

187  
2 Gen



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

**ANALISIS ADMINISTRATIVO DE LOS  
CENTROS DE BARRIO, COMO  
ESTRATEGIA DE DESARROLLO**

**Seminario de Investigación Administrativa  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
P R E S E N T A  
ROBERTO RAMIREZ MIRANDA**

**DIRECTOR DE SEMINARIO  
L. A. JOSE GOMEZ FRANCO**

**MEXICO, D. F.**

**1985**



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

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

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

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

# I N D I C E

Pág.

## INTRODUCCION

## OBJETIVO GENERAL

### I. GENERALIDADES:

1. ANTECEDENTES	1
2. DESARROLLO URBANO	10
a) Centros de Barrio	13
3. ASPECTOS GENERALES	23
a) Socioeconómicos	23
b) Jurídicos	25
c) Administrativos	30
d) Políticos	32
e) Urbanos	33

### II. PROCESO ADMINISTRATIVO:

1. PLANEACION	35
2. ORGANIZACION	38
3. INTEGRACION	45
4. DIRECCION	56
5. CONTROL	66

### III. RECURSOS DISPONIBLES DE LOS CENTROS DE BARRIO:

1. RECURSOS HUMANOS	71
2. RECURSOS MATERIALES	74
3. RECURSOS TECNICOS	83

<b>IV. CASO PRACTICO: "ANALISIS PARA LA PROYECCION Y DESARROLLO DE LOS CENTROS DE BARRIO"</b>	
1. DETERMINACION DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA	90
2. HIPOTESIS	93
3. CUESTIONARIOS	94
4. RESULTADOS OBTENIDOS CON LA APLICACION DE CUESTIONARIOS	
a) Tabulación de la Información	102
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>122</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>125</b>

**A LA FACULTAD DE CONTADURIA  
Y ADMINISTRACION**

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

## **INTRODUCCION**

Conociendo que los problemas que aquejan a la zona metropolitana del Distrito Federal y sus alrededores principalmente, son, el abasto de productos de primera necesidad, de servicios públicos, culturales, sociales, deportivos, recreativos y medicos, entre los más importantes, y que la mayoría de estos servicios se encuentran en el area metropolitana de la Ciudad de México, se han creado programas de desarrollo urbano, entre los que encontramos los referentes a transporte, medio ambiente, suelos y reservas territoriales, centros de desarrollo urbano, vivienda, vialidad, etc., los cuales se dividen en subprogramas, como, mejoramiento del uso del suelo y agua, drenaje, agua potable, vivienda terminada, estructura vial, estacionamientos, relocalización de industrias, centros metropolitanos, subcentros urbanos, CENTROS DE BARRIO, planes parciales, etc.

Vemos que los centros de barrio son un subprograma de los centros de desarrollo urbano; y el objetivo principal de ellos, es descentralizar la zona metropolitana de la Ciudad de México, brindandole a la población de las áreas aledañas a esta, productos y servicios para que satisfagan sus necesidades primordiales, y evitar desplazamientos al centro de la ciudad.

Un centro de barrio en teoría es un conjunto de locales, destinados para la instalación de establecimientos que ayuden a satisfacer las necesidades principales de la población, y que pueden ser utilizados tanto por el sector público como por el privado.

En la actualidad se han instalado 39 centros de barrio, ubicados en las diferentes delegaciones políticas que componen el Distrito Federal, y en ellos encontramos, tiendas de trabajadores del Departamento del Distrito Federal, Tiendas y Lecherías CONASUPO, oficinas de Correos, oficinas de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, recauderías, tortillerías, farmacias, etc.

Por todo esto, este análisis administrativo de los centros de barrio, que estamos realizando, nos va a servir para conocer como estan funcionando administrativamente, y los beneficios que proporcionan a la población.

Consideramos que esta investigación va a ser de mucha importancia tanto para los clientes potenciales, que en este caso es la población de las zonas aledañas al centro de la ciudad de México, como para los proveedores potenciales, que son todos los distribuidores que surten de mercancía a los comercios que se encuentran instalados ahí; para que conozcan el funcionamiento y cuales son los objetivos de los centros de barrio.

También se sabra que personas pueden arrendar un local y cuales son los requisitos para ello, y de esta manera se completen los servicios que hacen falta en cada uno de ellos, y de acuerdo con la comunidad en donde se encuentren ubicados.

## **OBJETIVO GENERAL**

Conocer los beneficios que han dado los centros de barrio, y su funcionalidad administrativa, mediante un análisis metodológico de su operatividad en las zonas urbanas, donde se establecieron; con el objeto de implementar proyectos que den un desarrollo urbano más armonico y constante en el área metropolitana, y en estados de la república, donde pueden ser implementados como estrategia de desarrollo.

## **CAPITULO I GENERALIDADES**

### **ANTECEDENTES.**

El proceso de urbanización es irreversible, debido a que la mayoría de las ciudades del mundo, y en particular las de la república mexicana, han estado creciendo rápidamente; si ahora dos tercios de nuestra población total del país es urbana, prevemos que para el año 2000 esta proporción va a ser del 80%, y se estima que para entonces México, será una nación predominantemente urbana, por lo que hay que tomar medidas, para que este proceso de urbanización se traduzca en asentamientos urbanos debidamente organizados. La planeación del desarrollo urbano implica un diagnóstico de la situación socioeconómica, una proyección del crecimiento urbano, un objetivo para el crecimiento adecuado de la concentración urbana, del asentamiento, asimismo la instrumentación de un plan.

En la ciudad de México, en su zona metropolitana ha surgido un crecimiento en forma anárquica, y a su vez, también sabemos que los problemas de la ciudad, no se dan exclusivamente aquí, sino que aquí se reflejan los problemas nacionales, estamos padeciendo el equilibrio regional en nuestro desarrollo, pero debemos estar conscientes que hemos llegado a un nivel del problema en donde la república esta padeciendo también en la medida en que no resolvamos los problemas del área metropolitana de la ciudad de México.

Los problemas que afrontamos los habitantes del Distrito Federal, podemos decir que son: Tierra y vivienda popu-

lar; transporte colectivo; agua y drenaje; seguridad pública; abasto popular; educación, recreación y cultura, entre otros.

Para resolver estos problemas, se ha creado una ley del DESARROLLO URBANO DEL DISTRITO FEDERAL, publicada en el diario oficial de la Federación el 7 de enero de 1976, que tiene por objeto, ordenar, precisamente el desarrollo urbano del Distrito Federal, conservando y mejorando su territorio, estableciendo normas conforme a las del Departamento del Distrito Federal que ejerciera sus atribuciones, y así determinar los usos y destinos del suelo, etc. Esta ley nos dice que el Departamento del Distrito Federal será el organismo gubernamental encargado de planear los destinos, usos y reservas de los componentes del territorio y asimismo el desarrollo urbano.

Entre sus funciones, encontramos, que podrán ejercer y ejecutar obras para el desarrollo urbano, por lo que ha integrado el PLAN DIRECTOR PARA EL DESARROLLO URBANO DEL DISTRITO FEDERAL, y esta a cargo del jefe del Departamento del Distrito Federal.

El Plan director para el Desarrollo Urbano, es el conjunto de disposiciones y normas para obtener y ordenar los destinos, usos y reservas del suelo del Distrito Federal, y mejorar el funcionamiento y organización de sus áreas de desarrollo urbano y de conservación ecológica, asimismo establecer las bases para la programación de acciones, obras y servicios.

Este Plan Director esta compuesto por: Plan General de Desarrollo Urbano; Planes Parciales de Desarrollo Urbano; y Sistemas de Evaluación e Información. El Plan de Desarrollo Urbano del Distrito Federal, es el resultado de experiencias

acumuladas durante muchos años; también es el inicio de una etapa de planeación que va de acuerdo con los objetivos y políticas del Plan Nacional de Desarrollo Urbano.

Este Plan forma parte como fase importante en el esfuerzo por incorporar la planeación urbana, al proceso general de planeación, programación, presupuestación, operación y evaluación en el Distrito Federal; y proporciona los lineamientos generales para recabar y analizar sistemática y permanentemente las recomendaciones y propuestas sectoriales; y además que las propuestas del desarrollo urbano y las políticas y programas de las dependencias del gobierno federal sean congruentes, y además fortalecer el proceso de consulta ciudadana.

Este Plan presenta cuatro documentos básicos:

1. Nivel normativo
2. Nivel estratégico
3. Nivel de correspondencia o corresponsabilidad sectorial
4. Nivel instrumental

**Nivel normativo:** Es el documento en donde se exponen los antecedentes y bases jurídicas que dan vigencia al plan.

**Nivel estratégico:** Es el que contiene la estrategia de organización especial para la consecución de los objetivos del desarrollo urbano establecidos previamente.

**Nivel de correspondencia:** Es en donde encontramos los programas derivados de la estrategia, y contribuyen la referencia general para la elaboración o adecuación de los programas operativos para el desarrollo urbano.

Nivel instrumental: Es en donde encontramos los programas o instrumentos que se requieren para alcanzar los objetivos y realizar los planteamientos estratégicos identificados en el plan.

Por ser de más importancia para nuestro estudio, pondremos más énfasis en el nivel estratégico, ya que precisamente una de las estrategias de plan de desarrollo urbano del Distrito Federal, son los centros de barrio.

En este nivel, se ha formulado una estrategia general para llevar a cabo los objetivos y políticas de la siguiente manera:

A corto plazo, hasta 1982; consolidar cinco centros de complemento al centro metropolitano.

A mediano plazo, hasta 1988; consolidar siete centros complementarios al centro metropolitano.

A largo plazo, hasta el año 2000; consolidar ocho centros complementarios al centro metropolitano.

En tamaño, forma y estructura del área urbana a largo plazo, se determinará según las características de la población dinámica y estructura económica de la ciudad, y la composición del empleo de las variables. El plan contempla los ajustes y modificaciones necesarias a través de evaluaciones periódicas del plan para su actualización.

La estrategia del plan se compone de elementos organizados, ámbitos, que son:

## 1. Ambito Urbano

- a) Centros urbanos.
- b) Subcentros urbanos.
- c) Centros de barrio.
- d) Corredores Urbanos.
- e) Conformación de zonas urbanas.
- f) Vialidad y transporte.

## 2. Ambito no Urbano

- a) Areas de amortiguamiento.
- b) Areas de conservación.

El plan de desarrollo urbano del Distrito Federal contiene los siguientes programas y subprogramas:

## PROGRAMAS.

Transporte.

Medio ambiente.

Suelos y reservas territoriales.

Hidráulico.

Vivienda.

Vialidad.

Desconcentración y relocalización de establecimientos.

Centros de desarrollo urbano.

Planeación e implementación continua de desarrollo urbano.

Prevención y atención de emergencias urbanas.

Participación de la comunidad para el desarrollo urbano.

## SUBPROGRAMAS.

Mejoramiento del uso del suelo y agua.  
Recolección y disposición de desechos sólidos.  
Patrimonio cultural e imagen urbana,  
Suelo no urbano.  
Agua potable.  
Drenaje.  
Tratamiento y rehuso del agua.  
Conservación y control del agua.  
Vivienda terminada  
Vivienda en mejoramiento.  
Estructura vial.  
Estacionamientos.  
Servicio de transporte colectivo (METRO),  
Transporte colectivo de superficie.  
Relocalización de industrias.  
Desconcentración y relocalización de establecimientos  
administrativos,  
Relocalización de establecimientos de servicios espe-  
ciales,  
Centros metropolitanos.  
Centros urbanos.  
Subcentros urbanos.  
Centros de barrio.  
Planes parciales.  
Implementación del plan de desarrollo urbano del  
Distrito Federal,  
Sistema de evaluación y retroalimentación.  
Prevención de emergencias urbanas.  
Comunicación.  
Fortalecimiento de colaboración vecinal,  
Autoayuda comunitaria.

Los objetivos y metas de cada uno de los programas o subprogramas se relacionan con los subprogramas y programas actuales de la estructura programática presupuestaria del Departamento del Distrito Federal.

Como nos hemos dado cuenta, los centros de barrio son una estrategia del plan de desarrollo urbano del Distrito Federal; además son un subprograma de el programa de los centros de desarrollo urbano.

Los objetivos de este programa son los siguientes:

a) Organizar la ciudad alrededor de centros urbanos que propicien un desarrollo más equilibrado del área urbana.

b) Revitalizar el centro metropolitano de la ciudad de México y los centros de actividad urbana principales.

Estos objetivos se van logrando mediante las siguientes políticas:

1. Integrar prioritariamente centros urbanos que estén destinados a ampliar el acceso a los servicios y las oportunidades económicas.

2. Integrar servicios y usos compatibles y complementarios de acuerdo a las características y necesidades de la población que vive y trabaja en la zona de influencias de los centros urbanos.

Por otro lado tenemos que los objetivos de los centros de barrio son:

a) Propiciar la autosuficiencia de los barrios y

colonias de la ciudad, en lo que se refiere a servicios de uso cotidiano, a través de una acción descentralizadora de las operaciones económico-administrativa, que a su vez concentren en una zona suburbana las actividades que satisfagan las necesidades de esa población, con el objeto de lograr una distribución mas equilibrada del salario y proporcionen la oportunidad de consumo, recreación, cultura, convivencia, capacitación, comunicación y seguridad para su desarrollo.

b) Integrar el esfuerzo tanto gubernamental como de la iniciativa privada para la prestación de servicios requeridos por la comunidad, evitando de esta forma la duplicidad de funciones y optimizando el uso de infraestructura de operación existente, en las localidades que realmente lo necesiten sobre todo en donde exista población con baja capacidad de ingresos.

c) Obtener un desarrollo autosuficiente y constante que promueva la inversión de la iniciativa privada y que ofrezca beneficios tanto a la comunidad como a los inversionistas para poder implementar programas mas ambiciosos que redituen promoción, amplitud automática y encadenada al programa.

d) Proporcionar una participación comunal entre la población de las comunidades que ademas de satisfacer sus necesidades proporcionen integración y confianza para que puedan unidos desarrollar con mayor facilidad todas sus capacidades, solventando la problemática a la cual se enfrente la comunidad.

Estos objetivos se lograrán a través de las siguientes políticas:

1. Propiciar los desplazamientos a pie y el uso

del transporte público.

2. Localizar estos centros preferentemente por familias en un conjunto urbano único.

3. Instalar estos centros preferentemente en colonias habitadas por familias de recursos limitados.

Por otra parte tenemos los compromisos por acciones y servicios de los centros de barrio, y son los siguientes:

**POR ACCIONES:**

Crear áreas de estacionamientos  
 Crear sistemas peatonales

**POR SERVICIOS:**

Proporcionar el agrupamiento físico de servicios de consumo básico y demanda cotidiana.

En cuanto a la corresponsabilidad sectorial de los centros de barrio, corre a cargo de:

La Secretaría de Comunicaciones.  
 CONASUPO  
 ISSSTE  
 Secretaría de Educación Pública  
 Secretaría de la Salud  
 Empresa de Participación Estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V.  
 Delegaciones Políticas del Departamento del Distrito Federal  
 Almacenes de trabajadores

Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas  
Procuraduría General de la República  
Instituto Nacional de Bellas Artes  
Sociedades privadas  
Servicios Sociales  
Secretaría de Programación y Presupuesto  
Secretaría de Protección y Vialidad

Los compromisos de los centros de barrio son:

1. Planear y proyectar, construir y operar las instalaciones comerciales para la oferta de productos básicos.
2. Planear y coordinar el agrupamiento y establecimiento de servicios públicos y comerciales de asistencia cotidiana.

### **DESARROLLO URBANO.**

La estructura de desarrollo urbano implementada por el gobierno a través del Departamento del Distrito Federal, consistente en la formación de una estructura urbana básica, jerarquizada de acuerdo a las dimensiones y alcances que tendrá cada uno de los programas que lo conforman.

Estos programas (centros urbanos, subcentros urbanos, centros de barrio, etc.) con el apoyo de sistemas de transporte, incluida la red vial y articulados ambos sistemas, constituirá el armazón físico fundamental, que originará la nueva organización del desarrollo urbano del Distrito Federal.

**PRINCIPALES FUNCIONES DEL DESARROLLO URBANO.**

- Ofecer en todos los rumbos de la ciudad, servicios que unicamente se localizaban en el centro metropolitano.

- Determinar espacios estrategicos para efectuar las actividades administrativas, cívicas, culturales, recreativas de mayor jerarquía en torno al cual se concentran los servicios con la eficiencia que contribuyan a evitar largos desplazamientos en vehículos.

- Concentrar la inversión pública e inducir la polarización de las inversiones privadas de manera selectiva, para que en torno al área central se ubiquen los servicios esenciales y los especializados.

- Inducir el arribo de transporte público para facilitar el uso al entorno.

**OBJTIVOS GENERALES.**

Ordenar y regular el crecimiento y el desarrollo urbano del Distrito Federal para lograr una distribución equilibrada de las actividades económicas de la población.

Promover el desarrollo urbano integral y equilibrado del Distrito Federal para lograr una mejor distribución y funcionamiento de los componentes de su estructura urbana.

Proporcionar las condiciones laborales para que la población de Distrito Federal tenga acceso a los beneficios de desarrollo urbano en materia de infraestructura, equipamiento de servicios y bienestar social, y conservar mejorar y aprovechar las áreas urbanas instaladas del Distrito Federal

para contribuir el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

#### **POLITICAS PARA ORIENTAR EL CRECIMIENTO.**

Controlar la expansión del área del Distrito Federal, particularmente en la parte sur y suroriente.

Densificar el área urbana para optimizar la ocupación de zonas actualmente subutilizadas en lo referente a su capacidad instalada de infraestructura , equipamiento y servicio comunal.

Orientar el crecimiento demográfico en el área susceptible del desarrollo urbano.

