



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA COMO  
APOYO EN UNA INSTITUCION DE PROTEC-  
CION SOCIAL, PARA MENORES INDIGEN-  
TES DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO  
FEDERAL.

**SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

P R E S E N T A N:

ANTONIO GALLARDO VILLANUEVA

FERMIN GARCIA MARTINEZ

DIRECTOR DE SEMINARIO. L.A.E. LILIA O. VARELA BARRAZA



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.

# TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Introduccion.

CAPITULO PRIMERO

GENERALIDADES DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

1.- Introducci3n.	1
2.- Antecedentes Hist3ricos de la Auditoría Admi-- nistrativa.	2
3.- Objetivos de la Auditoría Administrativa.	3
3.1. Objetivo General.	3
3.2. Objetivos Específicos.	3
4.- Definiciones y Metodologías de los diferentes- autores consultados de Auditoría Administrati- va.	4
4.1. Jorge Alvarez Anguiano.	5
4.2. Víctor M. Rubio Ragazzoni.	6
4.3. Análisis Factorial del Banco de México.	7
4.4. Manuel D'Azaola.	9
4.5. José Antonio Fernández Arena.	10
4.6. Instituto Americano de la Administración.	12
4.7. William P. Leonard.	13
4.8. Roberto Macias Pineda.	16

## INDICE GENERAL

PAGINA

4.9. Alfonso Mejía Fernández.	17
Bibliografía del Capítulo Primero.	19

## CAPITULO SEGUNDO

### INFORMACION GENERAL DEL CENTRO DE INFORMACION- Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

1.- Introducción.	21
2.- Antecedentes históricos del Centro de Informa- ción y Recepción "Héroe de Celaya".	21
3.- Objetivos del Centro de Información y Recep- ción "Héroe de Celaya".	27
3.1. Objetivos Generales.	27
3.2. Objetivos específicos.	27
4.- Políticas del Centro de Información y Recep- ción "Héroe de Celaya".	28
5.- Estructura Orgánica actual del Centro de Infor- mación y Recepción "Héroe de Celaya".	29
5.1. Esquema de la estructura orgánica del Cen- tro de Información y Recepción "Héroe de- Celaya".	29
5.2. Estructura actual del Centro de Informa- ción y Recepción "Héroe de Celaya".	30

## INDICE GENERAL

PAGINA

5.3. Organigrama actual del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".	33
6.- Bases Legales.	35
Bibliografía del Capítulo Segundo.	37, 38

## CAPITULO TERCERO

### METODOLOGIA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

1.- Introducción.	41
2.- Investigación preliminar.	42
2.1. Entrevista con funcionarios de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario del Departamento del Distrito Federal de donde depende el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".	42
2.2. Carta de autorización, para realizar el Seminario de Investigación en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".	43
2.3. Entrevista con el Director del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".	44

## INDICE GENERAL

PAGINA

2.4. Visita preliminar.	45
2.5. Carta Convenio.	52
2.6. Programa de actividades.	
3.- Diagnóstico administrativo de la investigación.	56
3.1. Determinación de los problemas de la investigación.	56
3.2. Hipótesis de la investigación.	57
3.3. Objetivos que se persiguen en la investigación.	57
3.4. Determinación del universo.	58
3.4.1. Determinación de la población infantil a encuestar.	58
3.4.2. Determinación de la población de empleados a encuestar del Centro de Información y Recepción "Héroes de Celaya".	60
Bibliografía del Capítulo Tercero.	60

## CAPITULO CUARTO

1.- Introducción.	63
2.- Cuestionarios empleados para obtención de la investigación.	68
2.1. Cuestionario para el personal del Centro-	

INDICE GENERAL

PAGINA

de Información y Recepción "Héroe de Celaya".	68
2.1.1. Objetivos de las preguntas del --- cuestionario.	83
2.1.2. Análisis de las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado.	96
2.2. Cuestionario para los menores indigentes- del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".	138
2.2.1. Objetivos de las preguntas del --- cuestionario de menores indigentes.	147
2.2.2. Análisis de las respuestas obtenidas en el cuestionario de los menores indigentes.	158
3.- Hojas de trabajo empleadas para obtener información.	198
3.1. Hojas de trabajo - Procedimiento actual.	199
4.- Diagramas de flujo del menor indigente.	
4.1. Procedimiento actual.	200
Bibliografía del Capítulo Cuarto.	214

CAPITULO QUINTO



## EVALUACION DE LA INFORMACION EN LA INVESTIGACION.

1.- Introducción.	216
2.- Guía de la evaluación de la Auditoría Administrativa.	217
3.- Clasificación de preguntas del cuestionario -- aplicado al personal y objetivos de la Institución en cada subelemento que componen a los -- elementos de planeación, organización, dirección y control.	250
4.- Clasificación de preguntas del cuestionario -- aplicado al personal que labora en la Institución por subelementos.	258
5.- Tabla de evaluación.	279
6.- Tabla de puntuación.	281
7.- Porcentajes obtenidos por cada elemento: Planeación, organización, dirección y control.	283
8.- Gráfica de evaluación. Planeación, organización, dirección y control.	286
9.- Evaluación por subelementos de planeación, organización, dirección y control.	289
Bibliografía del Capítulo Quinto.	296

## CAPITULO SEXTO

## PRESENTACION DEL INFORME DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

1.- Introducción.	298
2.- Conclusiones de la investigación.	299
3.- Aceptación o rechazo de la hipótesis.	301
4.- Organigrama propuesto.	302
5.- Sugerencias generales:	307
5.1. Sugerencias para el área jurídica.	307
5.2. Sugerencias para el área de Trabajo Social.	308
5.3. Sugerencias para el área de odontología.	310
5.4. Sugerencias para el área de psicología.	311
5.5. Sugerencias para el área de Servicio Médico.	312
5.6. Sugerencias para el área de pedagogía.	313
6.- Hojas de trabajo-Procedimiento propuesto para cada área.	
7.- Diagrama analítico del proceso de canalización del menor indigente.	
Centro de Información y Recepción "Héroe de Ce	

INDICE GENERAL

PAGINA

laya".

Bibliografía del Capítulo Sexto.

316

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

La presente Auditoría Administrativa es uno de los instrumentos que tiene que utilizar el Licenciado en Administración para resolver problemas en donde -- tenga que mostrar su creatividad y habilidad, apoyado por la información necesaria para dar solución a los problemas planteados.

Por este motivo se llevó a cabo la presente investigación administrativa en una Institución del Departamento del Distrito Federal, en la que se muestra un reto para los estudiosos en la materia, un problema en donde se tienen que dar soluciones prácticas y concretas requiriendo con esto contar con diferentes alternativas de solución para orientar y conducir a -- realizar mejores acciones, por lo que es necesario hacer una búsqueda de nuevos caminos para encontrar una mejor estrategia y el procedimiento adecuado en el -- que permita la mejor funcionalidad en el servicio al menor indigente, propiciando en este estudio y que -- sea de promoción de un nivel más eficiente de funcionalidad y desarrollo en el aprovechamiento de los recursos con que se cuenta.

Es pues el deseo de conocer más a nuestro México, por lo que interesa en primer término relacionarse con la base de la comunidad mexicana, que es la niñez.

La finalidad de esta auditoría es la de prestar apoyo a la Institución auditada, colaborando con este trabajo en donde se saca a la luz lo más relevante de las irregularidades captadas a lo largo del estudio, haciendo que esta Institución sea más eficiente en la búsqueda de sus objetivos.

Inegablemente la auditoría administrativa se encuentra dentro del proceso administrativo en una etapa que es el control preventivo que debe ejercer la dirección de cualquier organismo; es en esta técnica administrativa en donde se revisan los subelementos que forman a los elementos PLANEACION, ORGANIZACION, DIRECCION Y CONTROL. \_

Ciudad Universitaria, D. F., agosto de 1982.

G.V.A.  
G.M.F.

C A P I T U L O   P R I M E R O

## C A P I T U L O   P R I M E R O

### GENERALIDADES DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

- 1.- Introducción.
- 2.- Antecedentes históricos de la Auditoria Administrativa.
- 3.- Objetivos de la Auditoria Administrativa.
  - 3.1.- Objetivo General.
  - 3.2.- Objetivos específicos.
- 4.- Definiciones y Metodologías de los Autores consultados de Auditoría Administrativa.
  - 4.1.- Jorge Alvarez Anguiano.
  - 4.2.- Victor M. Rubio Ragazzoni.
  - 4.3.- Análisis Factorial del Banco de México.
  - 4.4.- Manuel D'Azaola.
  - 4.5.- José Antonio Fernández Arena.
  - 4.6.- Instituto Americano de la Administración.
  - 4.7.- William P. Leonard.
  - 4.8.- Roberto Macías Pineda.
  - 4.9.- Alfonso Mejía Fernández.

Bibliografía del Capítulo Primero.

## CAPITULO PRIMERO

### 1.- Introducción.

En este primer capítulo se da al lector un enfoque general, sobre los antecedentes de la Auditoría Administrativa, de acuerdo a los diferentes autores consultados acerca del tema a investigar, asimismo trata de dar a conocer los objetivos primordiales, para lograr los propósitos que se persigue en esta investigación.

De la misma manera se dan a conocer los diferentes definiciones y metodologías de los diversos escritores de la auditoría administrativa, que se consultaron considerándose los más relevantes para nuestro estudio.

Además se hace mención de las diferencias existentes entre cada uno de dichos procedimientos, pasando finalmente a la bibliografía consultada, para la realización de este seminario de investigación.



## 2.- ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

La Auditoría Administrativa surgió inegablemente tiempo después que la Auditoría Contable y Financiera.

Durante muchos años la Auditoría Administrativa - estuvo asociada y considerada como una parte de la contaduría Pública. Tuvo sus antecedentes en la auditoría interna; pero éste solo se circunscribe a descubrir -- una situación financiera y sacar a la luz fraudes ó -- errores; pero conforme un negocio crece en volúmen la carga administrativa se hace mayor y con más amplia delegación de autoridad y responsabilidad y el significado de las revisiones internas y la falta de control en el manejo de los recursos que iban aumentando llegó a tener mayor importancia haciéndose necesario realizar la auditoría administrativa, como un medio más para determinar las desviaciones en el uso de los recursos y - lograr la optimización en los resultados.

A diferencia de la auditoría contable, no necesariamente maneja cifras cuantitativas en dinero, sino -

que utiliza factores cualitativos que desde luego afectan los resultados en forma subjetiva y en vista de tratarse de una nueva disciplina, aún no se cuenta con mucha bibliografía sobre la auditoría administrativa.

### 3.- OBJETIVOS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

La auditoría administrativa tiene dos tipos de objetivos; principalmente son:

#### 3.1 Objetivo General.

Sacar a la luz los defectos o irregularidades, si las hay, de los elementos que se examinan en aquella parte de la organización que está bajo estudio e indicar los mejoramientos posibles.

#### 3.2 Objetivos específicos.

REVISAR:

1. Los planes y objetivos.
2. La estructura orgánica.
3. Las políticas, sistemas y procedimientos.

4. Los métodos de operación.
5. Los recursos humanos y técnicos.

COMPARAR:

- Los resultados actuales con los planeados en los objetivos, planes y acción, sistemas y procedimientos, etc.

MEDIR Y MODIFICAR:

- Los principios para determinar si el plan, la política, el sistema o el procedimiento son los mejores o no, bajo determinadas circunstancias en particular.

COMPROBAR LOS HECHOS:

- Con el objeto de valorizar los datos obtenidos a fin de hacer recomendaciones justas para el perfeccionamiento del área estudiada.

4.- DEFINICIONES Y METODOLOGIAS DE LOS DIFERENTES AUTORES CONSULTADOS DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

En este inciso se hace descripción acerca de las metodologías y definiciones de los autores de auditoría administrativa que se consultaron, considerándose los más idóneos, para la realización de nuestro estudio aplicado en una de las Dependencias de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario del Departamento del Distrito Federal, específicamente en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

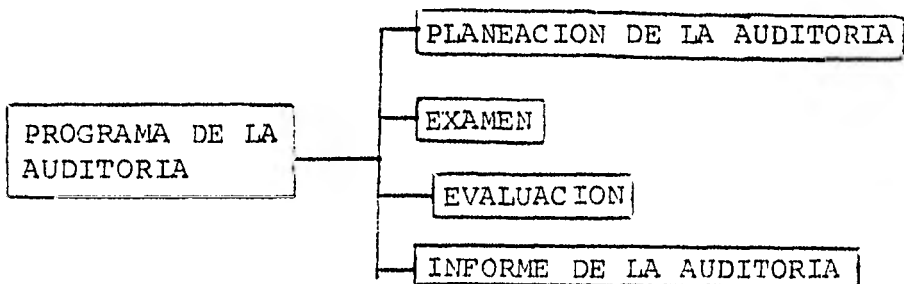
El objetivo de este análisis fue encontrar la metodología que pudiera aplicarse en la Institución mencionada.

4.1.- CONTADOR PUBLICO Y LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

JORGE ALVAREZ ANGUIANO.

ESQUEMA GENERAL:



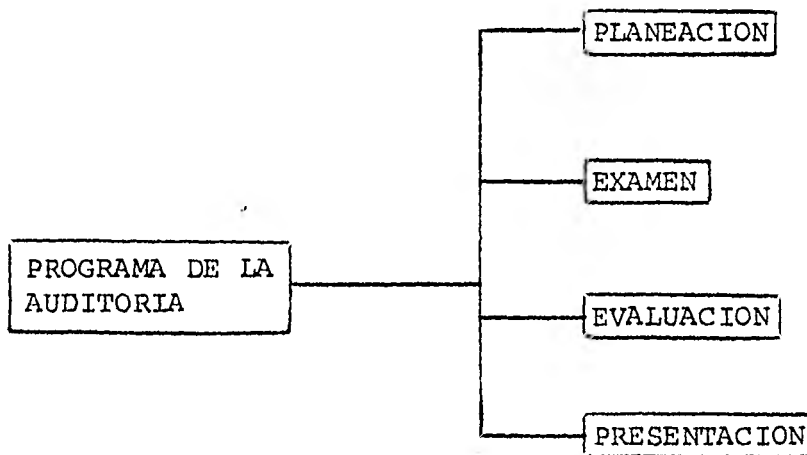
DEFINICION:

Es la determinación de las debilidades, deficiencias o aciertos de una empresa, con el fin de eliminar las primeras y mejorar las últimas.

4.2.- METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

CONTADOR PUBLICO Y LICENCIADO EN ADMINISTRACION VICTOR M. RUBIO RAGAZZONI.

ESQUEMA GENERAL:



DEFINICION:

El objetivo de la Auditoría Administrativa consis

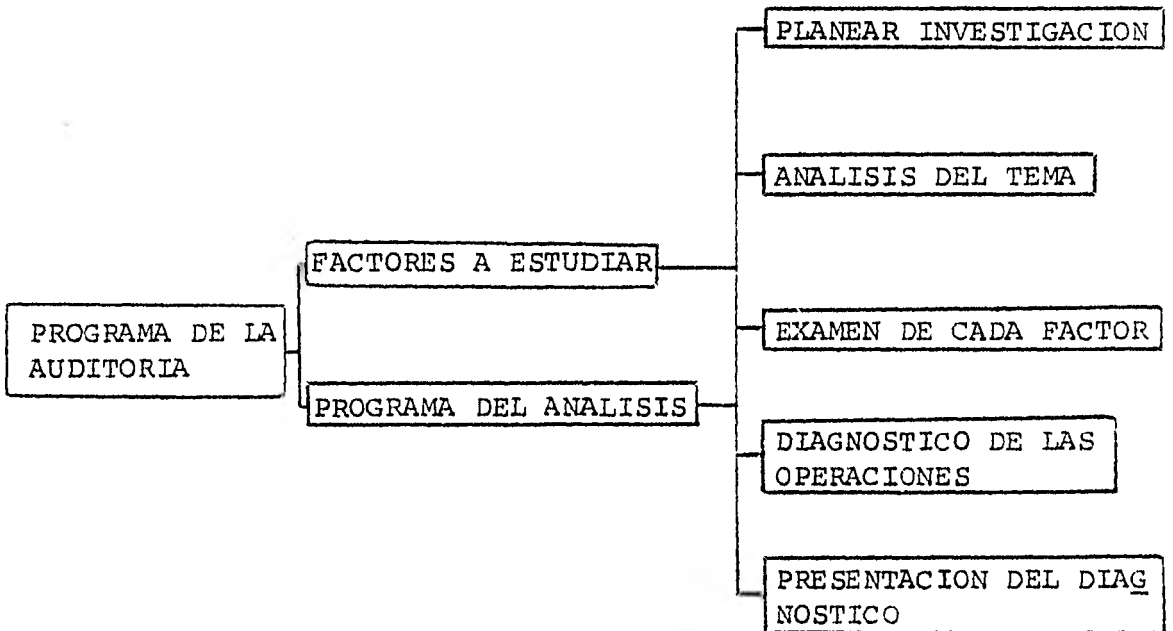
te en evaluar el fundamento de la administración, mediante la localización de irregularidades o anomalías, y el planteamiento de posibles alternativas de solución.

La finalidad primordial es apoyar a los niveles de supervisión a lograr una administración más efectiva, mediante la presentación de resultados que surjan de la práctica de auditorías.

#### 4.3.- METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

ANALISIS FACTORIAL DEL BANCO DE MEXICO.

ESQUEMA GENERAL:



## ANALISIS FACTORIAL DEL BANCO DE MEXICO.

## DEFINICION:

Es una definición concisa de investigación industrial, la enunciaría un "análisis de potencialidad de la productividad". En la práctica se trata de incrementar la eficiencia de operación ya sea en una empresa o en una rama industrial.

## Análisis factorial:

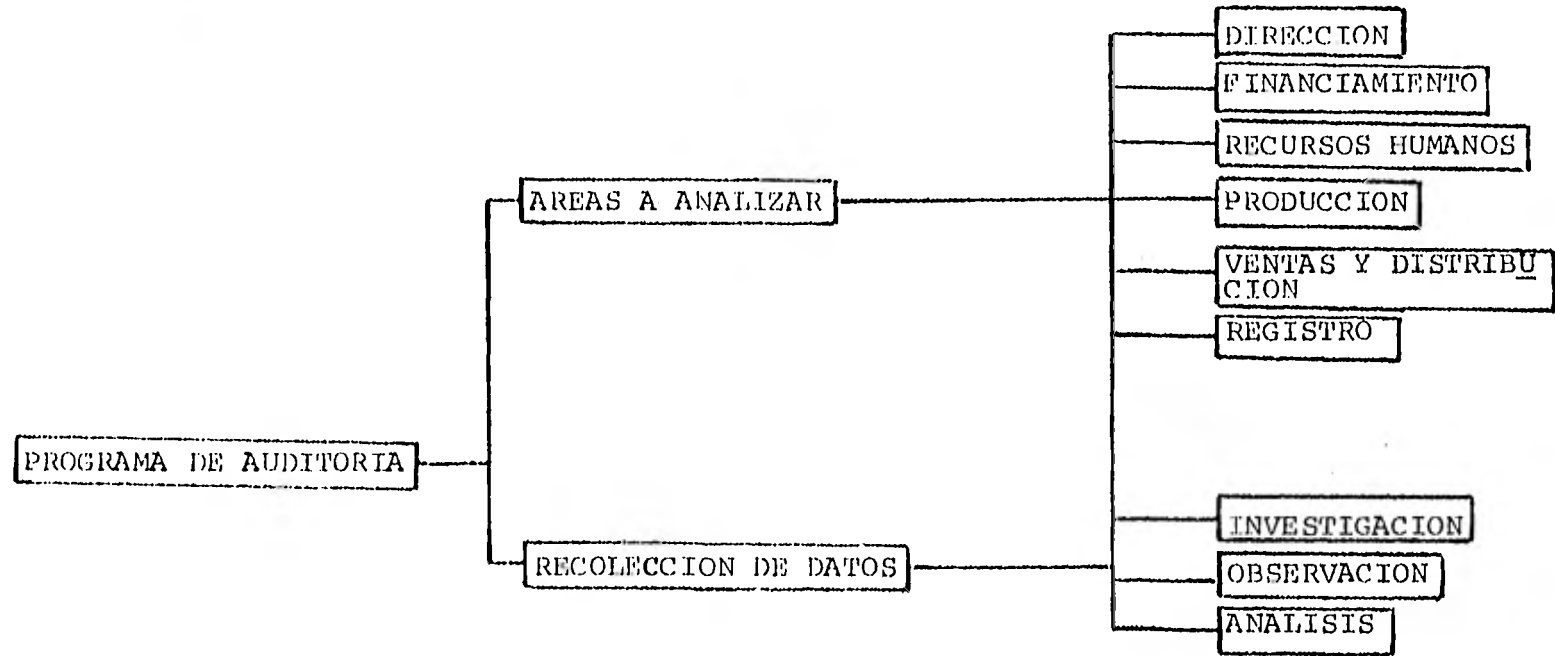
El método de auditoría de análisis factorial ---- desarrollado por investigadores del Banco de México, - S. A., parte de una revisión de los siguientes factores: medio ambiente, política y dirección, productos y procesos, financiamiento, medios de producción, --- fuerza de trabajo, suministros, actividad productora, mercadeo, contabilidad y estadística. De las funciones o factores anteriores debemos aclarar que: política y dirección se refiere a la orientación y manejo - de la empresa mediante la dirección y vigilancia de - sus actividades, y que productos y procesos solo a la selección y diseño de los bienes que se han de producir y los métodos usados en la fabricación de los mismos.

4.4.

METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

MANUEL D'AZAOLA

ESQUEMA GENERAL





DEFINICION:

La Auditoría Administrativa tiene como objetivo, -  
el medir la tingencia de la Administración de una em--  
presa.

COMENTARIO:

Es medir la eficiencia de la operación.

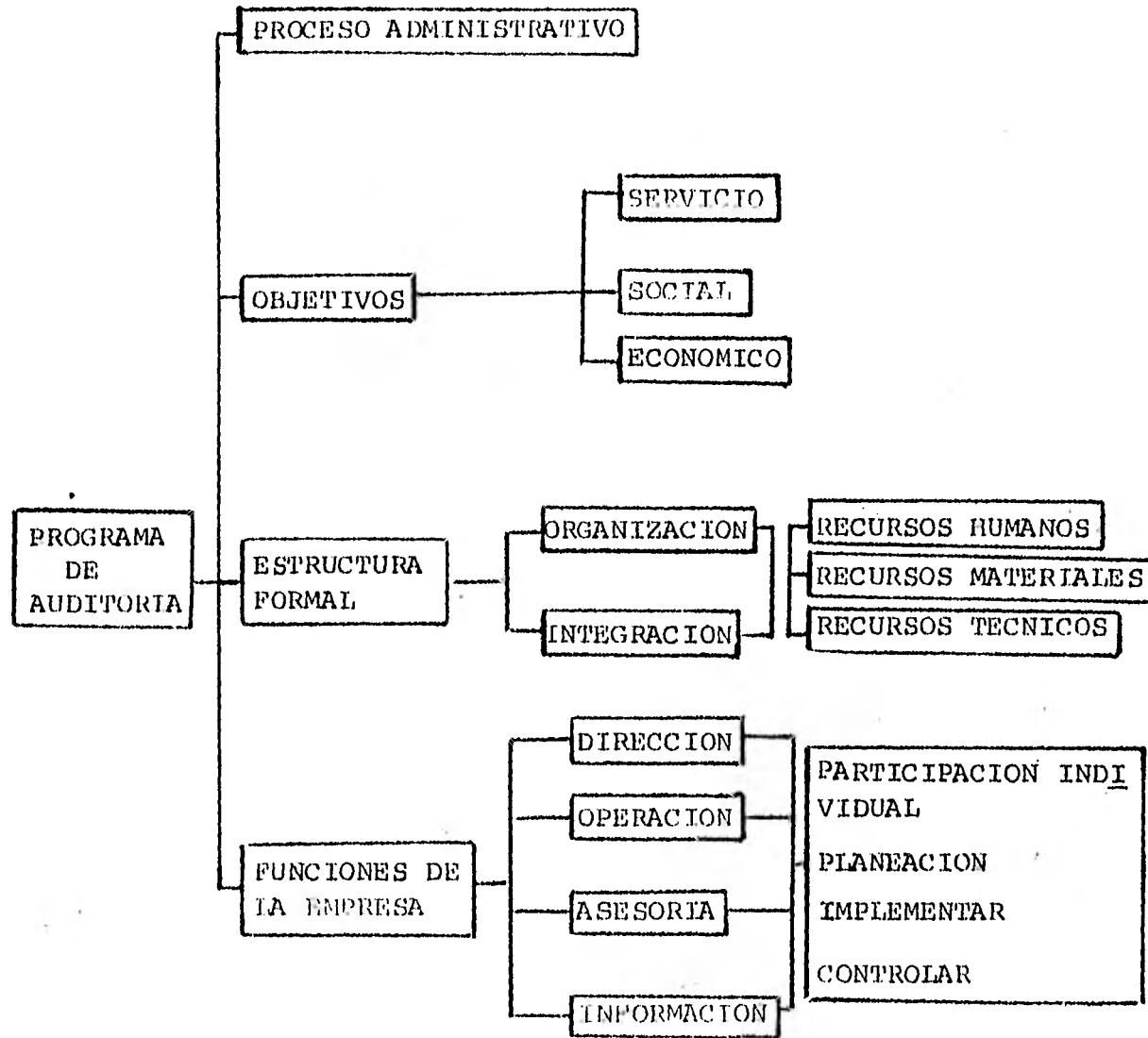
Así se establecerán patrones teóricos de conducta  
y tomarlos como parámetros de comparación determinando  
hasta que grado se ajusta lo realizado con lo esperado  
teóricamente.

4.5.- METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

JOSE ANTONIO FERNANDEZ ARENA.

ESQUEMA GENERAL:



JOSE ANTONIO FERNANDEZ ARENA

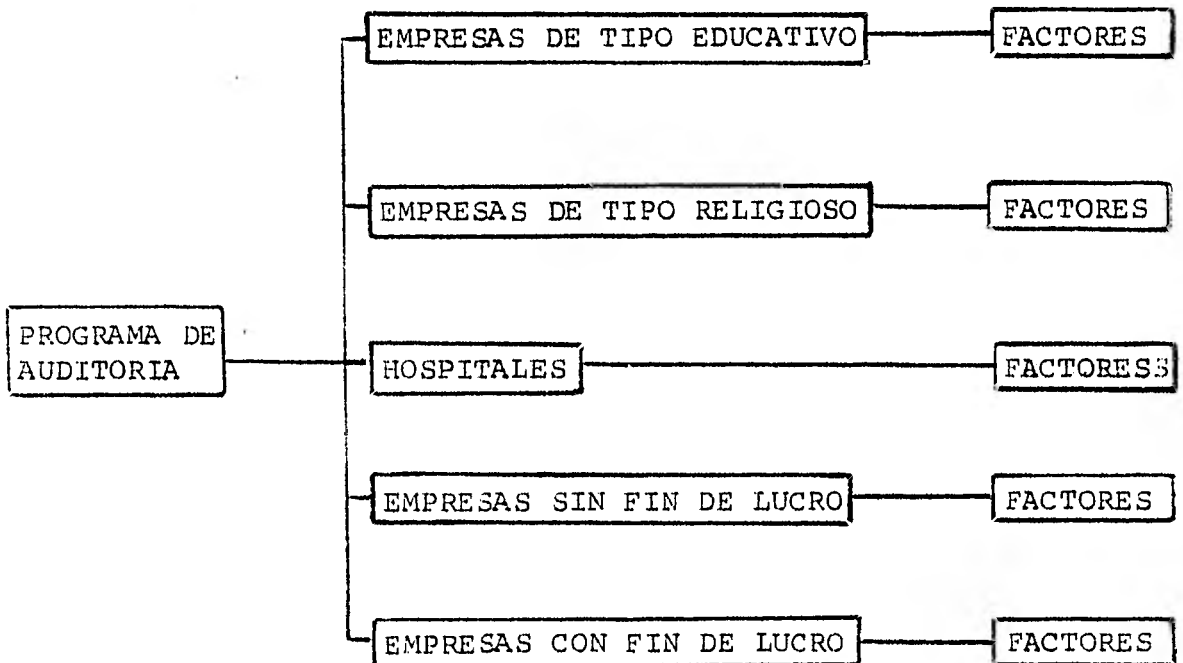
DEFINICION:

La Auditoría Administrativa es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base a los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y la participación individual de los integrantes de la Institución.

4.6.- METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

INSTITUTO AMERICANO DE LA ADMINISTRACION.

ESQUEMA GENERAL:



INSTITUTO AMERICANO DE LA ADMINISTRACION.

DEFINICION:

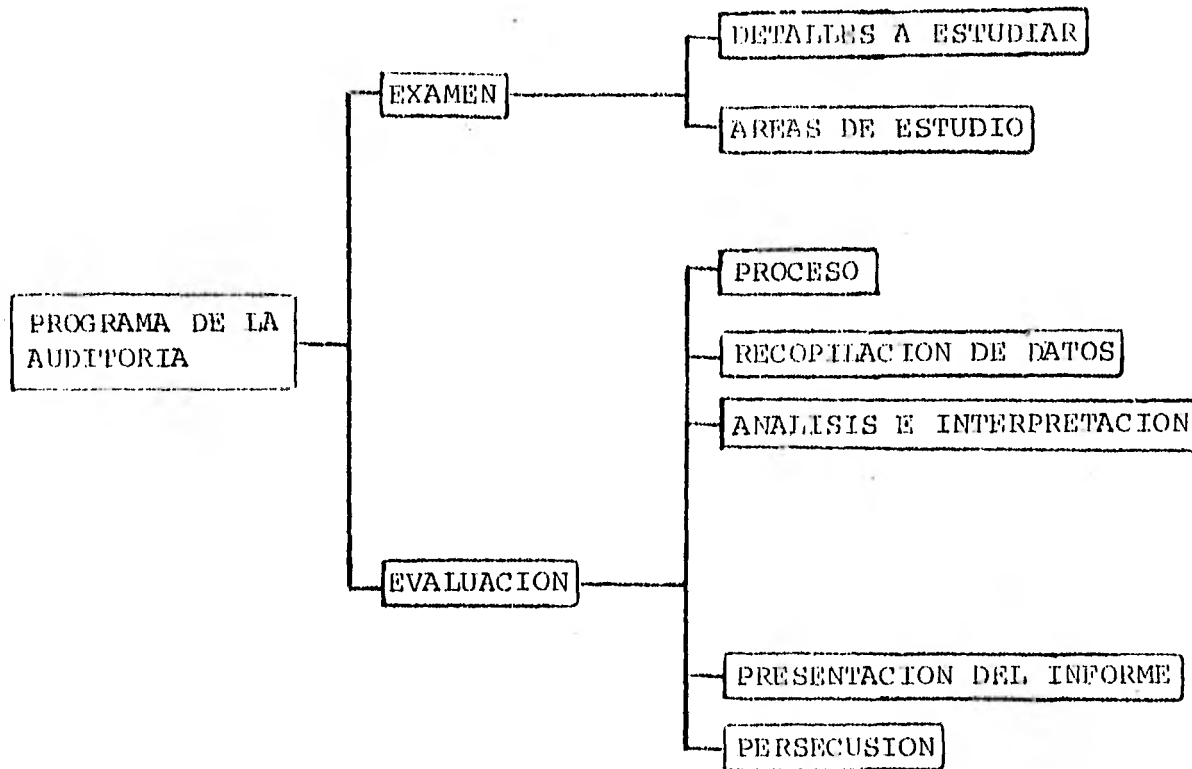
Cualquier empresa, de cualquier índole, tiene -- áreas generales sujetas a investigación y que permite- tener una evaluación de la administración.

Esta organización utiliza una escala con un míni- mo de 7,500 puntos y máximo de 10,000.-Cada área recibe distinta intensidad y el total valora la empresa.

#### 4.7.- METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

WILLIAM P. LEONARD

ESQUEMA GENERAL:



WILLIAM P. LEONARD

DEFINICION DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA:

La Auditoría Administrativa puede definirse como el examen comprensivo y constructivo de la estructura de una empresa, de una Institución, una sección del Gobierno, o cualquier parte de un organismo, en cuanto a sus planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y sus facilidades humanas y físicas.

Se lleva a cabo una revisión y consideración de la organización con el fin de precisar:

- Desperdicios y deficiencias.
- Mejores métodos.
- Mejores formas de control.
- Operaciones más eficaces.
- Mejor uso de los recursos físicos y humanos.

OBJETIVO:

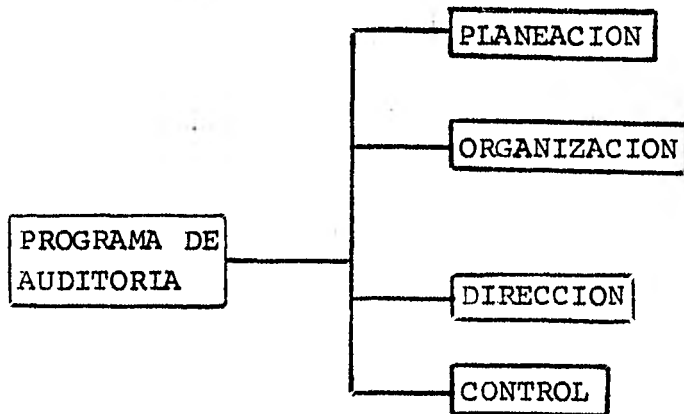
El objetivo primordial de la Auditoría Administrativa consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en alguna de las partes de la empresa y examinarlas y apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayu-

dar a la dirección a lograr una administración más efi  
caz. Su intención es examinar y valorar los métodos y  
desempeño en todas las áreas.

#### 4.8.- METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

ROBERTO MACIAS PINEDA

ESQUEMA GENERAL:



ROBERTO MACIAS PINEDA

DEFINICION:

La Auditoría Administrativa constituye una oportu  
nidad para mostrar que es lo que un negocio esta lo---  
grando. Es una "audiencia" en la cual los asistentes -  
pueden enterarse de lo que se ha logrado con respecto-  
a las políticas y programas sobre los que se hace la -  
Auditoría. La Auditoría Administrativa suministra una-

oportunidad específica para el examen de todas las partes, o de determinadas partes, de las actividades de las relaciones de empleados en el negocio.

Es necesario una continua verificación y un control cuidadoso para asegurarse de que las prácticas y programas de la negociación alcanzan los resultados para los que se crearon y siguen manteniendo.

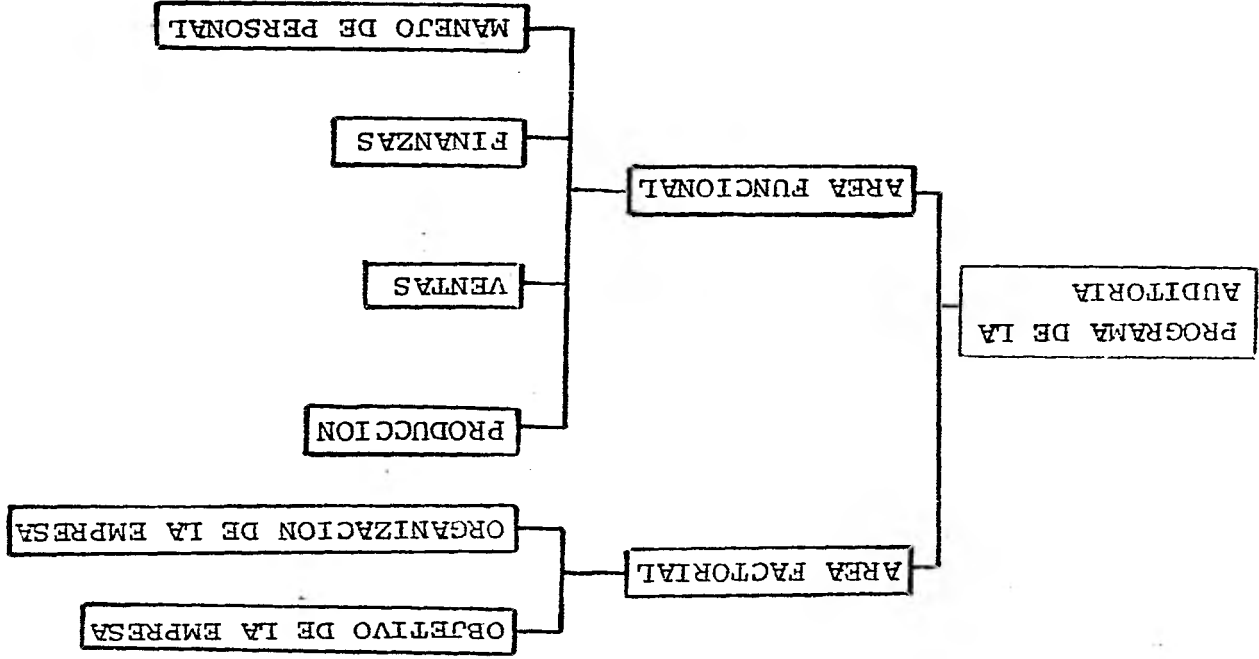
Las políticas deben considerarse cuidadosamente, deben ser consistentes con los objetivos básicos de la empresa y deben ser apropiados en términos de política pública corriente.

