

#### **1. Identificación de las principales necesidades y problemas afines. (planeación).**

La identificación de necesidades se inicia con el establecimiento de dos puntos polarizados; es decir, en ¿dónde estamos? y a ¿dónde queremos llegar?. Para partir de una base objetiva, existen principalmente dos modelos de evaluación de necesidades:

**a) Modelo inductivo**, las personas interesadas expresan sus opiniones acerca de lo que la institución debe ofrecer, y los programas educativos se basan en esas opiniones. Posteriormente se comparan los resultados (si la escuela cumple con las metas de la comunidad), en caso de existir alguna diferencia, el modelo sugiere la búsqueda de puntos de concertación y señalar objetivos comunes; lo que permite el inicio del programa y su futura evaluación con base en esos propósitos.

**b) Modelo deductivo**, se basa en una lista previamente elaborada de metas, con las que se preparan los criterios para determinar si se cumplen o no. Después se comparan, de acuerdo a las diferencias detectadas, se plantean los nuevos objetivos y un programa de evaluación de necesidades.

#### **2. Determinación de las necesidades para resolver el problema y de las posibles alternativas de solución para satisfacer las necesidades especificadas. (planeación).**

Este paso no da las soluciones a las necesidades encontradas; sino que determina qué debe hacerse y de que medios se dispone para satisfacer esas necesidades. Para lograrlo, este procedimiento consta a su vez de cuatro pasos que son:

a) *Análisis de misiones*, establece lo que se debe hacer (objetivos); los criterios a utilizar (requisitos); y las etapas que se requieren para pasar de la situación actual a la deseada (perfil de misiones).

b) *Análisis de funciones*, determina los requisitos y define que se debe hacer para llegar a la situación deseada (perfil de misiones).

c) *Análisis de tareas*, se divide en dos procesos: lista de tareas, que son las acciones a realizar; y descripción de tareas que determina las características, requisitos y tiempo de cada una de las tareas.

d) *Análisis de métodos y medios*, identifica las posibles estrategias de solución a las necesidades, es un banco de datos, en donde se indica las ventajas y desventajas de cada una de las posibles acciones que se puedan asumir.

### **3. Entre las alternativas, selección de los medios y estrategias para la solución. (planeación).**

Este paso es sumamente complejo e importante, porque es donde se elige aquel programa que permite satisfacer las necesidades. Para ello, se basa en el análisis de métodos y medios, mismo que ofrece el banco de datos, que por sus características ofrece una amplia variedad de posibilidades, para la toma de decisiones más acertadas; además se apoya en técnicas como: investigación de operaciones, análisis por sistemas, representación operacional, sistemas de planificación, programación y presupuesto, etc.

### **4. Implantación de las estrategias de solución, incluyendo la administración y control de los medios y estrategias escogidas. (implantación y seguimiento).**

Dispone de todo lo necesario para iniciar las acciones elegidas, además de un programa que controle todas las actividades para tal efecto, y la obtención de datos que permitan conocer hasta que grado se cumplen las nuevas expectativas.

### **5. Evaluación de la eficiencia de realización, basadas en las necesidades y requisitos identificados previamente. (evaluación).**

Una vez iniciada la implantación, se contrasta los nuevos datos con los anteriores, mismos que a su vez se comparan con los requisitos de la ejecución.

**6. Revisión de alguna o de todas las etapas anteriores (en cualquier momento dado del proceso), para asegurarse de que el sistema educativo es pertinente, eficaz y efectivo. (evaluación).**

Se evalúan los resultados de acuerdo a la satisfacción de las necesidades y requisitos, verificando constantemente los mismos para asegurar su confiabilidad. Su característica principal consiste en que es un método de autocorrección, que se basa en los datos de rendimiento y sino cumplen con las expectativas se puede reestructurar el procedimiento que no cumple con los objetivos.

## **2.2. INVESTIGACION EVALUATIVA.**

### **2.2.1. DIFERENCIA ENTRE EVALUACIÓN Y MEDICIÓN.**

Con bastante frecuencia los conceptos de evaluación y medición se utilizan como sinónimos; sin embargo, es importante establecer la diferencia que existe entre ambos, en primer lugar, la evaluación excede por mucho a la medición aún cuando se basa en ella y la segunda, radica en la interpretación de los resultados, tal y como se demuestra en las siguientes definiciones:

La evaluación "es un proceso que consiste en obtener información sistemática y objetiva acerca de un fenómeno y en interpretar dicha información a fin de seleccionar entre diferentes alternativas de decisión" (Weis 1978 Pág. 14).

"Medir es asignar números a propiedades y fenómenos, a través de la comparación de éstos con una unidad preestablecida". (Weis 1978 Pág. 11).

### **2.2.2. TIPOS DE EVALUACIÓN.**

De acuerdo con las características y propósitos de las evaluaciones, éstas se pueden clasificar en tres grandes grupos:

**1) Pseudoevaluaciones**, se conocen también como evaluaciones engañosas, pues, aunque el proceso de recopilación de información sea el adecuado, en el momento de elaborar el análisis y las conclusiones son manipuladas, con el sólo propósito de que los resultados respondan satisfactoriamente a los intereses de quienes las promueven. Se debe recordar

que una buena evaluación incluye al evaluador y al cliente en un trabajo coordinado; sin embargo, en este tipo de investigaciones el patrocinador del estudio tiene la posibilidad de manejar los resultados como mejor le convenga a sus intereses, entonces la dualidad evaluador cliente se ve fracturada, y por ende, perjudica las conclusiones finales. Dentro de este grupo se encuentran dos tipos específicos de evaluación:

**a) Investigaciones encubiertas,** Tiene connotaciones dentro del ámbito político, porque sus intenciones se dirigen a mantener, controlar o modificar una situación definida que responde a cierto grupo de poder. Para lograr sus fines estas investigaciones responden a dos preguntas básicas: en un conflicto potencial qué información se requiere y a su vez qué datos tienen significancia en una posible confrontación. Generalmente las técnicas para la obtención de información garantizan una sólida base que impide posibles refutaciones de otros sectores, pero al mismo tiempo, permiten manejar sus resultados de acuerdo a los intereses del grupo que maneja la investigación.

**b) Estudios basados en las relaciones públicas,** su propósito principal es crear en los consumidores una imagen fuerte de que los servicios de una institución son mejores que los de sus competidores. Una de sus principales desventajas consiste en que los evaluadores se hacen llegar de métodos dudosos, ya que inician con el objetivo de crear una imagen positiva de su producto (aunque no posee los requisitos) ante los consumidores.

**2) Cuasievaluaciones,** Son evaluaciones limitadas porque únicamente se concentran en un problema localizado, y la preparación de su metodología se basa exclusivamente en la detección de esas deficiencias y sus posibles soluciones. Al igual que la anterior, también sobresalen dos tipos de investigaciones:

**a) Estudios basados en objetivos,** su propósito es determinar primeramente si los objetivos planteados de un programa específico se han alcanzado y después evaluar la calidad en la que dichos objetivos se han realizado; generalmente estos estudios están dirigidos a quienes elaboran los programas, proveedores de servicio, etc. Para llevar a cabo estas investigaciones se basan en informes preliminares y en las características que deben estar alcanzados los objetivos del programa. Presentan dos desventajas iniciales; la primera, como se basan en las características de lo que pretenden alcanzar no les permite establecer una base sólida que fundamente un buen juicio sobre la calidad del servicio que se brinda; y la segunda, sus resultados son tardíos, puesto de que no pueden utilizarse si es necesario para buscar la reestructura del programa y así cubrir los objetivos iniciales con la calidad deseada.

**b) Estudios basados en la experimentación**, recibe su nombre porque a pesar de usar una metodología sistematizada en algunas ocasiones esta no proporciona los elementos suficientes que permitan elaborar un buen juicio de lo evaluado. Los problemas que investigan se reducen sólo a la utilización de un método específico; es decir, el objetivo que persigue el estudio basado en la experimentación es demostrar como interactúan las variables dependiente e independiente. Lo anterior es su principal ventaja, puesto que los estudios realizados con este planteamiento evaluativo, proporcionan la base firme que permita establecer las relaciones existentes entre el programa y sus resultados (variables dependiente e independiente). Pese a ello presentan también dos desventajas; la información obtenida es limitada, porque, se restringe únicamente a evaluar las relaciones existentes entre las variables; además de que no ofrece la información suficiente que de acceso a la emisión de una buena evaluación. Por lo tanto, al ser tan restringida no puede ser empleada para establecer las correcciones necesarias si las hubiera en el programa.

**3) Las verdaderas evaluaciones**, proponen no hacer uso de las pseudoevaluaciones por su inclinación tendenciosa; así como de las cuasievaluaciones porque sus estudios no se relacionan con las cuestiones del valor y el mérito, que son vitales en el momento de emitir la evaluación final. Dentro de este grupo destacan cuatro tipos de investigación:

**a) Estudios de orientación de la decisión**, su función consisten en buscar el perfeccionamiento de un programa y al mismo tiempo determinar el valor del mismo, de tal manera que, tienen la capacidad de proporcionar tanto la información como las bases relacionadas con la valoración suficiente que permitan y justifiquen la toma de nuevas decisiones. Su utilización en el área educativa es amplia e importante, ya que, las instituciones educativas fomentan el desarrollo armónico de las personas, buscando la superación individual y social; pero para ello, deben cuidar con sumo cuidado los recursos de que disponen, y de manera inherente se presenta su ventaja, porque una evaluación continua permite conocer con objetividad la calidad con la que se están satisfaciendo sus intenciones; sin embargo su desventaja consiste en que el cliente y el evaluador participan activamente en la toma de decisiones y si no existe un análisis extenso de los resultados y una comunicación amplia y estrecha entre ellos, existe la posibilidad de asumir una decisión errónea, que en lugar de perfeccionar el servicio, genere servicios con calidad inferior a la actual.

**b) Estudios centrados en el cliente**, los resultados de estos estudios están dirigidos a la valoración y el perfeccionamiento del servicio que se presta, además de que ofrece al prestador de servicios una visión general y clara de las características de sus actividades; así como, hasta qué punto los servicios son valorados por los consumidores. Este tipo de investigaciones presentan dos ventajas; ayuda al prestador de servicios a planear y dirigir

sus propias evaluaciones y son estudios con carácter activo. De igual manera presenta dos desventajas; al ser investigaciones planeadas y dirigidas por los prestadores de servicios permite la manipulación y el manejo de los resultados, de acuerdo con sus intereses y al ser manejada por los propios interesados pierde credibilidad para el público en general.

**c) Estudios políticos**, llamados así porque permiten determinar con cierta certeza el valor y el mérito de una o varias políticas. Su finalidad esta dirigida a describir los costos, beneficios, problemática, etc., que una determinada política pudiera suscitar. Su ventaja consiste en que pueden ser utilizados como orientación a las empresas o la sociedad. Su desventaja, se concentra en el momento de realizar estudios políticos, cuyos resultados pueden ser manipulados por quienes los patrocinan.

**d) Estudios basados en el consumidor**, en estos estudios el evaluador se convierte en un consumidor lo que le posibilita para cumplir con sus objetivos, mismos que consisten en determinar la calidad con la que diferentes instituciones ofrecen su servicio, y al mismo tiempo, a los consumidores les permite tener un panorama amplio de las opciones existentes y con base en ellas hacer una buena elección. Su ventaja es que ofrece a los consumidores conocimientos claros sobre las características del bien o servicio que pretenden consumir, de tal manera que, el consumidor puede sentirse protegido. Pese a lo anterior presenta desventajas, el evaluador puede olvidar las necesidades de la sociedad y elaborar un estudio pensando únicamente en sus propios intereses y necesidades, por lo que sus resultados no pueden generalizarse; además es un método costoso, por lo que en ocasiones estos estudios sufren de recortes presupuestales y sus resultados carecen de validez.

### **2.2.3. DEFINICION DE EVALUACIÓN.**

De acuerdo con lo anterior, se observa que la evaluación en el área educativa representa un elemento de suma importancia; en virtud de que, sus resultados determinan con gran exactitud si, la institución cumple con sus objetivos educativos; además de que, especifica dos aspectos más: 1) reconoce aquéllos que cumplen satisfactoriamente con el propósito de la institución y 2) señala él o los elementos que interfieren de manera significativa para el cumplimiento de sus objetivos.

Por lo tanto, la definición de evaluación en la que se fundamenta esta investigación es: "**el enjuiciamiento sistemático de la valía o el mérito de algo**" (Stufflebeam 1993 Pág. 14). De manera implícita la definición contiene conceptos como, **valor, valía, mérito, viabilidad y equidad**; mismos que aseguran un significado y estructura sólida para estar

en condiciones de elaborar una interpretación acertada de los resultados. Dichos conceptos se desglosan a continuación:

- **Valor**, nos remite a un juicio, porque analiza si el producto evaluado proporciona a los usuarios del mismo la calidad que demandan; para ello, se basa en procedimientos objetivos que permiten consolidar la obtención de información segura e imparcial.

La valoración contempla dos acciones principales: 1) permite localizar las áreas débiles y fuertes de lo evaluado y 2) una vez localizadas esas áreas se pueden establecer los mecanismos pertinentes que fortalezcan esos puntos débiles y al mismo tiempo den continuidad a los fuertes.

- **Valía y Mérito**, están vinculados estrechamente, ya que se refieren a la calidad del servicio que está ofreciendo la institución evaluada y de que forma su prestación beneficia a la sociedad.

De manera especial en ambos, es importante integrar y conocer el contexto social en el que está inmerso el nivel educativo que se proporciona; es decir, no se pueden analizar los resultados como un elemento aislado y único, es imprescindible considerar sus efectos inmediatos y a largo plazo en la sociedad. Además de considerar de manera específica, si los Cendi disponen de lo necesario a fin de que los niños reciban la estimulación que requieren para su crecimiento armónico y una preparación adecuada para su ingreso al siguiente nivel educativo.

- **Viabilidad**, por medio de la evaluación se puede determinar si los recursos humanos, materiales y financieros que se emplean en una institución educativa son:

\* Suficientes.

\* Requieren de mayor presupuesto.

\* Existe una distribución inadecuada de los recursos existentes.

En cualquiera de los tres casos, la evaluación brinda una información abundante que facilita la toma de decisiones posteriores, por ejemplo:

\* Dar continuidad al programa.

\* Solicitar a las instancias correspondientes la ampliación del presupuesto.

\* Proponer programas que permitan un adecuado uso de todos y cada uno de los recursos existentes.

- **Equidad**, los servicios que proporcionan deben ser accesibles para todos, Kelleghan (en Stufflebeam 1993 Pág.22) en 1982 estableció siete principios que aseguran la equidad:

"1) Los servicios públicos educativos de una sociedad deben estar *pensados* para toda la población.

2) Todos los sectores de la sociedad deben tener el mismo *acceso* a los servicios.

3) Todos los grupos deben disfrutar de una *participación* equitativa en la utilización de los servicios.

4) Los niveles de *logro*, por ejemplo, los años del sistema educativo, no serán significativamente distintos para los diferentes grupos.

5) Los *conocimientos* exigidos para alcanzar los objetivos del servicio no deben ser sustancialmente diferentes para los distintos grupos.

6) Las *aspiraciones* vitales que se persiguen deben ser similares en todos los grupos sociales.

7) El sistema del servicio deberá producir *resultados* similares en lo que se refiere a la mejora en el bienestar de todos los grupos sociales."

#### **2.2.4. CARACTERÍSTICAS PARA ELABORAR UNA BUENA EVALUACIÓN.**

Si el propósito es asegurar una evaluación, que garantice resultados confiables, objetivos y veraces a la opinión de las personas que deseen consultarla, se requiere que ésta cumpla con una serie de requisitos básicos como son:

1) La evaluación debe ser **comparativa antes de que inicie la investigación, no comparativa durante el proceso y comparativa con cierta frecuencia después de terminada la evaluación.**



Al acatar ésta primera característica, se cumplen de manera inherente tres funciones vitales, mismas que se desarrollan en el momento en que la evaluación se encuentra en la fase comparativa y dan acceso al mejoramiento de la calidad del servicio, y son:

**a) Perfeccionamiento**, para cumplir con su objetivo toma como fundamento los resultados obtenidos, y en caso de ser necesario facilita la estructuración de manera adecuada de todos y cada uno de los elementos participantes en la prestación de servicios; y con una visión más amplia de las anomalías, permite instrumentar las alternativas necesarias para dar cumplimiento a su objetivo. Para obtener lo anterior es necesario disponer de una evaluación con dos singularidades básicas; flexible, capaz de adaptarse a los requerimientos de la misma; y atenta a las condiciones o situaciones por más insignificantes que éstas parezcan, la función de los evaluadores en esta parte del proceso se circunscribe a la de guía y apoyo para las futuras decisiones que se consideren pertinentes.

**b) Recapitulación**, esta señala que se debe realizar un análisis de los resultados de otros programas similares, lo que permite establecer una comparación entre los servicios que ofrecen otras instituciones similares con la estudiada. La información obtenida en este apartado se dirige básicamente a las personas que utilizan los servicios, cuyo objetivo radica en ofrecer a los usuarios las ventajas que la institución ofrece en comparación a la competencia.

**c) Ejemplificación**, en esta función se liga estrechamente a la evaluación y a la investigación, pero con una diferencia sustancial; la evaluación se encarga de verificar la calidad del servicio; la investigación sólo se responsabiliza de algunos aspectos teóricos. Esta diferencia garantiza que las conclusiones de la investigación sean claras y objetivas, evitando la manipulación de la información a favor de unos intereses en particular.

## **2) La evaluación desde su planeación debe considerar las siguientes preguntas:**

- " - ¿Qué valores deben ser considerados al juzgar los resultados?.
- ¿Qué criterios deben ser adoptados y cuáles deben tener preferencia?.
- ¿La evaluación debe ser comparativa?.
- ¿La evaluación debe estar capacitada para guiar el desarrollo, responsabilizar a los profesionales, ordenar las opciones o promover nuevas instituciones acerca de los fenómenos implicados?" (Stufflebeam 1993 Pág. 24).

**3) La evaluación se debe guiar por una serie de normas.** Las normas del Joint Committe, ofrecen mayor garantía, porque contienen dos ventajas importantes: 1)

consideran tanto al cliente como a los evaluadores y 2) han sido elaboradas por 17 miembros nombrados por doce organizaciones dedicadas a la evaluación. Las normas del Jointt Committe son 30 que pueden conceptualizarse en cuatro grandes grupos:

" 1) Una evaluación debe ser útil. Debe estar dirigida a aquellas personas y grupos que estén relacionados con la tarea de realizar aquello que se está evaluando o que sean sus más directos responsables. Debe ayudarles a identificar y examinar lo bueno y lo malo de este objeto. Debe poner muchísimo énfasis en plantearles las cuestiones de mayor importancia. Debe proporcionarles informes claros de una manera oportuna. Y, en general, debe facilitar no sólo informaciones acerca de las virtudes y defectos, sino también soluciones para mejorarlo todo.

2) Debe ser factible. Debe emplear procedimientos evaluativos que puedan ser utilizados sin demasiados problemas. Debe tomar en consideración y aplicar controles razonables sobre aquellas fuerzas políticas que puedan, de alguna manera, inmiscuirse en la evolución. Y deben ser dirigidas de un modo eficiente.

3) Debe ser ética. Debe estar basada en compromisos explícitos que aseguren la necesaria cooperación, la protección de los derechos de las partes implicadas y la honradez de los resultados. Además, debe proporcionar un informe equitativo que revele todas las virtudes y defectos del objeto.

4) Debe ser exacta. Debe describir con claridad el objeto en su evolución y en su contexto. Debe revelar las virtudes y los defectos del plan de evaluación, de los procedimientos y de las conclusiones. Debe estar libre de influencias. Y debe proporcionar unas conclusiones válidas y fidedignas." (Stufflebeam 1993 Pág. 27).

## **CAPITULO 3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

A continuación se presentan las características en las que se fundamenta la investigación; asimismo, menciona las conclusiones obtenidas de un estudio de caso de los Cendi pertenecientes a la Delegación Iztacalco elaborado con anterioridad. Por último se especifican los objetivos en los que se basó la investigación, el procedimiento para cumplir con ellos; además, se detallan las particularidades del escenario, la muestra y se describen los instrumentos de evaluación.

### **3.1. CARACTERIZACION DE LA INVESTIGACION**

Por la relevancia que poseen los servicios de los Cendi, y por los propósitos de la investigación, a continuación se mencionan los aspectos sobresalientes (ello no significa que los no mencionados no se consideren durante la evaluación) a través de los cuales la presente investigación se guía:

#### **Administración escolar.**

- Contempla los cuatro elementos que interactúan en la administración de un centro educativo, mismos que son: **objetivos, eficiencia, coordinación de recursos humanos y materiales.**

#### **Proceso administrativo.**

- El proceso tiene como finalidad última, la optimización de los recursos de que dispone la institución. Por ello, con base en la evaluación que se obtenga, se pretende coordinar los recursos y en caso de ser necesario proponer los programas necesarios que den acceso a mejorar significativamente la eficiencia de los centros.

- La identificación de necesidades se fundamenta en el modelo deductivo, ya que existe una lista previamente elaborada por la SEP que contempla los recursos humanos y materiales, que especifica los requerimientos para operar un Cendi.

- Se retoma la técnica sistemas de planificación, programación y presupuesto, porque satisface las necesidades de la investigación, así como las de la delegación Iztacalco, ya que determina los costos y beneficios de cada programa.

- Por las características de la investigación las etapas: 4, 5 y 6; implantación de las estrategias de solución, incluyendo la administración y control de los medios y estrategias

escogidas; evaluación de la eficiencia de realización, basadas en las necesidades y requisitos identificados previamente; y revisión de alguna o todas las etapas anteriores (en cualquier momento dado del proceso), para asegurarse de que el sistema educativo es pertinente, eficaz y efectivo, respectivamente, no se llevarán a cabo; en virtud de que, se encuentran fuera de los propósitos de la misma.

### **Tipo de evaluación.**

- Con base en las características de cada uno de los tipos de evaluación antes descritos, la presente investigación pretende evaluar las particularidades con las que los Cendi de la Delegación de Iztacalco ofrecen su servicio y determinar la calidad del mismo; por lo tanto retoma el concepto de las verdaderas evaluaciones, porque no pretende ser un estudio tendencioso, ya que no responde a los intereses de las autoridades delegacionales o a los del personal que laboran en los centros educativos, ni tampoco a los usuarios del servicio. Asimismo pretende determinar su valor, es decir, localizar los puntos débiles y fuertes que tienen los Cendi al operar, y de manera específica se fundamenta en los estudios de orientación de la decisión, en virtud de que son centros educativos que buscan entre otros objetivos el desarrollo armónico del niño. Ello hace indispensable si se considera necesario después de analizar los resultados el perfeccionamiento del programa; así como la óptima utilización de los recursos (humanos, materiales, financieros). Además de que estos estudios fundamentan la toma de decisiones que posibilitan la reestructuración del programa, cuyos intentos recaen en proporcionar servicios con la calidad suficiente para dar cumplimiento con los objetivos de los Cendi.

### **Características para elaborar una buena evaluación.**

- La evaluación es comparativa antes de que inicie la investigación, no comparativa durante el proceso y comparativa con cierta frecuencia después de terminada la evaluación. Lo anterior porque, en un principio los servicios de los Cendi de la delegación Iztacalco se comparan con los requerimientos que establece SEP para operar este tipo de centros educativos; es decir, busca su **perfeccionamiento**. Por otra parte, se realiza un análisis de los servicios que prestan los Cendi coordinados directamente por el DDF, por otras delegaciones y algunos particulares, **recapitulación**. Una vez obtenida la información necesaria no se comparara, lo que facilitara si es necesario centrarse en las características dentro de las cuales los Cendi ofrecen su servicio y con base en ellas si es preciso, proponer una serie de alternativas que permitan reestructurar los recursos humanos materiales y financieros que satisfagan los requerimientos establecidos por SEP, o bien dar continuidad a los procedimientos existentes; lo que garantiza resultados objetivos libres de manipulación a favor de un sector de intereses, **ejemplificación**; lo

que beneficiará de manera directa e inmediata a los menores inscritos en los Cendi. El último procedimiento (comparativa con cierta frecuencia después de terminada la evaluación) no se llevará a cabo porque se encuentra fuera de sus objetivos.

- Las respuestas a las preguntas consideradas desde la planeación de la evaluación son las siguientes:

- Al hablar de valores se debe recordar que se refiere a emitir un juicio sobre la calidad del servicio; por lo tanto, se evaluará si las condiciones en las que trabajan los Cendi son las adecuadas, tal como lo estipula SEP.

- Los criterios a considerar, se basan en la contrastación de lo que establece SEP como características esenciales (recursos humanos, materiales) para operar un Cendi, y en las condiciones en que desarrollan sus actividades los Cendi de la delegación Iztacalco; e independientemente a lo anterior, las particularidades en las que se encuentra su organización interna incluyendo sus recursos financieros. Los criterios que tienen preferencia son dos: en primer lugar se encuentra, el recurso humano, es decir si tienen el personal suficiente en cantidad y capacidad para satisfacer sus objetivos; y en segundo, el recurso material, con especial énfasis en los materiales didácticos acordes a la edad de los menores y en cantidades suficientes para todos.

- Si debe ser comparativa, puesto de que se fundamenta básicamente en la contrastación con SEP, y de manera general con los Cendi del DDF.

- Si, la evaluación pretende si es que con base en el análisis de los resultados se encuentran puntos débiles, señalarlos, y proponer los mecanismos pertinentes para que esos puntos se fortalezcan; de igual manera si se encuentran puntos fuertes reconocerlos, con el fin de que se les de continuidad.

- Retoma las normas del Joint Committe, ya que el proceso de la investigación no descuida las características establecidas por el comité; porque en sus resultados menciona los defectos y las virtudes de los centros (**útil**), los instrumentos evaluativos están diseñados para su aplicación sin afectar el servicio al personal o a los menores (**factible**), procura la cooperación, la protección a los derechos de cada una de las partes, el análisis objetivo de sus resultados (**ética**), asimismo procura mencionar las vicisitudes por las que atravesó el plan de evaluación, los procedimientos y conclusiones válidas y fidedignas (**exacta**).

### **3.2. ESTUDIO DE CASO DE LOS CENDI DE IZTACALCO.**

En 1978 Palacios, realizó una investigación sobre los Cendi de Iztacalco; en esa investigación Palacios expuso una serie de conclusiones, que aquí es conveniente retomar, lo que permitirá disponer de un parámetro que pueda evaluar la eficiencia del servicio que se ofrecía:

#### **Organización general.**

\* Las deficiencias y anomalías detectadas se deben a los escasos recursos económicos con que cuentan y supuestamente al mejorar los ingresos se mejorará el servicio.

\* Existe una sobrepoblación, de acuerdo a las dimensiones del espacio y el número de niños inscritos, porque el servicio se ha extendido al público en general, aún cuando se han habilitado otras áreas como la de cantos y juegos, ello generado por la falta de control en los requisitos que se solicitan a las madres (comprobante de empleo).

\* La cooperación económica que se les pide a los padres resulta demasiado cómoda para ellos, en consideración al servicio que se les brinda.

\* El horario de servicio responde satisfactoriamente a las necesidades de las madres locatarias, pero no así a las madres particulares, por lo que éstas tienen que recurrir a solicitar el apoyo de otras personas que atiendan a sus hijos en el horario que no cubre el Cendi.

#### **Personal.**

Carencia de personal, las áreas de maternal y preescolar atienden un promedio de 30 niños por sala y sólo se responsabiliza a una persona; por lo que sería altamente provechoso para los niños contar con dos empleadas por cada área.

#### **Descripción del puesto.**

La plantilla de personal es limitada, sin embargo la deficiencia queda parcialmente superada, porque el personal desempeña actividades diferentes a la de su nombramiento. Además al personal se le coloca en donde puede dar mejores resultados y de acuerdo a las necesidades de la estancia.

### **Escolaridad alcanzada.**

El personal presenta una baja escolaridad, misma que puede cubrirse con un programa de entrenamiento que responda a las necesidades del servicio.

### **Número de años en el desempeño del trabajo actual.**

El 75% del personal tiene más de seis años dentro del servicio, lo que les permite responder a las exigencias de la delegación; pero ello no garantiza una adecuada organización pedagógica, así como el aprovechamiento de esa experiencia en el aporte de ideas que contribuyan al perfeccionamiento del servicio.

### **Entrenamiento recibido para el desempeño de su trabajo.**

En el momento en que exista una organización pedagógica correcta, será necesario disponer de un personal capacitado. El personal reconoce que los servicios no son de calidad, debido a su baja escolaridad y la falta de un programa de entrenamiento, sin embargo se muestra con disposición para contribuir a las mejoras, aunque las deficiencias las atribuyen a la falta de presupuesto delegacional. Lo anterior hace necesario un programa que de solución a la problemática. Palacios propuso un programa de análisis teórico y práctico de autocrítica y constante superación en todos los aspectos, que contemple la formación psicológica del niño, destacando el rol del personal en ese desarrollo, que garantice un personal sensibilizado y responsable para impulsar la formación del individuo; además de la relación afectiva que debe existir entre el adulto y el niño.

Para lograrlo, propone el servicio social de pasantes en psicología; a través de un programa que contenga objetivos educacionales en cuatro áreas de desarrollo del niño (socioemocional, psicomotora, cognoscitiva, y lenguaje). Programación de actividades que corresponda a objetivos educacionales. Proyección de películas, lecturas y pláticas, para garantizar la superación y actualización de conocimientos del personal.

Una estrecha comunicación entre pasantes y personal a fin de establecer objetivos conjuntos; lo que facilita la teoría y la práctica.

Como es un programa donde los pasantes se renuevan cada seis meses, el programa debe incluir:

- Descripción del método empleado

- Los puntos tratados.
- Los logros alcanzados.
- La evaluación realizada.
- Lo que garantizará la continuidad del programa.

### **Organización pedagógica. (programa de actividades).**

No tienen un programa de actividades que contemple objetivos educacionales, que incluya las cuatro áreas de desarrollo, por lo que los pasantes tendrían una intervención directa en la planeación de las actividades; además de un programa que evalúe los logros alcanzados.

### **Actividades realizadas.**

Las actividades son limitadas por la falta de un programa con objetivos educacionales; asimismo las que se desarrollan responden al cumplimiento del trabajo, más que a la estimulación del niño; a ellos no se les explica el por qué y para qué realizan la tarea; se basan en el criterio del menor, de lo que él quiere realizar y no responde a los objetivos de la tarea; el reporte de las actividades se registran en una libreta anecdótica, que se llena al final del día; sin embargo, encontró personas que las elaboran al inicio de la jornada.

### **Reuniones con el personal.**

El personal no se reúne periódicamente para utilizar las experiencias que cada uno tiene y aprovechar su conocimiento cotidiano; además plantea la posibilidad de llevar un registro de cada reunión lo que facilitaría información para las personas que no asistan a las reuniones, a los padres de familia y a los interesados en realizar investigaciones sobre estas instituciones.

### **Reuniones del personal con los padres del niño.**

Ello facilitaría la labor de la estancia y de los padres de familia, ya que ambos son los responsables de la educación del niño, por lo que la comunicación entre ellos debe ser constante. En estas reuniones se hablará de la labor de la guardería, de sus objetivos y



actividades, con la participación de los pasantes se les impartirá conocimientos acerca del desarrollo del niño y del papel que ellos tienen dentro de ese desarrollo, por medio de:

- Folletos donde se explique con claridad y sencillez los objetivos y actividades de la guardería.
- Folletos donde se especifique los alcances de las actividades que se realicen en casa.
- Periódico mural que exponga las actividades y trabajos realizados por los niños en su permanencia dentro de la guardería.
- Proyecciones de películas, diapositivas, pláticas y conferencias, relacionadas con los objetivos de la educación infantil.
- Entrevistas con los padres, a fin de que expresen sus dudas e inquietudes.

### **Organización del material. (condiciones físicas del local y mobiliario).**

Las condiciones físicas del local son las adecuadas, pero las necesidades de mantenimiento no son realizadas oportunamente, e incluso no se llevan a cabo, por lo que de las aportaciones de los padres se considera una partida presupuestal a fin de realizar las obras de mantenimiento.

### **Material didáctico.**

El material es precario en relación a la posibilidad de estimulación y desarrollo del niño, además de que es limitado en consideración al número de niños inscritos; y se excluye del mismo a los lactantes. Es necesario disponer de material actualizado y en cantidades suficientes para las tres áreas (lactantes, maternas y preescolares).

### **Conclusión final.**

La sistematización de la educación en las guarderías intenta ofrecer una solución en doble sentido; en primer lugar, que sustituya al estado de desamparo parcial de los niños cuyas madres trabajan y segundo, una formación individual con repercusiones sociales integrada por:

1. El menor convive en una situación de igualdad en relación a sus compañeros, con atención de varias personas con preparación paraprofesional y comprometidas en el desempeño de su trabajo.
2. Dispondrá de un ambiente de afecto propiciado por los adultos y los niños, con lo que los menores estarán en condiciones de brindarlo también, y del mismo modo impedirá que el niño vea a sus compañeros como rivales, por restarle atención que podría corresponderle.
3. Dispondrá de los conocimientos necesarios que le permitan una autoevaluación realista con lo que podrá reconocer sus capacidades y limitaciones; así como el buen manejo de experiencias negativas, que de otro modo podrían causarle intimidación o frustración.
4. Se fomentará un interés auténtico por el conocimiento, y aprenderá el por qué y el cómo de los fenómenos y de las cosas. Favoreciendo los intereses colectivos en disminución de los individuales.
5. Se cumplirá con un desarrollo integral para el menor, en tres categorías de los objetivos de las guarderías salud, psicoprofilaxis y desarrollo psicológico.
6. Incrementando la calidad y número de guarderías favorecerá la confianza en éstas y la mujer podrá desarrollar otras actividades.
7. Favorecerá el cambio del rol impuesto al padre dentro de la familia, con él podrá participar afectivamente y no sólo económica y autoritariamente. Además de que fortalecerá la relación con su compañera y por ende con la familia.

### **3.3. OBJETIVOS**

La presente investigación tiene como objetivos centrales:

1) Evaluar los recursos humanos, los factores pedagógicos y la infraestructura (construcción, mobiliario y equipo) con que operan los Cendi de la delegación Iztacalco, con la finalidad de detectar sus limitaciones y con base en éstas; 2) proponer alternativas que permitan hacer frente a las dificultades que obstaculizan el funcionamiento adecuado de estos centros.

Para lograr estos objetivos se parte de tres acciones generales:

1) Se lleva a cabo una contrastación entre las características del personal y de la infraestructura establecidas por SEP y las condiciones existentes de los Cendi de Iztacalco.

2) Se evalúan otros elementos no considerados en el punto anterior, pero que tienen gran importancia para lograr los objetivos de los centros; entre éstos se encuentran los recursos humanos (manejo de personal, capacitación y relaciones humanas) y los factores pedagógicos tales como, orientación al personal a padres de familia, y los conocimientos y el rol que éstos desempeñan en el desarrollo del menor.

3) Para la tercera acción, se parte de los resultados obtenidos del primero, de tal manera que, permitan la implementación de diversos programas que integren todos los elementos que influyen en el operar de un Cendi, y de forma inherente coadyuvar a la solución de dificultades.

#### **3.4. ESCENARIO**

La delegación Iztacalco cuenta con doce Cendi, mismos que fueron creados para atender la demanda de las madres locatarias de los mercados populares de esa delegación; a continuación se mencionan sus nombres:

**Agrícola Oriental**  
**Bramadero**  
**Ex-ejidos de la Magdalena Mixuca**  
**Indira Gandhi**  
**Iztacalco**  
**Juventino Rosas**  
**La Cruz**  
**Leandro Valle**  
**Marte**  
**Pantitlán**  
**Santa Anita**  
**Tlacotal**

El nombre de los Cendi corresponde a la colonia donde se ubican, con excepción de los centros, Indira Gandhi, que lleva ese nombre por haber sido donado por la India; Iztacalco, por ubicarse en la zona denominada el antiguo pueblo de Iztacalco, y Leandro Valle, porque el año de su inauguración se celebró el aniversario luctuoso del Lic. Valle.

Dentro de las características más sobresalientes de los centros se encuentran las siguientes:

a) El horario de atención es de 8:30 a 14:30 hrs. con excepción de Agrícola Oriental, Juventino Rosas, La Cruz, Leandro Valle, Marte y Santa Anita; que disponen de tiempo extra y su servicio concluye a las 16.30 hrs.

b) Los menores reciben alimentación, que consiste en, una colación a media mañana y la comida por la tarde, para esto los padres aportan una módica cuota semanalmente.

c) El ciclo de edad para permanecer en el Cendi es de cuarenta y cinco días de nacido a cinco años once meses, distribuidos en tres grupos: lactante, maternal y preescolar, mismos que de acuerdo con la SEP deben tener tres subdivisiones; sin embargo, por las características de los centros de Iztacalco se integran grupos heterogéneos.