#### **POLITICAS DE CONSERVACION.**

Preservar y aprovechar los espacios disponibles para proveer y facilitar servicios y productos a toda la comunidad.

Preservar y promover los centros de desarrollo urbano del Distrito Federal. Mantener y aprovechar al máximo la infraestructura disponible para el comercio, los servicios y la creación de las comunidades.

Establecer y mantener un área de amortiguamiento entre el área susceptible del desarrollo comercial y administrativo para conseguir una transición funcional que las diferencie.

#### **POLITICAS DE MEJORAMIENTO.**

Ordenar la estructura urbana del Distrito Federal

mediante el sistema de centros de desarrollo urbano, que sirven de guía a un conjunto de unidades socioeconómicas en alto grado de autosuficiencia.

#### **a) CENTROS DE BARRIO.**

La problemática de la Ciudad de México, se trata de resolver en beneficio de la comunidad, para lo cual se han realizado esfuerzos a fin de proporcionar un alivio a las presiones de la vida diaria.

Uno de los esfuerzos que mayor importancia tiene, respecto a lo planteado, es el desarrollo logrado en el Estado de Jalisco, y es donde han surgido el banco de ideas, que puestas en práctica en este esfuerzo, sirvieron de guía a la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V. para poner en marcha el programa de los centros de barrio.

La integración de la comunidad y la forma en que se realizó, y los elementos que la forman, han dado las principales pinceladas y han fijado los criterios de acción con los que el programa de centros de barrio va optimizando el servicio a la población, así mismo propugnar por elevar el nivel de vida y mejorar sus condiciones de desarrollo personal.

#### **PROYECTO DE CENTROS DE BARRIO.**

##### **- Objetivos del Programa:**

1. Lograr la autosuficiencia de los barrios, colonias y sectores de la ciudad, a través de una acción descentralizadora de servicios, que a su vez se concentran en una unidad localizada en el ámbito de movimientos físicamente razonables

de la población, esto con el fin de ampliar el acceso de la población de menor ingreso a las operaciones de consumo básico, salud, recreación, cultura, convivencia, capacitación, comunicación y seguridad.

2. Hacer concurrir el esfuerzo de organismos gubernamentales especializados en la prestación de servicios requeridos por la comunidad evitando duplicidad de funciones y optimizando el uso de infraestructura de la operación existente.

3. Obtener resultados de operación autofinanciable que no grave el gasto corriente del Departamento del Distrito Federal y que a su vez asegure la permanencia del programa sin recurrir a subsidios.

4. Propiciar la integración de la comunidad a través de un instrumento que además de ofrecerle satisfactores básicos le permite convivir en actividades recreativas que propician la participación vecinal.

#### **DEFINICION DE PRIORIDADES.**

Para saber las necesidades primordiales de la población de colonias populares, se realizó un muestreo, en diferentes zonas de cuatro delegaciones políticas representativas, para lo cual se encuestó a las amas de casa para conocer su opinión sobre las instalaciones de los centros de barrio, y cuales servicios se establecieran en él.

Como resultado de este muestreo se diseñó un paquete de servicios con versatilidad suficiente para adecuarse a las características y requerimientos de cada zona y al dimensionamiento de los espacios disponibles en cada centro de barrio.

## PAQUETE DE SERVICIOS.

1. Tienda de autoservicio
2. Lechería
3. Tortillería
4. Carnicería
5. Consultorio Médico
6. Teléfonos Públicos
7. Vigilancia
8. Oficinas de Correos y Telégrafos
9. Taller de capacitación
10. Librería
11. Cafetería
12. Oficina de la tesorería
13. Pista de Patinaje sobre Ruedas
14. Oficina de compañía de luz y fuerza

## ORGANISMOS PARTICIPANTES

1. CONASUPO
2. Comisión Nacional de la Industria
3. Industrial de abastos
4. Secretaría de la Salud
5. Teléfonos de México
6. Secretaría de Protección y Vialidad
7. Secretaría de Comunicaciones
8. FONAPAS
9. Banco obrero
10. Librería México Cultural
11. Instituto Mexicano del Café
12. Tesorería del Distrito Federal
13. Dirección de Acción Social del Distrito Federal
14. Compañía de luz y fuerza del centro
15. CONALEP

## **RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE LA INVESTIGACION DEL PROYECTO**

Tras una intensa labor de promoción ante diversos organismos gubernamentales para propiciar su participación a través de una acción de descentralización de servicios y como apoyo a la Reforma Administrativa del Gobierno Federal, se tienen los siguientes resultados.

1. Se celebraron convenios de coordinación intergubernamental y contraprestación por uso de espacios con 11 departamentos gubernamentales.

2. Se instalaron 25 tiendas de autoservicio que distribuyen una amplia gama de productos, tales como: abarrotes, carne, lacteos, artículos escolares y otros.

Estos establecimientos operados por CONASUPO y tiendas del Departamento del Distrito Federal, reportan un monto de ventas anuales de aproximadamente 700 millones de pesos. El monto señalado representa un incremento en el poder de compra de los usuarios de estos centros de una cantidad del orden de los 105 millones de pesos anuales.

El factor señalado puede considerarse de beneficio directo contra lo que representaría abastecerse en tiendas de autoservicio convencionales. Sin embargo si la comparación se establece contra lo que representaría abastecerse a través del pequeño comerciante, puede estimarse que el incremento en el poder de compra para la población significa un monto aproximado de 200 millones de pesos anuales.

3. Se instalaron 31 superlecherías que distribuyen aproximadamente 20 millones de litros de leche al año. Considerando la diferencia de precios entre el litro de leche

CONASUPO y la convencional, se deduce un beneficio adicional al punto anterior, en cuanto a incremento en el poder de compra de la población por un monto aproximado de 120 millones de pesos al año, derramados entre 900,000 personas aproximadamente

4. Se instalaron 32 centros comunitarios de salud que proporcionan atención a 130,000 pacientes por año, lo cual coadyuva en forma significativa a preservar la salud pública, independientemente de las repercusiones que en materia de planificación familiar se logro, por la actividad que en este sentido desarrollo en forma paralela la Secretaría de la Salud.

5. Se instalarón 28 oficinas de correos y telegrafos, a travez dela Secretaría de Comunicaciones y Transportes, proporcionando a la comunidad el alcance inmediato a los sistemas de comunicación y enlace con el resto del país y el exterior. Cabe hacer mención que antes de establecer este servicio el usuario tenia que desplazarse a una distancia aproximada de 10 kms. paa enviar una carta o poner un telegrama.

6. Se instalaron teléfonos públicos en 25 centros, en una acción de primera etapa, lo cual permite el establecimiento de contacto inmediato y relación entre la población de esa zona y las del resto de la ciudad. Cabe señalar que hay diversidad de zonas en las cuales los unicos servicios telefonicos existentes son los que se localizan en los centros de barrio.

7. Para fomentar la capacitación y con ello dar acceso a oportunidades de incremento del ingreso familiar, se instalaron 14 talleres textiles y se operan programas de carpinteria, electrónica, dibujo industrial y mecanografía.

8. Adicionalmente se complementaron los servicios mencionados con: tortillerías, cafeterías, librerías, pistas de patinaje, salones de uso múltiples y servicios públicos, tales como oficinas de la tesorería, y la Compañía de luz y fuerza.

9. Como precedente de un programa gubernamental de beneficio social destinado a servicios a un estrato socio-económico débil; el cual por su concepción tradicionalmente había sido subsidiado, se logro la obtención del autofinanciamiento operacional, a travez de la contraprestación que cada servicio retribuye en proporción al espacio que utiliza.

#### **EVALUACION DEL PROYECTO DE CENTROS DE BARRIO .**

Durante el proceso de planeación y diseño de prototipos de centros de barrio y para definir una modalidad de operación basada en las experiencias exitosas en el interior del país, se hizo una investigación para conocer las características de operación de programas afines en los cuales llegaron a los siguientes criterios y conclusiones:

En la República Mexicana diversas entidades gubernamentales han venido realizando programas con respecto a la integración comunitaria, para lo cual se han invertido recursos para la edificación de centros sociales de desarrollo comunitario, de capacitación, de recreación y de deportes.

Este tipo de acciones por lo regular se han desarrollado para satisfacer necesidades de caracter social, tanto para fomentar la convivencia vecinal, como para encauzar las inquietudes de la juventud, que generalmente carece de oportunidades de esparcimiento, razón por la cual en muchos casos propicia ociosidad, y por lo tanto la delincuencia.

El desarrollo de esos programas son subsidiados integralmente por las administraciones gubernamentales que los dirigen, debido a que las actividades que desarrollan, por su naturaleza propician la generación de recursos.

En los estados de México y de Jalisco, cuando se inicio y durante el funcionamiento de este tipo de centros, se percibio la combinación de acciones de tipo social, recreativo y cultural, con actividades generadoras del desarrollo económico de la comunidad, a travez de la capacitación, el fondo de préstamo familiar, la bolsa de trabajo, el acceso a medios de transporte, etc.

Aunque estos programas no contemplan el criterio de autosuficiencia en los costos de operación, se vio la existencia de una recuperación parcial, debido a la prestación de los diversos servicios generadores de algunos ingresos, que ademas de coadyuvar con la carga del costo de operación, propician la erradicación del paternalismo gubernamental.

#### **NUEVOS CENTROS DE BARRIO.**

El plan que se preveé para el año 2000 se habría establecido y consolidado con los nuevos centros de barrio, los cuales cada uno de ellos atendera a una población de entre 50,000 y 150,000 habitantes, ademas del centro metropolitano y de los centros urbanos y subcentros urbanos que desarrollan las actividades del Distrito Federal, estos a su vez, tendrán que servir a regiones socio-económicas en alto grado autosuficientes, propios para atender necesidades inmediatas y cotidianas, cuya ubicación no presisa el plan.

Considerando a la luz de un criterio funcional, los centros de barrio deberán contener los servicios básicos de

educación, abasto y recreación, para servir a la población no mayor de 10 hectáreas; de manera que realmente queden integrados en las zonas de vivienda y no suplanten la función de los subcentros urbanos.

Sin embargo en la ubicación de cada centro, intervienen complejos factores de orden cultural, económico y social.

Estos factores, expresados en propia participación ciudadana los toman en cuanto a programas de barrio mediante los cuales se estableciera o ratificara el centro correspondiente.

La conformación de los centros de barrio en gran medida ocurre de acuerdo con la tradición, las costumbres, las condiciones físicas y socioeconómicas que tomen en cuenta los propios habitantes.

La ubicación y características de los servicios que les den cohesión, quedaran definidas en los programas referidos.

La estrategia consiste en que cumplan con los siguientes criterios:

Que se localicen a una distancia conveniente respecto a los lugares donde existen centros y subcentros urbanos, y de aquellos donde estan o deben estar los centros urbanos.

Que la intensidad del uso del suelo tienda a favorecer el desarrollo de la estructura urbana y la organización espacial planificada. Que no produzca problemas de tránsito de solución difícil o antieconómica y que no expulsen a la población aledaña.

Completar a todos aquellos centros socioeconómicos que existen y que esten saturados o que se saturan en poco tiempo. Para ello se seleccionan los sitios de acuerdo a grupos de habitantes que fluctuen alrededor de los 100,000, con las características de los sitios prebisibles; infraestructura, superficie disponible, vialidad personal, acceso, etc.

#### **PERMANENCIA DEL PROGRAMA DE CENTROS DE BARRIO.**

Uno de los problemas que presenta la administración pública con motivos del cambio de administraciones gubernamentales, es el relativo a la falta de continuidad, y seguimiento de acciones emprendidas por administraciones anteriores, debido al cambio de personas y criterios, esto trae como consecuencia que se frene el proceso de desarrollo de actividades de realización concretas a mediano y largo plazo.

En el caso de los centros de barrio por la forma en que fué instrumentado el programa y por sus características de operación, tendrá que continuar en igual manera de como fué concebido; ya que por una parte estan involucrados 14 organismos gubernamentales, que realizan funciones con fines comunes de centros de barrio, y por otra parte, tomando en cuenta la necesidad de la población de recibir determinados servicios, que dificilmente podrían ser erradicados, ya que la misma población se opondría. Esta es una causa primordial por la que dificilmente una administración gubernamental pretenderia substituir el concepto operativo establecido. Aunque se tengan los fundamentos anteriores que aseguran la permanencia del programa, seria conveniente constituir una comisión consultiva con la representación de los organismos participantes, que velarán tanto por la permanencia del programa como por su eficiencia.

La formalización jurídica de dicha comisión consultiva podría derivarse ya sea de un acuerdo intersecretarial, publicado en la gaceta oficial del gobierno del Distrito Federal, o bien de un acuerdo presidencial publicado en el diario oficial de la federación.

Así mismo con el objeto de consolidar aún mas la seguridad de permanencia del concepto operacional instituido, se plantea la posibilidad de constituir una comisión vecinal, que pudiera estar integrada por las cinco personas de mayor solvencia moral que habiten en la zona de influencia de cada centro de barrio.

Para esto se sugiere hacer cuidadosa selección de los miembros de cada comisión, los cuales deberían estar plenamente identificados con la modalidad de operación de los centros de barrio que se ha establecido.

## ASPECTOS GENERALES

### ASPECTOS SOCIO-ECONOMICOS

El gran dinamismo productivo y la excesiva concentración de la riqueza y población, comienza en el área metropolitana de la Ciudad de México en la década de los cuarentas, y por lo tanto el comercio y los servicios cobran un importante papel, decisivo como fuente de empleos. A partir de entonces la zona metropolitana de la ciudad de México se convierte en el centro urbano mas importante del país, en tamaño y población, y en dinámica demográfica y económica.

Por otro lado tenemos que gran parte de la población económicamente activa percibe ingresos inferiores o iguales al salario mínimo, y se ocupa en actividades marginales y temporales. Debido a esto, se dificulta el abastecimiento de bienes de consumo de primera necesidad y de servicios básicos.

También vemos que grandes áreas de la zona metropolitana de la Ciudad de México cuentan con infraestructura básica insuficiente, por lo cual impide la integración eficiente de sus distintos espacios urbanos.

El suelo en cuanto a su uso, y la infraestructura y servicios urbanos en cuanto a su dotación, han sido condicionados entre otros factores por la situación socio-económica de la población.

La falta de reglamentación del uso del suelo, ha conducido a la utilización incontrolada de amplias porciones del territorio de la zona metropolitana de la Ciudad de México, donde se mezclan las mas diversas modalidades de usos habita-

cionales con industriales, comerciales o de oficinas, o bien hay extensas áreas habitacionales con equipamientos y servicios incompletos.

De continuar así se provocaría que la Ciudad de México se expandiera, y esto provocaría que las tendencias de crecimiento urbano, ocuparían una mayor extensión de la zona metropolitana, y se ocuparía extensa zona agrícola de alta productividad.

Además la expansión de la ciudad provocaría que los costos sociales de urbanización, fueran cada vez más altos y crecientes. La indispensable provisión diaria de alimentos desde zonas productoras cada vez más alejadas, obligaría por sí sola a duplicar la capacidad actual de las carreteras convergentes a la zona del centro de la ciudad.

Por otro lado tenemos que la problemática del equipamiento urbano para el comercio, guarda relación directa con el sistema de comercialización imperante y cuya característica principal es la excesiva intermediación.

Los factores del sistema han propiciado que la distribución se polarice hacia el pequeño o el gran comercio, que también la ubicación y el nivel socio-económico del mercado se reporte de acuerdo con la capacidad económica y financiera de los comerciantes. Estos factores provocan que los estratos más débiles estén atendidos por los sistemas de distribución más costosos e ineficientes como son: los mercados fijos los mercados ambulantes, los tianguis, etc.

La falta de correspondencia entre el lugar donde se instala la oferta y los sitios de donde procede la demanda de servicios, repercuten directamente sobre el funcionamiento

total del conjunto urbano, ya que la población esta obligada a efectuar grandes desplazamientos para satisfacer sus necesidades de consumo y de servicios.

Los desplazamientos tienen orígenes distintos y los principales son a la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Esta tendencia comienza a reducirse significativamente con la puesta en marcha de los programas de desarrollo urbano, entre los cuales encontramos a los centros de barrio, conforme a los programas de barrio que tienen como finalidad evitar los desplazamientos a la zona del centro de la ciudad para poder satisfacer sus necesidades primarias de consumo, de diversión, etc. a la población de los barrios.

Asimismo también estos programas tienden a controlar la expansión del área urbana del Distrito Federal, principalmente las partes surponiente, sur y suroriente.

Densificar el área urbana para optimizar la ocupación de zonas subutilizadas, en lo referente a su capacidad instalada de infraestructura, equipamiento y servicios públicos. Además orientar el crecimiento demográfico en el área susceptible de desarrollo urbano.

Otro aspecto socio-económico importante es establecer y mantener un área de amortiguamiento entre el área susceptible de desarrollo urbano y las áreas no urbanas del Distrito Federal para diferenciarlas funcionalmente.

#### **ASPECTOS JURIDICOS.**

Las bases jurídicas de los centros de barrio, son las mismas en las que se fundamenta el Plan de Desarrollo

Urbano del Distrito Federal; estas, son disposiciones legislativas y reglamentarias que se indican con las reformas y adiciones a los artículos 27, 73 y 115 constitucionales, la expedición de la ley general de Asentamientos Humanos, el decreto presidencial que aprueba el Plan Nacional de Desarrollo urbano asimismo la expedición de la ley de desarrollo urbano del Distrito Federal.

Artículo 27 constitucional: "La propiedad de la tierra y agua comprendidas dentro de los límites del territorio nacional, corresponde originariamente a la nación, la cual a tenido y tiene el derecho de transmitir el dominio de ellas a los particulares, constituyendo la propiedad privada.

Las expropiaciones solo podran hacerse por causa de utilidad pública y mediante la indemnización.