#### 4.9.- METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

ALFONSO MEJIA FERNANDEZ

ESQUEMA GENERAL:





ALFONSO MEJIA FERNANDEZ

DEFINICION:

La medición de la actuación de la gerencia esta - en la justificación de sus operaciones esta no quiere decir simplemente que todas las operaciones estén respaldadas completamente por documentos, sino que la operación en su origen haya obedecido a una finalidad específica para solucionar un problema de la administración, con relación a los objetivos.

BIBLIOGRAFIA:

- 1.- Fernández Arena, José A., La Auditoría Administrativa. México: Ed. DIANA, 1978 (6a. Ad.).
- 2.- Hurtado Romero, Delfino, La Auditoría Administrativa. Seminario de investigación para obtener el Título de Licenciado en Administración. Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México. México 1980.

C A P I T U L O   S E G U N D O

C A P I T U L O    S E G U N D O

INFORMACION GENERAL DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

- 1.- Introducción.
- 2.- Antecedentes del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".
- 3.- Objetivos del Centro de Información y Recepción -- "Héroe de Celaya".
  - 3.1.- Objetivos Generales.
  - 3.2.- Objetivos específicos.
- 4.- Políticas del Centro de Información y Recepción -- "Héroe de Celaya".
- 5.- Estructura orgánica actual del Centro.
  - 5.1.- Esquema de la estructura orgánica del Centro.
  - 5.2.- Estructura actual del Centro.
  - 5.3.- Organigrama actual del Centro.
- 6.- Bases legales.

Bibliografía del Capítulo Segundo.

1.- INTRODUCCION.

A continuación se presenta la información de la -  
Institución donde se llevó a cabo el estudio del Semi-  
nario de investigación administrativa, realizado en el  
Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", -  
Dependencia de la Dirección General de Protección So--  
cial y Servicio Voluntario del Departamento del Distrio  
to Federal.

También se proporcionan antecedentes históricos -  
de la Institución, a partir del año de 1963 hasta la -  
fecha.

Los principales objetivos y políticas que tiene -  
en su funcionamiento, así como su principal base legal  
que rige al Centro en su vida diaria como Institución-  
de beneficio social para menores indigentes de la Ciu-  
dad de México.

2.- ANTECEDENTES HISTORICOS DEL CENTRO DE INFORMACION-  
Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

Nos relatan que desde 1963 el ahora llamado Cen--

tro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", a esta Institución se le conocía con el nombre de, Comunidad Infantil "Héroe de Celaya", siéndo la Directora la Profesora Hortencia Medina. Los objetivos que perseguía esta Comunidad se enmarcaban, en el de rescatar y dar orientación a los menores indigentes, que ambulan por las calles de la Ciudad de México, siéndo este Centro el que los captaba de la vía pública, para canalizarlos, formarlos y finalmente integrarlos a la sociedad, como hombres y mujeres de provecho social. Para ese año la captación de menores que se recogían para ayudarlos, comprendían ambos sexos (hombres y mujeres), - cuya edad fluctuaba entre los 4 y 18 años de edad, en que se les trasladaba a la Comunidad, para registrarlos, tratar de localizar e informar a los padres de los menores extraviados. Después de la señorita Medina, pasaron otros directores que mencionamos a continuación como fueron: el Licenciado Caballero, el Mayor Altamirano.

A fines del año de 1969 y por necesidades de remodelar y mejorar el funcionamiento del antiguo edificio

que se encontraba ubicado en Avenida Azcapotzalco No. 58 se tuvo que tirar y mientras se construía el nuevo edificio, los menores se canalizaban a los Centros como son: "Margarita Maza de Juárez" para niños y las niñas eran enviadas a la Comunidad Infantil "La Cascada" durante este período la Comunidad Infantil "Héroe de Celaya", permanece integrada a las Comunidades antes mencionadas, para que en el año de 1972, una vez terminado el nuevo edificio y con mejor funcionalidad, nuevamente se regresan a su antigua dirección, antes mencionada en Tacuba, para ese tiempo se opto por otro nombre en que se le denomina en su nuevo edificio, como la Colonia "Héroe de Celaya", siéndo el Director en el nuevo edificio la Profesora Alejandrina Avilés, posteriormente llega el Licenciado Jesús Hernández como Director quien en el año de 1974, reforma los objetivos del "Héroe de Celaya", para ese tiempo el objetivo primordial se engloba en el de recoger y dar cabida a los hijos de aquellas personas que se veían privadas de su libertad y sus hijos que no tenían a donde ir eran canalizados a la Colonia, para que una vez, recobrada la

libertad los padres volvieran con sus hijos, no teniendo estos, perjuicios sociales adquiridos durante la ausencia de los padres.

Para 1975 y bajo la administración del Doctor Psicológo Benjamín Domínguez, el nuevo edificio es declarado formalmente reinaugurado por el Presidente en ese tiempo, Licenciado Luis Echeverría Alvarez en el mes - de julio de 1975, surgiendo así una nueva y revolucio-nada reorganización; para ese entonces se empieza a --trabajar conjuntamente con Instituciones que se interesesan por la suerte de los menores sin ninguna protec---ción, cuyas Instituciones que principalmente son: IMAN (Instituto Mexicano de Atención a la Niñez hoy DIF Desarrollo Integral de la Familia) FONAPAS, INPI, Secretaría de Salubridad y Asistencia, ya que anteriormen-te cada Institución trabaja por separado.

Durante 1975 los objetivos de la Colonia tambien-sufren una transformación, muy innovadora en que principalmente consistían en el reintegrar a los menores a sus hogares, donde exista el caso donde contaban con -un hogar ó sino el de lograr la rehabilitación del me-



nor durante la estancia del niño hasta los 18 años que permanecía como máximo, en las Comunidades Infantiles- en donde se les enseñaba algún oficio para su propio - beneficio individual.

Después de esta serie de hechos notables en la historia del "Héroe de Celaya", pasan por su Dirección el Licenciado Gómez de Velasco, el Licenciado Luis Aviña-Reyes.

Para los años de 1976-1977 causa otra mención ya- que en esas fechas la Colonia Infantil, pasa a llamarse Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" cuyo nombre tiene hasta la fecha y el cual se dedica a la atención tanto de niñas y niños cuyas edades comprendieron de 4 a 16 años de edad.

Después del Director Luis Aviña le prosigue en el puesto la Profesora Estela Tiscareño, la que dura en su cargo un período de tiempo muy corto, que consistió en 20 días, enseguida de la Profesora Tiscareño, viene como Director el señor Jesús Yépez López, con el cual se da un descontento general del personal que colabora en el Centro y que al parecer ese problema viene por -

su mala administración que llevaba y para noviembre de 1981 le prosigue en el puesto el actual Director Licenciado Luis de la Concha de la Concha, en que durante su administración e iniciándose el año de 1982, surge de nueva cuenta la separación de niños y niñas enviándose las niñas directamente a la Comunidad Infantil -- "Villa Estrella", no teniendo que pasar antes en su canalización por el "Héroe de Celaya", como los niños que una vez no reclamados son enviados a la Comunidad Infantil "Margarita Maza de Juárez".

EL PORQUE "HEROE DE CELAYA".

(Según relato de un doctor del Centro).

El porque se le dió el nombre de "Héroe de Celaya" al Centro, se debió a que durante la guerra de la revolución mexicana, surgió un conflicto entre los Generales Francisco Villa y Alvaro Obregón, efectuandose así una batalla en la Ciudad de Celaya, Guanajuato en que el General Alvaro Obregón perdió su brazo derecho, pero no así la batalla efectuada contra las fuerzas villistas, a las que derrotó rotundamente y que el gobierno del Distrito Federal decidió ponerle al Centro-

el nombre de "Héroe de Celaya" en honor a la victoria obtenida por el General Obregón ante Villa, y el cual hasta la fecha lleva el nombre el Centro para menores indigentes de la Ciudad de México.

3.- OBJETIVOS DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION -- "HEROE DE CELAYA".

3.1.- OBJETIVOS GENERALES.

- 1.- El Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" administra transitoriamente a los menores -- del sexo masculino, que son remitidos por las Instituciones encargadas de su captación para su estudio, clasificación y canalización correspondiente.
- 2.- Lograr la rehabilitación e integración a la sociedad de los menores y niños desvalidos de la Ciudad de México.
- 3.- Ayudar al crecimiento y desarrollo físico-mental y social de los menores indigentes.

3.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- 1.- Elaborar y proponer a la Subdirección General los programas operativos para el cumplimiento de las funciones asignadas.

- 2.- Captar, estudiar y clasificar a los menores procedentes de las Instituciones o de la vía pública entre las edades de 4 a 15 años de edad, dentro de un período de 60 días de permanencia y decidir su situación social y jurídica.
  - 3.- Canalizar a los menores clasificados como niños desvalidos a las Comunidades Infantiles "Margarita Maza de Juárez" y "Villa Estrella".
  - 4.- Reintegrar a los menores extraviados, abandonados, etc., a sus núcleos familiares.
  - 5.- Operar los mecanismos de coordinación establecidas en su ámbito de competencia.
  - 6.- Informar a la Subdirección General sobre el desarrollo de las funciones asignadas.
- 4.- POLITICAS DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION -- "HEROE DE CELAYA".

Las principales políticas que tiene el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", son la que sostiene la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario que principalmente son:

La participación y coadyugación en la moviliz---

ción y encausamiento de la solidaridad social, capaz - de acabar con el abandono y orfandad de los niños, la proliferación de la mendicidad, delincuencia juvenil y la violencia callejera de los menores indigentes de la Ciudad de México.

5.- ESTRUCTURA ORGANICA ACTUAL DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

5.1.- Esquema de la estructura orgánica del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

- Dirección del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".
- Consejo Técnico Interdisciplinario.
- Departamento de planeación e investigación.
- Subdirección Técnica.
- Departamento Jurídico.
- Area de pedagogía.
- Relación indirecta con los menores.
- Servicio Médico.
- Subdirección Administrativa

5.2.- ESTRUCTURA ORGANICA ACTUAL DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

La estructura orgánica esta compuesta de la siguiente manera:

- La Dirección del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", depende en línea directa de la Subdirección General de Protección Social y Servicio Voluntario, en la que recibe de las autoridades de la Dirección General, las instrucciones sobre políticas, objetivos y ordenamientos a seguir en la Dirección a su cargo.
- Las funciones y responsabilidades serán supervisadas por la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario, a fin de que ésta y la Subdirección General determinen lo correspondiente.
- La Dirección del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", informará de su productividad cuando se lo soliciten las autoridades superiores de la Dirección General.
- Consejo Técnico interdisciplinario.

Es una área auxiliar de la Dirección del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", en la toma de decisiones que realiza el mencionado Centro.

- Departamento de Planeación e investigación.

Es otro Departamento auxiliar de la Dirección del Centro, en lo referente a aspectos de planeación e investigación para el desarrollo del Centro.

- Subdirección Técnica.

Es la encargada de coordinar, supervisar y dirigir el Departamento Jurídico y Servicios Médicos y sustituir al Director en casos de ausencia temporal.

- Departamento Jurídico.

Es el encargado de la coordinación de las áreas de pedagogía y de la relación indirecta con los menores. Con respecto a los problemas de los niños.

- Area de pedagogía.

Esta área tiene por objeto de dar cumpli--

miento la educación básica a los menores -  
indigentes de este Centro.

- Relación indirecta con los menores.

Principalmente la relación indirecta con -  
los menores se refiere a la elaboración de  
fichas jurídicas de cada uno de los meno--  
res indigentes.

- Servicio Médico.

Tiene por objeto la coordinación de el ---  
área de Trabajo Social y la relación indi-  
recta con los menores.

-Subdirección Administrativa.

Es la encargada de coordinar, supervisar y -  
dirigir a las siguientes personas:

- Niñeras.

- Cocineras.

- Encargado de intendencia.

- Peluquero.

- Secretarias.

- Almacénista.

- Lavandería y planchaduría.



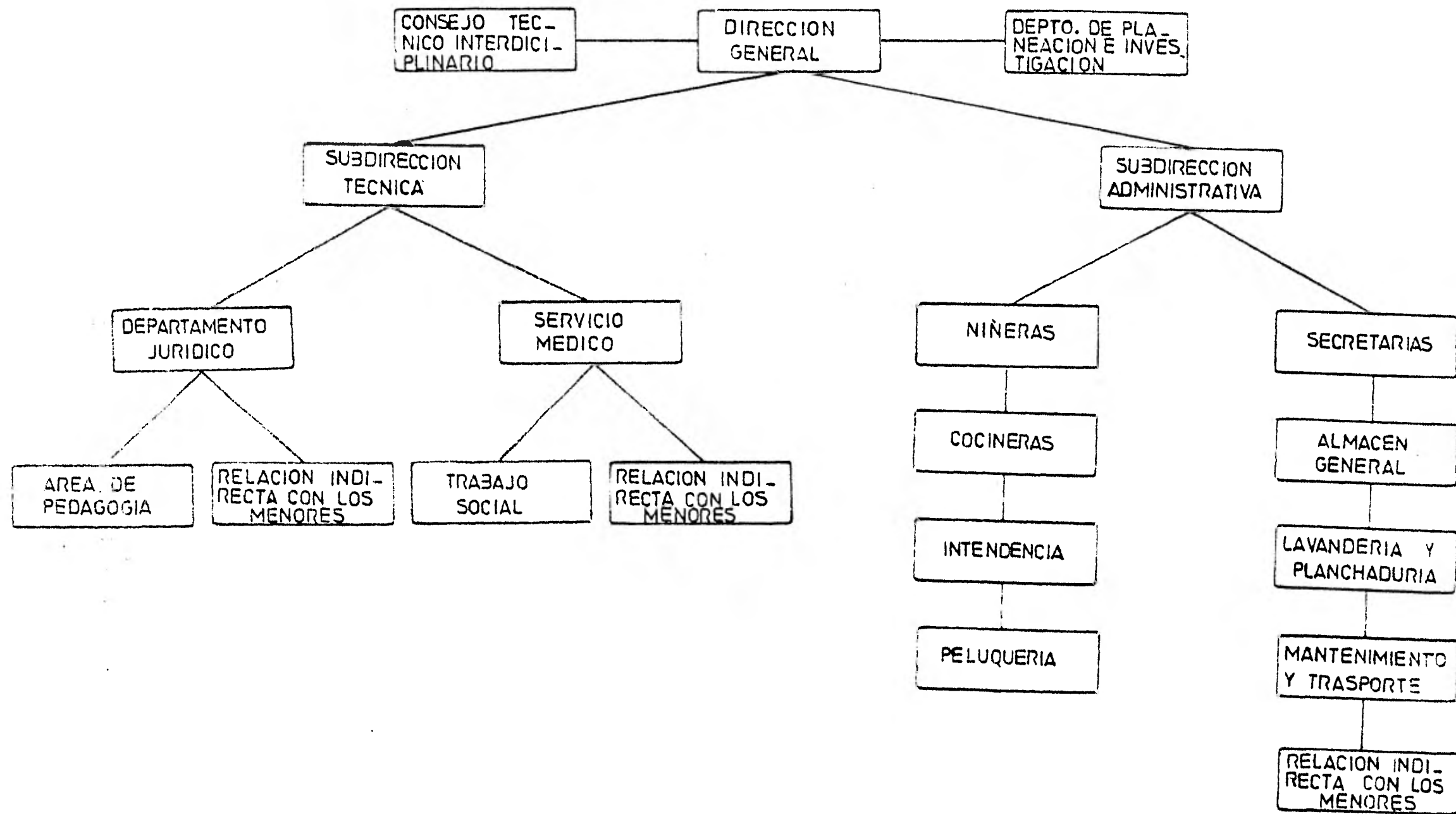
- Encargado de mantenimiento y transportes.

A su vez tiene relación indirecta con los -  
menores.

### 5.3.- ORGANIGRAMA ACTUAL.

NOTA: El presente organigrama es que supuestamente  
rige el Centro de Información y Recepción -  
"Héroe de Celaya", que se encuentra en la -  
Dirección.

5.3. ORGANIGRAMA ACTUAL DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA"



## 6.- BASES LEGALES.

Las principales bases legales que rigen al Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", son las mismas que tiene y rige a la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario del Departamento del Distrito Federal y que son:

El Acuerdo 962 del C. Jefe del Departamento del Distrito Federal de fecha 20 de septiembre de 1977.

El C. Jefe del Departamento del Distrito Federal en el Artículo 1º de este Acuerdo, crea la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario.

La Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal de fecha 26 de diciembre de 1979.

El Artículo 3º establece que:

"El Jefe del Departamento del Distrito Federal se auxiliara en el ejercicio de sus atribuciones que comprende el estudio, planeación y despacho de los asuntos que le competen al Departamento del Distrito Federal, en los términos de esta Ley, sus reglamentos y otras disposiciones legales de las siguientes unidades Administrativas y de Gobierno".

En el Artículo 21º de la Ley Orgánica establece - que: Al Departamento del Distrito Federal en materia - social corresponde. "Fomentar la integración de grupos de Servicio Social Voluntario y vigilar la Protección-Social para los habitantes del Distrito Federal".

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal de fecha 29 de enero de 1979.

Fué publicado en la Gaceta Oficial del Departamento del Distrito Federal del 1º de enero de 1979, donde el Artículo 2º señala que:

"Para el estudio, planeación y despacho de los -- asuntos que le competen, el Departamento del Distrito-Federal contará con las siguientes unidades centrales, Dirección General de Protección Social y Servicio Vo--luntario.

El Artículo 22º de este reglamento establece las- funciones de la Dirección General de Protección Social y Servicio Social que son:

I.- Integrar, formar y coordinar los grupos de -- Servicio Social Voluntario del Departamento del Distrito Federal.

II.- Coadyuvar a la aplicación en el Distrito Federal de los programas del Sistema Nacional para el -- Desarrollo Integral de la Familia y los Promotores Voluntarios.

III.- Prestar asistencia en los casos de abandono e indigencia de menores, adultos y ancianos en el Distrito Federal y en su caso, administrar los locales o establecimiento destinados a tal fin.

IV.- Prestar su colaboración a los consejos locales de tutelas de las Delegaciones del Distrito Federal y al Consejo Tutelar para menores infractores.

V.- Atender a las Estancias Infantiles que proporcionen servicio a los hijos de las trabajadoras del Departamento del Distrito Federal.

#### BIBLIOGRAFIA

1.- Manual de Organización de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario del Departamento del Distrito Federal del 15 de junio de -- 1979.

2.- Instructivo para Comunidades Infantiles y Casas de

Protección Social.

- 3.- Gaceta Oficial número 159, del Departamento del -  
Distrito Federal del 1º de enero de 1979.

CAPITULO TERCERO

METODOLOGIA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

1.- Introducción.

2.- Investigación preliminar.

2.1.- Entrevista con los funcionarios de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario del Departamento del Distrito Federal, de donde depende el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

2.2.- Carta de autorización, para realizar el Seminario de investigación en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

2.3.- Entrevista con el Director del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

2.4.- Visita Preliminar.

2.5.- Carta convenio.

2.6.- Programa de actividades.

3.- Diagnóstico administrativo de la investigación.

3.1.- Determinación de los problemas de la investigación.

3.2.- Hipótesis de la investigación.

3.3.- Objetivos que se persiguen en la investiga-



ción.

3.4.- Determinación del universo.

3.4.1.- Determinación de la población de empleados a encuestar del Centro.

3.4.2.- Determinación de la población infantil a encuestar del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Bibliografía del Capítulo Tercero.

### CAPITULO TERCERO

#### INTRODUCCION.

En el siguiente capítulo se da a conocer la metodología empleada para la presente auditoría que se consideró y se adecuó para nuestro estudio, realizado en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" siéndo principalmente la que se tomó de guía y sirvió de base de acuerdo a las características del trabajo - realizado por el L. A. y C. P. Victor Rubio Ragozzoni: planeación, examen, evaluación y presentación.

Dicha parte está compuesta primeramente con una investigación preliminar que se encuentra integrada -- primeramente con una entrevista con funcionarios de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario, siendo ésta con el Jefe de la Oficina Administrativa.

Igualmente se presenta la carta de autorización - por parte de la Directora General de la Dirección, para continuar adelante con nuestro estudio.

De la misma manera presentamos un reporte detallado de lo observado durante nuestro recorrido de la vi-

sita preliminar, para luego presentar nuestra carta -- convenio y el programa de actividades del trabajo realizado.

Finalmente damos a conocer un diagnóstico administrativo en donde enmarcamos la determinación de los -- problemas a investigar, la hipótesis de la investigación, objeto de la investigación, determinación del -- universo del personal y niños a encuestar en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

## 2.- INVESTIGACION PRELIMINAR.

### 2.1.- ENTREVISTA CON FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION DE PROTECCION SOCIAL Y SERVICIO VOLUNTARIO- DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL.

En nuestra entrevista con el Jefe de la Oficina - Administrativa de la Dirección General de Protección - Social y Servicio Voluntario se efectuó en las Ofici-- nas de la mencionada Dirección, en donde se le planteo llevar a cabo a partir del mes de abril hasta agosto - de 1982, nuestro seminario de auditoría administrativa, dentro de una Dependencia de dicha Dirección por alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de -

la Universidad Nacional Autónoma de México, que a con  
tinuación mencionamos.

GALLARDO VILLANUEVA ANTONIO No. de cuenta 7856956-6 -

GARCIA MARTINEZ FERMIN No. de cuenta 7857227-8 -

Además se le comento de los alcances de la inves-  
tigación y las facilidades que se nos darían para des  
empeñarnos en alguna Dependencia de la Dirección en -  
la que se nos diese oportunidad de llevar a cabo nues-  
tro seminario de investigación.

Finalmente pasamos a conocer al Jefe de la Ofici-  
na Técnica Normativa, encargada de las Dependencias y  
con el cual platicamos brevemente acerca de nuestras-  
intenciones de realizar nuestro estudio en alguna De-  
pendencia, el que nos dió su aprobación para seguir -  
adelante con nuestro objetivo.

2.2. CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR EL SEMI-  
NARIO DE INVESTIGACION EN EL CENTRO DE INFOR-  
MACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

2.3.- ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DEL CENTRO DE IN  
FORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

Nuestra primera entrevista con el Director del --  
Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya",--  
se efectuó el día lunes 19 de abril, siendo las 9:00--  
horas en que llegamos al Centro y se nos pasó a su --  
Oficina para posteriormente presentarnos e identificar  
nos individualmente con nuestras credenciales de estu-  
diantes de la U. N. A. M.

Gallardo Villanueva Antonio.

García Martínez Fermín.

Posteriormente comenzamos una plática más formal-  
en que se dio a conocer al Director la intención de --  
llevar a efecto nuestro Seminario de Investigación, en  
la Institución a su cargo, igualmente se le cito los -  
principales objetivos y alcances de nuestro estudio y-  
haciendole mención de nuestro permiso por otra parte de  
la Dirección General de Protección Social y Servicio Vo



DEPARTAMENTO  
DEL  
DISTRITO FEDERAL

FORMA 21

DEPENDENCIA	DIRECCION GENERAL DE PROTECCION SOCIAL Y SERVICIO VOLUNTARIO
SECCION	
MESA	OFICINA ADMINISTRATIVA
NUMERO DE OFICIO	
EXPEDIENTE	0117

ASUNTO:

México, D. F., a 19 de febrero de 1982

C. LIC. LUIS DE LA CONCHA DE LA CONCHA  
DIRECTOR DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROJE DE CELAYA"  
P R E S E N T E .

Se autoriza a los C.C.C. JORGE ENRIQUE -- LOZANO F., ANTONIO GALLARDO VILLANUEVA y GARCIA MARTINEZ --- FERMIN, pasantes de Licenciados en Administración para que visiten las Dependencias de esta Dirección, en donde realizarán un estudio para su Seminario de Investigación.

A T E N T A M E N T E  
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCION  
LA DIRECTORA GENERAL

*Evangelina A. de Lara Bastillo*  
PROFRA. EVANGELINA A. DE LARA BASTILLO

- c.c.p.- C. Lic. Leonardo Sánchez Beristáin, Subdirector General de Protección Social y Servicio Voluntario.
- c.c.p.- C. Dr. Mario Espina Gómez, Jefe de la Oficina Técnica Normativa de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario.
- c.c.p.- C. Francisco Alcantara Becerril.- Jefe de la Oficina Administrativa de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario.

'msz.

luntario, para proceder con nuestra investigación.

Para finalizar con nuestra primer entrevista se -  
fijo el día en que se nos atendería, para hacer nuestra  
visita preliminar a la Institución fijándose ésta para  
la fecha del día viernes 23 de abril de 1982 a las ---  
10:00 horas A. M. en que pasaríamos a conocer cada par  
te que integra el Centro de Información y Recepción --  
"Héroe de Celaya".

2.4.- VISITA PRELIMINAR AL CENTRO DE INFORMACION  
Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

Guía: la Subdirectora del Centro.

Visitantes: Gallardo Villanueva Antonio.

García Martínez Fermín.

Fecha: Viernes 23 de abril de 1982.

Hora: 10:00 horas A. M.

Orden en que se visito el Centro de Información y  
Recepción "Héroe de Celaya".

Recorrido.

- 1.- Servicio de odontología.
- 2.- Servicio Médico.
- 3.- Archivo de expedientes de los menores.
- 4.- Cubículos de Trabajo Social.

- 5.- Cubículo del área jurídica.
- 6.- Subdirección.
- 7.- Area de Psicología.
- 8.- Area de encamados.
- 9.- Maquila de empaquetado de paletas Tutsi Pop.
- 10- Area de Pedagogía.
- 11- Area de Televisión.
- 12.- Area de dormitorios (8 camas por habitación, capacidad total 220 camas).
- 13- Comedor.
- 14.- Cocina.
- 15.- Lavandería.
- 16.- Cuarto de máquinas.
- 17.- Almacén.
- 18.- Baños

Reporte detallado de la visita preliminar al Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

En nuestra visita preliminar se llevó a efecto de manera formal el día viernes 23 de abril de 1982, siendo las 10:00 A. M. en que llegamos al Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", ubicado en Aveni



da Azcapotzalco No. 58, Colonia Tacuba.

Después de nuestra llegada al Centro se nos paso al privado del Director, Licenciado Luis de la Concha y Concha, comenzando una ligera plática mientras, mando a traer a otras personas con el fin de que nos conocieran y cooperaran con nosotros en la realización del Seminario, estas personas fueron las siguientes:

La Subdirectora del Centro.

La Encargada del Area Jurídica del Centro.

La Responsable del Area de Trabajo Social.

Una vez que fuimos presentados por el Director a las personas mencionadas comenzamos con una charla, -- dandoles a conocer nuestras intenciones de realizar un estudio de Seminario de Auditoría Administrativa y que serviría para ambas partes.

Una vez terminada la plática y planteamiento de la situación se retiraron las personas antes citadas -- para continuar con sus labores, quedandonos únicamente con el Director y Subdirectora de la Institución; el -- Director pidió a la Subdirectora que nos condujera para comenzar a conocer el Centro y explicarnos su fun--

cionamiento y como estaba integrado.

Nos encaminamos con la Subdirectora del Centro a conocer totalmente la Institución.

Primeramente procedio a indicarnos el área que denominan de Gobierno, mostrándonos el consultorio del odontólogo, el cual no se encontraba, debido a que llega después de las dos de la tarde que es su horario. Aquí observamos que sus aparatos con los que trabaja no se encontraban en buenas condiciones, terminando de conocer el consultorio, pasamos al consultorio médico en que se nos presento a la doctora y sus auxiliares de enfermería, dándoles a conocer el objeto de nuestra visita, la Subdirectora nos comento que había dos médicos uno por la mañana y otro por la tarde, con sus respectivos auxiliares de enfermería para la atención de los menores canalizados; pasamos al área donde se encuentran archivados los expedientes de los menores que ingresan al Centro, ahí se nos presentó a la encargada del área, una señora ya de edad, muy amable la cual nos ofrecio brindarnos toda la ayuda que le solicitáramos en el archivo. Nos dimos cuenta que se guarda un orden total, por parte de la encargada hacía sus archi

vos.

Posteriormente pasamos a conocer los cubículos -- que ocupan las Trabajadoras Sociales, presentándonos -- ante cada una de ellas que son tres mujeres y un hombre, comentándonos la Subdirectora que en la mañana -- son cuatro y en la tarde son dos o tres. Dentro de los cubículos que están pequeños pero cómodos, para las -- Trabajadoras Sociales en el desempeño de sus actividades.

En seguida pasamos con la Licenciada encargada -- del área jurídica la cuál nos recibió y comento que -- por lo regular se encontraba tres veces a la semana lunes, miércoles y viernes, debido a que es Licenciada -- de toda la Dirección y tiene que trasladarse de una a -- otra Dependencia, para arreglar asuntos jurídicos de -- los menores y empleados de la Dirección General.

Después la Subdirectora nos mostró el cubículo -- que ocupa el que nada más nos lo señalo, pasando a un -- lado y llegando al cubículo que ocupa, al lado el área de psicología, en que se nos presentó con el encargado que es un solo psicólogo para la Institución explican- -- dole la Subdirectora el motivo de nuestra visita, quien nos comentó que contamos con él en lo que le solici-

taramos, y que el se encontraba diario en el Centro. - Después pasamos por la parte donde están los niños encamados en que solo se nos indico, pero no pasamos, finalmente pasamos por el lugar donde se encuentran las secretarias, se nos presento, para luego salir del --- área de Gobierno y salir a conocer las zonas donde se encuentran los menores canalizados.

Dentro de las distintas áreas donde habitan los menores, primero se nos llevó a conocer el área de terapia ocupacional, en que se encuentra una maquila de fábrica de paletas de dulce Tutsi Pop, en que se encargan de envolver paletas, aquí se nos presentó con la maestra en turno y que se nos comento que se trabaja con grupos de niños por la mañana y tarde, acabando de conocer la terapia nos fuimos a otro edificio; durante el recorrido nos dimos cuenta que existen dos patios grandes para que jueguen los menores, una vez en el -- edificio se nos indico como estaba integrado; pasando primeramente al área pedagógica, percatándonos de la existencia del escaso material con que se cuenta, la Subdirectora nos comento que dicha área casi no funciona dentro del Centro, de ahí pasamos a la zona de televisión en que se cuenta con un solo televisor, este -

salón es muy grande el que esta descuidado, en donde -  
prevalecen los vidrios rotos, posteriormente pasamos -  
al lugar de los dormitorios de los menores. En cada ha-  
bitación hay ocho camas, comentandonos que la capaci--  
dad del Centro es de 220 camas y solo se ocupan un pro-  
medio de 40 camas por parte de los menores canalizados.  
Después de los dormitorios pasamos a conocer el come--  
dor en donde nos dimos cuenta de varios vidrios rotos-  
de las ventanas, pero aún así se conserva limpio el co-  
medor, diciéndonos que el funcionamiento del comedor -  
es de autoservicio, que cada niño pasa formado por sus  
alimentos a una barra donde se le sirve, de ahí pasa--  
mos a la cocina, en donde se nos presento y se díó a -  
conocer el motivo de nuestra prescencia, en la cocina-  
nos dimos cuenta que existe la mayor limpieza posible,  
en seguida fuimos a la lavandería, en donde se nos ex-  
plico que ahí se recibe y proporciona desde la ropa y-  
zapatos a los menores, después de que se han aseado, -  
de la lavandería pasamos al cuarto de máquinas en don-  
de se nos mencionó de su función en el Centro, se nos-  
dijo que el encargado es una sola persona.

Luego de pasar por el cuarto de máquinas pasamos-

por el almacén donde conocimos y se nos dijo que principalmente se guardan, cosas de alimentación y algunas cosas de alimentación y algunas cosas nuevas para el aseo, posteriormente pasamos por los baños en donde detectamos un olor muy fuerte de criolina y vimos el mal estado que guardan los sanitarios que usan los menores una vez conocido el Centro, regresamos con la Subdirectora a la Dirección y platicamos brevemente con el Director que nos hizo saber que teníamos a nuestra disposición un cubículo y que podríamos ocuparlo cuando llegáramos al Centro, finalmente conocimos el lugar del cubículo, prestandonos la llave para conocerlo, para posteriormente despedirnos del Director agradeciéndole su atención, indicándole la fecha de nuestro inicio de investigación en el Centro para menores indigentes de la Ciudad de México.

#### 2.5.- CARTA CONVENIO

México, D.F., a 26 de abril de 1982.

PROFRA. EVANGELINA A. DE LARA CASTILLO  
DIRECTORA GENERAL DE PROTECCION SOCIAL  
Y SERVICIO VOLUNTARIO DEL D. D. F.  
CALZ. MEXICO TACUBA No. 235  
C I U D A D .

Apreciable señora:

De acuerdo a nuestra visita preliminar realizada al Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" de la Dirección a su digno cargo, nos permitiremos detallar a continuación los puntos que serán comprendidos dentro de la Auditoría Administrativa que realizaremos en esa Institución.

Los objetivos son los siguientes:

- 1.- Estudiar, canalizar y rendir un informe sobre la organización y las funciones que se realizan en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".
- 2.- Analizar los procedimientos que se llevan a cabo en la atención del menor indigente.
- 3.- Encontrar la deficiencia de los controles actuales, que traen como consecuencia el desaprovechamiento de los recursos existentes.

Ejecución:

La realización de esta investigación se llevará a cabo por dos auditores quienes emplearán tiempo completo, para el aprovechamiento óptimo del estudio.

Período que abarcará la Auditoría Administrativa.

Este lapso comprenderá cinco meses a partir del mes de abril, hasta agosto de 1982.

A T E N T A M E N T E

GALLARDO VILLANUEVA ANTONIO  
GARCIA MARTINEZ FERMIN

A C E P T O

PROFRA. EVANGELINA A. DE LARA CASTILLO

2.6.- PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

En el presente programa de actividades se da a conocer cada paso desarrollado durante la elaboración de la investigación realizada en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", comprendida del mes de abril hasta agosto de 1982.