Por otra parte, la distribución de los espacios de cada Cendi, corresponde a la demanda del servicio y las posibilidades que ofrezca el centro con base en sus dimensiones. Como se aprecia en el siguiente cuadro.

CENDI	RECEP.	ADMON.	CONSULT. MEDICO	SALAS			COCINA	COMEDOR	BAÑO	PATIO	BAÑO ADULTO	SALA DE JUNIAS	RODEGA
				LACT.	MAT.	PREESC.							
Agrícola Oriental	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1
Brasadero	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
Expedos	1	0	0	0	1	2	1	0	1	0	1	0	0
Indra Gandhi	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Iztacalco	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
Juventino Rosas	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
La Cruz	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0
Leandro Valle	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Marte	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1
Panidán	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
Santa Anita	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
Tlanotal	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0

Como ya se dijo, el funcionamiento de estos centros esta destinado principalmente para atender la demanda de las madres locatarias y de los comerciantes en general. Sin embargo, si la capacidad del Cendi lo permite, éste podrá brindar el servicio a otros niños.

### 3.5. MUESTRA

La muestra se constituyó por:

a) Sesenta y dos personas de sexo femenino, cuyo único requisito fue trabajar en los centros escolares, sin importar su antigüedad o puesto desempeñado.

b) Doce Cendi que se localizan dentro de la demarcación política de la delegación Iztacalco y son coordinados por la institución; ya que los indicadores de la guía de observación implicaban que estos centros fueran recorridos en todas sus áreas.

### **3.6. INSTRUMENTOS**

Para recopilar la información se construyeron dos tipos de instrumentos: una guía de observación y un cuestionario, mismos que se describen a continuación:

**Guía de observación**, su finalidad fue la de detectar las condiciones cuantitativas en que cada Cendi de Iztacalco ofrece el servicio, con relación a los recursos humanos, materiales y su infraestructura; de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SEP para operar dichos centros educativos.

Las características de esta guía son:

a) Formato de sencilla aplicación, que se pudiera contestar en horas de trabajo, sin alterar la actividad diaria,

b) Facilidad para anotar las observaciones no contempladas en la guía.

c) Resultados reales, que se pudieran contrastar con lo establecido por la SEP para brindar el servicio.

d) La información obtenida no obstruyera ni excluyera los resultados del otro instrumento, (esta característica pertenece a ambos) por el contrario son complementarios.

La guía esta constituida por dos categorías:

**1) Recursos humanos**, personal necesario que contribuye al desarrollo integral del niño. Para obtener esta información se elaboraron veintiún indicadores, agrupados en tres subcategorías; personal técnico, personal administrativo y docente y personal manual.

**2) Recursos materiales**, las características de infraestructura que coadyuvan al desarrollo integral del niño, conformada por cuatro subcategorías: instalaciones, espacio, mobiliario y equipo. Cuenta con sesenta y nueve indicadores

**Cuestionario**, se elaboró con el propósito de detectar limitaciones de carácter cualitativo; así como, complementar la información de la guía de observación.

Este instrumento se caracteriza por:

- a) Preguntas cualitativas, ello permitió adicionar información obtenida por medio de la guía,
- b) Preguntas concretas, de fácil aplicación,
- c) Respuestas afirmativas o negativas básicamente,
- d) No afectó la actividad diaria de las entrevistadas.

La estructura del cuestionario está integrada por cuatro categorías, estas son:

**1) Recursos humanos**, determina las características del personal, el ambiente de trabajo y períodos vacacionales; como elementos que afectan las tareas encaminadas al desarrollo integral del niño. Incluye tres subcategorías: a) ficha de identificación, que se refiere a los datos relacionados con los conocimientos y capacidad del personal para brindar el servicio; b) relaciones humanas, referente a los incentivos laborales y las relaciones interpersonales que se manejan al interior de cada Cendi, y c) vacaciones, tiempo de descanso que disfruta el personal. En total son diecisiete preguntas.

**2) Programas educativos**, evalúa los conocimientos, orientación y actualización del personal y padres de familia sobre las características del desarrollo del niño, integrada por tres subcategorías: a) orientación a padres, opinión del personal sobre los padres acerca de las características del crecimiento de sus hijos y cuál es su rol dentro de la modernización educativa; b) capacitación, la calidad y frecuencia con que el personal actualiza sus conocimientos; c) orientación psicopedagógica y capacidad del personal para brindar los servicios educativos que fomentan el desarrollo integral del niño. Con veintiún ítems.

**3) Inscripciones**, averigua cómo, bajo qué condiciones y quién determina el número de niños inscritos en cada Cendi por ciclo escolar. Con tres preguntas.

**4) Supervisión**, especifica quién evalúa las actividades pedagógicas y administrativas realizadas en los Cendi. Incluye ocho preguntas.

Para obtener una adecuada aplicación de los instrumentos de evaluación, se contempló llevarla a cabo en dos fases, la primera constó de dos acciones que se describen a continuación:

a) Visita a la Coordinación de los Centros de Desarrollo Infantil, ubicada en las instalaciones de la delegación política del Departamento del Distrito Federal en Iztacalco, con la finalidad de entrevistar al Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, quien además funge como Coordinador de dichos centros. Esto último debido a que actualmente, la delegación no cuenta dentro de su presupuesto con una partida salarial para la asignación de una persona que desempeñe esa función. La entrevista tuvo por objetivo, la solicitud de realizar la investigación, enmarcando sus propósitos, y segundo, obtener información en general de los centros; entre otras, cuántos centros coordina, cuál es su ubicación, qué personal está adscrito a esa coordinación y a cada Cendi y su distribución de acuerdo a la función que desempeña.

b) Visitas a cada uno de los Cendi para conocer sus instalaciones, y a su vez la presentación con administradoras y personal, informándoles el motivo de la visita y los objetivos de la investigación, aclarándoles que próximamente se llevarían a cabo otras visitas.

De acuerdo con los datos obtenidos de esta fase y con base en las características de los instrumentos de investigación, se continuó con la segunda fase, misma que se integró por dos acciones: a) calendarización y b) aplicación de los instrumentos. A continuación se detallan cada una de éstas:

a) Para calendarizar las visitas, los Cendi se ordenaron alfabéticamente programando dos visitas a cada uno, con fechas diferentes para cada uno; lo anterior, con el propósito de no afectar los resultados por la presencia continua de personas ajenas en los centros educativos.

b) La aplicación de los instrumentos se realizó dentro de un horario que comprendió de las 10:00 a las 13:30 hrs. Esto permitió no afectar las actividades que se desarrollaban en ese momento, además de disponer del tiempo suficiente para realizar los recorridos correspondientes con base en los requerimientos de los instrumentos y entrevistar al personal. El primer día se aplicó la guía, y el segundo, el cuestionario.

En el caso particular de la aplicación de la guía, ésta fue realizada por el interesado en días y horas de trabajo del Cendi. Sus características permitieron llevarla a cabo sin obstruir las actividades que se desarrollaban en ese momento. Independientemente de

que se recorrió todo el centro, se contó con la colaboración de la administradora; en virtud de que, algunos indicadores requerían de la presencia e información de ella. Cabe señalar que, las respuestas del personal se remitieron a afirmar o negar según correspondía, y en algunos casos realizaron comentarios. De éstos, sólo los significativos a juicio del aplicador fueron incluidos en las observaciones.

El tiempo del que se disponía permitió llevarla a cabo tranquila y meticulosamente; así como, realizar comentarios adicionales con sus respectivas anotaciones.

El cuestionario fue aplicado por el autor de la investigación, con la característica de entrevista estructurada; sin embargo, cuando fue necesario a juicio del aplicador se convirtió en abierta. Las entrevistas se realizaron al personal de Cendi, aplicando sólo las preguntas relacionadas con su función. El promedio de tiempo por entrevista fue de veinte minutos. Éstas se realizaron en las instalaciones de cada Cendi, específicamente en la administración y de aquéllos que cuentan con consultorio médico, se realizó en éste; ello permitió evitar variables extrañas, como: ruidos, interrupciones, etc. asimismo los locales son espacios pequeños, libres de objetos que pudieran ser distractores para las entrevistadas.

Es importante señalar dos aspectos significativos; primero, el hecho de que la aplicación del instrumento fue realizada por el autor permitió cuando fue necesario, aclarar a la entrevistada la pregunta, de tal forma que, el contenido de su respuesta brindó mayor confiabilidad; además, en algunas preguntas el personal realizó comentarios lo que ofreció un panorama más amplio sobre el cuestionamiento.



## CAPITULO 4. DIAGNOSTICO

A continuación se hace un análisis de los resultados obtenidos, por medio de los instrumentos de evaluación (guía de observación y cuestionario); asimismo al final del capítulo se encuentra un resumen estructurado por los indicadores de cada instrumento de evaluación.

### 4.1. RESULTADOS DE LA GUIA DE OBSERVACION

**4.1.1. RECURSOS HUMANOS**, SEP determina que debe existir una plantilla de recursos humanos integrados en tres grupos de acuerdo a la función que desempeñan (técnico, administrativo y manual); sin embargo, para un mejor análisis de los resultados aquí se consideran cuatro grupos y son: a) personal técnico, b) administrativo, c) docente y d) manual. En los cuatro se detectó una carencia significativamente importante, como se indica a continuación:

**4.1.1.1. Personal técnico**, los Cendi de Iztacalco laboran sin el apoyo de este grupo de profesionistas, como se observa en el cuadro No. 1; ello implica que el servicio se ofrezca sin contar con el trabajo y orientación que debe realizar este equipo.

CENDI	MEDICO	PSICOLOGO	ENFERMERA	T.S.	PEDAGOGA	DIETISTA
Agrícola Oriental	0	0	0	0	0	0
Bramadero	0	0	0	0	0	0
Exejidos	0	0	0	0	0	0
Indira Gandhi	0	0	0	0	0	0
Iztacalco	0	0	0	0	0	0
Juventino Rosas	0	0	0	0	0	0
La Cruz	0	0	0	0	0	0
Leandro Valle	0	0	0	0	0	0
Marte	0	0	0	0	0	0
Pantitlán	0	0	0	0	0	0
Santa Anita	0	0	0	0	0	0
Tlacotal	0	0	0	0	0	0

#### Personal técnico

#### Cuadro No 1

El "0" indica la carencia de personal.

#### Observaciones:

- La ausencia del equipo multidisciplinario, cuya participación está directamente vinculada a promover un ambiente donde el menor pueda desarrollar todas sus potencialidades, sitúa a los Cendi en claras desventajas para lograr sus objetivos.

#### 4.1.1.2. Personal administrativo, integrado por la administradora y secretaria.

En el caso de la administradora, sus niveles de escolaridad están por debajo de los establecidos por SEP y la normatividad del DDF. De acuerdo con ésta última, la responsable del centro debe tener una especialidad enmarcada dentro de cualquiera de los servicios existentes del equipo técnico, excepto trabajadora social o dietista; por ello el nombramiento que recibe es administradora. Asimismo se observa que, con excepción de dos administradoras, es personal con un alto índice de edad así como de antigüedad, tanto en el puesto como en el centro. (Cuadro No. 2).

CENDI	ESCOLARIDAD	EDAD	ANTIGÜEDAD EN EL CENDI	ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO
Agrícola Oriental	no se localizó	-----	-----	-----
Bramadero	comercio	55	28	3
Ex-ejidos	secundaria	44	28	3
Indira Gandhi	lic. inconclusa	47	22	22
Iztacalco	comercio inconcluso	49	19	19
Juventino Rosas	primaria	62	30	5
La Cruz	secundaria	42	24	2
Leandro Valle	1ro. secundaria	64	27	8
Marte	2do. comercio	42	23	23
Partitlán	primaria	70	31	19
Santa Anita	comercio	58	30	7
Tlacotal	técnico en T. S.	37	18	10

Administradora  
Cuadro No. 2  
Escolaridad y antigüedad.

El otro puesto a desempeñar dentro de este grupo es el de secretaria, del que todos los Cendi carecen; y para desempeñar sus funciones, por lo general la administradora o una asistente educativa son quienes cubren esta vacante, descuidando sus actividades originales.

#### Observaciones:

- La baja escolaridad de la administradora y su edad avanzada, implican serias dificultades para dar continuidad y seguimiento a las observaciones realizadas por el personal de supervisión de SEP y de la Delegación, que de acuerdo con los resultados de la presente investigación, son los únicos elementos con los que cuentan para orientar su labor. Por ejemplo, desde el ciclo escolar anterior se determinó en el área de lactantes la

eliminación de las cunas y los corrales; sin embargo, con excepción de Marte, los restantes aún conservan las cunas e inclusive en Leandro Valle todavía existe el corral.

- La antigüedad en el trabajo del Cendi, no garantiza que las administradoras tengan conocimientos sobre las características del desarrollo del niño, y por ende, la posibilidad de estimularlo y fomentarlo es mínima. Por comentarios de las asistentes, cuando se dirigen a las administradoras con alguna duda sobre cómo implementar una actividad, las más de las veces no se resuelve satisfactoriamente, por lo general terminan esperando a la supervisora para solucionarlo.

- En ocasiones la carencia de personal y, en otras, la falta de una organización adecuada del mismo con sus respectivas funciones, genera que las administradoras desempeñen otras actividades: en su mayoría acompañan a la cocinera a realizar las compras de los insumos para la elaboración de los alimentos y en el caso de Marte y Ex-ejidos éstas, además, son asistentes educativas en el área de preescolar.

- La administradora o la asistente educativa al desempeñar las funciones de secretaria, conlleva el descuido de ambas, y el trabajo permanece sin conclusión hasta por varios días, atrasando con ello, las tareas que normalmente se realizan. Asimismo al desarrollar funciones diferentes a las propias no se da el seguimiento necesario para responder a los requerimientos del Cendi.

**4.1.1.3 Personal docente**, por otra parte, la baja escolaridad, que puede apreciarse en el cuadro No. 13, se presenta en todo el personal, por lo que las responsables de grupo se han capacitado a través del tiempo denominándoseles asistente educativa, aunque ello no implica que tengan la capacitación necesaria para responder a esta actividad, según las supervisoras. En contrastación a ello, SEP establece que el personal responsable de grupo debe ser puericultista, para lactante; educadora, para maternal y preescolar, y por cada número determinado de menores dependiendo del área, una asistente educativa. En el cuadro No. 3 se ilustra esta situación.

CENDI	PUERICULTIST	EDUCADORA MATERNAL	EDUCADORA PREESCOLAR	ASISTENTE POR 7 LAC.	ASISTENTE E POR 12 MAT.	ASISTENTE E POR GRUPO
Agrícola Oriental	asistente educ.	asistente educ.	asistente educ.	0	serv. soc.	serv. soc.
Bramadero	asistente educ.	asistente educ.	asistente educ.	0	0	0
Ex-ejidos	no hay sala	asistente educ.	=	no hay sala	0	0
Indira Gandhi	no hay sala	asistente educ.	asistente educ.	no hay sala	1	0
Iztacalco	asistente educ.	asistente educ.	asistente educ.	0	0	0
Juventino Rosas	asistente educ.	asistente educ.	asistente educ.	0	0	0
La Cruz	asistente educ.	asistente educ.	asistente educ.	0	0	0
Leandro Valle	asistente educ.	asistente educ.	asistente educ.	0	1	0
Marte	asistente educ.	asistente educ.	=	0	0	0
Pantitlán	asistente educ.	asistente educ.	asistente educ.	0	0	0
Santa Anita	asistente educ.	asistente educ.	asistente educ.	0	0	0
Tlacotal	asistente educ.	asistente educ.	asistente educ.	0	0	0

Personal docente  
Cuadro No.3

El "0" indica carencia de personal y "1" personal existente.

\* personal autogenerado, sus honorarios los cubre el Cendi.

+ personal de P. R. E. sin contratación definitiva en el DDF.

= el puesto lo cubre la administradora.

El profesor de piano complementa este grupo donde, sólo siete de los doce Cendi, cuentan con los servicios de éste. Los honorarios los absorbe como gasto el propio centro. (Ver cuadro No. 4).

CENDI	PROFR. PIANO
Agrícola Oriental	0
Bramadero	1
Ex-ejidos	0
Indira Gandhi	1
Iztacalco	0
Juventino Rosas	1
La Cruz	1
Leandro Valle	1
Marte	1
Pantitlán	0
Santa Anita	1
Tlacotal	0

Profesor de piano

Cuadro No. 4

El "1" indica la presencia  
del maestro.

### Observaciones:

- La mínima escolaridad del personal titular de grupo no se sustituye con la experiencia, y el hecho de que éstas sean responsables del área, presenta significativas deficiencias en las labores asistenciales y pedagógicas.

- La ausencia de una auxiliar en la sala implica que, el personal se vea obligado a ejecutar doble función, e inclusive realiza las funciones de limpieza de su salón; esta situación

genera un alto deterioro en sus capacidades, lo que repercute inherentemente en la calidad del servicio que brindan.

- Se detectó en las áreas un número mayor de niños de los que pueden albergar y ser atendidos por la asistente. Este comentario, aunado al anterior, establece el fundamento para una constante manifestación de su inconformidad, ya que las cargas de trabajo son elevadas y no repercuten en sus ingresos.

- El personal eventual y autogenerado, al no contar con la seguridad de su empleo, ni de las prestaciones, genera que lo perciba con pocas garantías, sobre todo aquél que sus honorarios son cubiertos por el Cendi, por lo que carece de motivación para desempeñarlo con agrado. Por otra parte, el personal con contrato definitivo, al sentirse seguro de su empleo deja de motivarse y desempeñarlo con calidad.

- Las asistentes educativas del Cendi Agrícola Oriental son prestadoras de servicio social con especialidad técnica en Industria del Vestido, por lo tanto, sus estudios no corresponden a las necesidades del centro y permanecen únicamente el tiempo del servicio social, con duración aproximada de seis meses.

- De los ingresos que por concepto de comida o material didáctico reciben los Cendi, tienen que destinar una partida presupuestal para la contratación del personal autogenerado o bien, para el profesor de piano (el Cendi Santa Anita para ambos), lo que conlleva a desviaciones del presupuesto.

**4.1.1.4. Personal manual**, once Cendi cuentan con los servicios de la cocinera, (de estos uno es personal autogenerado). Ahora bien, por no contar con una auxiliar, la carga de trabajo se incrementa.

Siete Cendi cuentan con una persona que se encarga de las labores de limpieza del centro; sin embargo, las cargas de trabajo no se distribuyen adecuadamente, las asistentes participan en estas labores. En los Cendi que no cuentan con este personal, la limpieza es responsabilidad del personal adscrito al mismo sin importar su función. A pesar de las limitantes de personal, cabe señalar que los Cendi cuentan con una excelente higiene en todas sus áreas.

Los centros carecen de auxiliar de mantenimiento y conserje, por ello, la Delegación se responsabiliza del mantenimiento. Éste no se realiza de manera adecuada, ya que en muchas ocasiones, según nos informaron, las necesidades no son cubiertas pronto, lo que afecta a las labores del Cendi. Por lo anterior, y como medida para evitar más

desperfectos a las instalaciones, en ocasiones la estancia cubre el costo del material y la Delegación la mano de obra, pero en otras, el Cendi absorbe todo el gasto. Por último la vigilancia queda a cargo del velador del mercado. (Cuadro No. 5).

CENDI	COCHINERA	AUX. COCINA	AUX. MANT.	INTENDENTE	CONSERJE
Agrícola Oriental	1*	0	0	1	0
Bramadero	1	0	0	1	0
Ex-ejidos	0	0	0	0	0
Indira Gandhi	1	0	0	0	0
Iztacalco	1	0	0	0	0
Juventino Rosas	1	0	0	1	0
La Cruz	1	0	0	1	0
Leandro Valle	1	1	0	1	0
Merte	1	0	0	1	0
Pantitlán	1	0	0	1	0
Santa Anita	1	0	0	0	0
Tlacotal	1	0	0	0	0

**Personal manual**

Cuadro No. 5

El "0" indica la carencia de personal.

El "1" la existencia del personal.

1\* personal autogenerado.

**Observaciones:**

- Al no contar con una auxiliar de cocina, la cocinera incrementa sus funciones; entre otras se encuentran: asistir al mercado a la compra de insumos para elaborar los alimentos, lavar los utensilios y vajilla, preparar para los lactantes la alimentación que corresponde a su edad, servir en las áreas las dotaciones de alimento para cada niño. Esto último afecta los tiempos al servir; inclusive se observó que, entre un alimento y otro, hay espacios prolongados de tiempo. La carga de trabajo es tal que, descuida su trabajo y en ocasiones el horario de comida se retrasa.

- La distribución del trabajo no es acorde con el puesto desempeñado; para las labores de limpieza las afanadoras cuentan con el apoyo de las asistentes educativas, quienes se encargan de mantener limpia su sala e inclusive el patio de juego; ello permite a la afanadora permanecer más descansada, pero la asistente debe distribuir en su tiempo de trabajo un espacio para la limpieza de la sala, sacrificando tiempo de las actividades pedagógicas.

- El presupuesto del Cendi sufre desviaciones, al tener que destinar partidas para el mantenimiento de las instalaciones.

**4.1.2. RECURSOS MATERIALES**, para contribuir al desarrollo integral de los niños, SEP establece una serie de requisitos integrados por: instalaciones, espacios, mobiliario y equipo.

**4.1.2.1. Instalaciones**, se detectó que los doce Cendi fueron construidos para brindar el servicio de estancia infantil; no obstante, ninguno satisface los requisitos establecidos por SEP; ya que, sus dimensiones en comparación son inferiores; (pero adecuados a las características del servicio que ofrecen), además de los factores que a continuación se señalan:

Las características de los mercados populares generan una gran afluencia tanto de personas como de vehículos, y los Cendi al ubicarse en su interior, no tienen la posibilidad de ofrecer garantías para el tránsito local. Esto implica que no se puedan evitar las aglomeraciones en los horarios de entrada y salida de los menores, con excepción del Cendi Indira Gandhi que se localiza fuera de las instalaciones del mercado de la colonia.

Los doce centros ofrecen iluminación natural suficiente y aquéllos que no, la complementan a través de energía eléctrica.

Sólo cinco estancias cuentan con ventilación suficiente; en algunos casos porque las ventanas se ubican cercanas al área de las cocinas o al depósito de basura del mercado y el tener las ventanas abiertas implica que, los olores fácilmente penetren al centro; en otros porque la herrería está deteriorada y no permite abrir y cerrar las ventanas, o bien, según la administradora del Cendi Leandro Valle, las corrientes de aire atentan contra la salud de los menores y del personal. (Cuadro No. 6)

CENDI	SE CONSTRUYÓ PARA EL SERVICIO	GARANTIAS PARA TRÁNSITO	ALEJADO DE AGLOMERACIONES	ILUMINACION NAT./ELEC.	VENTILACION SUFICIENTE
Agrícola Oriental	1	0	0	1	1
Bramadero	1	0	0	1	1
Ex-ejidos	1	0	0	1	0
Indira Gandhi	1	1	1	1	0
Iztacalco	1	0	0	1	0
Juventino Rosas	1	0	0	1	1
La cruz	1	0	0	1	1
Leandro Valle	1	0	0	1	0
Marte	1	0	0	1	0
Pantitlán	1	0	0	1	0
Santa Anita	1	0	0	1	1
Tlacotal	1	0	0	1	0

**Espacios**

Cuadro No. 6

El "0" indica negación y "1" la afirmación.

**Observaciones:**

- Al paso del tiempo, la demanda del servicio se incrementó considerablemente, incluyendo familias que no eran locatarias, lo que obligó a abrir la inscripción al público en general. Actualmente, los Cendi reciben una población mayor de la que en realidad su capacidad les permite.

- De acuerdo con las administradoras, a los padres se les hace hincapié de los riesgos que pueden sufrir por los conflictos vehiculares y las aglomeraciones; esto ha permitido que, hasta el momento no se haya registrado en un menor o adulto algún percance. Con relación a las aglomeraciones no se perciben en el interior de los Cendi; por lo tanto, el problema se presenta únicamente en los horarios de entrada y salida.

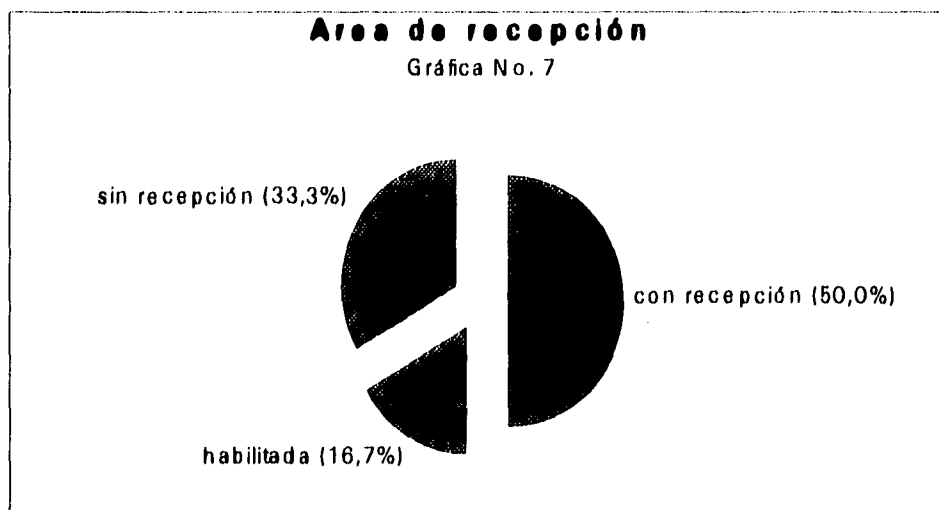
- La dificultad existente en los siete Cendi que no tienen ventilación suficiente, genera que en las últimas horas de permanencia de los menores exista una atmósfera un tanto contaminada, por los diversos olores del propio Cendi, que puede inquietar a los menores; dicha atmósfera, según informes de la administradora, sólo se presenta esporádicamente.

Los Cendi presentan desventajas como se puede apreciar, pese a ello y por sus características, éstas en particular no obstaculizan su funcionamiento; ya que, satisfacen las demandas del servicio que ofrecen.

**4.1.2.2. Espacios**, como se señaló anteriormente, la superficie del terreno es reducida; sin embargo, los espacios se han habilitado de acuerdo a las posibilidades de cada Cendi, de manera que permitan responder a sus exigencias; pese a ello, no siempre se logró optimizarlos, tal como se indica a continuación:



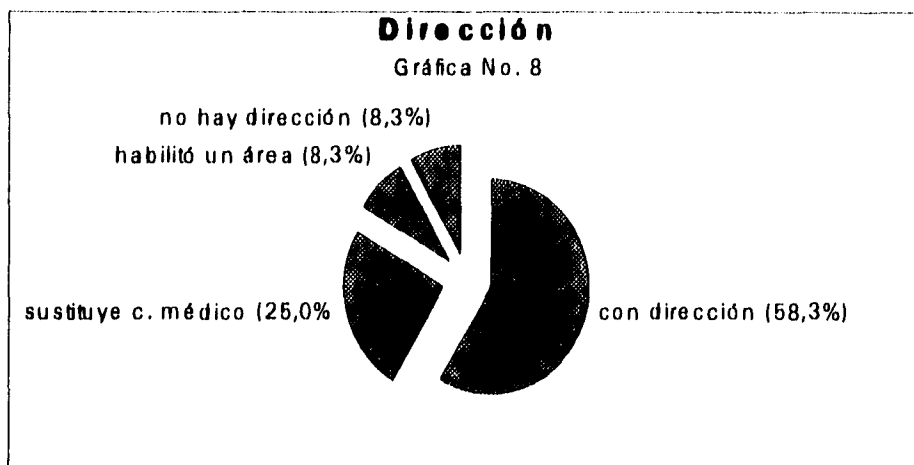
**4.1.2.2.1. Recepción y área de recepción**, los Cendi Juventino Rosas, La Cruz, Leandro Valle, Marte, Pantitlán y Santa Anita tienen una área destinada para esta función, contando con el espacio suficiente para que los padres esperen su turno al entregar o recoger a sus hijos; los Cendi Bramadero y Tlacotal, en el intento de brindar este espacio, redujeron el área del corredor, dividiendo la recepción del interior del centro, colocando el mueble que se utiliza para filtro; el caso contrario se presenta en los Cendi Ex-ejidos, que no tiene posibilidades para implementarlo, confundiendo la recepción con la administración; en los Cendi Agrícola Oriental e Iztacalco, que se encuentran en el primer piso y al término de las escaleras la recepción se realiza de manera inmediata, e Indira Gandhi, que no se localiza dentro del mercado, por lo que la recepción de los menores se hace sobre la banqueta. (Gráfica No. 7).



**Observaciones:**

- Esta situación repercute en el horario de llegada y salida de los menores por las aglomeraciones que se hacen en la entrada del centro, lo que dificulta su acceso y seguridad; por sus particularidades en el Cendi Indira Gandhi se ven obligados inclusive a invadir la calle.

**4.1.2.2.2. Dirección**, los Cendi Bramadero, Indira Gandhi, Juventino Rosas, La Cruz, Pantitlán, Santa Anita y Tlacotal, cuentan con una oficina creada específicamente para las labores de la administración; Agrícola Oriental, Leandro Valle y Marte, habilitaron el consultorio médico convirtiéndolo en administración; Iztacalco implementó un pequeño espacio y como se mencionó en Ex-ejidos se confunde con la recepción. (Gráfica No. 8).



**4.1.2.2.3. Cubículo médico**, Bramadero, Indira Gandhi, Juventino Rosas, Pantitlán y Santa Anita, tienen un espacio destinado para ello, así como el equipo necesario para su funcionamiento; mismo que no se realiza por la falta de personal capacitado. El Cendi Tlacotal que de igual manera tiene el espacio, lo habilitó como salón de usos múltiples.

**4.1.2.2.4. Cubículo de psicología y trabajo social**, por las características del servicio que ofrecerían estos centros, desde su creación no se contempló el espacio para estos cubículos.

**4.1.2.2.5. Baños Adulto**, sólo existe uno sin distinción de sexo; sin embargo, como el personal que labora en los Cendi es femenino esto no repercute en el servicio.

**4.1.2.2.6. Sala de lactantes: maternal y preescolar,** a pesar de que las dimensiones de los Cendi son reducidas, cuentan con un salón para cada estrato de edad, por ello, tienen grupos heterogéneos; es decir, los menores se diferencian únicamente por dichos estratos de edad. El Cendi Marte es el único que tiene dos salas para maternal, dividiendo a los menores según su edad, en un salón los correspondientes a A-B y en otro a los C. Exejidos e Indira Gandhi carecen de sala de lactante, sustituyéndola por dos de preescolar, donde en un salón se ubican a pre I y II y el otro a pre III. (Cuadro No. 9).

CENDI	LACTANTE	MATERNAL	PREESCOLAR
Agrícola Oriental	1	1	1
Bramadero	1	1	1
Exejidos	0	1	2
Indira Gnadhi	0	1	2
Iztacalco	1	1	1
Juventino Rosas	1	1	1
La Cruz	1	1	1
Leandro Valle	1	1	1
Marte	1	2	1
Pantitlán	1	1	1
Santa Anita	1	1	1
Tlacotal	1	1	1

Número de salones por Cendi  
Cuadro No. 9

**4.1.2.2.7. Cocina y comedor,** todos los Cendi tienen cocina; y sólo Leandro Valle habilitó el espacio de cantos y juegos como comedor; por lo que los restantes utilizan los salones para que los niños consuman sus alimentos.

**4.1.2.2.8. Almacén de víveres,** ningún Cendi tiene almacén de víveres; éste lo sustituyen por las alacenas y cuando no son suficientes, parte de los víveres se guardan en la oficina de la administración.

**4.1.2.2.9. Bodega,** sólo los Cendi Bramadero, Indira Gandhi, La Cruz, Marte, Pantitlán y Santa Anita tienen un pequeño espacio que utilizan como bodega .

**4.1.2.2.10. Baños para los menores,** el 50% de los Cendi tienen baño en cada sala, los restantes únicamente cuentan con uno para las dos salas; independientemente de la cantidad de baños, en cada uno hay dos tazas, lo que impide que haya diferenciación de sexo. (Cuadro No. 10).

CENDI	BAÑOS MATERNAL	BAÑOS PRESCOLAR
Agrícola Oriental	1	1
Bramadero	0	1
Ex-ejidos	0	1
Indira Gandhi	0	1
Iztacalco	0	1
Juventino Rosas	1	1
La Cruz	0	1
Leandro Valle	1	0
Marte	1	1
Pantitlán	1	1
Santa Anita	1	1
Tlacotal	1	1

Número de baños por sala  
Cuadro No. 10

### Observaciones:

- El salón donde se encuentran los baños se ve continuamente interrumpido afectando las actividades pedagógicas, que se estén realizando. Asimismo al no haber la distinción de sexos, la responsable de grupo se ve atareada, al vigilar si el baño se encuentra desocupado o al estar cuidando quién entra a éste.

**4.1.2.3. Mobiliario**, SEP establece una serie de muebles indispensables para operar los centros.

**4.1.2.3.1. Mostrador para filtro**, es un mostrador de madera donde los padres dejan a los lactantes para que los revisen, (los maternas y preescolares por su edad no lo requieren), asimismo sirve para establecer el límite hasta donde los padres pueden entrar al Cendi.

Las estancias Bramadero, Juventino Rosas, La Cruz, Leandro Valle, Marte, Pantitlán, Santa Anita, Tlacotal, cuentan con él; sin embargo, exclusivamente funciona para marcar el mencionado límite.

**4.1.2.3.2. Dos sillones**, ubicados en la dirección, para atender a los visitantes. En su lugar se improvisan sillas o bancos.

**4.1.2.3.3. Cuatro pizarrones**, para colocar uno en cada sala de maternal y preescolar. Por las particularidades del servicio tan sólo requieren de dos, mismos que no utilizan porque están inservibles.

**4.1.2.3.4. Dos pizarrones de corcho**, uno para los avisos a los padres, y el otro para los comunicados al personal; o bien, para el periódico mural. Ninguno de los centros los tienen, los avisos a los padres se notifican por medio de hojas que se pegan en las paredes del área de recepción. Exclusivamente el Cendi Tlacotal maneja los comunicados al personal, mismos que se colocan en la pared de uno de los pasillos al interior del Cendi; y únicamente Marte y Tlacotal emplean el periódico mural, utilizando hojas de rotafolio y un pizarrón inservible, respectivamente; colocándolo en las paredes de la recepción de cada centro.

**4.1.2.3.5. Siete Escritorios**, por las características del servicio que ofrecen estos centros, no requieren de tal cantidad. Necesitan: uno para la administradora; si el espacio lo permite, uno para cada área maternal y preescolar, en caso contrario, emplean pequeñas mesas; en el área de lactantes no lo utilizan; y uno para aquéllos centros que cuentan con el consultorio médico, mismo que no se aprovecha por falta de personal capacitado. (Cuadro No. 11).

<b>CENDI</b>	<b>LACTANTE</b>	<b>MATERNAL</b>	<b>PREESCOLAR</b>
Agrícola Oriental	0	1	1
Bramadero	0	0	1
Ex-ejidos	0	0	2*
Indira Gandhi	0	1	2*
Iztacalco	0	0	0
Juventino Rosas	0	1	1
La Cruz	0	1	1
Leandro Valle	0	1	1
Marte	0	2*	1
Pantitlán	0	1	1
Santa Anita	0	1	1
Tlacotal	0	1	1

**Número de escritorios**

**Cuadro No. 11**

El número indica los escritorios por grupo.

\*Estos centros cuentan con dos salas por área.

**4.1.2.3.6. Seis sillas**, para ser ocupadas por: la administradora, el personal técnico, y asistentes educativas de los grupos de maternal y preescolar. En éstos centros por sus particularidades, se requieren tres, una para la administradora y las otras para las asistentes de maternal y preescolar; independientemente de que en cada Cendi hay sillas suficientes para atender la demanda, en caso de ser necesario.

**4.1.2.3.7. Una credenza**, para guardar los documentos que se generan para el buen funcionamiento de la administración, o material didáctico, dependiendo de la organización de las administradoras. Ningún Cendi tiene credenza.

**4.1.2.3.8. Una mesa para juntas**, por sus dimensiones los Cendi no poseen el espacio suficiente para colocarla y proporcionar el servicio. Existen tres instancias para efectuar las juntas:

a) Cuando la Coordinación considera necesario citar a las administradoras.

b) Cuando la administradora cita a los padres de familia.

c) Cuando la administradora las realiza con su personal.