La nación tendrá en todo tiempo, el derecho de imponer a la propiedad privada, las modalidades que dicte el interés público, así como el de regular en beneficios sociales, el aprovechamiento de los elementos naturales susceptibles de apropiación, con objeto de hacer una distribución equitativa de la riqueza pública, cuidar de su conservación, lograr el desarrollo equilibrado del país y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población rural y urbana.

En consecuencia, se dictarán las medidas necesarias para ordenar los asentamientos urbanos y establecer adecuadas proviciones, usos, reservas y destinos de tierras, aguas y bosques, a efecto de ejecutar obras públicas y de planear y regular la fundación, conservación, mejoramiento y crecimiento de los centros de población".

Artículo 73 constitucional: "De las facultades del

congreso. Tiene facultades para expedir leyes que establezcan la concurrencia del gobierno federal, de los estados y de los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, en materia de asentamientos humanos, con objeto de cumplir con los fines previstos en el artículo 27 de esta constitución.

Para expedir las leyes sobre planeación nacional del desarrollo económico y social. Para expedir leyes de programación, promoción, concentración, y ejecución de acciones de orden económico, especialmente las referentes al abasto y otras que tengan como fin la producción suficiente y oportuna de bienes y servicios sociales y nacionalmente necesarios".

Para el caso de nuestro estudio nos enfocamos a los puntos relacionados con el tema.

Artículo 115 constitucional: "De los estados de la federación. Los estados adoptarán para su regimen interior la forma de gobierno republicano, representativo, popular, teniendo como base su división territorial y de su organización política y administrativa el municipio libre.

Los municipios, con el concurso de los estados cuando asi fuere necesario y los determinen las leyes, tendrán a su cargo los siguientes servicios públicos:

- a) Agua potable y alcantarillado
- b) Alumbrado público
- c) Limpieza
- d) Mercados y centrales de abasto
- e) Panteones
- f) Rastros
- ) Calles, parques y jardines
- h) Seguridad pública y tránsito

1) Los demas que las legislaturas locales determinen segun las condiciones territoriales y socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

Los municipios de un mínimo estado, previo acuerdo entre sus ayuntamientos y con sujeción a la ley, podrán coordinarse y asociarse para la mas eficaz prestación de los servicios públicos que le correspondan.

Los municipios administrarán libremente su hacienda, la cual se formará de los rendimientos de los bienes que les pertenezcan, así como de las contribuciones y otros ingresos que las legislaturas establezcan a su favor.

Las legislaturas de los estados aprobarán las leyes de ingresos de los ayuntamientos y revisarán sus cuentas públicas. Los presupuestos de egreso serán aprobados por los ayuntamientos con base a sus ingresos disponibles.

Los municipios, en los términos de las leyes federales y estatales relativas estarán facultados para formular, aprobar y administrar la zonificación y planes de desarrollo urbano municipal; participar en la creación y administración de sus reservas territoriales; controlar y vigilar la utilización del suelo en sus jurisdicciones territoriales; intervenir en la regularización de la tenencia de la tierra urbana; otorgar licencias y permisos para construcciones, y participar en la creación y administración de zonas de reservas ecológicas. Para tal efecto y de conformidad con el artículo 27 de esta constitución expedirán los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarias".

El plan general del desarrollo urbano del Distrito Federal, esta encomendado al Departamento del Distrito Federal

de acuerdo con el artículo 13 capítulo II de la ley de desarrollo urbano del Distrito Federal, que da facultades al jefe del Departamento del Distrito Federal para que se encargue de elaborarlo y dirigirlo.

Artículo 13 de la ley del Desarrollo urbano del Distrito Federal. Capítulo II. De la planeación urbana. Del plan director.- "La planeación del desarrollo urbano del territorio, estará a cargo del jefe del departamento del Distrito Federal quien, para el caso, se sujetará a lo dispuesto en esta ley y demás disposiciones aplicables, las facultades que concede este artículo al jefe del departamento del Distrito Federal podrán ser delegadas a la dirección general de planificación del propio departamento.

A la dirección general de planificación de acuerdo con el artículo 23 de esta ley, corresponde la revisión, evaluación y formulación de las versiones subsecuentes".

Artículo 23 de la ley de desarrollo urbano del Distrito Federal. "El plan general deberá ser revisado y evaluado por el Departamento del Distrito Federal en el plazo que se indique al ser aprobado. De no ser revisado en el plazo previsto se considerará ratificado y continuara vigente. Las modificaciones que se propongan para que surtan efecto, deberan ser aprobados por el jefe del departamento, mediante resolución que se publicará en el diario oficial de la Federación, la gaceta del departamento del Distrito Federal y en los medios de difusión masiva, y se inscribirá en un plazo no mayor de 10 días en los términos del artículo 22 de esta ley.

Artículo 22 de la ley de desarrollo urbano del Distrito Federal.- "Una vez aprobados los estudios y proyectos del plan general, se publicarán en forma abreviada en el diario

oficial de la Federación, en la gaceta del Departamento del Distrito Federal y en 2 diarios de mayor circulación, y se inscribirán en el registro del plan director y en el registro público de la propiedad y del comercio, para que de esta fecha de inscripción surtan los efectos previstos en esta ley. La documentación completa podrá ser consultada por cualquier interesado en el registro del plan director".

El departamento del Distrito Federal en su carácter de encargado del desarrollo urbano, ha encomendado a la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V. la tarea de los centros de barrio, para que se encargue del manejo y funcionamiento de los mismos.

#### **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.**

Los instrumentos administrativos para el desarrollo urbano se aplican en forma inherente a los órganos de gobierno, y son aplicables también a los centros de barrio.

Son de alto grado de flexibilidad y adaptabilidad, dependen de ordenamientos internos en una estructura jerárquica

Entre los instrumentos con que cuenta el Departamento del Distrito Federal tenemos los siguientes:

- Los instrumentos financieros para el desarrollo urbano; son las distintas formas de, como el Departamento del Distrito Federal obtiene recursos económicos para ejecutar sus acciones y pueden ser:

a) Propios; vía tributaria o explotación directa de recursos productivos. Aportaciones Federales.

b) Crediticias; puede ser crédito público ó privado y crédito nacional ó internacional.

c) Subsidios; ingresos extraordinarios.

- Los instrumentos económicos: son los que pueden incidir sobre los factores que determinen la productividad o la rentabilidad de las inversiones y que son susceptibles de favorecer o desalentar su realización. Esto es lo que puede hacer el sector público a un nivel federal para cambiar la estructura de los factores de producción a corto y a mediano plazo.

En lo que respecta a la rentabilidad de las inversiones privadas, el sector público tiene una incidencia sustancial por medio de la vida fiscal. Y aquí es donde los instrumentos económicos adquieren su significación y su aplicabilidad.

- Los instrumentos presupuestales: se fundan en la facultad que el Departamento del Distrito Federal tiene para estimar el monto de los recursos aplicables a cada uno de los programas, en atención a las prioridades que les reconoce.

Por otro lado tenemos un criterio que nos dice que se debe hacer un gravamen al desarrollo de los usos condicionados con el equivalente a los costos sociales que el propio uso imponga a la zona. Y a repercutir al gravamen resultante del control sobre la factibilidad económica de los proyectos cuya realización requieran los usos condicionados, de esta forma se garantiza que no serán afectadas las condiciones preexistentes en la zona. Instrumentar programas de difusión del Plan General de Desarrollo Urbano, de los planes parciales delegacionales y de los programas de barrio en los comités

de manzana de las delegaciones respectivas.

Continuar la actualización de los programas de barrio en conjunto con los habitantes respectivos y acatar sus propuestas.

#### **ASPECTOS POLITICOS.**

Dentro de los aspectos políticos, tenemos que se utilizan los instrumentos políticos para el desarrollo urbano, y son aquellos que utilizando las vías debidamente reglamentadas por la ley Federal de Organizaciones Políticas y de Procesos electorales, tienden a lograr la representación y defensa de los intereses tanto individuales como de grupos de población

Las proporciones de estos instrumentos permiten, al Departamento del Distrito Federal, contar con un sistema de retroalimentación para auxiliar el delineamiento de sus acciones y el alcance de sus iniciativas.

Debido a que el programa de los centros de barrio forman parte del desarrollo urbano, sigue los mismos aspectos políticos, con la única diferencia de que son para un núcleo de población más pequeña.

Así tenemos que se trata de estimular la inversión privada a partir de la inversión pública, y canalizar esta última de manera de impulso al desarrollo y consolidación de todos los centros y subcentros urbanos, que sea necesario impulsar, en este caso se invitará a participar en programas de provisión de productos básicos.

La población, la dinámica de crecimiento y estructura económica de esta gran concentración urbana, son elemento

esencial de la estrategia. La capacidad de respuesta al cambio de condiciones que le ha impuesto su propio crecimiento, serán determinantes para articular, reforzar y complementar las entidades socioeconómicas que integren la ciudad. Los esfuerzos parciales que se requieren en el desarrollo de cada área, multiplicarán los beneficios en favor del grupo humano en su conjunto.

Otro aspecto político de los centros de barrio, es que no produzcan problemas de tránsito, de solución difícil o antieconómica y que no expulsen a la población de los alrededores debido a su funcionamiento, a la tendencia a expandirse o a su propensión a elevar el costo del suelo.

Por otro lado tenemos que los programas de centros de barrio se deben actualizar anualmente. Además deben promover la participación ciudadana en la actualización de estos.

#### **ASPECTOS URBANOS.**

Los centros de barrio, son un tipo de concentraciones de servicios, pequeños, propios para atender necesidades inmediatas y cotidianas, que deberán contener los servicios básicos de salud, abasto, y de educación, para servir a la población de sectores no mayores de 6 hectáreas, o de 150,000 habitantes, ni menores de 50,000 habitantes, de manera que realmente queden integrados en las zonas de viviendas.

En la ubicación de cada centro de barrio, intervienen factores de tipo cultural, económico y social. Estos factores expresados en la propia participación ciudadana, los toman en cuenta los programas de centros de barrio, por medio de los cuales se establece o ratifica el centro correspondiente.

Según el tamaño de los barrios de la ciudad de México, habrá algunos que requieran mas de un centro. La conformación de los centros de barrio, en gran medida, ocurrira de acuerdo con la tradición, las costumbres, las condiciones físicas y socioeconómicas, que tomen en cuenta los propios habitantes.

La ubicación y características de los servicios que les den cohesión a los centros de barrio, quedarán definidas en los programas referidos.

El desarrollo urbano va tras una estructura propia para organizar la forma y el lugar de vida de los habitantes de la zona metropolitana, y preveer la capacidad y las condiciones de vida de los habitantes de la zona para el futuro. Los programas de los centros de barrio significan el inicio de un proceso de concreción de la participación ciudadana a nivel de sus localidades, ya que se basan en el sistema de normas de planificación urbana para el Distrito Federal, ademas de los instrumentos para el desarrollo urbano con la reglamentación actualizada necesaria y del sistema de información y evaluación para el desarrollo urbano.

Estos elementos instrumentan planes y determinan la forma practica de cumplir sus disposiciones en el quehacer cotidiano que desarrolla y transforma la ciudad de México.

Estos programas de centros de barrio se ejecutarán conforme a las asignaciones presupuestales anuales; esto es, que los objetivos políticos y metas de este programa se relacionan con los programas y subprogramas actuales de la estructura programática presupuestaria del Departamento del Distrito Federal.

## **CAPITULO II**

### **PROCESO ADMINISTRATIVO**

#### **PLANEACION**

Primeramente definiremos que es la planeación, así tenemos que "es el proceso en donde se determinan los cursos de acción, y la fundamentación de las decisiones en los fines, conocimientos y estimaciones razonadas".

En este proceso se eligen las alternativas a seguir para alcanzar los objetivos trazados.

La planeación consta de las siguientes etapas:

1. Estar consciente de la oportunidad; esto es una visión preliminar a las posibles oportunidades futuras, y la habilidad para verlas lo más clara y completamente posible.
2. Establecimiento de objetivo; los objetivos tanto para la organización, y posteriormente para cada unidad subordinada.
3. Formulación de premisas; esto es ver en que medio ambiente (interno o externo) operarán nuestros planes.
4. Determinación de cursos de acción alternativos; ver cuales son las alternativas primordiales para el logro de nuestros objetivos.
5. Evaluación de cursos alternativos; comparar las alternativas en razón de las metas que se buscan.

6. Selección de un curso de acción; es la elección del curso de acción, el cual se adopta al plan y es el que se seguirá.

7. Formulación de planes derivados; apoyan al plan básico.

8. Expresión numerica de los planes a través de presupuestos; esto es convertir los planes en presupuestos para darles un lenguaje numérico.

Una vez que hemos visto esto, lo aplicaremos a los centros de barrio.

Estos centros se han creado para ayudar a resolver la problemática que enfrentan los habitantes del Distrito Federal, en el aspecto de abasto de productos de primera necesidad, de servicios sociales, culturales y deportivos y de recreación.

De esta manera ayudaran a descentralizar la zona metropolitana de la Ciudad de México, de actividades económicas y administrativas, evitando que la población que habita los barrios de la zona Metropolitana del Distrito Federal, tengan que trasladarse a ella para satisfacer sus necesidades, además van a servir para propiciar la participación ciudadana.

Es necesario que estos programas tengan continuidad para que resulten efectivos ya que la población sigue creciendo día con día.

Los Centros de Barrio serán un tipo de concentración menor de servicios, que atenderán las necesidades inmediatas y cotidianas de la población.

Para la ubicación de cada uno de estos centros inter- vendran factores complejos de orden cultural, económico y social de la comunidad. Estos factores serán expresados en la participación ciudadana, y se tomarán en cuenta para establecer o ratificar el centro de barrio correspondiente. De acuerdo al tamaño del barrio habra algunos que requieran más de un centro.

Los objetivos del desarrollo urbano, son organizar la Ciudad de México alrededor de los centros urbanos que propicien un desarrollo más equilibrado del área urbana, y revitalizar el área metropolitana de la Ciudad de México y los principales centros de actividad urbana.

Los objetivos de los centros de barrio, son propiciar la autosuficiencia de los barrios y colonias de la Ciudad de México en lo que se refiere a servicios de uso cotidiano.

Hacer que los organismos gubernamentales especializados en la prestación de servicios, requeridos por la comunidad, concurren sus esfuerzos para evitar duplicidad de funciones, y optimizar el uso de la infraestructura existente.

Que la operación sea autofinanciable y que no grave el gasto corriente del Departamento del Distrito Federal, y que asegure la permanencia del programa sin recurrir a subsidios.

Integrar a la comunidad por medio de instrumentos que ofrezcan satisfactores básicos y le permitan convivir en actividades recreativas que originen la participación ciudadana.

Las premisas que se tienen para los centros de barrio,

son que operarán, como ya lo mencionamos, en los alrededores de la zona metropolitana de la Ciudad de México, principalmente en las colonias donde la población sea de bajos recursos económicos.

Propiciaran los desplazamientos a pie y el uso del transporte público.

Localizar dichos Centros, dentro de un conjunto urbano único.

Los cursos de acción para lograr los objetivos de los centros de barrio, son crear áreas de estacionamientos y sistemas peatonales.

Proporcionar el agrupamiento físico de servicios de consumo básico y demanda cotidiana.

Determinar las acciones de localización y programación de estos centros e impulsarlos anualmente.

Para la instalación de los centros de barrio se realizan encuestas entre las amas de casa para conocer cuales son los servicios que se requieren en la comunidad y así se establezcan ahí.

## **ORGANIZACION**

Una definición de organización es la siguiente; "es la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos".

Para la organización de un organismo social se requieren los siguientes pasos:

1. Establecer los objetivos de la organización.
2. Formular objetivos, políticas y planes derivados.
3. Identificar y clasificar las actividades necesarias para alcanzarlos.
4. Agrupar estas actividades, de acuerdo a los recursos humanos y materiales disponibles y utilizarlos lo mejor posible.
5. Delegar al jefe de cada grupo, la autoridad necesaria para ejecutar las actividades.
6. Enlazar estos agrupamientos tanto horizontal como verticalmente, por medio de las relaciones de autoridad y sistemas de información.

La importancia de la organización radica en:

Que recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a como debe ser una empresa.

Que constituye el punto de enlace entre los aspectos teóricos y los aspectos prácticos.

Para la organización de una empresa tenemos los siguientes principios:

De la especialización; que nos dice que entre más se divide el trabajo dentro de una empresa, dedicando a cada empleado a una actividad más limitada y concreta, se obtiene mayor eficiencia, precisión y destreza.

De la unidad de mando; dice que para cada función debe existir un solo jefe. Del equilibrio de autoridad responsabilidad; señala que hay que precisar el grado de responsabilidad que corresponde al jefe de cada nivel jerárquico, asimismo la autoridad que le corresponde.

Del equilibrio de dirección-control; dice que para asegurar la unidad de mando, a cada grado de delegación, le debe corresponder el establecimiento de los controles adecuados.

Ahora aplicando todo esto a los programas de los centros de barrio, tenemos que, como ya lo hemos mencionado, tienen como objetivos, propiciar que los barrios y colonias del Distrito Federal sean autosuficientes en servicios de uso cotidiano, por medio de organismos gubernamentales especializados en la prestación de esos servicios y que son requeridos por la comunidad, para que el uso de la infraestructura existente, sea aprovechada al máximo. Además que la operación de los centros de barrio sea autofinanciable, y de esta manera sea permanente el programa.

Para el funcionamiento de los centros de barrio encontramos las siguientes políticas:

Que se propicie el uso del transporte público y los desplazamientos a pie. Instalar los centros de barrio en colonias habitadas por gente de baja captación de recursos económicos principalmente.

Que se localicen estos centros en un conjunto urbano único.

Proporcionar los servicios de consumo básico y que

demanda la población, cotidianamente.