Para conocimiento de la Auditoría, las actividades se dividieron en las etapas comprendidas en el proceso de investigación planteado por el C.P. Y L.A.E.-



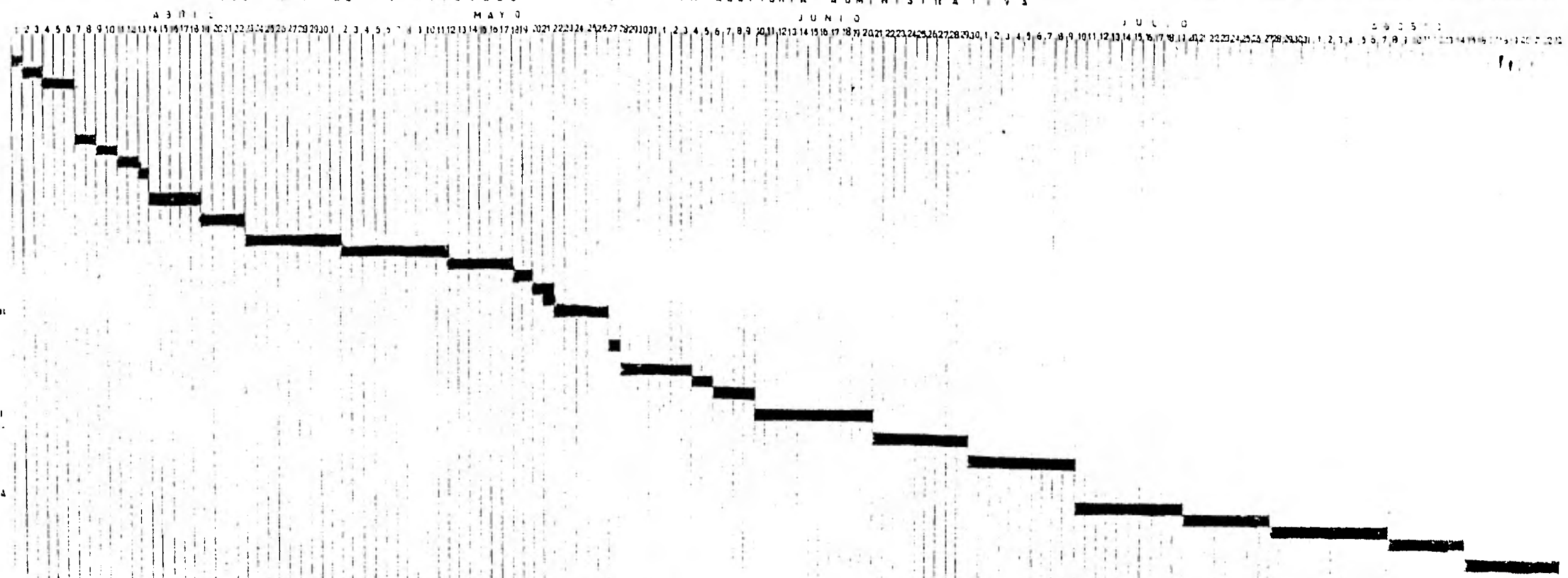
PROGRAMA DE ACTIVIDADES A SEGUIR EN LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

- I. PLANEACION  
 1. Definición del estudio a desarrollar  
 2. Investigación preliminar  
 3. Diagnóstico administrativo de la investigación

- II. EXAMEN  
 1. Obtención de la información  
 1.2 Elaboración de cuestionarios  
 1.2.1 Cuestionario para el personal  
 1.2.2 Cuestionario para los menores  
 2. Revisión de los cuestionarios  
 3. Aceptación de los cuestionarios  
 4. Objetivos de las preguntas del cuestionario para el personal  
 5. Objetivos de las preguntas del cuestionario para menores  
 6. Aplicación de los cuestionarios para el personal y menores  
 7. Tabulación de la información  
 8. Análisis de la tabulación  
 9. Elaboración de la hoja de trabajo  
 10. Revisión de la hoja de trabajo  
 11. Aceptación de la hoja de trabajo  
 12. Adhesión de la hoja de trabajo al personal

- III. EVALUACION  
 1. Tipo de la evaluación  
 2. Clasificación de fragmentos por elementos y subelementos  
 3. Tablas de evaluación  
 4. Tablas de puntuación  
 5. Porcentajes obtenidos por cada elemento de planeación, organización, dirección y control  
 6. Gráfica de evaluación de planeación, organización, dirección y control  
 7. Evaluación por subelementos de planeación, organización, dirección y control

- IV. PRESENTACION DEL INFORME DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
 1. Conclusiones de la investigación  
 2. Organigrama propuesto  
 3. Sugerencias generales para cada área  
 4. Hojas de trabajo propuestas  
 5. Diagrama analítico del proceso de canalización del menor infractor



Victor M. Rubio Ragazzoni que comprende cuatro etapas, las cuales son: planeación, examen, evaluación y presentación.

En la etapa de planeación primero contiene la definición del estudio a desarrollar, desde que nos entrevistamos con la Asesora del Seminario, para la fijación del tema e índice de la investigación, hasta nuestra entrevista con funcionarios de la Dirección General de Protección Social, posteriormente sigue la investigación preliminar y diagnóstico administrativo, en el que se incluye la visita con el Director del Centro, visita preliminar y nuestra carta convenio.

Etapa de examen comprendida desde la elaboración de cuestionarios, tanto para empleados y menores, pasando por la aprobación hasta llegar a la aplicación de estos cuestionarios a cada empleado y niño que integran la Institución auditada.

La etapa correspondiente a la evaluación que comprende desde el análisis de las respuestas de los cuestionarios aplicados a empleados y niños del Centro, tabulación de información, hojas de trabajo, obtención -

de la información y la evaluación de la información.

En la última etapa correspondiente a la presentación del informe de la Auditoría se detallan las conclusiones sugerencias, recomendaciones, comentarios, - así también los procedimientos propuestos para el mejoramiento y mejor armonía de las actividades realizadas en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

### 3.- DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO DE LA INVESTIGACION.

#### 3.1.- DETERMINACION DE LOS PROBLEMAS DE LA INVESTIGACION.

Principalmente en este punto se tratará de detectar los posibles problemas que hacen que no se lleve a cabo el cumplimiento de las funciones del Centro, en base a la Auditoría Administrativa a realizar.

- Dar a conocer la falta de personal, conciente y capacitada para tratar a los menores.
- Las limitaciones de los diferentes recursos en el Centro.
- La falta de una organización total.
- La inexistencia del tratamiento y ocupación hacia los menores.

- El desinterés por parte de los empleados con sus funciones.
- La constante fuga de los menores del Centro.

### 3.2.- HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION.

La falta de controles, de manuales de organización y procedimientos, de sistemas para la realización del trabajo y de adecuados recursos técnicos humanos y materiales traen como consecuencia que no se cumplan adecuadamente los objetivos para lo que fue creada la Institución.

### 3.3.- OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN EN LA INVESTIGACION.

Los principales objetivos que se pretenden alcanzar en esta investigación dentro del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" son los siguientes:

- Dar a conocer a la Dirección una evaluación actual del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", a fin de sacar a luz las irregularidades que obstaculizan el cumplimiento del objetivo para el cual fué creado el Centro.
- Analizar los procedimientos que se llevan a cabo en-

la atención del menor indigente.

- Encontrar la deficiencia de los controles actuales, - que traen como consecuencia el desaprovechamiento de recursos existentes.

### 3.4.- DETERMINACION DEL UNIVERSO.

En nuestra determinación de nuestro universo a entrevistar está integrado de la siguiente manera:

La primera está constituida por el personal que -- trabaja en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", que suman un total de 37 empleados y tres pasantes de trabajo social, que están de forma permanente haciendo una suma global de 40 personas.

La segunda está integrado por los niños que habitan temporalmente en el Centro, y el cuál en el momento de realizar la investigación fué de 45 menores que se encontraban ahí canalizados.

#### 3.4.1.- DETERMINACION DE LA POBLACION DE EMPLEADOS A ENCUESTAR DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

El tamaño del universo que se incluyó fue todo el personal y a tres pasantes de trabajo social que están en el Centro en forma permanente, cuya relación --

presentamos a continuación:

<u>Número de empleados</u>	<u>Puesto</u>
1	Asesor Jurídico
2	Médicos cirujanos
1	Odontólogo
4	Trabajadoras Sociales
3	Auxiliares de enfermería
3	Maestras de pedagogía
4	Secretarias
1	Psicólogo
1	Archivista
1	Almacenista
4	Veladores
2	Niñeras
3	Personas de Intendencia
3	Cocineras
1	Galopina
1	Encargado de Mantenimien <u>t</u> o
1	Chofer
1	Encargada de lavandería
3	Pasantes de Trabajo So- cial

El total de personas encuestadas sumó un total de 40 personas, incluyendo los pasantes de Trabajo Social que forman el Centro.

### 3.4.2.- DETERMINACION DE LA POBLACION INFANTIL A- ENCUESTAR.

A continuación se presenta la relación de menores encuestados durante el levantamiento de nuestras encuestas que abarcó a un número de 45 menores que agrupamos por edades y que a continuación damos a conocer.

4 niños de 6 años.

10 niños de 8 años.

7 niños de 9 años.

7 niños de 10 años.

3 niños de 11 años.

6 niños de 12 años.

7 niños de 13 años.

1 niño de 16 años.

### BIBLIOGRAFIA.

1.- Introducción al estudio del trabajo.

Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 1975-  
(2a. impresión).

CAPITULO CUARTO



OBTENCION DE LA INFORMACION EN LA INVESTIGACION

- 1.- Introducción.
- 2.- Cuestionarios empleados para la obtención de la información.
  - 2.1. Cuestionario para el personal del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".
    - 2.1.1. Objetivos de las preguntas del cuestionario.
    - 2.1.2 Análisis de las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado.
  - 2.2. Cuestionario para los menores indigentes del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".
    - 2.2.1. Objetivos de las preguntas del cuestionario de menores indigentes.
    - 2.2.2. Análisis de las respuestas obtenidas en el cuestionario de los menores indigentes.
- 3.- Hojas de trabajo empleadas para obtener información.
  - 3.1. Hojas de trabajo -procedimiento actual.
- 4.- Diagramas de flujo del menor indigente.

4.1. Procedimiento actual.

Bibliografía del Capítulo Cuarto.

## 1.- INTRODUCCIÓN.

En este capítulo es donde prácticamente da comienzo la etapa de "examen" dentro de la Auditoría Administrativa, que inicia con la "obtención de la información", necesaria de las áreas sujetas al estudio.

En esta etapa (examen), es donde se aplican las técnicas de investigación (encuestas de opinión, cuestionarios y observación directa), para la captación y análisis de la información.

Para el presente estudio se emplea únicamente lo siguiente:

- Cuestionarios para el personal que labora en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".
- Cuestionarios para los menores indigentes de dicho Centro.
- Observación directa.

Así mismo se emplean hojas de trabajo, como también diagramas de flujo del menor indigente desde su ingreso al Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", hasta su canalización definitiva a otras-

Comunidades Infantiles.

2.- CUESTIONARIOS EMPLEADOS PARA LA OBTENCION DE LA -  
INFORMACION.

Se considera dos cuestionarios para la obtención de la información, uno aplicado al personal que labora en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", otro aplicado a los menores indigentes de dicho Centro.

Para formular los dos cuestionarios se empleó el método de tarjetas, es decir por medio de lluvia de ideas se fueron escribiendo en las tarjetas en forma individual las distintas preguntas empleadas, como siguiente paso se fueron acomodando por "corridas" las preguntas que van de aspectos particulares a aspectos generales, entendiéndose por "corrida" el movimiento y acomodo de las preguntas en la formulación de los cuestionarios.

Relación de empleados en el cual se aplicó el ---  
cuestionario:

Número de empleados

P u e s t o

1

Asesor Jurídico.

2

Médicos Cirujanos.

<u>Número de empleados</u>	<u>P u e s t o</u>
1	Odontólogo.
4	Trabajadoras Sociales.
3	Auxiliares de enfermería.
3	Maestras de Pedagogía.
4	Secretarias.
1	Psicólogo.
1	Archivista.
1	Almacenista.
4	Veladores.
2	Niñeras.
3	Personas de Intendencia.
3	Cocineras.
1	Galopina.
1	Encargado de mantenimiento.
1	Chofer.
1	Encargada de lavandería.
<u>3</u>	Pasantes de Trabajo Social.
40	total.

El orden del cuestionario aplicado al personal --  
del Centro de Información y Recepción "Héroe de Cela-

ya", se presenta a continuación:

- 1.- Cuestionario.
- 2.- Objetivo de las preguntas.
- 3.- Análisis de las respuestas.

El cuestionario antes mencionado se presenta a con  
tinuación:

El presente cuestionario, se utiliza como cuestiona--  
rio piloto para la obtención de la información, poste  
riormente se verá los cambios si es que los hubo para  
este cuestionario aplicado.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO.  
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION.

SEMINARIO DE INVESTIGACION.

2.1.- CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DEL CENTRO DE  
INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA", DE--  
PENDENCIA DE LA DIRECCION GENERAL DE PROTECCION  
SOCIAL Y SERVICIO VOLUNTARIO.

1.- ¿Cual es su puesto?

---

2.- ¿Cuanto tiempo tiene en el puesto actual?

---

3.- ¿Cuanto tiempo tiene trabajando en el Centro de -  
Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

---

4.- ¿Que puestos ha ocupado en el Centro de Informa--  
ción y Recepción "Héroe de Celaya"?

---

5.- ¿Describa en que consiste su trabajo?

---

---



6.- ¿Que requisitos debió cumplir para ocupar este --  
puesto?

---

---

7.- ¿Existió un período de entrenamiento para conocer  
su trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8.- ¿Usted es empleado de confianza o de base?

---

9.- ¿Es clara la determinación del puesto y sus fun--  
ciones?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

10- ¿Mencione usted quien es su jefe inmediato?

Puesto: \_\_\_\_\_

11- ¿Cada cuando recibe sus indicaciones?

Diario: \_\_\_\_\_

Semanal: \_\_\_\_\_

Mensual: \_\_\_\_\_

Anual: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

12. ¿De quien recibe trabajo para realizarlo en su --

puesto?

---

13. ¿A quien entrega su trabajo?

---

14. ¿Existe una supervisión en su trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta NO pase a la pregunta No. 16.

15. ¿Por parte de quien?

---

16. ¿Sugiere una supervisión en su área de trabajo?

---

sí \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

17. ¿Cada cuando le gustaria que se le supervisara?

Diario: \_\_\_\_\_

Semanal: \_\_\_\_\_

Mensual: \_\_\_\_\_

Anual: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

18. ¿Realiza informes?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

18.1 Si contesta sí

==

Forma verbal: \_\_\_\_\_

Forma escrita: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

18.2 Si contesta no

¿Por que? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19. ¿Cada cuando realiza informes?

Diario: \_\_\_\_\_

Semanal: \_\_\_\_\_

Mensual: \_\_\_\_\_

Anual: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

20. ¿A quien informa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Tiene personal a su cargo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta sí pasar a las preguntas Nos. 22, 23,  
24, 25 y 26.

Si contesta no pasar a la pregunta No. 27

22. Niños: \_\_\_\_\_ Cuantos: \_\_\_\_\_

Empleados: \_\_\_\_\_ Cuantos: \_\_\_\_\_

Puestos: \_\_\_\_\_

23. ¿En que forma les da las indicaciones para realizar su trabajo?

Forma verbal: \_\_\_\_\_

Forma escrita: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

24. ¿Realizan su trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta no indicar causas

Causas: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Supervisa el trabajo de los niños y empleados?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

26. ¿Se les impone sanciones por no hacerlo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta sí

26.1 ¿En que consisten?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

27. ¿Que tipo de personal sugiere usted para laborar en esta Institución?

---

28.-¿Que dificultades existen para realizar su trabajo?

---

29. ¿Existe un Reglamento Interior de Trabajo?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

30. ¿Conoce el Reglamento Interior de su Trabajo?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Si contesta No

30.1. ¿Porque?

---

---

31. ¿Se cuenta con un manual de organización y procedimientos?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

32. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de organización y procedimientos?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Si contesta no pase a la pregunta No. 37

33. ¿Usted ha consultado el manual de organización y procedimientos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta no

¿Porque?

---

---

34. ¿Considera usted que es claro?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

35. ¿Se encuentra actualizado?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

36. ¿El manual de organización se adapta a las necesidades del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta no

¿Porque?

---

---

37. ¿Hay algún documento en donde se indique su trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta no pase a la pregunta No. 39

Si contesta sí

37.1 ¿Cual?

---

---

38. ¿Es claro, esta actualizado y le es útil?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

39. ¿Cree que es necesario un manual?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Si contesta sí Si contesta no

¿Porque?

---

---

40. ¿Cual es su horario de trabajo?

---

41. ¿Existe registro de control de asistencia?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

42. ¿Checa tarjeta?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

43. ¿Que tiempo tiene de tolerancia?

---

44. ¿Mencione usted cuales son las políticas de retar

dos que sigue la Institución?

---

45. ¿Trabaja tiempo extra?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Frecuencia:

---

Causas;

---

46. ¿Existe un control de entradas y salidas en esta Institución?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

47. ¿Cual es la tolerancia?

---

48. ¿Cual considera usted que es el fin de este control?

---

49. ¿Existe personal sindicalizado en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

50. ¿Existe un sistema de ascenso y promociones?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



51. ¿Existe un sistema de sugerencias?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta no

¿Porque?

---

52. ¿Ha tenido oportunidad de expresar alguna sugere  
ncia?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta sí conteste la No. 53

53. ¿Cual o que tipo de sugerencia?

---

54. ¿En que área considera que hay abuso de autoridad?

---

55. ¿Indique sus causas?

---

56. ¿La comunicación que tiene usted con sus superio-  
res y compañeros de trabajo es adecuada?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

57. ¿Consideraría usted útil la creación de un nuevo-  
sistema de comunicación en su área de trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

58. ¿Que problemática se le presenta a usted con los niños?

---

---

59. ¿Se cuenta con programas para la rehabilitación de los menores?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

60. ¿Que programas de rehabilitación se lleva a cabo actualmente en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

---

---

61. ¿Existe un plan de cooperación entre diferentes áreas del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

62. ¿Cree usted que hay control sobre los menores?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

63. ¿Se fugan?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

64. ¿Porque cree que lo hacen?

---

65. ¿Considera que falte personal para su vigilancia?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

66. ¿Necesita equipo especial para el desempeño de sus actividades?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

67. ¿Cuenta con este equipo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta no

¿Porque?

---

Si contesta la siguiente pregunta, no haga la No.

71

68. ¿Tiene el mantenimiento adecuado?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta no

¿Porque?

---

69. ¿Necesita material para el desempeño de su trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

70. ¿Se lo proporcionan a tiempo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta no indicar:

Causas: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

71. ¿Es adecuado?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

72. ¿Tiene confianza para realizar su trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si contesta no

¿Porque? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

73. ¿Cual solución plantea usted para corregir fallas existentes?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

74. ¿Cree usted que es necesario un estudio para mejorar el funcionamiento de este Centro?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

75. ¿Que opinión tiene usted del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

76. ¿Que otras sugerencias puede aportar?

---

---

---

Resultado del cuestionario piloto, notése que no sufrió ninguna modificación el cuestionario aplicado al personal del Centro.

Siendo éste una técnica de investigación muy importante, para la obtención de la información dentro de la Auditoría Administrativa.

2.1.1.- OBJETIVOS DE LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO -  
APLICADO AL PERSONAL DEL CENTRO DE INFORMA---  
CION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA", DEPENDEN-  
CIA DE LA DIRECCION GENERAL DE PROTECCION SO-  
CIAL Y SERVICIO VOLUNTARIO DEL DEPARTAMENTO -  
DEL DISTRITO FEDERAL.

Pregunta No. 1 Saber cual es el puesto actual que --  
ocupa en el Centro de Información y -  
Recepción "Héroe de Celaya" y así sa-  
car nuestra estructura orgánica.

Pregunta No. 2 Saber que tiempo tiene en el puesto -  
actual para determinar su experiencia.

Pregunta No. 3 Conocer cuantos años tiene trabajando  
en el Centro de Información y Recep--  
ción "Héroe de Celaya".

Pregunta No. 4 Conocer si antes ha ocupado otro pue-  
to dentro del Centro de Información y  
Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No. 5 Conocer cuales son sus actividades en  
su puesto dentro del Centro de Infor-  
mación y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No. 6 Conocer si existen ciertos requeri---  
mientos para ocupar un puesto en el -  
Centro de Información y Recepción "Hé  
roe de Celaya".

Pregunta No. 7 Saber si antes de ocupar el puesto --  
existió un período de entrenamiento, -  
para determinar si dentro del Centro-  
de Información y Recepción "Héroe de-  
Celaya", hay una correcta inducción -  
del personal.

Pregunta No. 8 Saber cuantas personas son de confianz  
a y cuantas son de base dentro del -  
Centro de Información y Recepción "Hé  
roe de Celaya".

Pregunta No. 9 Determinar si el personal tiene cono-  
cimiento de lo que esta realizando.

Pregunta No.10 Conocer si se cumple con la estructu-  
ra orgánica del Centro de Información  
y Recepción "Héroe de Celaya".

**Pregunta No.11** Para darnos cuenta cual es la frecuenz  
cia de las indicaciones recibidas por  
parte del Jefe inmediato superior.



- Pregunta No.12 Conocer específicamente de que personas recibe trabajo que tiene que realizar en su puesto.
- Pregunta No.13 Saber a que personas se reporta el -- trabajo terminado.
- Pregunta No.14 Para verificar si esta llevando a cabo sus funciones asignadas dentro del Centro.
- Pregunta No.15 Para saber si existe duplicidad de funciones en lo referente a la supervi--sión.
- Pregunta No.16 Conocer la opinión del personal del - Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", con respecto a la supervisión.
- Pregunta No.17 Conocer la frecuencia deseada para la supervisión de este Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".
- Pregunta No.18 Con el objeto de conocer si cumple -- con una de sus funciones.
- Pregunta No.19 Determinar la frecuencia de los informes para así, poder saber si estos in

fomes son presentados en el momento oportuno.

Pregunta No.20 Saber si informa a la persona indicada de acuerdo a la estructura orgánica del Centro.

Pregunta No.21 Determinar el número de empleados bajo control dentro del puesto que ocupa.

Pregunta No.22 Determinar que tipo de personas se tiene bajo control.

Pregunta No.23 Darnos cuenta la manera en que son -- emitidas las indicaciones.

Pregunta No.24 Saber si cumplen su trabajo satisfactoriamente.

Pregunta No.25 Saber si existe una supervisión en el trabajo de los niños.

Pregunta No.26 Para determinar el tipo de sanciones-- que son impuestas para el niño y empleados de este Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.27 Conocer la opinión del personal sobre que tipo de persona que debe trabajar

en este Centro de Información y Recepción "Héroes de Celaya".

Pregunta No.28 Saber que tipo de dificultades existen para realizar un trabajo.

Pregunta No.29 Saber si existe o no un reglamento interior de trabajo en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.30 Saber si el personal tiene conocimiento del Reglamento Interior de Trabajo.

Pregunta No.31 Saber si se cuenta con un manual de organización y procedimientos para este Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.32 Se hace saber si los empleados tienen conocimientos de lo que es un manual de organización y procedimientos.

Pregunta No.33 Para conocer la frecuencia en la cual se consulta el manual de organización y procedimientos.

Pregunta No.34 Saber si le es claro el manual de or-

ganización, consultado en esta Institución.

Pregunta No.35 Saber si esta actualizado el manual de organización de este Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.36 Para conocer si es adecuado o no lo es el manual de organización en las actividades del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No. 37 Conocer si cuenta con un manual de procedimientos y otros instructivos que le indiquen como desempeñar su trabajo.

Pregunta No.38 Tener conocimiento de dicho documento en el sentido de que se use un lenguaje comprensible, para que le sea útil y vaya de acuerdo a las necesidades del trabajo que esta desempeñando con trabajador.

Pregunta No.39 Saber si es necesario establecer un manual de organización para el Centro de Información y Recepción "Héroe de

Celaya".

Pregunta No.40 Conocer los horarios existentes dentro de cada puesto y determinar si cumple con el Reglamento Interior de Trabajo.

Pregunta No.41 Para conocer su puntualidad y su asistencia del personal que laboró en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.42 Para saber si cumple la jornada de trabajo el empleado.

Pregunta No.43 Para conocer el tiempo extra que tiene para llegar a su trabajo.

Pregunta No.44 Se hace con el fin de conocer si existen sanciones en los retardos acumulados.

Pregunta No.45 Conocer si trabaja o no tiempo extra y así determinar la frecuencia y las causas el por que no trabaja tiempo extra.

Pregunta No.46 Se hace con el fin de precisar si el personal ha laborado su jornada de --

trabajo y si ha trabajado tiempo extra.

Pregunta No.47 Se hace con el fin de conocer con que tiempo cuenta el trabajador despues de su entrada, así determinar si es un tiempo tolerable o no.

Pregunta No.48 Para determinar el grado de responsabilidad del personal del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.49 Conocer que personas están sindicalizadas.

Pregunta No.50 Para conocer si existe o no, motivación en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.51 Conocer la disposición del nivel directivo en cuanto a mejoras por medio de sugerencias que vengan del personal operativo.

Pregunta No.52 Saber si el personal ha encontrado fallas en cualquier parte de la organización.

Pregunta No.53 Conocer que tipo de fallas a existido en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No. 54 Conocer si existe abuso de autoridad en cualquiera de las áreas de la organización.

Pregunta No.55 Conocer el porque del abuso de la autoridad en alguna área de la organización.

Pregunta No.56 Para conocer si existen buenas o malas relaciones entre superiores y compañeros dentro de la organización.

Pregunta No.57 Conocer la opinión del personal con respecto a una implantación de sistema de comunicación para el funcionamiento adecuado.

Pregunta No.58 Detectar los posibles problemas de los empleados en el trato con los menores.

Pregunta No.59 Saber si se cuenta con programas de rehabilitación para los menores de este Centro de Información y Recepción-

"Héroe de Celaya".

Pregunta No.60 Conocer que tipos de programas de ---  
rehabilitación se lleva a cabo actuall  
mente en el Centro de Información y -  
Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.61 Saber si existen buenas relaciones y-  
cooperación por parte de las diferen-  
tes áreas del Centro de Información y  
Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.62 Saber cuantos niños ingresan y cuan--  
tos egresan y la determinación prome-  
dio de los mismos.

Pregunta No.63 Para conocer las inquietudes de los -  
niños.

Pregunta No.64 Saber las causas por las que se fugan  
los menores.

Pregunta No.65 Conocer la opinión del personal con -  
respecto a la vigilancia actual del -  
Centro de Información y Recepción "Hé-  
roe de Celaya".

Pregunta No.66 Saber si necesita un equipo que no --  
tenga el Centro de Información y Re--



cepción "Héroe de Celaya", para el me  
jor funcionamiento de sus actividades.

Pregunta No.67 Para tener conocimiento si existe o -  
no existe este equipo.

Pregunta No.68 Conocer si se cumple con el objetivo-  
de mantenimiento de este Centro de In  
formación y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.69 Conocer si cuenta con el material ne-  
cesario para el desarrollo de sus acti  
vidades.

Pregunta No.70 Conocer si les es proporcionado con -  
tiempo el material, para así conocer-  
una de las causas de la eficiencia -  
del trabajador.

Pregunta No.71 Conocer si les es útil el material pa  
ra el desarrollo de sus funciones.

Pregunta No.72 Saber si conoce específicamente las -  
actividades que esta desarrollando en  
el Centro de Información y Recepción-  
"Héroe de Celaya".

Pregunta No.73 Conocer la opinión del personal para-

corregir fallas existentes dentro del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.74 Conocer si el individuo puede proporcionar una idea o esta de acuerdo en que se efectúe un estudio para el mejor funcionamiento del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.75 Conocer las opiniones del personal, - con respecto al Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Pregunta No.76 Conocer las irregularidades que pueden existir en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

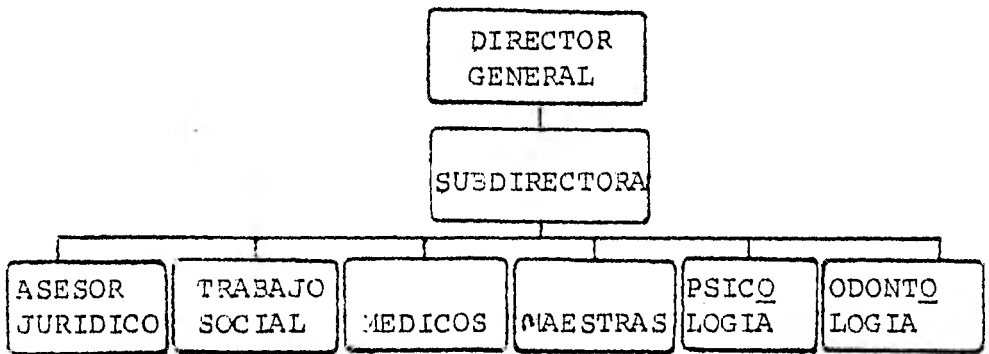
Para hacer el análisis de las respuestas se tuvo que realizar la tabulación de los cuestionarios utilizados en este estudio.

Esta tabulación consistió en lo siguiente:

- Analizar cada una de las preguntas del cuestionario.
- Clasificar las respuestas de cada una de las preguntas del cuestionario.
- Así mismo sacando el porcentaje de cada clasificación de las respuestas de cada pregunta.
- Tomando como base una operación muy importante para este tipo de tabulación (la regla de tres).

2.1.2. ANALISIS DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS EN LOS --  
CUESTIONARIOS APLICADOS AL PERSONAL DEL CENTRO  
DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA", -  
DEPENDENCIA DE LA DIRECCION GENERAL DE PROTEC-  
CION SOCIAL Y SERVICIO VOLUNTARIO DEL DEPARTA-  
MENTO DEL DISTRITO FEDERAL.

1.- ¿Cual es su puesto?



NOTA: El presente organigrama fue obtenido por medio de las -  
respuestas mostradas del --  
cuestionario aplicado, al -  
personal del "Héroe de Celaya".

2.- ¿Cuanto tiempo tiene en el puesto actual?

1 a 6 días 7.0%

1 a 10 meses 22.5%

1 a 5 años 34.0%

6 a 10 años 16.5%

11 a 18 años 20.0%

Del total de personas encuestadas se sacó que un 7.0% tiene de 1 a 6 días en el puesto actual, el 22.5% de 1 a 10 meses, el 34.0% de 1 a 5 años, el 16.5% de 6 a 10 años y por último el 20.0% dijo tener de 11 a 18 años en el puesto actual.

3.- ¿Cuanto tiempo tiene trabajando en el Centro de -

Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

1 a 6 días 7.5%

3 a 10 meses 20.0%

1 a 5 años 35.0%

6 a 10 años 17.5%

11 a 19 años 20.0%

Del 100% de la población encuestada se sacó que un 7.5% tiene de 1 a 6 días trabajando en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", el 20.0% tiene de 3 a 10 meses, un 35.0% tiene de 1 a 5-

años, el 17.5% tiene de 6 a 10 años y por último el -  
20.0% tiene de 11 a 19 años.

4.- ¿Que puestos ha ocupado en el Centro de Informa--  
ción y Recepción "Héroe de Celaya".

PUESTOS OCUPADOS ANTERIORMENTE	%
Ninguno	37.5%
Enfermera y asistente de odontología	2.5%
Profesora en el área de pedagogía	2.5%
Almacenista y económa	2.5%
Recepcionista	2.5%
Secretaria	2.5%
Almacenista	2.5%
Niñera	5.0%
Lavanderia	2.5%
Velador	5.0%
Galopina	5.0%
Trabajador General	5.0%
Intendencia	5.0%
Cocinera	7.5%
Mantenimiento	2.5%
Vigilancia	2.5%
Pasantes de Trabajo Social	7.5%

Del 100% de la población encuestada el 37.5% contestó que no ha ocupado ningún otro puesto en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", un 2.5% contestó que ha ocupado el puesto de enfermera y asistente de odontología, un 2.5% de profesora en el área de pedagogía, un 2.5% de almacenista y económa, otro 2.5% en recepcionista, otro 2.5% de secretaria, otro 2.5% de almacenista, un 5.0% de niñera, otro --- 2.5% en lavandería, otro 5.0% de velador, otro 5.0% - en galopina, otro 5.0% en Trabajo Social, otro 5.0% - en intendencia, un 7.5% en cocinera, un 2.5% en mantenimiento, un 2.5% en vigilancia y por último un 7.5% de pasantes de trabajo social.



5.- ¿Describa en que consiste su trabajo?

Funciones jurídicas.	2.5%
Hacer revisiones y detección de enfermedades y control clínico.	5.0%
Actividades preventivas en odontología	2.5%
Información y orientación al público, investigaciones y canalización de menores.	10.0%
Atención, consultas y curaciones a menores.	7.5%
Educar a los menores principalmente y prepararlos que sean hombres de bien en el futuro.	7.5%
Mecanografiar trabajos y memorándum.	10.0%
Evaluación de los niños y de sus padres.	2.5%
Ordenar el archivo sobre bajas y altas de los menores.	2.5%
De almacenista, funciones de dietista y supervisora de alimentos.	2.5%
Contestar teléfono, abrir el portón, vigilancia de toda la Institución y sobre todo de los niños .	10.0%

Cuidar a los menores indigentes.	5.0%
Preparar alimentos en el desayuno, comida y merienda.	7.5%
Lavar los trastos y aseo de la cocina	2.5%
Tener toda la Institución en orden en lo que respecta a luz, agua y el man- tenimiento en general.	2.5%
Transportar enfermos al hospital.	2.5%
Lavandería y cambio de ropa a los menores.	2.5%
Hacer primeras entrevistas y subse- cuente.	7.5%

Del total de personas encuestadas un 2.5% conteg-  
tó hacer funciones jurídicas, un 5.0% hacer revisio-  
nes y detección de enfermedades y control clínico, un  
2.5% actividades preventivas en odontología, un 10.0%  
información y orientación al público, investigaciones  
sociales y canalización de menores, un 7.5% en aten-  
ción, consultas y curaciones a menores, un 7.5% en edu-  
car a los menores principalmente y prepararlos que --  
sean hombres de bien en el futuro, un 10.0% mecanogra-

fiar trabajos y memorandum, un 2.5% evaluación de los niños y de sus padres, un 2.5% ordenar el archivo sobre bajas de los menores y sobre altas de los mismos, un 2.5% de almacenista, funciones de dietista y supervisora de alimentos, un 10.0% en contestar el teléfono, abrir el portón, vigilancia de toda la Institución y sobre todo los niños, un 5.0% en cuidar a los menores indigentes, un 7.5% hacer el aseo de la Institución, un 7.5% preparar alimentos en el desayuno, comida y merienda, un 2.5% lavar los trastes y aseo de la cocina, un 2.5% en tener toda la Institución en orden en lo que respecta a luz, agua y el mantenimiento en general, un 2.5% en transportar enfermos al hospital, un 2.5% lavandería y cambio de ropa a los menores y por último un 7.5% hacer primeras entrevistas y subsecuente.

6.- ¿Que requisitos debió cumplir para ocupar este puesto?.

Título	10.0%
Experiencia	17.5%
No contestó	32.5%
Recomendación	5.0%
Documentación	35.0%

Del total de la población encuestada el 10.0% -- contestó tener título para cumplir con el requisito -- para ocupar un puesto, un 17.5% en experiencia, un -- 32.5% no contestó, un 5.0% en recomendación y un 35.0% en documentación.

7.- ¿Existió un período de entrenamiento para conocer su trabajo?

Sí 17.5%

No 82.5%

Del 100% de la población el 17.5% contestó si tener un período de entrenamiento para conocer su trabajo, un 82.5% contestó no tener un período de entrenamiento.

De acuerdo al porcentaje que muestran las personas que contestaron que no tuvieron entrenamiento para conocer el trabajo, es recomendable que exista una inducción de trabajo más adecuado ya que en esta Institución es indispensable el temperamento humanitario.

8.- ¿Usted es empleado de confianza o de base?

Base 100%

Del total de la población encuestada contestaron el 100% ser empleados de base.

9.- ¿Es clara la determinación del puesto y sus funciones?

Sí 85.0%

No 15.0%

Del 100% de la población encuestada el 85.0% contestó que si es clara la determinación del puesto y sus funciones un 15.0% que no le es claro.

10- ¿Mencione usted quién es su Jefe inmediato?

Director 32.5%

Subdirectora 47.5%

Doctora 5.0%

Económa 2.5%

Jefe de vigilancia 2.5%

Coordinadora de Trabajo

Social 7.5%

Jefatura de programas -

de urgencia a la Comuni

dad. 2.5%

Del total de 100% de encuestados, un 32.5% contestaron que su jefe inmediato es el Director, el 47.5% la Subdirectora, el 5.0% la Doctora, un 2.5% la econó

ma, un 2.5% jefe de vigilancia, un 7.5% la Coordinadora de Trabajo Social y un 2.5% jefatura de programas de urgencia a la Comunidad.

Es recomendable que cada persona que tenga personal a su cargo debe tener 10 subordinados como máximo, para facilitar las funciones administrativas.

11.- ¿Cada cuando recibe sus indicaciones?

Diario	17.5%
Semanal	12.5%
Mensual	27.5%
Otros	42.5%

Del total del 100% de la población el 17.5% recibe indicaciones diariamente, el 12.5% semanal, el 27.5% mensual y por último un 42.5% otros.

12.- ¿De quien recibe trabajo para realizarlo en su puesto?

Director	15.0%
Subdirectora	20.0%
De los niños de nuevo ingreso.	7.5%
De la Coordinador de Trabajo Social.	12.5%
Del turno anterior	5.0%

Doctora	2.5%
De la Tutsi Pop	5.0%
Psicólogo	2.5%
Económa	5.0%
De la maestra de pedagogía, enfermeras, vigilantes y co cineras.	2.5%
De nadie	22.5%

Del total de las personas encuestadas el 15.0% - contestaron que reciben trabajo del Director, un 20.0% de la Subdirectora, un 7.5% de los niños de nuevo ingreso, un 12.5% de la Coordinadora de Trabajo Social, un 5.0% del turno anterior, un 2.5% de la Doctora, un 5.0% de la Tutsi Pop, un 2.5% del psicólogo, un 5.0% de la económa y un 2.5% de la maestra de pedagogía, - enfermeras, vigilantes y cocineras y por último el -- 22.5% de nadie.