Sin embargo, independientemente de cuál de estas opciones sea quien la realice, las actividades para ese día se ven afectadas; ya que, la administradora integra a dos grupos en una sala. Es necesario indicar que, para la primera opción emplean toda la mañana; en la segunda, aproximadamente dos horas; y en la tercera, el servicio se suspende a las 13:30 Hrs.

**4.1.2.3.9. Un nicho para bandera y bandera**, todos los centros cuentan con éstos; con excepción de los Cendi, Ex-ejidos y Marte que carecen de la bandera; y únicamente La Cruz carece de ambas.

**4.1.2.3.10. Cinco archiveros**, por la población que albergan, los Cendi sólo cuentan con uno, mismo que es suficiente para atender sus necesidades.

**4.1.2.3.11. Cinco muebles de guardar**, para ordenar y no maltratar el material didáctico. Únicamente La Cruz y Juventino Rosas cuentan con ellos, con la particularidad de que fueron implementados por las administradoras; utilizándolos como alacenas y/o almacén de víveres.

**4.1.2.3.12. Colchones suficientes para lactantes, maternales y preescolares**, todos los Cendi cuenta con los colchones o en su caso colchonetas suficientes para la población infantil que atienden; con excepción de los Cendi Ex-ejidos e Indira Gandhi, mismos que no cuentan con los colchones de referencia, ya que, no tienen área de lactantes, asimismo en particular el Cendi Ex-ejidos tiene un espacio tan reducido que no tiene capacidad para guardar los colchones o colchonetas.

**4.1.2.3.13. Barra de lactantes**, barandilla de apoyo para los bebés que se inician a caminar. Al igual que el punto anterior, solamente los Cendi Ex-ejidos e Indira Gandhi, no poseen dicha barra, sin que afecte al servicio porque los niños más pequeños inscritos tienen tres años.

**4.1.2.3.14. Sillas porta bebé**, en los Cendi de Iztacalco tradicionalmente a los padres se les pide este mobiliario, en el entendido de que cuando sus hijos dejen de usarla se les devuelve. Por lo tanto, es el criterio de la administradora solicitarlas o no.

**4.1.2.3.15. Periqueros**, únicamente el Cendi Tlacotal dentro de su mobiliario cuenta con cinco de ellos, esto fue una adquisición compartida entre el centro y la sociedad de padres de familia. Las utilizan exclusivamente para sentar a los menores y darles de comer. En los demás centros utilizan la silla porta bebé, o bien, en sillas y mesas del centro.

**4.1.2.3.16. Mesas y sillas para comer**, por la estructura arquitectónica y la distribución del espacio, todos los Cendi utilizan el espacio, las mesas y las sillas de su salón de clase en la hora de comida; con excepción del Cendi Leandro Valle que, cuenta con el área de cantos y juegos implementada como comedor, con mesas y bancos suficientes para que los niños consuman sus alimentos.

#### **Observaciones:**

- El mueble del filtro al ser tan pequeño, así como la falta de personal capacitado, impide que esta actividad se realice adecuadamente.

- Con relación a los pizarrones, afecta a los menores de maternal y preescolar, ya que en ocasiones las actividades pedagógicas requieren de ellos. Para subsanar esta deficiencia las asistentes utilizan hojas de papel pegándolas sobre el pizarrón o las paredes. Se detectó que en algunos Cendi los pizarrones están ocupados por la ambientación de temporada.

- Por aspectos de educación cívica, es importante que cada Cendi cuente con su nicho de bandera y bandera; ya que de lo contrario los objetivos educativos en esta área no se cumplen.

- El no contar con muebles para guardar, implica que los Cendi no realicen sus compras por mayoreo, así como, en cantidades suficientes para todos los menores, afectando severamente a las actividades pedagógicas; ya que, la carencia de organización de las

administradoras que cuentan con estos muebles, guardan los utensilios de la vajilla, o bien, víveres en lugar del material didáctico.

- El no disponer de los periqueros atenta a la seguridad de los menores, ya que la asistente dependiendo de la edad de los niños, los sientan en las sillas para bebé o en las sillas para maternas, arriesgando que se caigan. En los recorridos se logró detectar que, los menores que se encontraban en las sillas para maternas parecían incómodos y se observó que existe una tardanza significativa entre una cucharada y otra; sin embargo, hasta el momento se ha trabajado de esta manera sin que se haya reportado algún percance.

Por otra parte, el mobiliario que a continuación se señala: sillones, escritorios, sillas, credenza, mesa para juntas, y archiveros; no es fundamental para el servicio que los Cendi de Iztacalco prestan; porque, su espacio y la capacidad de atención es significativamente inferior a los requerimientos que plantea la SEP.

Pese a estas deficiencias y por las características de los Cendi, en contrastación a lo establecido por SEP, se puede concluir que las limitaciones existentes en el mobiliario no repercuten en el cumplimiento de los objetivos asistenciales y educativos de estos centros.

**4.1.2.4. Equipo** SEP establece el siguiente equipo como necesario para operar los Cendi:

**4.1.2.4.1. Un piano**, los Cendi Juventino Rosas, Leandro Valle, Marte, Pantitlán y Santa Anita, cuentan con él; sin embargo de estos, exclusivamente Pantitlán ofrece una hora semanal de cantos y juegos. Pese a no disponer del piano los Cendi Bramadero, Indira Gandhi y La Cruz, lo sustituyen con un teclado y proporcionan la clase; en ambas situaciones, los honorarios del profesor son por cuenta del propio centro. Por último, los Cendi Agrícola Oriental y Tlacotal aún cuando tienen teclado no imparten la clase de cantos y juegos bajo la dirección de un profesor, aquí las realizan las asistentes encargadas de los grupos. Es pertinente mencionar que la adquisición de los teclados fue con la aportación económica de los padres de familia.

**4.1.2.4.2. Un sonido**, únicamente los Cendi Juventino Rosas, Pantitlán, Santa Anita y Tlacotal cuentan con el equipo de sonido, no en óptimas condiciones; para sustituirlo los Cendi Agrícola Oriental, Bramadero, Indira Gandhi e Iztacalco tienen un estéreo, y los Cendi Ex-ejidos, La Cruz, Leandro Valle y Marte tienen grabadoras. Cabe señalar que, las dimensiones de estos centros, no se hace indispensable la utilización del equipo de sonido.



**4.1.2.4.3. Un teléfono**, Agrícola Oriental, Indira Gandhi, Juventino Rosas y Marte, cuentan con él, gracias a la colaboración económica de la sociedad de padres de familia; los restantes han concertado con un comercio cercano al Cendi la utilización del mismo.

**4.1.2.4.4. Dos máquinas de escribir**, sólo Agrícola Oriental, Indira Gandhi, Juventino Rosas y Marte tienen una; sin embargo, cuando es necesario algún escrito, éste lo elaboran en la Coordinación de Cendi.

**4.1.2.4.5. Mueble de hospital y vitrina**, los Cendi Agrícola Oriental (cuyo mobiliario está desarmado), Bramadero, Indira Gandhi, Juventino Rosas, La Cruz, Leandro Valle, Marte, Pantitlán, Santa Anita y Tlacotal, tienen ambas; sin embargo, en ningún caso las utilizan por carecer del médico o enfermera. Con excepción del Cendi Leandro Valle que utiliza la vitrina para guardar algunos de sus trabajos manuales, los demás conservan medicinas, en su mayoría caducas, según la fecha registrada en éstas.

**4.1.2.4.6. Báscula de pie**, todos los Cendi tienen, aunque no le dan el uso correspondiente por falta de personal capacitado.

**4.1.2.4.7. Báscula pediátrica**, con excepción de los Cendi Agrícola Oriental y Ex-ejidos, los restantes cuentan con ésta; pese a ello, al igual que la anterior no le dan uso.

**4.1.2.4.8. Equipo de primeros auxilios**, básicamente incluye, alcohol, algodón, gazas, merthiolate, en algunos mejoral para niños, pomadas para raspaduras o quemaduras, etc.

**4.1.2.4.9. Estufa industrial**, los Cendi Agrícola Oriental, Bramadero, Indira Gandhi, La Cruz y Santa Anita, condicionaron en su cocina quemadores con características de equipo industrial.

**4.1.2.4.10. Estufa**, todos los centros disponen de ella.

**4.1.2.4.11. Horno**, únicamente los Cendi Indira Gandhi, La Cruz y Tlacotal tienen horno en su estufa; sin embargo, éste no funciona.

**4.1.2.4.12. Plancha o comal**, exclusivamente el Cendi Santa Anita tiene.

**4.1.2.4.13. Campana**, todos los Cendi cuentan con ella; con excepción de los centros: Agrícola Oriental, Ex-ejidos, Indira Gandhi, La Cruz y Marte, que carecen de ésta; por ende, la proliferación de los olores al elaborar la comida en estos últimos es abundante.

**4.1.2.4.14. Dos refrigeradores,** los Cendi sólo tienen uno, cuyo funcionamiento es regular.

**4.1.2.4.15. Dos Fregaderos,** cuentan con un fregadero y un lavadero, éste último es el que por lo general utilizan.

**4.1.2.4.16. Mesa de trabajo,** en los Cendi con excepción de Ex-ejidos cuentan con ella; ésta es empleada por la cocinera, para facilitarle su trabajo.

**4.1.2.4.17. Anaqueles para banco de leche y cocina,** ningún centro tiene banco de leche; sólo los Cendi, Agrícola Oriental, Juventino Rosas, La Cruz y Leandro Valle tienen anaqueles de cocina habilitados.

**4.1.2.4.18. Dos filtros de agua,** los Cendi tienen uno, mismo que no funciona. Para el consumo de agua la hierven, y exclusivamente Leandro Valle la prefiere comprar embotellada.

**4.1.2.4.19. Dos lavadoras,** sólo tienen una, con la singularidad de que no funciona, para lavar la ropa tienen dos opciones: 1) a mano en las instalaciones del centro y 2) en casa de la empleada.

**4.1.2.4.20. Batidora,** los Cendi Agrícola Oriental, Indira Gandhi, Juventino Rosas, Marte, Pantitlán, Santa Anita y Tlacotal, cuentan con ella.

**4.1.2.4.21. Una olla express,** únicamente el Cendi Indira Gandhi carece de ella, según la cocinera, a pesar de sus insistencias.

**4.1.2.4.22. Un exprimidor,** los Cendi Agrícola Oriental, Iztacalco, Marte, La Cruz, Leandro Valle, Pantitlán, Santa Anita y Tlacotal tienen el citado exprimidor.

**4.1.2.4.23. Un extractor,** exclusivamente el Cendi Agrícola Oriental se beneficia con su uso.

**4.1.2.4.24. Baterías de cocina,** según las respuestas de las administradoras, existe lo suficiente para atender la demanda de elaboración de comida.

**4.1.2.4.25. Lavador de biberones,** (como se recordará), las madres se encargan de llevar las dotaciones de alimento en los biberones, y al término del día se les devuelven sucias, por lo que no es fundamental su existencia.

**4.1.2.4.26. Mezcladora de leche.** al no haber banco de leche, no es indispensable esta mezcladora.

**4.1.2.4.27. Vajilla y cubiertos,** la respuesta de las administradoras fue, que tienen lo suficiente para atender a la población infantil.

**4.1.2.4.28. Báscula de comida,** ninguno tiene, sólo se basan en la experiencia de la cocinera para calcular los Kg. de cada alimento, y como la población infantil es poca no es necesaria (de acuerdo a los comentarios de las administradoras).

#### **Observaciones:**

- La carencia de personal capacitado impide hacer el uso correcto del mueble de hospital y la vitrina, así como evitar que los medicamentos alcancen su fecha de caducidad.

- La carencia de personal capacitado, implica que pese a contar con las básculas para controlar la salud (peso y talla) de los menores, este equipo se vea inutilizado.

- Es de suma importancia que, todos los Cendi tengan en existencia el material de primeros auxilios necesario actualizado, para afrontar un accidente que los niños e inclusive el propio personal, puede sufrir en el horario de servicio.

- El no contar con la campana para la eliminación de olores, afecta al ambiente del centro ya que éstos fácilmente se propagan y por las dimensiones del Cendi llegan rápidamente hasta las salas.

- La falta de los anaqueles de cocina, así como, la desorganización de la administradora, generan que los pocos muebles asignados para guardar material didáctico se vean invadidos por víveres o la batería de cocina. Por lo anterior es importante que cada Cendi cuente con los citados anaqueles de cocina.

- La falta de lavadora en el Cendi, implica para el personal aumento en las cargas de trabajo al tener que lavar la ropa, lo que afecta en las capacidades de atención y por ende el servicio que se proporciona a los menores.

- Independientemente de que la cocinera pueda tener experiencia al elaborar la comida, esto no asegura que conozca a simple vista las cantidades de cada uno de los alimentos a preparar para brindar una alimentación adecuada.

- Como se puede apreciar, el equipo siguiente: piano, sonido, teléfono, máquina de escribir, estufa industrial, horno, plancha o comal, refrigerador, fregadero, mesa de trabajo, filtro de agua, batidora, olla express, exprimidor y extractor, no es indispensable para cumplir con los objetivos del Cendi.

## **4.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO**

Los Cendi cuentan con una plantilla laboral que asciende a setenta y cinco personas, adscritas a doce Cendi y un jardín de niños; de éstas, se entrevistó a sesenta y dos personas, en virtud de que:

\* Seis empleadas laboran en el citado jardín, y éste al no reunir las características de Cendi, quedó fuera de los propósitos de la investigación.

\* La administradora del Cendi Agrícola Oriental, no estaba presente al momento de realizar las entrevistas.

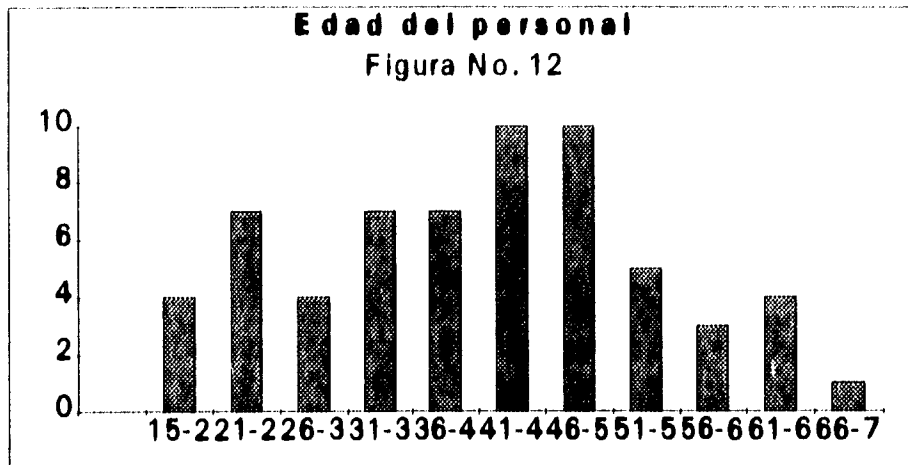
\* Tres asistentes educativas y la cocinera del Cendi Tlacotal no estaban, por haber asistido a una comisión sindical.

\* Una asistente educativa del Cendi Leandro Valle y la cocinera de La Cruz, se encontraban de incapacidad

A continuación se detalla el análisis de los resultados:

### **4.2.1 RECURSOS HUMANOS, características del personal que labora en estos centros.**

**4.2.1.1. Ficha de Identificación,** gran parte del personal se concentra entre las edades de, 31 a 70 años de edad. Esto representa el 75.8% de la población entrevistada y en una proporción de 24.3% las empleadas se agrupan en un rango inferior a éstas edades. En la figura No. 12, se muestra la edad en rangos de cinco años para un mejor análisis.



**Observaciones:**

- El contar con personal cuya edad es avanzada, presenta varias dificultades, dentro de éstas se encuentran:

- 1) Poca tolerancia para satisfacer las inquietudes de los menores que, sobre todo en esta edad, son constantes.
- 2) Dificultad para aceptar los cambios y las observaciones del personal de supervisión, encaminadas a brindar un mejor servicio.
- 3) Personal que por el tiempo y ritmo de trabajo, está cansado física y emocionalmente.

**4.2.1.2. Niveles de escolaridad,** los niveles de escolaridad del personal se ubican entre analfabeta y licenciatura incompleta, concentrándose básicamente hasta el nivel medio superior sin concluir; del personal con preparación técnica, el 4.8% son prestadoras de servicio social con especialidad en industria del vestido; sólo el 8.1% es asistente educativa, con nivel técnico y el 1.6% es técnico en trabajo social, (Cuadro No. 13).

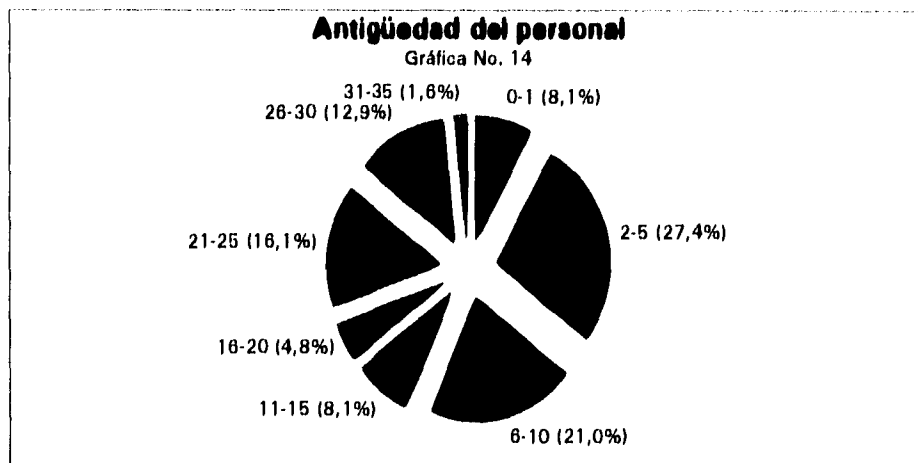
<b>ESCOLARIDAD</b>	<b>NO. PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Analfabeta	1	1.6
Lee y escribe	1	1.6
Primaria incompleta	4	6.5
Primaria completa	19	30.6
Secundaria incompleta	7	11.3
Secundaria completa	3	4.8
Bachillerato incompleto	5	8.1
Bachillerato completo	1	1.6
Técnico educativo	6	9.7
Técnico T.S.	1	1.6
Técnico	3	4.8
Comercio incompleto	3	4.8
Comercio completo	6	9.7
Licenciatura incompleta	2	3.2

**Escolaridad del personal**  
Cuadro No.13

**Observaciones:**

- Estos niveles educativos alcanzados por el personal, independientemente de concluirlos o no, así como su especialidad, no capacitan al personal para satisfacer los objetivos del Cendi.

**4.2.1.3. Antigüedad en el trabajo de Cendi,** la carencia de los niveles académicos del personal antes señalada, podría ser sustituida por los conocimientos empíricos adquiridos, tras su larga trayectoria como empleadas al servicio de Cendi. La antigüedad del personal se concentra en dos grandes grupos; el primero, varía entre los seis y treinta y cinco años, agrupando al 64.5%; y el 35.5% restante, entre los dos meses y cinco años; este último rango de tiempo pudiera parecer mínimo, sin embargo, las actividades que desarrollan estos centros, exigen al personal un alto grado de atención y dedicación. (Gráfica No. 14).



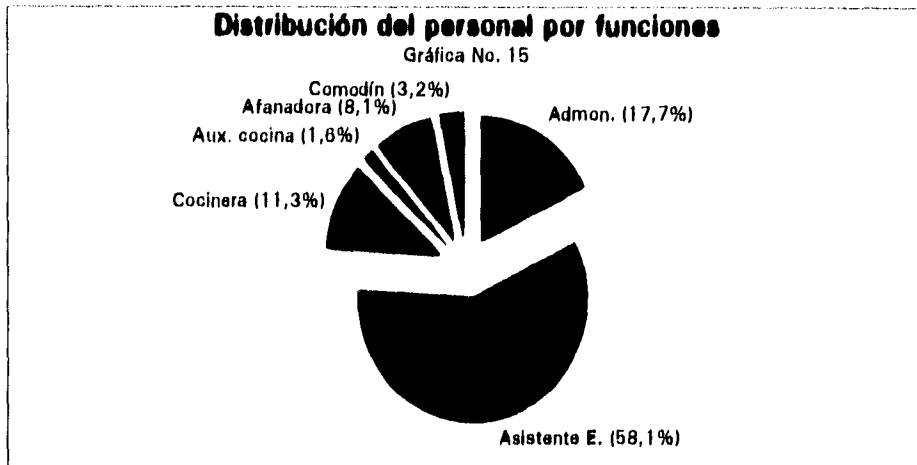
**Observaciones:**

- El no contar con la preparación académica correspondiente, fuerza a las empleadas a:

- 1) Aprender las características de desarrollo del niño.
- 2) Implementar actividades asistenciales y pedagógicas que fomenten su desarrollo integral.

Los años de experiencia no garantizan un conocimiento claro de las características de los menores; así como la capacidad para implementar actividades para ellos.

**4.2.1.4. Puesto que desempeña,** para atender las necesidades de los menores, el personal se distribuye de acuerdo a la función que desempeña de la forma siguiente (Gráfica No. 15). Sólo incluye al personal entrevistado.

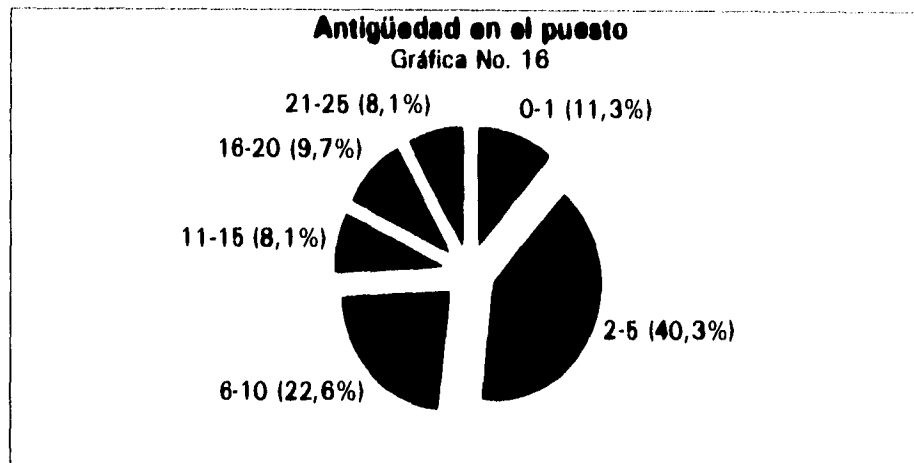


**Observaciones:**

- Los Cendi no cuentan con el personal suficiente, lo que obliga al existente a cubrir dobles funciones y en ocasiones hasta tres en el mismo horario de trabajo.
- Esta insuficiencia se concentra básicamente en personal docente y manual, por lo que los menores no reciben la atención suficiente para desarrollar sus potencialidades.
- Hay personal mal distribuido puesto que, mientras un Cendi tiene una auxiliar de cocina, otros cinco carecen de cocinera.

**4.2.1.5. Antigüedad en el puesto,** los conocimientos empíricos mencionados con anterioridad, se ven sustentados por la antigüedad del personal en su puesto; ya que, sólo el 11.3% tiene menos de un año desempeñándolo; el 62.9% entre los dos y diez años y el 25.9% entre los once y veinticinco años (Gráfica No. 16).





**Observaciones:**

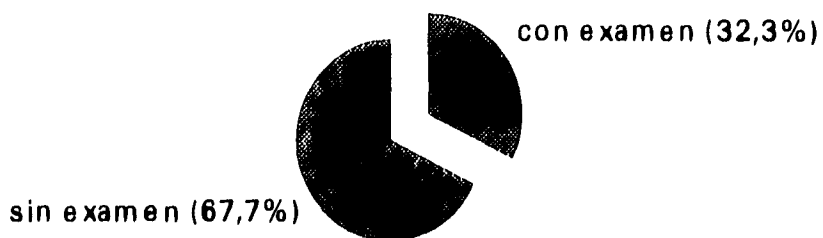
- El desempeñar una actividad por períodos prolongados, genera la cotidianidad al realizarla; por lo que el personal carece de motivación y de interés por mejorar la calidad de sus servicios.

**4.2.2. RELACIONES HUMANAS,** características de las relaciones interpersonales de las empleadas de Cendi:

**4.2.2.1. Selección de personal,** de la muestra, el 67.7% dijo que no se le aplicó algún tipo de prueba para su ingreso y únicamente el 32.3% afirmó que le aplicaron un examen (Gráfica No. 17) que pudo ser, médico, psicométrico, o de conocimientos generales y psicométrico. Datos que carecen de significancia puesto que, a) el personal no recuerda con exactitud el examen realizado y b) si les realizaron exámenes, su aplicación fue unitaria.

### Examen de admisión

Gráfica No. 17



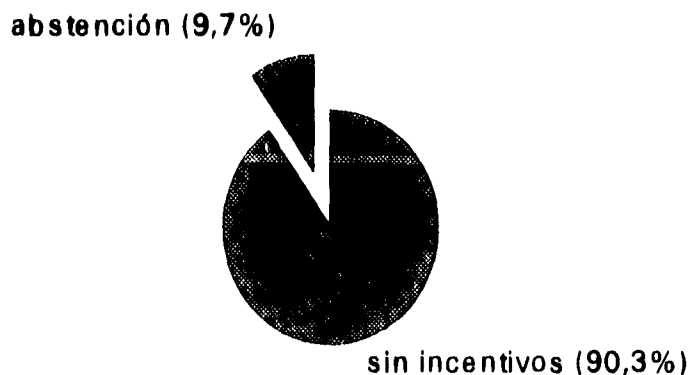
#### Observaciones:

- La contratación del personal se realiza de manera indiscriminada; se le canaliza a los Cendi sin conocer la descripción del puesto ni el perfil de la persona asignada. Esto implica que, el personal de nuevo ingreso requiera de un tiempo significativamente importante para poder desempeñar sus funciones adecuadamente. Asimismo se le asignan funciones que no corresponden a sus intereses. Se debe señalar, según comentaron, que el requisito de escolaridad carece de importancia para su contratación.

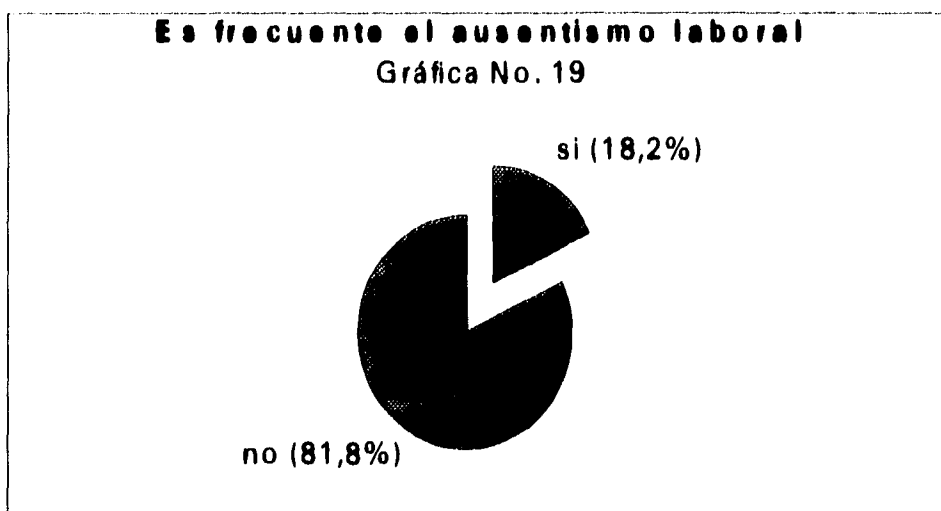
**4.2.2.2. Incentivos y ausentismo laboral**, el 90.3% de la muestra afirmó que no goza de ningún estímulo laboral adicional a los establecidos en su contrato de trabajo. (Gráfica No. 18).

### Goza de incentivos laborales

Gráfica No. 18



Asimismo nueve administradoras, el (81.8%), dijeron que no existe el ausentismo laboral dentro de su Cendi y sólo 2 el (18.2%) lo afirmó (Gráfica No. 19); sin embargo, se observó que el personal tiene dentro de sus prestaciones la opción de disfrutar de días de descanso adicionales, sin que éstos repercutan como falta en su expediente; por ello, independientemente de que el personal no asista regularmente a trabajar, no se le considera como ausentismo.



#### **Observaciones:**

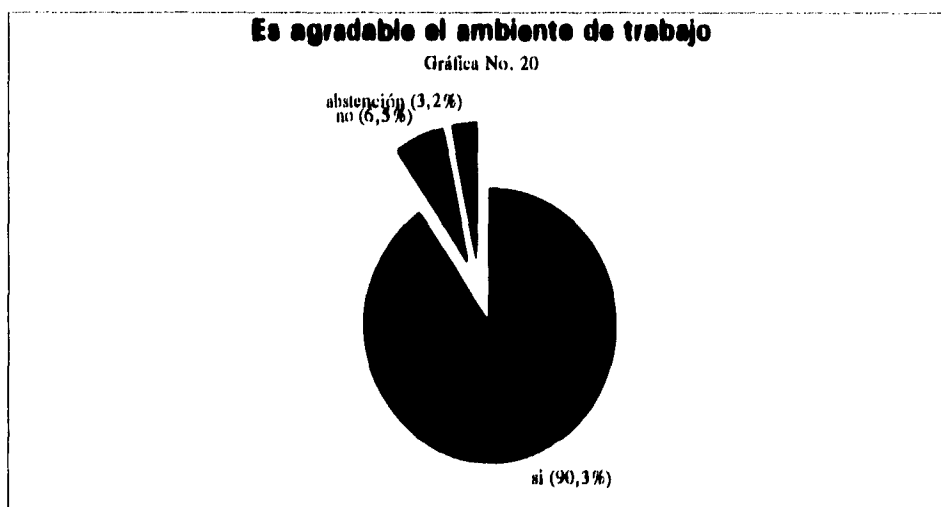
- Las cantidades de trabajo de cada empleada son altas, lo que repercute en su estado de salud, asimismo la falta de incentivos laborales origina que el personal continuamente utilice los días de descanso que le da derecho su contrato de trabajo, afectando con esto a las personas que no utilizan esta prestación, o bien, que no gozan de ella. Lo anterior, aunado a la carencia de personal, genera que se incrementen sensiblemente las cargas de trabajo; descuidando por completo la atención asistencial y educativa a los menores.

**4.2.2.3. Ambiente y comunicación,** de acuerdo con los resultados obtenidos se encontró que:

1) El 90.3% hizo saber que el ambiente de trabajo es agradable, sólo el 6.5% lo negó y el 3.2% se abstuvo de contestar, (Gráfica No. 20).

2) Aquí la muestra se redujo a cincuenta y un empleadas (excluyendo a las administradoras). El 86.3% afirmó que la comunicación con su administradora es adecuada para cumplir con los objetivos de Cendi (Gráfica No. 21).

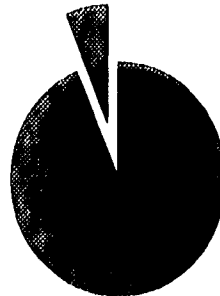
3) El 93.5% dice que la comunicación entre sus compañeras es suficiente, (Gráfica No. 22).



**La comunicación con sus compañeras es:**

**Gráfica No. 22**

insuficiente (6,5%)



suficiente (93,5%)

**Observaciones:**

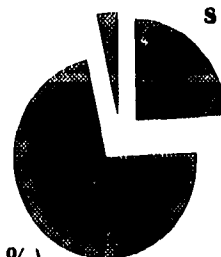
- A pesar de estos resultados, surgieron comentarios de las entrevistadas indicando que, existen algunas diferencias significativas entre el personal, generando un ambiente de trabajo incómodo, porque estas diferencias incluyen a todas; sus comentarios se basaron principalmente a las cargas de trabajo que cada una tiene que desahogar.

**4.2.2.4. Programas de relaciones humanas,** el 72.6% dijo no conocer la existencia de programas de relaciones humanas y el 24.2% pese a que los conoce, señaló que no se llevan a cabo. Coincidiendo el 100% en su importancia, y que deberían llevarse a la práctica, (Gráfica No. 23).

**Conoce programas de relaciones humanas**

**Gráfica No. 23**

abstención (3,2%)



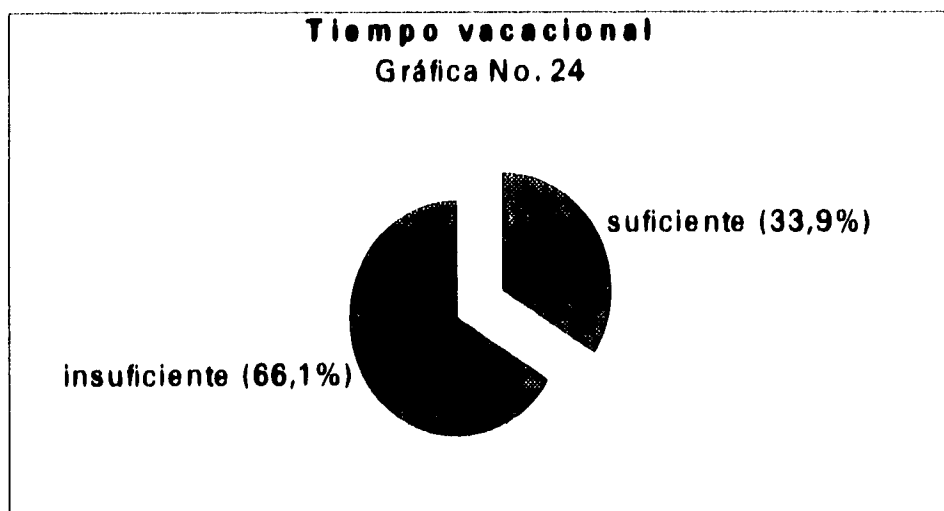
si (24,2%)

no (72,6%)

**Observaciones:**

- El que una mínima proporción afirme que conoce los programas de relaciones humanas, y la mayoría los desconozca, afecta severamente al ambiente de trabajo, ya que en lugar de disminuir las fricciones entre ellas, por la convivencia diaria y los factores descritos, - tales como: ausencia de personal, cargas de trabajo en exceso, etc. - éstas se mantienen e inclusive pueden aumentar la tensión laboral, afectando sus relaciones.

**4.2.3. Vacaciones,** dentro de las prestaciones a que tienen derecho, se encuentran dos períodos vacacionales anuales de diez días hábiles cada uno; sin embargo, el 66.1% afirmó que este tiempo no es suficiente para reponer sus energías, debido a las cargas de trabajo que existen en los Cendi, (Gráfica No. 24).

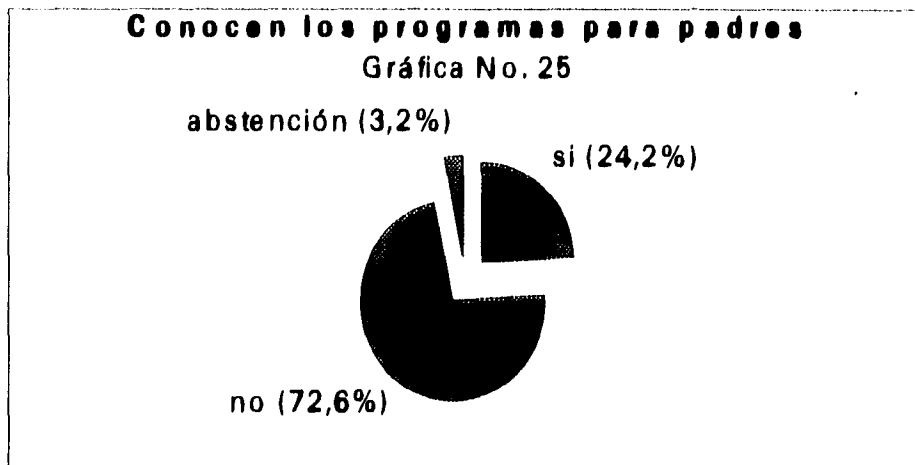


**Observaciones:**

- El contar con poco tiempo de descanso, implica que el personal al reintegrarse a sus actividades laborales, lo realice sin entusiasmo.

**4.2.4. PROGRAMAS EDUCATIVOS,** este rubro se relaciona con los aspectos pedagógicos que involucran el desarrollo integral del niño.

**4.2.4.1. Orientación a padres,** el 24.2% dice conocer la existencia de programas de orientación para padres; sin embargo, de este porcentaje sólo el 12.9% afirmó que dicha orientación se proporciona. Por el contrario, el 72.6% negó la existencia de estos programas y el 3.2% se abstuvo de contestar. (Gráfica No. 25).