Crear áreas de estacionamientos y sistemas peatonales.

Descentralizar la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Las actividades necesarias para el logro de los objetivos de los centros de barrio son:

Planear, proyectar, construir y operar instalaciones comerciales para el abastecimiento de productos básicos.

Planear y coordinar el agrupamiento y establecimiento de servicios públicos, que son necesarios para la satisfacción de necesidades cotidianas.

Construirlos en lugares en donde realmente sean necesarios. Esto se verá aplicando muestreos entre la gente que habita los barrios y colonias del Distrito Federal, tomando en cuenta sus costumbres, religión, cultura, etc.

Realizar una promoción con los diversos organismos gubernamentales para que participen, y así descentralizar los servicios y apoyar a la reforma administrativa del Gobierno Federal.

Las actividades que se realizan en el programa de los centros de barrio de acuerdo al personal de operación que se tiene son:

Organización de la estructura del programa, para que el desarrollo de las actividades que ofrecen los prestadores de servicios, sean factibles.

Organizar las diversas actividades que permitan conservar el buen funcionamiento y aspecto de las instalaciones.

Lograr que participen todos los prestadores de servicios involucrados, para que los centros de barrio operen normalmente.

Elaborar los contratos de arrendamiento, y ver que se sigan todos los tramites correspondientes.

La organización de los centros de barrio esta a cargo de la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V.

Esta empresa esta integrada de la siguiente manera:

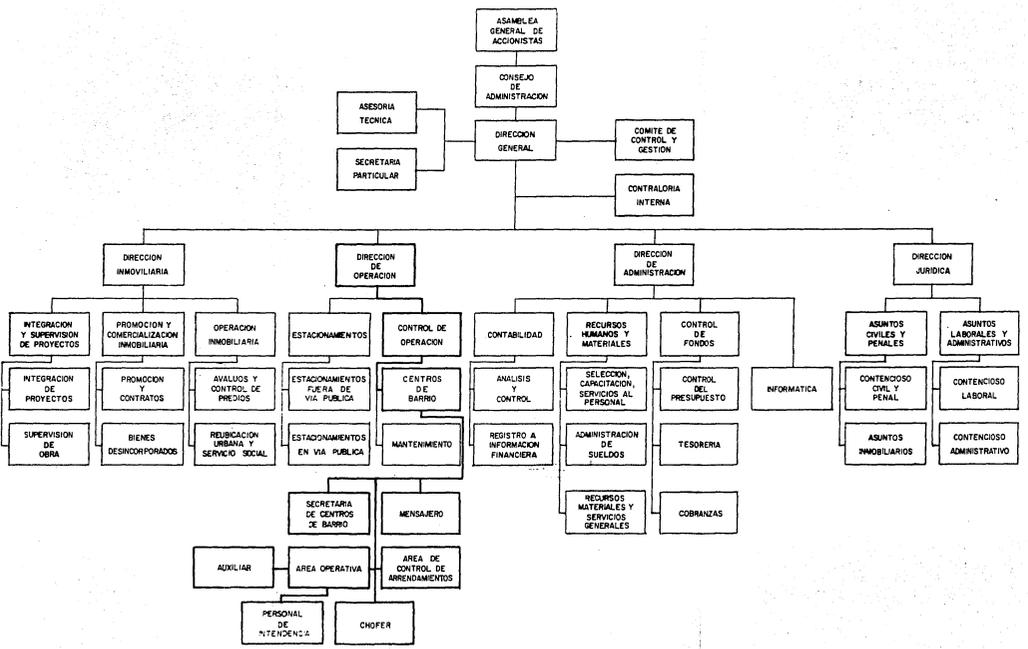
Organigrama de la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A de C.V.

Asamblea General de Accionistas, es la encargada de tomar las decisiones, y es la que tiene la máxima autoridad y responsabilidad de la empresa.

Consejo de administración, es el cuerpo administrativo y consultivo de la empresa, en el que se apoya la asamblea general de accionistas para tomar y autorizar las decisiones.

Dirección General, se encarga de transmitir y vigilar que se lleven a cabo las decisiones que se tomaron, por la asamblea de accionistas, y se apoya en un cuerpo de asesoria técnica para lograr una mayor eficiencia de sus funciones; además cuenta con una secretaria particular y un comite de control de gestión, que se encarga de implantar un proceso que garantice una eficaz y permanente movilización de recursos

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA DE PARTICIPACION ESTATAL.  
 "SERVICIOS METROPOLITANOS S. A. de C. V."



humanos y materiales para conseguir los objetivos de la empresa.

En el siguiente nivel jerarquico, tenemos 4 direcciones que son:

Dirección inmobiliaria, tiene a su cargo la organización, dirección y control de los departamentos de integración y supervisión de proyectos, de integración de proyectos, supervisión de obras. Por otro lado también estan a su cargo los departamentos de promoción y comercialización inmobiliaria, promoción y contratos, y bienes desincorporados. Operación inmobiliaria, avaluos y control de predios, y por último el departamento de reubicación urbana y servicio social.

DIRECCION DE OPERACION. Tiene a su cargo, los departamentos de estacionamientos fuera de la vía pública, y estacionamientos en vía pública. Control de operación, CENTROS DE BARRIO, mantenimiento.

DIRECCION DE ADMINISTRACION. Tiene a su cargo los departamentos de contabilidad análisis y control, registros e información financiera; recursos humanos y materiales, selección, capacitación y servicios al personal; administración de sueldos, recursos materiales y servicios generales; control de fondos, de presupuesto, tesoreria, cobranzas; informatica.

DIRECCION JURIDICA. Controla los departamentos de asuntos civiles y penales, contencioso civil y penal, asuntos inmobiliarios; asuntos laborales y administrativos, contencioso laboral y administrativo.

Como nos podemos dar cuenta, los centros de barrio, dependen de la dirección de operación de la empresa, y son responsabilidad del departamento de control de operación.

La jefatura de los centros de barrio maneja el programa, organiza la estructura del mismo, para que el servicio que se presta en dichos centros sea lo más eficiente posible.

Esta jefatura se apoya en una secretaria, que realiza las actividades de mecanografía de documentos, registro de correspondencia interna o externa y distribuirla dentro de la jefatura, además llevar los expedientes de archivo al día.

El mensajero organiza la correspondencia externa y la distribuye.

Auxiliar de la jefatura, controla la asistencia del personal de mantenimiento de los centros de barrio, recibe los reportes de las novedades que haya en ellos y algunas otras actividades que se le encomienden por medio de la coordinación general, y controla el archivo operativo.

El área operativa, se encarga de organizar las actividades que permitan conservar el buen aspecto y funcionalidad de las instalaciones.

El área de control de arrendamientos, elabora los contratos de arrendamiento y vigila el trámite que deben de seguir estos.

El personal de intendencia, recorre los centros de barrio para captar y reportar los problemas que haya en ellos, también se encargan de hacer la limpieza de los locales desocupados, sanitarios y del centro en general, asimismo del mante-

nimiento del mismo centro.

El chofer de los centros de barrio, atiende los servicios que son necesarios en los diferentes centros, distribuye periódicamente el equipo de aseo. También apoya la mensajería externa, realiza compras menores y se encarga del mantenimiento y limpieza del vehículo.

## **INTEGRACION**

Una definición de integración es: "la obtención y articulación de los elementos materiales y humanos, que la planeación y la organización, señalan como indispensables para el adecuado funcionamiento de un organismo social".

La importancia de la integración, radica en lo siguiente:

Es el primer paso práctico de la etapa dinámica, y de ella depende, que la teoría formulada durante la planeación y la organización, tengan la eficiencia planeada.

Es el punto de contacto entre lo teórico y lo práctico.

Se da en mayor amplitud, al iniciar la operación de un organismo social, pero es una función permanente, porque constantemente hay que integrar el organismo social, para proveer su crecimiento normal, sustituir a los elementos que salgan de la empresa, las máquinas que se deterioran, y los sistemas que resulten obsoletos.

La integración abarca la adecuada y efectiva selección, evaluación y desarrollo de personal, para llevar las

funciones específicas dentro de una estructura organizacional.

Para proporcionar los elementos de los aspectos más importantes de la integración se llama la atención a la naturaleza del trabajo administrativo, la escases de fuerza de trabajo en este nivel, las fuentes de personal y el problema de evaluar los puestos.

La responsabilidad inmediata por una ejecución eficiente de la función de integración descanza sobre los administradores, cualquiera que sea su nivel.

Para la integración de las personas totalmente extrañas a la empresa, y que estas se conviertan en miembros debidamente articulados en su jerarquía se requieren 4 pasos que son:

1. Reclutamiento; su objeto es hacer de personas totalmente extrañas a la empresa, candidatos a ocupar un puesto en ella, por medio de despertarles el interés necesario por ella y que los conozca la misma.

2. Selección; escoge entre los candidatos que haya, los más aptos para ocupar un puesto.

2. Introducción; articula y armoniza al nuevo elemento con el grupo social del que formará parte lo más rápido posible y de la forma más adecuada.

4. Desarrollo; desenvuelve las cualidades innatas que tiene cada individuo para obtener su máxima realización.

La integración en los centros de barrio se realiza en el departamento administrativo de la empresa de participa-

ción estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V.

El reclutamiento, selección, introducción y desarrollo de personal, lo hace este departamento de acuerdo a las necesidades y requerimientos para cubrir determinado puesto, que la jefatura de los centros de barrio indica.

Para el reclutamiento de personal de la empresa de participación Estatal Servicios Metropolitanos se utilizan las siguientes fuentes de abastecimiento; sindicato, que provee todo tipo de personal, menos el de confianza; personal recomendado por los actuales trabajadores; personas atraídas por la fama de la empresa.

Los medios que se utilizan son los requisitos que exige el sindicato y la solicitud escrita que se manda a las escuelas o instituciones educativas, o memorandums que se publican en los tableros que hay en la empresa, para que los vea la gente que trabaja ahí y se enteren de que personal hace falta.

La selección de personal para los centros de barrio se hace a travez de los siguientes medios:

Hoja de solicitud de empleo; que contiene todos los generales del que lo solicita, asícomo la experiencia en trabajos anteriores, y algunos datos que sean de interes para la empresa de los mismos, la escolaridad y capacitación que tenga, según el puesto para el que se requiera.

Entrevista; en donde se hacen las aclaraciones de las deudas que haya en la hoja de solicitud, y además las personas encargadas de esta función, observan las reacciones motivacionales del solicitante y se le hacen observaciones.

Pruebas psicotécnicas; para medir la capacidad, las aptitudes y el temperamento personalidad del solicitante, y ver si es el apropiado para el puesto que se requiere cubrir.

Pruebas practicas; sirven para medir la capacidad de realizar determinado trabajo, que es para el que se le requiere.

Examen medico; sirve para ver el estado de salud que tiene el solicitante, y ver que pueda realizar su trabajo adecuadamente, se le hace un examen físico y la historia clínica y pruebas de laboratorio.

La introducción del personal a los centros de barrio, se realiza en primer lugar en forma general a la empresa, proporcionandoles platicas a travez de la dirección de administración de la empresa, en donde se les explica la función de la empresa, la forma que se requiere que realicen su trabajo y la forma en que se tiene planeado que funcionen los centros de barrio.

Además en esta etapa, el solicitante firma su contrato de trabajo, se hacen las anotaciones que sean pertinentes en los registros, se toma la filiación del mismo, se le dan indicaciones generales.

La contratación de los empleados de los centros de barrio es en forma permanente y de acuerdo con las políticas de la empresa.

En esta etapa se le da la bienvenida al nuevo empleado y se le explican las políticas de la empresa, la organización de la misma, y los servicios que presta. Para introducir al nuevo empleado a los centros de barrio, se le explica cual

será su labor, detalladamente, esto es a base de la descripción de puestos correspondiente y la presentación de sus compañeros de trabajo, quien sera su jefe y por último un recorrido por los diversos centros de barrio.

El desarrollo de los nuevos empleados de la empresa en forma practica y sirve para darle al trabajador, destreza, seguridad y rapidez en el desempeño de sus labores.

El desarrollo de los empleados se hace por medio del adiestramiento y la capacitación que se les proporciona. La instrucción de los empleados se hace directamente en los centros de barrio, en donde se les indica cual es el funcionamiento de los mismos y las labores que deben realizar.

La instrucción se da de la siguiente manera:

Se prepara al empleado para calmarlo e interesarlo en su trabajo, una vez que se logro esto, se le explica verbalmente la operación con lentitud, para que la entienda y se le pregunta si entendio, y sino se le pide que exponga sus dudas. Una vez que entendio se procede a probar la ejecución de su trabajo, haciendo que desarrolle sus labores, y que explique al mismo tiempo lo que hace para poderlo corregir en los errores que cometa.

Cuando ya esta realizando su trabajo ordinariamente, se le revisa mediante una supervición intensa, para que pueda consultar alguna duda que le surja, y para verificar que realmente se consiguio que aprendiera lo que se queria.

La capacitación de los elementos que van a supervisar se hace primeramente como técnicos, que van a dirigir un determinado sistema, y después otra que se necesita para ser jefe.

Esta capacitación consiste en enseñarle como distribuir el trabajo, tratar al personal a su cargo, calificar al mismo, instruir al trabajador, recibir y tratar las quejas de sus subordinados, hacer informes y reportes, entrevistarse con ellos, coordinarse con los demás jefes, hacer juntas o reuniones con los subordinados, tratar de mejorar los sistemas que tiene a su cargo, resolver los problemas que plantea la supervisión y conocer muy a fondo las políticas de la organización de la empresa.

Las relaciones públicas y la integración de los centros de barrio, son el punto en donde estos centros se integran con el medio ambiente social, en el que vive y del que viven.

Los fines de las relaciones públicas de los centros mencionados, son que se conozcan estos y sus objetivos, y que se interpreten bien estos, es decir que la gente los aprecie.

Los nucleos con quienes tienen relaciones públicas los centros de barrio, son: con el gobierno y sus diversas dependencias, los proveedores, los inversionistas (locatarios), los competidores, los consumidores de los productos y usuarios de los servicios, las organizaciones culturales, religiosas y deportivas, y el público en general.

El personal que labora tanto en los centros de barrio como en la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V. es un instrumento muy importante de las relaciones públicas, puesto que influye en la opinión que el público habra de formarse de ellos.

Esto es que el servicio que se presta en dichos centros, cuando es bueno condiciona a la gente, formandole una

opinión bastante buena del centro y así acuden en mayor cantidad a él, ya que la gran mayoría de los empleados esta en contacto directo con el público, prestando un servicio a nombre de los centros de barrio.

Como hemos visto estos centros estan controlados por la dirección de operación a travez del departamento de control de operación de la empresa, que es a donde la jefatura de los centros de barrio, reporta todas las operaciones que ahi se realizan.

La jefatura de estos centros cuentan con una secretaria, un auxiliar, área de control de arrendamiento, auxiliares de intendencia, chofer, mensajero y un aseador por cada centro.

El aseador aparte de hacer la limpieza del centro y de los locales desocupados, realiza otras funciones como son; es el encargado del centro de barrio que le corresponda, reportar las anomalias que haya en dicho centro y dentro de su trabajo. Estos reportes los hace en forma directa y por escrito a la jefatura.

Para la integración de las cosas, en los centros de barrio se tienen diversas técnicas, entre las que encontramos:

**TECNICAS FINANCIERAS.** Son manejadas por la dirección, y son las relaciones directas con las técnicas para la adquisición, estructuración y manejo del capital, que es necesario para dichos centros.

Estas técnicas para la adquisición de capitales, y la estructuración financiera son las fuentes de recursos, internas y externas, (arrendamientos, subsidios, etc.) socieda-

des de inversión (particulares y de gobierno).

El manejo financiero en los centros de barrio se realiza por medio de la utilización de estados financieros y de costos para tomar decisiones, créditos y cobranzas, programas de gastos y auditorias.

Los recursos financieros de los centros de barrio se basan únicamente a los ingresos que se obtienen por concepto del arrendamiento de los locales.

Dentro de los programas de gastos, tenemos que son por concepto de nóminas de los empleados, mantenimiento de los centros de barrio en general, papeleria y artículos de oficina, seguro social.

Para el mejoramiento, la construcción de más locales o de nuevos centros de barrio, hay que estar de acuerdo con la estructura programatica presupuestaria del Departamento del Distrito Federal.

Como podemos observar los centros de barrio no tienen una estructura financiera independiente, puesto que dependen del presupuesto anual del Departamento del Distrito Federal.

El arrendamiento de los locales, se considera puro, es decir, aquel por medio del cual el arrendatario tiene derecho a utilizar los activos, en este caso los locales, a cambio del pago de rentas y en el cual no es permisible que se vaya adquiriendo un derecho de propiedad sobre el bien rentado.

En estos centros se hace una reorganización financiera anual, que comprende una revisión general de la estructura

financiera de los mismos, es decir se revisan los recursos con que cuenta la entidad, efectuando los cambios que se requieren, así como sus resultados operativos, para que puedan lograrse los objetivos que se persiguen.

**TECNICAS DE PRODUCCION:** Son utilizadas para lograr la mejor coordinación de las finanzas y entre estas tenemos las siguientes:

Las de instalación, en donde primeramente se estudiará la ubicación que tendrá cada centro de barrio, de acuerdo a las necesidades de la comunidad, la selección del equipo que se requerirá, y la distribución que van a tener los locales dentro de los mismos.

Las de operación, en este aspecto estos centros, de acuerdo con los objetivos del programa, ofrecen un sistema de producción de servicios, con el cual se satisfacen las necesidades de abasto, recreación, servicios de comunicación, médicos, vigilancia de la comunidad, a través de empresas particulares, descentralizadas, oficinas públicas y secretarías de gobierno.