De acuerdo a lo observado el 22.5% no recibe trabajo de nadie por lo que se nota una desorganización- del personal.

Se recomienda una distribución equitativa del --

trabajo.

13.- ¿A quien entrega su trabajo?

Director	10.0%
Subdirectora	25.0%
A la jefatura de programas de urgencia a la Comunidad.	2.5%
Coordinadora de Trabajo Social.	10.0%
A la maestra de pedagogía, enfermeras, vigilantes, cocineras.	7.5%
Al turno posterior	7.5%
Económa	2.5%
Secretaria	5.0%
Doctora	2.5%
A la Tutsi Pop	2.5%
A nadie	25.0%

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 10.0% - de encuestados contestó entregar su trabajo al Director, un 25.0% a la Subdirectora, el 2.5% a la jefatura de programas de urgencia a la Comunidad, un 10.0% a la Coordinadora de Trabajo Social, un 7.5% a la maestra-



de pedagogía, enfermeras, vigilantes, cocineras, el 7.5% al turno posterior, el 2.5% a la económa, un 5.0% secretarias, un 2.5% a la Doctora, el 2.5% a la Tutsi Pop y por último el 25.0% a nadie.

Como se observa nuevamente que el 25.0% no entrega trabajo a nadie porque no lo recibe, aquí se confirma la observación mencionada en el análisis No. 12.

14.- ¿Existe una supervisión en su trabajo?

Sí	57.5%
No	42.5%

El 100% del total de encuestados el 57.5% contestó que si existe una supervisión en su trabajo, un 42.5% contestó que no existe una supervisión en su trabajo.

De acuerdo a nuestra visita preliminar observamos que existe poca supervisión, por lo que se debe poner mucha atención para cumplir eficientemente con la administración.

15.- ¿Por parte de quien?

Director	15.0%
Subdirectora	17.5%
Coordinadora de Trabajo	
Social.	7.5%

Jefe de veladores	2.5%
Encargada de lavandería	5.0%
Maestra de pedagogía	2.5%
Doctora	2.5%
Oficina Técnica Normativa	2.5%
Jefatura de programas de urgencia a la Comunidad	2.5%

Del 57.5% que respondieron que si existe una en-  
su trabajo el 15.0% contestó que la realiza el Direc-  
tor, un 17.5% la Subdirectora un 7.5% la Coordinara -  
de Trabajo Social, un 2.5% el jefe de veladores, un -  
5.0% la encargada de lavandería, el 2.5% la maestra -  
de pedagogía, el 2.5% la Doctora, el 2.5% Oficina Téc  
nica Normativa y un 2.5% la jefatura de programas de-  
urgencia a la Comunidad.

16.- ¿Sugiere una supervisión en su área de trabajo?

sí 70.0%

No 30.0%

El 100% de la población encuestada el 70% contes  
tó que si sugiere una supervisión en su área de traba  
jo, el 30.0% que no sugiere la supervisión.

17.- ¿Cada cuando le gustaría que se le supervisara?

Diario	30.0%
Semanal	20.0%
Mensual	20.0%

Del 70% de las personas encuestadas que sugieren una supervisión en su área de trabajo el 30% le gustaría que se le supervisara diariamente, un 20.0% semanal, un 20.0% mensual.

18.- ¿Realiza informes?

Sí	62.5%
No	37.5%

Del total de 100% de la población el 62.5% contestó que si realiza informes, un 37.5% que no realiza informes.

18.1 ¿En que forma realiza los informes?

Forma verbal	12.5%
forma escrita	50.0%

Del 62.5% de las personas encuestadas que sí realizan informes el 12.5% las realizan en forma verbal, el 50.0% en forma escrita.

18.2 ¿Porque no realiza informes?

No son necesarios	37.5%
-------------------	-------

El 37.5% de las personas encuestadas contestaron que no realizan informes por no ser necesarios.

19.- ¿Cada cuando realiza informes?

Diario	17.5%
Semanal	32.5%
Mensual	12.5%

Del 62.5% de las personas encuestadas que contestaron que si realizan informes el 17.5% lo hace diario el 32.5% semanal y el 12.5% mensual.

20.- ¿A quien informa?

Director	47.5%
Jefatura de programas de urgencia a la Comunidad	5.0%
Jefe de veladores	2.5%
Coordinadora de Trabajo Social	5.0%
Económa	2.5%

Del 62.5% de las personas encuestadas el 47.5% - informan al Director, el 5.0% a la jefatura de programas de urgencia a la Comunidad, un 2.5% al jefe de veladores, un 5.0% a la Coordinadora de Trabajo Social-

y un 2.5% a la económa.

21.- ¿Tiene personal a su cargo?

Sí 25.0%

No 75.0%

Del 100% de la población encuestada el 25.0% con-  
testó tener personal a su cargo, un 75.0% dijo no te-  
ner personal a su cargo.

22.- ¿Niños, empleado?

Niños 12.5%

Empleados 12.5%

Del 25.0% de las personas encuestadas dijo tener  
a su cargo a niños, un 12.5% a empleados.

23.- ¿En que forma les da las indicaciones para reali-  
zar su trabajo?

Forma verbal 20.0%

Forma escrita 5.0%

Del 25.0% de las personas encuestadas el 20.0% -  
respondieron que dan indicaciones en forma verbal y -  
un 5.0% en forma escrita.

24.- ¿Realizan su trabajo?

Sí 25.0%

Del 25.0% de las personas encuestadas el 25.% --

contestó que si realizan su trabajo.

25.- ¿Supervisa el trabajo de los niños?

Sí 15.0%

No 10.0%

Del 25.0% que contestaron que sí realizan su trabajo, un 15.0% contestó que si se les supervisa el trabajo de los niños y el 10.0% que no se les supervisa.

26.- ¿Se les impone sanciones por no hacerlo?

Sí 7.5%

No 17.5%

El 25.0% se tomó como el 100% de las preguntas anteriores del total de la población encuestada un 7.5% contestó que sí se les impone sanciones por no hacerlo, un 17.5% que no se les impone sanciones.

26.1 ¿En que consisten?

Repetir el trabajo 7.5%

Del 7.5% que contestaron que si se les impone sanciones por no hacerlo el 7.5% respondieron que la sanción consiste en repetir el trabajo.

27.- ¿Que tipo de personal sugiere usted para laborar en esta Institución?

Profesionistas 7.5%

Capacitada	55.0%
Experiencia	27.5%
No contestaron	10.0%

Del 100% de la población encuestada el 7.5% sugieren profesionistas para laborar en esta Institución, un 55.0% capacitada, un 27.5% con experiencia, un 10.0% no contestaron esta pregunta.

De lo anterior visto notamos que el porcentaje mayor se refleja en las personas capacitadas por lo que se requiere poner mayor atención a este tipo de personas para el tratamiento óptimo de los menores indigentes, así como también las actividades del personal.

28.- ¿Que dificultades existen para realizar su trabajo?

Falta de recursos económicos, materiales y humanos.	30.0%
No tienen problemas	55.0%
No contestaron	10.0%
Cuando traen niños enfermos mentales	2.5%
Falta de personal idóneo	2.5%

Del 100% de la población encuestada el 30.0% con

testó que hace falta recursos económicos, materiales y humanos, el 55.0% no tienen problemas, un 10.0% no contestaron, el 2.5% cuando traen niños enfermos mentales, un 2.5% falta personal idóneo.

Nuevamente hacemos incapié que se necesita personal capacitado especialmente con carácter humanitario para laborar en esta Institución.

29.- ¿Existe un reglamento interior de trabajo?

Sí 70.0%

No 30.0%

Del 100% de la población encuestada el 70.0% contestó que si existe un reglamento interior de trabajo y el 30.0% contestó no haber un reglamento interior de trabajo.

30.- ¿Conoce el reglamento interior de su trabajo?

Sí 60.0%

No 40.0%

Del 100% de la población encuestada el 60.0% contestó que sí conoce el reglamento interior de su trabajo y el 40.0% no lo conoce.

Es recomendable que se tenga informado al personal así como también motivada, generando así el trabajo



jo eficiente del Centro.

30.1 ¿Porque?

Falta de tiempo 15.0%

Falta de acceso 25.0%

El 40.0% se tomó como el 100% de la población el cual el 15.0% no conoce el reglamento interior de trabajo por falta de tiempo, el 25.0% por falta de acceso.

31.- ¿Se cuenta con un manual de organización y procedimientos?

Sí 40.0%

No 60.0%

Del total de las personas encuestadas el 40.0% - de organización y procedimientos y el 60.0% respondieron que no se cuenta con un manual.

La carencia de manuales de organización y procedimientos trae como consecuencia desviaciones en la - comunicación, tanto internas como externas.

32.- ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de organización y procedimientos?

Sí 75.0%

No 25.0%

Del total de las personas encuestadas el 75.0% -

contestó que sí tiene conocimiento de lo que es un manual de organización y procedimientos, el 25.0% no -- tiene conocimiento del manual.

33.- ¿Usted ha consultado el manual de organización y procedimientos?

Sí 40.0%

El 40.0% se tomará como el 100% de la pregunta - No. 31 del total de la población encuestada, el 40.0% afirma que ha consultado el manual de organización y procedimientos.

34.- ¿Considera usted que es claro?

Sí 25.0%

No. 15.0%

El 40.0% se tomará como el 100% de la pregunta - anterior del total de la población encuestada, un --- 25.0% que considera que es claro, un 15.0% que no lo es claro.

35.- ¿Se encuentra actualizado?

Sí 25.0%

No 15.0%

El 40.0% se tomó como el 100% de la pregunta No. 31 de la población encuestada, un 25.0% considera que

se encuentra actualizado y un 15.0% considera que no se encuentra actualizado.

36.- ¿El manual de organización se adapta a las necesidades del Centro de Información y Recepción - "Héroe de Celaya"?

Sí 22.5%

No 17.5%

El 40.0% se tomará como el 100% del total de la población encuestada, un 22.5% contestó que si se --- adapta a las necesidades del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", el 17.5% contestó que no se adapta a las necesidades del mismo.

36.1. ¿Porque?

No se encuentra actualizado 17.5%

El 17.5% contestó que no se adapta el manual de organización a esta Institución por falta de actualización.

37.- ¿Hay algún documento en donde se indique su trabajo?

Sí 65.0%

No 35.0%

Del 100% de la población encuestada el 65.0% respondió que si hay documento en donde indica su trabajo, el 35.0% contestó que no hay documento donde indi que su trabajo.

37.1. ¿Cual?

Intinerario 22.5%

Memorandúm 42.5%

Del 65.0% de las personas que contestaron que sí hay documento en donde indica su trabajo, el 22.5% in tinerarios, un 42.5% en el memorandúm deben ser elaborados a conciencia de acuerdo a las necesidades de la Institución, debidamente actualizados.

38.- ¿Es claro, esta actualizado y le es útil?

Sí 27.5%

No 37.5%

Del 65.0% de las personas que contestaron que si hay documento en donde se indica su trabajo el 27.5%- contestó que es claro, esta actualizado y le es útil, un 37.5% contestó que no le es claro, ni esta actualizado y no le es útil.

39.- ¿Cree que es necesario un manual?

Sí 67.5%

No 32.5%

Del 100% de la población encuestada el 67.5% contestó que si es necesario un manual para orientar al personal, un 32.5% contestó que no es necesario.

40.- ¿Cual es su horario de trabajo?

Matutino 70.0%

Vespertino 20.0%

Nocturno 10.0%

Del total del 100% de la población encuestada el 70.0% del personal trabaja en el turno matutino, un 20.0% en el vespertino y el 10.0% en el turno nocturno.

41.- ¿Existe registro de control de asistencia?

Sí 100%

Del total del 100% de la población encuestada el 100% contestó que si existe registro de control de asistencia.

42.- ¿Checa tarjeta?

Sí 100%

Del 100% de la población encuestada el 100% contestó sí checa tarjeta.

43.- ¿Que tiempo tiene de tolerancia?

- 122 -

10 minutos 77.5%

30 minutos 5.0%

No tienen tole-

rancia. 17.5%

Del total de la población encuestada el 77.5% --  
contestó tener 10 minutos de tolerancia, un 5.0% 30 -  
minutos y por último el 17.5% contestó no tener tole-  
rancia.

44.- Mencione usted cuales son las políticas de re--  
tardos que sigue la Institución.

Tres retardos leves es una falta 50.0%

Si falta lunes o viernes es san-

cionado por una semana de castigo 50.0%

Del total de la población encuestada el 50.0% --  
contestó que tres retardos leves es una falta, otro -  
50.0% contestó que si falta los lunes o viernes es --  
sancionado por una semana de castigo.

45.- ¿Trabaja tiempo extra?

Sí 35.0%

No 65.0%

Del 100% de la población encuestada el 35.0% con-  
testó que sí trabaja tiempo extra, un 65.0% que no --  
trabaja tiempo extra.

45.1. ¿Frecuencia?

1 hora diaria	15.0%
3 horas diarias	17.5%
2 horas cada mes	2.5%

Del 35.0% de las personas que contestaron que --  
trabajan tiempo extra el 15.0% trabaja una hora dia--  
ria, un 17.5% tres horas diarias y el 2.5% dos horas--  
cada mes.

45.2. ¿Causas?

Por necesidades de la Institución	25.0%
Por necesidades económicas del Personal	10.0%

Del 35.0% de las personas que contestaron que tra-  
bajan tiempo extra el 25.0% contestó que una de las -  
causas el porque trabajan tiempo extra es por necesi-  
dades de la Institución, un 10.0% por necesidades eco-  
nómicas del personal.

46.- ¿Existe un control de entradas y salidas en esta  
Institución?

Sí	87.5%
No	12.5%

Del total del 100% de las personas encuestadas -

el 87.5% afirman que sí existe un control de entradas y salidas en esta Institución, un 12.5% niegan que exista ese control.

47.- ¿Cual es la tolerancia?

Variable según el motivo de la salida 87.5%

Del 87.5% que contestaron que sí existe un control de entradas y salidas en esta Institución el 87.5% contestó que la tolerancia es variable según el motivo de la salida.

48.- ¿Cual considera usted que es el fin de este control?

Tener el control del personal que entra y

sale de la Institución 87.5%

Del 87.5% que contestaron que si existe un control de entradas y salidas en esta Institución el 87.5% contestó que el fin del mismo es tener el control del personal que entra y sale de la Institución.

49.- ¿Existe personal sindicalizado en el Centro de

Información y Recepción "Héroe de Celaya".

Sí 100%

Del 100% de la población encuestadas el 100% contestó que si existe personal sindicalizado en el Cen-



tro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

50.- ¿Existe un sistema de ascenso y promociones?

Sí 47.5%

No 52.5%

Del total del 100% de la población encuestada el 47.5% contestó que sí existe un sistema de ascenso y promociones, un 52.5% contestó que no existe un sistema de ascenso y promociones.

De acuerdo a nuestra investigación realizada, la Institución carece de sistema de ascenso y promociones, es recomendable que se implante este sistema para la motivación del personal.

51.- ¿Existe un sistema de sugerencia?

Sí 55.0%

No 45.0%

Del 100% de la población encuestada el 55.0% contestó que si existe un sistema de sugerencias, un 45.0% contestó que no existe un sistema de sugerencias. En este punto se exhorta a que se realice con más frecuencia el sistema de sugerencia para corregir fallas existentes.

52.- ¿Ha tenido oportunidad de expresar alguna suge--

rencia?

Sí 57.5%

No 42.5%

Del 100% de la población encuestada el 57.5% contestó que sí ha tenido oportunidad de expresar alguna sugerencia, un 42.5% contestó que no ha tenido oportunidad de expresar alguna sugerencia.

53.- ¿Cual o que tipo de sugerencia?

Aumento del presupuesto para mejorar el servicio a los menores.	35.0%
Personal capacitado	22.5%

Del 57.5% se tomó como el 100% de la pregunta anterior del total de la población encuestada un 35.0%-sugirio aumento del presupuesto, para mejorar el servicio a los menores indigentes, otro 22.5% sugirió la existencia de personal capacitado, por lo que se hace recordar que debe existir personal capaz para el manejo de los niños indigentes ya que estos son el frutode la conducta del personal que dirige.

54.- ¿En que área considera que hay abuso de autoridad?

Vigilancia	2.5%
------------	------

No existe abuso de  
autoridad 97.5%

Del total del 100% de la población encuestada el 2.5% considera que hay abuso de autoridad en la vigilancia, el 97.5% considera que no hay abuso de autoridad.

55.- ¿Indique sus causas?

Lo desconocen 2.5%

Del 2.5% se tomó como el 100% de la pregunta anterior del total de la población encuestada un 2.5% desconoce la causa el por que existe abuso de autoridad.

56.- ¿La comunicación que tiene usted con sus superiores y compañeros de trabajo es adecuado?

Buena	72.5%
Regular	15.0%
Mala	12.5%

Del 100% de la población encuestada el 72.5% --- afirma que la comunicación es buena entre superiores y compañeros de trabajo, el 15.0% la considera regular, un 12.5% mala. Toda Institución de cualquier índole debe tener muy en cuenta que la comunicación es-

un punto clave para tener una administración eficiente.

57.- ¿Consideraría usted útil la creación de un nuevo sistema de comunicación en su área de trabajo?

Sí 65.0%

No 35.0%

Del 100% de la población del 65.0% respondió que si considera útil la creación de un nuevo sistema de comunicación en su área de trabajo, un 35.0% no considera útil la creación de un nuevo sistema de comunicación.

58.- ¿Que problemática se le presenta a usted con los niños?

Sí 62.5%

No 37.5%

Del 100% de la población encuestada el 62.5% contestó que si se le presentan problemas con los niños, el 37.5% no se le presentan problemas.

59.- ¿Se cuenta con programas para la rehabilitación-  
de los menores?

Sí 42.5%

No 57.5%

Del total del 100% de encuestados un 42.5% afirman que sí se cuenta con programas para la rehabilitación de los menores el 57.5% contestó que no existe programas para la rehabilitación de los menores. De acuerdo a nuestra visita preliminar observamos que se cuenta con pocos programas para la rehabilitación de los niños.

60.- ¿Que programas de rehabilitación se lleva a cabo actualmente en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

Terapia ocupacional de empaquetar dulces Tutsi Pop 42.5%

Del 42.5% se tomó como el 100% de la población encuestada el 42.5% afirma que existe programas de terapia ocupacional de empaquetar dulces Tutsi Pop.

61.- ¿Existe un plan de cooperación entre diferentes áreas del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

Sí 60.0%

No 40.0%

Del 100% de la población encuestada el 60.0% contestó que si existe un plan de cooperación entre diferentes áreas del Centro de Información y Recepción --

"Héroe de Celaya", un 40.0% contestó que no existe.

62.- ¿Hay control sobre los menores?

Sí 95.0%

No 5.0%

Del total del 100% encuestados el 95.0% contestó que si existe control sobre los menores indigentes, - un 5.0% contestó que no existe control sobre los menores indigentes.

63.- ¿Se fugan?

Sí 95.0%

No 5.0%

Del total del 100% encuestados el 95.0% opina -- que si se fugan los menores indigentes, un 5.0% opina que no se fugan.

64.- ¿Porque cree que lo hacen?

Hábito de vagancia 45.0%

Falta de motivación 37.5%

Por aburrimiento 17.5%

Del 100% de la población encuestada el 45.0% --- afirman que se fugan los niños por el hábito de vagancia, un 37.5% por falta de motivación, el 17.5% por - aburrimiento.

Se fugan los menores indigentes por la falta de motivación y por carecer de terapias ocupacionales para el entretenimiento temporal del niño.

65.- ¿Considera que falta personal para su vigilancia?

Sí 50.0%

No 50.0%

Del 100% de la población encuestada el 50.0% --- afirma que si hace falta personal para la vigilancia de los menores, el 50.0% contestó que no hace falta personal para la vigilancia. De acuerdo a la observación directa de los hechos se requiere vigilancia para la mejor conservación de los niños.

66.- ¿Necesita equipo especial para el desempeño de sus actividades?

Sí 45.0%

No 55.0%

El 100% de la población encuestada el 45.0% contestó que si necesita equipo especial para el desempeño de sus actividades, un 55.0% que no necesita equipo especial para el desempeño de sus actividades. De acuerdo a lo observado en el recorrido de la visita preliminar hacemos notar que la Institución carece --

del equipo especial para el desempeño eficiente de -- las actividades, así como también incrementar el presupuesto necesario.

67.- Cuenta con este equipo?

Sí 60.0%

No 40.0%

Del 100% de las personas encuestadas el 60.0% -- contestó que si cuenta con el equipo, un 40.0% contes tó que no cuenta con el equipo.

67.1 ¿<sup>U</sup>Porque?

Por falta de presupuesto 40.0%

Del 40.0% se tomará como el 100% de la pregunta- anterior del total de la población encuestada un ---- 40.0% contestó que no cuenta con este equipo por falta de presupuesto principalmente.

68.- ¿Tiene el mantenimiento adecuado?

Sí 35.0%

No 25.0%

Del 60.0% se tomará como el 100% de la pregunta- No. 67 del total de la población encuestada un 35.0%- contestó que si tiene el mantenimiento adecuado, un - 25.0% contestó que no tiene el mantenimiento adecuado.



69.- ¿Necesita material para el desempeño de su trabajo?

Sí 65.0%

No 35.0%

Del 100% de la población encuestada el 65.0% contestó que si necesita material para el desempeño de su trabajo y el 35.0% que no necesita el material.

70.- ¿Se le proporcionan a tiempo?

Sí 40.0%

No 25.0%

Del 65.0% de las personas encuestadas que si necesitan material para el desempeño de su trabajo el 40.0% se lo proporcionan a tiempo, un 25.0% contestó que no se lo proporcionan a tiempo e ignoran la causa.

71.- ¿Es adecuado?

Sí 60.0%

No 5.0%

Del 65.0% se tomará como el 100% de la pregunta No. 69 del total de la población encuestada un 60.0% contestó que si es adecuado, un 5.0% que no es adecuado.

72.- ¿Tiene confianza para realizar su trabajo?

Sí 97.5%

No 2.5%

Del 100% de la población encuestada el 97.5% tiene confianza para realizar su trabajo por tener experiencia y preparación adecuada, un 25.0% que no tiene confianza por falta de comunicación.

73.- ¿Cual solución plantea usted para corregir fallas existentes?

Administración .37.5%

más capaz

Comunicación 62.5%

Del 100% de la población el 37.5% contestó que debe de haber una administración más capaz, el 62.5% respondió que debe de existir más comunicación en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".- Al igual que en los demás puntos se exhorta a la Comunidad "Héroe de Celaya", a que se ejerza una adecuada administración consciente de los sucesos.

74.- ¿Cree usted que es necesario un estudio para mejorar el funcionamiento de este Centro?

Sí 80.0%

No 20.0%

Del 100% de la población el 80.0% cree que es necesario un estudio para mejorar el funcionamiento de este Centro, un 20.0% cree que no es necesario un estudio para mejorar este Centro. La realidad de este punto es que se justifica el estudio realizado por dos auditores.

75.- ¿Que opinión tiene usted del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

Falta de organización 30.0%

Funciona bien 70.0%

Del 100% de la población encuestada el 30.0% opina que hace falta organización y el 70.0% opina que funciona bien.

76.- ¿Que otras sugerencias puede aportar?

Unión del personal para la mejor atención de los niños 35.0%

Ambiente agradable, implantando música ambiental 27.5%

Que haya más recursos económicos, materiales y humanos. 37.5%

Del 100% de la población encuestada el 35.0% con

testó que debe de haber más unión del personal para - la mejor atención de los niños, un 27.5% sugirió que- se implante música ambiental, el 37.5% opina que haya más recursos económicos, materiales y humanos.

Las sugerencias antes mencionadas si se llevarán a cabo, la Institución tendrá otra imagen la que realmente se merece.

El cuestionario aplicado a los menores indigen--  
tes del Centro de Información y Recepción "Héroe de -  
Celaya", estuvo coordinado y aprobado por el psicoló--  
go de la Institución antes mencionado.

El presente cuestionario se aplicó a 45 niños de  
diferentes edades, comprendiendo estos de 6 años de -  
edad hasta los 16 años, siéndo estos 45 menores nues--  
tra población a encuestar.

Este cuestionario sigue la misma metodología del  
cuestionario aplicado al personal de dicha Institu--  
ción.

El orden del cuestionario para menores indigen--  
tes es el siguiente:

- 1.- Cuestionario.
- 2.- Objetivo de las preguntas.
- 3.- Análisis de las respuestas.

El cuestionario antes mencionado se presenta a -  
continuación.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION  
SEMINARIO DE INVESTIGACION.

2.2. CUESTIONARIO APLICADO A LOS MENORES INDIGENTES -  
DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE-  
CELAYA", DEPENDENCIA DE LA DIRECCION GENERAL DE-  
PROTECCION SOCIAL Y SERVICIO VOLUNTARIO DEL DE--  
PARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL.

1.- ¿Sabes leer y escribir?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

2.- ¿Cual es tu nombre?

\_\_\_\_\_

3.- ¿Cuántos años tienes?

\_\_\_\_\_

4.- ¿Sabes el lugar donde naciste?

\_\_\_\_\_

5.- ¿Tienes mamá?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

6.- ¿Sabes donde está?

\_\_\_\_\_

7.- ¿Tienes papá?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

8.- ¿Sabes donde está?

---

9.- ¿Conoces otros familiares tuyos?

---

10.-¿Sabes donde están tus demas familiares?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

11.-¿Quien te trajo?

---

12.-¿Como te trataron las personas que te trajeron?

Bien \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mal \_\_\_\_\_

13.-¿Quien te recibió en el Centro de Información y -  
Recepción "Héroe de Celaya"?

---

14.-¿Como te trató?

Bien \_\_\_\_\_

Mal \_\_\_\_\_

15.-¿Que hiciste al llegar?

---

16.-¿Te dieron de comer?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

17.-¿Te bañaron?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

18.-¿Te cortaron el pelo?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

19.-¿Te dieron medicinas?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

20.-¿Que tiempo tienes aquí?

---

21.-¿Te encuentras a gusto aquí?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Si contesta sí pase a la  
siguiente pregunta.

Si contesta no pase a  
la pregunta No. 24



22.-¿Has tenido problemas en el Centro?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

23.-¿Con quien has tenido problemas?

---

24.-¿Te han pegado alguna vez?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

25.-¿Quien te ha pegado?

---

26.-¿Te gustaría irte?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Si contesta sí pase a la Si contesta no pase a -  
siguiente pregunta la pregunta No. 30

27.-¿A donde irías?

---

28.-¿En donde dormirías si te vas de este lugar?

---

29.-¿Quien te daría tus alimentos?

---

30.-¿Te dejan salir de aquí?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

Si contesta sí pase a la  
siguiente pregunta.

Si contesta no pase a  
la pregunta No. 33

31.-¿Sales muy seguido?

---

32.- ¿Cuando sales tienes deseos de regresar?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

33.-¿Como te tratan aquí?

---

34.-¿Tienes amigos?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

35.-¿Te gusta la escuela?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

36.-¿Antes de llegar al Centro ibas a la escuela?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

Si contesta sí pase a la  
siguiente pregunta

Si contesta no pase a  
la pregunta No. 40

37.-¿En que grado estabas en la escuela?

38.-¿Te gusta como enseñaba tu maestro?

39.-¿Sientes que aprendiste?

40.-¿Haces algún trabajo en el Centro?

41.-¿En que pasas tu tiempo en el Centro?

42.-¿Porque te trajeron aquí?

43.-¿Como te gusta que te llamen?

44.-¿De donde vienes?

45.-Que te gustaría ser?

46.-¿Te gusta la comida?

47.-¿Has recibido castigo alguna vez?

Sí\_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Si contesta sí pase a la Si contesta No pase a  
la siguiente pregunta. la pregunta No. 50

48.-¿Sabes cual es la razón porque te castigaron?

49.-¿En que consistió el castigo?

50.-¿Que sentiste al llegar al Centro?

51.-¿Cuando llegaste te dieron ropa?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Si contesta sí pase a la Si contesta no pase a  
siguiente pregunta. la pregunta No. 53

52.-¿Quien te dió ropa?

53.-¿Cuando te cambiaste de ropa?

54.-¿Te dan zapatos en el Centro?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Si contesta sí pase a la Si contesta no pase a  
siguiente pregunta la pregunta No. 56

55.-¿Quién te dió los zapatos?

56.-¿Cada cuando te bañas?

57.-¿Es suficiente el agua cuando te bañas?

58.-¿Te visita la Trabajadora Social?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Si contesta sí pase a la

siguiente pregunta.

Si contesta no pase a

la pregunta No. 63

59.-¿Cada cuando te visita la Trabajadora Social?

60.-¿Como te trata la Trabajadora Social?

61.-¿Que es lo que te pregunta la Trabajadora Social?

62.-¿Crees que la Trabajadora Social hace algo por ayu  
darte?

63.-¿Quien más te visita?

64.-¿Cuando te enfermas te ve el Doctor?

65.-¿Cada cuando te hacen exámenes médicos?

66.-¿Cada cuando te revisa el dentista?

67.-¿Como te trata el Dentista?

68.-¿Que necesitas?

69.-¿Deseas decirme algo más?

2.2.1. OBJETIVOS DE LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO, -  
APLICADO A LOS MENORES INDIGENTES DEL CENTRO -  
DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA", -  
DEPENDENCIA DE LA DIRECCION GENERAL DE PROTECCION SOCIAL Y SERVICIO VOLUNTARIO.

Pregunta No. 1 Conocer del total de menores encuestados, el porcentaje de quienes saben leer y escribir, conociendo así el índice de niños analfabetas que hay en el Centro.

Pregunta No. 2 Saber el nombre de los menores indigentes que se encuentran en el Centro, a fin de facilitar la entrevista.

Pregunta No. 3 En esta pregunta nos sirve para conocer las diferentes edades de los menores que son canalizados y comprobar así si el Centro cumple sus objetivos respecto a la canalización por edades.

Pregunta No. 4 Tratar de conocer la procedencia del menor indigente, para clasificarlos respecto a sus lugares de origen.

- Pregunta No. 5 Para conocer si el menor cuenta con una progenitora, que pudiera responder y hacerse cargo del menor.
- Pregunta No. 6 Saber el posible lugar donde se encuentra la madre del menor, a fin de localizarla o hacerle saber del paradero de su hijo.
- Pregunta No. 7 Al igual que la pregunta No. 5, el objetivo que se persigue es el mismo.
- Pregunta No. 8 El principal objetivo es el mismo que la pregunta No. 6 de este mismo cuestionario.
- Pregunta No. 9 Verificar la existencia de otros familiares, a parte de los padres, con que pudiera contar el menor.
- Pregunta No. 10 Conocer los posibles lugares del resto de sus familiares, que se encuentran en otros lugares de la patria.
- Pregunta No. 11 Tratar de darnos cuenta del tipo de persona que llevó al menor al Centro para su canalización.
- Pregunta No. 12 Darnos cuenta de la forma en que trataron a los menores cuando los lleva



rón al Centro.

Pregunta No. 13 Conocer principalmente quien recibió-  
y tuvo contacto con el menor a su lle-  
gada al Centro.

Pregunta No. 14 Tratar de saber cual fué el trato de-  
la persona que recibió al menor a su-  
llegada.

Pregunta No. 15 Darnos cuenta cual fué la reacción --  
del menor cuando se le canalizó al --  
Centro.

Pregunta No. 16 Percibir si fué atendido ó no lo fué,  
respecto en el cumplimiento de dar --  
alimentos al menor.

Pregunta No. 17 Darse cuenta si se cumple satisfacto-  
riamente con las reglas de higiene --  
con el menor indigente que ingresa.

Pregunta No. 18 Saber si se cumplió con otro requisi-  
to higiénico, como es el corte de pe-  
lo al menor que llega.

Pregunta No. 19 Conocer si al menor se le recetó medi-  
cina y si se le proporcionó, en caso-  
que lo necesitara.

Pregunta No. 20 Percatarnos del promedio de tiempo -- que llevan los menores, desde que se canalizaron a la fecha de la encuesta que se les aplicó.

Pregunta No. 21 Conocer las distintas opiniones de -- los menores en su estancia en la Institución.

Pregunta No. 22 Notar si el menor aparte de tener problemas en donde viene, conociendo si -- aún tiene problemas en el Centro.

Pregunta No. 23 Conocer con que personas ha llegado -- a tener problemas, dentro del Centro -- y saber sus principales causas.

Pregunta No. 24 Saber principalmente los tipos de castigos que imperan en el Centro, con -- los menores.

Pregunta No. 25 Conocer el índice de personas que han pegado al menor, por diferentes cau -- sas dentro del Centro.

Pregunta No. 26 Percatarse cual es el deseo del menor indigente de irse a otro lado que no -- sea el Centro de Información y Recep-

ción "Héroe de Celaya".

Pregunta No. 27 Conocer la opinión del menor en caso de irse del Centro a donde iría, teniendo así conocimiento de su posible paradero en la calle.

Pregunta No. 28 Para darnos cuenta de como y donde se las arreglaría para buscar a donde ir a dormir cuando se haya marchado del Centro.

Pregunta No. 29 Conocer quien y como conseguiría sus alimentos para su supervivencia fuera del Centro.

Pregunta No. 30 Conocer la confianza de los dirigentes del Centro que le dan el menor para salir fuera del Centro y conocer la preferencia del menor por regresar a un lugar donde le den protección a un lugar en la calle.

Pregunta No. 31 Saber la frecuencia con que el menor sale del Centro para ir a otros lados regresando nuevamente al Centro.

Pregunta No. 32 Saber su inquietud una vez que sale -

del Centro y su deseo de regresar o irse a otro lado que no sea el Centro.

Pregunta No. 33 Darnos cuenta como se trata a cada uno de los menores indigentes en el Centro de Información.

Pregunta No. 34 Darnos cuenta si el menor posee amistad con sus compañeros del Centro, para su mejor distracción durante su estancia en el Centro.

Pregunta No. 35 Para tener conocimiento si le gusta asistir a clases a una escuela, viéndolo así su interes por estudiar.

Pregunta No. 36 Conocer dentro del Centro, los chicos que se encontraban estudiando y asistiendo a un colegio.

Pregunta No. 37 Conocer el grado de escolaridad del menor y saber si asistía regularmente a un colegio a clases.

Pregunta No. 38 Conocer principalmente la forma como se le enseñaba, durante su estancia dentro de un colegio.

Pregunta No. 39 Conocer el aprovechamiento escolar en

el proceso de aprendizaje del menor -  
que asistía a la escuela.

Pregunta No. 40 Para conocer principalmente si el menor dentro del Centro, se dedica específicamente a realizar algún trabajo en especial.

Pregunta No. 41 Enterarnos en que pasa su tiempo en el Centro, cada uno de los niños y -- ver cuales son sus principales actividades en la Institución.

Pregunta No. 42 Conocer las principales causas de por que motivo son canalizados al Centro.

Pregunta No. 43 Tener conocimiento de las diferentes formas de que cada chico se le llame para facilitar sobretodo la entrevista.

Pregunta No. 44 Darnos cuenta principalmente de donde proviene cada menor y así saber cuales su posible origen y localizar a su familia.

Pregunta No. 45 Saber cual es la preferencia por alguna profesión u ocupación de los meno-

res canalizados.

Pregunta No. 46 Conocer la opinión de los menores --- acerca de los diferentes menús que se les sirven en el Centro.

Pregunta No. 47 Tener conocimiento si dentro del Centro se les ha castigado a los menores y saber si se cumplen los objetivos - que persigue el Centro de brindar Protección a los niños.

Pregunta No. 48 Conocer los diferentes motivos de por que se le castigo al menor en el Centro.

Pregunta No. 49 Conocer las diferentes formas en que consisten los castigos que imperan en el Centro.

Pregunta No. 50 Saber cual fué la reacción sentimen--tal de los menores cuando llegaron al "Héroe de Celaya".

Pregunta No. 51 Para darnos cuenta si a la llegada de los niños se cumple con uno de los objetivos de la Institución, como es el de proporcionarles vestido.

Pregunta No. 52 Tener conocimiento de las diferentes personas que integran el Centro, quien le proporciona la ropa, cuando llega y no tiene.