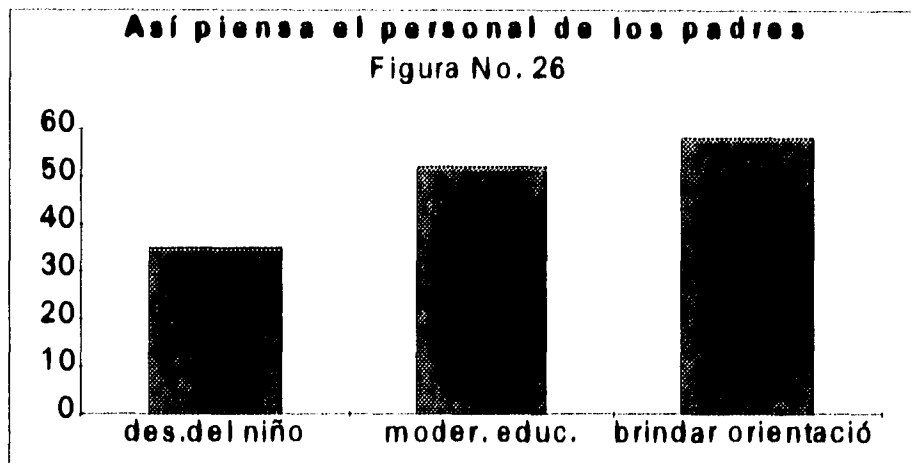


**4.2.4.2. Opinión del personal acerca de los padres, y sus conocimientos sobre el desarrollo de sus hijos, (Figura No. 26):**

1) Treinta y cinco personas, el (56.4%) de la muestra afirmó que los padres conocen las características del crecimiento de sus hijos.

2) Cincuenta y dos, el (83.9%) señaló que desconocen las características de la modernización educativa (SEP autorizó el cambio de los programas educativos a partir del ciclo escolar 1994-1995, esto es a lo que se refiere la citada modernización educativa) y

3) Cincuenta y ocho, el (93.5%) aseveró que es necesario brindar a los padres un programa que les ofrezca estas orientaciones; cabe señalar que únicamente tres personas (4.9%) lo negaron y sólo una persona (1.6%) se abstuvo.



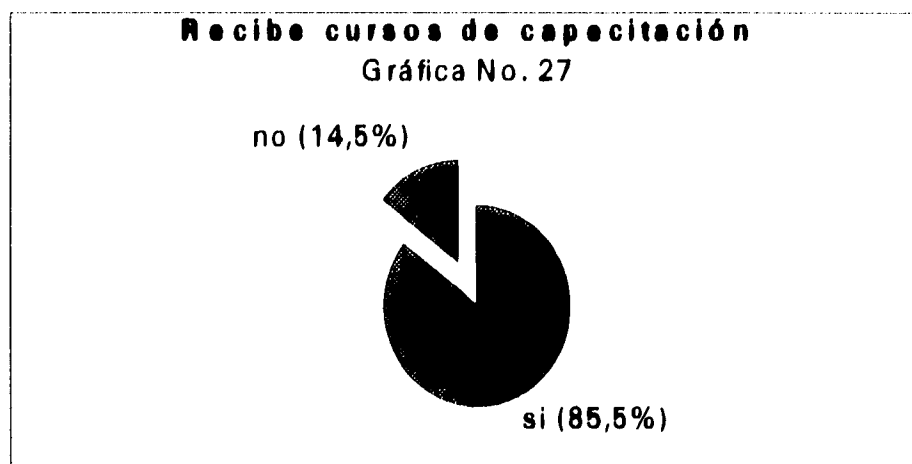
**Observaciones:**

- El desconocimiento de los padres acerca de las características del desarrollo de sus hijos, así como sus escasos conocimientos de su rol dentro de la modernización educativa y lo que ésta implica para el proceso de crecimiento de sus hijos, implica que:
- Los padres no se comprometan con el crecimiento de sus hijos.
- Los avances educacionales alcanzados durante la semana en los Cendi resultan fracturados.

**4.2.4.3. Capacitación,** características de los cursos de preparación y/o actualización que recibe el personal:

**4.2.4.4. Le imparten cursos,** de la muestra entrevistada el 85.5% (53 personas) afirmó que recibe cursos de capacitación y sólo el 14.5% dijo que no le imparten los mencionados cursos, (Gráfica No. 27). El personal comentó que no existe una continuidad entre los cursos, es decir, entre uno y otro existen períodos considerablemente largos; además, los contenidos de los cursos no se encuentran vinculados.

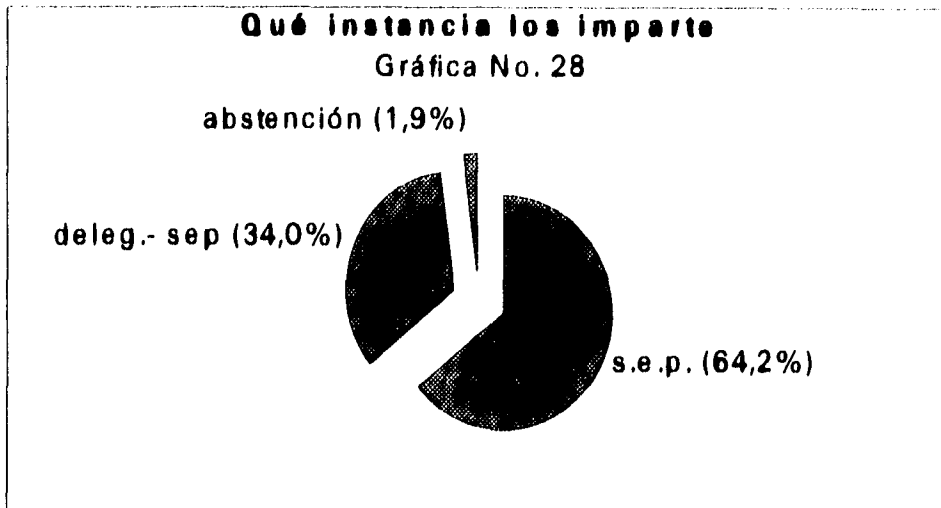




**Observaciones:**

- Al no haber periodicidad al impartir los cursos, el personal olvida lo aprendido en el curso anterior.
- Los cursos carecen de objetivos educacionales, por lo que no existe una secuencia entre uno y otro.

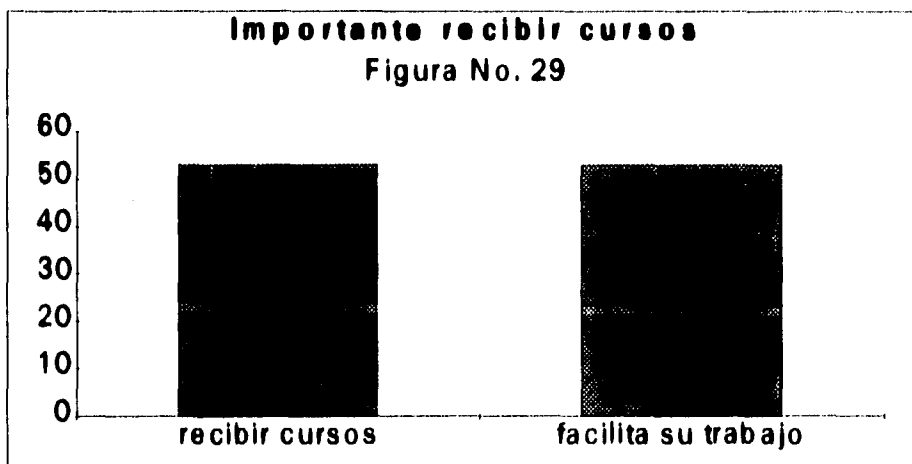
**4.2.4.5. Quién los imparte,** continuando con la muestra que aceptó recibir cursos (cincuenta y tres personas), el 64.2% comentó que desde hace aproximadamente dos años, éstos son impartidos por personal que desempeña las funciones de supervisión de la SEP; y el 34.0% conjuntamente el de la delegación con SEP; solamente el 1.9% se abstuvo de contestar. (Gráfica No. 28).



**Observaciones:**

- Los niveles de aprovechamiento se ven deteriorados puesto que, al impartir los cursos el personal de supervisión, con el que existe un trato directo; el personal de Cendi se siente evaluado y no tiene la confianza para expresar sus dudas o comentarios.

Por último, (manteniendo la muestra de cincuenta y tres empleadas), el 100% dijo que es importante recibir los cursos, por que facilita el desempeño de sus actividades. (Figura No. 29).

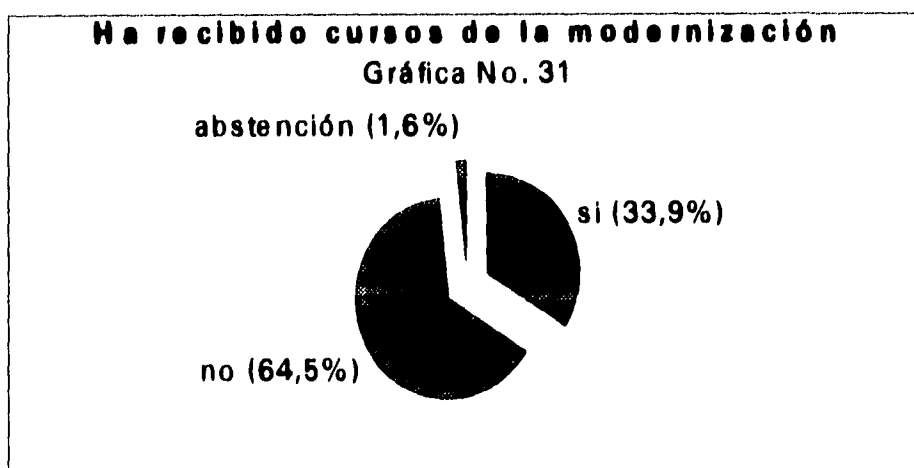
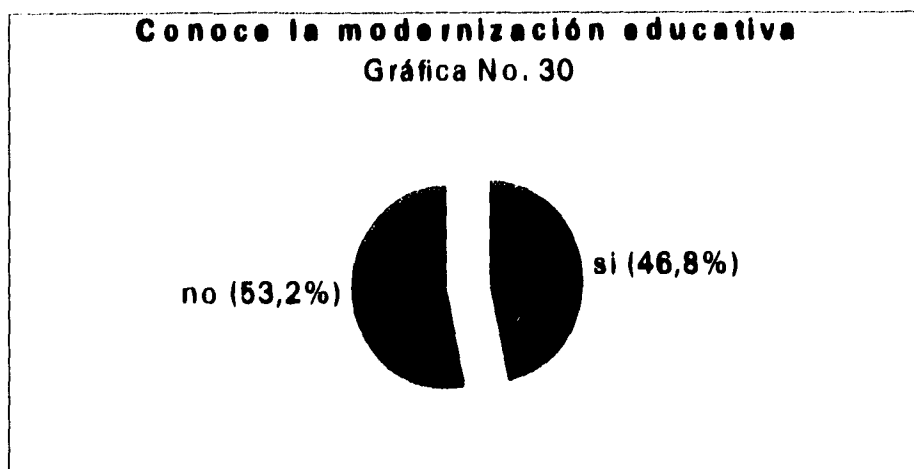


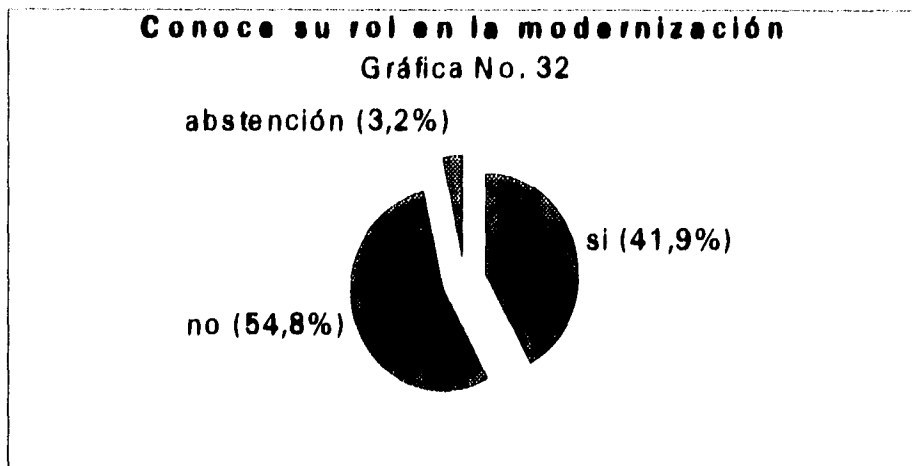
**4.2.4.6. Modernización Educativa**, por las características de la pregunta, la muestra se amplió a las sesenta y dos personas originales. Con base en los resultados obtenidos el

46.8% dijo conocer las particularidades de la modernización educativa, mientras que el 53.2% dijo desconocer por completo los conceptos de dicha modernización. (Gráfica No. 30).

Sin embargo, sólo el 33.9% aceptó haber recibido cursos acerca de la ya citada modernización; el 64.5% lo negó y únicamente el 1.6% se abstuvo de contestar. (Gráfica No. 31).

Por último, el 41.9% dijo conocer su rol dentro de la modernización, mientras que el 54.8% reconoció que lo desconoce, y únicamente el 3.2% se abstuvo de contestar. (Gráfica No. 32).



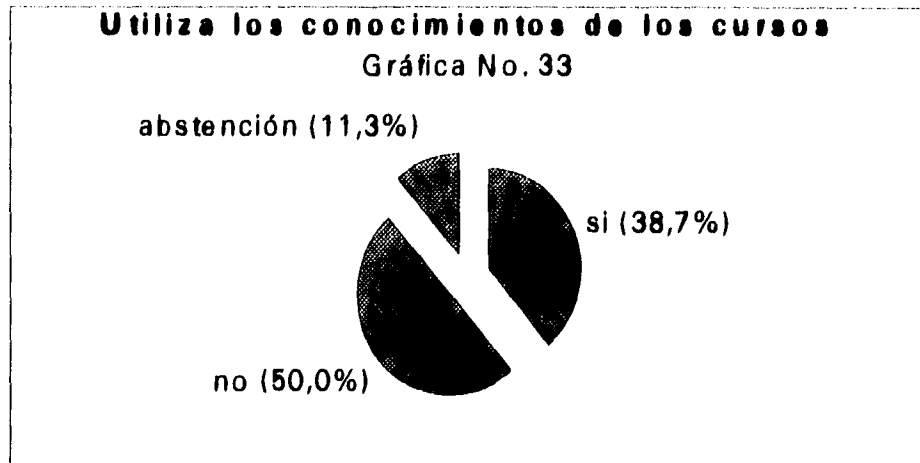


**Observaciones:**

- Como se puede observar estos datos carecen de significancia en virtud de que se contradicen: mientras el 46.8% dijo conocer la modernización educativa, sólo el 33.9% afirmó que ha recibido cursos de capacitación sobre el tema, los cursos son la única instancia de que disponen para su conocimiento. Ahora bien, el 41.9% dijo conocer su rol dentro en la modernización. Esto es improcedente, porque nuevamente, partiendo de la base de que los cursos son la instancia accesible al personal, existe el 8% de diferencia, entre uno y otro dato.

- Por los resultados opuestos y los comentarios del personal de supervisión de SEP, es preferible partir del concepto de que las empleadas desconocen las características de la modernización educativa, así como su rol dentro de ésta.

**4.2.4.7. Utiliza los Conocimientos Adquiridos**, sólomente el 38.7% contestó que sí; el 50% lo negó y el 11.3% se abstuvo. (Gráfica No. 33).

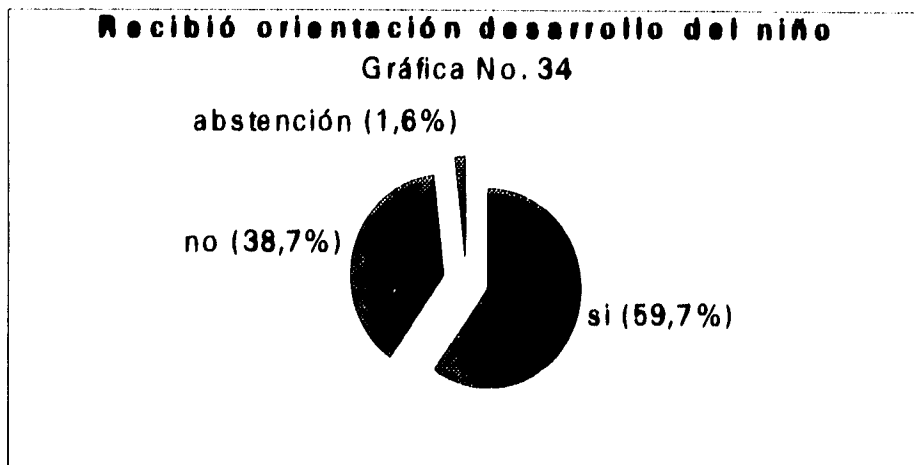


#### **Observaciones:**

- Existe poco interés del personal por su capacitación y/o actualización de conocimientos; ya que como se observa, el 50% afirma que no ponen en práctica lo aprendido en los cursos. Ello debido a la irregularidad de los mismos al impartirlos, así como sus contenidos. Otro factor de suma importancia que podría estar afectando en este sentido, es la carencia de un sustento académico que facilite al personal asimilar, primero, la importancia de asistir a cursos de capacitación y, segundo, aprender nuevos y más conocimientos.

**4.2.5. Orientación psicopedagógica,** apoyos con los que cuentan para promover el crecimiento armónico de los menores.

**4.2.5.1. Recibe orientación sobre el desarrollo del niño,** el 59.7% afirmó haber recibido por lo menos una vez orientación acerca de las características del niño, pero el 38.7% lo negó, obteniendo el 1.6% abstención. (Gráfica No. 34).



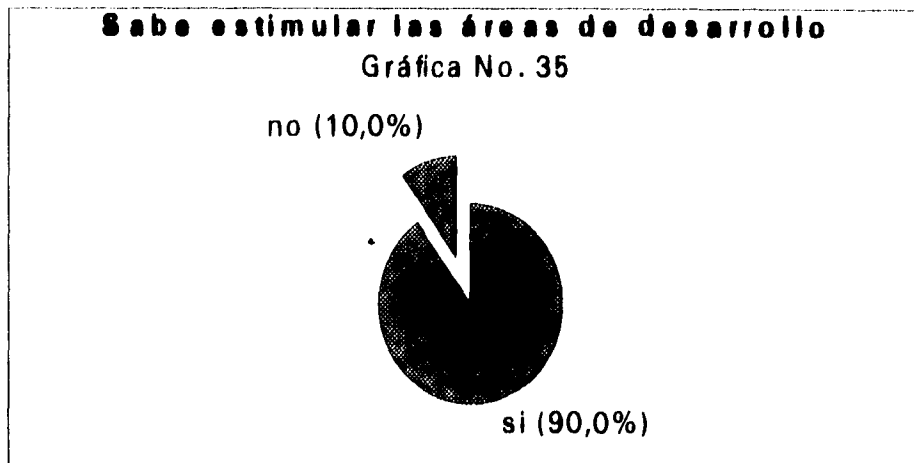
**Observaciones:**

- Los resultados reflejan las carencias del personal acerca de las peculiaridades del crecimiento de los menores; en virtud de que,

1) Sólo cerca del 60% aceptó haber recibido orientación al respecto, lo que no implica un óptimo aprovechamiento, de dicha orientación.

2) El 40% restante está en desventaja, ya que, carece de estos conocimientos.

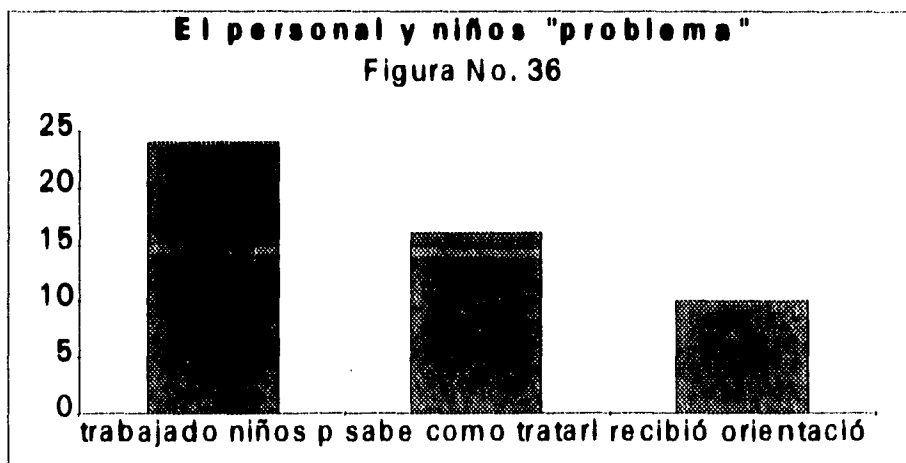
**4.2.5.2. Sabe estimular las áreas de desarrollo del niño,** la muestra se redujo a cincuenta personas, incluye al personal que se desempeña como administradora, asistente educativa y al que independientemente de tener otras funciones, interviene en algunas ocasiones como auxiliar de la asistente, ya que éstas son las que tienen trato directo y continuo con los menores. El 90% dijo saber estimular las áreas de desarrollo del niño y únicamente el 10% informó que las desconoce. (Gráfica No. 35).



**Observaciones:**

- El estimular las áreas de desarrollo de los menores, hace referencia a un conocimiento claro de las características del crecimiento de los niños; por lo tanto, con base en los resultados obtenidos hasta el momento, se puede observar que el personal no posee los elementos necesarios para coadyuvar a fomentar el desarrollo integral de los menores.

**4.2.5.3. Ha trabajado con niños "problema",** el 48% (24 personas) dijo haber trabajado con niños "problema", considerados así, los pequeños que presentan dificultades en su sociabilidad, motricidad, lenguaje, etc. De este porcentaje el 66.6% (16) afirmó saber tratarlos y únicamente 41.6% (10) recibieron orientación para asistirlos. (Figura No. 36).



### **Observaciones:**

- Cuando se presenta un niño con estas características, el seguimiento que recibe es:

1) Plantear el problema en la Coordinación y al personal de supervisión; con lo que se integra una comisión evaluadora. (Se debe señalar que esta comisión trabaja sin un procedimiento establecido, ya que no se aplica una historia clínica y mucho menos la batería de pruebas psicológicas que permitan elaborar un diagnóstico apropiado de los factores que originan las dificultades del menor).

2) Una vez analizado el caso, las alternativas se concretan en: a) una mayor atención por parte de la asistente que atiende al menor, b) plantear la problemática a los padres, enmarcando las repercusiones que pueden existir si no se atiende el caso oportunamente y c) la canalización del menor a las instituciones correspondientes; esta última por lo regular no se lleva a cabo por falta de personal capacitado para tal efecto.

- Cuando la decisión es que el niño permanezca en el Cendi, se presentan las siguientes dificultades:

1) No se cuenta con el personal suficiente para proporcionarle una atención especial.

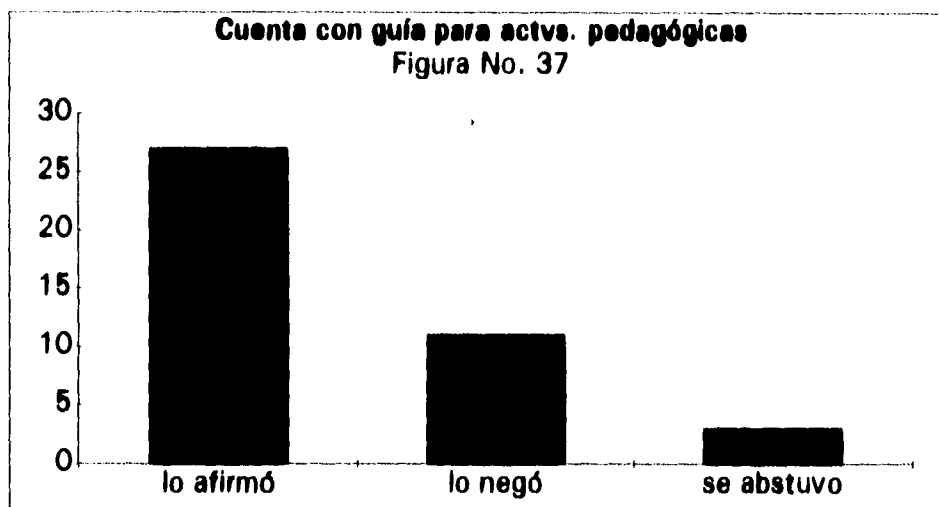
2) La inexistencia de profesionistas capacitados para brindar la orientación correspondiente al personal y, de manera específica, a la asistente y a los familiares.

3) La carencia de un programa de intervención que coadyuve a la solución de sus dificultades.

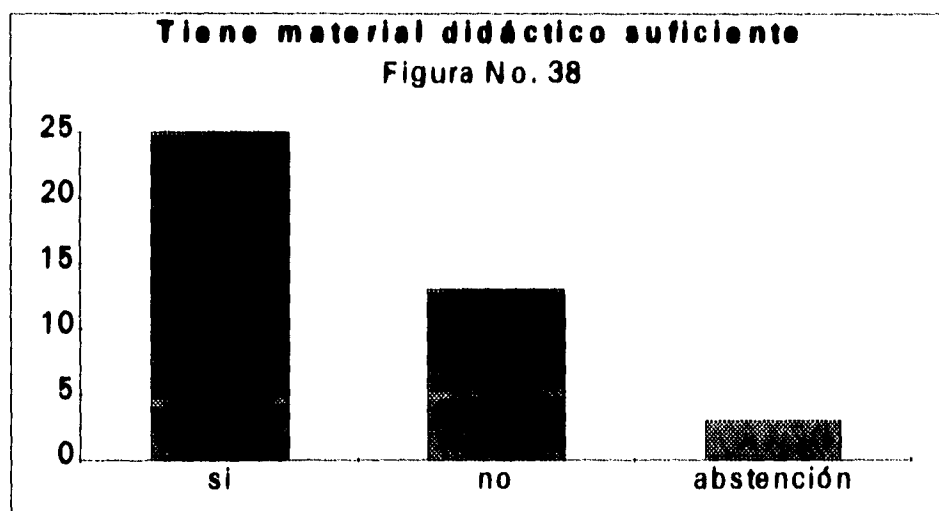
**4.2.5.4. Pedagogía de la modernización educativa**, a continuación la muestra se redujo nuevamente, ahora a cuarenta y un personas; excluyendo a nueve administradoras; ya que, el análisis se refiere a la actividad en términos pedagógicos que el personal realiza dentro de sus grupos, sin importar el área

De esta muestra el 65.9% (27) afirmó que cuenta con una guía para realizar sus actividades pedagógicas, el 26.8% (11) lo negó, y finalmente sólo el 7.3% (3) se abstuvo. (Figura No. 37).

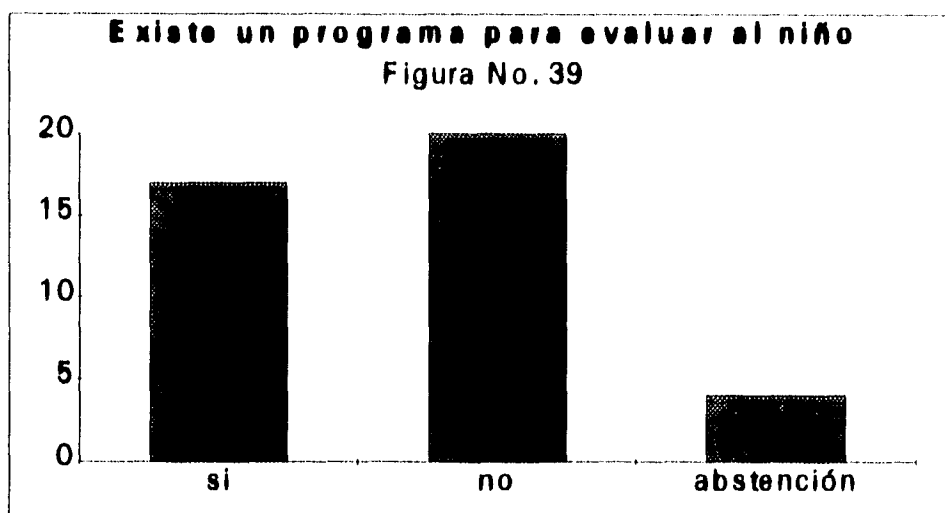




El 61% (25) dijo contar con el material didáctico suficiente para realizar las actividades que estimulan el desarrollo integral del menor, sin embargo el 31.7% (13) declaró lo contrario, y el 7.3% (3) se abstuvo de contestar. (Figura No. 38).



El 41.4% (17) señaló que cuenta con un programa para evaluar la atención que le brinda al menor mientras que el 48.8% (20) indicó que no es así y el 9.8% (4) se abstuvo. (Figura No. 39).



#### **Observaciones:**

- La guía de actividades a la que hacen referencia, es la que hasta el ciclo escolar 1993-1994 la SEP había determinado se utilizara de acuerdo a los planes y programas de estudio vigentes; sin embargo, la misma secretaría estipuló que a partir del ciclo escolar 1994-1995 se manejaran los planes y programas de estudio que establece la modernización educativa. Ésta contempla únicamente materiales de referencia para sus actividades.

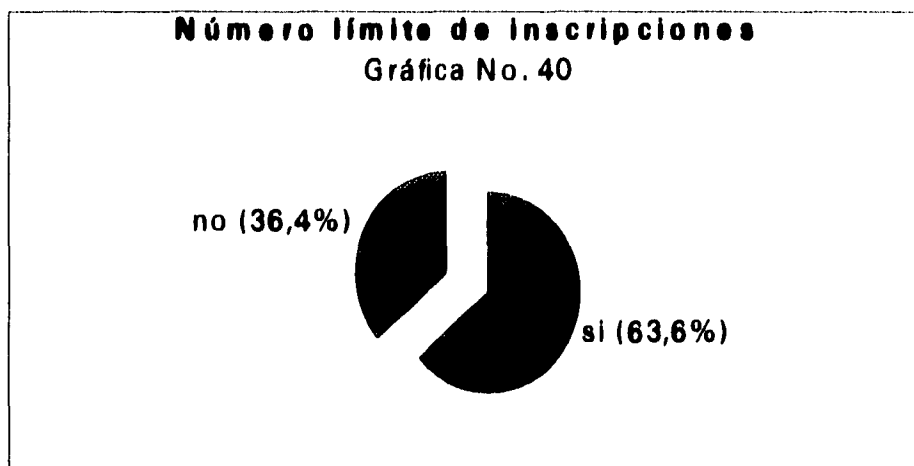
- De acuerdo con los recorridos para la aplicación de los dos diferentes instrumentos de evaluación, se detectó que los Cendi no cuentan con el material didáctico suficiente para todos los niños, además de que, el existente es de mala calidad e inclusive algunos inservibles. Es importante mencionar que, en el Cendi Leandro Valle se encontró material en excelentes condiciones dentro de la administración, sin que los niños tengan la oportunidad de manipularlo.

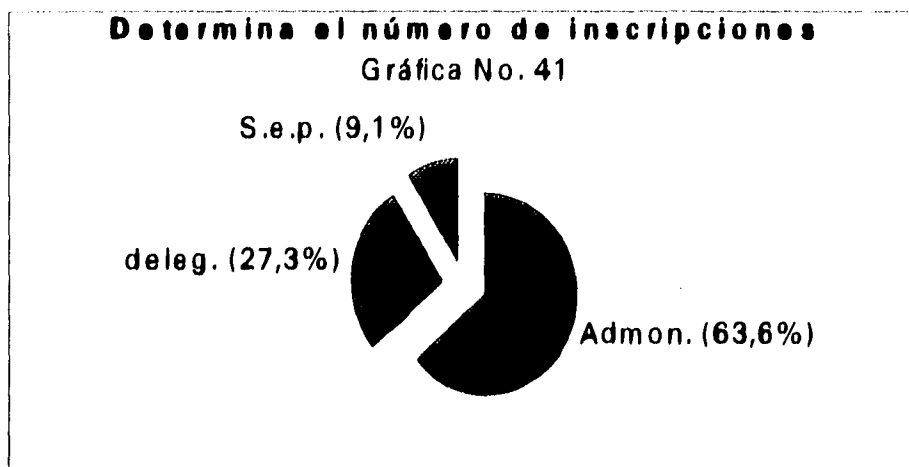
- El programa de evaluación al que hacen referencia, es el autorizado hasta el ciclo escolar 1993-1994. Este no evalúa los alcances obtenidos; porque el personal intenta hacer un combinación de las actividades de cada programa, y en el momento en que cada uno tiene su propia metodología, no se pueden evaluar los ancalces con base en uno sólo.

#### **4.2.6. INSCRIPCIONES**, quién determina el número de niños inscritos en cada Cendi.

La muestra contempla únicamente a once personas que se desempeñan como administradoras. De éstas el 63.6% informó que existe un número límite de inscripciones, (Gráfica No 40), abarcando el mayor cupo posible en cada una de las tres áreas.

Para determinar el cupo máximo de menores a inscribir por área, el 63.6% refirió que lo determinan ellas mismas; el 27.3% el Coordinador de los Cendi, el 9.1% por las estadísticas de la SEP. (Gráfica No. 41). Independientemente de cuál sea la instancia para determinarlo, el 100% dijo que se considera al personal adscrito a cada Cendi, así como, la capacidad del mismo; de tal forma que, sólo se alberga a los menores que pueden atender.





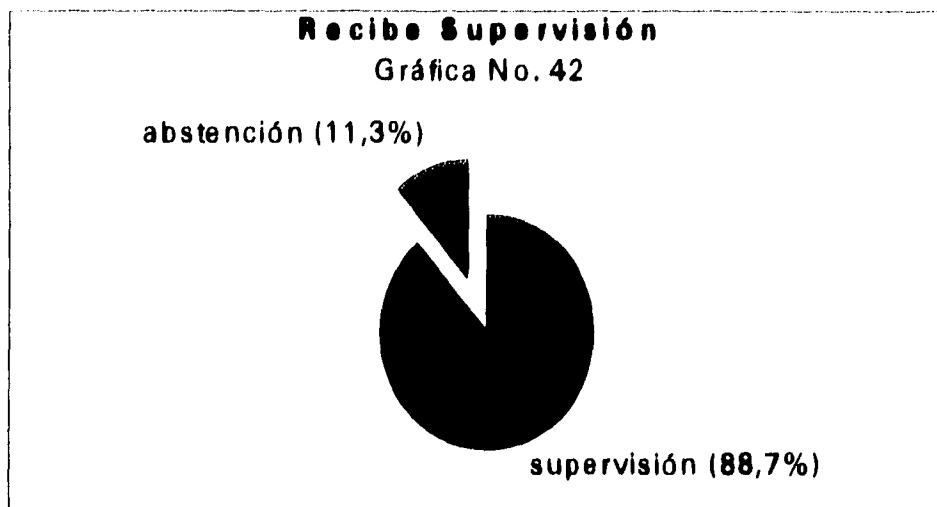
**Observaciones:**

- Se detectó que, casi todos los Cendi atienden a más niños de lo que su capacidad les permite, con base en la cantidad de personal con el que cuentan y por las dimensiones del centro.
- Asimismo el personal reportó que las administradoras, con el fin de obtener más ingresos económicos inscriben a una cantidad mayor de niños.

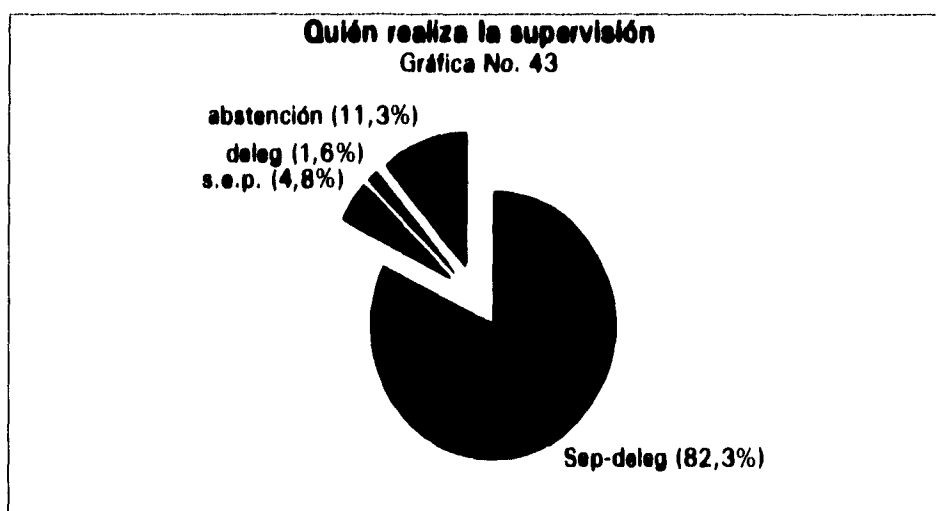
**4.2.7. Supervisión,** instancias que evalúan los servicios administrativos y pedagógicos de los Cendi.