Para el abastecimiento de productos tales como alimentos, vestido, artículos de primera necesidad, se tienen instalados en los locales de dichos centros, tiendas CONASUPO, de trabajadores del Departamento del Distrito Federal, panaderías, recauderías, zapaterías, etc.

Para los servicios de salud se han instalado centros comunitarios de salud a cargo de la Secretaría de Salud, en donde se proporcionan estos servicios a precio sumamente bajos.

Para los servicios de comunicaciones, se han instalado

dentro de estos centros, oficinas de correos que dependen de la Secretaría de Comunicaciones, casetas de telefonos públicos, con el fin de evitar que la gente se traslade a lugares distantes para poder realizar estas actividades.

Por lo que toca al aspecto de recreación y cultura, se cuenta en los centros de barrio con salas cinematograficas, jardines, campos deportivos, bibliotecas.

Asimismo se le proporciona a la comunidad, vigilancia y seguridad, esto gracias a que la misma vigilancia que se proporciona a los centros de barrio, sirve para la comunidad.

También cabe hacer notar que algunos locales se utilizan para labores de tipo social, que son necesarias para la población, por lo que se han instalado oficinas de juntas de vecinos. Del mismo modo se han utilizado locales para centros de capacitación técnica, en donde se imparten clases de tejido, corte y confección, cultora de belleza, carpinteria, etc.

**TECNICAS DE MERCADOTECNIA:** Dentro de estas, se realizan estudios para saber que tan necesaria es la construcción de un centro de barrio en determinada zona.

De este modo se determinan las zonas comerciales en donde se instalan dichos centros, para estar seguros que van a ser autosuficientes.

En este estudio se hace una planeación, en donde se elabora un proyecto de centro de barrio, de acuerdo a las necesidades de cada comunidad. Se definen prioridades, para encontrar los problemas de abasto, de servicios, salud, vigilancia, que tenga la población.

Se diseña un paquete de servicios, tomando en cuenta las necesidades y el espacio disponible para el centro de barrio. En esta etapa participan básicamente organismos gubernamentales.

De acuerdo a los resultados obtenidos se hace una evaluación, que es en donde se ve que tan necesaria es la construcción del centro de barrio en esa comunidad.

Si se considera necesaria la construcción de dicho centro en ese lugar, se busca la forma de que sea lo más accesible posible para toda la población, y que pueda cumplir con los objetivos para los cuales fueron creados.

Por otro lado, se ve que tan fuerte es la competencia que se tendrá, y que será cada uno de los comercios y mercados que haya en la comunidad donde se instalará el centro de barrio, esto para conocer el grado de oportunidad que se tendrá. La publicidad y promoción de los centros de barrio se hace por medio de cartelones que son colocados dentro de las mismas instalaciones, así de esta manera la gente que se interese en rentar un local que este desocupado, pueda gestionar el arrendamiento del mismo, otra forma de promoción es por medio de bolantes que se reparten entre la población, en donde se les indica los servicios que se prestan dentro de ellos, los productos que ahí se distribuyen, y además que cualquier persona puede arrendar un local.

En la actualidad y debido al programa del uso y destino del suelo, únicamente se pueden instalar determinados giros comerciales, de acuerdo al área donde se encuentre ubicado el centro, para lo cual se está pensando en colocar un listado de lo que se puede instalar dentro del centro, de acuerdo con los planes delegacionales correspondientes.

Los sistemas de ventas de los centros de barrio, es en base principalmente a tiendas de descuento y de autoservicio (tiendas CONASUPO y de trabajadores del Departamento del Distrito Federal).

Los precios que se dan a los productos que se distribuyen en ellos son bajos en relación con los que dan los comerciantes de los alrededores.

**TECNICAS DE CONSERVACION:** Tienen como fin específico el mantenimiento de los centros de barrio, para lo cual se cuenta con una persona encargada de esta actividad por cada centro que hay.

## **DIRECCION**

Terry define a la dirección de la siguiente manera: "es hacer que todos los miembros de un grupo se propongan lograr los objetivos, de acuerdo con los planes y la organización, hechos por el jefe administrativo".

La dirección de los centros de barrio, esta basada en todos los elementos administrativos, en los que se logra la realización efectiva de todo lo planeado. La importancia de la dirección, radica en que es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos.

La dirección es el elemento administrativo más real y humano, puesto que aquí se lucha con las cosas y problemas como son realmente. Es la etapa de mayor imprevisibilidad, rapidez y explosividad, donde un pequeño error puede ser a veces muy difícil de reparar.

Dentro de la dirección de los centros de barrio, encontramos las siguientes etapas:

Delegar la autoridad, puesto que administrar dichos centros, es hacer las labores a travez de los empleados.

Ejercer esa autoridad, para lo cual es necesario que todos los empleados conozcan a que nivel jerarquico pertenecen dentro de la organización de la empresa. Se establecen canales de comunicación, a travez de los cuales se ejerza la autoridad, para poder controlar los resultados que se obtengan de ella.

Supervizar el ejercicio de la autoridad, simultaneamente con la ejecución de las ordenes que se dan.

Ahora tenemos los principios de dirección, aplicados en los centros de barrio.

- Principio de la coordinación de intereses, se trata de lograr que se coordinen tanto los intereses de grupo como los individuales, de quienes participan en la búsqueda del fin común de dichos centros, y que será el abastecimiento de productos y servicios básicos para la población de los barrios del Valle de México, y que estos sean autosuficientes.

- De la impersonalidad de mando, la autoridad en los centros de barrio, se ejerce, como producto de las necesidades que tienen estos, y no como resultados exclusivos de la voluntad del que manda. Entre más se impersonaliza una orden, se obedece mejor.

- De la via jerarquica, en los centros de barrio se siguen los conductos previamente establecidos, al transmitir-

se una orden, es decir se respetan los niveles jerarquicos que hemos visto en la organización de la empresa.

Cuando por circunstancias especiales o extraordinarias, un jefe superior da ordenes directamente sin pasarlas a través de los jefes intermedios, se explica la razón por la que se toma esta medida excepsional, y se notifica inmediatamente a los jefes intermedios, tomandola estos en cuenta, y asi se evita la duplicidad de mando.

- De la resolución de conflictos, en este tipo de centros, se procura que los problemas que aparecen, se resuelvan lo más pronto posible, sinque se dañe la disciplina, para que no haya disgustos en las partes participantes.

#### La comunicación en los centros de barrio.

Una definición de comunicación es la que nos da el licenciado Agustín Reyes Ponce y es la siguiente: "es un proceso en virtud del cual, nuestros conocimientos tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros".

Asi de esta manera, vemos que los empleados de los centros de barrio, por medio de la comunicación, conocen cuales son las tendencias a seguir para el programa y la forma en que se operara, para lograr los objetivos que se planearon.

Los elementos de la comunicación en los centros de barrio, son la fuente de comunicación, que viene siendo todo el grupo en el que se origina esta, y quién dirige todo el proceso, o sea todos los elementos de la empresa de participación Estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V., que estan a cargo del programa y que son de la dirección de operación de la empresa.

Estos elementos tienen la responsabilidad de preparar todos los elementos de dicho proceso y de controlarlos en forma que se realice eficientemente este.

Los receptores de la comunicación, son el grupo de elementos que conforman la jefatura de los centros de barrio, y que son a quien va dirigida dicha comunicación; esta se tiene que adaptar al nivel que tiene el receptor.

Los canales de comunicación que se utilizan en los centros de barrio, son básicamente en forma escrita, puesto que se hace por medio de memorandums. En menor escala se hace en forma oral o por algunas omisiones.

Estos canales deben tomarse muy en cuenta, ya que por estos se tiende a reducir la claridad, precisión, energía y la fidelidad de la misma.

El contenido de la comunicación, lo componen todos los mensajes que se quieren transmitir, y se realizan en una forma que el contenido vaya integro y fiel de la fuente al receptor, para que no se distorcione.

En la comunicación se requiere forzosamente una respuesta, por lo que se considera que es bilateral, de esta forma quien era fuente ahora es receptor, en este caso las respuestas que dan los empleados, convierten a la jefatura en receptor.

El ambiente de la comunicación depende del estado en que se encuentren las relaciones de la jefatura y los empleados de los centros de barrio. Este ambiente comprende la claridad, fidelidad y la reacción que tengan ambas partes en este aspecto.

Por lo observado, en estos centros dichas relaciones son muy buenas por lo que la comunicación es excelente.

Esta en razón de los canales que sigue y de su contenido, dentro de dichos centros, es formal cuando lleva un contenido ordenado por la dirección de la empresa, a través de la dirección de operación, el departamento de control de operación y la jefatura de centros de barrio, que son los canales que se señalaron con anterioridad, y que pueden ser los reportes de trabajo y las ordenes.

Es informal cuando no se requiere que se sigan los canales fijados, y pueden ser los comentarios, esta información es más rápida, más energética y más difusa, porque puede ir cargada de aspectos sentimentales o emocionales.

La comunicación puede ser individual o generica, en razón del receptor, esto es que según para quien vaya dirigida, para una persona únicamente o para el grupo que conforma los centros de barrio, o una parte de ellos.

Si la comunicación exige una respuesta precisa, es imperativa; pero si se espera de esta una acción sin que sea obligatoria, es exortiva. Si únicamente comunica algo, sin esperar nada en concreto, como es la información en general que se da a los empleados, es informativa.

La comunicación en los centros de barrio puede ser en forma oral, cuando se hace personalmente o por telefono; en forma escrita, a través de memorandums o escritos dirigidos tanto a los empleados como a los superiores.

El sentido de la comunicación en estos centros, es en forma vertical, y esta integrada por la información que

se da a los empleados, como son las políticas de la empresa y del programa, instrucciones para llevar a cabo su trabajo, ordenes e informaciones relacionadas con los mismos. Esto se hace por medio del manual de organización, avisos de tableros, y platicas. También se hace en forma ascendente y comprende los siguientes aspectos; reportes, informes, sugerencias, quejas, etc.

## **AUTORIDAD**

Se define como "la facultad para tomar decisiones que produzcan efectos".

Su origen se basa en los convenios, porque si no existiera un contrato de trabajo, no podría haber autoridad de una persona con las demás. Así en los centros de barrio, todos los empleados tienen contratos de trabajo.

La autoridad en estos centros es formal, porque se da autoridad a una persona con un puesto inferior, para que la ejerza sobre los subordinados, constituyéndose una cadena que parte de la dirección de accionistas de la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V. Esta autoridad es de tipo lineal, porque se ejerce por un solo jefe para que mande a un mismo grupo.

En estos centros además se tiene otro tipo de autoridad que es la operativa, que da facultades a los empleados para decidir sobre determinadas acciones.

Los elementos de mando en estos centros, incluyen tres situaciones que son: determinar lo que debe hacerse, y esta a cargo de la dirección de operación, siempre y cuando lo consulte con sus superiores.

En segundo lugar debe establecerse como se debe hacer, también a cargo de la dirección de operación, y por último, se debe vigilar que se haga lo que se tiene que hacer, y esto lo realiza la jefatura de centros de barrio.

Las formas de mando en estos centros son en primer lugar por medio de ordenes, en donde un superior trasmite a un inferior que este a su mando, alguna indicación, para que cualquier situación particular y concreta sea modificada o que alguna actividad tenga que realizarse.

En segundo término encontramos las instrucciones, que son los procedimientos que se deben aplicar para ciertos casos que sean identicos y que se presenten repetidamente.

Existen determinados medios que ayudan a mandar con más eficacia, entre los que encontramos a la disciplina que puede ser positiva o negativa, las recompensas, las sanciones y los castigos.

La disciplina en los centros de barrio, se logra con el mantenimiento del orden o en su defecto, restituirla, esto en base a dos medios, que son el convencimiento o el anuncio de una sanción.

La disciplina positiva, es el cumplimiento espontaneo de las ordenes, este tipo de disciplina produce resultados superiores, porque el empleado se estimula, y su cooperación es mayor de la que se espera.

Para lograr esto, se sigue el siguiente procedimiento:

Se promulgan normas y políticas, en forma clara y permanente, para que las entienda el empleado.

Las recompensas, que constituyen un permanente estímulo para obtener la colaboración debida de los empleados, entre estas encontramos que en los centros de barrio, se tiene un programa de incentivos que consiste en dar por parte de la empresa, vales que pueden canjear en los mismos centros o en tiendas de trabajadores del Departamento del Distrito Federal. Estos vales son para despensa.

Por otro lado, hay ciertos lugares donde se expende comida y que tienen convenio con la empresa, en donde se les hacen descuentos en los alimentos que ahí consumen.

En el aspecto de prestaciones, son las que marca la ley, como son; Seguro Social, INFONAVIT, vacaciones, etc.

## **LA DELEGACION**

Una definición de delegación es: "Dar a otra persona nuestra autoridad y responsabilidad para que haga nuestras veces".

La autoridad de los centros de barrio se delega a cada encargado de ellos, así mismo se le da la responsabilidad de ellos.

Con esto la jefatura se quita de detalles de menor importancia, lo que trae como consecuencia que aumente la eficiencia administrativa, ya que el jefe puede encargarse de hacer planes, estudiar posibles alternativas, tomar decisiones, siempre dependiendo de los objetivos del programa.

Esto permite que las decisiones sean tomadas con una mejor base sobre la realidad. Sin embargo, hay que considerar que esta delegación no haga que se pierda el control

sobre los empleados, ni sobre el programa, también que no se pierda la unidad de mando, para evitar problemas mayores.

La delegación en los centros de barrio es general cuando se da para todas las actividades que se realizan dentro de ellas, para el que se nombra un jefe (de la jefatura). Es concreta cuando se da para determinadas actividades que existan en dichos centros.

Se hace esta delegación, en dichos centros en forma temporal, cuando se comunica, por un solo período determinado de tiempo, en caso de que se tenga que suplir al jefe por ese tiempo.

La autoridad es lineal en estos centros, porque hay un solo jefe sobre el grupo, que es el director de la jefatura.

La delegación se hace en base a las políticas y reglas del programa. Los instrumentos técnicos para delegar, son las políticas de la empresa que permiten a los jefes tener un campo sobre el que pueden decidir, dentro de los límites y con apego a los criterios que señala el programa de dichos centros.

Cuando se delega la autoridad a una persona, se le prepara, dándole cierta capacitación y adiestramiento al respecto en el departamento administrativo de la empresa para que desempeñe lo mejor posible su trabajo.

La delegación en estos centros es fundamentalmente de dos tipos que son:

General; en donde se concede toda la autoridad al jefe de los centros de barrio y se le señalan los casos de

ecepción, en los cuales no puede decidir, y que se requiere que sean sometidos a los niveles jerarquicos superiores para que estos decidan sobre el mismo.

Sobre funciones concretas; en donde se señalan al jefe de estos centros los aspectos en que puede y debe decidir, estableciendo que puede acudir a los superiores, en casos de que surjan problemas que no pueda resolver o que no esten contemplados dentro de lo que le corresponde, para que puedan decidir.

## **LA SUPERVISION**

Se puede definir de la siguiente manera: "Ver que se hagan las cosas, tal y como fueron ordenadas".

La supervisión la hacen todas las personas que tienen a su cargo empleados que realizan labores, según las ordenes que se les da, y siguen las instrucciones que se les haya hecho.

En los centros de barrio para efectuar esta labor de supervisión, se forman grupos de cuatro elementos, que se escogen entre los mismos aseadores de ellos, que se encargan de visitar diariamente todos los centros, para verificar que el personal cumpla con todas sus funciones.

Además tienen la facultad de reportar a quien no se encuentre en su sitio, sin justificación, o que no este cumpliendo con las funciones que le corresponden.

La importancia de la supervisión en los centros de barrio, radica en que el supervisor, es el encargado directamente de la vigilancia del centro, es quien ve que las cosas

se hagan eficientemente, y de ellos depende que todos los elementos administrativos de dichos centros sean los apropiados.

Los supervisores unen al cuerpo administrativo con los trabajadores, ya que son los que están en contacto con las dos partes; además son los transmisores de las inquietudes, deseos, reportes, etc. de los empleados.

Los empleados de los centros de barrio son capacitados para cuando les toca la comisión de supervisión, en el departamento administrativo de la empresa.

La autoridad de esta comisión, esta fortalecida, procurando que toda orden o instrucción, así como quejas y sugerencias pasen por ella.

Las funciones de esta comisión son dar a conocer la distribución del trabajo, ver que haya vigilancia, saber tratar a los demás empleados, recibir y tratar las quejas, hacer informes y reportes, coordinarse entre sí los cuatro, y mantener la disciplina.

## **CONTROL**

Maddock define al control, como "la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, total o parcialmente, para corregir, mejorar y formular nuevos planes".

La importancia del control radica, en que cierra el círculo del ciclo de la administración, puesto que los controles, son a la vez medios de previsión (una parte de la planeación).

Como el control se da en todas las funciones administrativas, son un medio para manejarlas.

La función de control en los centros de barrio, tiene un caracter administrativo, y va ligado con la delegación de la autoridad-responsabilidad que se da en ellos. Entre más delegación haya, se requiere mayor control.

Durante la planeación y diseño de prototipos de centros de barrio, se prefijo para el caso del control, como base de comparación, las experiencias exitosas de programas operados en los Estados de México y de Jalisco, dentro de la república mexicana, así como en el extranjero (Venezuela y Colombia).

Se realizo una investigación, para conocer las características de operación de dichos programas, lo cual origino los estandares para los centros de barrio, entre los que encontramos lo siguiente:

En Venezuela, hay un organismo gubernamental llamado FUNDACOMUN, que se encarga del desarrollo de programas de fortalecimiento municipal, en aspectos de desarrollo social, urbano y de hacienda municipal.

En las actividades relativas al desarrollo urbano, hay un programa llamado "Modulos de Servicio", que tiene como objetivo, lograr la autosuficiencia local en materia de servicios.