Pregunta No. 53 Saber la frecuencia con que los niños se cambian la ropa para asearla.

Pregunta No. 54 Enterarnos si la Institución puede y tiene posibilidades de proporcionar el calzado a los menores que carecen de zapatos.

Pregunta No. 55 Tener conocimiento de parte de quien le proporcionó los zapatos.

Pregunta No. 56 Conocer la frecuencia del aseo personal de los menores que están canalizados.

Pregunta No. 57 Enterarnos si es suficiente el agua para el aseo de cada menor.

Pregunta No. 58 Comprobar si la Trabajadora Social cumple con su labor encargada con los menores, atendiéndolos en sus diferentes labores.

Pregunta No. 59 Saber la frecuencia con que la Traba-

jadora Social visita y atiende a los menores que lo necesitan.

Pregunta No. 60 Para darnos cuenta cual es el tipo de trato de la Trabajadora Social con los menores.

Pregunta No. 61 Conocer principalmente que tipo de cosas se les pregunta a los niños cuando los entrevistan.

Pregunta No. 62 Verificar principalmente si los chicos están conscientes de la labor del área de Trabajo Social, en su esfuerzo por solucionar sus problemas.

Pregunta No. 63 Conocer las diferentes personas ajenas a la Institución que visitan a los niños que están canalizados.

Pregunta No. 64 Comprobar principalmente si el médico cumple con sus obligaciones, cuando el menor requiere de servicio médico.

Pregunta No. 65 Tener conocimiento de la frecuencia de exámenes médicos practicados a los menores.

Pregunta No. 66 Comprobar si el odontólogo cumple con



su labor, de dar revisión dental a --  
los menores que lo necesitan.

Pregunta No. 67 Saber el tipo de trato que el odontólogo da a los menores que atiende de molestias dentales.

Pregunta No. 68 Conocer más sobre las cosas de las cosas que el menor siente que le hacen falta.

Pregunta No. 69 Esta pregunta se le considera como -- abierta en que se le pidió al menor - expresar todas sus inquietudes fuera del cuestionario aplicado.

2.2.2. ANALISIS DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS EN EL ---  
CUESTIONARIO APLICADO A LOS MENORES INDIGENTES  
DEL CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE --  
DE CELAYA", DEPENDENCIA DE LA DIRECCION GENE--  
RAL DE PROTECCION SOCIAL Y SERVICIO VOLUNTARIO  
DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL.

1.- ¿Sabes leer y escribir?

Sí 60%

No 40%

De 45 niños encuestados que nos representan el --  
100%, 27 niños que equivalen el 60% que no saben leer  
ni escribir y 18 niños que abarca el 40% restante si-  
sabe leer y escribir.

COMENTARIO:

El siguiente análisis principalmente nos orienta-  
a conocer el gran número de menores que no tienen la-  
instrucción básica esencial para su propio beneficio.

2.- ¿Cual es tu nombre?

Sí 100%

En esta pregunta el 100% de niños que son 45 si supie-  
ron cual es su nombre, como se les conoce.

COMENTARIO:

De acuerdo con lo observado anteriormente, todos los niños conocen su nombre, facilitándonos así nuestro estudio.

3.- ¿Cuántos años tienes?

6 años	8.88%
8 años	22.23%
9 años	15.55%
10 años	15.55%
11 años	6.66%
12 años	13.33%
13 años	15.58%
16 años	2.22%

De todos los niños encuestados, su edad se encuentra entre los 6 y 16 años distribuidos de la siguiente manera:

4 niños tienen 6 años, 10 de 8 años, 7 de 9 años, 7 de 10 años, 3 de 11 años, 6 de 12 años, 7 de 13 años y 1 de 16 años.

COMENTARIO:

En este estudio llegamos a una conclusión que la edad promedio en el menor indigente es de 8 a 10 años de edad.

4.- ¿Sabes el lugar donde naciste?

Puebla	8.88%
Yucatán	6.66%
Oaxaca	28.8%
Guerrero	24.4%
Guanajuato	2.22%
Michoacán	4.44%
Estado de México	15.5%
Distrito Federal	8.8%

De los 45 menores encuestados el 100% de nuestra muestra el 8.88% nació en Puebla, el 6.66% nació en Yucatán, el 28.8% en Oaxaca, el 24.4% nació en Guerrero, el 2.22% en Guanajuato, el 4.44% en Michoacán, el 15.5% nació en el Estado de México y el 8.88% en el Distrito Federal.

COMENTARIO:

En la siguiente observación se establece que los lugares de donde llegan más niños indigentes son de Estados muy pobres como lo son Oaxaca y Guerrero, donde es muy recomendable analizar la problemática interna de dichos Estados.

5.- ¿Tienes mamá?

Sí 57.78%

No 26.66%

No sabe 15.56%

De 45 años que se les pregunto que representan - el 100% 26 niños contestarán saber de la existencia - de su mamá siéndo el 57.78%, 12 que son el 26.66% no - tienen y el 15.56% que son 7 chicos no nos contesta-- ron debido a que no saben.

**COMENTARIO:**

Respecto a este estudio conocemos que poco más - de la mitad de menores canalizados tienen a su proge- nitora y comprobando que los demás porcentajes, son - de chicos completamente en estado de orfandad.

6.- ¿Sabes donde está?

Sí 57.78%

No 26.66%

No saben 15.56%

De 45 niños encuestados que nos representan el - 100% 26 si saben donde encontrar a su mamá siendo el - 57.78% 12 definitivamente no tienen mamá que es el -- 26.66% y 15.56% que son 7 menores no nos contestaron.

**COMENTARIO:**

Esta siguiente pregunta va aunada a la anterior y por lo cual se comprueba el gran número de menores que huyen de su hogar por causas tales como son: el mal trato, falta de atención y cariño, etc.

7.- ¿Tienes papá?

Sí	46.67%
No	20.0%
No saben	33.33%

De 21 niños que es el 46.67% si tienen papá, 9 no tienen papá equivaliendo al 20.0% y 15 niños no contestaron esta pregunta siendo el 33.33%.

COMENTARIO:

Este análisis corresponde y coincide con la pregunta No. 5, solo que en este caso para conocer la existencia de progenitores.

8.- ¿Sabes donde está?

Sí	46.67%
No	20.0%
No saben	33.33%

Del total de menores que se les pregunto 21 si saben donde está su progenitor equivaliendo el 46.67% 9 no tienen papá por estar finado, representando el 20.0% 15 pequeños no contestaron esta pregunta siendo

el 33.33%.

COMENTARIO:

El siguiente comentario coincide con el mismo de la pregunta No. 6 en que principalmente es darnos --- idea y comprobar la existencia de un hogar, con respectivo jefe de familia.

9.- ¿Conoces otros familiares tuyos?

Sí 75.55%

No 24.45%

De 45 niños, 34 niños si tienen familiares que representa el 75.55%, 11 niños no tienen ningún familiar que es el 24.45%

COMENTARIO:

En este resultado pretendemos conocer el número de chicos que tengan parentesco con personas que pudiesen llegar a comunicar a los padres, cuando desconocen el paradero de sus hijos.

10.-¿Sabes donde están tus demás familiares?

Sí 57.78%

No 42.45%

26 niños encuestados si saben donde están sus familiares representándonos el 57.78%, 19 niños no sa--

ben nada de familiares suyos que es el 42.22%.

COMENTARIO:

Conocer y comprobar la existencia de personas -- que tengan lazos familiares con los menores canalizados.

11. ¿Quién te trajo?

La camioneta de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario.

84.44%

Personas desconocidas

15.56%

38 niños contestaron que los había llevado al -- Centro la camioneta de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario, representándonos - el 84.44%, 7 indigentes los llevaron al Centro personas desconocidas siendo el 15.56%.

COMENTARIO:

Por medio del siguiente estudio llegar a conocer a la persona que trajo al menor, tratando de conocer, si posiblemente está en posibilidad de proporcionar - más datos del menor.

12. ¿Cómo te trataron las personas que te trajeron?

Bien 32.23%

Regular 6.66%



Mal 11.11%

37 niños contestaron que los habían tratado bien equivaliendo al 82.25%, 3 menores los trataron normal representando el 6.66% y 5 pequeños los trataron mal-siéndolo el 11.11%.

COMENTARIO:

Después de revisar las respuestas obtenidas en esta pregunta llegamos a la conclusión de que las personas que reciben a los menores tratan de llevar y hacer efectivos las políticas del Centro proporcionando el mejor trato a chicos desamparados.

13.-¿Quién te recibió en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

Trabajadora Social	48.89%
Maestros	44.44%
No sabe	6.67%

22 indigentes fueron recibidos por la Trabajadora Social siéndolo el 48.89%, 20 los recibieron maestros del Centro, representando el 44.44% y 3 no supieron quien los había recibido equivaliendo al 6.67%.

COMENTARIO:

Principalmente es una pregunta que va unida a la

No. 12, tratando de reconocer el trato que proporcionó al menor.

14.-¿Como te trató?

Bien 93.34%

Mal 6.66%

42 niños que representan el 93.34%, fueron tratados bien y 3 pequeños los trataron mal siendo el 6.66%.

COMENTARIO:

Después de conocer el resultado de este análisis se concluye que la mayoría de menores canalizados son tratados de buena forma, coincidiendo con nuestra pregunta No. 12 de tratar lo mejor posible a los niños.

15.-¿Que hiciste al llegar?

Nada 48.89%

Los bañaron y comieron 24.44%

Jugar 13.34%

Dieron datos 6.66%

Tratar de escapar 2.22%

22 niños llegando al Centro no hicieron nada --- siendo el 48.89%, 11 los metieron a bañarse y les dieron de comer, significando el 24.44% 6 indigentes comenzaron a jugar, representando el 13.34%, 2 menores-

lo primero que hicieron fué dar datos simbolizando el 6.66% y 1 memor cuando llegó al Centro trato de escapar siéndo el 2.22%.

COMENTARIO:

De este análisis principalmente llegamos a un resultado que la reacción de la mayoría de los niños - fué indiferente, ya que por lo regular no se ocuparon de hacer nada.

16.- ¿Te dieron de comer?

Sí 86.66%

No 13.34%

39 niños que si les dieron de comer cuando llegaron al Centro significando el 86.66% y 6 menores, no les dieron de comer representando el 13.34%.

COMENTARIO:

Con lo observado anteriormente llegamos a una resolución que la mayoría de indigentes que son canalizados si se les proporciona alimentación, cumpliendo así la Institución uno de sus principales objetivos - de nutrir al menor que ingresa.

17.-¿Te bañarón?

Sí 30%

No 20%

36 menores a su llegada al Centro los llevaron a bañarse siéndo estos el 80% y 9 pequeños no se bañaron cuando llegaron al Centro, ocupando el 20%.

COMENTARIO:

Principalmente conocer si en el Centro se cumplen adecuadamente con las reglas de higiene requerida para evitar enfermedades.

18.-¿Te cortaron el pelo?

Sí 68.89%

No 31.11%

31 niños llegando al Centro les cortaron el pelo representándonos el 68.89%, 14 menores no se les corto el pelo siéndo el 31.11%.

COMENTARIO:

Ver y enterarnos de las principales bacterias -- que acarrea el tener desarreglado el pelo, cumpliendo así con una regla básica de higiene.

19.-¿Te dieron medicinas?

Sí 51.16%

No 48.84%

23 niños les dieron medicinas a su llegada al -- Centro, correspondiendo el 51.16% y 22 menores no re-

cibieron ningún medicamento siéndo éste el 48.84%.

COMENTARIO:

Después de analizar el resultado de esta pregunta llegamos a un final donde vemos que más de la mitad de menores llegó requiriendo servicios médicos debido a su mal estado de salud.

20.-¿Que tiempo tienes aquí?

Menos de un mes	57.78%
Un mes	20.0%
Dos meses	8.88%
Tres meses	6.67%
Seis meses	4.45%
Siete meses	2.22%

26 niños tienen menos de un mes canalizados en el Centro siéndo el 57.78% a tienen un mes representándonos el 20.%, 4 tienen dos meses significándonos el 8.88%, 3 tienen 3 meses figurando el 6.67%, 2 tienen 6 meses que corresponden al 4.45% y 1 chico tiene 7 meses correspondiendo al 2.22%.

COMENTARIO:

En este análisis concluimos que por lo que vemos, no se llevan a cabo las políticas del Centro de canaliz

zar a los menores por 2 meses mínimo sino que exceden muchos de ese período de tiempo.

21.-¿Te encuentras a gusto aquí?

Sí 64.23%

No 35.77%

28 menores contestaron que si se encuentran a -- gusto en el Centro, representándonos el 64.23% y el - 35.77% que representan 17 menores, no están a gusto - en el Centro.

COMENTARIO:

Después del estudio conocemos que más de la mi-- tad de menores canalizados, se encuentran completamente a gusto por la atención recibida en el Centro.

22.-¿Has tenido problemas en el Centro?

Sí 37.78%

No 62.22%

17 niños nos contestaron que se han tenido pro-- blemas en el Centro abarcándonos el 37.78% y 28 meno-- res contestaron no tener ningún tipo de problema, re-- presentándonos el 62.22%.

COMENTARIO:

Posteriormente de la observación nos damos cuen-

ta que muy pocos niños tienen problemas por su comportamiento con el personal del Centro.

23.-¿Con quien has tenido problemas?

Con compañeros 33.34%

Con maestros 4.44%

15 niños nos dijeron que han tenido problemas -- con sus compañeros del Centro y que nos representan - el 33.34% mientras que 2 menores han tenido desaciertos con sus maestros y que nos indica el 4.44%.

COMENTARIO:

Los principales conflictos de los niños que tienen problemas en la Institución, principalmente se -- suscitan con sus propios compañeros.

24.- ¿Te han pegado alguna vez?

Sí 64.45%

No 35.55%

29 menores si les han pegado en el Centro, equivaliendo el 64.45% y 16 niños no se les ha pegado ninguna vez consistiendo en el 35.55%.

COMENTARIO:

En esta observación notamos que un gran número - de chicos les han golpeado dentro de la Institución.

25.- ¿Quién te ha pegado?

Maestros 35.56%

Compañeros 28.89%

Del 64.45% que les han pegado en el Centro, 16 -  
pequeños les han pegado sus maestros siéndo éste el -  
35.56% y 31 28.89% que son 13 niños les han pegado --  
sus maestros.

COMENTARIO:

Principalmente aquí en este análisis comprobamos  
quien ha golpeado a los niños canalizados.

26.-¿Te gustaría irte?

Sí 77.78%

No 22.22%

35 chicos que se encuentran en el Centro les gus-  
taría irse siéndo el 77.78% y el 22.22% que lo compo-  
nen 10 menores no quieren irse del Centro.

COMENTARIO:

Este análisis nos enfoca a conocer que la mayo--  
ría de menores canalizados tienen ganas de salir de -  
donde están reclusos.

27.-¿A donde irías?

A su casa 40.0%



A la calle	26.68%
A trabajar	4.44%
No contestaron	6.66%

Del 77.78% que les gustaría irse, 18 menores que equivalen al 40% se regresarían a su casa, 12 que son el 26.68% se irían de regreso a vagar a la vía pública y 3 menores que son el 6.66% no nos contestaron.

COMENTARIO:

Por el anterior estudio, nos damos cuenta que un gran número de niños tienen un hogar, donde posiblemente se les puede volver a integrar; anteriormente hablando con las personas encargadas de su habitación.

28.-¿En donde dormirías si te vas de este lugar?

En su casa	40.0%
con amigos	15.56%
en la calle	15.56%
no saben	6.66%

Aquí de 77.78% 18 niños que representan el 40% - se irían a dormir en su casa, 7 con amigos que tienen siendo el 15.56%, 7 lo harían en la calle equivaliendo al 15.56% y el 6.66% que representan 3 menores no saben donde dormirían.

COMENTARIO:

Nuevamente esta pregunta nos viene a comprobar - que un buen número de niños tienen, una casa a donde llegar.

29.-¿Quien te daría tus alimentos?

Sus familiares	28.89%
sus amigos	8.89%
Trabajarían para comprarlos.	4.44%
Pedirían en la calle	20.0%
No saben	15.56%

Del 77.78% 13 niños que representan el 28.89% dijeron que les darían sus familiares sus alimentos, 4 sus amigos siéndo el 8.89%, 2 comprarían sus alimentos con la ganancia de su trabajo siéndo estos el 4.44%, 9 pedirían a la gente sus alimentos siéndo el 20% y el 15.56% que representan 7 niños no saben quien les darían sus alimentos.

COMENTARIO:

Una vez más nos enteramos por medio de esta tabulación que un grupo de chicos, que nos prueban que tienen familiares, que podrían responder por sus fami

liares canalizados.

30.-¿Te dejan salir de aquí?

Sí 26.67%

No 73.33%

12 menores si los dejan salir del Centro por tenerles confianza siéndo el 26.67%, 33 no salen porque no regresan al Centro cuando salen representándonos - el 73.33% ya tienden a escaparse.

COMENTARIO:

Después de ver este análisis, vemos que muy pocos niños son los que le infunden confianza para no - huir del Centro.

31.-¿Sales muy seguido?

Seguido 13.34%

Regularmente 2.22%

Muy poco 11.11%

Del 26.67% que salen del Centro, 6 menores que - representan el 13.34% salen seguido a comprar, 1 sale regularmente también el 2.22% y el 11.11% que son 5 - niños salen muy poco y cuando salen del Centro se van a comprar a la tienda.

COMENTARIO:

De los pocos niños que salen vemos que unos salen más que otros.

32.-¿Cuándo sales tienes deseos de regresar?

Sí 24.44%

No 2.23%

Aquí del 26.67%, 11 menores que representa el 24.44% que si tienen ganas de regresar al Centro, mienten que el 2.23% que representa un menor no le han dado deseos de regresar.

COMENTARIO:

Esta pregunta nos hace redondear con las dos anteriores y que finaliza con la confianza de los niños para regresar a un lugar donde se les ofrece protección.

33.-¿Como te tratan aquí?

Bien 66.67%

Regular 8.88%

Mal 24.45%

El 66.67% que son 30 niños nos contestaron que los tratan bien y el 8.88% que son 4 niños se les trata regularmente y el 24.45% equivalente a 11 niños los tratan mal en el Centro.

## COMENTARIO:

Nuevamente aquí se nos reafirma que si se les --  
trata mejor a los niños.

34.-¿Tienes amigos?

Sí 88.88%

No 11.12%

40 niños que representan el 88.88% contestaron -  
que si tienen amigos y el 11.12% que abarca a 5 meno-  
res dijeron que no tienen amigos en el Centro.

## COMENTARIO:

En el siguiente término que los niños tienen de-  
seos de platicar con otros chicos de su edad apren---  
diendo así a convivir pero, se lograrían mejores cosas  
si les orientará más positivamente del valor de una -  
amistad.

35.-¿Te gusta la escuela?

Sí 93.34%

No 6.66%

Aquí el 93.34% que abarca a 42 chicos nos contes-  
tó que si les gusta ir a la escuela y el 6.66% siéndo-  
3 menores que no les gusta la escuela.

## COMENTARIO:

Después de ver estos resultados podemos deducir - que casi todos los niños tienen deseos de superarse - en base a estudios, que se les pueda proporcionar.

36.-¿Antes de llegar al Centro ibas a la escuela?

Sí 64.45%

No 35.55%

29 chicos equivalente al 64.45% antes de ingre-- sar al Centro si iban a la escuela, mientras que el - 35.55% que representan 16 niños no iban a la escuela.

COMENTARIO:

Después de ver este análisis comprobamos la ante rior pregunta de que la mayor parte de niños les gusta la escuela e incluso se encontraban asistiendo.

37.-¿En que grado estabas en la escuela?

1º 26.67%

2º 13.34%

3º 13.34%

4º 2.22%

5º 2.22%

6º 6.66%

Del 64.45% de chicos que iban a la escuela 12 -- que son el 26.67% estaban en 1º año escolar básico, 6

en 2º año siéndo el 13.34%, y en 3º año equivalente - al 13.34%, 1 en 4º grado que representa el 2.22%, 1 - en 5º grado, y 3 chicos que representan el 6.66% estaban en 6º grado.

COMENTARIO:

De todos los niños canalizados nos damos cuenta- la mayoría comienza su instrucción básica.

38.-¿Te gusta como enseñaba tu maestro?

Sí 64.45%

Aquí el 64.45% que si iban a la escuela, ese mismo número de menores si les gustaba como enseñaban -- sus maestros.

COMENTARIO:

De todos los niños todos coincidieron en decir - que les gusta la escuela por que les gustaba como les enseñaba sus profesores.

39.-¿Sientes que aprendiste?

Sí 60.0%

No 4.45%

Del 64.45% si asistía al colegio 27 niños que es el 60% si aprendió y el 4.45% que son 2 menores no -- aprendía.

COMENTARIO:

Concluimos que en base como les enseñaban sus -- maestros, esto repercutía en su aprendizaje.

40.-¿Haces algún trabajo en el Centro?

Trabajan en la maquila	22.23%
Hacen aseo	46.66%
Hacen mandados	2.22%
Estudian	6.66%
Nada	22.23%

10 niños trabajan en la maquila siéndo el 22.23%  
21 hacen aseo en el Centro representándonos el 46.66%  
y 1 hace mandados siéndo el 2.22%, 3 que representan-  
el 6.66% y lo que es el 22.23% no hacen ningún traba-  
jo.

COMENTARIO:

El siguiente análisis nos demuestra que un gran-  
número de niños se les da trabajo en el Centro, como-  
distracción y otra parte practicamente están sin ha--  
cer nada, cosa que a muchos les aburre.

41.- ¿En que pasas tu tiempo en el Centro?

Jugando	64.45%
En nada	20.0%
Trabajando	15.55%

29 niños que corresponde al 64.45% pasan su tiem



po libre jugando, 9 no hacen nada en su tiempo libre - siéndolo el 20.%, 7 niños se dedican a trabajar en el Centro representándose el 15.55%.

COMENTARIO:

La siguiente pregunta nos viene a reforzar lo anterior contestado por los niños y haciéndonos notar - que la mayoría se dedica a jugar entre ellos mismos.

42.-¿Porque te trajeron aquí?

Por vagancia	91.12%
Por extraviados	4.44%
Por falta de hogar	4.44%

40 niños están en el Centro por andar en la vía-pública constituyendo el 91.12%, 2 menores por estar-extraviados siéndolo el 4.44% y el 4.44% que son 2 niños están en el Centro por no tener un hogar.

COMENTARIO:

En este resultado vemos las principales causas - de porque son canalizados los menores, siéndolo la vagancia un alto número que prevalece.

43.-¿Como te gustan que te llamen?

Por su nombre	75.56%
Por su sobrenombre	24.44%

34 niños que representa el 75.56% dijeron que les gusta que se les llame por su nombre, 4 el 24.44% que -- abarca a 11 chicos les gusta ser llamados por su sobrenombre.

COMENTARIO:

Este resultado nos da a conocer que la mayoría - de niños les gusta el sobrenombre, sino están acostumbrados a que se les llame por su nombre.

44.- ¿De donde vienes?

Estado de México	11.11%
Distrito Federal	33.12%
Veracruz	4.44%
Guerrero	13.20%
Puebla	4.44%
Hidalgo	2.22%
Guanajuato	2.22%
Jalisco	2.22%
Yucatán	2.22%
Querétaro	2.22%
Aguascalientes	2.22%
San Luis Potosí	2.22%
No saben	18.15%

5 chicos que representa el 11.11% vienen del Estado de México, el 33.12% que son 15 del Distrito Federal, 4.44% que abarca 2 niños vienen de Veracruz, - 13.20% que constituyen 6 chicos vienen de Guerrero, - 4.44% que son 2 menores vienen de Puebla, 7 niños que uno por uno nos representan el 2.22% proceden de Hidalgo, Guanajuato, Jalisco, Yucatán, Querétaro, Aguascalientes y San Luis Potosí y el 18.15% que engloba 8 chicos no saben de donde llegaron.

COMENTARIO:

Este análisis nos confirma de que muchos chicos no vienen de su verdadero lugar de origen sino de --- otro cercano, pero mostrándonos que Guerrero es uno de los Estados que aportan más menores que salen de su hogar.

45.-¿Que te gustaría ser?

Nada	28.35%
Obreros	18.18%
Maestros	13.41%
Mecánicos	8.98%
Licenciados	11.10%
Doctores	4.44%

Lavar coches	4.44%
Músicos	2.22%
Sacerdotes	2.22%

13 chicos que representan el 28.35% no les gustaría ser nada, 8 que es el 18.18% les gustaría ser --- obreros, 6 que representan el 13.41% les gustaría ser maestros, el 8.98% que equivale a 4 chicos quieren -- ser mecánicos, 11 niños que representan el 11.10% les gustaría ser Licenciados, 4.44% que son 4 chicos que quieren ser Doctores y dedicarse a lavar coches y el 4.44% que individualmente representán el 2.22% uno le gustaría ser músico y un sacerdote.

COMENTARIO:

Entre los diferentes niños, podemos notar las inquietudes de llegar a ser futuros hombres de provecho social, siéndo el mayormente profesionistas.

46.-¿Te gusta la comida?

Sí 73.32%

Poco 13.34%

Nada 13.34%

33 niños que representa el 73.32% contestó que - si les gusta la comida, 6 chicos que es el 13.34% gus

tan poco de la comida, y el otro 13.34% que son también 6 menores. no les gusta para nada la comida que se da en el Centro.

COMENTARIO:

De todos los menús preparados en el Centro concluimos que si son del agrado para la mayor parte de los niños.

47.-¿Has recibido castigo alguna vez?

Sí 57.77%

No 42.23%

26 chicos que nos representa el 57.77% si han recibido castigo, 19 niños que es el 42.23% no han sido castigados.

COMENTARIO:

Después de analizar este resultado que nos vuelven a contestar que reciben malos tratos dentro de la Institución.

48.- ¿Sabes cual es la razón porque te castigaron?

Mal comportamiento 57.77%

A los 26 niños que representa el 57.77% se les castigó por portarse mal.

COMENTARIO:

Esta pregunta confirma la anterior, orientándonos los principales motivos de porque se les castiga siéndo básicamente por su mal comportamiento.

49.- ¿En que consistió el castigo?

Golpes físicos 44.44%

Trabajo 13.33%

20 chicos que es el 44.44% se les castigo con golpes físicos y 13.33% que representan 6 niños solo se les dió tareas a realizar como castigo.

COMENTARIO:

De los niños que se les pegó por su mal comportamiento el castigo se les dió principalmente fueron -- de golpes físicos y muy pocos se les hizo hacer trabajo.

50.- ¿Que sentiste al llegar al Centro?

Nada 53.34%

Miedo 24.44%

Gusto 24.44%

Tristeza 17.78%

15 menores que es el 53.34% a su llegada al Centro no sintieron nada, 4 que es el 24.44% cuando llegaron sintieron miedo, otros 11 llegando les dió gus-

to y el 17.78% que son 8 niños se sintieron tristes - cuando llegaron al Centro.

COMENTARIO:

Revisado el anterior estudio finalizamos que la mitad de niños canalizados no llegaron a sentir impresión alguna por su llegada a la Institución.

51.-¿Cuando llegaste te dieron ropa?

Sí 84.45%

No 18.55%

38 niños que representa el 84.45% si les dieron-ropa a su llegada y el 18.55% que representa 7 niños- no les dieron ropa cuando llegaron al Centro.

COMENTARIO:

Una vez que llegaron al Centro casi a todos los- niños se les proporcionó ropa limpia y en buen estado, ya que la mayoría traía ropa en mal estado.

52.- ¿Quién te dió la ropa?

Encargada de la lavandería 84.85%

Los 38 niños que les dieron ropa y que representa el 84.45% les proporcionó la ropa, la encargada de la lavandería de la Institución.

53.- ¿Cada cuando te cambias ropa?

- 188 -

Diario 62.24%

Cada tercer día 28.88%

No contesto 8.88%

28 niños que representan el 62.24% contestarán - que se cambian diario, mientras que 13 menores que re-  
presentan el 28.88% contestarán cambiarse cada tercer  
día y el 8.88% que lo constituyen 4 chicos no nos con-  
testarán.

COMENTARIO:

Dentro del Centro la mayor parte de niños se cam-  
bia de ropa diariamente, guardando así un aspecto y -  
confortabilidad de limpieza.

54.-¿Te dan zapatos en el Centro?

Sí 57.78%

No 42.22%

26 chicos que representan el 57.78% si les dan -  
zapatos, y otros 19 que representan el 42.22% no les-  
dieron zapatos.

COMENTARIO:

De lo recopilado que más de la mitad de ni-  
ños llegó sin zapatos, proporcionándole la Institu---  
ción el calzado.



55.-¿Quien te dió los zapatos?

Encargada de lavandería 57.78%

26 chicos que es el 57.78% les proporcionó los zapatos la encargada de la lavandería.

COMENTARIO:

Aquí nuevamente se nos reafirma que la misma encargada de la lavandería también es la persona que otorga el calzado a todos los niños que carecen de calzado.

56.- ¿Cada cuando te bañas?

Diario 66.66%

Cada tercer día 33.34%

30 niños que representan el 66.66% contestaron que se bañan diario y el 33.34% que abarca 15 niños dijeron bañarse cada tercer día.

COMENTARIO:

Por medio de este examen nos damos por enterados que el Centro lleva a practica el baño diario para evitar posibles enfermedades por falta de aseo.

57.- ¿Es suficiente el agua cuando te bañas?

Sí 93.34%

No 6.66%

De 42 niños que representan el 93.34% contestarón que si es suficiente el agua con que se bañan, - mientras que 3 chicos que equivalen a el 6.66% no les es suficiente el agua para bañarse.

COMENTARIO:

Con lo visto en este examen se finaliza que el - agua con que se asean los menores es necesaria para - baño de cada uno de los menores.

58.- ¿Te visita la Trabajadora Social?

Sí	48.27%
No	47.39%
No contestarón	4.44%

23 chicos que significan el 48.27% si los visita la Trabajadora Social, el 47.39% que son 20 niños no los visita la Trabajadora Social y el 4.44% correspondientes a 2 menores no nos contestarón.

COMENTARIO:

Después de la siguiente descomposición que la -- Trabajadora Social regularmente cumple con su labor - hacía los menores.

59.-¿Cada cuando te visita la Trabajadora Social?

Semanalmente	12.12%
--------------	--------

Muy poco 36.15%

5 menores que representan el 12.12% los visita - la Trabajadora Social semanalmente y el 36.15% que -- abarca a 16 niños son visitados muy poco por la Trabajadora Social.

COMENTARIO:

De los menores que visita la Trabajadora Social- y que complementa la anterior pregunta solo a un con un cierto grupo es más constante su labor.

60.- ¿Como te trata la Trabajadora Social?

Bien 48.27%

Regular -.-

Mal -.-

A los 21 niños que los visita la Trabajadora So- cial que representan un 48.27% los tratan bien.

COMENTARIO:

La conclusión a lo que se llega después del si-- guiente análisis es que la Trabajadora Social trata - de buena forma a los menores que visita.

61.-¿Que es lo que te pregunta la Trabajadora Social?

Datos 48.27%

Otros -.-

Normalmente a los 21 niños que son el 48.27% se les pregunta datos generales de sus familiares.

COMENTARIO:

La principal labor que la Trabajadora Social --- desempeña a tomar datos limitando su labor con la problemática con los menores.

62.-¿Crees que la Trabajadora Social hace algo por -- ayudarte?

Sí 34.14%

No 14.13%

34.14% que son 15 menores contestarán que si --- sienten ser ayudados y el 14.13% que representan 6 menores dijeron que sienten que les ayuda.

COMENTARIO:

Después de observar las respuestas son pocos niños que sienten que la labor de la Trabajadora Social hace algún intento por los problemas que padecen los chicos.

63.- ¿Quién más te visita?

Nadie 57.78%

Practicantes, voluntarios 6.66%

Adoptantes 35.56%

26 chicos que representan el 57.78% no los visita nadie, el 6.66% que son 3 chicos los visitan practicantes y voluntariado y el 35.56% que corresponde a 16 niños los visitan adoptantes.

COMENTARIO:

A parte de Trabajadora Social visita a los menores solo algunos niños reciben visita en el Centro y la mayoría son visitados muy poco, haciendo falta más visitas para todos los pequeños.

64.-¿Cuándo te enfermas te ve el Doctor?

Sí 82.23%

No 17.77%

37 menores que representan el 82.23% cuando enferman los ve el Doctor y el 17.77% que abarca 8 menores no se les ve cuando enferman.

COMENTARIO:

Aquí en este análisis comprobamos que el médico llevó a práctica sus servicios con los menores que requieren de sus servicios.

65.-¿Cada cuando te hacen exámenes médicos?

Cuando enferman 100%

Los 45 niños que representan el 100% de niños ca

nalizados se les hacen exámenes médicos cuando enferman.

COMENTARIO:

Después de observar el estudio nuestra conclusión es que solo cuando enferman se les practica exámenes médicos, recomendándose que periódicamente se realicen exámenes médicos, para tratar de evitar menos niños enfermos.

66.- ¿Cada cuando te revisa el dentista?

Llegando 48.89%

Semanalmente 26.66%

Cuando les duelen 24.45%

22 indigentes que abarca el 48.89% se les revisó la dentadura cuando llegaron, el 26.66% que representan 12 chicos se les revisa los dientes semanalmente, y el 24.45% correspondiente a 11 chicos se les revisa solo cuando tienen molestias.

COMENTARIO:

En base al análisis practicado nos enteramos y llegamos a una conclusión de que requerían atención por parte del odontólogo aquellos que llegan por vez primera al Centro.

67.- ¿Como te trata el dentista?

Bien	64.45%
Regular	20.0%
Mal	15.55%

29 menores que nos representan el 64.45% dijeron que son tratados bien, el 20% que son 9 chicos los -- tratan regularmente y el 15.55% que corresponden a 7- niños los tratan mal.

COMENTARIO:

Después de observar el resultado que el trato -- que el dentista imparte a los menores es bueno.

68.-¿Que necesitas?

Comida, vestido	42.22%
No contestaron	33.35%
Trabajar	17.77%
Dinero	6.66%

19 chicos el 42.22% necesitan más comida y vestido, 33.35% que abarca a 15 menores no contestaron, -- 17.77% que son 8 niños necesitan trabajar y el 6.66%- correspondiente a 3 menores necesitan dinero.

COMENTARIO:

En este análisis se dió una soltura a todos los-

niños mostrándonos lo que más necesitan para estar --  
 más a gusto en la Institución.

69.-¿Deseas decirme algo más?

No contestaron	48.49%
Regresar a casa	17.17%
Escapar	17.17%
Diversiones	17.17%

17 chicos no contestaron representando el 48,49%  
 el 17.17% que equivale a 8 niños les gustaría regre--  
 sar a casa, el 17.17% quieren escapar y el otro 17.17%  
 les gustaría tener más diversiones.

COMETARIO:

Esta pregunta compagina con la anterior dejando--  
 a los niños expresar todo lo que quisieran decir y --  
 agregar.



Continuación del análisis de cada pregunta aplicada a los menores indigentes.

- 4.- Los indigentes que se encuentran en la ciudad de México, provienen en gran número del Estado de Oaxaca, creándose verdaderas angustias y desesperación para sobrevivir en esta enorme Ciudad, -- donde cada día es más difícil tener una vida digna.
- 8.- Generalizando los 4 análisis arriba mencionados-- concluimos que la realidad de los indigentes encuestados carecen de padre y madre y mucho menos ni la idea de poderse encontrar.
- 26.- El gran número de los niños, le gustaría irse -- porque el Centro lo ven como una cárcel para niños, en la cual no se divierten lo suficiente como en la vía pública.

3.- HOJAS DE TRABAJO EMPLEADAS PARA OBTENER INFORMACION.

HOJAS DE TRABAJO

La hoja de trabajo es una representación gráfica de las distintas actividades que se realizan.

Para esta representación es recomendable utilizar la simbología OTIDA que significa:



OPERACION



TRANSPORTE



INSPECCION



DEMORA



ALMACENAMIENTO

Tomando en consideración el símbolo de:



DECISION

Esta hoja se llena preguntando a una persona las-

actividades que realiza.

La hoja de trabajo es una herramienta muy importante en la cual nos ayuda a verificar o comprobar -- las actividades mediante la observación directa ya -- que nos permite verificar realmente si las llevan a -- cabo.