Esta categoría por sus características involucró a todo el personal, ya que sin importar las funciones que desempeñan en el centro reciben supervisión. La muestra comprende a sesenta y dos personas. Es pertinente señalar que, de manera regular un grupo de entrevistadas prefirió omitir su opinión a los cuestionamientos, el porcentaje de este grupo básicamente fue del 11.29% aumentado en algunos ítemes, sin que disminuyera en ningún caso. Esto es producto, según expresaron las encuestadas, de que han existido constantes discrepancias de opinión entre las diferentes instancias (personal de los Cendi y supervisión de SEP y de la delegación).

El 88.7% (55) dijo recibir supervisión al desempeño de sus funciones y sólo el 11.3% (7) se abstuvo. (Gráfica No. 42).

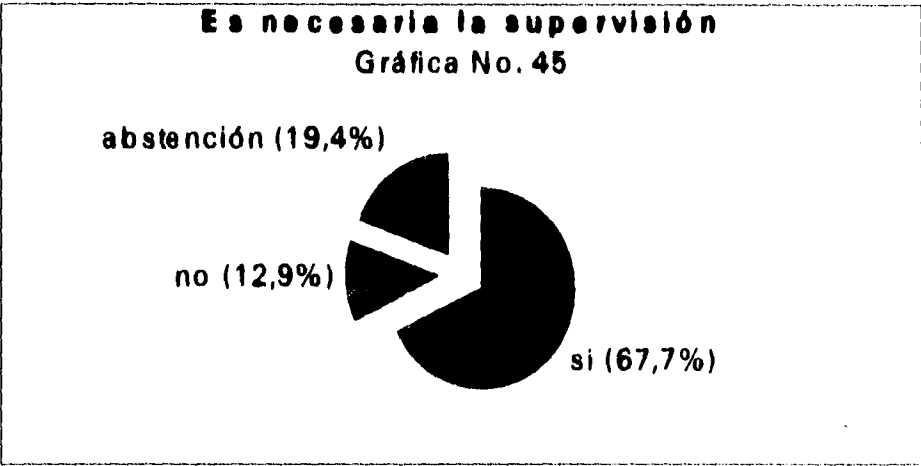
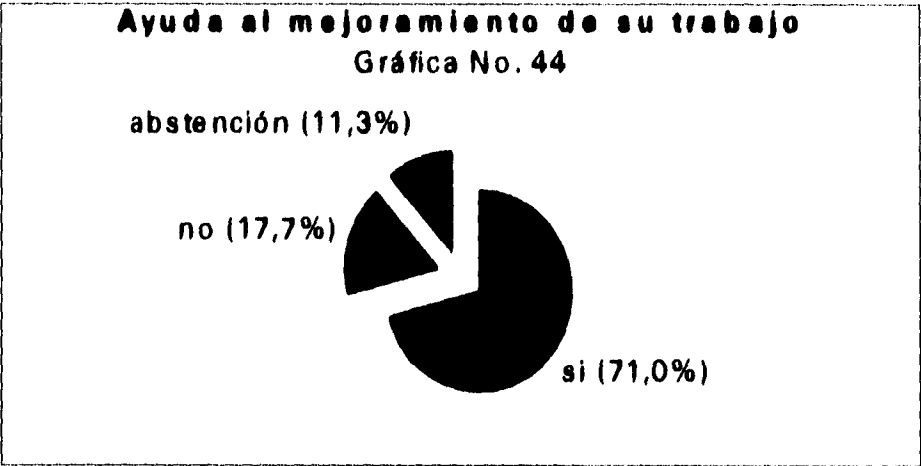


El 82.3% (51) afirmó que dicha supervisión la realiza personal de SEP y de la delegación conjuntamente; el 4.8% (3) dijo que la supervisión sólo la realiza personal de la SEP; el 1.6% (1) afirmó que únicamente la realiza personal de la delegación y el 11.3% (7) se abstuvo. (Gráfica No. 43).

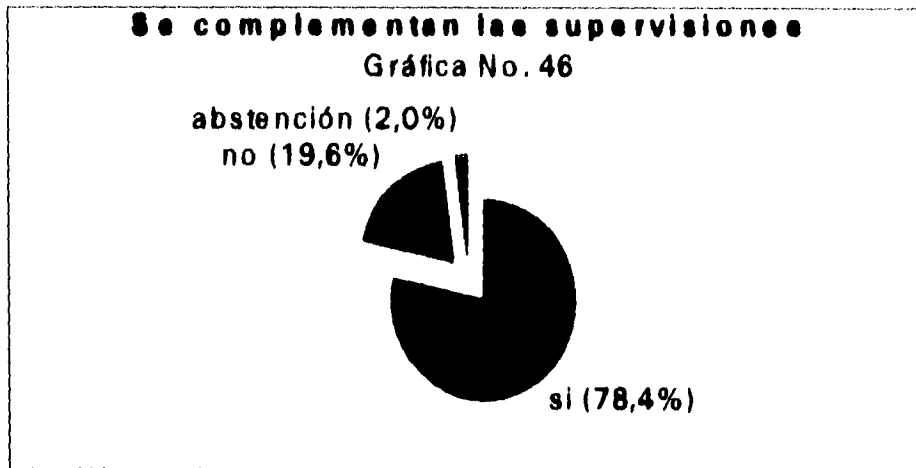


Asimismo el 71.0% (44) señala que las observaciones de la supervisión contribuyen al mejoramiento de su trabajo (Gráfica No. 44); pese a ello sólo el 72.6% (46) mencionó que son frecuentes.

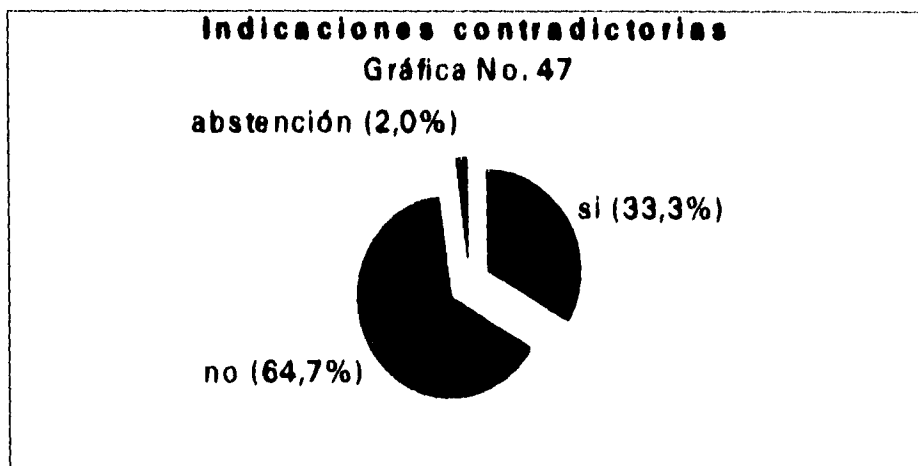
Por último, el 67.7% (42) dijo que es indispensable la supervisión para un buen desempeño de las actividades, el 12.9% (8) lo negó y el 19.4% (12) se abstuvo de contestar. (Gráfica No. 45).



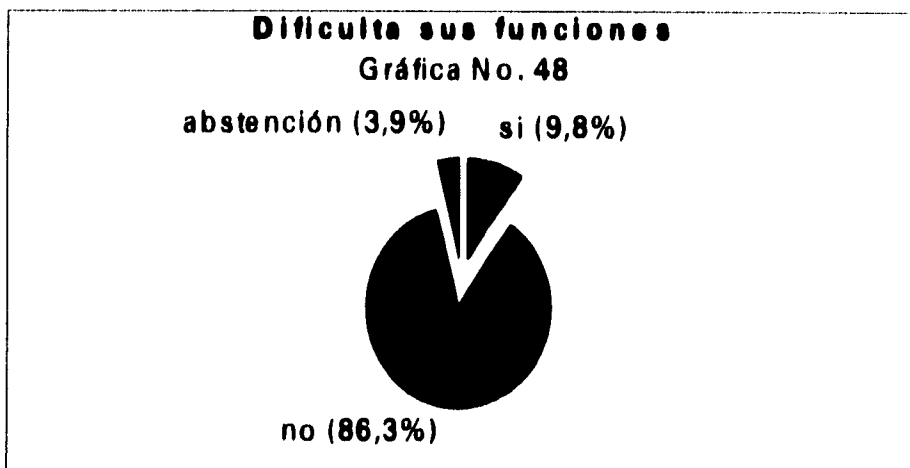
Con base en el porcentaje obtenido, que aceptó recibir supervisión de dos instituciones (Gráfica No. 43) la muestra se redujo a cincuenta y un empleadas; de éstas el 78.4% (40) señaló que las supervisiones se complementan, el 19.6% (10) lo negó y únicamente el 2.0% (1) se abstuvo. (Gráfica No. 46).



El 33.3% (17) afirmó que han recibido indicaciones que se contradicen entre las dos instancias de supervisión, el 64.7% (33) negó esta situación y el 2% (1) se abstuvo. (Gráfica No. 47).



Por último, únicamente el 9.8% (5) dice que las supervisiones obstaculizan su trabajo, mientras que el 86.3% (44) lo niega y el 3.9% (2) se abstuvo. (Gráfica No. 48).



**Observaciones:**

- Como se puede apreciar hay una clara aceptación del trabajo de las supervisiones; sin embargo, el personal comentó que es necesario que las supervisoras cambien de actitud, ya que las más de las veces existe prepotencia al señalar las indicaciones, sin que se consideren todas las carencias que padecen para brindar el servicio.



Con el propósito de ofrecer un panorama más claro de los resultados; a continuación se estructuran las observaciones detectadas, agrupadas de acuerdo al instrumento de evaluación.

## **1. GUIA DE OBSERVACION**

### **1.1. Carencia de personal**

SEP establece como requisito para éstos centros una plantilla laboral, dividida en tres grupos (pero como se recordará para el análisis de este diagnóstico se consideraron cuatro rubros):

a) Técnico, b) Administrativo, c) Docente y d) Manual

Pese a la indicación de esa dependencia, ningún Cendi cubre el requisito, situación que afecta directamente a los menores.

### **1.2. Instalaciones:**

SEP determina como requisito para operar un Cendi, disponer de una amplia extensión de terreno; sin embargo, esto es considerando una población que fluctúa alrededor de 350 a 400 niños. Los centros de la Delegación atienden como máximo a cincuenta menores cada uno; por lo que sus dimensiones no representan un problema significativo; a pesar de ello, presentan las siguientes limitantes:

a) Los Cendi reciben a un número mayor de niños de lo que su capacidad les permite, generado básicamente por:

\* La demanda del servicio se incrementó en los últimos años, sin que hasta la fecha se haya restringido su inscripción.

\* En la mayoría de los Cendi, la administradora determina el número de menores inscritos en cada área sin considerar; el número de personas adscritas, y las dimensiones del centro.

b) El hecho de que los Cendi se encuentren dentro de las instalaciones de los mercados, no los posibilita a disminuir las aglomeraciones ni los conflictos vehiculares; ambos básicamente afectan en los horarios de entrada y salida de los niños. Independientemente

de que el Cendi Indira Gandhi se localiza fuera del mercado, el peligro existe; ya que, en los horarios de entrada y salida los padres e hijos invaden la calle.

c) El carecer de una ventilación adecuada, genera una atmósfera donde fácilmente se confunden los olores, por lo que, en las últimas horas del servicio, los niños se muestran intranquilos y en ocasiones desordenados.

### **1.3. Espacios:**

Los Cendi han implementado las áreas de atención de acuerdo a sus posibilidades, sin que satisfagan por completo sus necesidades; pese a ello, reciben a un número mayor de niños de lo que su capacidad les permite.

### **1.4. Mobiliario:**

a) Al no tener el mueble que se utiliza para el filtro, no se determina el límite de entrada a los padres; por lo que algunas veces, éstos ingresan al interior del centro, con su consiguiente alteración de actividades.

b) La carencia de pizarrones afecta las actividades pedagógicas que desarrollan las áreas de maternal y preescolar.

c) Los objetivos educacionales del área cívica, se deterioran por la carencia de bandera y su nicho.

d) La ausencia de periqueros afecta a los lactantes y sus asistentes, principalmente en el horario de comida.

### **1.5. Equipo:**

a) El mueble de hospital, la vitrina y las básculas de pie y pediátrica, no se utilizan por la falta del médico y/o enfermera.

b) Los Cendi no tienen el equipo de primeros auxilios suficiente, que les permita hacer frente a algún accidente.

c) La ausencia de campana, contribuye a la proliferación de olores al interior del Cendi.

d) Al encontrarse la lavadora inservible, el personal tiene que lavar la ropa dentro de las instalaciones del Cendi, o bien se la llevan a casa. En ambas situaciones las cargas de trabajo se aumentan considerablemente.

e) El que no utilicen la báscula de comida, en algunos Cendi por carecer de ella y en otros confiando en la experiencia de la cocinera; no garantiza que los alimentos elaborados contengan los nutrimentos que requiere cada uno de los menores.

## **2. CUESTIONARIO**

### **2.1. Personal existente:**

a) Básicamente es personal de edad avanzada.

b) Los niveles de escolaridad alcanzados por el personal son mínimos; además manifiestan rechazo a los cursos de capacitación, que es el único elemento del que disponen para actualizarse de manera rápida.

c) Las empleadas tienen varios años de antigüedad en el trabajo de Cendi; sin embargo, desconocen las características de desarrollo del niño; por lo que no saben estimular las áreas de crecimiento de los menores, y mucho menos atender asistencial y educativamente a los niños llamados "problema".

d) Cargas de trabajo mal distribuidas, de acuerdo a las funciones del personal y las necesidades de los Cendi.

e) Las empleadas tienen varios años de antigüedad desempeñando el mismo puesto.

f) El perfil del personal recién contratado por la Delegación o por el Cendi, no cubre las necesidades del servicio.

g) Existe un alto índice de ausentismo laboral, generado por; incapacidades y el uso de los días de descanso adicionales a que les da derecho su contrato de trabajo.

h) La comunicación interpersonal, entre las empleadas de cada Cendi, el personal en general y con las autoridades es deficiente.

i) A pesar de que una minoría expreso que existen programas de relaciones humanas, éstos no se llevan a cabo, por lo que las fricciones personales se generan; afectando de manera directa a los menores inscritos en los Cendi.

j) Los períodos vacacionales a que tienen derecho de acuerdo con su contrato de trabajo, les son insuficientes.

## **2.2. Orientación a padres:**

Los padres desconocen las características de desarrollo de sus hijos; asimismo no se involucran en su proceso de crecimiento.

## **2.3. Cursos de capacitación y/o actualización de conocimientos:**

a) El personal presenta una evidente necesidad de capacitación; pese a ello, considera improductiva su participación en los cursos que programa la Coordinación.

b) Los escasos cursos programados carecen de:

- \* Planeación, no existe una frecuencia de tiempo establecida entre uno y otro curso.
- \* Objetivos educacionales.
- \* Capacitadores ajenos a los Cendi.
- \* Actualización, ya que no se incluyen cursos relacionados con la modernización educativa.

## **2.4. Orientación psicopedagógica:**

a) El personal desconoce las áreas de desarrollo del menor, por lo que, de manera inherente se produce una inadecuada estimulación de éstas.

b) Emplean como guía para planear sus actividades pedagógicas y para evaluar los avances alcanzados en cada niño, las guías autorizadas por SEP hasta el ciclo escolar 1993-1994.

c) La edad del menor, es el único parámetro que utilizan para que un niño pase de un grado al siguiente.

d) El material didáctico del que disponen es insuficiente para los niños, además de que el existente es de pésima calidad.

e) El personal aún no recibe los cursos de capacitación suficientes, que le permitan implementar el programa educativo de la modernización educativa.

f) Los Cendi reciben supervisión de SEP, encaminada a la verificación de los servicios asistenciales y pedagógicos que ofrecen; pese a ello no es suficiente, por las características académicas y la edad del personal.

## **2.5. Inscripciones:**

- a) No existe un número límite de inscripciones por Cendi y por sala.
- b) No consideran al personal adscrito y la capacidad instalada en cada Centro.
- c) La administradora inscribe a más niños de lo que el Cendi permite, con el propósito de disponer de ingresos adicionales.

## **2.6. Supervisión:**

Este servicio de apoyo para regular y normar el desempeño de las empleadas, no tiene validez para ellas por que:

- a) Sólo poco más del 50% dijo que las supervisiones son indispensables para el buen desempeño de sus actividades.
- b) La actitud prepotente que asumen las supervisoras al realizar sus observaciones, (de acuerdo con la opinión de las empleadas).
- c) Al recibir supervisión de dos instituciones, los comentarios se contradicen, por lo que el personal no sabe que instrucción acatar.

Las observaciones que a continuación se describen, se obtuvieron por medio de los comentarios del personal al aplicar los instrumentos de evaluación; así como de las advertencias realizadas durante el proceso de la aplicación de dichos instrumentos:

## **2.7. Administrativo:**

Existe una mala planeación y utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de que disponen ya que existe:

- a) Inadecuada distribución del personal adscrito.
- b) Las administradoras desconocen la descripción de cada puesto y sus respectivas funciones.
- c) Las administradoras tienen varios años desempeñando su puesto dentro del mismo Cendi.

**d) Los muebles implementados por algunas administradoras para guardar el material didáctico, los utilizan como alacenas.**

**e) El presupuesto de cada Cendi tiene que incluir partidas por los conceptos de: mantenimiento, honorarios del personal autogenerado y del profesor de piano; mismos que debería cubrir la Delegación.**

**f) Las compras de los víveres, material didáctico y de limpieza las realizan de manera independiente, afectando a su presupuesto.**

**g) Un aspecto importante en el funcionamiento de los Cendi, es el presupuesto delegacional que se les asigna, mismo que presenta las siguientes características:**

**1) Los centros en el aspecto de mantenimiento, se consideran dentro de una partida presupuestal denominada mercados; en donde los recursos económicos se obtienen de, una cuota que aporta cada uno de los locatarios de los mercados y al mismo tiempo el DDF aporta una cantidad equivalente, este fondo se utiliza para el pago de los trabajos de mantenimiento y servicios de los mercados aquí se incluyen a los Cendi, excepto el gas y teléfono que directamente realizan los locatarios y los centros escolares; y como se mencionó, en ocasiones los Cendi absorben el pago de algunos trabajos de mantenimiento que se realizan a sus instalaciones..**

**2) La delegación se responsabiliza de efectuar el pago del personal de base y de aquel que se encuentra en la nómina del Programa Regional de Empleo.**

**Por otra parte, si consideramos que el promedio anual de la inflación del año anterior fue del 7%; en comparación con la del presente año, que se espera ascienda el promedio anual para el mes de diciembre al 51.76% (según datos del Banco de México); genera otra problemática para los Cendi, misma que afecta a las cuatro instancias (autoridades, Cendi, personal y padres de familia) que intervienen en los centros escolares como se describe a continuación:**

**a) Autoridades, las condiciones económicas del país han implicado un ajuste al presupuesto del DDF, por lo que la Delegación también resultó afectada y por ende los Cendi se vieron afectados.**

**b) Los Cendi de manera ajena a la delegación percibieron un ingreso por los siguientes conceptos:**

<u>INGRESO</u>	<u>CONCEPTO</u>
\$ 30.00	Inscripción.
\$ 20.00	Mensualidad.
\$ 20.00	Comida.

Estas cuotas se cobraron en septiembre de 1994; posterior al anuncio de la devaluación del peso mexicano frente al dolar, las autoridades delegacionales autorizaron un incremento; por lo que las cuotas actualmente asciende a:

<u>INGRESO</u>	<u>CONCEPTO</u>
\$ 50.00	Inscripción.
\$ 30.00	Mensualidad.
\$ 30.00	Comida.

Sin embargo, estos incrementos no satisfacen los requerimientos económicos de los Cendi (en opinión de las administradoras); ya que, el poder adquisitivo se ha visto deteriorado de manera evidente, por lo que ahora les resulta difícil poder cubrir las necesidades de los centros como se venía haciendo hasta el año anterior. Inherente a ello, se enfrentan a la situación de que los padres no cubren con puntualidad sus pagos y en ocasiones, algunos de ellos deben hasta cuatro semanas de comida y una mensualidad. Por lo que las administradoras se han visto en la necesidad de ajustar y organizar sus gastos, dando especial énfasis en la alimentación de los menores; la partida presupuestal restante la emplean para el pago del personal autogenerado y de servicios y si existe una partida extra la utilizan para la compra de material didáctico, (y si como se observó el existente es precario, actualmente les resulta más complicado hacerse llegar de los recursos necesarios para la compra de dicho material en la cantidad y calidad suficiente para los menores).

Otra fuente de ingresos para los Cendi, se obtiene a través de la mesa directiva (cuota anual que realizan los padres) misma que en promedio es de \$150.00 (ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.) por padre de familia. Cabe señalar que esta cuota es el promedio de los Cendi, ya que cada centro tiene su propia política. Este ingreso lo administra la mesa directiva y lo destinan para el mantenimiento a las instalaciones de los Cendi, por lo que si no es suficiente los padres se organizan y cooperan para cubrir el gasto en su totalidad.

Es importante mencionar que, la demanda del servicio se ha incrementado considerablemente, actualmente los Cendi reciben de doce a quince solicitudes de inscripción en promedio durante una semana, ello por dos razones; a) el incremento a las

colegiaturas de los centros particulares y 2) porque las madres se han dedicado a solicitar empleo y no tienen quien se responsabilice de sus hijos durante su jornada laboral.

c) El personal, no percibe los ingresos económicos suficientes para solventar sus necesidades, por lo que algunas de ellas han buscado otras fuentes de ingreso, tales como; a) el comercio, venta de productos (ropa, cosméticos, juguetes, etc.) misma que hacen en el propio horario de trabajo y fuera de él y b) a la venta de antojitos mexicanos que realizan fuera de su horario de trabajo. Ambas situaciones incluyen descuido a los menores; ya que, ocupan tiempo para realizar sus ventas o disponen del mismo para pensar que es lo que les falta comprar o donde conseguirlo más económico.

Independientemente a la situación antes descrita, las fricciones interpersonales se han incrementado de manera importante, de acuerdo a las opiniones de las administradoras; ya que, actualmente las empleadas se encuentran más irritables y agresivas entre ellas e inclusive en ocasiones los menores resultan afectados, por ejemplo; gritos, regaños y la manera de dirigirse a ellos es con molestia o en forma agresiva; por lo que las administradoras algunas veces se consideran incapacitadas para conciliar estas situaciones por la magnitud de las mismas.

d) Padres, como se mencionó los padres tienen dificultades para cubrir las diferentes cuotas de los Cendi. Además, son más agresivos (de acuerdo a la opinión de las administradoras y asistentes educativas) con el personal y sus hijos. Existe también un descuido en la atención para los menores, porque sus necesidades económicas los obligan a trabajar jornadas más largas descuidando la atención de su familia.

Cabe señalar que, el personal en general comentó que los niños están más agresivos entre ellos y con el personal; situación que de acuerdo a ellas puede deberse al estado en general de los adultos cercanos a ellos (padres y personal) y a los programas televisivos.



## **CAPITULO 5. PROPUESTAS DE FUNCIONAMIENTO.**

A continuación se detallan el diseño de las acciones y los programas que requieren los Cendi para optimizar sus servicios. Dicho diseño se realizó con base en: los resultados obtenidos, las características propias de éstos centros, así como en las particularidades de otros centros similares y de acuerdo a las condiciones económicas y políticas de la Delegación; por lo que las propuestas contienen dos singularidades esenciales: 1) la utilización de instancias ajenas a la Delegación, con la característica de que ellas eviten erogaciones presupuestales a la Institución; y 2) la optimización de los recursos que dispone, tanto la dependencia como los Cendi.

### **5.1. ACCIONES DE PARTICIPACION.**

#### **5.1.1. CARENCIA DE PERSONAL.**

La Delegación dentro de su presupuesto, no considera la contratación de personal para cubrir la plantilla laboral en sus cuatro rubros (Técnico, Administrativo, Docente y Manual) que requieren los Cendi, como alternativa para subsanar esta deficiencia, se propone el **Programa Prestadores de Servicio Social**.

Para el caso específico del personal Manual, se sugiere que las vacantes se cubran mediante personal de la Delegación; con ello, se evita las desviaciones al presupuesto que sufren los Cendi. El personal Manual desempeña las funciones de:

- Afanadora.
- Cocinera.

Ambos puestos antes de su adscripción definitiva, se deben de sujetar a lo dispuesto para tal efecto, en los Lineamientos Básicos para el Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo y Evaluación de Personal de Estancias Infantiles de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, (DDF 1987) en su calidad de autoridad reguladora del servicio.

#### **5.1.2. INSTALACIONES.**

a) Para evitar que los Cendi sobresaturen su capacidad, se propone: reglamentar la inscripción, con el **Programa Reinscripción Inscripción**, mismo que contempla, el personal asignado a cada centro y sus dimensiones.

b) Para resguardar la seguridad de los menores y sus padres se sugiere:

1) El Coordinador de Cendi realizará las gestiones necesarias, en la Secretaría de Seguridad Pública; para que imparta el curso de "Educación Vial" a los padres y personal.

2) Se coordinará con esa Secretaría para que, de ser necesario autorice la colocación de topes de vialidad. En ese caso, solicitará a las autoridades de la Delegación su colocación.

c) Para disminuir la propagación de los olores; el Coordinador gestionará ante la Delegación, se comisione a un arquitecto o ingeniero para que planeé los cambios correspondientes; a fin de que los centros dispongan de ventilación suficiente; asimismo la institución absorberá la erogación de gastos por este concepto. En caso contrario, el Coordinador realizará las gestiones para que el Programa de Solidaridad a través de Escuela Digna pague los gastos.

### **5.1.3. ESPACIOS.**

Restringir el número de menores inscritos de acuerdo a las posibilidades de cada Cendi; con base en el **Programa Reinscripción Inscripción.**

### **5.1.4. MOBILIARIO.**

Para los Cendi que carecen de mobiliario, se proponen dos acciones:

1) El Coordinador solicitará a la Delegación su adquisición.

2) En caso de no ser aprobada, se solicitará al **Programa Caja Común** su compra; siempre y cuando el Cendi se ajuste a la normatividad de la **Caja.**

### **5.1.5. EQUIPO.**

a) Con la presencia del personal técnico del área médica, se dará el uso adecuado a las básculas de pie, pediátrica, vitrina y mueble de hospital.

b) De la misma manera, el personal médico indicará el tipo de medicamentos con los que debe contar cada Cendi, para integrar su botiquín de primeros auxilios. Para ello, se recomienda: solicitar a la **Caja Común** su compra; siempre y cuando el Cendi se ajuste a

la normatividad de la **Caja**; o bien, organice a los padres de familia para integrar dicho botiquín.

c) Para disminuir la propagación de los olores, se recomienda que, los Cendi que carecen de la campana, la adquieran por medio de la **Caja Común**. Ello independiente a los trabajos de remodelación de los Cendi, cuyo propósito es el de obtener una mejor ventilación.

d) La ropa que por uso del Cendi se deba lavar, se realizará en los comercios directamente vinculados con éste servicio, dentro del horario de servicio de la afanadora y los gastos los absorberá la **Caja**.

e) Es indispensable que cada Cendi cuente con su báscula de comida, ya que es primordial para establecer las cantidades de alimento que debe consumir cada menor. Para ello, se recomienda solicitar a la **Caja Común** su compra; siempre y cuando el Cendi se ajuste a la normatividad de la **Caja**. Por otra parte, en los cursos de capacitación se debe considerar este aspecto, de manera especial para la administradora y la cocinera.

#### **5.1.6. PERSONAL DE EDAD AVANZADA.**

Partiendo del concepto de que la edad productiva del personal de Cendi, laboralmente termina a los cuarenta y cinco años, se observa que un alto porcentaje de las empleadas cubre ese rango. Por lo tanto, se recomienda el **Programa Jubilación Sistemática**.

#### **5.1.7. MINIMOS NIVELES DE ESCOLARIDAD.**

El personal está por debajo de los requerimientos académicos necesarios para cumplir con las recomendaciones de SEP; además manifiestan rechazo a participar en cursos de capacitación, por las características propias de los mismos; por lo que se recomienda, se realice una reestructuración de los cursos. El **Programa de Capacitación y/o Actualización de Conocimientos**, plantea sugerencias para dicha reestructuración.

#### **5.1.8. EL PERSONAL DESCONOCE LAS AREAS DE DESARROLLO DE LOS MENORES; ASI COMO NO SABE ATENDER A LOS NIÑOS LLAMADOS "PROBLEMA".**

Para la primera, observación se proponen los **Programas Capacitación y/o Actualización de Conocimientos y Orientación Psicopedagógica**; mismos que contribuirán a que el personal aprenda a estimular adecuadamente a los menores.

Para la segunda, se recomienda el siguiente procedimiento, que consiste en:

1) Integrar una comisión conformada por; prestadores de servicio social del área técnica, Administradora, Supervisoras de la Delegación y de SEP, y la Asistente Educativa del menor.

2) En coordinación, éstas instancias trabajan para determinar el grado de afectación que presente el menor.

3) Una vez hecho las entrevistas, pruebas, etc., necesarias para la valoración del menor, la Comisión se reúne para determinar si el niño:

- Puede continuar dentro del Cendi, se elaborará un programa de intervención específico; donde las actividades a realizar involucren a todo el personal adscrito al Cendi y a los padres de familia.

- No puede continuar, canalizarlo a otra Institución, para tal efecto, la trabajadora social será la responsable de establecer los mecanismos pertinentes.

### **5.1.9. PERSONAL MAL DISTRIBUIDO DE ACUERDO A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA.**

Hacer uso del documento Lineamientos Básicos para el Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo y Evaluación de Personal de Estancias Infantiles de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal. (DDF 1987); en lo referente a la **Descripción de Funciones para cada Puesto**. Lo anterior no implica que el personal no se involucre en actividades ajenas a su función.

### **5.1.10. PERSONAL CON VARIOS AÑOS DE ANTIGUEDAD EN EL MISMO PUESTO.**

El personal de Cendi no se interesa por promociones laborales, entre otras razones porque; no existe una delimitación de funciones y las promociones no repercuten en sus ingresos. Como alternativa a ésta dificultad se presenta el **Programa Escalafón**.

### **5.1.11. NO SE CONSIDERA EL PERFIL DE LOS CANDIDATOS PARA LA ASIGNACION DE NUEVOS PUESTOS.**

Para cubrir la planta laboral de acuerdo con la descripción de cada puesto; se recomienda el uso de los Lineamientos Básicos para el Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo y Evaluación de Personal de Estancias Infantiles de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal (DDF 1987), en lo referente a la **Selección y Contratación**.

### **5.1.12. ALTO INDICE DE AUSENTISMO LABORAL.**

Generado básicamente por:

- \* Carencia de personal, y de manera inherente el aumento de las cargas de trabajo.
- \* Días adicionales a los períodos vacacionales solicitados por el sindicato y avalados por las autoridades de la Delegación.
- \* Ausencia de estímulos laborales.

Por lo que se propone el **Programa La Servidora Pública del Mes**.

### **5.1.13. LOS CANALES DE COMUNICACION ENTRE EL PERSONAL Y SUS AUTORIDADES ESTAN DISTORSIONADOS.**

La insuficiente comunicación que existe en los centros, implica que las indicaciones de la Coordinación, supervisoras o administradoras, en aspectos asistenciales o pedagógicos no se realicen, afectando al servicio que ofrecen. Por lo que se recomienda que el Coordinador efectúe juntas mensuales con:

1) Supervisoras, con la siguiente orden del día:

- \* Evaluar las actividades desempeñadas durante el mes.
- \* Valorar las problemáticas detectadas en cada Cendi.
- \* Establecer las acciones necesarias para la eliminación de éstas; su control y seguimiento.
- \* Aprobar el plan de trabajo para el siguiente mes.

2) Administradoras, con la siguiente orden del día:

- \* Evaluar las actividades desempeñadas durante el mes.

- \* Valorar las problemáticas del Cendi.
- \* Integrar al plan de trabajo, las acciones acordadas en las reuniones con las supervisoras.
- \* Aprobar el plan de trabajo para el siguiente mes.

**Nota:** En las reuniones con las administradoras deben estar presentes las Supervisoras, con el propósito de conocer los acuerdos a que se lleguen.

#### **5.1.14. RELACIONES HUMANAS.**

Independientemente de que existan o no los programas de relaciones humanas en la Coordinación de Cendi, éstos no se llevan a cabo, por lo que los conflictos entre las empleadas se generan en detrimento del servicio que les brindan a los niños. Por lo que a través del **Programa Prestadores de Servicio Social**, los pasantes en el área de psicología pueden consultar el programa; en caso de no existir elaborarán el programa, y lo llevarán a la práctica, con el propósito de evitar los conflictos interpersonales, en beneficio de los niños y del propio personal.

#### **5.1.15. VACACIONES INSUFICIENTES.**

El hecho de trabajar con niños diariamente, exige del personal un alto desgaste físico y emocional; por ello, pese a que disponen de veinte días anuales de vacaciones, éste tiempo les es insuficiente para reponer sus energías. Para lo anterior, se propone el **Programa Vacaciones**.

#### **5.1.16. ORIENTACIÓN A PADRES.**

Los logros asistenciales y educativos alcanzados durante la semana por los menores dentro del Cendi, se ven deteriorados ya que éstos no son reforzados en casa; porque los padres:

- \* Desconocen las características del desarrollo infantil.
- \* No se involucran con el crecimiento de sus hijos.

Para subsanar lo anterior se propone, el uso del **Programa Orientación a Padres de Familia**, (SEP. 1985). Dicho programa esta dirigido a los especialistas de los Cendi, es decir, al personal técnico. Para tal efecto, en los centros de Iztacalco los prestadores de servicio social de las diferentes áreas serán los responsables de impartirlo a los padres de familia.

### **5.1.17. CURSOS DE CAPACITACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS.**

Los cursos de los que dispone el personal carecen de:

- a) Motivación e interés.
- b) Periodicidad.
- c) Objetivos educacionales.
- d) Instructores ajenos a los servicios del Cendi.
- e) Actualización de contenidos.

Se propone una reestructuración del **Programa de Capacitación y/o Actualización de Conocimientos**.

### **5.1.18. ORIENTACIÓN PSICOPEDAGÓGICA.**

a) A partir del ciclo escolar 1994-1995 la SEP autorizó el cambio de programas educativos para los Cendi en sus tres áreas lactante, maternal y preescolar; el cambio de programa educativo se fundamentó en la modernización educativa.

b) Es de suma importancia que el personal conozca las características de desarrollo de los menores, a fin de que utilicen estas para determinar el cambio de área del menos y no utilizar sólo su edad, como lo hacen actualmente.

Para subsanar ambas situaciones se propone el **programa Capacitación y/o Actualización de Conocimientos**.

c) Por otra parte, al carecer del personal del área técnica, las empleadas no disponen de una asesoría psicopedagógica que resuelva sus dudas; a pesar de que existe la supervisión pedagógica por parte de SEP.

Por lo que es necesario establecer los lineamientos a fin de establecer una coordinación entre los prestadores de servicio social del área técnica y la supervisión de SEP. Dichos lineamientos se enmarcan en el **Programa Orientación Psicopedagógica**.

### **5.1.19. INSCRIPCIONES.**

Para evitar que los Cendi sobresaturen su capacidad, ésta se reglamenta en el **Programa Reinscripción Inscripción**.

### **5.1.20. SUPERVISIÓN.**

Para subsanar las deficiencias y asegurar que el trabajo de la supervisión tenga continuidad, se propone el **Manual de Supervisión** para el personal de la Delegación, que contempla: la limitación de sus áreas de supervisión, procurando un trabajo interdependiente entre éstas y las supervisoras de SEP; de tal manera que, SEP cuida los aspectos asistenciales y pedagógicos y la Delegación los administrativos.

La interdependencia se logra por la comunicación de las anomalías detectadas, por una de las instancias de supervisión, comunicándolo directamente a la otra, para que ésta establezca lo apropiado de acuerdo al caso.