Este programa, se realiza por zonas urbanas, suburbanas y rurales de Venezuela, en donde FUNDACOMUN es el rector, y coordina a otros organismos gubernamentales, que proporcionan servicios.

Esta organización cuenta con capital no recuperable del gobierno, para costear la construcción y equipamiento de los módulos de servicio, que se localizan en zonas que más lo necesitan, y que la población es de escasos recursos económicos.

Los módulos de servicio cuentan con los siguientes servicios:

- Tiendas de abarrotes
- Consultorio médico
- Telefonos públicos
- Cancha deportiva

En materia de distribución de alimentos, se hace en pequeña escala, pero se considera que resulta de mucha ayuda para la población que se abastece de productos básicos a precios más bajos.

La operación de estos módulos es subsidiada, ya que no existen ingresos propios para el programa. Además el gobierno venezolano, tiene un criterio en cuanto a que este tipo de actividades se subsidien gravando los recursos del erario, lo que impide que se capten recursos, para lograr el autofinanciamiento del programa.

En la república de Colombia, se cuentan con ciertos centros que han sido diseñados, para cumplir con una función de asistencia social principalmente, además de convivencia y recreación, y de capacitación para las amas de casa.

El único servicio de asistencia básica de la vida cotidiana que se presta en estos centros, es el médico.

La construcción, equipamiento y operación de estos centros es con recursos gubernamentales. Ofrecen una limitada oferta de satisfactores a la población.

Las instalaciones construidas tienen un bajo índice de ocupación, por lo que no se aprovecha este tipo de inversiones públicas.

En los Estados de México y de Jalisco de la república mexicana, se han realizado programas para promover la integración comunitaria, para lo cual se han invertido recursos para la construcción de centros sociales, de desarrollo de la comunidad, capacitación, recreación y deportes.

Estos centros se han desarrollado, para satisfacer necesidades sociales, fomentar la participación ciudadana, y para que la juventud tenga lugares de esparcimiento, con el fin de evitar la ociosidad y la delincuencia.

Estos programas son subsidiados por los gobiernos de los estados que los dirigen, debido a que las actividades que desarrollan no generan recursos.

En estos dos estados, se ha hecho una combinación de actividades de tipo social, recreativo, cultural, con acciones que generan el desarrollo económico de la comunidad, a través de la capacitación, el fondo de prestamo familiar, la bolsa de trabajo, medios de transporte público.

En estos programas, se observa una recuperación parcial de los costos de operación, como consecuencia de la prestación de servicios que generan algunos ingresos, que ayudan con la carga de los costos de operación, y van propiciando la erradicación de un gobierno paternalista.

Los medios de control que se siguen en los centros de barrio, son:

- Controles de producción; entre los cuales encontramos, que son los que se encargan de ver que los servicios que se prestan en ellos sean lo más eficientes que sea posible, asimismo, vigilar el inventario de los cuarenta y dos centros que hay y de los locales que los conforman.

También tenemos el control de mantenimiento y conservación que se les da a cada uno de los centros.

Los controles contables y financieros, son los mismos para toda la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V., y son los relacionados con los estados financieros, auditorías internas, control de depreciaciones y amortizaciones.

Para los recursos humanos se utilizan controles que comprenden los reportes de la comisión que se forma para la vigilancia de los centros, con respecto a las funciones que realizan.

Estos controles nos sirven para ver como estan operando los centros y tomar medidas que sean necesarias, ya sea para corregir anomalías que haya en ellos o para saber que tan necesaria es la construcción de más de este tipo de centros.

### **CAPITULO III**

#### **RECURSOS DISPONIBLES DE LOS CENTROS DE BARRIO**

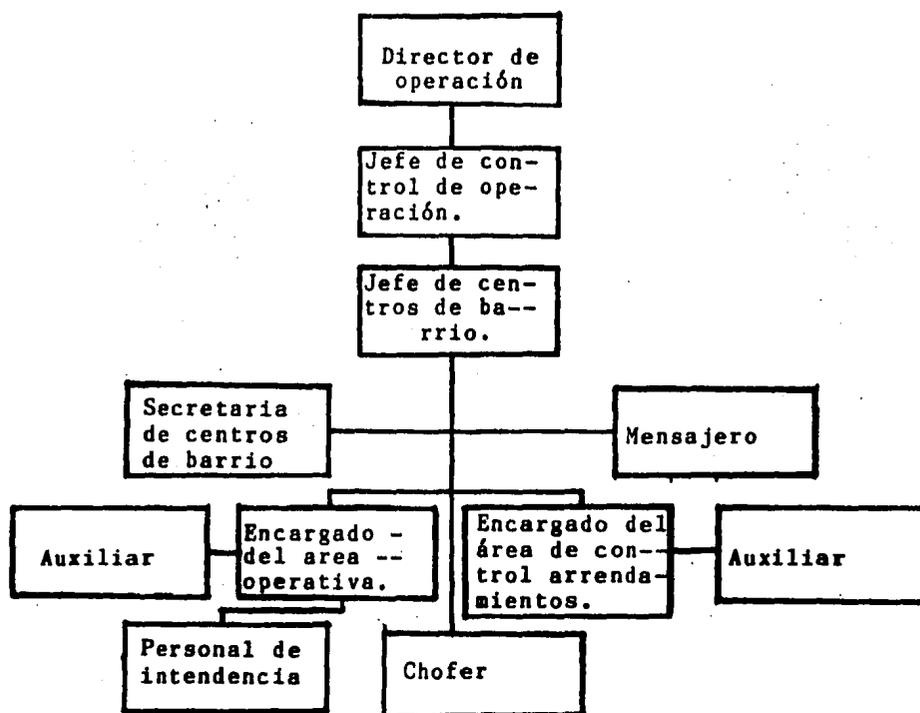
Los centros de barrio, cuentan con una serie de recursos, que sirven para lograr los objetivos para los cuales fueron creados y que hemos mencionado anteriormente.

Estos recursos son:

- a) Recursos Humanos
- b) Recursos materiales
- c) Recursos Técnicos

-Los recursos humanos con que cuentan los centros de barrio son TODOS los elementos que laboran tanto en el departamento de control de operaciones de la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V., como de la jefatura de centros de barrio.

A continuación tenemos la forma como están organizados estos:



Así, tenemos que la jefatura de los centros de barrio, dependen de la dirección de operación de la empresa, y están controlados por el departamento de control de operaciones.

El jefe de este departamento se encarga de verificar que se realicen todas las actividades concernientes al programa de dichos centros, además que es la persona inmediata a quien se debe pedir autorización, o reportar cualquier situación que ocurra en ellos, por parte de la jefatura.

El encargado de la jefatura de dichos centros, es el encargado de solicitar el personal que requiere, para cubrir los puestos que sean necesarios cubrir, por medio de

memorandums, que posteriormente son enviados al departamento administrativo de la empresa, que es la encargada de seleccionar, evaluar, capacitar y contratar al personal. Además esta jefatura, organiza la estructura del programa, para que el desarrollo de las actividades que ofrecen los prestadores de servicios sea factible.

Para el área operativa de los centros de barrio, tenemos una persona encargada, que realiza las funciones de organizar la división de actividades que permitan conservar el buen aspecto y la funcionalidad de las instalaciones; asimismo, tratará de lograr la participación de los prestadores de servicios, de las instituciones involucradas, para que los servicios que se prestan en dichos centros, sean de lo mejor posible. Esto lo realiza con apoyo de un auxiliar.

El encargado del área de control de arrendamiento, elabora los contratos de arrendamiento debidamente requisitados, además vigila que se sigan todos los trámites necesarios que deben contener estos, así como las justiprestaciones correspondientes. También es apoyado por un auxiliar.

La secretaria de la jefatura auxilia al jefe en lo que se refiere a la mecanografía de documentos, tener los expedientes al día, y registrar la correspondencia interna y externa que llegue a la jefatura.

El personal de intendencia, realiza actividades en los centros, tales como recorrer todos los centros para captar los problemas que haya en ellos, y reportarlos, al mismo tiempo se encargan de hacer la limpieza de los locales que se encuentren desocupados y de los sanitarios.

El mensajero, que organiza y distribuye la correspon-

dencia externa.

El chofer, que se encarga de atender todos los servicios que son necesarios en cada uno de los centros, y de distribuir el equipo de aseo cuando se necesite. Además apoyar a la mensajería externa y el mantenimiento y limpieza del vehículo.

-Recursos materiales con que cuentan los centros de barrio, para su operación.

El programa de los centros de barrio, es la base para la gestión de acciones de mejoramiento, y es una propuesta de desarrollo urbano.

Los compromisos entre autoridades y vecinos, tienen como propósito mejorar las condiciones de vida locales, en sus aspectos de equipamiento, servicios, uso del suelo y organización de la comunidad.

Este programa se encuentra conformado por un texto breve, dos planos y una serie de cuadros, en los cuales se encuentran plasmados los recursos y las necesidades con que cuenta.

A continuación se proporciona una relación de todos los centros de barrios que se han conformado en el Distrito Federal, y su ubicación por delegaciones políticas. Además presentamos dos planos de modelos de centros de barrio y su distribución.

**DELEGACION ALVARO OBREGON**

**PRESIDENTES** Miguel Alemán, entre Adolfo Ruíz Cortines y Alvaro Obregón.  
Colonia Presidentes. Z.P. 18

**JALAPA** Av. Díaz Ordáz. Entre Hermenegildo Galeana y Nicolas Bravo. Col. Jalapa-Tepito. Z.P. 18.

**M. SANTO DOMINGO** Av. San Mateo. esquina Santa Lucía. Col. M. Santo Domingo. Z.P. 18.

**PRE-CONCRETO** Calle 12. entre calles 16 y 21, Col. Pre-concreto. Z.P. 19

**LAS AGUILAS** Calle Escollo, esquina cerrada Tarango. Col. Ampliación Las Aguilas. Z.P. 20.

**AZCAPOTZALCO**

**PRO-HOGAR** Calle 22 esquina Calle 19. Col. Pro-hogar. Z.P. 15

**SAN MIGUEL AMANTLA** Jardín Central, calle Democracias sin número, contiguo a la iglesia. San Miguel Amantla. Z.P. 16.

**CUAJIMALPA**

**CUAJIMALPA** Av. Veracruz 121. Col. El Contadero. Z.P. 18.

**COYOACAN**

AJUSCO Mixtecas esquina Tepalcatzin. Col. Ajusco.  
Z.P. 22

**GUSTAVO A. MADERO**

GERTRUDIS Oriente 95 esquina 84. Col. Gertrudis Sán-  
SANCHEZ chez. Z.P. 14.

25 DE JULIO Av. León de los Aldamas esquina Cuauhtemoc.  
Col. 25 de Julio. Z.P. 14.

SEXTA ARAGON Calle 414, entre Calle 1599 y 1513. Col.  
San Juan de Aragón Z.P. 14.

NUEVA Calle 318, entre calles 327-B y 329. Col.  
ATZACOALCO Nueva Atzacocalco. Z.P. 14.

SAN JUAN DE ARAGON Calle 505 esquina quinta de 503. Col.  
San Juan de Aragón. Z.P. 14.

PROVIDENCIA Estado de Sinaloa, entre Estado de Oaxaca  
y Estado de Morelos. Col. Providencia. Z.P.  
14.

**IZTACALCO**

PLAZA TEZONTLE Canal de tezontle esquina R. Antigua. Col.  
Paseo de Churubusco. Z.P. 13.

BENITO JUAREZ Oriente 102 esquina Sur 157. Col. Roma Mi-  
llan. Z.P. 8

**IZTAPALAPA**

**SANTA CRUZ MEYEHUALCO** Calle 55 entre avenida 4-5 Col. Santa Cruz Meyehualco. Z.P. 13

**SANTA MARIA AZTAHUACAN** Av. de las Palmas esquina Primavera. Col. Santa María Aztahuacan. Z.P. 13.

**SAN ANDRES TOMATLAN** Calz. México-Tulyehualco esquina Reforma Agraria. Col. San Andres Tomatlán, Z.P. 13.

**MAGDALENA CONTRERAS**

**HEROES DE PADIERNA** Oaxaca entre Sonora y Veracruz. Col. San Jerónimo. Z.P. 20

**PRIMERO DE MAYO** Calle los Nogales esquina Primero de Mayo. Po. San Nicolás Z.P. 20.

**SAN NICOLAS TOTOLAPAN** Benito Juárez esquina Progreso. Plazuela del pueblo San Nicolas Totolapan. Z.P. 20

**TLAHUAC**

**SAN ANDRES MIXQUIC** Av. Independencia sin número. Plaza principal de San Andres Mixquic. Z.P. 23

**TLAHUAC (CAB.)** Nicolas Bravo esquina Cuitlahuac. Cuitlahuac. Z.P. 23

**LA NOPALERA** Independencia esquina Ignacio Zaragoza. Col. La Nopalera. Z.P. 23

**TLALPAM**

ISIDRO FABELA Ruiz Cortines esquina Quinta Oriente. Col. Isidro Fabela Z.P. 22

HUIPULCO San Juan Bosco esquina San Lorenzo. Col. Huipulco. Z.P. 22

TORRES DE PADIERNA Calle Kom entre Izama y Tobain. Col. Ejidos de Padierna. Z.P. 20

**VENUSTIANO CARRANZA**

EL CARACOL Zaragoza esquina Cause del Rio Churubusco. Col. Arenal. Z.P. 9

MOCTEZUMA SEGUNDA SECCION Oriente 164 esquina Norte 25. Col. Moctezuma. Z.P. 9

**XOCHIMILCO**

SANTA CRUZ XOCHITEPEC Camino Real a Santiago sin número esquina cerrada Santiago. Santa Cruz Xochitepec. Z.P. 23

SAN LUIS TLAXIALTEMALCO Cinco de Mayo y Calvario. San Luis Tlaxialtemalco. Z.P. 23

SAN ANDRES AHUAYUCAN Calle Calvario esquina Juárez. San Andres Ahuayucan. Z.P. 23

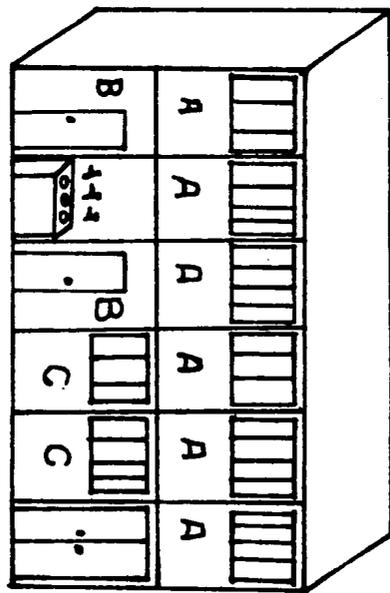
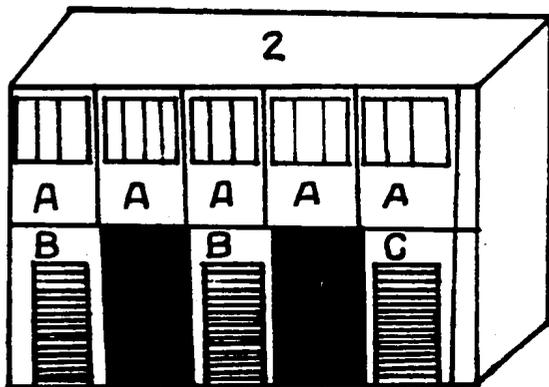
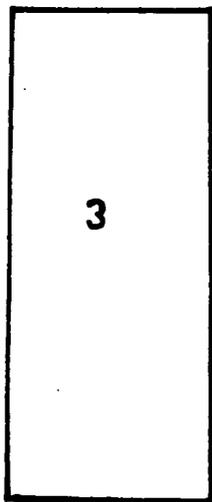
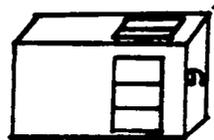
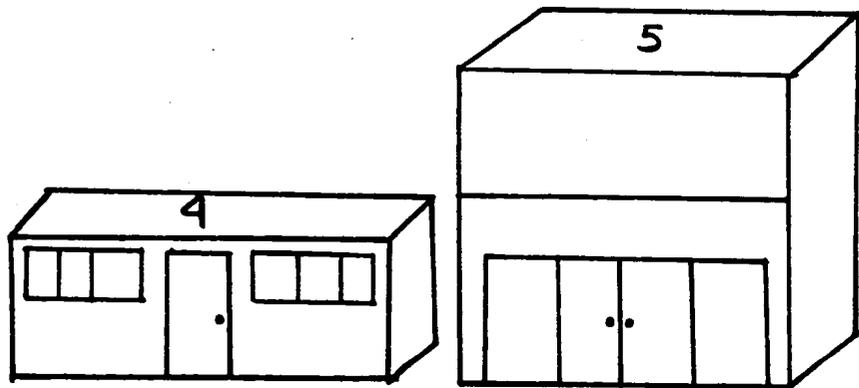
TULYEHUALCO Av. División del Norte esquina Galeana. Tulyehualco. Z.P. 23

SAN GREGORIO Gustavo Díaz Ordaz esquina Emiliano Zapata.  
San Gregorio Atlapulco. Z.P. 23

SAN MATEO XALPA Av. Cuauhtémoc esquina Benito Juárez. San  
Mateo Xalpa. Z.P. 23

SANTA CRUZ Calle Ahualapa sin número. Santa Cruz Acal-  
ACALPIXCA pixca. Z.P. 23

TEPEPAN Clz. México-Xochimilco 5722. Tepepan. Z.P.  
23.