### 3.1. HOJAS DE TRABAJO.- PROCEDIMIENTO ACTUAL

En este punto se presentan las actividades que -- actualmente realiza el personal del Centro de Informa -- ción y Recepción "Héroe de Celaya", a continuación se -- presentan las hojas de trabajo que cada puesto se en -- cuentran en las distintas áreas de la Institución.

### 4.- DIAGRAMAS DE FLUJO DEL MENOR INDIGENTE.

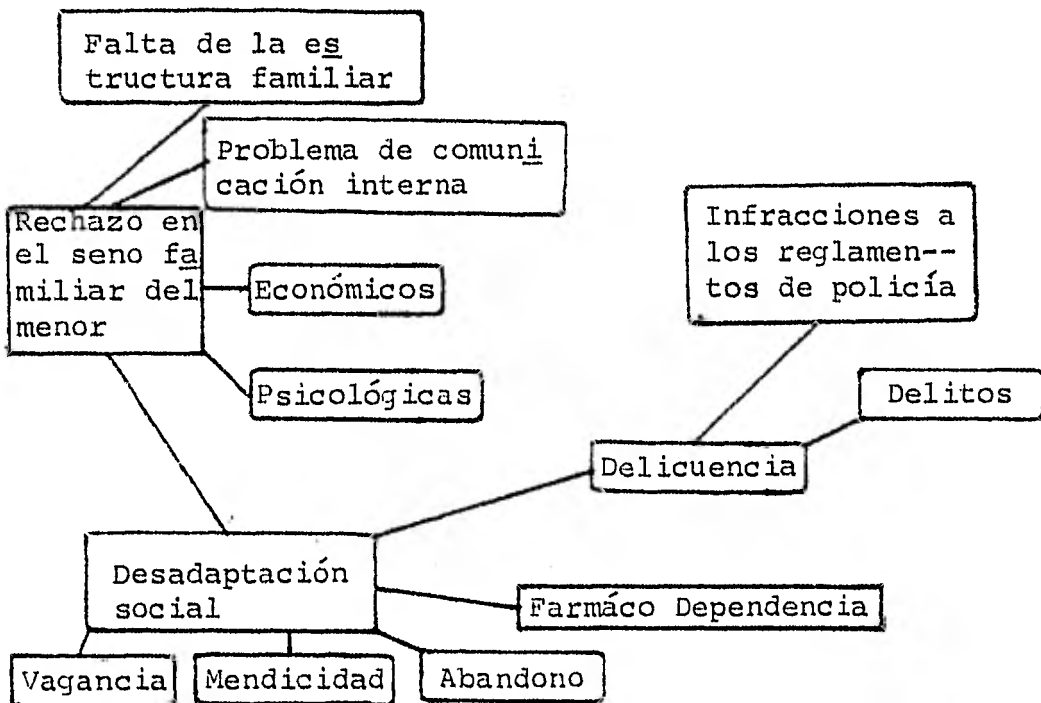
Los diagramas de flujo o de procedimientos, es -- el diagrama que expresa gráficamente las distintas -- operaciones de que se compone un procedimiento o par -- te de él, estableciendo su secuencia cronológica.

El diagrama de flujo es muy importante para nues -- tro estudio, porque nos muestra gráficamente los pa -- sos cronológicos del niño que lleva a cabo actualmen -- te el Centro de Información y Recepción "Héroe de Ce -- laya".

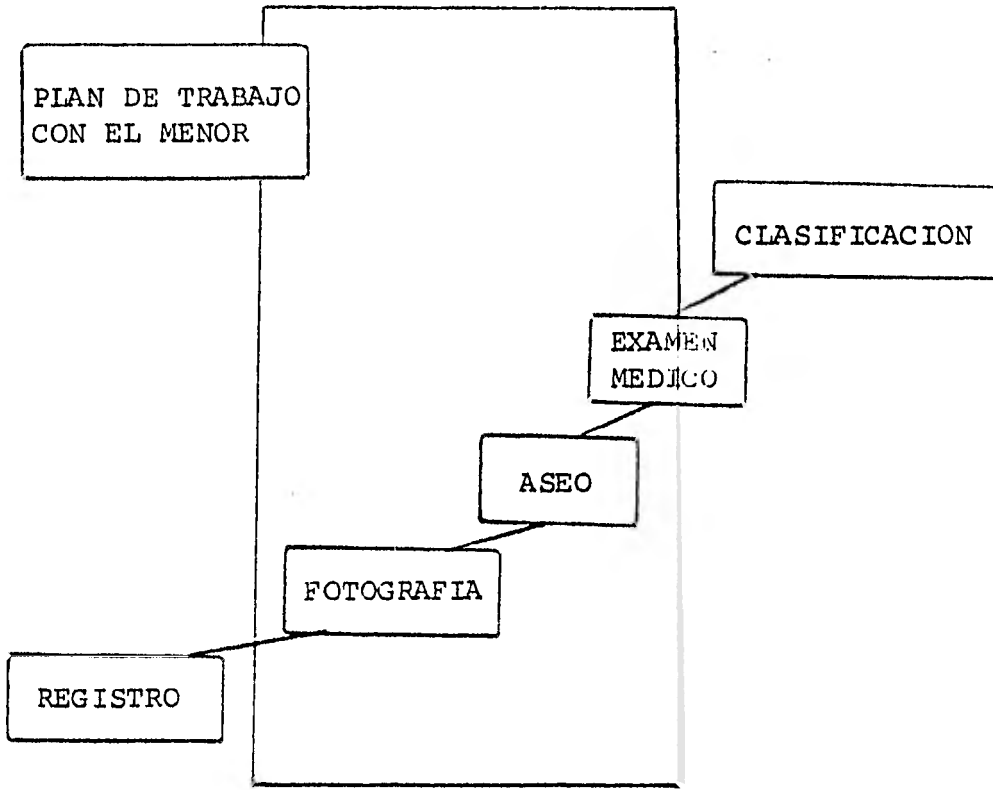
4.1.- A CONTINUACION SE PRESENTAN LOS DIAGRAMAS DE --  
FLUJO - PROCEDIMIENTO ACTUAL DEL CENTRO DE IN--  
FORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

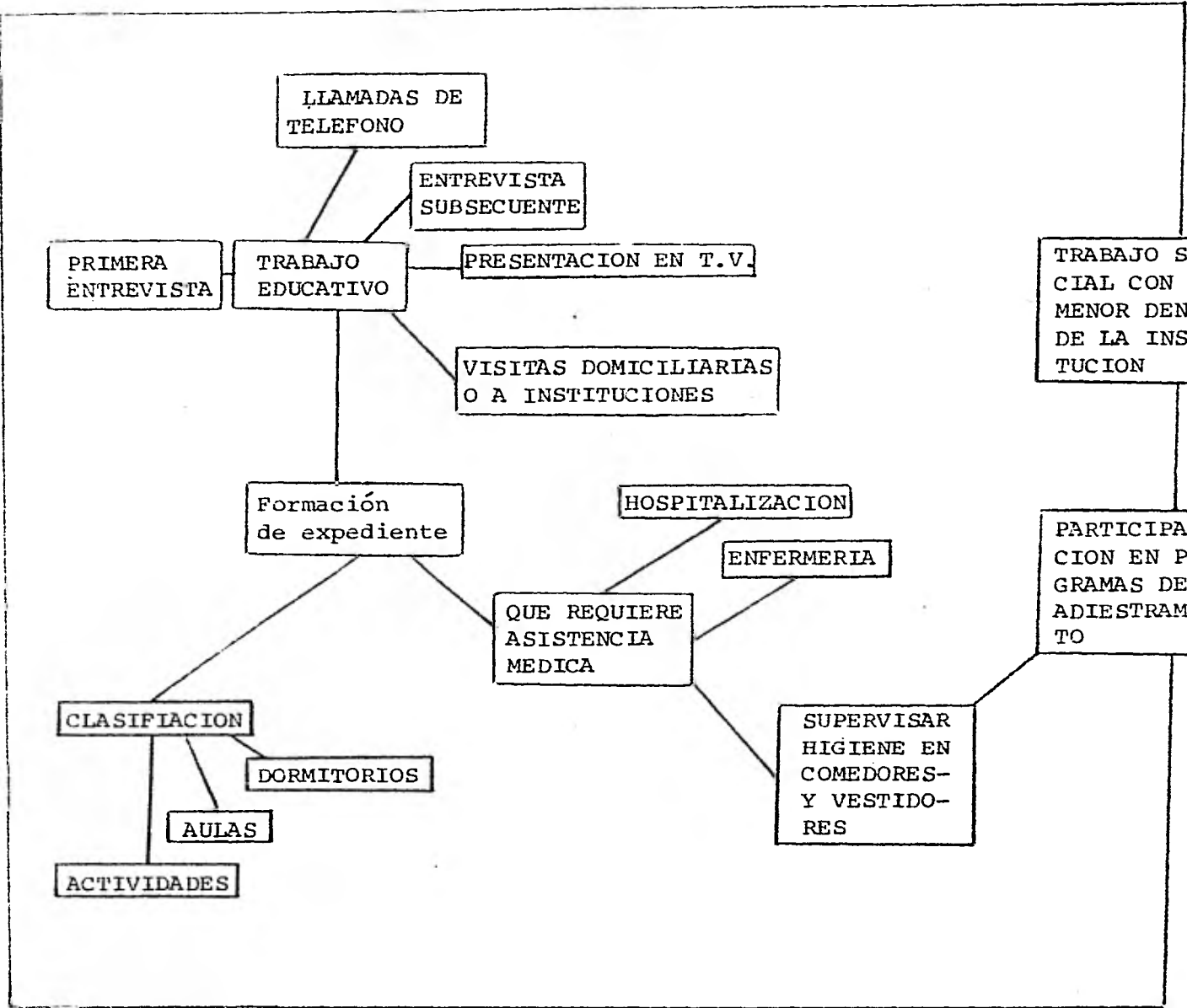
Sindrome del menor rechazado por la familia.



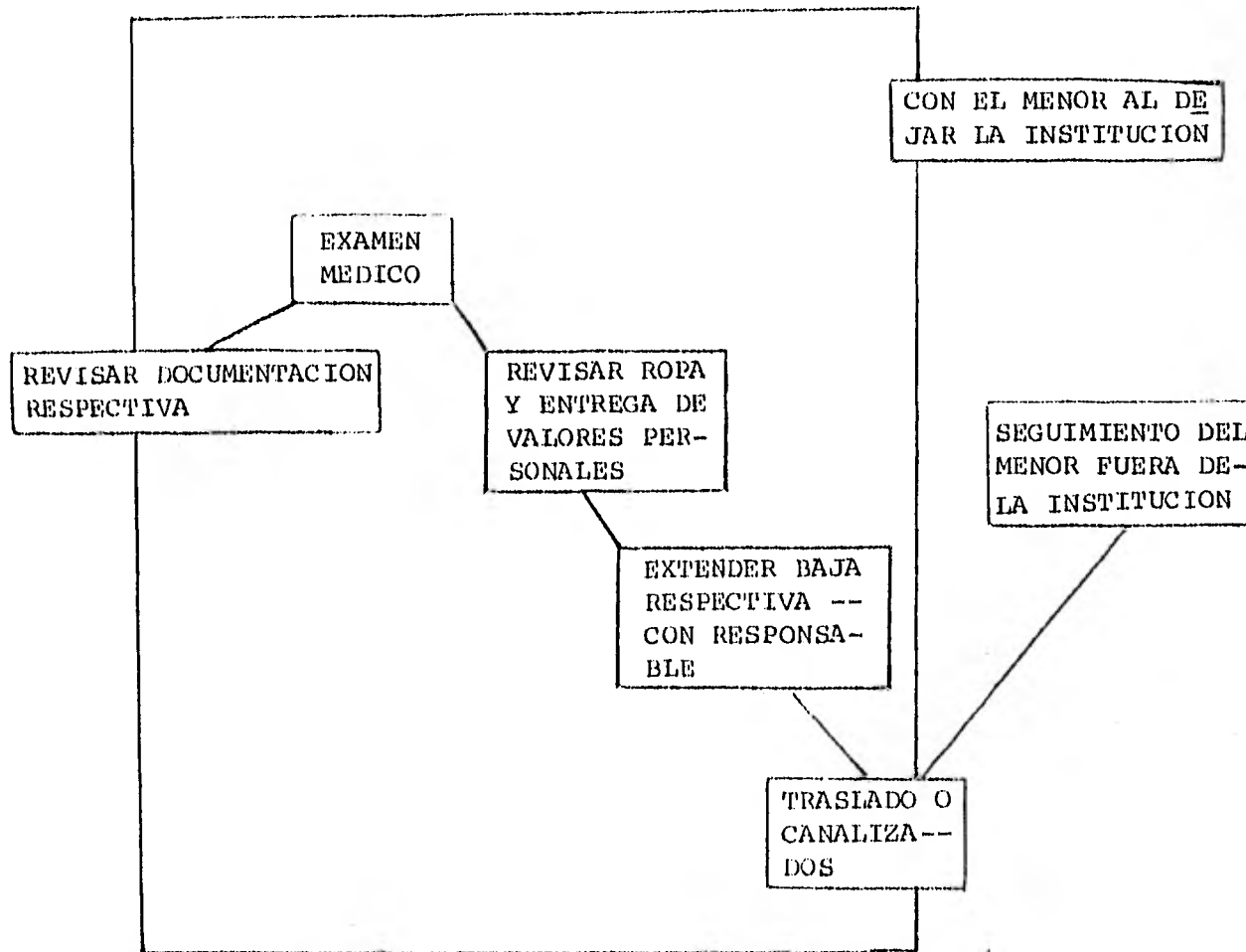
CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA"



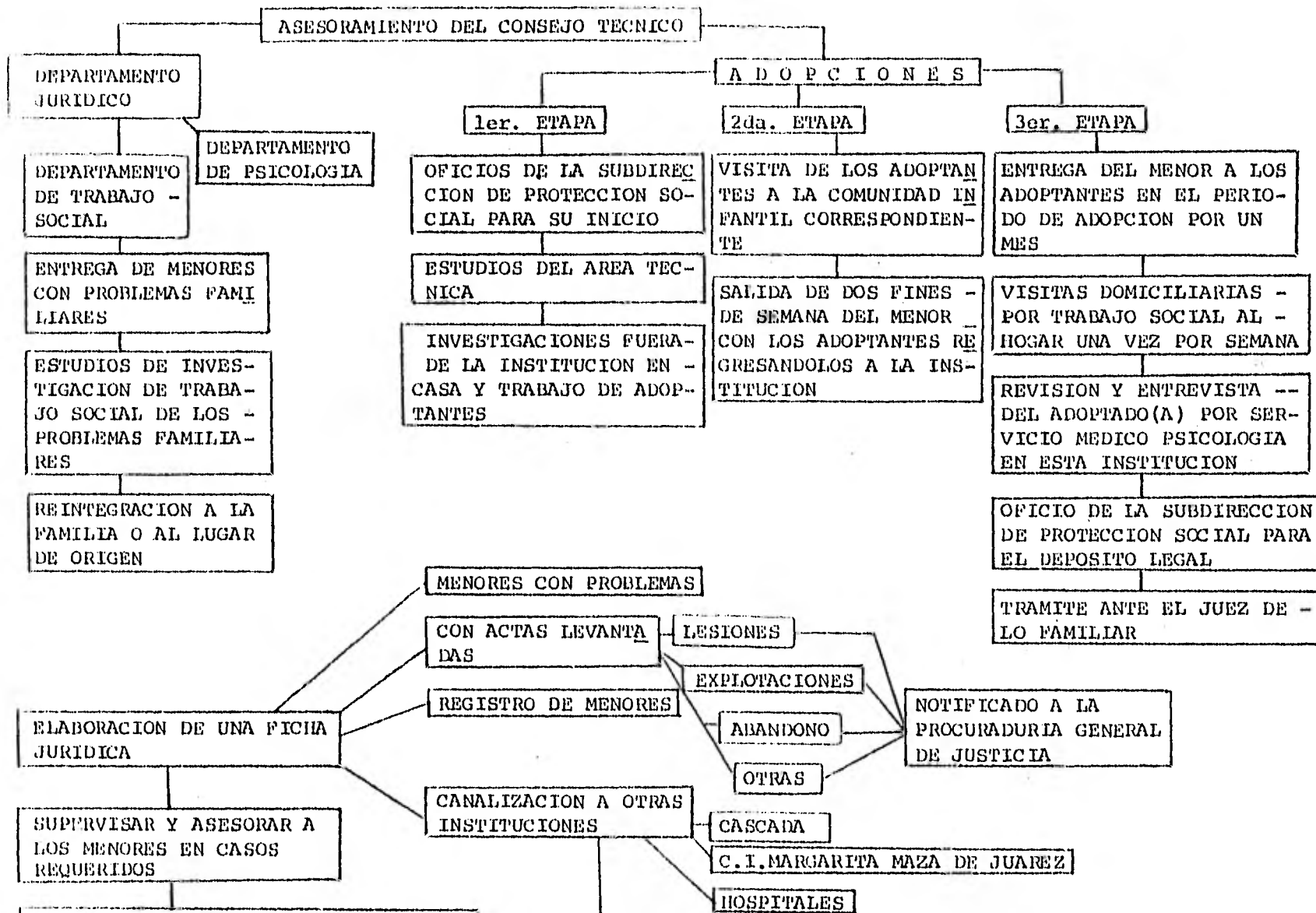
1a. ETAPA



CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA"



3a. ETAPA





NOTA:

El presente diagrama muestra el procedimiento actual para el área jurídica, que se encuentra en el cubículo de la mencionada área.

AREA DE TRABAJO SOCIAL

- 1.- A la llegada del menor al Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" se le registra en el libro de la población, con los datos del menor.
- 2.- A continuación después del registro del menor se le procede a recogerle sus cosas de valor del menor y se le hace una ficha de Locatel si es primer ingreso al Centro.
- 3.- Después del registro y de la elaboración de la ficha de Locatel se pasa a que le corten el pelo y lo bañen.
- 4.- Pasado el baño y corte de pelo pasan los menores al servicio médico para que se les revise por el médico general y se elabore su historia clínica.
- 5.- Pasado con el médico el menor pasa a trabajo social, para hacerle su primer entrevista, si se detecta que tiene familiares se lleva a la localización y si el menor esta intranquilo se pasa a Psicología para tratar de calmarlo en caso de angustia por no encontrar a sus familiares.
- 6.- Estando en Trabajo Social se le marca un plan de acción a seguir en donde se lleva a la televisión

para información al público, se trata de hacer -- contacto con diferentes municipios para localizar a los familiares del menor.

7.- Sino encuentra sus familiares se empieza hacer su expediente del menor checado por las diferentes -- áreas del Centro.

8.- En caso de no ser reclamado y transcurrido el periodo de estancia del menor en el "Héroe de Celaya", se manda su expediente del menor con el Doctor Mario Espina Gómez y la Directora, para su -- aprobación de su próxima canalización a cualquier Comunidad Infantil.

9.- Una vez revisado y aprobado por la Profra. Alcántara y el Doctor Espina se regresa el expediente al "Héroe de Celaya", para mandar al menor a la - Comunidad Infantil, hombres a la Comunidad Infantil "Margarita Maza de Juárez", mujeres a la Comunidad Infantil "Villa Estrella", se procede hacer le una nota de baja del Centro y se manda al niño a la Comunidad Infantil destinada, terminando --- ahí su labor el área de Trabajo Social.

AREA DE ODONTOLOGIA

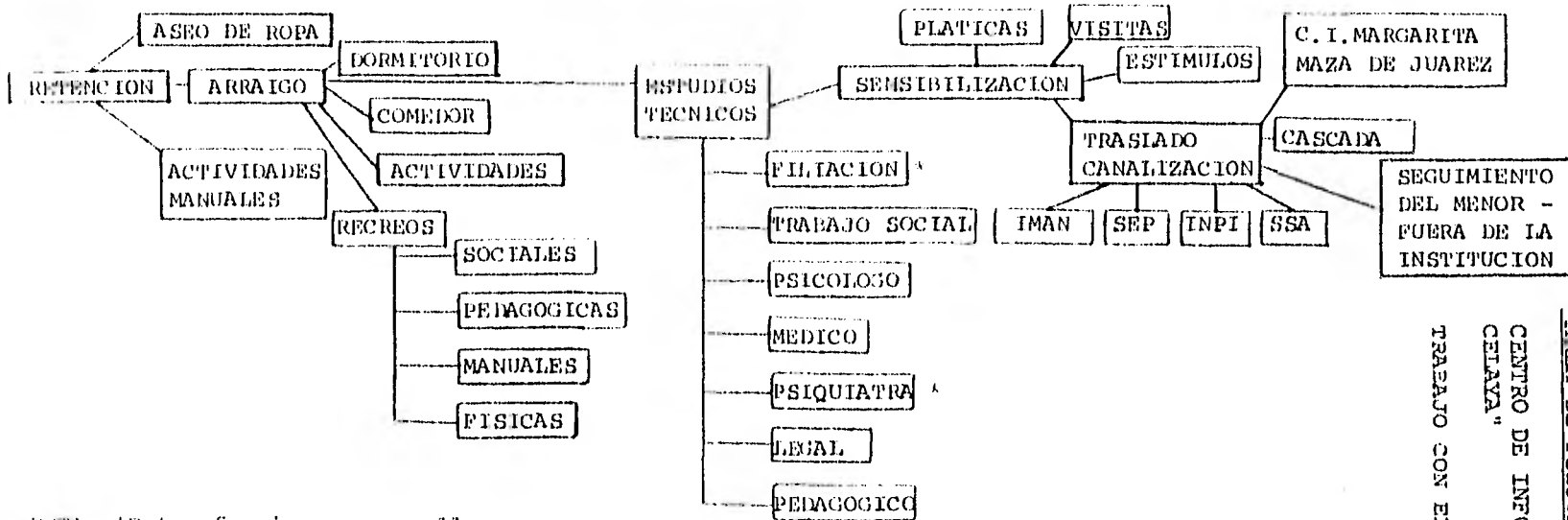
Guía de actividades de odontología:

Fases:

- 1.- Consultas
- 2.- Consultas subsecuentes
- 3.- Consultas primera vez
- 4.- Curaciones
- 5.- Reingresos
- 6.- Opturaciones
- 7.- Extracciones
- 8.- Profiláxis
- 9.- Fluor

NOTA:

Las presentes actividades son las que se llevan a cabo actualmente para el área de odontología que se encuentra en el mencionado cubículo.



NOTA: Estas funciones no se llevan a cabo actualmente en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

NOTA: EL PRESENTE DIAGRAMA MUESTRA EL PROCEDIMIENTO ACTUAL PARA EL AREA DE PSICOLOGIA QUE SE ENCUENTRA EN EL CUERPO DE LA MENCIONADA AREA

AREA DE PSICOLOGIA  
 CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE  
 CELAYA"  
 TRABAJO CON EL MENOR DENTRO DE LA INSTITUCION

AREA MEDICA: 1

FASE I

Revisión Médica del menor

Nota de la enfermera

Nota médica

Elaboración de expediente médico

Ficha de salud con copia administrativa\*

Diagnóstico presuncional

Menor sano

Menor enfermo-comienza el tratamiento

FASE II

MENOR ENFERMO

Revisión diaria del menor en turno

Revisión médica por turno

Médico

Médico

Enfermera

Enfermera

Apoyo en las demás áreas de trabajo:

Trabajo social, psicología,

Administración de medica

pedagogía, custodia, niñeras,

mentos.

vigilancia intendencia.

Curaciones

Aislamientos en el área-

médica

Control de enfermedades-

trasmisibles

Coordinación con el Centro de salud más cercano. Para medidas profilácticas y preventivas.

Pase al servicio de psicología.

Pase a inmunización anti rrábica coordinación con Trabajo social.

Pase a servicios médicos hospitalarios en coordinación con servicios de Trabajo Social y autoridades técnico administrativas.

Aislamiento relativo en los casos infecciosos -- contagiosos.

Integración sucesiva -- del recién ingresado.

#### ELABORACION DEL CERTIFICADO MEDICO DE ADOPTANTES"

##### 1.- Historia clínica general

2.- Catastro torácico.

3.- Otros exámenes de acuerdo al caso clínico.

NOTA: \*No funcionan estas actividades en el Centro.

AREA MEDICA: 2

FASE III

PROGRAMA DE INMUNACIONES EN LOS CENTROS DE SALUD.

MENOR SANO:

Inmunización antituberculosa.

Inmunización antisarampión.

Inmunización antitifoidea.

MENOR ENFERMO:

Inmunización antitetánica.

Inmunización antirrábica.

Programación de medidas para el control de epidemias.

Trabajo Social.

FASE IV

Elaboración del sumario clínico para el traslado de -  
menores a las Comunidades Infantiles, basadas en los-  
datos de otras áreas.

Datos de Trabajo Social.

Datos de Psicología.

Datos de Pedagogía.



Datos de jurídico.

Informes de hospitales y Centros de especialidades.

Sano, curado, mejorado con tratamiento, enfermo con -  
tratamiento.

FASE V

Orientaciones médicas.

Higiénicos dietéticos.

Adoptante            Familiar.

Centros:

Margarita Maza de Juárez.

La Cascada.

Otras.

FASE VI

Detección de riesgo de enfermedad.

Infectocontagiosa en el personal.

Examen Médico:

BIBLIOGRAFIA:

- 1.- Introducción al Estudio del Trabajo. Ginebra:  
Oficina Internacional del trabajo; 1975  
(2a. imp.)
  
- 2.- Duhalt Krauss, Miguel, Los manuales de procedi---  
mientos en las oficinas públicas.  
México: U.N.A.M., 1977 (2a. ed.)



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
 SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL  
 AUTÓNOMA DE  
 MÉXICO

FECHA: 21 DE MAYO DE 1982  
 HOJA DE TRABAJO: 1  
 LUGAR: CENTRO DE INFORMACION  
 Y RECEPCION "HEROJE DE CELAYA"  
 PUESTO: ASESOR JURIDICO

SIMBOLOGIA:

- OPERACION
- ⇩ TRANSPORTE
- INSPECCION
- ◐ DEMORA
- ▽ ALMACENAMIENTO
- ◇ DECISION

PROCEDIMIENTO ACTUAL

ACT N. -	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	FR EC	CA NI PR	SIMBOLOGIA						
				○	⇩	□	◐	▽	◇	
1	Menores con problemas	sem	3	●						
2	Elaboración de una ficha jurídica	día	3	●						
3	Con actas levantadas.- lesiones, explotaciones, abandono, otras.	día	2	●						
4	Notificado a la Procuraduría General de Justicia.	sem	2		●					
5	Registro de menores	día	3	●						
6	Canalizaciones a otras Instituciones: Cascada Margarita Maza de Juárez, Hospitales, otras.	sem	3	●						
7	Supervisar y asesorar a los menores en casos requeridos.	día	1		●					
8	Representación jurídica del menor ante las autoridades	día	1	●						
TOTALES				5	1	2	0	0	0	0









UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
 FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION  
 SEMINARIO DE INVESTIGACION

UNIVERSIDAD NACIONAL  
 AUTÓNOMA DE  
 MÉXICO

HOJA DE TRABAJO: 1  
 LUGAR: CENTRO DE INFORMACION Y  
RECEPCION "HEROE DE CELAYA"  
 PUESTO: SERVICIO MEDICO  
 FECHA: 22 DE MAYO DE 1982

- SIMBOLOGIA:  
 ○ OPERACION  
 ◻ TRANSPORTE  
 ◻ INSPECCION  
 ▽ DEMORA  
 ▽ ALMACENAMIENTO  
 ◇ DECISION

PROCEDIMIENTO ACTUAL

ACT. N. -	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	Fre. gan	P. Er. m	SIMBOLOGIA						
				○	◻	◻	▽	▽	◇	
1	Revisión médica al menor.	sem	6							
2	Nota de la enfermera.	día	8	●						
3	Nota médica.	día	8	●						
4	Elaboración de expediente médico.	día	7	●						
5	Ficha de salud con copia administrativa.	día	7	●						
6	Diagnóstico presuncional.	día	6	●						
7	Menor sano.	día	8	●						
8	Menor enfermo.	día	4	●						
8.1	Comienza el tratamiento.	día	4	●						
9	Revisión diaria del menor, en turno médico, enfermera.	día	9							
10	Apoyo en las demás áreas de trabajo: Trabajo Social, psicología, pedagogía, custodia, niñeras, vigilancia, intendencia.	día	7	●						
11	Revisión médica por turno médico, enfermera.	día	3							
12	Apoyo en las demás áreas.	día	7	●						
13	Administración de medicamentos.	día	1	●						
14	Curaciones.	día	4	●						
15	Aislamientos en el área médica.	día	2	●						
16	Control de enfermedades transitorias.	sem	8	●						
17	Coordinación con el Centro de Salud más cercano, para medidas profiláticas y preventivas.	qui	3	●						
18	Pase al servicio de psicología.	día	9							
19	Pase al servicio médico.	día	7							
20	Hospitalarios con coordinación con servicios de trabajo: Trabajo Social y autoridades técnicas administrativas.	día	2	●						
21	Aislamiento relativo en los casos infecciosos, contagiosos.	qui	4	●						
22	Integración sucesiva del recién ingresado.	día	6	●						
23	Elaboración del certificado médico de adoptantes.	sem	6	●						
23.1	Historia clínica general.	día	5	●						
23.2	Catastro torácico.	día	2	●						





C A P I T U L O    Q U I N T O

## CAPITULO QUINTO

### EVALUACION DE LA INFORMACION EN LA INVESTIGACION.

- 1.- Introducción.
  - 2.- Guía de la evaluación de la Auditoría Administrativa.
  - 3.- Clasificación de preguntas del cuestionario aplicado al personal y objetivos de la Institución en cada subelemento que componen a los elementos de planeación, organización, dirección y control.
  - 4.- Clasificación de preguntas del cuestionario aplicado al personal que labora en la Institución por subelementos.
  - 5.- Tabla de evaluación.
  - 6.- Tabla de puntuación.
  - 7.- Porcentajes obtenidos por cada elemento. Planeación, organización, dirección y control.
  - 8.- Gráfica de evaluación, planeación, organización, dirección y control.
  - 9.- Evaluación por subelementos de planeación, organización, dirección y control.
- Bibliografía del Capítulo Quinto.

## I.- INTRODUCCION.

El presente capítulo ilustra a los lectores de los resultados obtenidos a través de la evaluación -- practicada por los auditores, los cuales se detalla a continuación.

En primer término se clasifican las preguntas -- del cuestionario aplicado al personal, en subelemen-- tos para formar a los elementos: planeación, organiza-- ción, dirección y control sugeridos a evaluación.

Después se presenta una tabla de evaluación en -- la cual se tienen los parámetros de medición asigna-- dos para la evaluación final.

Tomando como base el método del C.P. y L.A. Vic-- tor M. Rubio Ragazzoni, en la que se da una tabla de-- puntuación, por elementos y subelementos en donde pos-- teriormente se sacan los porcentajes de cada uno de -- los elementos, de manera similar se sacan los porcen-- tajos de cada subelemento que forma a el elemento, te-- niendo así el nivel de eficiencia con el cual está -- trabajando el Centro de Información y Recepción "Hé-- roe de Celaya".

## 2.- GUIA DE LA EVALUACION DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

La presente guía de auditoría tiene por objeto -- contar con los lineamientos que orienten y uniformen el método a seguir durante la evaluación de los resultados obtenidos en la práctica de la auditoría.

Por otra parte, se puede contar con la determinación anticipada de criterios, que permitirán evaluar las auditorías practicadas, y obtener un resumen particular por cada unidad o área que forman un organismo social, mediante el empleo de la tabla de puntuación que comprende, en su totalidad, las cifras de -- los diferentes elementos que evalúan la eficiencia administrativa.

Uno de los mayores beneficios que ofrece esta --- guía es, precisamente, el poder contar con lineamientos que facilitan la orientación en la aplicación de criterios para evaluar, mismos que, a su vez, incrementan el grado de confiabilidad de los informes de auditoría administrativa.

CRITERIOS PARA SU APLICACION.

La guía de evaluación se fundamenta en los cuatro elementos más trascendentales a nivel de resultados -- que se emplean en la administración, los cuales son:

- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

Mismos que, a su vez, se encuentran clasificados en doce subelementos, determinados como un resultado del análisis de las posibles áreas a auditar, los --- cuales son:

ELEMENTO I PLANEACION:

Subelemento:

- 1.1 Planes de trabajo.
- 1.2 Objetivos.
- 1.3 Políticas.

ELEMENTO II ORGANIZACION.

Subelemento:

- 2.1 Estructura orgánica y funcional.
- 2.2 Manual de organización.
- 2.3 Aprovechamiento de recursos humanos.
- 2.4 Utilización y racionalización de recur--

sos materiales.

ELEMENTO III DIRECCION.

Subelemento:

- 3.1 Delegación.
- 3.2 Comunicación.
- 3.3 Supervisión.

ELEMENTO IV CONTROL

Subelemento:

- 4.1 Sistemas y procedimientos administrati--  
vos.
- 4.2 Manual de operación.
- 4.3 Medición de resultados.

Una vez definidos los elementos y subelementos, se diseñó una tabla de puntuaciones, con una amplitud de cinco grados por subelemento, y con un intervalo de cinco puntos estándar por cada grado, los cuales integran, en su conjunto, el 100% de los elementos empleados para evaluar, mismos que están representados en forma equitativa en un 25% por cada elemento. La finalidad de la tabla de puntuaciones, es contar con un instrumento que permita evaluar, en forma general, la situación real de cada una de las áreas, una vez -

que éstas fueron auditadas.

Los parámetros de medición asignados para la evaluación final, están establecidos de la forma siguiente:

Para los elementos I, III y IV.

GRADO	PUNTUACION	EVALUACION
I	0	Carencia.
II	De 5 a 15	Deficiente o inadecuado.
III	De 16 a 30	Elemental o mínimo.
IV	De 31 a 45	Adecuado o aceptable.
V	De 46 a 60	Optimo o excelente.

Para el elemento II

GRADO	PUNTUACION	EVALUACION
I	0	Carencia
II	De 5 a 20	Deficiente o inadecuado.
III	De 21 a 40	Elemental o mínimo.
IV	De 41 a 60	Adecuado o aceptable.
V	De 61 a 80	Optimo o excelente.

ELEMENTOS A EVALUAR.

Elemento I. PLANEACION.

Subelemento: 1.1 Planes de trabajo.

En este subelemento se evalúan las disposiciones ordenadas para trabajar en equipo, en cuanto a la acción de cumplir con los objetivos fijados.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de planes de trabajo: Se considera que la unidad no cuenta con disposiciones ordenadas del trabajo, lo que impide el alcance de los objetivos.
II	5	Planes de trabajo deficientes: Se considera que la unidad cuenta con disposiciones inadecuadas e imprecisas, carentes de práctica, mismas que retrasan los objetivos fijados.
III	10	Planes de trabajo elementales: Se considera que la unidad cuenta con disposiciones mínimas y limi-



---

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	<p>taciones en su práctica, lo que - ocasiona problemas en la obtención de los objetivos establecidos.</p> <p>Planes de trabajo adecuados: Se - considera que la unidad cuenta -- con disposiciones aceptables, ob- jetivas y prácticas, que estable- cen una unidad de trabajo conve-- niente para la obtención de los - resultados esperados.</p>
V	20	<p>Planes de trabajo excelentes: Se- considera que la unidad cuenta -- con el establecimiento de priori- dades, secuencias y sincroniza--- ción de actividades, en forma --- excepcional, para el logro de los resultados que se esperan obtener.</p>

---

Elemento I. PLANEACION.

Subelemento: 1.2 Objetivos

En este subelemento se evalúa el establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo con que cuenta la unidad para la determinación de resultados.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de objetivos: Se considera que la unidad no cuenta con la fijación de objetivos de ninguna clase que permitan conocer a dónde se pretende llegar.
II	5	Existencia de objetivos deficientes: Se considera que la unidad cuenta con objetivos incongruentes a los planes y programas fijados.
III	10	Existencia de objetivos elementales: Se considera que la unidad cuenta con objetivos básicos a los planes y programas establecidos en forma necesaria.

---

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	Existencia de objetivos adecuados: Se considera que la unidad cuenta con objetivos a corto y mediano -plazo congruentes a los planes y-programas fijados.
V	20	Existencia de objetivos superio--res: Se considera que la unidad -cuenta con objetivos a corto, me-diano y largo plazo congruentes -a los planes y programas estable-cidos.

---

Elemento I. PLANEACION.

Subelemento: 1.3 Políticas.