### **5.1.21. ADMINISTRATIVO.**

a) Es necesario hacer una redistribución de las empleadas, para ello es importante conocer claramente al personal adscrito a los Cendi; así como la demanda del servicio y la capacidad máxima de atención de cada Cendi, con el objetivo de establecer una adecuada desiganción de las empleadas a cada centro escolar.

b) Las funciones que desempeña el personal no son acordes con su puesto; lo que ocasiona molestias e inconformidad entre las empleadas. Para evitarlo se propone que las funciones del personal se limiten a la **Descripción de Funciones**, contenida en el documento Lineamientos Básicos para el Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo y Evaluación de Personal de Estancias Infantiles de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal. (DDF 1987).

c) Establecer en la **Capacitación y/o Actualización de Conocimientos**, un curso dirigido a las administradoras que especifique las funciones de cada puesto; a fin de que, ella sea capaz de asignar al personal de acuerdo con su perfil.

d) **Rotación de Administradoras cada Tres Años**, tal como lo determina el documento de Actualización de la Normatividad del Sistema Educativo de Estancias Infantiles de las Delegaciones del DDF. (DDF 1990).

e) Cursos sobre la optimización de los recursos materiales y financieros.



f) Las desviaciones de su presupuesto por concepto de, mantenimiento y honorarios de personal; se subsanarán integrándolos al Programa Escuela Digna del Programa Solidaridad; y por medio del Proyecto **Prestadores de Servicio Social**, respectivamente.

g) El Coordinador de Cendi deberá realizar las gestiones necesarias, a fin de que los centros puedan participar en el Programa Escuela Digna del Programa Solidaridad.

h) Al integrar la **Caja Común** se eliminan las compras de manera individual y las desviaciones al presupuesto.

## **5.2. PROGRAMAS ALTERNATIVOS.**

A continuación se detallan cada uno de los programas alternativos mencionados. Es pertinente mencionar que, los programas propuestos están diseñados de manera tal que, existe una interdependencia; por lo que la carencia de alguno de ellos requiere la reestructuración de los otros.

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.1.**

### **PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL**

#### **INTRODUCCION**

Al carecer de la plantilla laboral que estipula SEP como necesaria para brindar al menor un desarrollo integral, los Cendi se encuentran en desventaja al ofrecer su servicio.

La intención del presente proyecto, es cubrir las vacantes existentes por medio de prestadores de servicio social; evitando a la Delegación y a los Cendi la erogación de gastos no contemplados dentro de su presupuesto; y por último da solución a la problemática de **Carencia de Personal**.

#### **OBJETIVOS**

- \* Satisfacer los requerimientos de personal de acuerdo a las características de cada Cendi.
- \* Optimizar los recursos humanos de que dispone la Coordinación de Cendi.
- \* Promover una instancia que reúna los requisitos, para que los prestadores de servicio social apliquen sus conocimientos; elaboren investigaciones afines a su área y perciban un apoyo económico.

#### **GENERALIDADES**

- 1) Las vacantes a cubrir se ubican dentro de las áreas del personal técnico, docente y administrativo; mismas que únicamente pueden ser ocupadas por prestadores de servicio social, una vez que estos cubran los requisitos académicos y administrativos de la escuela de procedencia y de la Delegación.
- 2) Cada prestador cuenta con un apoyo económico, aportado por el programa de Solidaridad, gestionado por la Delegación.
- 3) La oficina responsable de realizar los convenios con las diferentes instituciones educativas, debe sujetarse a las indicaciones de la Coordinación de Cendi.
- 4) Para el óptimo cumplimiento del programa, la Coordinación de Cendi debe trabajar conjuntamente con el área encargada de proveer a las distintas oficinas de la Delegación los estudiantes que realizan su servicio social, en donde cada una se sujeta a las siguientes:

## **RESPONSABILIDADES**

- 1) Las responsabilidades de la Coordinación de Cendi son:
  - a) Establecer el número de prestadores solicitados por cada área de especialidad; además de señalar las instituciones educativas que recomienda.
  - b) Establecer el programa de actividades para cada una de las especialidades. Para ello, puede valerse de la mencionada **Descripción de Funciones**.
  - c) Supervisar que los estudiantes cumplan con las actividades señaladas en el programa.
  - d) Ofrecer a los prestadores todas las facilidades necesarias, para que éstos si lo desean realicen trabajos de investigación afines a su área.
- 2) Las responsabilidades de la oficina de servicio social son:
  - a) Solicitar al programa de Solidaridad para prestadores de servicio social la inclusión de los programas de Cendi, a fin de que los estudiantes gocen de la ayuda económica que ofrece Solidaridad.
  - b) Celebrar con las diferentes instituciones educativas, los convenios permanentes respectivos, a fin de que sean considerados los programas de Cendi. Debiendo sujetarse primero, a las propuestas de la Coordinación de Cendi; segundo, de no ser posible lo anterior, investigar las alternativas correspondientes; tercero, para la concertación final, la coordinación debe aprobar las propuestas.
  - c) Realizar el trabajo de gabinete que se genere por este programa, tanto de parte de la institución educativa de procedencia, como de la propia Delegación.
  - d) Gestionar ante las autoridades educativas de los diferentes planteles el ofrecimiento de investigaciones válidas como tesis.
  - e) Es responsabilidad de ésta oficina, la continua dotación de prestadores, para el óptimo cumplimiento de los objetivos de Cendi.
  - f) Establecer las fechas de duración del servicio social de cada estudiante, comunicándolo a la Coordinación de Cendi.

## **OBSERVACIONES**

- 1) No se debe solicitar a un especialista de cada área enmarcado dentro de la plantilla de personal técnico porque:
  - a) Los Cendi carecen de la infraestructura necesaria para albergar a niños, personal docente, manual y técnico, (cubículo para cada profesionista), además se generarían problemas con los baños de adulto y probablemente la atmósfera del Cendi se vicia por la cantidad de personas.

b) La población infantil que asiste a los Cendi de Iztacalco en promedio es de cuarenta y cinco niños.

2) Por las razones antes expuestas, se recomienda solicitar a cuatro estudiantes de cada área; éstos atenderían a los doce Cendi y al Jardín de Niños. Se deben distribuir a los centros más cercanos a su domicilio, programando a un estudiante por Cendi.

3) El coordinador general de los prestadores es el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, a través de la Coordinación de Cendi.

4) Para los primeros estudiantes, el coordinador deberá estructurar un curso de inducción con duración máxima de una semana.

5) Los prestadores subsecuentes, serán capacitados por aquéllos que estén realizando sus servicio social. Por lo tanto, el coordinador debe señalar como requisito al área de servicio social de la Delegación, considere éste apartado para la elaboración de los calendarios de prestación.

6) Los prestadores deberán entregar al coordinador un programa de actividades quincenal, donde se incluyan los avances y retrocesos de los quince días anteriores. Debiendo reunirse mensualmente para intercambiar sus experiencias.

7) Las reuniones deben realizarse por cada especialidad, y únicamente cuando el caso lo amerite, (a juicio del coordinador) integrar el equipo multidisciplinario; así como a las supervisoras de la Delegación y de SEP, que atiendan al Cendi para determinar lo conducente de acuerdo a la problemática detectada.

8) Se propone para el puntos siete, el Jardín de Niños como centro de reunión, ya que sus actividades pedagógico asistenciales terminan a las 12:00 Hrs.

9) Se sugiere que las solicitudes de prestadores de servicio social se realicen como a continuación se indica:

a) Para el personal técnico:

<b>Especialidad</b>	<b>Institución</b>
Psicología	Facultad de Psicología de la UNAM FES Zaragoza UAM Xochimilco e Iztapalapa
Pedagogía	Facultad de Filosofía y Letras UNAM ENEP Aragón
Trabajo Social	Escuela de Trabajo Social UNAM Cetis Lerdo de Tejada. y Número 7 ambos pertenecientes a la SEP
Dietista Nutrición	Cetis No. 10 SEP UAM Xochimilco Escuela Superior de Nutrición IPN

Para el caso del Médico y Enfermera se debe concertar con la Secretaría de Salud, quien es la responsable de administrar a todos los prestadores de servicio social de éstas áreas. Asimismo en la petición se sugiere incluir al Odontólogo.

b) Para el personal administrativo (secretaria), la cantidad a solicitar es de una prestadora por cada Cendi, incluyendo al Jardín de Niños. Para esto se recomienda que la oficina de servicio social proponga las escuelas; a fin de que conjuntamente con el Coordinador de Cendi decidan las instituciones que mejor reúnan los requisitos, para la concertación del servicio.

c) Para el personal administrativo (docente), solicitar el número de estudiantes que establece SEP para cada área de atención; el puesto a desempeñar por las prestadoras será de auxiliar de grupo y en el caso de ser contratadas por la delegación, las promociones se llevarán a cabo con base en el **Programa Escalafón**.

La solicitud de alumnas será:

<b>Area</b>	<b>Cantidad</b>
Lactante	una asistente por cada siete bebés.
maternal	una asistente por cada doce menores.
preescolar	una asistente por cada grupo.

d) La concertación con las escuelas de música para prestadores de servicio social.

10) En todos los casos el jefe inmediato de los prestadores es la administradora responsable del Cendi en donde se encuentren, cuyas funciones consisten en: verificar sus horarios de entrada y salida, así como supervisar que las actividades que realicen sean acordes al área de su especialidad; para tal efecto, el Coordinador de Cendi entregará el programa de actividades que se describen en los Lineamientos Básicos para el Reclutamiento, Selección, Desarrollo y Evaluación de Personal de Estancias Infantiles de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal. (DDF 1987) especificando que, exclusivamente podrán desempeñar las funciones contenidas en dicho programa. Sin embargo, ante un problema y si el caso lo amerita podrán dar alternativas de solución.

Es pertinente subrayar lo siguiente: como se ha visto la antigüedad de las empleadas ha generado en ellas formas establecidas de conducta, como: apatía, escaso interés por superarse como personas y empleadas; claro está, que ello es independiente a las condiciones de trabajo que imperan en los Cendi; sin embargo, es necesario promover un cambio en las actitudes de las empleadas, sin olvidarse de las autoridades, que de igual

manera tienen un papel importante en esta problemática, todo ello en beneficio de los menores que asisten a los Cendi y de las empleadas mismas.

Aquí es donde el psicólogo tiene una acción directa y fundamental, por que su formación profesional los capacita para tal efecto. Su intervención tiene tres acciones principales (sin olvidar que de él depende la posibilidad de incrementar o mejorar las propuestas que se mencionan a continuación:

1) Establecer contacto directo y permanente con las autoridades de la delegación con los siguientes propósitos:

a) Sensibilizarlas sobre la importancia de que los Cendi dispongan de los elementos humanos y materiales suficientes, a fin de estar en posibilidades de cumplir con sus objetivos.

b) Hacerles notar la importancia de que las empleadas disfruten de estímulos laborales para fomentar en ellas su deseo de realizar con calidad su trabajo.

c) Dar el apoyo necesario y permanente, a fin de que las propuestas presentadas en esta investigación se lleven a cabo.

2) Fomentar en el personal su deseo por superarse personal y laboralmente y por realizar con mayor calidad su trabajo, a través de las acciones que a continuación se describen:

a) Preparar cursos de capacitación de calidad que incluyan superación personal y laboral.

b) Hacer la invitación adecuada para que participen en ellos.

c) Demostrar los beneficios académicos y económicos que obtendrían al participar en los cursos.

d) Apoyarlas con orientaciones psicopedagógicas que faciliten la realización de su trabajo.

e) Concientizarlas sobre el papel fundamental que desempeñan en el desarrollo integral de niño.

3) Establecer los lineamientos necesarios, a fin de que los padres también participen activamente en el desarrollo integral del niño; así como en coordinación con las acciones que efectúen los Cendi en este sentido, por medio de una comunicación permanente.

Es necesario señalar que, la tarea no es fácil, por el contrario es ardua, porque al intentar modificar actitudes tan arraigadas, el psicólogo puede encontrar obstáculos, en las autoridades, en el personal y en los padres de familia; pero aquí depende de la habilidad del psicólogo para solventarlos y dejar constancia de la importancia de la psicología en éste ámbito.

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.2.**

### **CAJA COMUN**

#### **INTRODUCCIÓN**

Los Cendi realizan sus compras de los alimentos, material pedagógico, y aseo de manera individual, lo que repercute en: desviaciones al presupuesto y cargas adicionales de trabajo para las administradoras y personal. Al crearse esas desviaciones, se desprotegen los gastos necesarios para el óptimo cumplimiento de sus propósitos.

#### **OBJETIVOS**

- \* Evitar desviaciones al presupuesto.
- \* Tener un mejor control de los gastos que realiza cada Cendi.
- \* Proporcionar los requerimientos necesarios (mobiliario, equipo, material didáctico, comida y limpieza) para el funcionamiento de cada Cendi.
- \* La cocinera y la administradora se concentren en sus actividades.
- \* Disminuir las cargas de trabajo de la administradora y la cocinera.

#### **CONTENIDO**

- 1) Con los ingresos semanales y mensuales que los Cendi perciben por concepto de comida y material didáctico, se integrará una **Caja Común**.
- 2) La **Caja Común** tendrá tres conceptos a) comida, b) material didáctico y c) limpieza.
- 3) Se formará una comisión integrada por: el Jefe de la Unidad de Educación y Civismo, El Coordinador de Cendi, tres administradoras y una supervisora de la Delegación.
- 4) La rotación de la comisión será cada cuatro meses, excluyendo al Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo y Coordinador de Cendi.
- 5) La comisión se encargará de realizar las compras mensuales del material didáctico.
- 6) Asimismo la comisión se encargará de concertar con la compañía abastecedora de alimentos, a fin de que diariamente lleguen los insumos a preparar.

#### **RESPONSABILIDADES DE LA COMISIÓN**

- Localizar las compañías que ofrezcan los precios más económicos, sin que esto altere la calidad de los productos y alimentos a consumir.
- Mantener un control sobre los ingresos y egresos que realice la **Caja Común**.
- Verificar que cada Cendi entregue sus requerimientos en las fechas señaladas.

- La entrega de requerimientos se hará como sigue:
- \* Comida: diariamente en las instalaciones de cada centro.
- \* Material Didáctico: dos días antes de terminar el mes, en la oficina de la Coordinación de Cendi.

## NORMATIVIDAD

1) Los Cendi formarán una comisión integrada por:

Jefe de la Unidad Departamental  
de Educación y Civismo ..... **Presidente.**

Coordinador de Cendi..... **Vicepresidente.**

Administradora ..... **Secretaria.**

Administradora ..... **Tesorera.**

Administradora ..... **Vocal.**

Supervisora..... **Vocal.**

2) Las funciones a desempeñar son:

- **Presidente.** Coordinar y dirigir los trabajos a realizar.
- **Vicepresidente.** Vigilar que las acciones a realizar se lleven a cabo.
- **Secretaria.** Coordinar los trabajos a realizar por la comisión.
- **Tesorera.** llevar el control de los ingresos y egresos que efectúe la comisión.
- **Vocales.** Proponer a la comisión las alternativas de compras y verificar que los materiales sean de la calidad que se requieran.

3) Los cambios de tesorera y vocales se harán cada cuatro meses, a las representantes las elegirán las administradoras y supervisoras; será por votación directa de las mismas. **Sin posibilidad de reelección, en el período inmediato.**

4) Semanalmente cada Cendi entregará a la tesorera la cantidad recaudada por concepto de comida; y mensualmente por concepto de material didáctico.

5) Para el caso de la comida, la comisión suscribirá un contrato de prestación de servicios con la compañía abastecedora de alimentos que ofrezca:

- a) Puntualidad en la entrega
- b) Calidad de los alimentos.
- c) Cantidades entregadas.



- d) La calidad de los alimentos y las cantidades, será revisadas por la administradora y la dietista, en caso de que el Cendi disponga de sus servicios.
- 6) Los Cendi deberán reportar semanalmente a la Coordinación de Cendi, la cantidad de niños para la concertación del servicio.
- 7) Asimismo mensualmente cada Cendi debe reportar el material didáctico y las cantidades del mismo.
- 8) Los reportes de solicitud se entregarán:
- para la comida; el miércoles anterior a la semana que se solicita.
  - para el material didáctico, el día 15 del mes en curso.
- 9) El lugar para la entrega de solicitudes y del material didáctico será la Coordinación de Cendi; la comida se entregará en el domicilio de cada Cendi.
- 10) La responsable de las recepciones será la administradora, quien podrá auxiliarse de la pedagoga para el material didáctico; y la dietista para los alimentos.
- 11) La comisión no se hace responsable de las consecuencias que origine la entrega impuntual de los requerimientos.
- 12) Cada cambio de administración de la **Caja Común**, la tesorera, deberá entregar el estado de cuenta en que se encuentre.
- 13) En el caso de que el Programa Escuela Digna no absorva los gastos de mantenimiento a la infraestructura y la Delegación los del personal manual; el o los Cendi que requieran cubrir éstos, deberán hacerlo saber con 15 días de anticipación a la comisión responsable de la **Caja**, previa autorización del Coordinador de Cendi, para cubrir el pago.
- 14) Las situaciones no previstas en el presente ordenamiento, serán resueltas por la Comisión que se encuentre en funciones.

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.3.**

### **JUBILACIÓN SISTEMÁTICA**

#### **INTRODUCCION**

Una gran parte del personal adscrito a los Cendi es de edad avanzada, lo que repercute inherentemente en el servicio asistencial y educativo que ofrecen los centros.

Lo anterior implica que, se promueva la jubilación del personal que lo solicite, y de aquél que no la requiera, la promoción de puesto, a uno que no se relacione directamente con los niños.

#### **OBJETIVOS**

- \* Reestructurar la planta laboral de los Cendi.
- \* Crear nuevos puestos y su limitación de funciones.
- \* Aprovechar la experiencia y conocimientos del personal mayor de cuarenta y cinco años.
- \* Mejorar la calidad del servicio que ofrecen los Cendi.

#### **BASES PARA LA JUBILACION**

- 1) Análisis del personal, seleccionando aquél cuya edad sea igual o mayor de cuarenta y cinco años.
- 2) Una vez hecho el análisis, concertar con las empleadas que estén interesadas en su jubilación.
- 3) Para las interesadas, el Coordinador solicitará al representante sindical correspondiente, el inicio de los trámites de su jubilación.
- 4) Aquéllas que deseen continuar laborando, se sujetarán al siguiente:

#### **ORDENAMIENTO**

- 1) El Coordinador de Cendi debe concertar con la oficina de Selección y Capacitación de la Delegación, a fin de que ésta comisione a una persona que aplique las pruebas necesarias al personal mayor de cuarenta y cinco años.
- 2) Todo el personal mayor de cuarenta y cinco años, deberá ser sujeto a evaluación; lo que permitirá conocer, si reúne las características para continuar laborando en el mismo puesto; o ya no es posible.

3) El personal que rebase los cuarenta y cinco años de edad, y no cubra el requisito para jubilarse por antigüedad o edad; se le asignará un nuevo puesto, de acuerdo con los resultados obtenidos.

4) Una vez que el área de Selección y Capacitación remita el resultado de las pruebas aplicadas, se conformará una Comisión Evaluadora, cuya función es determinar el puesto a ocupar por el personal. La Comisión se integra por: el Subdirector de Recursos Humanos, el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, el Coordinador de Cendi, las Supervisoras de la Delegación; ellos con voz y voto; y únicamente con voz, las Supervisoras de SEP; por último exclusivamente en calidad de observador, (a fin de que constate que no se violen los derechos laborales de las trabajadoras) el representante sindical de la sección del S.U.T.G.D.D.F. a que corresponda el personal.

5) Los puestos de nueva creación, mismos que ocupará el personal serán:

a) Asesora de la administración, cuyas funciones son; apoyar y orientar a la administradora y a las asistentes, en las actividades pedagógicas administrativas y eventos cívicos y sociales que realice el Cendi. Para ello es requisito indispensable que el personal cuente con una antigüedad mínima de tres años, desempeñando el puesto de administradora o asistente educativa responsable de grupo.

b) En el caso de que las empleadas sean cocineras o afanadoras, éstas podrán seguir desempeñando su puesto, si es de su pretensión

c) Para el punto anterior, si no es posible que el personal continúe desempeñando sus funciones, la alternativa es, auxiliar de la secretaria del Cendi, y si el centro carece de ella, se responsabilizará del puesto.

d) Si lo anterior no fuera posible, el Coordinador de Cendi, debe concertar con la Subdirección de Recursos Humanos, para que el personal sea puesto a su disposición, siempre y cuando la Subdirección se comprometa a adscribir a otra persona; de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos Básicos para el Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo y Evaluación de Personal de Estancias Infantiles de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal. (DDF 1987); en particular al **Reclutamiento y Selección**.

6) Las vacantes que se generen en el proceso de este programa, sólo podrán ser ocupadas por personal con contrato definitivo, ajustándose a lo establecido en el **Programa Escalafón**.

7) Los prestadores de servicio social, por ningún motivo podrán ocupar alguna de las vacantes; a menos que sean contratados por la Delegación.

8) Una vez aceptada la jubilación, es obligación de la empleada capacitar por lo menos durante quince días hábiles al candidato a ocupar su plaza.

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.4.**

### **ESCALAFON**

#### **INTRODUCCION**

El personal no se interesa por obtener promociones dentro de los Cendi, entre otras razones se encuentran las siguientes; se carece de un programa escalafonario independiente al establecido por el DDF, las promociones no repercuten directamente en sus ingresos, no existe una descripción de funciones que les permita conocer cuales son las actividades que implica cada uno de los puestos.

El presente programa establece los lineamientos a seguir, a fin de que, se promueva el interés entre el personal para obtener sus promociones, con el propósito de motivarlo y permanezca dentro del servicio de Cendi; así como fomenta su desarrollo académico y laboral.

#### **OBJETIVOS**

- \* Fomentar el desarrollo personal y laboral.
- \* Estimular el interés por lograr mejores niveles académicos.
- \* Mejorar las condiciones económicas de la empleada.
- \* Motivar el deseo por obtener puestos superiores.
- \* Propiciar la permanencia del personal dentro del servicio.
- \* Optimizar los recursos humanos de los Cendi.
- \* Disminuir el ausentismo laboral.

#### **GENERALIDADES**

- 1) Su reglamentación únicamente incluye al personal adscrito a la Coordinación de Cendi de la Delegación Iztacalco.
- 2) Su operatividad es independiente al programa escalafonario del DDF.
- 3) Instala una comisión responsable de llevar a cabo el programa, en donde participan; funcionarios de la Delegación, personal operativo y representantes sindicales.
- 4) Propone los mecanismos necesarios para la participación del área de Recursos Humanos de la dependencia.

## **RESPONSABILIDADES**

- 1) El responsable del programa es la Comisión Dictaminadora, que se integra por los Titulares de las áreas de: Recursos Humanos, de Educación y Civismo, Coordinación de Cendi, dos Supervisoras, cinco representantes del personal y las secciones sindicales que correspondan al personal.
- 2) Recursos Humanos, se encarga de comisionar a una persona para la aplicación de las pruebas correspondientes, que permitan conocer el perfil de las concursantes. Así como de promover su incremento salarial.
- 3) Jefatura de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, dar a conocer por medio de una circular las bases de participación en los concursos de promoción.
- 4) Coordinación de Cendi, informar a la Jefatura de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, las vacantes disponibles.
- 5) Representantes del personal y las secciones sindicales que correspondan al personal, vigilar que el proceso de asignación se lleve a cabo de acuerdo a la normatividad vigente.
- 6) La Comisión es la única instancia que determina al candidato para ocupar la plaza.
- 7) El procedimiento para la elección de la Comisión Dictaminadora consiste en:
  - a) Los Titulares de las áreas de Recursos Humanos Jefatura Departamental de Educación y Civismo y Coordinación de Cendi; ocuparán su lugar dentro de la Comisión; sin que para ello sea necesario someter a votación.
  - b) Los Titulares de las áreas de Subdirección de Recursos Humanos y Jefatura Departamental de Educación y Civismo, podrán deslindar su responsabilidad en las personas que a su juicio sean convenientes.
  - c) Las supervisoras y representantes del personal, se elegirán por voto directo del personal que conforma la plantilla laboral de los Cendi.
  - d) La duración en el cargo de ese personal será de seis meses, sin oportunidad de reelección en el periodo inmediato.
- 8) El programa se somete al siguiente:

## **ORDENAMIENTO**

- 1) La Coordinación de Cendi realiza un análisis de las vacantes disponibles, comunicándolo al Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo.
- 2) El Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo concerta una reunión con la Comisión Evaluadora, con el propósito de establecer los requisitos para el puesto, con base en los descritos en el Procedimiento General de Reclutamiento (enmarcados dentro de los Lineamientos Básicos para el Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo y Evaluación de Personal de Estancias Infantiles de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal. DDF 1987); o bien, estableciendo los propios considerando las

características del personal. Se recomienda a la Comisión, contemple la asistencia de las empleadas a los diversos **Cursos de Capacitación y/o Actualización de Conocimientos**, el expediente personal, disposición para el trabajo y su participación en los diversos programas aquí presentados.

3) Los puestos a ocupar se basan en las características de los Cendi y en los que reconoce el DDF a través de la Unidad Departamental de Normatividad, de la Subdirección de Servicios Educativos, de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, publicados en octubre de 1978, por medio del documento **Lineamientos Básicos para el Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo y Evaluación de las Estancias Infantiles de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal (DDF 1987)**.

4) Los puestos de mayor a menor jerarquía son:

- Supervisora.
- Administradora.
- Asistente Educativa de Preescolar.
- Asistente Educativa de Maternal.
- Asistente Educativa de Lactante.
- Auxiliar de Asistente Educativa de Preescolar.
- Auxiliar de Asistente Educativa de Maternal.
- Auxiliar de Asistente Educativa de Lactante.
- Cocinera.
- Auxiliar de Cocina.
- Afanadora.

5) El Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, por medio de una circular da a conocer al personal las vacantes, así como los requisitos establecidos en los puntos 3 y 4 y los que a continuación se señalan:

a) Todo el personal adscrito a la Coordinación de Cendi de la Delegación Iztacalco, podrá participar en los concursos de promoción.

b) Para tener derecho a participar en los concursos, el personal debe sujetarse a las siguientes obligaciones, cuya periodicidad inicia el primer día de clases y concluye el último día escolar; de acuerdo al calendario escolar autorizado por la SEP.

c) Tiene derecho hasta 12 retardos leves y cinco graves, conforme lo establece los artículos 67 y 68 de las condiciones generales de trabajo.

d) Si goza del artículo 72 de las condiciones generales de trabajo (hora de lactancia), hasta cinco retardos leves y uno grave.

e) Hasta 3 faltas injustificadas, continuas o discontinuas.

f) Por incapacidades y/o cuidados maternos hasta 10 días hábiles, continuas o discontinuas.

g) Personal que disfrute de más del 35% de días a que le da derecho el artículo 86 (día económico) de las condiciones generales de trabajo.

- h) Personal que disfrute de los beneficios del artículo 87 (licencia con goce de sueldo) de las condiciones generales de trabajo.**
- i) Personal que se encuentre con licencia sindical por más de 20 días hábiles.**
- j) Personal que disfrute de los beneficios del artículo 92 de las condiciones generales de trabajo (licencia sin goce de sueldo) por más de 20 días hábiles.**
- 6) El personal que cubra los requisitos señalados arriba, podrá inscribirse en el concurso que le corresponda, en la Coordinación de Cendi, ajustándose a los lineamientos que establezca la Comisión Dictaminadora, (fecha y horario de entrega de solicitudes)**
- 7) Las promociones podrán realizarse de acuerdo a lo descrito en el punto No. 4, en el entendido de que la promoción se realiza en estricto orden ascendente.**
- 8) La Comisión determina la calendarización para la aplicación de los exámenes correspondientes.**
- 9) La Comisión Dictaminadora se reúne para asignar al candidato que mejor reúne los requisitos para ocupar el puesto solicitado; en donde participan con voz y voto Recursos Humanos, Jefatura de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, Coordinación de Cendi, Supervisión, representantes del personal y exclusivamente como observador, a fin de constatar que no se violen los derechos de las empleadas los representantes de las secciones sindicales que correspondan al personal en concurso.**
- 10) Existen dos períodos anuales (enero y junio) para dar a conocer las vacantes; asimismo, los concursos se efectuarán en los mismos meses.**
- 11) Las resoluciones de la Comisión Dictaminadora tienen carácter de irrevocables.**
- 12) Las situaciones no previstas en el presente programa serán resueltas por la Comisión Dictaminadora.**

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.5.**

### **SERVIDORA PÚBLICA DEL MES**

#### **INTRODUCCION**

La labor trascendental que realizan las empleadas de Cendi, requiere de un reconocimiento de parte de las autoridades y de sus propias compañeras.

Por lo tanto, el proyecto promueve la motivación que requiere el personal y plantea la posibilidad de disminuir el ausentismo laboral.

#### **OBJETIVOS**

- \* Estimular y reconocer el trabajo de las empleadas de Cendi.
- \* Premiar y reconocer a la empleada más destacada del mes.
- \* Motivar al personal para que desempeñe mejor su trabajo.
- \* Disminuir el ausentismo laboral.
- \* Contribuir de manera directa a la economía familiar.

#### **GENERALIDADES**

- 1) Únicamente podrá concursar una candidata por Cendi, que desempeñe los puestos de; Asistente Educativa, Cocinera, Afanadora y Auxiliares de cualquiera de los tres puestos mencionados.
- 2) Las administradoras se excluyen de los beneficios del programa; ya que, dentro del organigrama de Cendi, se consideran funcionarias.
- 3) Se integrará una Comisión Evaluadora, conformada por:

Jefe de la Unidad Departamental  
de la Unidad de Educación  
y Civismo .....Presidente

Coordinador de Cendi..... Vicepresidente

Administradora .....Secretaria

Administradora .....Tesorera



Supervisora..... Tesorera Auxiliar

Administradora..... Vocal

Supervisora..... Vocal

Representantes Sindicales..... Observadores

4) Las funciones a desempeñar, por cada cargo son:

- **Presidente.** Coordinar y vigilar los trabajos a realizar.
- **Vicepresidente.** Vigilar que las acciones a realizar se lleven a cabo.
- **Secretaria.** Coordinar los trabajos a realizar por la Comisión y dar a conocer al personal las resoluciones que acuerde ésta.
- **Tesorera.** Llevar el control de los ingresos y egresos que efectúe la Comisión.
- **Tesorera Auxiliar.** Colaborar en las acciones de la Tesorera.
- **Vocales Auxiliar** en las actividades de las instancias que integran la Comisión.
- **Observadores.** Verificar que la elección se realice dentro del marco que establece la legalidad del programa **Servidora Pública del Mes.**

5) Los cargos de Tesorera, Auxiliar y Vocales; podrán ser ocupados exclusivamente por el personal que desempeñe las funciones de Administradora y Supervisora.

6) La elección de las personas a ocupar dichos cargos se hará mediante el voto directo y secreto de las administradoras y supervisoras.

7) La duración en los cargos que ocupen las administradoras, serán de tres meses; sin posibilidad de reelección para un período inmediato al que concluye su gestión.

8) Los premios del programa se integran por:

- a) Dos despensas mensuales con valor de \$150.00 (Ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.).
- b) Tres bonos trimestrales de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.) cada uno.

9) Los fondos económicos para la entrega de las despensas mensuales, se obtendrán de:

a) Una partida presupuestal asignada por la delegación; misma que deberá comprobar el Coordinador de Cendi, con notas debidamente requisitadas por la compra de alimentos de primera necesidad.

b) Para el bono trimestral cada Cendi aportará mensualmente la cantidad de \$50.00 (Cincuenta pesos 00/100 M.N.). La suma anterior alcanza un total de \$1,950.00 (Un mil novecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.), mismos que se emplearán de la forma siguiente:

- \$1,500.00 (Un mil quinientos pesos 00/100 M. N.), para la entrega de los tres bonos trimestrales.
- \$450.00 (Cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.), para los gastos que generen la entrega de los premios; o en su defecto permanecerán en un fondo, mismo que se

entregará en la conclusión del ciclo escolar, a la empleada que se distinga durante el ciclo mencionado. El fondo lo administrará la Comisión Evaluadora.

10) Las candidatas de cada Cendi, serán elegidas por sus compañeras, lo que permitirá transparencia en la evaluación final de las propuestas, que consiste en:

- El promedio final de las calificaciones que le asignen sus compañeras; y el que determinen las supervisoras, con base en el trabajo de observación durante los recorridos que realizan en los centros. Todo ello dentro del marco de los puntos a evaluar y contando con la presencia del pleno de la Comisión Evaluadora.

11) Para tal efecto, la Comisión se reunirá mensual y trimestralmente.

## **RESPONSABILIDADES**

1) El responsable general del programa es el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo; a través de la Comisión Evaluadora, que se encarga de:

a) Obtener de parte de las autoridades delegacionales, los apoyos necesarios para el óptimo cumplimiento de sus objetivos.

b) Instrumentar las acciones correspondientes a fin de obtener mensualmente el aporte de los \$300.00 (Trescientos pesos 00/100 M.N.); así como su respectiva comprobación.

c) Verificar la aportación mensual de \$50.00 (Cincuenta pesos 00/100 M.N.) por cada Cendi.

d) Realizar las compras de las despensas, cuyo contenido sean artículos de primera necesidad.

e) Instrumentar los mecanismos correspondientes para el correcto llenado de las hojas de propuestas.

f) Organizar los eventos para la entrega de las despensas.

## **BASES**

1) Podrán participar todas las empleadas de base o lista de raya adscritas a la Coordinación de Cendi, cuyas funciones sean; Asistente Educativa, Cocinera, Afanadora y Auxiliares de cualquiera de los tres puestos mencionados.

2) En el concurso mensual habrá dos ganadoras y cada una recibirá una despensa con valor de \$150.00 (Ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.).

3) Para el concurso trimestral habrá tres triunfadoras y cada una recibirá un bono en efectivo de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.).

4) Por cada Cendi podrá concursar únicamente una empleada, que será propuesta por todo el personal. Por lo tanto, éste deberá estar presente y opinar acerca de la puntuación que merezca cada una de sus compañeras.

- 5) Las calificaciones deben ser entre la escala de 5 a 10, donde el 5 es la mínima y 10 la máxima.
- 6) La hoja de propuesta deberá ser llenada a mano con letra de molde con tinta y firmada por todo el personal. Haciendo constar que están de acuerdo con la propuesta.
- 7) Aquél Cendi que en su hoja de propuesta marque más de una persona quedará automáticamente descalificado.
- 8) La propuesta deberá ser entregada en un sobre cerrado y sellado en la Unidad Departamental de Educación y Civismo, no antes de dos días y a más tardar el último día del mes del concurso a las 15:00 Hrs.
- 9) El Cendi que entregue su propuesta extemporánea quedará fuera del concurso.
- 10) La Comisión Evaluadora está integrada por; el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, el Coordinador de Cendi, tres Administradoras, dos Supervisoras de la delegación, con voz y voto; y únicamente como observador un representante sindical de las secciones del S.U.T.G.D.D.F. de las empleadas en concurso.
- 11) El fallo de la Comisión Evaluadora tiene carácter de inapelable y se dará a conocer en un plazo no mayor de diez días después de la entrega de las propuestas.
- 12) Los casos no previstos en la presente convocatoria, serán resueltos por la Comisión Evaluadora.

## **PREMIOS**

### **Concurso mensual**

- 1) El premio mensual consta de dos despensas, proporcionadas por la Delegación, a través de la Unidad Departamental de Educación y Civismo.
- 2) Estas despensas deberán estar en la Unidad Departamental de Educación y Civismo a más tardar un día antes de la premiación.
- 3) Las ganadoras del concurso se darán a conocer por medio de una circular entre los diez primeros días del mes siguiente al concursado.
- 4) La entrega de las despensas se llevará a cabo en el lugar y horario que la Comisión determine, dándose a conocer dos días antes de la premiación.

### **Concurso Trimestral**

- 1) Los premios consisten en tres bonos en efectivo por la cantidad de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.) cada uno.
- 2) Las ganadoras del concurso se darán a conocer por medio de una circular entre los primeros diez días del mes siguiente al trimestre del concurso.

3) La entrega de los bonos se llevará a cabo en el lugar y horario que la Comisión determine, dándose a conocer dos días antes de la premiación.

## **EVALUACION**

Tomando como base las diferentes características y responsabilidades de cada puesto (Asistente Educativa, Cocinera, Afanadora y Auxiliares) se han delimitado cada uno de los puntos a evaluar de la forma siguiente:

Para todos los puestos se evalúa:

### **1) Asistencia**

- a) Personal que durante el mes o trimestre concursado no presente alguna falta injustificada.
- b) Personal que no haya hecho uso del artículo 86 (día económico).
- c) Así como del artículo 87 (licencia con goce de sueldo).
- Ambos de acuerdo a las condiciones generales de trabajo del DDF.
- d) Queda fuera de concurso la empleada que se encuentre fuera de su área de adscripción, por encontrarse en comisión sindical.
- e) Se consideran las incapacidades hasta por tres días mensuales o trimestrales.
- f) Se permite la ausencia hasta por tres días en caso de fallecimiento de; padres, esposo e hijos (previa comprobación del deceso).