## DISTRIBUCION DE LOCALES EN UN CENTRO DE BARRIO

### 1.- PRIMER EDIFICIO.

#### PLANTA ALTA:

- A) LOCALES PARA OFICINAS. Por ejemplo, oficinas de voluntariado de la Secretaría de Desarrollo urbano y ecología; salones para capacitación técnica; oficinas de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro; etc.
- B) SANITARIOS. PLANTA BAJA
- C) OFICINAS DE CORREOS O TELEGRAFOS. PLANTA BAJA

### 2) SEGUNDO EDIFICIO

- A) LOCALES PARA OFICINAS. PLANTA ALTA
- B) LECHERIA CONASUPO Y TIENDA DE PRODUCTOS BASICOS. PLANTA BAJA
- C) LOCALES PARA COMERCIOS. Por ejemplo, recaudería, papelería, casa de deportes, etc. PLANTA BAJA

### 3.- JARDIN

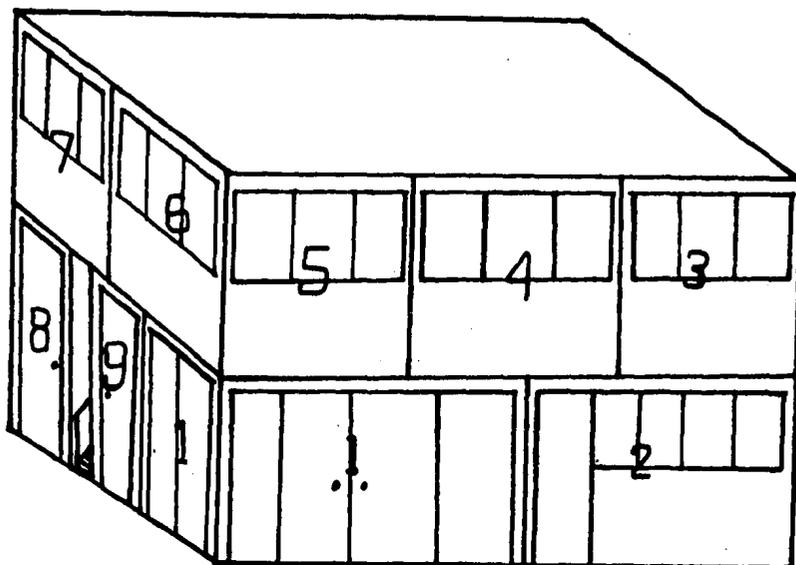
### 4.- TERCER EDIFICIO

CENTRO COMUNITARIO DE SALUD. SECRETARIA DE LA SALUD.

### 5.- CUARTO EDIFICIO.

TIENDA DE AUTOSERVICIO. CONASUPER, O TIENDA DE TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL.

### 6.- CASETA DE VIGILANCIA.



**DISTRIBUCION DE LOCALES EN ESTE MODELO DE CENTRO DE BARRIO  
UN SOLO EDIFICIO**

- 1.- CINE
- 2.- OFICINA DE CORREOS.
- 3.- OFICINAS DE LA COMPAÑIA DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO.
- 4.- OFICINAS DE LA COMPAÑIA DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO.
- 5.- OFICINAS DE LA COMPAÑIA DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO.
- 6.- OFICINAS DE LA COMPAÑIA DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO.
- 7.- SALONES DE CAPACITACION TECNICA DEPARTAMENTO DEL DISTRICTO FEDERAL.
- 8.- LOCAL PARA COMERCIO. CASA DE DEPORTES.
- 9.- LOCAL PARA COMERCIOS. CASA DE ARTICULOS FOTOGRAFICOS.

## **RECURSOS TECNICOS**

Como ya sabemos, los centros de barrio estan conformados por locales comerciales, los cuales son arrendados a empresas públicas y/o privadas (recauderias, panaderias, CONASUPO, Telégrafos de México, Correos, etc.).

Para realizar las negociaciones y contratos de arrendamiento, se tiene como encargado a la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V., en representación del Departamento del Distrito Federal; dicha empresa, para el logro de sus funciones requiere de ciertos recursos técnicos, entre los cuales podemos encontrar los siguientes:

Se requiere de una instrumentación jurídica de contratos de arrendamiento de parte del Departamento del Distrito Federal, y una justiprestación emitida por la comisión Nacional de Avaluos.

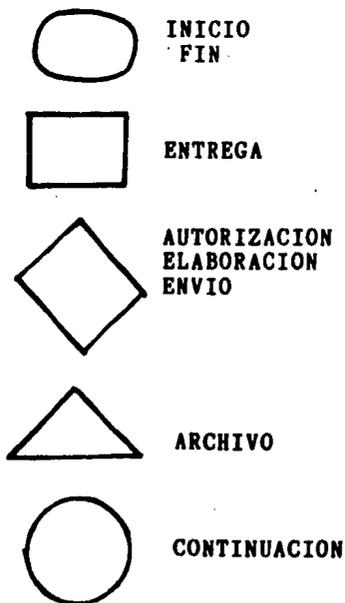
Esta justiprestación va ayudar a la empresa antes mencionada, a fijar la renta de cada local, de acuerdo con el avaluo que se haya tomado en consideración en la zona geográfica, donde se encuentre ubicado el centro de barrio.

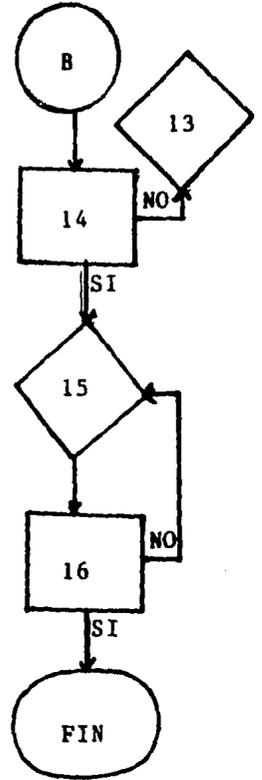
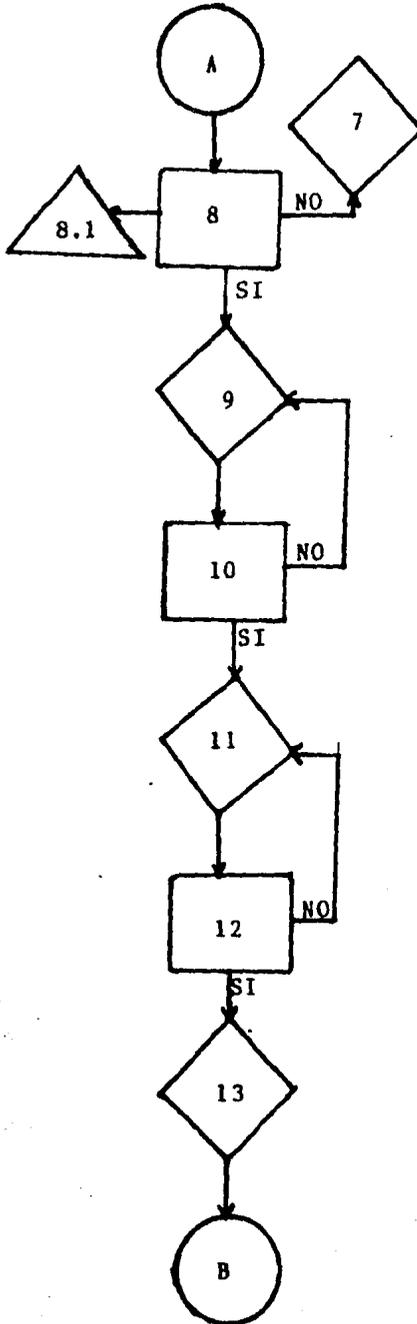
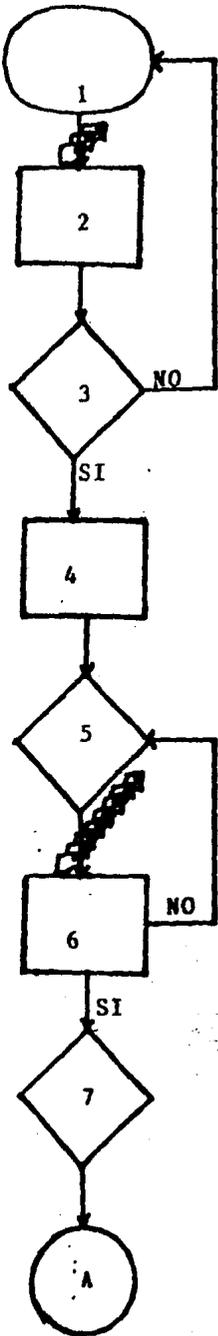
Para poder formalizar el documento del arrendamiento se solicita a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología autorización. Una vez autorizada la formalización, la dirección de operación de la empresa, procede a elaborar el formato. Una vez que se ha elaborado el formato del contrato de arrendamiento se manda al departamento jurídico, y al departamento administrativo de la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V. para que le den el visto bueno.

Una vez hecho esto se envía una copia a la contraloría interna de la empresa, con el fin de enterarlo de la operación que se realizó; y otra copia a la dirección de cobranzas, para que se encargue de realizar el cobro del dinero que genera dicho contrato.

Por medio del área jurídica de la empresa se hace llegar una copia firmada consuetudinariamente a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología, otra a la Tesorería del Distrito Federal, para que se registre el contrato; y otra copia a la coordinación jurídica del Departamento del Distrito Federal, siguiendo las disposiciones del jefe del mismo.

**DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA FORMALIZACION DEL DOCUMENTO: "CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE UN LOCAL EN UN CENTRO DE BARRIO"**





1.- Solicitud de autorización de formalización a la Secretaría de Desarrollo Urbano y ecología.

2.- Entregar a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología la solicitud.

3.- Autorización de la formalización por parte de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología.

4.- Entregar la formalización autorizada a la Dirección de Operación de la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. de C.V.

5.- Elaboración del formato del contrato de arrendamiento.

6.- Entregar el formato al departamento jurídico y al departamento administrativo de la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos, S.A. de C.V. para que le den el visto bueno.

7.- Enviar una copia a la contraloría de la empresa para que se entere de la Operación.

8.- Entregar copia a la contraloría interna de la empresa.

8.1.- Archivar la copia en la contraloría interna.

9.- Enviar una copia a la dirección de cobranzas.

10.- Entregar una copia a la dirección de cobranzas, para que se encargue del cobro del dinero que genera dicho contrato.

11.- Por medio del área jurídica, enviar una copia firmada a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología.

12.- Entregar la copia a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología.

13.- Enviar una copia firmada a la tesorería del Distrito Federal para que se registre el contrato.

14.- Entregar copia a la Tesorería del Distrito Federal.

15.- Enviar una copia a la coordinación jurídica del Departamento del Distrito Federal.

16.- Entregar copia a la coordinación jurídica del Departamento del Distrito Federal.

El contrato de arrendamiento lo firman, por una parte la empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos, representada esta por su director general, que en la actualidad es el Licenciado Manuel F. Arce Rincon; y por la otra parte el arrendatario, que es la persona que esté interesada en rentar un local del centro de barrio.

Otra técnica que tenemos, es el proceso de elaboración de los programas de barrios y es como sigue:

1.- Explicación de la metodología de la dirección general de Planificación, a la asociación de residentes de la colonia.

1.a.- Elaboración del programa de trabajo, y formación de una comisión técnica con miembros de la asociación de residentes, la dirección general de planificación, y dependencias ejecutivas del Departamento del Distrito Federal.

1.b.- Explicación por parte de los técnicos de la dirección general de planificación, de la utilidad y forma de llenado de la cédula de información.

2.- Recopilación de la información por parte de la comunidad.

3.- Análisis de los problemas vigentes.

3.a.- Análisis de los problemas prioritarios.

Programas

Estrategia

Por otra parte tenemos que el programa de los centros de barrio genera un proceso de trabajo entre la comunidad

y las autoridades, que tiene por objeto:

a) Establecer un sistema de atención conjunta a las necesidades prioritarias de los centros de barrio en términos de obras, acciones y servicios, en donde la comunidad local y las autoridades participen en la definición y realización de las acciones de mejoramiento.

b) Obtener un mejor conocimiento y comprensión de los problemas y oportunidades de la ciudad por parte de los propios habitantes y de las autoridades del programa del Departamento del Distrito Federal, a partir de una visión local que permita en el mediano plazo distribuir mejor los recursos presupuestales.

La participación en la elaboración de los programas de barrio, se genera a través de la representación de la junta de vecinos de la comunidad, las que constituyen la base de los procesos permanentes de participación, comunicación y toma de decisiones en barrios, colonias y pueblos.

#### CAPITULO IV

### CASO PRACTICO: "ANALISIS PARA LA PROYECCION Y DESARROLLO DE LOS CENTROS DE BARRIO"

#### UNIVERSO Y MUESTRA.

Para el casos de nuestro estudio, el universo lo conforman, por una parte los consumidores o usuarios de los centros de barrio, o sea los habitantes de los barrios o colonias de población con bajos recursos económicos, ya que dichos centros se encuentran ubicados ahí, en el Distrito Federal.

Por la otra parte tenemos a todos los locatarios o arrendatarios de los centros de barrio.

Asi pues, tenemos que:

N= habitantes de los barrios o colonias de bajos recursos del Distrito Federal.

Esto es para calcular la muestra de los consumidores o usuarios, que utilizaremos para nuestro estudio, y que tiene como fin analizar los centros de barrio, para conocer la proyección que tienen y además su desarrollo.

La calcularemos por medio de la siguiente formula para poblaciones infinitas (mas de 500,000 elementos):

$$n = \frac{\sigma^2 p q}{e^2}$$

Donde:

$\sigma$ = nivel de confianza	1.96
p = probabilidad a favor	50%
q = probabilidad en contra	50%
e = error de estimación (presición en los- resultados).	5%

Sustituyendo los datos en la formula:

$$n = \frac{1.96^2 (.50) (.50)}{.05^2}$$

$$n = \frac{3.84 (.25)}{.0025}$$

$$n = 384$$

Asi vemos que nuestra muestra será de 384 cuestionarios.

Por la otra parte tenemos que es una población finita (menos de 500,000 elementos), por lo que utilizaremos la siguiente formula:

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{e^2 (N-1) + \sigma^2 pq}$$

Donde:

$\sigma$ = coeficiente de confianza	1.96
N = universo	168
p = probabilidad a favor	50%
q = probabilidad en contra	50%
e = error de estimación	5%

Sustituyendo tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 (168) (.50) (.50)}{.05^2 (168-1) + 1.96^2 (.50) (.50)}$$

$$n = \frac{3.84 (42)}{.0025 (167) + .96}$$

$$n = \frac{161.28}{1.3775}$$

$$n=117$$

Así vemos que en esta parte nuestra muestra será de 117 cuestionarios, que se aplicarán a los arrendatarios de locales de los centros de barrio.

## **HIPOTESIS**

1. Los centros de barrio operan administrativamente en forma adecuada, motivo por el cual les ha permitido contribuir al desarrollo urbano en el área metropolitana.

2. El desarrollo de los centros de barrio es deficiente por no aplicar las técnicas administrativas correspondientes que contribuyen en un mejor desarrollo urbano en el área metropolitana.

### CUESTIONARIO NUMERO 1 PARA LOS CONSUMIDORES

1. Conoce usted lo que es un centro de barrio?

1.1 Si ( )                      1.2 No ( )                      1.3 Sin respuesta

Porqué: 1.4.1    1.4.2    1.4.3    1.4.4    1.4.5

2. Se encuentra ubicado un centro de barrio cerca de su casa?

2.1 SI ( )                      2.2 No ( )                      2.3 Sin respuesta

3. Acostumbra usted a visitarlos?

3.1 Si ( )                      3.2 No ( )                      3.3 Sin respuesta

Porqué: 3.4.1    3.4.2    3.4.3    3.4.4

Cada que tiempo:

3.5.1. Diario ( )

3.5.2 Semanal ( )

3.5.3 Quincenal ( )

Otros ( ) Especifique: 3.5.4    3.5.5    3.5.6

4. Considera que los servicios que se prestan en los centros de barrio, son:

4.1 Buenos ( )

4.2 Regulares ( )

4.3 Malos ( )

Otros ( ) Especifique: 4.4    4.5

5. Considera usted que faltan servicios dentro de los centros de barrio?

5.1 Si ( )                      5.2 No ( )                      5.3 Sin respuesta

Cuales consideraría mas adecuados:                      Porque:

5.4.1    5.4.2    5.4.3    5.4.4    5.4.5    5.4.6    5.5.1    5.5.2    5.3.3

5.4.7 5.4.8 5.4.9 5.4.10 5.4.11 5.4.12 5.5.4 5.5.5 5.5.6  
 5.4.13 1.4.14 5.4.15 1.4.16 1.4.17 5.4.18

6. Que beneficios le proporcionan, en los centros de barrio?
- 6.1 Buenos productos ( )  
 6.2 Buenos servicios ( )  
 6.3 Ahorro de tiempo ( )  
 6.4 Ahorro económico ( )  
 6.5 Beneficios sociales ( )  
 6.6 Beneficios culturales ( )  
 6.7 Otros ( ) Especifique:
7. Considera adecuada la ubicación del centro de barrio que se encuentra en su comunidad.
- 7.1 Si ( )                      7.2 No ( )                      7.3 Sin respuesta  
 Porqué: 7.4.1 7.4.2. 7.4.3 7.4.4 7.4.5 7.4.6 7.4.7
8. Considera adecuada la distribución de los locales en el centro de barrio?
- 8.1 Si ( )                      8.2 No ( )                      8.3 Sin respuesta  
 Porqué: 8.4.1 8.4.2 8.4.3 8.4.4 8.4.5 8.4.6 8.4.7 8.4.8 8.4.9 8.4.10  
 8.4.11
9. Considera adecuados los horarios de servicio de los centros de barrio?
- 9.1 Si ( )                      9.2 No ( )                      9.3 Sin respuesta  
 Porqué: 9.4.1 9.4.2 9.4.3 9.4.4 9.4.5 9.4.6 9.4.7 9.4.8 9.4.9
10. Créé usted que podrían implementarse mejores programas de servicio en el centro de barrio?
- 10.1 Si ( )                      10.2 No ( )                      10.3 Sin respuesta  
 Cuales consideraría mas adecuados:
- 10.4 Sociales ( )  
 10.5 Culturales ( )  
 10.6 Deportivos ( )

10.7 Otros ( ) especifique:

11. A consideración de usted, quien debería planear los eventos sociales y culturales de los centros de barrio.

11.1 La empresa de participación estatal Servicios Metropolitanos S.A. ( )

11.2 La delegación ( )

11.3 La comunidad ( )

Otros ( ) Especifique: 11.4 11.5 11.6

12. Existe alguna organización formal o informal que se encargue de mejorar los servicios y/o funcionamiento de los centros de barrio?