Este elemento evalúa las políticas previamente establecidas para el logro de los objetivos estipulados en los programas. Comprobar y determinar el porcentaje de funcionalidad.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de políticas: Se considera la inexistencia de normas o guías de acción generales, establecidas por la unidad para el logro de sus objetivos.
II	5	Existencia de políticas mínimas: Se considera que la unidad cuenta con lineamientos generales establecidos en forma escasa, para la obtención de sus objetivos. Se encuentran en un nivel del 25% de funcionalidad.
III	10	Existencia de políticas necesarias: Se considera que la unidad-

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		cuenta con lineamientos generales establecidos en forma elemental - para el alcance de sus objetivos. Se encuentran en un nivel del 50% de funcionalidad.
IV	15	Existencia de políticas adecuadas: Se considera que la unidad cuenta con lineamientos generales establecidos en forma aceptable para el logro de sus objetivos, se encuentran en un nivel de 75% de funcionalidad.
V	20	Existencia de políticas excelentes: Se considera que la unidad cuenta con lineamientos generales establecidos en forma excepcional para la obtención de sus objetivos, y que permiten alcanzar un nivel del 100% de funcionalidad.

Elemento II. ORGANIZACION.

Subelemento: 2.1 Estructura orgánica y funcional.

En este subelemento se evalúa el sistema de organización de la unidad, así como la forma en que se consideran las jerarquías, funciones, obligaciones y responsabilidades que se requieren para su mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los planes y programas de trabajo establecidos.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de estructura orgánica y funcional: Se considera que la unidad no cuenta con la representación gráfica de la estructura orgánica y funcional que limita al personal en el alcance de los planes y programas de trabajo fijados.
II	5	Estructura orgánica y funcional deficiente: Se considera que la unidad cuenta con la representación gráfica de la estructura or-

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		gánica y funcional en forma inad <u>e</u> cuada e imprecisa, que perjudica al personal y retrasa los planes y programas de trabajo establecidos.
III	10	Estructura orgánica y funcional elemental: Se considera que la unidad cuenta con la representación gráfica de la estructura orgánica y funcional mínima.
IV	15	Estructura orgánica y funcional adecuada: Se considera que la <u>uni</u> dad cuenta con la representación gráfica de la estructura orgánica y funcional en forma aceptable, que permite la ubicación del personal y la obtención de los planes y programas de trabajo establecidos.
	20	Estructura orgánica y funcional -

---

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		<p>excelente: Se considera que la -- unidad cuenta con la representa-- ción gráfica de la estructura or-- gánica y funcional en forma excep-- cional, que establece la ubica--- ción del personal y define, con - exactitud, los niveles de autori- dad y responsabilidad, obteniendo su máxima eficiencia y eficacia - en el logro de los planes y pro-- gramas de trabajo fijados.</p>

---



Elemento II. ORGANIZACION.

Subelemento: 2.2 Manual de organización.

En este subelemento se evalúa la vigencia del manual contra el funcionamiento real de la unidad u organismo; o bien, si su contenido comprende objetivos, políticas, estructura orgánica, organigrama funcional y funciones específicas.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de manual de organización: Se considera que la unidad cuenta con un documento, en el cual se establezca su organización.
II	5	Existencia de manual de organización deficiente: Se considera que la unidad cuenta con manual de organización obsoleto e infuncional, que no obedece a la realidad del funcionamiento de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	Existencia de manual de organización elemental: Se considera que la unidad cuenta con manual de organización único para toda la unidad u organismo, pero incompleto. Por considerar únicamente algún o algunos puntos de su contenido, - bien puede ser que considera funciones generales, o funciones específicas, pero adolezca de organigrama u objetivos, etc.
IV	15	Existencia de manual de organización adecuado: Se considera que la unidad cuenta con manual de organización único pero completo, - que funciona acorde a su desarrollo operativo.
V	20	Existencia de manual de organización actualizado: Se considera -- que la unidad cuenta con un ma---

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		nual de organización por cada departamento, que funciona acorde al desarrollo de sus actividades.

Elemento II. ORGANIZACION.

Subelemento: 2.3 Aprovechamientos de recursos humanos.

En este subelemento se evalúa el aprovechamiento de los recursos humanos de que dispone la unidad, considerando la selección de personal, la capacitación, el desarrollo, la calificación de la actuación, los registros de personal, los planes incentivos, y de sueldos y salarios.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de técnicas de recursos humanos: Se considera que la unidad no cuenta con técnicas administrativas para la administración de recursos humanos, situación que impide el aprovechamiento adecuado de los mismos.
II	5	Administración de recursos humanos deficiente: Se considera que la unidad cuenta con técnicas administrativas inadecuadas, que limitan el aprovechamiento más apropiado del personal.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	Administración de recursos humanos elemental: Se considera que la unidad cuenta con técnicas administrativas básicas, y con limitaciones que ocasionan problemas en el aprovechamiento del personal.
IV	15	Administración de recursos humanos adecuada: Se considera que la unidad cuenta con técnicas administrativas aceptables que permiten un aprovechamiento eficiente del personal.
V	20	Administración de recursos humanos óptima: Se considera que la unidad cuenta con las técnicas más apropiadas, que le permiten un aprovechamiento excepcional de personal.

Elemento III. DIRECCION.

Subelemento: 3.1. Delegación.

En este subelemento se evalúa el equilibrio que prevalezca entre las funciones conferidas y la autoridad asignada con que cuente la unidad u organismo, para el cumplimiento de los programas.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de delegación: Se considera que la unidad no cuenta con funciones descentralizadas en los organismos. Se carece de niveles intermedios de supervisión, por centralizar la autoridad en un único nivel.
II	5	Delegación deficiente: Se considera que la unidad delega, inapropiadamente, por carecer de un equilibrio entre las funciones desconcentradas en los organismos y la autoridad que se les ha otorgado. Se considera que el perso-

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		nal con mando no cumple adecuadamente, por limitaciones, en el -- ejercicio de sus facultades.
III	10	Delegación elemental: Se considera que la unidad delega las facultades básicas en los diferentes organismos que la forman. Se considera que el personal cumple con sus funciones, por contar con la autoridad necesaria.
IV	15	Delegación adecuada: Se considera que la unidad cuenta con la delegación de facultades que el -- desarrollo de los programas requiere. El personal con mando, de la unidad, delega proporcionalmente las facultades de acuerdo a los requerimientos de la dependencia.
V	20	Delegación óptima: Se considera-

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		que la unidad delega, eficiente-- mente, las facultades que la des- concentración de los organismos - requieren para cumplir con sus -- programas. El personal de los or- ganismos se encuentra debidamente facultado para solventar los asun- tos de su injerencia.



Elemento III. DIRECCION.

Subelemento: 3.2 Comunicación.

En este subelemento se evalúa la efectividad de los medios formales de la comunicación de la unidad, así como la habilidad para comunicarse con el personal a través de la aplicación de los medios apropiados. Estos medios pueden ser: orales (órdenes e instrucciones), escritos (reportes, informes, oficios, etc.), audiovisuales (transparencias, acetatos, películas), etc.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de medios de comunicación: Se considera que la unidad no cuenta con los medios que requiere. La comunicación que se da entre el personal es de tipo informal y, por ende, el comentario o el rumor son los medios más efectivos.
II	5	Medios de comunicación deficientes: Se considera que la unidad cuenta con medios ocasionales que

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		no cumplen con el propósito para el cual fueron creados o emitidos. La comunicación que se da en la unidad se considera inadecuada, por no estar informados oportunamente de los acontecimientos más sobresalientes.
III	10	Medios de comunicación elementales: Se considera que la unidad cuenta con medios de cierta frecuencia que cumplen, en forma básica, las necesidades de información. La comunicación que se da en la unidad se considera que origina algunos conflictos en el desarrollo del trabajo, por necesitar de mayor información.
IV	15	Medios de comunicación adecuados: Se considera que la unidad cuenta con medios periódicos que

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		cubren, satisfactoriamente, las - necesidades de información. La co- municación que se da en la unidad, informa positivamente a su perso- nal.
V	20	Medios de comunicación óptimos: - Se considera que la unidad cuenta con medios diarios o rutinarios - que responden, veraz y oportuna-- mente, con las necesidades de la- información que se requiera. La - comunicación que se da en la uni- dad u organismo, mantiene infor- mado al personal efectivamente.

Elemento III. DIRECCION.

Subelemento: 3.3 Supervisión.

Este factor evalúa la capacidad para supervisar - qué tiene el personal con mando de la unidad u orga-- nismo, así como en qué medida organizan y dirigen el- trabajo de equipo que se requiere para alcanzar las - metas de productividad fijadas.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Se considera que la unidad cuenta con supervisión completamente ina- decuada. El trabajo de equipo es- desorganizado, prevalece la falta de disciplina.
II	5	Se considera que la unidad cuenta con una efectividad de liderazgo- muy irregular; los resultados del equipo de trabajo alcanzan a cu-- brir los requerimientos mínimos.- La actuación y motivación hacia - el personal es irregular.
III	10	Se considera que la unidad ejer-

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		ce un liderazgo básico, el equipo de trabajo cumple con las metas fijadas, se capacita y orienta al personal.
IV	15	Se considera que la unidad cuenta con personal de supervisión muy efectivo; planean, organizan y controlan el cumplimiento de los resultados esperados por el equipo de trabajo.
V	20	Se considera que la unidad cuenta con un nivel de supervisión óptimo en el liderazgo, puesto que la dirección y organización del trabajo conduce, siempre, a resultados efectivos.

Elemento IV. CONTROL

Subelemento: 4.1 Sistemas y procedimientos administrativos.

En este subelemento se evaluará la funcionalidad de todos aquellos sistemas y procedimientos que se lleven a cabo en la unidad u organismo, considerando los formatos, los reportes y, en general, todos los documentos que intervengan en la captura de información.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de sistemas y procedimientos administrativos: Se considera que la unidad no cuenta con los formatos necesarios y/o registros de control para el desempeño de sus actividades.
II	5	Sistemas y procedimientos administrativos deficientes: Se considera que los sistemas y/o procedimientos de trámite, son inoperantes por no obedecer a las necesi

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		dades de depuración del organismo o unidad.
III	10	Sistemas y procedimientos administrativos elementales: Se considera que la unidad cuenta con sistemas y procedimientos mínimos que no aseguran la agilitación en la realización de los trámites.
IV	15	Sistemas y procedimientos administrativos adecuados: Se considera que la unidad cuenta con sistemas y procedimientos administrativos bien definidos y claros, que permiten la optimización en las actividades.
V	20	Sistemas y procedimientos administrativos excelentes: Se considera que la unidad cuenta con sistemas y procedimientos administrativos en condiciones de aceptar mecanis

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		mos de soporte a la unidad cen--- tral de proceso, con un máximo de aprovechamiento en la eficiencia- del personal.



Elemento IV. CONTROL

Subelemento: 4.2 Manuales de operación.

En este subelemento se evaluará la eficacia de -- los manuales de operación que norman las actividades de la unidad u organismo en cuanto a procedimiento se refiere.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia del manual de operación: Se considera que la unidad no --- cuenta con un manual de operación que norme la realización de los - procedimientos.
II	5	Manuales de operación deficientes: Se considera que la unidad cuenta con manuales de operación no ac-- tualizados e inoperantes, que no- concuerdan con la situación real.
III	10	Manuales de operación elementales: Se considera que la unidad cuenta con manuales de operación que no- contemplan todos los procedimien-

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
		tos, o bien que no los define con claridad.
IV	15	Manuales de operación adecuados: - Se considera que la unidad cuenta con manuales de operación que establecen los lineamientos de los procedimientos básicos.
V	20	Manuales de operación excelentes: - Se considera que la unidad cuenta con manuales de operación por cada departamento, que establece -- los procedimientos de acuerdo a -- la realidad, y que es claro y comprensible.

Elemento IV. CONTROL.

Subelemento: 4.3 Medición de resultados.

En este subelemento se evaluarán las medidas de control que determinen el grado de avance de los programas, subprogramas y proyectos, así como los instrumentos que controlen el desarrollo operativo de la unidad, como pueden ser: registros de personal, control de trámites, de actividades y reportes en general.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de medición de resultados: Se considera que la unidad no cuenta con elementos de control que permitan la medición de los resultados.
II	5	Medición de resultados deficiente: Se considera que la unidad cuenta con registros de control que no aportan los elementos necesarios para cuantificar, adecuadamente, su resultado.
III	10	Medición de resultados elementales: Se considera que la unidad-

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	<p>cuenta con registros de control - que brindan información limitada, y que impiden la realización de - una evaluación completa.</p> <p>Medición de resultados adecuados: Se considera que la unidad cuenta con los registros de control <u>nece</u> <u>sarios</u>, y con la oportunidad <u>debi</u> <u>da</u> para una medición de resulta-- dos correcta.</p>
V	20	<p>Medición de resultados excelentes: Se considera que la unidad cuenta con elementos de control <u>suficien</u> <u>tes</u> por departamento, y procedi-- miento para una medición de re-- sultados oportuna y confiable.</p>

3.- CLASIFICACION DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCION EN CADA SUBELEMENTO QUE COMPONEN A LOS ELEMENTOS DE PLANEACION, ORGANIZACION, DIRECCION Y CONTROL.

ELEMENTO I PLANEACION.

1.1. Planes de trabajo.

5.- Describa en que consiste su trabajo.

7.- ¿Existió un período de entrenamiento para conocer su trabajo?.

9.- ¿Es clara la determinación del puesto y sus funciones?.

1.2. Objetivos.

Generales:

1.- El Centro de Información y Recepción "Héroes de Celaya", administrará transitoriamente a los menores del sexo masculino que son remitidos por las Instituciones encargadas de su captación para estudio, clasificación y canalización correspondiente.

2.- Lograr la rehabilitación e integración a la sociedad a los menores desvalidos de la ciudad de México.

TABLA DE PUNTUACION

GRADOS	V	IV	III	II	I	ELEMENTOS Y SUBELEMEN-- TOS
						ELEMENTO I. PLANEACION.
	20	15	10	5	0	1.1 Planes de trabajo.
	20	15	10	5	0	1.2 Objetivos.
	<u>20</u>	<u>15</u>	<u>10</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	1.3 Políticas
	60	45	30	15	0	T O T A L
						ELEMENTO II. ORGANIZA-- CION.
	20	15	10	5	0	2.1 Estructura orgánica y funcional.
	20	15	10	5	0	2.2 Manual de Organiza ción .
	20	15	10	5	0	2.3 Aprovechamiento de Recursos Humanos.
	20	15	10	5	0	2.4 Utilización y racio nalización de re-- cursos materiales.
	<u>80</u>	<u>60</u>	<u>40</u>	<u>20</u>	<u>0</u>	T O T A L
						ELEMENTO III. DIRECCION
	20	15	10	5	0	3.1 Delegación.
	20	15	10	5	0	3.2 Comunicación.
	<u>20</u>	<u>15</u>	<u>10</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	3.3 Supervisión.
	60	45	30	15	0	T O T A L

GRADOS	V	IV	III	II	I	ELEMENTOS Y SUBELEMENTOS
						ELEMENTO IV. CONTROL
20	15	10	5	0		4.1 Sistemas y procedimientos administrativos.
20	15	10	5	0		4.2 Manuales de operación.
20	15	10	5	0		4.3 Medición de resultados.
60	45	30	15	0		T O T A L.

3.- Ayudar al crecimiento y desarrollo físico---  
mental y social de los niños indigentes.

Específicos:

- 1.- Elaborar y proponer a la Subdirección General los programas operativos, para el cumplimiento de las funciones asignadas.
- 2.- Captar, estudiar y clasificar a los menores-  
procedentes de las Instituciones o de la vía  
pública entre las edades de 4 a 15 años, dentro  
de un período de 60 días de permanencia-  
y decidir su situación social y jurídica.
- 3.- Canalizar a los menores clasificados como niños  
desvalidos a las Comunidades Infantiles;  
"Margarita Maza de Juárez" y "Villa Estrella".
- 4.- Reintegrar a los menores extraviados, abandodo  
dos etc., a sus núcleos familiares.
- 5.- Operar los mecanismos de coordinación esta--  
blecidos en su ámbito de competencia.
- 6.- Informar a la Subdirección General sobre el-  
desarrollo de las funciones asignadas.

1.3. Políticas.

- 6.- ¿Que requisito debió cumplir para ocupar es-



te puesto?.

- 26.-¿Se les impone sanciones por no hacerlo?.
- 40.-¿Cual es su horario de trabajo?.
- 43.-¿Que tiempo tiene de tolerancia?.
- 44.-¿Mencione usted cuales son las políticas de retardos que sigue la Institución?.
- 47.-¿Cual es la tolerancia?.
- 59.-¿Se cuenta con programas para la rehabilitación de los menores?.
- 60.-¿Que programas de rehabilitación se lleva a cabo actualmente en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

## ELEMENTO II ORGANIZACION.

### 2.1. Estructura orgánica y funcional.

- 1.- ¿Cual es su puesto?.
- 4.- ¿Que puestos ha ocupado en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?
- 8.- ¿Usted es empleado de confianza o de base?.
- 10.-¿Mencione usted quien es su jefe inmediato?.
- 13.-¿A quien entrega su trabajo?

### 2.2. Manual de organización.

- 29.-¿Existe un reglamento interior de trabajo?.

31.-¿Se cuenta con un manual de organización y -  
procedimientos?.

32.-¿Tiene conocimiento de lo que es un manual -  
de organización y procedimientos?.

33.-¿Usted ha consultado el manual de organiza--  
ción y procedimientos?.

34.-¿Considera usted que es claro?.

35.-¿Se encuentra actualizado?.

36.-¿El manual de organización se adapta a las -  
necesidades del Centro de Información y Re-  
cepción "Héroe de Celaya"?.

39.-¿Cree que es necesario un manual?.

### 2.3. Aprovechamiento de recursos humanos.

27.-¿Que tipo de personal sugiere usted para la-  
borar en esta Institución?.

50.-¿Existe un sistema de ascenso y promociones?.

51.-¿Existe un sistema de sugerencias?.

52.-¿Has tenido oportunidad de expresar alguna -  
sugerencia?.

53.-¿Cual o que tipo de sugerencia?...

61.-¿Existe un plan de cooperación entre diferen-  
tes áreas del Centro de Información y Recep

ción "Héroe de Celaya"?

72.-¿Tiene confianza para realizar su trabajo?

2.4. Utilización y Racionalización de los recursos materiales.

66.-¿Necesita equipo especial para el desempeño de sus actividades?

67.-¿Cuenta con este equipo?

68.-¿Tiene el mantenimiento adecuado?

69.-¿Necesita material para el desempeño de su trabajo?

70.-¿Se lo proporcionan a tiempo?

71.-¿Es adecuado?

ELEMENTO III DIRECCION.

3.1. Delegación.

12.-¿De quien recibe trabajo para realizarlo en su puesto?

15.-¿Por parte de quién?

20.-¿A quien informa?

21.-¿Tiene personal a su cargo?

22.-¿Niños \_\_\_\_\_ cuantos \_\_\_\_\_

Empleados \_\_\_\_\_ Cuantos \_\_\_\_\_

Puestos \_\_\_\_\_

54.-¿En que área considera que hay abuso de autoridad?.

55.-¿Indique sus causas?.

### 3.2. Comunicación.

11.-¿Cada cuando recibe sus indicaciones?.

18.-¿Realiza informes?.

19.-¿Cada cuando realiza informes?.

23.-¿En que forma les da las indicaciones para realizar su trabajo?.

56.-¿La comunicación que tiene usted con sus superiores y compañeros de trabajo es adecuado?.

57.-¿Consideraría útil la creación de un nuevo sistema de comunicación en su área de trabajo?.

58.-¿Que problemática se le presenta a usted con los niños?

76.-¿Que otras sugerencias puede aportar?

### 3.3. Supervisión.

14.-¿Existe una supervisión en su trabajo?.

17.-¿Cada cuando le gustaría que se le supervisara?.

24.-¿Realizan su trabajo?

25.-¿Supervisa el trabajo de los niños y empleados?.

65.-¿Considera que falte personal para su vigilancia?.

#### ELEMENTO IV CONTROL.

##### 4.1. Sistemas y procedimientos administrativos.

48.-¿Cual considera usted que es el fin de este control?.

62.-¿Cree usted que hay control sobre los menores?.

63.-¿Se fugan?

64.-¿Porque cree que lo hacen?

73.-¿Cual solución plantea usted para corregir fallas existentes?.

74.-¿Cree usted que es necesario un estudio para mejorar el funcionamiento de este Centro?.

##### 4.2. Manual de operación.

30.-¿Conoce el reglamento interior de su trabajo?.

37.-¿Hay algún documento donde se indique su trabajo?.

38.-¿Es claro, esta actualizado y le es útil?.

4.3. Medición de resultados.

- 2.- ¿Cuanto tiempo tiene en el puesto actual?.
- 3.- ¿Cuanto tiempo tiene trabajando en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?
- 16.-¿Sugiere una supervisión en su área de trabajo?.
- 28.-¿Que dificultades existen para realizar su trabajo?.
- 41.-¿Existe registro de control de asistencia?.
- 42.-¿Checa tarjeta?.
- 45.-¿Trabaja tiempo extra?.
- 46.-¿Existe control de entradas y salidas en esta Institución?.
- 49.-¿Existe personal sindicalizado en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?
- 75.-¿Que opinión tiene usted del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"?

4.- CLASIFICACION DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCION, --  
POR SUBELEMENTOS.

ELEMENTO I PLANEACION.

Subelemento: 1.1. Planes de trabajo.

En este subelemento se evalúan las disposiciones ordenadas para trabajar en equipo, en cuanto a la acción de cumplir con los objetivos fijados.

GRADO	PUNTOS	No. DE PREGUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
II	5	7	<u>Planes de trabajo deficientes:</u> Se considera que la Institución cuenta con disposiciones inadecuados e imprecisas, carentes de práctica, mismas que retrasan los objetivos fijados.
III	10	5,9	<u>Planes de trabajo elementales:</u> Se considera que la Institución cuenta con disposiciones mínimas y limitaciones en su práctica, -

---

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
-------	--------	---------------------	-----------------------

---

lo que ocasiona problemas-  
en la obtención de los ob-  
jetivos establecidos.



Subelemento: 1.2 Objetivos.

En este subelemento se evalúa el establecimiento de metas con que cuenta la Institución para llegar a la determinación de resultados.

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	Objetivos- específicos	<u>Existencia de objetivos -- elementales:</u> Se considera- que la Institución cuenta- con objetivos básicos a los planes y programas estable- cidos en forma necesaria.
IV	15	Objetivos generales	<u>Existencia de objetivos -- adecuados:</u> Se considera -- que la Institución cuenta- con objetivos a corto y me- diano plazo congruentes a- los planes y programas fi- jados.

Subelemento: 1.3 Políticas.

En este subelemento se evalúa las políticas previamente establecidas para el logro de los objetivos estipulados en los programas, para comprobar y determinar el porcentaje de funcionalidad.

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
II	5	59,60	<u>Existencia de políticas mínimas:</u> Se considera que la Institución cuenta con lineamientos generales establecidos en forma escasa, para llegar a la obtención de sus objetivos.
III	10	26,44	<u>Existencia de políticas necesarias:</u> Se considera que la Institución cuenta con lineamientos establecidos en forma elemental para alcanzar sus objetivos.
IV	15	6,40,43,47	<u>Existencia de políticas adecuadas:</u> Consideramos que la Institución cuenta con

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
			los lineamientos generales establecidos de una forma- aceptable para lograr sus- objetivos para lo que fué- creada.

Elemento II ORGANIZACION.

Subelemento 2.1. Estructura orgánica y funcional.

En este subelemento se evalúa el sistema de organización de la Institución así como la forma en que se consideran las jerarquías, funciones, obligaciones y responsabilidades que se requieran para una mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de planes y programas de trabajo establecidos.

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	1,4,8,10,13	<u>Estructura orgánica elemen</u>

tal: Se considera que la -  
Institución cuenta con la -  
representación gráfica de -  
la estructura orgánica y -  
funcional mínima existente.

ELEMENTO II ORGANIZACION.

Subelemento: 2.2. Manual de organización.

En este subelemento se evaluará la vigencia del manual contra el funcionamiento real del organismo; - si su contenido comprende objetivos, políticas, es- - - tructura orgánica, organigrama funcional y funciones- específicas.

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
II	5	31, 33, 34, 35, 36	<u>Existencia de manual de or- ganización deficiente:</u> Se- considera que la Institu-- ción no cuenta con un ma-- nual de organización; por- ser una Dependencia de la- Dirección General por lo - que el personal consulta - el mencionado documento -- que es obsoleto y que ade- más no es funcional.
III	10	29, 32, 39	<u>Existencia de manual de or- ganización elemental:</u> En - el Centro no cuentan con -

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
			un manual de organización- por lo que toma el de la - Dirección General de donde depende dicha Institución, en el que se establecen -- funciones generales y espe cíficas para cada Institu- ción.

ELEMENTO II ORGANIZACION.

Subelemento: 2.3. Aprovechamiento de recursos humanos.

En este subelemento se evalúa el aprovechamiento de los recursos humanos con que cuenta la Institución considerando la selección del personal, capacitación, desarrollo, calificación de actuación, registro de personal, plan de incentivos y sueldos y salarios.

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	50,51,52 53,61.	<u>Administración de recursos</u> <u>Humanos elementales:</u> Se -- considera que la Institu-- ción cuenta con las técni-- cas administrativas básic-- cas pero con limitaciones, que ocasionan problemas en el aprovechamiento del per-- sonal con que cuenta.
IV	15	27,72	<u>Administración de recursos</u> <u>Humanos adecuado:</u> Conside-- ramos que la Institución -- no cuenta con las suficien-- tes técnicas administrati--

GRADO	PUNTOS	No. DE <u>PRE</u> GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
			vas para aprovechar efi--- cientemente el personal, - por lo que es necesario <u>re</u> currir cuanto antes con -- personas que tengan <u>conoci</u> miento de mencionadas téc- nicas.



ELEMENTO II ORGANIZACION.

Subelemento: 2.4. Utilización y racionalización de re  
cursos materiales.

En este subelemento se valúa la utilización y ra  
cionalización de recursos materiales con que cuenta -  
el Centro.

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
II	5	66,67,70, 71	<u>Administración de recursos</u> <u>materiales deficiente:</u> Se- considera que la Institu-- ción no cuenta con las su- ficientes técnicas adminis- trativas que hacen que se- desaprovechen aún más los- pocos recursos materiales- con que se cuenta.
III	10	68,69	<u>Administración de recursos</u> <u>materiales elementales:</u> El Centro no cuenta con las - técnicas administrativas - básicas ocasionando aún -- más el desaprovechamiento-

---

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
-------	--------	---------------------	-----------------------

---

de los escasos recursos --  
con que cuenta.

## ELEMENTO III DIRECCION.

Subelemento: 3.1. Delegación.

En este subelemento se valúa el equilibrio que existe entre las funciones conferidas y la autoridad asignada con que cuenta la Institución para cumplir con sus programas.

GRADO	PUNTOS	No. de PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	12, 15, 21, 22	<p><u>Delegación elemental:</u> Con- sideramos que en la Institu- ción se delega las faculta- des básicas en las diferen- tes áreas que forman el -- Centro.</p> <p>Se considera que el perso- nal cumple con sus funcio- nes necesarias, por contar con la autoridad mínima.</p>
IV	15	20, 54, 55	<p><u>Delegación adecuada:</u> Se -- considera que la Institu-- ción cuenta con la delega- ción de facultades en el - desarrollo de los progra--</p>

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
			mas, requiriendo el personal para cada área, delegando proporcionalmente -- las facultades de acuerdo a los requerimientos del Centro.

ELEMENTO III DIRECCION.

Subelemento: 3.3. Supervisión.

Este factor evalúa la capacidad que tiene el personal para supervisar cada área del organismo, así como la medida en que se organiza y dirige el trabajo de equipo, requerido para el alcance de metas fijadas.

GRADO	PUNTO	No. DE PREGUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
II	5	24	Consideramos que la Institución cuenta con una efectividad de liderazgo muy irregular; por lo que los resultados del equipo de trabajo solo alcanzan a cubrir los requerimientos mínimos, debido a la motivación que se tiene con el personal que es irregular.
III	10	14,17,25, 65	Se considera que la unidad llega a ejercer un liderazgo básico, por lo que el equipo de trabajo llega a cumplir con las metas fija

---

GRADO	PUNTO	No. DE <u>PRE</u> GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
-------	-------	----------------------------	-----------------------

---

das, en base a la orienta-  
ción del personal.

ELEMENTO IV CONTROL

Subelemento: 4.1. Sistemas y procedimientos administrativos.

En este subelemento se evaluará la funcionalidad de todos aquellos sistemas y procedimientos que se -- llevan a cabo en la Institución, considerando los formatos, reportes y en general los documentos que inter vengan en la captura de información.

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
II	5	63,64	<u>Sistemas y procedimientos administrativos deficientes:</u> Consideramos que los sistemas y procedimientos son inoperantes por obedecer a las necesidades de funcionalidad del organismo.
III	10	73	<u>Sistemas y procedimientos elementales:</u> Se considera que la Institución cuenta con los sistemas y procedimientos mínimos, pero que

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
			no aseguran la agilización en la realización de los trámites.
IV	15	48,62,74	<u>Sistema y procedimientos administrativos adecuados:</u> Se debe considerar que la unidad cuenta con sistemas y procedimientos administrativos bien definidos y claros que permitan la optimización de actividades.



ELEMENTO IV CONTROL.

Subelemento: 4.2. Manual de operación.

Este subelemento valúa la eficiencia de los manuales que norman las actividades en la Institución en cuanto a su procedimiento se refiere.

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
II	5	38	<u>Manual de operación deficiente:</u> Se considera que la Institución no tiene los manuales de operación actualizados y que además son inoperantes que no concuerdan con la situación real.
III	10	30, 37	<u>Manual de operación elemental:</u> Consideramos que la unidad cuenta con los manuales de operación, pero que no contemplan todos los procedimientos debido a la falta de claridad de operaciones.

ELEMENTO IV CONTROL.

Subelemento: 4.3. Medición de resultados.

Este subelemento evalúa las medidas de control - que determinan el grado de avance de los programas y proyectos, así como los instrumentos que controlan el desarrollo operativo de la unidad y que pueden ser: - registros de personal, control de trámites, actividades y reportes en general.

GRADO	PUNTOS	No. DE PRE GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	28,45	<u>Medición de resultados elementales:</u> Se considera que la Institución cuenta con un registro de control que tienden a brindar información limitadas, impidiendo la realización de una evaluación completa.
IV	15	2,3,16,41,42,46,49,75	<u>Medición de resultados adecuados:</u> Considerando que la unidad cuenta con los registros solo los necesarios para el control y con

GRADO	PUNTOS	No. DE <u>PRE</u> GUNTA	DESCRIPCION DEL GRADO
			la oportunidad debida para una medición de resultados óptima.

5.- TABLA DE EVALUACION.

Una vez definidos los elementos, se diseñó una tabla de puntuaciones, con una amplitud de cinco grados por subelementos y con un intervalo de cinco puntos - estandar por cada grado, los cuales integran, en su conjunto, el 100% de los elementos empleados para evaluar, mismos que están representados en forma equitativa en un 25% por cada elemento. La finalidad de la tabla de puntuaciones, es contar con un instrumento - que permita evaluar, en forma general, la situación - real de cada una de las áreas, una vez que éstas fueron auditadas.

Los parámetros de medición asignados para la evaluación final, están establecidos en la forma siguiente:

Para los elementos I, III y IV.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTUACION</u>	<u>EVALUACION</u>
I	0	Carencia.
II	de 5 a 15	Deficiencia o inadecuado.
III	de 16 a 30	Elemental o mínimo.
IV	de 31 a 45	Adecuado o aceptable.
V	de 46 a 60	Optimo o excelente.

Para el elemento II

<u>GRADO</u>	<u>PUNTUACION</u>	<u>EVALUACION</u>
I	0	Carencia.
II	De 5 a 20	Deficiente o inadecuado.
III	De 21 a 40	Elemental o mínimo.
IV	De 41 a 60	Adecuado o aceptable.
V	De 61 a 80	Óptimo o excelente.

6.- TABLA DE PUNTUACION.

GRADOS	V	IV	III	II	I	ELEMENTOS Y SUBELEMENTOS.
ELEMENTO I PLANEACION						
20	15	10	5	0	= 50	1.1. Planes de trabajo.
20	15	10	5	0	= 50	1.2. Objetivos.
20	15	10	5	0	= 50	1.3. Políticas.
0	30	30	10	0		T O T A L
ELEMENTO II ORGANIZACION.						
20	15	10	5	0	= 50	2.1. Estructura orgánica y funcional.
20	15	10	5	0	= 50	2.2. Manual de organización.
20	15	10	5	0	= 50	2.3. Aprovechamiento de recursos humanos.
20	15	10	5	0	= 50	2.4. Utilización y racionalización de recursos materiales.
0	15	40	10	0		T O T A L

GRADOS	V	IV	III	II	I	ELEMENTOS Y SUBELEMEN TOS
--------	---	----	-----	----	---	------------------------------

20	(15)	(10)		5	0	= 50 3.1. Delegación.
20	(15)	(10)		5	0	= 50 3.2. Comunicación.
20	15	(10)		(5)	0	= 50 3.3. Supervisión.
0	30	30		5	0	T O T A L

ELEMENTO IV CONTROL.

20	(15)	(10)		(5)	0	= 50 4.1. Sistemas y proce dimientos admi-- nistrativos.
20	15	(10)		(5)	0	= 50 4.2. Manual de opera ción.
20	(15)	(10)		5	0	= 50 4.3. Medición de re-- sultados.
0	30	30		10	0	T O T A L

7.- PORCENTAJES OBTENIDOS POR CADA ELEMENTO.

Planeación, organización, Dirección y Control.

Para la presente evaluación se utilizó la operación matemática "regla de tres", en la cual resulta de obtenerse lo siguiente:

$$\begin{array}{r} 650 \text{ puntos} \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad 100\% \\ 50 \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad X = \frac{5,000}{650} = 7.69 \end{array}$$

Luego entonces 650 puntos es el resultado de multiplicar 50 X 13 (total de subelementos) mismos que nos representan el 100%. Posteriormente 50 puntos es tomado de manera individual de los subelementos a evaluar.

El resultado obtenido de la operación anterior -- que en este caso es de 7.69 puntos se tomará como base para sacar el porcentaje de cada subelemento.

A continuación se procede a sumar el porcentaje de los subelementos para así tener el porcentaje total de cada elemento.

ELEMENTO I PLANEACION.

Subelemento: 1.1 Planes de trabajo.

$$\begin{array}{r} 50 \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad 7.69 \\ 15 \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad X = 2.30\% \end{array}$$



Subelemento: 1.2 Objetivos.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

25 \_\_\_\_\_ X = 3.84%

Subelemento: 1.3 Políticas.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

30 \_\_\_\_\_ X = 4.61%      10.75%

ELEMENTO II ORGANIZACION.

Subelemento: 2.1 Estructura orgánica y funcional.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

10 \_\_\_\_\_ X = 1.53%

Subelemento: 2.2 Manual de organización.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

15 \_\_\_\_\_ X = 2.30%

Subelemento: 2.3 Aprovechamiento de Recursos Hu-  
nos

50 \_\_\_\_\_ 7.69

25 \_\_\_\_\_ X = 3.84%

Subelemento: 2.4 Utilización y racionalización -  
de recursos materiales.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

15 \_\_\_\_\_ X = 2.30%      9.97%

ELEMENTO III DIRECCION.

Subelemento: 3.1 Delegación.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

25 \_\_\_\_\_ X = 3.84%

Subelemento: 3.2 Comunicación.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

25 \_\_\_\_\_ X = 3.84%

Subelemento: 3.3 Supervisión.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

15 \_\_\_\_\_ X = 2.30%                      9.98%

ELEMENTO IV CONTROL.