### **2) Puntualidad**

- a) Para el concurso mensual, hasta un retardo leve y uno grave; para el concurso trimestral gozará hasta de tres retardos leves y dos graves. Entendiéndose por retardo leve cuando el personal llegue a su centro de trabajo entre las 8:20 y 8:30 Hrs. De acuerdo con las condiciones generales de trabajo del DDF.
- b) Si la empleada goza de artículo 68 (hora de lactancia) de las citadas condiciones generales de trabajo; no dispone de tolerancia para su llegada a su centro de trabajo.

### **3) Higiene Personal**

- a) Presentación en general del personal.
- b) El uso del uniforme durante las horas de servicio.

### **4) Relaciones Humanas**

- a) No levantar la voz a sus compañeras, dirigirse a ellas siempre con respeto y cordialidad.

- b) No utilizar palabras obscenas.
- c) No involucrar problemas personales dentro de Cendi.

### **5) Cooperación entre compañeras**

- a) Muestra de ayuda a la compañera que esté más ocupada.
- b) Iniciativa y creatividad en las labores que realiza en el Cendi.

### **6) Aspectos a evaluar de la Asistente Educativa**

- a) En todo momento dirigirse al menor con afecto y paciencia.
- b) En caso de que el Cendi no cuente con el personal técnico de área técnica realizar el filtro.
- c) Respetar la programación semanal de actividades autorizada por la administradora. Así como las siguientes funciones:
  - Recepción del menor dentro de su sala.
  - Aseo del menor.
  - En caso de ser necesario auxiliar cuando se sirve la colación y la comida.
  - Aseo de manos.
  - Al término del día asear al menor.
  - Despedirlo.
- d) Durante los periodos de colación y comida; se debe observar lo siguiente:
  - Para lactantes el uso de:
    - babero.
  - Para maternal A y B el uso de:
    - babero.
    - cuchara.
  - Para Maternal C el uso de:
    - babero.
    - cuchara y tenedor.
  - Para Preescolar el uso de:
    - cuchara, tenedor, cuchillo y vaso.
    - Platos uno para la sopa; uno para el guisado y otro para el postre. (Para cada alimento un plato diferente).
- En las tres áreas, las mesas deben tener:
  - Mantel, adorno central y servilletas a criterio de la administradora mantel individual.
- e) Dentro de las actividades pedagógicas:
  - Preparar su programa semanal de actividades, con base en el diagnóstico mensual.
  - Control de grupo.
  - Los registros que determine la SEP al corriente.
  - Los registros de control y evaluación del niño y su asistencia.

- Preparar el material a utilizar con un día de anticipación.
- El material a emplear en cantidades suficientes para todos los niños.
- Los honores a la bandera se lleven a cabo con respeto.
- Cuidado y mantenimiento del material didáctico.

f) Atender a los padres de familia, si así se lo indica la administradora, bajo los siguientes puntos:

- Acerca del comportamiento del menor dentro del salón de clases.
- Sin agresión, sin levantar la voz, no culpando al niño, cuando él no haya cometido alguna falta.

### **7) Aspectos a evaluar de la Cocinera**

- a) Compra de los alimentos en cantidades suficientes para todos los niños. (Mientras no se contraten los servicios de la compañía abastecedora de los insumos; o no se cuente con la auxiliar).
- b) Preparar la colación y la comida con la higiene correspondiente.
- b) Tenerlas listas 10 minutos antes de la hora en que se acostumbre servir.
- c) Distribuir la colación entre las áreas.
- d) Servir las raciones para cada niño, siempre en las cantidades que apetezca cada uno.
- e) Si no dispone de auxiliar, lavar y guardar la loza utilizada.

### **8) Aspectos a evaluar de la Afanadora**

- a) El aseo en general de las áreas que le corresponda.
- b) Éstas deben estar limpias a más tardar a las 9:00 Hrs.
- c) Auxiliar a la cocinera en la preparación de las charolas para la colación y la comida; (en caso de que el Cendi no cuente con auxiliar de cocina).
- d) Auxiliar a la Asistente Educativa, en las actividades que ésta le encomiende; debiendo observar control de grupo y seguimiento de la actividad que determine la Asistente.
- e) Permitir el acceso a las visitas que asistan al Cendi.

### **9 Aspectos a evaluar de las Auxiliares**

- a) Responsabilidad y pulcritud en las actividades que le encomiende las responsables de área.
- b) Disponibilidad para realizar las tareas que se le encomienden ajenas a sus labores.

## CUESTIONARIO DE EVALUACION

Cendi.....

Fecha.....

Nombre de la empleada propuesta .....

Puesto que desempeña.....

**Instrucciones:** Anote en los espacios correspondientes la calificación que a su juicio merezca su compañera; la escala de evaluación es entre el 5 y 10.

<b>CONCEPTO</b>	<b>CALIFICACION</b>
Asistencia	_____
Puntualidad	_____
Higiene personal	_____
Relaciones humanas	_____
Cooperación entre compañeras	_____
Asistente educativa	_____
Auxiliar de asistente educativa	_____
Cocinera	_____
Auxiliar de cocina	_____
Afanadora	_____

**EN CONFORMIDAD**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de la empleada.**



## **PROGRAMA NUMERO 5.2.6.**

### **VACACIONES**

#### **INTRODUCCION**

La carencia de personal, la ausencia de la limitación de funciones y las actividades propias de los Cendi, exigen al personal un alto desgaste físico y mental; mismo que no recupera con los 20 días hábiles de vacaciones que tiene derecho de acuerdo a su contrato de trabajo. Por ello, el personal se encuentra obligado a hacer uso de las diferentes opciones que le ofrece dicho contrato; a fin de disfrutar de días adicionales de descanso, lo que origina una problemática mayor, ya que las cargas de trabajo se aumentan considerablemente.

Lo anterior hace necesario la implementación de un programa que ofrezca al personal la posibilidad de disfrutar de días adicionales de descanso y simultáneamente evite el ausentismo laboral.

#### **OBJETIVOS**

- \* Disfrutar de días adicionales de descanso.
- \* Optimizar el tiempo de descanso, en **Cursos de Capacitación y/o Actualización de Conocimientos.**
- \* Disminuir el ausentismo laboral.
- \* Preparar los trabajos para el próximo ciclo escolar.

#### **GENERALIDADES**

- 1) Los centros escolares no pueden suspender el servicio por períodos prolongados de tiempo; porque los padres dependen del servicio, ya que, éstos se encuentran trabajando y no disponen de una persona que se responsabilice de sus hijos durante el tiempo que cierran los centros.
- 2) Independientemente de lo anterior, la población escolar disminuye considerablemente al término del ciclo escolar (julio y agosto).
- 3) La Delegación coordina doce Cendi, cuya recepción de menores se realiza durante todo el año; y un Jardín de Niños, que suspende su servicio en los meses de julio y agosto.
- 4) Para aprovechar la baja asistencia escolar en los meses de julio y agosto; se propone que durante este lapso, el personal reciba cursos de **Capacitación y/o Actualización de**

**Conocimientos** y al mismo tiempo podrá disfrutar de días de descanso adicionales. Para tal efecto se propone:

a) Formar dos grupos de seis Cendi cada uno, agrupándose de acuerdo a su ubicación geográfica; así como por las características del servicio, de tal forma que los grupos se integran de la siguiente manera:

<b>PRIMER GRUPO</b>	<b>SEGUNDO GRUPO</b>
Pantitlán	Leandro Valle
Agrícola Oriental	Bramadero
Ex-ejidos	Indira Gandhi
Juventino Rosas	Tlacotal
Iztacalco	Marte
Santa Anita	La Cruz

b) El primer grupo trabaja el mes de julio y absorbe la demanda del segundo; el siguiente mes (agosto), trabaja el Cendi que descansa y absorbe la demanda del primero.

c) El personal que labora en el Jardín de Niños, se integra a uno de los grupos, con base en las necesidades del servicio.

5) El mes de descanso incluye una semana de vacaciones y con base en el programa de capacitación una o dos semanas de curso; las semanas restantes el personal deberá presentarse en su Cendi, en el horario normal de actividades (sin recepción de niños); durante este período podrán preparar el material didáctico, los regalos para el ciclo escolar siguiente, o bien, los trabajos de mantenimiento a las instalaciones.

### **RESPONSABILIDADES**

1) El responsable del programa es el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, a través del Coordinador de Cendi, quien se encarga de:

a) Justificar ante la Subdirección de Recursos Humanos el tiempo en que el personal no se presente al Cendi de su adscripción.

b) Llevar el control de la normatividad de cada empleada; con base en ésta, determinar el personal que gozará de los beneficios del programa; y aquél que lo infrinja, asignarlo de acuerdo con sus características y necesidades del servicio.

c) Aprobar el plan de trabajo propuesto por la administradora de los trabajos a realizar durante éste período; éstos se deberán centrar en: elaboración de material didáctico, regalos del día del niño o de la madre, el mantenimiento a las instalaciones, etc.

d) Coordinar al personal de supervisión; a fin de que constate la realización de los programas autorizados por cada Cendi.

## ORDENAMIENTO

- 1) La duración del ordenamiento, se sujeta al calendario vigente del ciclo escolar autorizado por la SEP.
- 2) Todo el personal adscrito a la Coordinación de Cendi de la Delegación Iztacalco, podrá participar en el programa de vacaciones.
- 3) El incumplimiento de uno o más incisos del presente ordenamiento, hace acreedora a la empleada a la suspensión inmediata de los beneficios del programa.
- 4) El personal tendrá derecho hasta 12 retardos leves y cinco graves, conforme lo establece los artículos 67 y 68 de las condiciones generales de trabajo.
- 5) Personal que disfrute del artículo 72 de las condiciones generales de trabajo (hora de lactancia), hasta cinco retardos leves y 1 grave.
- 6) Hasta 3 faltas injustificadas, continuas o discontinuas.
- 7) Personal que disfrute de más del 35% de días a que le da derecho el artículo 86 (día económico) de las condiciones generales de trabajo.
- 8) Personal que disfrute de los beneficios del artículo 87 (licencia con goce de sueldo) de las condiciones generales de trabajo.
- 9) Personal que disfrute de los beneficios del artículo 92 de las condiciones generales de trabajo (licencia sin goce de sueldo) por más de 20 días hábiles.
- 10) El personal podrá disfrutar de incapacidades y/o cuidados maternos hasta 10 días hábiles, continuas o discontinuas.
- 11) Personal que se encuentre con licencia sindical por más de 20 días hábiles.
- 12) En el caso de que las administradoras o supervisoras, reporte al personal de Cendi en lo que se refiere a los artículos 73, 74, 75 y 76 del capítulo VII de las condiciones generales de trabajo.
- 13) En el caso de que una persona no pueda participar en el programa de vacaciones, por incumplimiento a lo estipulado por el presente ordenamiento; la Coordinación de Cendi se reserva el derecho de asignar al personal de acuerdo con las necesidades del servicio.
- 14) Las situaciones no previstas en este ordenamiento, serán resueltas por el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo y el Coordinador de Cendi.
- 15) El personal no podrá disfrutar de los beneficios del programa, mientras no haya terminado su proceso de **Reinscripción - Inscripción**; tal y como se establece en dicho programa.
- 16) Todos los Cendi en el mes de junio deberán tener al corriente sus cortes de caja.
- 17) Cualquier alteración detectada en el Cendi, independientemente de la causa que lo origine, las sanciones repercuten a todo el personal adscrito a ese Centro.
- 18) Las situaciones no previstas en el programa serán resueltas por el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo y el Coordinador de Cendi.

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.7.**

### **ORIENTACION A PADRES**

#### **INTRODUCCION**

Los padres de familia desconocen las características de desarrollo de los niños, además no se interesan por saber las actividades pedagógicas que realizan los Cendi, a fin de que, en casa puedan dar continuidad a sus logros, por lo tanto los avances realizados en los centros se ven deteriorados por la falta de participación de los padres.

Lo anterior crea la necesidad de implementar el **Programa Orientación a Padres de Familia**, (SEP 1985) como una alternativa de solución a la problemática descrita.

#### **OBJETIVOS**

- \* Concientizar a los padres acerca de la importancia de su rol dentro del desarrollo del niño.
- \* Estimular y fortalecer los lazos afectivos entre los padres, hijos y familia.
- \* Comprender las características de crecimiento del menor.
- \* Conocer las enfermedades y accidentes más comunes y como prevenirlos.
- \* Orientar a los padres acerca de su rol en la Modernización Educativa.
- \* Proporcionar al personal técnico los elementos teórico-prácticos, a fin de que ellos apoyen a los padres con conocimientos y habilidades.

#### **DESCRIPCION DEL PROGRAMA**

El programa esta diseñado desde el enfoque sistémico, dividido en tres subsistemas interdependientes y permiten el análisis de las necesidades de los padres en la educación de sus hijos.

Los subsistemas del programa son:

- **Subsistema de información**, proporciona información acerca de las características y necesidades personales y socioculturales. Sus etapas son: identificación de intereses, delimitación de contenidos, elaboración de contenidos, transmisión de información y retroalimentación.

- **Subsistema para el desarrollo de habilidades**, una vez adquiridos los conocimientos del subsistema anterior los padres pueden reconocer las posibles causas y soluciones de los problemas que se les plantean en la educación de sus hijos. Sus fases son: identificación del problema, planteamiento de causas, planteamiento de alternativas de solución, determinación de tareas y retroalimentación.

- **Subsistema de Evaluación**, evalúa el desempeño del expositor, procedimiento de operación, desarrollo e implantación del programa; además, permite conocer los aciertos y errores para su corrección. Consta de:

- Dos niveles de evaluación, el primer nivel se llama Parcial permite hacer los ajustes necesarios en la organización, operación o aplicación del programa, el segundo nivel o total determina y analiza la necesidad de hacer cambios estructurales o metodológicos ambos con el propósito de obtener los mejores resultados.

- Dos instrumentos de medición, el primero es, Registro de Reuniones por Tema, determina la forma en que se realizaron los temas y lineamientos del programa; el segundo, Autoregistro del Orientador, señala la forma en que se desarrollo la reunión y analiza las características de conducción, permitiendo plantear las modificaciones necesarias para las próximas reuniones.

- Cinco fases, identificación del nivel de evaluación, aplicación de los instrumentos, análisis de los instrumentos, planteamiento de nuevas acciones y concentración y comunicación de la evaluación.

El programa consta de cuatro unidades que a su vez contienen cada una varios subtemas, cabe resaltar que cada tema contempla objetivos particulares y cada subtema objetivos específicos. Los temas y subtemas de cada unidad son:

### ***Unidad I***

- **La Familia**, hace referencia a la importancia de la misma, su dinámica y la influencia que ejerce la sociedad sobre ella.

#### **Temas:**

##### **1. La pareja**

\* Elección de pareja.

- \* Derechos y obligaciones de la pareja.
- \* Comunicación en la pareja.
- \* Cambios en la relación de pareja a través del tiempo.

## **2. La familia.**

- \* Definición e importancia de la familia.
- \* Diferentes tipos de familia.
- \* La familia como agente socializador.

## **3. Comunicación en la familia.**

- \* Roles
- \* Actitudes de los padres con sus hijos.
- \* Reconocimiento de los hijos como seres individuales
- \* Comunicación entre padres e hijos.
- \* El afecto y armonía en las relaciones familiares.

## ***Unidad II***

- **Desarrollo del Niño de 0 a 6 años**, analiza aspectos fundamentales en las áreas física, cognoscitiva y afectivo-social, además de las actitudes de los padres que colaboran en el desarrollo.

### **Temas:**

#### **1. Conceptos generales sobre el desarrollo del niño.**

- \* Desarrollo, crecimiento y maduración.
- \* Anatomía y fisiología de los aparatos reproductores.
- \* Gestación y nacimiento.
- \* Sensopercepciones.

#### **2. Psicomotricidad.**

- \* Reflejos.
- \* Coordinación motriz fina.
- \* Coordinación motriz gruesa.

- \* Coordinación viso-motora.
- \* Capacidad fono-articuladora.
- \* Control de esfínteres.
- \* Noción del esquema corporal.
- \* Lateralidad.

### **3. Desarrollo del pensamiento.**

- \* Períodos del desarrollo del pensamiento.
- \* Período sensoriomotor.
- \* Período preoperativo.
- \* Sub-estadio intuitivo.

### **4. Socialización del niño de 0 a 6 años.**

- \* Hábitos.
- \* Imitación.
- \* Intereses.
- \* Independencia.
- \* Proceso de identificación.
- \* Juego y fantasía.
- \* Expresión gráfica.
- \* Educación sexual.

### ***Unidad III***

- **Educación para la salud**, dividido en tres áreas nutrición, higiene y medicina preventiva.

#### **Temas:**

#### **1. Medicina preventiva.**

- \* Enfermedades más comunes que se presentan en la infancia (tratamiento y prevención).

#### **2. Higiene**

- \* Práctica de hábitos de higiene que favorecen el crecimiento sano del niño.

### **3. Prevención de accidentes.**

### **4. Primeros auxilios.**

### **5. Nutrición.**

- \* Valor de los distintos alimentos.
- \* Alimentación durante el primer año de vida del niño.
- \* Alimentación del niño de 1 a 3 años de edad.
- \* Alimentación del niño de 3 a 6 años de edad.

## ***Unidad IV***

- **Convivencia**, resalta la importancia de la coparticipación entre padres y personal de Cendi, en actividades recreativas y culturales.

### **Temas:**

#### **1. Convivencia familiar.**

- \* Elementos para una convivencia armónica.
- \* La pareja.

#### **2. Convivir con nuestros hijos.**

- \* Creatividad.
- \* El juego.

#### **3. Tiempo libre.**

- \* Actividades recreativo-culturales.
- \* Medios masivos de comunicación.

## **GENERALIDADES**

1) El programa se llevará a cabo mediante reuniones mensuales con los padres de familia.



2) Los expositores de cada plática serán los prestadores de servicio social del área técnica.

3) Por las características de la dinámica del programa se recomienda el siguiente procedimiento:

a) Una breve introducción al tema por el expositor con duración máxima de 30 minutos.

b) Continuar con la participación de los padres quienes comentarán sus experiencias y opiniones dando lugar al debate, por lo que el personal técnico debe moderar la discusión y centrarla en los temas deseados.

c) Se sugiere al expositor cuando el tema lo permita, asignar roles a los padres a fin de realizar pequeñas escenificaciones.

d) Con el propósito de evaluar el aprovechamiento de los padres, se establecerán tareas afines al tema de la plática, para realizar en casa; es decir, nuevas actitudes que deben asumir ante los problemas cotidianos de la familia. Las experiencias y comentarios se realizarán en la reunión siguiente.

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.8.**

### **CAPACITACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS**

#### **INTRODUCCION**

Los escasos niveles académicos del personal, además de que pese a su experiencia desconocen las áreas de desarrollo del menor; generan insuficiencia en el servicio que prestan los Cendi; aunado a ello, se encuentra un escaso programa de capacitación.

Por lo anterior, se propone el presente proyecto, que pretende subsanar las deficiencias de: mínimos niveles de escolaridad y capacitar al personal para que obtenga un conocimiento claro de las áreas de desarrollo del menor.

#### **OBJETIVOS**

- \* Propiciar la superación personal y laboral.
- \* Concientizar de la necesidad de asistir a los cursos.
- \* Disminuir sustancialmente los atrasos académicos.
- \* Garantizar la asimilación de conocimientos y su aplicación en la práctica.
- \* Eficientizar el servicio que ofrecen estos centros educativos.
- \* Disminuir el ausentismo laboral.
- \* Evitar gastos adicionales a la Delegación o a los Cendi.

#### **GENERALIDADES**

El programa ofrece las pautas para la creación de un programa anual de **Cursos de Capacitación y/o de Actualización de Conocimientos**. Asimismo permite la implementación de cursos sin costos para la Delegación o para los Cendi.

Como no se conoce con la suficiente profundidad la dinámica del servicio que ofrecen los Cendi, no es posible dentro de este trabajo proponer la planeación anual de los cursos. Por lo que, sólo se sugiere que el programa de capacitación considere los siguientes puntos:

- 1) Evitar gastos adicionales para la Delegación por concepto de cursos de capacitación.
- 2) Promover entre el personal la importancia de su asistencia a éstos cursos.
- 3) Cada curso debe contemplar desde su planeación los objetivos educacionales que requiera.

- 4) Los capacitadores deben de ser externos, es decir, ajenos al personal que labora en los centros escolares.
- 5) Los contenidos de los cursos deben hacer hincapié en temas como: características del desarrollo del niño, el rol del personal como se conceptualiza dentro de la modernización educativa, etc.
- 6) La planeación debe contemplar un curso cada dos meses, para cada área.
- 7) Los cursos se deben impartir por área con un día máximo de suspensión de labores. Se sugiere se empleen dos horas diarias para el curso, con duración máxima de cinco días.

## **RESPONSABILIDADES**

- 1) El responsable del programa de capacitación es el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, a través del Coordinador de Cendi.
- 2) El Coordinador debe concertar con la Subdirección de Recursos Humanos de la Delegación, se considere al personal de Cendi; a fin de que participe en aquéllos cursos que se relacionen con el área de atención de los centros.
- 3) Concertar con la SEP, específicamente con el Departamento de Capacitación de la Dirección General de Educación Inicial, los cursos que pueda impartir para el personal de Cendi.
- 4) Se sugiere se contemple la posibilidad de realizar convenios de participación con otras instituciones; (por ejemplo Casas Editoriales, Secretarías de Estado, Empresas Particulares, etc.), con el propósito de que éstas impartan cursos relacionados con los servicios del Cendi, sin costo alguno. Para tal efecto, el Coordinador de Cendi puede valerse del personal técnico de servicio social, específicamente la trabajadora social.
- 5) La planeación de los cursos debe considerar los meses de julio y agosto como básicos para la impartición de los cursos.
- 6) El Coordinador de los Cendi deberá entregar constancias de participación a cada asistente, válidos para los concursos de asignación de nuevos puestos con base en la normatividad del **Programa Escalafón**.

Para inscribirse a los cursos el personal deberá sujetarse al siguiente:

## **ORDENAMIENTO**

- 1) La duración del presente ordenamiento se sujetará al calendario escolar; es decir, inicia el primer día de clases y concluye el último día escolar.
- 2) Todo el personal adscrito a la Coordinación de Cendi de la Delegación Iztacalco, podrá participar en el programa de capacitación.

- 3) El incumplimiento de uno o más incisos del presente ordenamiento, hace acreedora a la persona a la suspensión inmediata de los beneficios del programa.
- 4) El personal tendrá derecho hasta 12 retardos leves y cinco graves, conforme lo establece los artículos 67 y 68 de las condiciones generales de trabajo.
- 5) Personal que disfrute del artículo 72 de las condiciones generales de trabajo (hora de lactancia), hasta cinco retardos leves y uno grave.
- 6) Hasta 3 faltas injustificadas, continuas o discontinuas.
- 7) El personal podrá disfrutar de incapacidades y/o cuidados maternos hasta 10 días hábiles, continuas o discontinuas.
- 8) Personal que disfrute de más del 35% de días a que le da derecho el artículo 86 (día económico) de las condiciones generales de trabajo.
- 9) Personal que disfrute de los beneficios del artículo 87 (licencia con goce de sueldo) de las condiciones generales de trabajo.
- 10) Personal que se encuentre con licencia sindical por más de 20 días hábiles.
- 11) Personal que disfrute de los beneficios del artículo 92 de las condiciones generales de trabajo (licencia sin goce de sueldo) por más de 20 días hábiles.
- 12) En el caso de que la administradora o supervisora, reporte al personal de Cendi en lo que se refiere a los artículos 73,74,75 y 76 del capítulo VII de las condiciones generales de trabajo.
- 13) En el caso de que una persona no pueda participar en el programa de capacitación, por incumplimiento a lo estipulado por el presente ordenamiento; o bien, porque así lo prefiera; la Coordinación de Cendi se reserva el derecho de asignar al personal de acuerdo con las necesidades del servicio.
- 14) Las situaciones no previstas en este ordenamiento, serán resueltas por el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo y el Coordinador de Cendi.

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.9.**

### **ORIENTACION PSICOPEDAGOGICA**

#### **INTRODUCCION**

El personal carece de los conocimientos teóricos para implementar las actividades que establece la modernización educativa; además, no ha recibido la capacitación suficiente para tal efecto.

Por lo tanto, el presente programa permite a la asistente poner en práctica los conocimientos adquiridos en los cursos, bajo la supervisión del personal técnico, que en caso de detectar anomalías, éstas se le harán saber en ese momento; o bien, el programa contempla un espacio de tiempo mensual destinado específicamente para realizar las observaciones y aclarar las dudas del personal.

#### **OBJETIVOS**

- \* Ofrecer al personal una instancia que le permita resolver sus dudas en aspectos pedagógicos.
- \* Coadyuvar al personal, para su pronta capacitación en los contenidos de la Modernización Educativa.
- \* Mejorar sustancialmente el servicio que ofrecen los Cendi.
- \* Brindar alternativas al prestador de servicio social, para un amplio desarrollo profesional.

#### **RESPONSABILIDADES**

- 1) El responsable del programa es el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, a través del Coordinador de los Cendi.
- 2) Es responsabilidad del Coordinador autorizar la suspensión del servicio tres horas mensuales; sin que ello origine problema alguno para las empleadas, (el último viernes de cada mes).
- 3) La administradora del Cendi debe notificar con tiempo suficiente a los padres de la suspensión del servicio (una semana antes).
- 4) Los prestadores se encargan de estructurar los temas a tratar el día de la reunión; mismos que deben ser aprobados por: la Administradora, y por el Coordinador de Cendi.
- 5) Una vez aprobados los temas, los alumnos en caso de ser necesario se obligan a elaborar los contenidos de cada uno de los temas a desarrollar en la reunión.

6) Con base en los temas, se determina la participación del equipo multidisciplinario.

## **GENERALIDADES**

- 1) Por medio de reuniones mensuales y contando con la presencia de los prestadores de servicio social, el personal dispone de una asesoría de carácter profesional.
- 2) Dichas reuniones presentan un formato tipo seminarios; donde la participación del personal radica en comentar lo aprendido en los cursos y su experiencia; los prestadores aclaran dudas, profundizan en los temas y si es necesario, explican las características del menor y la importancia de estimularlo adecuadamente.
- 3) La duración de la sesión es de dos horas y media.
- 4) Las reuniones a celebrar no requieren de la presencia del personal en tiempo posterior a su horario de salida; éstas se llevarán a cabo el último viernes de cada mes; de 12:00 a 14:30 Hrs.
- 5) Los menores no resultan afectados, ya que el servicio se suspende únicamente tres horas al mes.
- 6) La asesoría de los prestadores no implica gasto alguno para la Delegación o para los Cendi.

## **CONTENIDO**

- 1) El personal después de asistir a sus **Cursos de Capacitación y/o Actualización de Conocimientos** pondrá en práctica los conocimientos adquiridos, en su actividad diaria en los centros.
- 2) Por medio de la observación los prestadores de servicio social, detectarán las anomalías en que incurra el personal.
- 3) Existen dos formas de **Orientación Psicopedagógica**;
  - a) Aquéllas que pueden desarrollarse en ese momento y
  - b) Las que deben tratarse en las reuniones mensuales.

\* Ambas a juicio de los profesionistas.
- 4) Para el primer caso, al termino del día el prestador debe entregar a la Administradora un reporte de las orientaciones realizadas.
- 5) Para el segundo, el viernes entrega la lista de las observaciones realizadas; así como su conceptualización por temas, que se revizarán en las reuniones mensuales.
- 6) Con base en su importancia, la Administradora en coordinación con los prestadores determinan los temas a tratar. Ello se debe hacer quince días antes de la reunión, con el propósito de que los prestadores dispongan del tiempo suficiente para desarrollar los temas.

**7) Los seminarios se llevarán a cabo el último viernes de cada mes, de 12:00 a 14:30 Hrs; por lo que ese día el servicio se suspende a las 12:00 Hrs.**

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.10.**

### **REINSCRIPCION INSCRIPCION**

#### **INTRODUCCION**

Al incorporar a más niños de lo que su capacidad les permite, los centros se encuentran en desventaja para ofrecer a los menores un desarrollo integral. Por lo que es necesario establecer los criterios de ocupación máxima.

Con este programa se pretende resolver las dificultades en las áreas de: **Instalaciones, Espacios e Inscripciones.**

#### **OBJETIVOS**

- \* Establecer un número límite de reinscripciones e inscripciones.
- \* Instaurar el procedimiento para tal efecto.
- \* Disminuir las cargas adicionales de trabajo.

#### **CONTENIDO**

1) El responsable del programa es el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, a través del Coordinador de Cendi; que se auxilia del equipo de supervisión.

El proceso de Reinscripción Inscripción se sujetará a las siguientes:

#### **CLAUSULAS**

Las cláusulas que a continuación se describen se fundamentan en el Documento de Actualización de la Normatividad del Sistema Educativo Asistencial de Estancias Infantiles de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, emitida por la Unidad Departamental de Normatividad General, Coordinación de Estancias Infantiles de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, Oficialía Mayor (febrero de 1990).

1) Las reinscripciones e inscripciones de los niños que atienden los Cendi se efectuarán en la Coordinación de Cendi.

El responsable de esta actividad será el propio Coordinador o las personas que designe para tal efecto.



2) Las reinscripciones e inscripciones de los menores al Cendi se efectuarán entre los meses de julio y agosto (**NOTA 1**). Dando preferencia a: los niños que aparecen en lista de espera y cubran los requisitos fijados para su inscripción.

3) En caso de bajas durante los meses de septiembre a diciembre se podrá abrir un período extraordinario de inscripciones en el mes de enero.

4) Para reinscribir e inscribir a los menores se debe integrar su expediente con la documentación siguiente:

- Acta de nacimiento.

- Tres fotografías tamaño infantil.

- Cartilla de vacunación.

- Resultados de exámenes clínicos biometría hemática (con diferencial), determinación de grupo sanguíneo y RH; exudado faríngeo (con antibiograma), general de orina y coproparasitoscópico (serie de tres).

- Estudio socioeconómico.

El siguiente ordenamiento es independiente a los Lineamientos arriba mencionados; se fundamentan en las características propias de los centros y tienen como propósito, ofrecer un mejor servicio en el proceso de **Reinscripción e Inscripción**.

## **ORDENAMIENTO**

1) La persona designada por el Coordinador como responsable del procedimiento, será la supervisora responsable de cada Cendi.

2) El Coordinador de Cendi, será quien determine el número de niños por cada sala. Se recomienda considere la propuesta que se hace al final de este ordenamiento.

3) La administradora responsable de cada Cendi, deberá estar presente los días de la reinscripción e inscripción.

4) En todos los casos, el proceso dará inicio siempre y cuando la supervisora responsable así lo autorice, a las 9:00 Hrs. y deberá concluir a las 12:00 Hrs; sin embargo, si la capacidad del Cendi lo permite, el horario puede ampliarse hasta agotar su capacidad.

5) Toda reinscripción e inscripción, deberá integrar su expediente con los requisitos señalados en el punto cuatro del las cláusulas del presente programa.

6) Se dará preferencia a los menores inscritos en el ciclo escolar vigente, independientemente de que sus padres sean locatarios o no. Asimismo, aquéllos que por cambio de domicilio soliciten su reinscripción en otro Cendi; ésta procede siempre y cuando muestren la forma de cambio anexa autorizada por el Coordinador de Cendi.

7) Una vez concluido el proceso de reinscripción e inscripción, si la capacidad del centro lo permite, se dará preferencia en el siguiente orden:

a) Hijos de madres locatarias.

b) Hijos de madres trabajadoras del DDF.

c) Público en general.

8) Cualquier alteración al número establecido por la Coordinación de Cendi; así como la inscripción extemporánea, debe estar autorizada por el Coordinador de Cendi, sin ésta la inscripción no procede.

9) La administradora de cada Cendi será la responsable de efectuar los cobros por concepto de: mensualidad de los meses de julio y agosto, inscripción y material didáctico que realicen los padres.

10) Las situaciones no previstas en el presente programa, serán resueltas por el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo y el Coordinador de Cendi.

El número de menores inscritos propuesto a continuación, se basa en las características de espacio de que dispone cada Cendi, y en lo estipulado por SEP, en cuanto al personal docente asignado por área.

CENDI	LAC	AUX	MAY. A-B	AUX	MAY. C	AUX	PRE	AUX	PRE I	AUX	PRE II Y III	AUX
Agrícola Oriental	7	1	24	2	----	----	20	1	----	----	----	----
Bramadero	14	2	12	1	----	----	20	1	----	----	----	----
Ex-ajidos	----	----	12	1	----	----	18	1	----	----	----	----
Indira Gandhi	----	----	24	2	----	----	----	----	24	1	24	1
Iztacalco	7	1	12	1	----	----	18	1	----	----	----	----
Juventino Rosas	14	2	24	2	----	----	20	1	----	----	----	----
La Cruz	7	1	12	1	----	----	20	1	----	----	----	----
Marte	14	2	12	1	12	1	----	----	24	1	24	1
Pantitlán	14	2	12	1	----	----	20	1	----	----	----	----
Santa Anita	14	2	24	2	----	----	12	1	----	----	----	----
Tlaotal	14	2	24	2	----	----	12	1	----	----	----	----

Para integrar esta capacidad por área, es indispensable que cada una disponga del número de asistentes y auxiliares que se indica

**Nota 1:** Para dar cumplimiento a los diferentes programas, aquí propuestos, es necesario que el proceso de **Reinscripción Inscripción** se realice en los meses de mayo y junio.

## SOLICITUD DE CAMBIO DE CENDI

C.  
Presente.

Por este conducto me permito solicitar a usted se autorice el cambio de mi hijo  
(a) \_\_\_\_\_ de la sala  
de \_\_\_\_\_ del Cendi \_\_\_\_\_ a la  
sala de \_\_\_\_\_ del Cendi \_\_\_\_\_.

Mi petición obedece a \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Al agradecer de antemano su atención, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial  
saludo.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DE LA SOLICITANTE

Teléfono Domicilio \_\_\_\_\_

Teléfono Oficina \_\_\_\_\_

## **PROGRAMA NUMERO 5.2.11.**

### **MANUAL DE SUPERVISION**

#### **INTRODUCCION**

Al existir una duplicidad de funciones de supervisión (Delegación SEP), así como la actitud prepotente que ambas asumen; han implicado que las empleadas de Cendi rechacen su servicio.

Por lo antes expuesto, y con el propósito de establecer los lineamientos de trabajo de cada instancia de supervisión, se propone el presente manual de supervisión para el personal de la delegación.

#### **OBJETIVOS**

- \* Proporcionar los indicadores para una buena supervisión.
- \* Homogeneizar las políticas y lineamientos de la supervisión de la Delegación.
- \* Procurar el ambiente propicio para el desarrollo integral del niño.

#### **RESPONSABILIDADES**

- 1) El responsable general de programa es el Jefe de la Unidad Departamental de Educación y Civismo, por medio del Coordinador de Cendi.
- 2) El Coordinador de Cendi, debe respaldar las observaciones del personal de supervisión.
- 3) El responsable del programa y el Coordinador de Cendi, impondrán las sanciones a que el personal se haga acreedor. En estricto apego a las Condiciones Generales de Trabajo.
- 4) El Coordinador de Cendi, en las reuniones mensuales con las supervisoras establecerá las políticas y puntos a supervisar con mayor atención.

#### **GENERALIDADES**

- 1) Únicamente se contemplan los indicadores para la supervisión administrativa; de que es responsable la Delegación; la pedagógica le corresponde a SEP establecer sus parámetros.
- 2) El Manual presenta dos áreas de supervisión:
  - a) Los aspectos relacionados con la atención asistencial que reciben los menores.

b) Actividades que competen directamente al personal.

3) Retoma algunas puntualizaciones de los Lineamientos Generales para la Operación de la Supervisión en el Sistema Educativo Asistencial de Estancias Infantiles de las Delegaciones del DDF; elaborado por la Unidad Departamental de Normatividad General Coordinación de Estancias Infantiles. (Julio de 1993).

4) El orden aquí presentado no se relaciona con la importancia de cada rubro; así como, no implica que la supervisión deba realizarse así, ello es a juicio de la supervisora.

## **CONTENIDO**

"Lineamientos generales para la función de la supervisión.

- Es responsabilidad del personal del área de supervisión elaborar conjuntamente con la Coordinación de Cendi un programa anual que servirá para la realización de las visitas a las estancias.
- Las normas y lineamientos asentados en este documento fungirán como base para la supervisión.
- Las supervisoras proporcionarán asesoría y orientación al personal responsable de cada una de las áreas de las estancias.
- Mantendrán informado al personal cuando se realicen juntas, cursos, eventos especiales, etc.
- Las supervisoras deberán asistir a los cursos de capacitación relacionados en las áreas técnico-administrativas y pedagógicas a fin de permitir un mejor desempeño de sus funciones.
- Participarán en la realización de los eventos cívicos, culturales, sociales y relativos que se programen en las estancias.
- Propondrán alternativas de solución a las anomalías detectadas de los centros de trabajo.
- Tratarán con respeto al personal que presta sus servicios en las estancias infantiles.
- Realizarán sus funciones con discreción y profesionalismo.
- Participarán en juntas y/o reuniones con los responsables de cada una de las áreas a fin de coordinar el trabajo que se realiza en las estancias.
- Presentarán a sus autoridades un informe general y/o mensual con las necesidades detectadas y acuerdos a los que se llegaron para el buen funcionamiento de las estancias.
- Acordarán con su jefe inmediato y con las responsables de cada una de las áreas sobre las estrategias a tomar en la resolución de problemas.
- Verificarán el servicio de alimentación en cuanto a calidad e higiene de los insumos.
- Darán seguimiento a las canalizaciones de los casos de los menores detectados en cada una de las estancias.

- Promoverán las relaciones intergrupales así como la capacitación a todo el personal que labora en dichas estancias.
- Acordará con el jefe inmediato y con las responsables de cada una de las áreas sobre las estrategias más adecuadas para resolver los problemas.
- Vigilar el servicio de alimentación, calidad e higiene.
- Dar seguimiento a las decisiones o canalizaciones que se atiendan en cada Estancia Infantil.
- Evaluarán los resultados de las estrategias y decisiones tomadas durante el ciclo escolar en relación al programa anual".

A continuación y con base en las características de los Cendi de Iztacalco, se presentan una serie de indicadores igualmente importantes, establecidos por áreas de trabajo, con el propósito de lograr un mejor servicio.

### **1) Area del menor:**

- \* Lactantes, la ropa que use sea higiénica, cómoda, acorde al clima y las actividades a realizar, la ropa debe estar marcada con su nombre.
- \* Maternales y preescolares el uso del uniforme, la ropa debe estar marcada con su nombre.
- La Asistente de cualquiera de las tres áreas, se dirija al menor con cordialidad, afecto y respeto.
- Respeto y afecto entre niño-niño; niño-adulto; adulto-adulto.
- Material didáctico a su alcance.
- Higiene del menor y de su ropa.

### **2) Area pedagógica:**

- Planeación y organización del trabajo diario, con base en el diagnóstico mensual.
- Las asistentes al dar las indicaciones de la actividad, debe ser con cordialidad, respeto y paciencia.
- Material didáctico preparado con anterioridad, suficiente para todos, acorde a su edad, a su alcance y en buen estado.
- Registros de asistencia y estratos de edad actualizados.
- Rincón de juego con los objetos necesarios, en cantidades suficientes, acordes a su edad y a lo planeado.
- En el área lactantes muñecos de apapacho y móviles con color y textura que lo estimulen.

- En el área maternal y preescolar, la asistente debe permitir la participación de los niños en la elaboración de la ambientación y móviles de techo.
- En el área preescolar, rincón de aseo con, cepillo dental, vaso y peine para cada uno de los niños.

### **3) Higiene de la sala:**

- Libre de polvo en todas sus áreas.

#### **Area de lactante**

- Ambientación de la sala acorde a la temporada, sobre todo el color y textura de los objetos.
- La mesa de cambio ordenada e higiénica.
- Las pañaleras ordenadas de tal manera que no compliquen el trabajo.
- Tablero de estimulación, especialmente con colores y texturas variadas.
- Barra al alcance del menor.
- Espejo completo.
- Colchonetas limpias y su material didáctico.
- La bacinica debe ser lavada en cada uso y desinfectada al termino del día.

#### **Area maternal y preescolar**

- Ambientación de la sala acorde a la temporada y sin sobrestimulación.
- Jugueteros limpios, ordenados y a su alcance.
- Los salones deben incluir los espacios destinados a: rincones de juego, comunicación, aseo y descanso.
- Colchonetas limpias y ordenadas.

### **4) Presentación de la Asistente:**

- Higiene personal.
- Uso del uniforme durante las horas de trabajo.
- Actitudes de tolerancia.
- Uñas cortas, limpias y sin pintar.
- Sin aretes, dijes o cualquier objeto que llame la atención del menor, o bien lastimarlo.
- Zapato bajo.

### **5) Cocinera:**

Se supervisan tres aspectos:

**a) Presentación de la cocinera:**

- La empleada debe tener un aspecto higiénico.
- Usar su bata y turbante durante las horas de servicio.
- Uñas cortas, limpias y sin pintar.

**b) Calidad de los alimentos, higiene y forma de preparar:**

- La colación y la comida acordes al menú.
- Los alimentos deben estar listos diez minutos antes de la hora en que acostumbren servirlos.
- Al servir los diferentes platillos no deben existir tiempos prolongados.

**c) Limpieza, orden del área y utensilios:**

- La cocina debe estar libre de polvo.
- Estufa y paredes sin cochambre.
- La cristalería, cuchillería y vajilla ordenadas y en su lugar.
- Bote de basura tapado herméticamente y limpio, además el trapo de cocina sin olores.

**6) Afanadora:**

- Limpieza de las áreas asignadas antes de las 9:00 Hrs.
- Colaborar con las Asistentes y cocinera, cuando estas lo requieran.
- Dar acceso a las personas que visiten el Cendi.
- Las actividades que de manera específica le encomiende la Administradora.

**7) Filtro**

- Verificar que se realice diariamente; ya que, de ella depende la detección oportuna del menor que llegará a presentar; malos hábitos de higiene o alteraciones en su estado de salud. Una vez detectado y reportado el menor, es responsabilidad de la administradora aceptar o negar el acceso.

El área médica es la responsable de efectuar el filtro; en caso de ausencia del personal médico, la administradora deberá establecer el calendario de comisión entre las asistentes titulares de cada grupo. En este caso y si por algún motivo la supervisora no lo verificará por la mañana, lo debe hacer de manera informal en el transcurso del día, en su recorrido por el Cendi.

Considerando la edad del menor y sus necesidades se ha establecido el filtro que consiste en:



## **Lactante A-B**

- a) Desvestir al menor observando si presenta signos o síntomas de cualquier enfermedad; particularmente si se encuentra higiénico o presenta rozaduras.
  - b) La responsable del filtro, debe preguntar a la persona que entregue al menor, si éste ha obrado en el transcurso de la mañana y si recientemente lo cambiaron.
  - c) La pañalera limpia, conteniendo:
    - Cinco pañales de tela, acompañados de tres calzones de hule y cinco fajeros. Si el bebé utiliza pañal desechable deben ser cuatro.
    - Dos baberos limpios que se utilizan; uno durante la colación y el otro en la comida.
    - Tres mamilas, dos de leche sin preparar (adjuntando la dotación de leche para cada mamila, la preparación le corresponde a la asistente), la otra se emplea para darle agua al menor.
    - Una muda completa de ropa.
    - Dos bolsas grandes de plástico; una para la ropa limpia del menor y la otra para la ropa sucia. Ambas se entregan a la persona que recoja al menor.
- TODO DEBE ESTAR MARCADO CON EL NOMBRE COMPLETO DEL MENOR.**

## **Lactante C**

- a) Desvestir al menor observando si presenta signos o síntomas de cualquier enfermedad; particularmente si se encuentra higiénico o presenta rozaduras.
  - b) Determinar si la ropa interior que lleve puesta se encuentra limpia.
  - c) Una muda completa de ropa.
  - d) Dos baberos que se utilizan; uno durante la colación y el otro para la comida.
  - e) Si el menor se encuentra en período de entrenamiento de control de esfínter, debe llevar:
    - Seis trusas o panatelas.
    - Huaraches de plástico.
  - f) Los materiales que a continuación se señalan deben ser entregados por los padres al inicio del curso o cuando la administradora lo indique:
    - Un vaso entrenador, una bacinica; ambos marcados de tal manera que el menor pueda distinguirlas fácilmente.
- La bacinica se devuelve a los padres, una vez que el menor adquiera el control del esfínter, previa autorización de la administradora y supervisora del Cendi.
- TODO DEBE ESTAR MARCADO CON EL NOMBRE COMPLETO DEL MENOR.**

## **Maternal y Preescolar**

- a) Observar si el niño presenta cualquier alteración en su estado de salud.
- b) Revisar detenidamente; boca, dientes, abdomen, extremidades superiores, e inferiores, articulaciones, flujo nasal, ojos llorosos, fiebre, etc.
- c) Pelo, oídos, cara, nariz, uñas, perfectamente limpias.
- d) Peinado.
- e) Limpieza de ropa interior.
- f) Uniforme completo, el establecido por el Cendi.
- g) Zapatos boleados.

**LA ROPA DEL NIÑO DEBE ESTAR MARCADA CON SU NOMBRE COMPLETO.**

**8) Otros:**

- Asistencia diaria y puntual llegada del personal adscrito al Cendi.
- Realizar el corte de caja mensualmente.
- Observar que la presentación de la Administradora sea acorde al puesto que desempeña.
- Verificar que la Administradora se dirija al personal con respeto.
- La entrega del material didáctico a las Asistentes sea con el tiempo, calidad y cantidad adecuada.
- Verificar que la relación entre la Administradora y padres de familia sea de respeto y cordialidad.
- En la hora de comida:
  - Presentación de la mesa (mantel y centro de mesa).
  - Mantel individual.
  - Servilletas.
  - Cubiertos.
- La temperatura de la comida adecuada para el menor.
- El uso de un plato diferente para cada platillo.

## **CONCLUSIONES**

- Al proponer una modificación en la forma en que tradicionalmente se ha laborado y por ende, la calidad del servicio que ofrecen los Cendi, implica un proceso de cambio; la propuesta aquí presentada plantea una modificación sustancial, que incluye a: las autoridades, al personal y a los padres de familia. Para tal efecto, se plantean tres acciones fundamentales: 1) Dar a conocer los resultados de la presente investigación a las autoridades y al mismo tiempo comprometerlas a fin de disponer de su autorización y apoyo, para instrumentar los mecanismos pertinentes que den inicio al proceso de cambio; 2) Fomentar en el personal un compromiso real y permanente, con el propósito de incrementar sus conocimientos acerca del desarrollo del niño y cómo estimular dicho desarrollo; y 3) Promover entre los padres una coparticipación decisiva y entusiasta con las actividades que realizan los Cendi, en aspectos pedagógicos y a las observaciones que las asistentes educativas les hagan con relación a la forma de educar a los menores. Aquí es donde la participación del psicólogo es fundamental; ya que, su formación profesional le brinda los conocimientos necesarios para sensibilizar a las tres instancias participantes (autoridades, personal y padres). Todo ello con el fin de que los Cendi se encuentren en las condiciones necesarias para cumplir con sus objetivos y por lo tanto ofrecer su servicio con la calidad suficiente.

- Los Cendi cuentan con una escasa plantilla de recursos humanos, así como el existente presenta mínimos niveles de escolaridad, además de manera especial carece de los servicios de los profesionistas del área técnica, que de acuerdo con su especialidad proporcionan observaciones y orientaciones al personal de los centros. Todo ello, repercute en la capacidad de atención de los centros educativos, por lo que su facultad se ve disminuida sensiblemente, lo que afecta de manera inherente a los menores inscritos.

- La carencia de personal se encuentra disminuida en el momento en que el personal existente se multiplica para realizar sus funciones, e inclusive procura realizar las actividades que le corresponde a otro puesto; lo que responde favorablemente a las exigencias de tipo administrativo, pero no de igual manera a las pedagógicas. Al respecto Palacios (1978), propuso la existencia de dos personas en las salas de maternal y preescolar y la existencia de prestadores de servicio social en el área de psicología, para eliminar los rezagos detectados, sin embargo, la dinámica social actual y el incremento de la demanda del servicio, entre otros factores, hace necesaria la presencia de la plantilla completa de personal, tal y como lo establece la SEP.

- A pesar de la carencia de personal, es importante destacar la excelente higiene que los Cendi presentan en todas sus áreas, así como en el momento de elaborar los alimentos a

- Otro factor que influye para que los Cendi no se encuentren en posibilidades de brindar una atención integral, se refiere a las cuotas económicas, que de acuerdo con la situación actual resultan bastante accesibles, lo que ha generado un aumento considerable en la demanda del servicio; pese a ello, es necesario establecer un número límite de inscripciones, puesto que resulta más provechoso ofrecer el servicio a un número menor de niños pero con calidad, es decir, fomentar su desarrollo integral; que extenderlo a más menores, mismos que por las singularidades de los Cendi no se verán favorecidos en su crecimiento.

- En algunos Cendi, se detectó que el material didáctico es precario en cuanto a calidad y cantidad, en otros gracias al esfuerzo de la administradora se ha mejorado notablemente, además de que todas las áreas cuentan con material acorde a la edad de los niños. En el momento en que esta situación se generalice facilitará el trabajo a las asistentes educativas y los niños serán también beneficiados.

- Es vital para el crecimiento de los menores que exista una dualidad Cendi-familia, ya que ambos son una extensión de la formación del niño, para ello es indispensable, fomentar y fortalecer los vínculos de comunicación entre estas dos instancias, para lograrlo es necesario iniciar el programa de Orientación a Padres, ya que éste promueve que los padres reciban información adecuada sobre las actividades que se realizan en los Cendi, les explica el rol que como padres les corresponde, asimismo las características del desarrollo de sus hijos, y les facilita la convivencia familiar, aprovechando su tiempo libre.

- Una situación más que se debe resaltar, es la necesidad de establecer un ambiente positivo de trabajo, misma que se puede lograr con el programa de relaciones humanas. También es conveniente que la contratación del personal de nuevo ingreso se realice de acuerdo a los lineamientos especificados, lo que garantizaría personal con la escolaridad pertinente, lo que a su vez coadyuvaría a complementar la experiencia de las empleadas al compartir la teoría y la práctica. Asimismo es necesario la limitación de funciones, una plantilla completa de personal y el reconocimiento de los esfuerzos de las empleadas, a través de incentivos laborales; como por ejemplo, el programa de La Servidora Pública del Mes y el programa Vacaciones.

- Es esencial que se determine que manual de actividades pedagógicas se llevará a cabo, porque actualmente manejan dos; el que tradicionalmente ocupaban y el de la modernización educativa, y cada uno de ellos tiene su propia metodología lo que impide una combinación de ambos, implicando con ello que las tareas se limiten en perjuicio de los niños.

consumir. Otro aspecto de igual importancia, radica en las administradoras, ya que éstas procuran optimizar sus recursos financieros, a efecto de que les sea posible comprar alimentos en calidad y cantidades suficientes para todos los niños, además de que procuran tener reservas presupuestales para las obras de mantenimiento o la contratación de personal para cubrir alguna vacante.

- Otro factor de suma importancia, consiste en la forma en que se da la interacción adulto-niño, misma que se encuentra envuelta por un trato afectivo; este trato puede tener sus raíces en la edad de las empleadas y en su espíritu de atención maternal al ser sólo mujeres; algunas de ellas tratan a los menores como sus nietos y otras como si fueran sus hijos. Este factor cobra una relevancia significativa, puesto que, para obtener un máximo aprovechamiento escolar es necesario crear un ambiente en donde la calidez humana sea preponderante, lo que permite al menor inscrito en éstos centros desarrollar todas sus potencialidades.

- La edad avanzada, la antigüedad al servicio de los Cendi y la seguridad de su empleo, implican que al personal no les interese cubrir sus rezagos educativos, afirmando que la experiencia laboral les garantiza un amplio conocimiento sobre las características del desarrollo del menor y las capacita para desempeñar las funciones inherentes a su puesto; sin embargo, esta experiencia no es sinónimo de un conocimiento amplio y profundo sobre el crecimiento del niño. Una alternativa para reducir esta falta de conocimiento consiste en cursos de capacitación, pese a ello, la falta de una planeación adecuada de éstos, ha originado entre las empleadas un rechazo absoluto a los mismos; por lo anterior, es necesario establecer una adecuada planeación de los cursos (como se establece en el programa Orientación y/o Actualización de Conocimientos) que de manera inicial propicie el interés y las motive para participar en ellos, también los cursos deben tener la característica de aprovechar al máximo la experiencia de las empleadas, en virtud de que al combinar la teoría y la práctica el conocimiento resultante será un mejor aprovechamiento de la información vertida en los cursos. Además la presencia de los prestadores de servicio social del área técnica fomentará la explotación de la experiencia y de los conocimientos de los cursos, porque dentro de sus funciones (de acuerdo al programa de Prestadores de Servicio Social) se encuentra la observación directa de las empleadas, así como su participación en las reuniones mensuales, lo que permitirá que el personal exprese sus opiniones, dudas o sugerencias. Lo anterior, se debe considerar sin descuidar la interacción que actualmente existe entre adulto-niño, por el contrario se debe de fortalecer; ya que esto redundará de manera directa en el mejoramiento del servicio y por ende el desarrollo del menor.

- Otro factor que influye para que los Cendi no se encuentren en posibilidades de brindar una atención integral, se refiere a las cuotas económicas, que de acuerdo con la situación actual resultan bastante accesibles, lo que ha generado un aumento considerable en la demanda del servicio; pese a ello, es necesario establecer un número límite de inscripciones, puesto que resulta más provechoso ofrecer el servicio a un número menor de niños pero con calidad, es decir, fomentar su desarrollo integral; que extenderlo a más menores, mismos que por las singularidades de los Cendi no se verán favorecidos en su crecimiento.

- En algunos Cendi, se detectó que el material didáctico es precario en cuanto a calidad y cantidad, en otros gracias al esfuerzo de la administradora se ha mejorado notablemente, además de que todas las áreas cuentan con material acorde a la edad de los niños. En el momento en que esta situación se generalice facilitará el trabajo a las asistentes educativas y los niños serán también beneficiados.

- Es vital para el crecimiento de los menores que exista una dualidad Cendi-familia, ya que ambos son una extensión de la formación del niño, para ello es indispensable, fomentar y fortalecer los vínculos de comunicación entre estas dos instancias, para lograrlo es necesario iniciar el programa de Orientación a Padres, ya que éste promueve que los padres reciban información adecuada sobre las actividades que se realizan en los Cendi, les explica el rol que como padres les corresponde, asimismo las características del desarrollo de sus hijos, y les facilita la convivencia familiar, aprovechando su tiempo libre.

- Una situación más que se debe resaltar, es la necesidad de establecer un ambiente positivo de trabajo, misma que se puede lograr con el programa de relaciones humanas. También es conveniente que la contratación del personal de nuevo ingreso se realice de acuerdo a los lineamientos especificados, lo que garantizaría personal con la escolaridad pertinente, lo que a su vez coadyuvaría a complementar la experiencia de las empleadas al compartir la teoría y la práctica. Asimismo es necesario la limitación de funciones, una plantilla completa de personal y el reconocimiento de los esfuerzos de las empleadas, a través de incentivos laborales; como por ejemplo, el programa de La Servidora Pública del Mes y el programa Vacaciones.

- Es esencial que se determine que manual de actividades pedagógicas se llevará a cabo, porque actualmente manejan dos; el que tradicionalmente ocupaban y el de la modernización educativa, y cada uno de ellos tiene su propia metodología lo que impide una combinación de ambos, implicando con ello que las tareas se limiten en perjuicio de los niños.

- La importancia de la supervisión hace obligatorio una coordinación estrecha y permanente entre las dos instancias; así como una clara diferenciación de actividades, (tal y como se establece en el programa Manual de Supervisión), lo que permitirá evitar las discrepancias existentes y fortalecerá los beneficios que ofrecen sus servicios.

- Se debe enfatizar que las estrategias de intervención, así como los programas propuestos están diseñados para eliminar los puntos débiles detectados, con una particularidad básica, son interdependientes, lo que hace necesario una vez autorizados, el inicio de los mismos en una misma fecha; así como disponer del apoyo necesario de las cuatro instancias participantes, autoridades, personal adscrito a los Cendi, padres de familia y secciones sindicales.

- Es fundamental que la delegación designe a una persona que desempeñe las funciones del Coordinador de Cendi, porque actualmente las cumple el Jefe de la Unidad de Educación y Civismo, que por sus cargas de trabajo le impiden atender en todas y cada una las necesidades de los Cendi. Además, las estrategias de intervención y los programas propuestos por sus particularidades exigen la presencia de una persona que se responsabilice del cargo.

- Se sugiere que la Institución contemple la evaluación de las estrategias de intervención y los programas propuestos, tal y como lo indica las etapas cuatro, cinco y seis del proceso administrativo, para verificar su eficiencia. O bien, la investigación queda abierta a aquellos profesionistas interesados en el mejoramiento de los servicios que ofrecen a los niños los Cendi.

- El psicólogo debe ser visto no simplemente como aquel profesionista que está capacitado para evaluar el desarrollo del niño, implementar programas de relaciones humanas, aplicador de pruebas, proporcionador de orientación psicológica o pedagógica, etc. Por el contrario, precisamente por las características de su formación profesional, para el psicólogo se abre una amplia gama de opciones; por lo que, independientemente de lo antes señalado está capacitado para establecer un contacto adecuado con los padres de familia y promover su sensibilización, muestra destreza para el manejo de personal, asimismo habilidad en sus relaciones personales, lo que garantiza un ambiente agradable de trabajo. Por estas características el psicólogo debe ser conceptualizado como un asesor de la dirección del Cendi, donde ella debe estar presta para escuchar sus opiniones, e inclusive puede desempeñarse como director del mismo, entre otras alternativas.

## **BIBLIOGRAFIA**

Arroyo, A. M. Desarrollo Social de las Estancias Infantiles en el D.F. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM 1979.

Barranco, M. y González C. La Interacción Adulto Niño en el Cendi. Un estudio Exploratorio. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM 1979.

Cook, T y Reichhardt. Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa. Ed. Morata, Madrid 1986.

Cumming, A. y Chelala T. Desarrollo Cognoscitivo en Preescolares. Un Estudio Comparativo entre un Jardín de Niños y una Estancia Infantil. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM 1977.

DDF. SEP. Bases para la Coordinación para la Prestación de Servicios Técnicos. México 1991.

DDF. Documento de Actualización de la Normatividad del Sistema Educativo Asistencial de Estancias Infantiles de las Delegaciones del DDF. México 1990.

DDF. Lineamientos Básicos para el Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo y Evaluación de las Estancias Infantiles de las Delegaciones del DDF. México 1987.

DDF. Condiciones Generales de Trabajo del Departamento del Distrito Federal. México 1991.

DDF. Lineamientos Generales para Empleados de Estancias Infantiles. México 1987.

DDF. Lineamientos Generales para Operación de la Supervisión del Sistema Educativo de Estancias Infantiles de las Delegaciones del DDF. México 1993.

DDF. Manual Normativo de Psicología de los Centros de Desarrollo Infantil. México 1986.

DDF. Normas Generales para la Prestación del Servicio Educativo Asistencial de las Estancias Infantiles de las Delegaciones del DDF. México 1987.



ISSSTE. Manual de Normas y Procedimientos Técnicos del Área de Psicología. México 1988.

Kampmüller. La Edad Preescolar y el Comienzo de la Escuela. Ed. Kapeluz. Buenos Aires 1978.

Kaufman, R. Planificación de Sistemas Educativos, Ideas Básicas Concretas. Ed. Trillas. México 1980.

H. Congreso de la Unión. Ley Federal de Educación. México 1993.

López, M. Estudio Comparativo del Desarrollo Psicomotor de Niños Lactantes Institucionalizados y no Institucionalizados. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM 1981.

Marront, G; Flores, B y Arceo P. Desarrollo Social de las Estancias Infantiles en el Distrito Federal. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM 1979.

Melgar, O. Guarderías Infantiles. Ed. Lotería Nacional. México 1970.

Monrroy, A. Evaluación de la Implementación de Dos Currícula de Educación Preescolar con Orientación Cognoscitiva. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM 1986.

Montiel, R. Evaluación y Propuesta de Optimización de Dos Estrategias de Asesoramiento Masivo para la Elección de Carrera. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM 1986.

Mújica, A. Sagahon, J. y Sánchez R. Participación de un Psicólogo en un Jardín Niños Popular de Ciudad Nezahualcoyotl. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM 1986.

Munch, L. Administración Primer Curso. UPIICSSA. IPN. México 1980.

Palacios, C. La Educación en las Guarderías Infantiles. Un Estudio de Caso, las Guarderías del DDF. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM 1978.

Piaget, J. y otros. Los Años Postergados. La Primera Infancia. Ed. Paidós. Buenos Aires 1975.

Ruiz, L. Crianza y Desarrollo en Niños Preescolares, La Organización de un Cendi. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM 1976.

SEP. Manual de Organización de un Centro de Desarrollo Infantil. México 1978.

SEP. Manual del Director de un Centro de Desarrollo Infantil. México 1985.

SEP. Manual Técnico Pedagógico del Director de un Centro de Desarrollo Infantil. México 1986.

SEP. Manual del Servicio de Psicología de los Centros de Desarrollo Infantil. México 1981.

SEP. ¿Qué es un Centro de Desarrollo Infantil? México 1983.

Stant, M. El Niño Preescolar Actividades Creadoras y Maternales para Juego. 2da. Edición. Argentina 1976.

Stufflebeam, D. y Shinkfield A. Evaluación Sistemática Guía Teoría y Práctica. Ed. Paidós. España 1993.

UNICEF/PIIE. Atención a la Infancia en Comunidades Marginales. México sin fecha.

Villalpando, B. Ramos Z. y González V. El Papel del Psicólogo en los CENDI. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM 1978

Weiss, C. Investigación Evaluativa. Métodos para determinar la Eficiencia de los Programas. Ed. Trillas México 1978.

## ANEXO I.

### Guía de observación

La presente guía tiene como propósito establecer una comparación entre las condiciones en que se ofrece el servicio de Cendi de los mercados populares de la delegación Iztacalco y lo que establece la Secretaría de Educación Pública (SEP) como necesario para brindar el servicio.

**Instrucciones:** En la primer columna encontrará la descripción del concepto a analizar; en la segunda columna, que lleva el nombre de delegación, deberá anotar el número "1" en caso de que el Cendi cuente con lo establecido en la primer columna y el número "0" si no cuenta con lo indicado. La tercer columna denominada observaciones, anotará los comentarios que a su juicio considere relevantes.

**La información obtenida es confidencial, únicamente se utilizará para fines de estudio.**

SEP/CONCEPTO	DELEGACION	OBSERVACIONES
<b>1. Recursos humanos</b> El personal necesario para fomentar el desarrollo integral del niño.		
<b>1.1. Personal técnico</b>		
1.1.1. 1 Médico pediatra		
1.1.2. 1 Psicólogo		
1.1.3. 1 Enfermera		
1.1.4. 1 Trabajadora social		
1.1.5. 1 Pedagoga		
1.1.6. 1 Dietista		
<b>1.2. Personal administrativo y docente</b>		
1.2.1. 1 Director		
1.2.2. 1 Secretaria		
1.2.3. 1 Puericultista		
1.2.4. 1 Educadora sección maternal		
1.2.5. 1 Educadora sección preescolar		
1.2.6. 1 Asistente educativa por cada 7 niños lactantes		
1.2.7. 1 Asistente educativa por cada 12 niños maternas		
1.2.8. 1 Asistente educativa por cada grupo preescolar		
1.2.9. 1 Pianista		

<b>1.3. Personal manual</b>			
1.3.1.	1 Cocinera		
1.3.2.	1 Auxiliar de cocina por cada 50 niños		
1.3.3.	1 Encargada del banco de leche		
1.3.4.	1 Auxiliar de mantenimiento		
1.3.5.	1 Intendente por cada 50 niños		
1.3.6.	1 Conserje		
<b>2. Recursos materiales</b> Infraestructura necesaria para el desarrollo integral del niño.			
<b>2.1. Instalaciones</b>			
2.1.1.	Se construyó para brindar el servicio		
2.1.2.	Tiene garantías para el tránsito local		
2.1.3.	Esta alejado de aglomeraciones		
2.1.4.	Iluminación natural y/o eléctrica		
2.1.5.	Ventilación suficiente		
<b>2.2. Espacios</b>			
2.2.1.	Recepción		
2.2.2.	Dirección		
2.2.3.	Cubículo médico		
2.2.4.	Cubículo de psicología		
2.2.5.	Cubículo de trabajo social		
2.2.6.	Baños para adulto hombre mujer		
2.2.7.	Sala de lactantes		
2.2.8.	Sala de maternales		
2.2.9.	Sala de preescolar		
2.2.10.	Cocina		
2.2.11.	Comedor		
2.2.12.	Almacén de viveres		
2.2.13.	Bodega		
2.2.14.	Area de recepción		
2.2.15.	Baños para maternales niño niña		
2.2.16.	Baños para preescolares niño niña		

<b>2.3. Mobiliario</b>			
2.3.1.	Mostrador para filtro		
2.3.2.	2 sillones		
2.3.3.	4 pizarrones		
2.3.4.	2 pizarrones de corcho		
2.3.5.	7 escritorios		
2.3.6.	6 sillas		
2.3.7.	1 credenza		
2.3.8.	1 mesa para juntas		
2.3.9.	1 nicho de bandera		
2.3.10.	1 bandera		
2.3.11.	5 archiveros		
2.3.12.	5 muebles de guardar		
2.3.13.	Colchones suficientes para lactantes, maternos y preescolares		
2.3.14.	1 barra sala de lactantes		
2.3.15.	2 espejos completos		
2.3.16.	Sillas porta bebé		
2.3.17.	Periqueros		
2.3.18.	Mesas y sillas para comer		
2.3.19.	Mesas y sillas para los salones maternal y preescolar		
<b>2.4. Equipo</b>			
2.4.1.	1 piano		
2.4.2.	1 sonido		
2.4.3.	1 teléfono		
2.4.4.	2 máquinas de escribir		
2.4.5.	Mueble de hospital		
2.4.6.	Vitrina		
2.4.7.	Báscula de pie		
2.4.8.	Báscula pediátrica		
2.4.9.	Equipo de primeros auxilios		
2.4.10.	Estufa industrial		
2.4.11.	Estufa		
2.4.12.	Horno		
2.4.13.	Plancha o comal		
2.4.14.	Campana		
2.4.15.	2 refrigeradores		
2.4.16.	2 fregaderos		

2.4.17.	1 mesa de trabajo		
2.4.18.	Anaqueles (cocina y banco de leche)		
2.4.19.	2 filtros de agua		
2.4.20.	2 lavadoras		
2.4.21.	1 batidora		
2.4.22.	1 olla exprés		
2.4.23.	1 exprimidor		
2.4.24.	1 extractor		
2.4.25.	2 baterías de cocina		
2.4.26.	Lavador de biberones		
2.4.27.	Mezcladora de leche		
2.4.28.	Vajilla y cubiertos		
2.4.29.	Báscula de comida		

## ANEXO 2.

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito, conocer las características dentro de las cuales se ofrece el servicio de Cendi; así como la manera en que se relaciona con sus compañeras, las prestaciones que goza al ser personal adscrito a la Coordinación de Cendi de la delegación Iztacalco.

**La información obtenida es confidencial, únicamente se utilizará para fines de estudio.**

Conteste las siguientes preguntas.

#### 1. Recursos humanos

##### 1.1. Ficha de identificación.

1.1.1. Edad. \_\_\_\_\_.

1.1.2. Escolaridad (último grado de estudios) \_\_\_\_\_.

1.1.3. Antigüedad en el trabajo de Cendi \_\_\_\_\_.

1.1.4. Puesto que desempeña actualmente \_\_\_\_\_.

1.1.5. Antigüedad en el puesto \_\_\_\_\_.

**Instrucciones:** marque con una X la respuesta con que este de acuerdo.

##### 1.2. Relaciones humanas.

1.2.1. ¿Le aplicaron exámenes de admisión para ingresar al Cendi? si ( ) no ( )

1.2.2. ¿Qué exámenes fueron? \_\_\_\_\_.

1.2.3. ¿Goza de incentivos laborales? si ( ) no ( )

1.2.4. Mencionalos brevemente: \_\_\_\_\_.

##### (solo para administradoras)

1.2.5. ¿Es frecuente el ausentismo laboral? si ( ) no ( )

##### (todo el personal)

1.2.6. ¿Le parece agradable el ambiente de trabajo? si ( ) no ( )

##### (solo para asistentes educativas, cocineras y afanadoras)

1.2.7. ¿Hay suficiente comunicación con su administradora? si ( ) no ( )

##### (todo el personal)

- 1.2.8. ¿Hay suficiente comunicación con sus compañeras? si ( ) no ( )  
1.2.9. ¿El Cendi cuenta con programas de relaciones humanas dirigidos al personal? si ( ) no ( )

### **1.3. Vacaciones**

- 1.3.1. ¿Goza de períodos vacacionales? si ( ) no ( )  
1.3.2. ¿Qué duración tienen?: \_\_\_\_\_  
1.3.3. ¿Este tiempo le es suficiente? si ( ) no ( )

## **2. Programas educativos**

### **2.1. Orientación a padres**

- 2.1.1. ¿Conoce la existencia de programas de educación para padres en el Cendi? si ( ) no ( )

**Si contestó si favor de continuar en la siguiente pregunta, en caso contrario prosiga en la pregunta 2.1.3.**

- 2.1.2. ¿Se proporciona esta orientación? si ( ) no ( )  
2.1.3. ¿Considera que los padres conocen el desarrollo del niño? si ( ) no ( )  
2.1.4. ¿Considera que los padres conocen lo que implica la modernización educativa? si ( ) no ( )  
2.1.5. ¿Considera importante brindar orientación a los padres sobre el desarrollo del niño y dicha modernización? si ( ) no ( )

### **2.2. Capacitación**

- 2.2.1. ¿Recibe cursos de capacitación? si ( ) no ( )

**Si contestó si favor de continuar en la siguiente pregunta, en caso contrario prosiga en la pregunta 2.2.5.**

- 2.2.2. ¿Quién los imparte? \_\_\_\_\_  
2.2.3. ¿Considera conveniente recibir los cursos? si ( ) no ( )  
2.2.4. ¿Le facilita el desempeño de sus actividades recibir los cursos? si ( ) no ( )  
2.2.5. ¿Conoce qué es la modernización educativa? si ( ) no ( )  
2.2.6. ¿Ha recibido cursos sobre la modernización educativa? si ( ) no ( )



2.2.7. ¿Conoce el rol que desempeña en la modernización educativa?. si ( ) no ( )

2.2.8. ¿Utiliza estos conocimientos?. si ( ) no ( )

### **2.3. Orientación psicopedagógica**

2.3.1. ¿Ha recibido orientación sobre el desarrollo psicológico del niño?. si ( ) no ( )

2.3.2. ¿Sabe como estimular las áreas de desarrollo del niño?. si ( ) no ( )

2.3.3. ¿Ha trabajado con niños problema?. si ( ) no ( )

**Si contestó si favor de continuar en la siguiente pregunta, en caso contrario prosiga en la pregunta 2.3.6.**

2.3.4. ¿Sabe como tratarlos?. si ( ) no ( )

2.3.5. ¿Recibe orientación de como tratar a estos niños?. si ( ) no ( )

2.3.6. ¿Cuenta con una guía para la realización de sus actividades pedagógicas que trabaja con los niños?. si ( ) no ( )

2.3.7. ¿Cuenta con el material didáctico suficiente para realizar sus actividades?. si ( ) no ( )

2.3.8. ¿Cuenta con un programa para evaluar la atención que le brinda al niño?. si ( ) no ( )

### **3. Inscripciones**

**(solo para administradoras)**

3.1. ¿Hay un número límite de inscripciones?. si ( ) no ( )

3.2. ¿Se considera la capacidad y el personal con el que cuenta el Cendi para realizar las inscripciones?. si ( ) no ( )

3.3. ¿Quién determina el número de inscripciones \_\_\_\_\_.

### **4. Supervisión**

**(todo el personal)**

4.1. ¿Recibe supervisión?. si ( ) no ( )

4.2. ¿Quién la realiza? \_\_\_\_\_.

4.3. ¿Ayuda al mejoramiento de su trabajo?. si ( ) no ( )

4.4. ¿Son frecuentes las supervisiones?. si ( ) no ( )

4.5. ¿Considera necesaria la supervisión?. si ( ) no ( )

**En caso de recibir supervisión de dos o más instituciones, conteste las siguientes preguntas:**

4.6. ¿Se complementan las supervisiones? si ( ) no ( )

4.7. ¿Ha recibido indicaciones que se contradicen? si ( ) no ( )

4.8. ¿Le dificulta el desempeño de sus actividades la supervisión? si ( ) no ( )