Subelemento: 4.1 Sistemas y procedimientos administrativos.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

30 \_\_\_\_\_ X = 4.61%

Subelemento: 4.2 Manual de operación.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

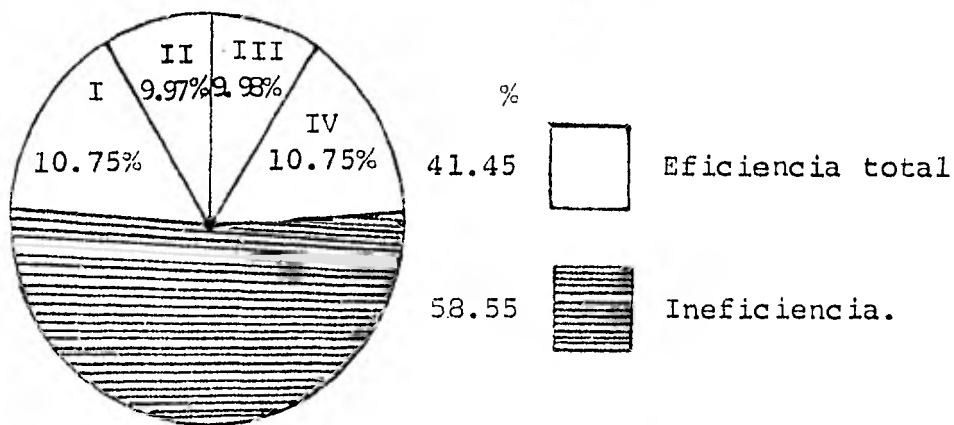
15 \_\_\_\_\_ X = 2.30 %

Subelemento: 4.3 Medición de resultados.

50 \_\_\_\_\_ 7.69

25 \_\_\_\_\_ X = 3.84%                      10.75%

8.- GRAFICA DE EVALUACION, PLANEACION, ORGANIZACION, -  
DIRECCION Y CONTROL.



Apegándose a la metodología del C.P. y L.A. Vic--  
tor Rubio Ragazzoni, seguida en la Auditoría Adminis--  
trativa practicada a dicha Institución en los meses -  
comprendidos de abril hasta agosto de 1982.

En la presente gráfica se muestra el porcentaje -  
del nivel de eficiencia con que funciona el Centro de  
Información y Recepción "Héroe de Celaya".

ELEMENTO I PLANEACION.

De acuerdo a la evaluación practicada, se conclu--  
ye que el Centro de Información y Recepción "Héroe de  
Celaya" en el elemento PLANEACION, está trabajando e-

un 10.75% de eficiencia pudiendo otorgarse una calificación de DEFICIENTE o INADECUADO.

#### ELEMENTO II ORGANIZACION.

De acuerdo a la evaluación llevada a cabo podemos concluir que el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" en el elemento ORGANIZACION, está trabajando a un 9.97% de eficiencia pudiendo otorgarse una calificación de DEFICIENTE o INADECUADO.

#### ELEMENTO III DIRECCION.

De acuerdo a la evaluación anterior podemos concluir que el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" en el elemento DIRECCION, está trabajando a un 9.98% de su cumplimiento pudiendo otorgarse una calificación de DEFICIENTE o INADECUADO.

#### ELEMENTO IV CONTROL.

De acuerdo a la evaluación practicada se concluye que el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" en el elemento CONTROL, está trabajando a un 10.75% de eficiencia pudiendo otorgarse una calificación de DEFICIENTE o INADECUADO.

Después de haber evaluado, se llegó a la conclusión de que el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" solo está trabajando a un 41.45% de su eficiencia total, representándonos en la gráfica menos de la mitad de su cumplimiento.

Con respecto al faltante que en este caso es de 58.55% corresponde a la deficiente o inadecuada administración que lleva a cabo en la Institución auditada.

9.- EVALUACION POR SUBELEMENTOS DE PLANEACION, ORGANIZACION, DIRECCION Y CONTROL.

En la presente tabla muestra las diferencias del funcionamiento ideal de cada elemento que debe ejercer la Institución estudiada con respecto a la que actualmente lleva a cabo.

IDEAL

"HEROE DE CELAYA"

ELEMENTO I PLANEACION.

650	_____	100%	
150	_____	X = 23.08%	10.75%

ELEMENTO II ORGANIZACION

650	_____	100%	9.97%
200	_____	X = 30.76%	

ELEMENTO III DIRECCION.

650	_____	100%	
150	_____	X = 23.08%	9.98%

ELEMENTO IV CONTROL.

650	_____	100%	
150	_____	X = $\frac{23.08\%}{100.00\%}$	$\frac{10.75\%}{41.45\%}$

Para la evaluación individual de los subelemen--  
tos que integran a los elementos PLANEACION, ORGANIZA  
CION, DIRECCION y CONTROL. Se tomará como base el re--  
sultado obtenido de la operación matemática "regla de  
tres", practicada anteriormente.

ELEMENTO I PLANEACION.

Subelemento: 1.1 Planes de trabajo.

23.08 \_\_\_\_\_ 100%

2.30 \_\_\_\_\_ X = 9.96%

De acuerdo a la evaluación practicada anterior--  
mente, dictaminamos que los planes de trabajo están -  
en un 9.96% de su cumplimiento total, por lo que se -  
consideran que están en un nivel DEFICIENTE o INADE--  
CUADO.

Subelemento: 1.2 Objetivos.

23.08 \_\_\_\_\_ 100%

3.84 \_\_\_\_\_ X = 16.63%

De la anterior evaluación llevada a cabo, nues--  
tro juicio es de que los objetivos se encuentran a un  
16.63% de su eficiencia, mismos que se encuentran en--  
un nivel ELEMENTAL O MINIMO.

Subelemento: 1.3 Políticas.

23.08 \_\_\_\_\_ 100%

4.61 \_\_\_\_\_ X = 19.97%

En base a la evaluación anterior, opinamos que - las políticas que se llevan a cabo están a un 19.97% de eficiencia total, por lo que se considera que se encuentran en un nivel ELEMENTAL O MINIMO.

#### ELEMENTO II ORGANIZACION.

Subelemento: 2.1 Estructura Orgánica y Funcional.

30.76 \_\_\_\_\_ 100%

1.53 \_\_\_\_\_ X = 4.97%

Respecto a la evaluación practicada, calificamos que la estructura orgánica y funcional, se encuentra operando a un 4.97% de su cumplimiento total por lo que se menciona que dicha estructura se encuentra en un nivel de CARENCIA.

Subelemento: 2.2 Manual de Organización.

30.76 \_\_\_\_\_ 100%

2.30 \_\_\_\_\_ X = 7.47%

De la evaluación practicada dictaminamos que el manual de organización funciona a un 7.47% de efectividad, por lo que se menciona que se encuentra en un nivel DEFICIENTE O INADECUADO.



NOTA:

En este punto se aclara que el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", carece de manual de organización y procedimientos por lo que se consideró el manual de organización y procedimientos que rige actualmente la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario del Departamento del Distrito Federal.

Subelemento: 2.3 Aprovechamiento de Recursos Humanos.

30.76 \_\_\_\_\_ 100%

3.84 \_\_\_\_\_ X = 12.48%

De acuerdo a la evaluación practicada dictaminamos que el aprovechamiento de recursos humanos es de un 12.48% del total de su cumplimiento en el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", mismos que se encuentran en un nivel DEFICIENTE O INADECUADO.

Subelemento: 2.4 Utilización y Racionalización de Recursos Materiales.

30.76 \_\_\_\_\_ 100%

2.30 \_\_\_\_\_ X = 7.47%

De lo calificado anteriormente comprobamos que solo el 7.47% se esta aprovechando en la utilización-

y racionalización de recursos materiales, por lo que se considera que se encuentra en un nivel DEFICIENTE-O INADECUADO.

ELEMENTO III DIRECCION.

Subelemento: 3.1 Delegación.

23.08 \_\_\_\_\_ 100%

3.84 \_\_\_\_\_ X = 16.63%

En base a la evaluación anterior dictaminamos -- que la delegación se encuentra operando a un 16.63% - de su cumplimiento, por lo que se menciona que esta - trabajando en un nivel ELEMENTAL O MINIMO.

Subelemento: 3.2 Comunicación.

23.08 \_\_\_\_\_ 100%

3.84 \_\_\_\_\_ X = 16.63%

De lo observado anteriormente calificamos que la comunicación esta a un 16.63% de su cumplimiento, mis mo que se encuentra en un nivel ELEMENTAL O MINIMO.

Subelemento: 3.3 Supervisión.

23.08 \_\_\_\_\_ 100%

2.30 \_\_\_\_\_ X = 9.96%

Por lo evaluado anteriormente calificamos que la supervisión que lleva a cabo el Centro de Información

y Recepción "Héroe de Celaya", se muestra a un 9.96% de operación por lo que dictaminamos que se encuentra en un nivel DEFICIENTE O INADECUADO.

ELEMENTO IV CONTROL.

Subelemento: 4.1 Sistemas y Procedimientos Administrativos.

23.08 \_\_\_\_\_ 100%

4.61 \_\_\_\_\_ X = 19.97%

De acuerdo a las respuestas obtenidas del personal encuestado, se califica que los sistemas y procedimientos administrativos están a un 19.97% de eficiencia, en la cual se considera que se encuentra en un nivel ELEMENTAL O MINIMO.

Subelemento: 4.2 Manual de operación.

23.08 \_\_\_\_\_ 100%

2.30 \_\_\_\_\_ X = 9.96%

De lo observado anteriormente la dictaminación con respecto al manual de operación que lleva a cabo la Institución, se muestra a un 9.96% de su cumplimiento total, por lo que se considera que se encuentra en un nivel DEFICIENTE O INADECUADO.

Subelemento: 4.3 Medición de Resultados.

23.08 \_\_\_\_\_ 100%

3.84 \_\_\_\_\_ X = 16.63%

De acuerdo a las respuestas obtenidas del personal encuestado se califica que la medición de resultados esta a un 16.63% de eficiencia total, por lo que se considera que se encuentra en un nivel ELEMENTAL O MINIMO.

BIBLIOGRAFIA.

1. Rubio Ragazzoni, Victor M. y Hernández Fuentes, -  
Jorge, Guía Práctica de Auditoría Administrativa.  
México: Ed. Pac. 1981.  
(1a. ed.).

CAPITULO SEXTO

## C A P I T U L O   S E X T O

### PRESENTACION DEL INFORME DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

1.    Introducción.
2.    Conclusiones de la investigación.
3.    Aceptación o rechazo de la hipótesis.
4.    Organigrama propuesto.
5.    Sugerencias generales.
  - 5.1. Sugerencias para el área jurídica.
  - 5.2. Sugerencias para el área de Trabajo Social.
  - 5.3. Sugerencias para el área de odontología.
  - 5.4. Sugerencias para el área de psicología.
  - 5.5. Sugerencias para el área de servicio médico.
  - 5.6. Sugerencias para el área de pedagogía.
6.    Hojas de trabajo - procedimiento propuesto para cada área.
7.    Diagrama analítico del proceso de canalización - del menor indigente.  
Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya"

Bibliografía del capítulo sexto.

1. INTRODUCCION.

El presente capítulo detalla la última etapa de la auditoría administrativa, correspondiente a la presentación del informe de la auditoría, realizada en la Institución antes mencionada.

En este punto se da a conocer las conclusiones de la investigación, las sugerencias generales y los diferentes aspectos que se presentan en cada una de las áreas que integran a la Institución auditada.

Asimismo se presenta el organigrama propuesto y los procedimientos sugeridos, para la corrección de errores e irregularidades, para promover la armonía y superación constante de los integrantes, tanto del personal del "Héroe de Celaya", como de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario del Departamento del Distrito Federal.

Las conclusiones están dadas de acuerdo a los problemas, hipótesis y objetivos que en un principio de seminario de investigación se plantearon, en cuanto a las sugerencias son dadas por áreas en forma particular.



## 2. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION.

Las principales conclusiones a las que se llegó - en esta auditoría, están principalmente basadas en el resultado de los análisis de los cuestionarios aplicados a los menores indigentes y al personal que labora en el "Héroe de Celaya", además complementándose con las hojas de trabajo y la observación directa, llegándose así a tener una visión clara del funcionamiento y orden de las distintas áreas que integran a la Institución analizada.

Aquí también se concluye que los problemas, hipótesis y objetivos planteados en el principio de la investigación, han sido comprobados en esta etapa final de la auditoría administrativa.

A continuación se presentan los resultados de la investigación a las que se llegó.

- Falta de una estructura organizativa que permita agilizar las funciones y lograr cumplir con el objetivo para el cual fué creada la Institución.
- Falta de un manual de organización y procedimientos.

- Falta de personal conciente e identificado con la problemática que padecen los menores indigentes.
- Falta de programas ocupacionales para los niños canalizados.
- Limitaciones de recursos económicos, materiales, técnicos y el elemento humano.
- Carencia de comunicación en las diversas áreas de la Institución.
- Falta de una supervisión constante en las distintas áreas que integran a la Institución.
- Falta de un sistema de motivación para el personal que labora en la Institución.
- Inexistencia de un sistema de capacitación y adiestramiento para el personal.
- Falta de acondicionamiento de las áreas de recreo para los menores beneficiarios.
- Falta de un sistema de ascensos y sugerencias.
- Falta de atención en el aseo de los sanitarios que ocupan los beneficiarios.
- Falta de programas de acuerdo a las necesidades del Centro de Información y Recepción "Hé-

roe de Celaya".

3. ACEPTACION O RECHAZO DE LA HIPOTESIS.

Por la anterior relación se concluye que la hipótesis que se planteó en el principio de la investigación administrativa si es verídica misma que a continuación se presenta.

"La falta de controles, de manuales de organización y procedimientos, de sistemas para la realización del trabajo y de adecuados recursos técnicos, humanos y materiales traen como consecuencia que no se cumplan adecuadamente los objetivos para lo que fué creada la Institución.

Como ha quedado asentado en el capítulo V inciso 8, la Institución trabaja actualmente con un 41.45% de eficiencia total en la prestación de sus servicios sociales, porcentaje integrado por los siguientes elementos:

PLANEACION	10.75%
ORGANIZACION	9.97%
DIRECCION	9.98%
CONTROL	<u>10.75%</u>
TOTAL	41.45% de eficiencia.

4. ORGANIGRAMA PROPUESTO.

CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CELAYA".

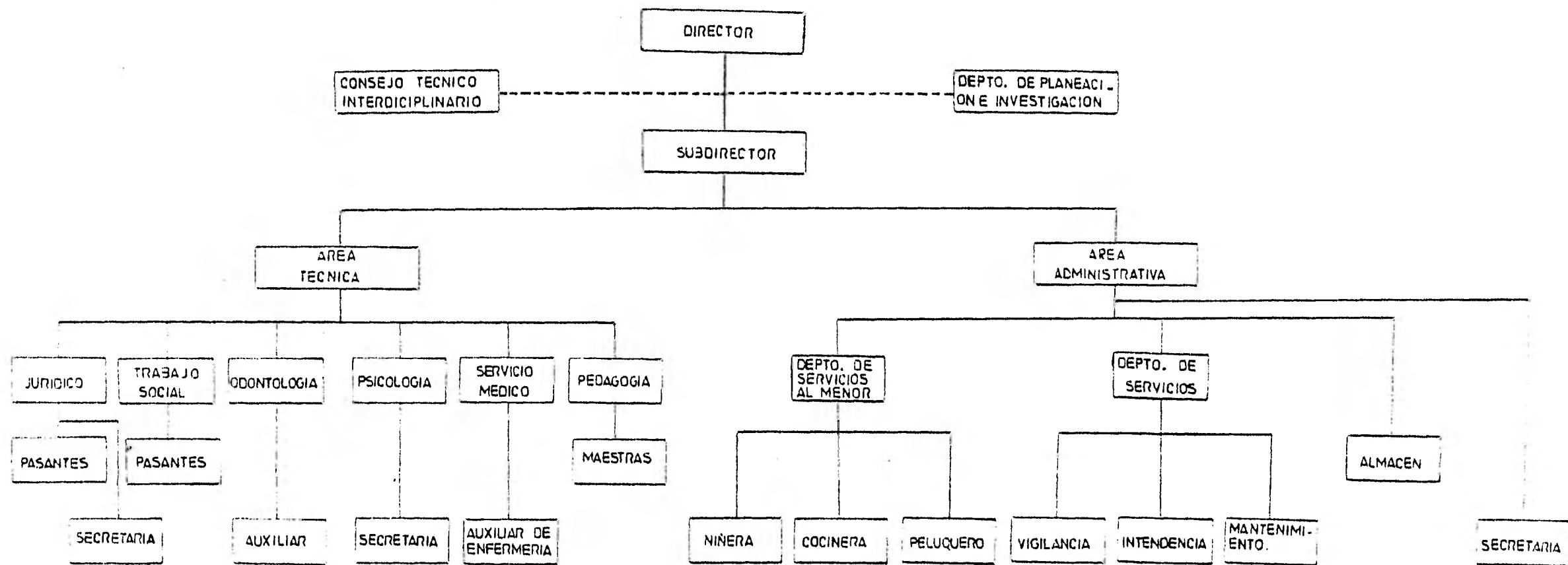
En el presente organigrama se proponen cinco niveles jerárquicos que a continuación se detallan:

- 1.- El primer nivel corresponde al Director de la -- Institución, quien a su vez es la máxima autoridad en el Centro antes mencionado, siéndo el encargado de llevar a cabo el proceso administrativo total, como lo es:
  - 1.- Planear.
  - 2.- Organizar.
  - 3.- Dirigir.
  - 4.- Controlar.

Los recursos humanos, materiales y técnicos para lograr los objetivos planteados por la Dirección General de Protección Social por el Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".

- 2.- El Consejo Técnico interdisciplinario, junto con el departamento de planeación e investigación, representan los órganos auxiliares de asesoría y encargados de vigilar el buen funcionamiento y

CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROES DE CELAYA"  
ORGANIGRAMA PROPUESTO



la toma de decisiones que tenga que ejecutar el Director de la Institución.

3.- El Subdirector de la Institución es el encargado de llevar a la ejecución el proceso administrativo, auxiliando al Director en forma interina en los casos requeridos, auxiliándose para esto de los casos requeridos, auxiliándose para esto de los áreas como son: área técnica y el área administrativa, en la cada una de ellas tiene diferente función dentro de la Institución.

4.- Area Técnica.

Es la encargada de llevar a cabo la coordinación de las diferentes áreas técnicas como son: Jurídica, Trabajo Social, odontología, psicología, servicio médico y pedagogía.

Las mencionadas áreas tendrán para su auxilio pasantes en el área y maestras que pasan a formar parte importante en el cumplimiento del trabajo asignado a cada área.

Las secretarías y auxiliares de enfermería son las personas encargadas de llevar a cabo la ejecución del trabajo ordenado por los responsables de las áreas.

En cada nivel jerárquico se tiene que reportar - las actividades diarias, semanales y mensuales al jefe inmediato, de igual forma recibirán órdenes exclusivamente de su jefe inmediato superior.

- Area administrativa.

Es aquella que coordina los siguientes departamentos:

- Departamento de servicios al menor.
- Departamento de servicios a la Institución.
- Secretarías.
- Almacén.

5.- El departamento de servicios al menor esta integrado de la siguiente forma:

- Niñeras.
- Cocineras.
- Peluquero.

En el cual tiene que planear y coordinar para lograr el objetivo, de servir al menor indigente del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya" - dándole la mejor atención posible al menor que llega requiriendo confianza por parte de sus protectores.

El departamento de servicios a la Institución, -

esta formado de la siguiente manera:

- Vigilancia
- Intendencia
- Mantenimiento

De igual forma que el anterior departamento tendrá que planear, coordinar y controlar el personal a su cargo para lograr la función de dar buen mantenimiento a la Institución.

- Almacén.

El encargado del almacén llevará el control diario de las necesidades que requiera la Institución como son:

El surtido a la cocina de:

- Azúcar.
- Frijol.
- Arroz.
- Aceite.
- Etcétera.

El departamento de servicios a la Institución está formado de la siguiente manera:

- Vigilancia.
- Intendencia.



- Mantenimiento.

De igual forma que el anterior departamento tendrá que planear, coordinar y controlar el personal a su cargo para lograr su función, dando así el mejor servicio al Centro, para así tener mejor atención a los menores canalizados.

## 5. SUGERENCIAS GENERALES.

Las sugerencias que se dan a continuación para cada área en forma individual, tratan de ser concretas - esto es, dar a conocer a las personas ajenas a esta - Institución sobre el funcionamiento de este Centro, - así también al personal directivo que le sirva como - punto de apoyo e instrumento de apreciación de resultados. Tendiendo a lograr la efectividad del personal que labora en la Institución y una correcta y eficiente utilización de los recursos logrando con esto que la Institución estudiada alcance el objetivo para el cual fué creado.

Las sugerencias están dadas en forma individual - para cada área y son las siguientes:

### 5.1 SUGERENCIAS PARA EL AREA JURIDICA.

- Se sugiere que se asigne más personal auxiliar, para cubrir satisfactoriamente las actividades encomendadas.
- Que exista más atención en los servicios jurídicos con el menor beneficiario.
- Facilitar más material para el área jurídica para el logro eficiente de sus actividades.

des.

- Elaborar un programa de trabajo para esta-  
área.

Convocar a estudiantes en el área jurídica para -  
prestar un servicio social en esta Institución, con -  
el fin de dar mayor apoyo a la persona encargada de -  
la mencionada área.

Proporcionándole el material necesario para cu---  
brir satisfactoriamente las actividades encomendadas-  
de acuerdo a un programa de trabajo a seguir en dicha  
área. Teniendo así mejor servicio en la atención de -  
los niños indigentes en el "Héroe de Celaya".

#### 5.2 SUGERENCIAS PARA EL AREA DE TRABAJO SOCIAL.

- Control de estancia del menor en el "Hé---  
roe de Celaya", es decir, canalizar a los-  
menores lo más pronto posible, para que no  
exceda del límite de estancia, que en este  
caso es de 60 días.
- Aumentar la vigilancia o por otros medios-  
más efectivos evitar las fugas de los men-  
res desprotegidos en el Centro de Informa-  
ción y Recepción "Héroe de Celaya".

- Encomendar funciones específicas a las pasantes de Trabajo Social, para evitar la ociosidad de las mismas.
- Proporcionar el material necesario para el logro eficiente de las actividades.
- Fomentar el desarrollo integral de todas las áreas de la Institución, para dar mejor atención a los niños beneficiarios.
- Tener mayor y mejor comunicación con las demás áreas del Centro.
- Elaborar un programa de trabajo, de acuerdo a las necesidades del Centro.
- Elaboración de informe de actividades semanal, quincenal, mensual.

A fin de dar cumplimiento el adecuado servicio a los niños desprotegidos de la Ciudad de México, no excediendo el límite fijado de estancia de 60 días en el "Héroe de Celaya", en donde se vigila y se distrae educativamente a los menores a base de terapias ocupacionales.

Respecto a las pasantes de trabajo social, brindar las más material de trabajo y asignarles funciones eg

pecíficas a realizar, evitando así la ociosidad en -- sus actividades.

Tener una estrecha interrelación en todas las áreas de la Institución, con objeto de tener una mayor coordinación y unificando el funcionamiento en el área de trabajo social debido a su función como área central-de trabajo.

### 5.3. SUGERENCIAS PARA EL AREA DE ODONTOLOGIA.

- Elaborar un programa de trabajo.
- Elaboración de informe de actividades.
- Elaboración de estadística mensual.
- Dar el mantenimiento adecuado al equipo de trabajo.
- Tener a disposición del material necesario para esta área.
- Tener mejor coordinación con las demás áreas de la Institución.

Dentro de las áreas que componen al Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya", se encuentra el área de odontología significando gran importancia en la salud dental del menor indigente, en la cuál se hace referencia que se tenga una mayor atención en la elaboración de informes, consultas y el reporte del -

material requerido para esta área.

Proporcionar el mantenimiento eficaz a la unidad dental, para dar mejor servicio a los menores desprotegidos, llevando a cabo una mejor coordinación con las demás áreas de la Institución en la atención del menor.

#### 5.4. SUGERENCIAS PARA EL AREA DE PSICOLOGIA.

- Darle mayor espacio físico para el mejor desempeño de sus actividades.
- Elaborar un programa de trabajo.
- Elaboración de informe de actividades semanal, quincenal, mensual.
- Visitas a diferentes áreas para observar el comportamiento del menor.
- Tener mayor y mejor comunicación con las demás áreas de la Institución.
- Se sugiere que se tenga todo lo necesario para el psicólogo para lograr eficientemente sus actividades.

Indudablemente el área de psicología es de gran importancia en la vida diaria del "Héroe de Celaya", -

ya que de ella depende gran parte para llegar a conocer los distintos problemas de que padecen los niños-captados en vía pública.

Por lo que es necesario tomar en consideración, - el análisis de la problemática de todos y cada uno de los menores, para poder llegar y dar soluciones a los problemas que aquejan a los niños del área metropolitana.

#### 5.5. SUGERENCIAS PARA EL AREA DE SERVICIO MEDICO.

- Tener un inventario de medicamentos necesarios, para la prevención y control de enfermedades.
- Se sugiere que se disponga del equipo especial para el diagnóstico de enfermedades.
- Elaborar un programa de trabajo.
- Establecer un programa de revisiones médicas - con los niños beneficiarios.
- Llevar a cabo la mejor coordinación con las demás áreas de la Institución.
- Elaboración de informe de actividades semanal, - quincenal o mensual.
- Elaboración de estadística mensual de menores.

Es el área médica de vital importancia en el funcionamiento de la Institución, debido a que su principal función es de controlar y evitar enfermedades en los menores captados por esta Institución. Promoviéndose tener lo más indispensable para el chequeo y diagnóstico de todos los niños que requieren de servicio médico, en coordinación con las demás áreas que integran al "Héroe de Celaya".

#### 5.6. SUGERENCIAS PARA EL AREA DE PEDAGOGIA.

- Clasificar a los beneficiarios de acuerdo con sus conocimientos escolares, edad y nivel de madurez.
- Elaborar un programa de trabajo de mayor expansión para el área de pedagogía, para dar cumplimiento a las políticas y objetivos establecidos por la Institución.
- Solicitar a la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario del Departamento del Distrito Federal, el material pedagógico necesario para cubrir las necesidades de la educación de los niños.



- Elaboración de informe de actividades.

- Elaboración de estadística mensual de menores.

Es una tarea del área de pedagogía, brindar atención y trato amable al niño, porque es en esta área - donde se atiende directamente la educación e instrucción impartida a los menores, siendo los maestros una parte fundamental en el comportamiento de estos futuros hombres de provecho social, evitándose así a que - tiendan a incurrir en la drogadicción, corrupción y - analfabetismo todos aquellos menores desprotegidos -- que son canalizados a este tipo de Institución por -- falta de un núcleo familiar que oriente e instruya co rrectamente en la etapa de la infancia.

Una de las principales características que tiene - un sistema para su funcionamiento adecuado es la inte rrelación de todas las partes que lo componen.

Por ello se hace mención de carecer de una área - a esta Institución se tendría un desajuste en el fun - cionamiento.

De lo anterior reiteramos que se debe de tener una constante y estrecha interrelación de las áreas que - la forman al "Héroe de Celaya", ya que de ellas depen de el logro eficiente del funcionamiento, logrando --

con esto la mejor atención a los niños, para así tener hombres de provecho y útiles a la sociedad en la que se desarrollen.

Finalmente se da a conocer el método propuesta para cada área representado en los diagramas de OTIDA - tomando como base las características observadas a lo largo del estudio, tratando así de optimizar una mejor actividad dentro de cada uno de los departamentos que integran a la Institución auditada.

BIBLIOGRAFIA:

- 1.- Duhalt Krauss, Miguel, Los manuales de procedimientos en las Oficinas Públicas.  
México: U. N. A. M., 1977 (2a. ed.).
- 2.- Introducción al Estudio del trabajo. Ginebra: ---  
Oficina Internacional del trabajo; 1975 (2a. imp.).
- 3.- Corripio, Fernando, Diccionario abreviado de sinónimos. Barcelona: Bruquera, 1976.











UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
 FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION  
 SEMINARIO DE INVESTIGACION

UNIVERSIDAD NACIONAL  
 AUTÓNOMA DE  
 MÉXICO

HOJA DE TRABAJO No. 1  
 LUGAR: CENTRO DE INFORMACION Y  
RECEPCION "HEROE DE CE-  
LAYA".  
 PUESTO: SERVICIO MEDICO  
 FECHA: 29 DE AGOSTO DE 1982

SIMBOLOGIA:

- OPERACION
- ◁ TRANSPORTE
- INSPECCION
- D DEMORA
- ▽ ALMACENAMIENTO
- ◇ DECISION

PROCEDIMIENTO PROPUESTO

ACT N.-	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	frec. C.	gen. E. Etc.	SIMBOLOGIA							
				○	◁	□	D	▽	◇		
1	Dar atención a los menores.	día	3	●							
2	Practicar examen médico general a los niños -- al ingresar a esta Institución.	día	2		●						
3	Elaboración de una ficha médica a los que re-- quieren atención de primer orden.	día	1	●							
4	Tendrá bajo su responsabilidad la coordinación con las unidades médico hospitalaria del área- metropolitana.	día	1	●							
5	Llevará a cabo el registro técnico médico admi- nistrativo de la atención impartida a todos y- cada uno de los menores.	día	1	●							
6	Elaboración de informe de actividades a la Di- rección de la Institución.	men	1	●							
7	Se responsabilizará de la evolución nutricional de los niños.	día	1	●							
8	Será responsable de la hospitalización de los - menores que lo requiera.	día	1	●							
9	Visitar diariamente a la sección de encamados de los menores enfermos.	día	1	●							
10	Elaboración del sumario clínico para el trasla- do de menores a las Comunidades Infantiles, ba- sándose en los datos de todas las áreas de la- Institución.	quin	3	●							
T O T A L E S					7	2	1	0	0	0	0





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
 FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION  
 SEMINARIO DE INVESTIGACION

SIMBOLOGIA:

- OPERACION
- ◻ TRANSPORTE
- INSPECCION
- ◐ DEMORA
- ▽ ALMACENAMIENTO
- ◇ DECISION

HOJA DE TRABAJO No. 1  
 LUGAR: CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HEROE DE CE-LAYA".  
 PUESTO: PEDAGOGIA  
 FECHA: 29 DE AGOSTO DE 1982

PROCEDIMIENTO PROPUESTO

ACT N.-	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	fre c.	car. E.P.	SIMBOLOGIA						
				○	◻	□	◐	▽	◇	
1	Planear, organizar y aplicar el programa educativo.	men	1	•						
2	Tener una interrelación estrecha con todas y - cada una de las áreas de la Institución con fi nes de aprovechamiento de los menores.	día	5	•						
3	Adiestrar y orientar a los maestros y personal en general con cursos de actualización en sis- temas de enseñanza y trato a los menores.	sem	1	•						
4	Clasificar a los niños de acuerdo a su edad, - conocimientos escolares y nivel de madurez.	sem	1	•						
5	Evaluación periódica de los menores para cono- cer el aprendizaje adquirido.	sem	1	•						
T O T A L E S					4	0	1	0	0	0









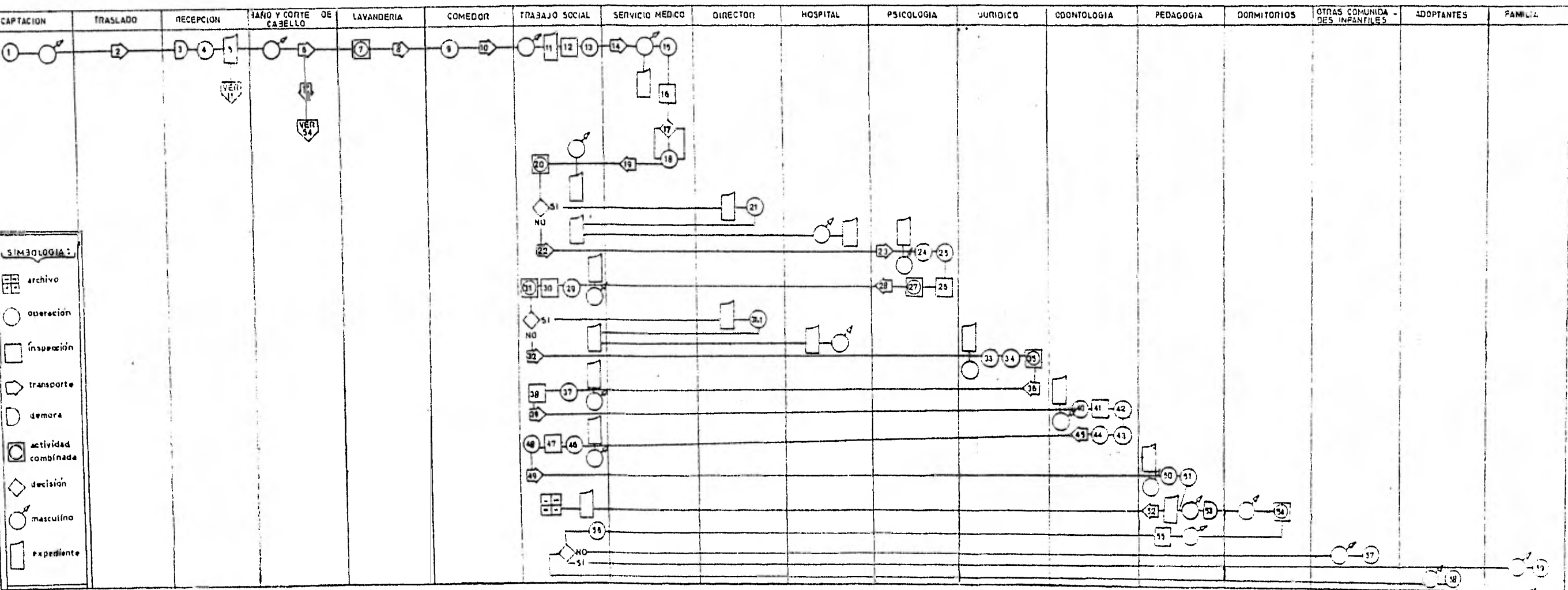


## ACLIARACIONES

6.1.- \*En la noche el menor es llevado por el velador en turno a los dormitorios, para que al día siguiente, pasar a bañarse y cortarse el cabello. Por la noche el menor se conducirá a los dormitorios, donde se le proporcionará una cama para dormir y al día siguiente realizar el aseo- (ver 54).

59.- \*Después de haberse llamado la atención a los familiares del menor se podrá reincorporar al menor a su hogar, en su caso de no ser recibido el menor se recurrirá a los pasos 57 y 58.

DIAGRAMA ANALITICO DEL PROCESO DE CANALIZACION DEL MENOR INDIGENTE  
CENTRO DE INFORMACION Y RECEPCION "HERNANDEZ DE CELAYA"





## BIBLIOGRAFIA GENERAL

- 1.- Ariás Galicia, Fernando. Introducción a la Técnica de Investigación en Ciencias de la Administración y del comportamiento. México: Trillas, 1979 (3a. ed.).
- 2.- Alvarez Anguiano, Jorge, La auditoría administrativa. México: U. N. A. M.
- 3.- Análisis Factorial del Banco de México, Guía para Estudios de economía industrial. México: 1981.
- 4.- Corripio, Fernando. Diccionario Abreviado de sinónimos. Barcelona: Bruquera, 1976.
- 5.- Duhalt Krauss, Miguel. Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas. México: - - - U.N.A.M., 1977 (2a. ed.).
- 6.- Diccionario de la Lengua Española. Argentina: Ed. Kapelusz, 1979.
- 7.- Fernández Arena, José A. La auditoría administrativa. México. Ed. Diana, 1978 (6a.ed.).
- 8.- Gaceta Oficial número 159, del Departamento del-Distrito Federal del 1º de febrero de 1979.
- 9.- Gaceta Oficial número 161, del Departamento del-Distrito Federal del 1º de febrero de 1979.
- 10.- Hurtado Romero, Delfino. La Auditoría Administrativa Seminario de Investigación para obtener el-Título de Licenciado en Administración. Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México. México: 1980.
- 11.- Introducción al Estudio del Trabajo. Ginebra: -- Oficina Internacional del Trabajo; 1981 (2a. --- Imp.).
- 12.- Leonard, William P. La auditoría administrativa. México: Ed. Diana, 1980 (8a. imp.).

- 13.- Pardinás, Felipe. Metodología y técnica de investigación en ciencias sociales. México: XXI, 1975 (13a. ed.).
- 14.- Rubio Ragazzoni, Victor M. y Hernández Fuentes, Jorge. Guía Práctica de Auditoría Administrativa. México: Ed. P A C. 1981. (1a. ed.).
- 15.- Manual de Organización, de la Dirección General de Protección Social y Servicio Voluntario del Departamento del Distrito Federal del 15 de junio de 1979.
- 16.- Rutinas de Trabajo, del Centro de Información y Recepción "Héroe de Celaya".