12.1 Si ( ) 12.2 No ( ) 12.3 Sin respuesta

Los considera adecuados:

12.4.1 Si ( ) 12.4.2 No ( ) 12.4.3 No saben

13. Considera usted que la organización de los centros de barrio, es adecuada?

13.1 Si ( ) 13.2 No ( )

Porqué: 13.3.1 13.3.2 13.3.3 13.3.4 13.3.5 13.3.6 13.3.7 13.3.8.

14. Considera usted que están bien integrados los servicios y/o venta de productos que se proporcionan en los centros de barrio?

14.1 Si ( ) 14.2 No ( ) 14.3 Sin respuesta

14.4 No saben

Porqué: 14.5.1 14.5.2 14.5.3 14.5.4 14.5.5 14.5.6

15. Le gustaría participar directamente en el desarrollo de su centro de barrio?

15.1 Si ( ) 15.2 No ( ) 15.3 sin respuesta

Podría hacerlo?: 15.4 Si ( ) 15.5 No ( )

Porqué?				En que forma?				
15.6.1	15.6.2	15.6.3	15.6.4	15.7.1	15.7.2	15.7.3	15.7.4	15.7.5
15.6.5	15.6.6			15.7.6	15.7.6	15.7.7		

16. Ha oído o visto algún anuncio sobre la existencia de los centros de barrio y de los servicios que en él se prestan?

16.1 Si ( )                      16.2 No ( )                      16.3 No contestaron

17. Estaría de acuerdo en que se informará de sus beneficios más ampliamente?

17.1 Si ( )                      17.2 No ( )                      17.3 Sin respuesta

Porqué: 17.4.1 17.4.2 17.4.3 17.4.4 17.4.5 17.4.6 17.4.7  
17.4.8 17.4.9 17.4.10

18. Considera que la vigilancia del centro de barrio es:

18.1 Buena ( )

18.2 Mala ( )

18.3 Regular( )

Otros ( ) Especifique: 18.4 18.5 18.6 18.7

19. Estima conveniente que se crearan mas centros de barrio en la comunidad.

19.1 Si ( )                      19.2 No ( )                      19.3 Sin respuesta

Porqué: 19.4.1 19.4.2 19.4.3 19.4.4 19.4.5 19.4.6 19.4.7

19.4.8 19.4.9 19.4.10 19.4.11 19.4.12 19.4.13 19.4.14

20. Observaciones o recomendaciones que juzgue convenientes.

20.1. 20.2 20.3 20.4 20.5 20.6 20.7 20.8 20.9 20.10 20.11

20.12 20.13

## CUESTIONARIO NUMERO 2 PARA LOS LOCATARIOS

1. Como conoció los centros de barrio?  
 1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7 1.8 1.9
  
2. Que lo motivó para integrarse como locatario?  
 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8
  
3. Cuanto tiempo tiene en este centro de barrio?  
 Meses: 3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10  
           3.11 3.12 3.13 3.14 3.15 3.16 3.17 3.18
  
4. Que servicios proporciona en este local?  
 4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7 4.8
  
5. Como considera los bienes y/o servicios que proporciona a la comunidad?  
 5.1 Buenos ( )  
 5.2 Regulares ( )  
 5.3 Malos ( )  
 Porqué: 5.4.1 5.4.2 5.4.3 5.4.4 5.4.5 5.4.6 5.4.7  
           5.4.8 5.4.9 5.4.10
  
6. Como considera la renta que paga por este local?  
 6.1 Alta ( )  
 6.2 Baja ( )  
 6.3 Regular ( )  
 6.4 Otra ( )  
 Porqué: 6.5.1 6.5.2 6.5.3 6.5.4 6.5.5 6.5.6
  
7. Como considera la afluencia de consumidores a los centros de barrio?

7.1 Buena ( )

7.2 Regular ( )

7.3 Mala ( )

Porqué: 7.4.1 7.4.2 7.4.3 7.4.4 7.4.5 7.4.6 7.4.7  
7.4.8 7.4.9

8. Considera usted que la gente que concurre al centro de barrio es de:

8.1 Vecinos de la comunidad ( )

8.2 Vecinos de otras colonias ( )

8.3 Vecinos de otras delegaciones ( )

9. Porque medio de transporte, considera usted que llega la gente al centro de barrio?

9.1 Caminando ( )

9.2 Automovil ( )

9.3 Transporte colectivo ( )

10. Considera usted que la prestación de servicios y/o venta de productos, dentro del centro de barrio, beneficia a la comunidad de acuerdo a:

10.1 Ahorro de tiempo ( )

10.2 Ahorro económico ( )

10.3 Beneficios sociales ( )

Porqué: 10.5.1 10.5.2 10.5.3 10.5.4

11. Considera que los centros de barrio sirven como medio de descentralización de actos económicos, sociales y culturales?

11.1 Si ( )

11.2 No ( )

Porqué: 11.3.1 11.3.2 11.3.3 11.3.4 11.3.5

12. Como considera usted que venga más gente al centro de barrio?  
12.1 12.2 12.3 12.4 12.5 12.6
13. Considera necesaria la asesoría de especialistas, en lo que se refiere a aspectos administrativos y contables de su establecimiento?  
13.1 Si ( )                      13.2 No ( )  
Porqué: 13.3.1 13.3.2 13.3.3 13.3.4 13.3.5 13.3.6  
          13.3.7
14. Creé usted necesaria la ubicación de una oficina administrativa y de información dentro del centro de barrio?  
14.1 SI ( )                      14.2 No ( )  
Porqué: 14.3.1 14.3.2 14.3.3 14.3.4 14.3.5 14.3.6  
          14.3.7 14.3.8 14.3.9 14.3.10
15. Le gustaría participar en la dirección del centro de barrio?  
15.1 Si ( )                      15.2 No ( )  
Como: 15.3.1 15.3.2 15.3.3 15.3.4
16. Como considera los servicios de mantenimiento y limpieza del centro de barrio?  
16.1 Buenos ( )  
16.2 Regulares ( )  
16.3 Malos ( )  
16.4 No hay ( )  
Porqué: 16.5.1 16.5.2 16.5.3 16.5.4 16.5.5 16.5.6  
          16.5.7 16.5.8
17. Como considera usted, la vigilancia que hay en el centro de barrio?  
17.1 Buena ( )

17.2 Regular ( )

17.3 Mala ( )

17.4 No hay ( )

Porqué: 17.5.1 17.5.2 17.5.3 17.5.4

18. Para usted sería conveniente que el control del centro de barrio se encontrara dentro del mismo?

18.1 Si ( ) 18.2 No ( )

Porqué: 18.3.1 18.3.2 18.3.3 18.3.4. 18.3.5 18.3.6  
18.3.7 18.3.8 18.3.9

19. Que otros aspectos considera usted que son importantes para el buen funcionamiento del centro de barrio?

19.1 19.2 19.3 19.4 19.5 19.6 19.7 19.8

**TABULACION DE LA INFORMACION OBTENIDA  
DESPUES DE APLICAR EL CUESTIONARIO NUMERO 1 PARA  
LOS CONSUMIDORES**

Tomando en cuenta que nuestro universo esta integrado por todos los habitantes del Distrito Federal, tenemos una muestra de 384 cuestionarios, que se aplicaron tanto adentro del centro de barrio como afuera de él, esto con el fin de saber si son conocidos por la gente. Asi tenemos la siguiente información.

Codificación	Respuesta	Valor Absoluto	Valor Relativ
<b>Respuestas a la pregunta 1</b>			
1.1	Sí	340	85%
1.2	No	44	11%
1.3	Sin respuesta	16	4%
1.4.1	Viven cerca del centro de barrio	40	10%
1.4.2	Asisten a él	68	17%
1.4.3	Porque son económicos	20	5%
1.4.4	Van de compras a él	42	10.5%
1.4.5	Porque hay servicios públicos	22	5.5%
1.4.6	Son necesarios para el desarrollo social	6	1.5%
1.4.7	Es necesario ir a él	10	2.5%
1.4.8	Es de beneficio a la comunidad	6	1.5%
1.4.9	Es un centro social y comercial	26	6.5%
1.4.10	No saben lo que es	8	2%
1.4.11	Nunca han ido a ellos	6	1.5%
1.4.12	Van con algun familiar	20	5%
1.4.13	Porque hace mandados	4	1%
1.4.14	Por medio de unas amistades	4	1%

1.4.15	No proporciona buenos servicios	6	1.5%
1.4.16	Sin respuesta	112	28%
Respuestas a la pregunta 2			
2.1	Si	208	52%
2.2	No	160	40%
2.3	Sin respuesta	32	8%
Respuestas a la pregunta 3			
3.1	Si	320	80%
3.2	No	64	16%
3.3	Sin respuesta	16	4%
3.4.1	Es económico tanto en productos como en servicios	132	33%
3.4.2	Satisfacen sus necesidades	42	10.5%
3.4.3	De compras	44	11%
3.4.4.	Viven cerca de él	8	2%
3.4.5	Tienen necesidad de los servicios que ahí se prestan	32	8%
3.4.6	Porque no cobran IVA	6	1.5%
3.4.7	Porque esta mal ubicado	16	4%
3.4.8	Porque no tienen tiempo	8	2%
3.4.9	Asisten a otros tipos de centros porque son derechohabientes	6	1.5%
3.4.10	Le gusta ir al centro de barrio	6	1.5%
3.4.11	No son útiles los servicios	4	1%
3.4.12	Mal servicio	10	2.5%
3.4.13	No hay en su comunidad	14	3.5%
3.4.14	Sin respuesta	72	18%
3.5.1	Diario	34	8.5%
3.5.2	Semanal	122	30.5%
3.5.3	Quincenal	112	28%
3.5.4	Mensual	20	5%
3.5.5	Semestral	4	1%

3.5.6	Cuando es necesario	14	3.5%
-------	---------------------	----	------

Respuesta a la pregunta 4

4.1	Buenos	170	42.5%
4.2	Regulares	166	41.5%
4.3	Malos	6	1.5%
4.4	No los conocen	2	0.5%
4.5	Pesimos	2	0.5%

Respuesta a la pregunta 5

5.1	Si	244	61%
5.2	No	106	26.5%
5.3	Si respuesta	50	12.5%
5.4.1	Cremeria y salchichonería	36	9%
5.4.2	Utiles escolares	32	8%
5.4.3	Ropa	46	11.5%
5.4.4	Zapatería	28	7%
5.4.5	Biblioteca	18	4.5%
5.4.6	Farmacia	26	6.5%
5.4.7	Tortillería y panadería	18	4.5%
5.4.8	Oficinas de la Compañía de Luz y Fuerza	16	4%
5.4.9	Recaudería	54	13.5%
5.4.10	Carnicería	28	7%
5.4.11	Línea blanca y artículos para el hogar	14	3.5%
5.4.12	Culturales y de recreación	26	6.5%
5.4.13	Se desconoce lo que puede haber	6	1.5%
5.4.14	Gimnasios y deportivos	14	3.5%
5.4.15	Parques	2	0.4%
5.4.16	Ferreterías	2	0.5%
5.4.17	Orientación técnica	6	1.5%
5.4.18	Centros de capacitación técnica	6	1.5%
5.4.19	Sin respuestas	22	5.5%

5.5.1	Mejoras urbanas	20	5%
5.5.2	Mayor esparcimiento	16	4%
5.5.3	Desarrollo social	28	7%
5.5.4	Aprovechar mejor el tiempo	32	8%
5.5.5	Por economía	60	15%
5.5.6	Beneficio social necesario para la comunidad	116	29%
5.5.7	Sin respuesta	128	32%

#### Respuestas a la pregunta 6

6.1	Buenos productos	130	32.5%
6.2	Buenos servicios	84	21%
6.3	Ahorro de tiempo	132	33%
6.4	Ahorro económico	240	60%
6.5	Beneficios sociales	50	12.5%
6.6	Beneficios culturales	20	5%
6.7	Variedad de productos y servicios	6	1.5%

#### Respuestas a la pregunta 7

7.1	Si	230	57.5%
7.2	No	128	32%
7.3	Sin respuesta	42	10.5%
7.4.1	Viven cerca de él	100	25%
7.4.2	Esta muy retirado del centro de la comunidad	100	25%
7.4.3	Esta en buen lugar y se llega facilmente	60	15%
7.4.4	Vienen de otras comunidades cercanas	40	10%
7.4.5	Quedan centricos	20	5%
7.4.6	Mas comodos y divertidos	40	10%
7.4.7	Sin respuesta	40	10%

#### Respuesta a la pregunta 8

8.1	Si	278	69%
8.2	No	82	16%

8.3	Sin respuesta	60	15%
8.4.1	Son accesibles	56	14%
8.4.2	Se ha hecho costumbre	20	5%
8.4.3	Esta bien distribuidos	56	14%
8.4.4	Asi se da mejor atención	20	5%
8.4.5	No es necesario utilizar transporte	12	3%
8.4.6	No son accesibles	16	4%
8.4.7	Son muy pequeños	20	5%
8.4.8	Estan ordenados	42	12%
8.4.9	Estan mal distribuidos	32	8%
8.4.10	Les falta planeación	48	12%
8.4.11	Son muy amplios	12	3%
8.4.12	Es único	20	5%

#### Respuestas a la pregunta 9

9.1	Si	242	60.5%
9.2	No	86	21.5%
9.3	Sin respuesta	72	18%
9.4.1	Abren temprano pero cierran temprano	42	10.5%
9.4.2	Mucha gente no tiene tiempo de ir en la mañana	32	8%
9.4.3	No se conocen	24	6%
9.4.4	Hace falta ampliarlos	64	16%
9.4.5	Va de acuerdo con el tiempo dedicado a compras	50	12.5%
9.4.6	Casi todo el día esta abierto	40	10%
9.4.7	Es accesible para la mayoría de la gente	16	4%
9.4.8	Son correctos	52	13%
9.4.9	Que vayan de acuerdo a su ubicación	8	2%
9.4.10	Sin respuesta	72	18%

#### Respuesta a la pregunta 10

10.1	Si	318	79.5%
10.2	No	28	7%

10.3	Sin respuesta	54	13.5%
10.4.1	Sociales	158	39.5%
10.4.2	Culturales	180	45 %
10.4.3	Deportivos	112	28 %
10.4.4	Educativos	40	10 %

Respuestas a la pregunta 11

11.1	Servicios Metropolitanos S.A. de C.V (Empresa de participación estatal)	30	7.5%
11.2	La Delegación	200	50 %
11.3	La Comunidad	176	44 %
11.4	Los estudiantes	12	3 %
11.5	Los jefes de manzana	12	3 %

En estas dos respuestas a las preguntas 10 y 11, algunas personas contestaron una opción, o dos opciones, o bien combinarón las diferentes opciones.

Respuestas a la pregunta 12

12.1	Si	140	35%
12.2	No	164	41%
12.3	Sin respuesta	96	24%
12.4	Si	154	38.5%
12.5	No	62	15.5%
12.6	Lo desconocen	28	7%
12.7	Sin respuesta	156	39 %

Respuestas a la pregunta 13

13.1	Si	208	52 %
13.2	No	90	22.5%
13.3	Sin respuesta	102	25.5%
13.4.1	Se observa por el beneficio que da a la comunidad	60	15 %

13.4.2	Funciona bien	64	16 %
13.4.3	Falta promoción, información	28	7 %
13.4.4	No esta bien organizado el sistema	36	9 %
13.4.5	No se conoce	40	10 %
13.4.6	Falta coordinación	36	9 %
13.4.7	Falta una oficina encargada	32	8 %

#### Respuestas a la pregunta 14

14.1	Si	216	54 %
14.2	No	90	22.5%
14.3	No saben	42	10.5%
14.4	Sin respuesta	52	13 %
14.5.1	Por la economía que les proporciona	80	20 %
14.5.2	Se ve por la variedad de productos y servicios	64	16 %
14.5.3	Se refleja en la buena atención	20	5 %
14.5.4	Faltan los servicios cuando se necesitan	48	12 %
14.5.5	Hay malos productos y servicios	16	4 %
14.5.6	No se sabe lo que hay en ellos	24	6 %
14.5.7	Falta espacio	4	1 %
14.5.8	Faltan inversionistas	12	3 %
14.5.9	Sin respuesta	132	33 %

#### Respuestas a la pregunta 15

15.1	Si	188	47 %
15.2	No	108	27 %
15.3	Sin respuesta	104	26 %
15.4	Si	106	26.5%
15.5	No	162	40.5%
15.6	Sin respuesta	132	33 %
15.7.1	Cuentan con tiempo para ello	20	5 %
15.7.2	Para beneficio de la comunidad	28	7 %

15.7.3	Para mejorarlo en general	36	9 %
15.7.4	Es necesario colaborar	32	8 %
15.7.5	No tienen tiempo	160	40 %
15.7.6	Sin respuesta	124	31 %
15.8.1	Participando activamente	40	10 %
15.8.2	Dando sugerencias	20	5 %
15.8.3	Cuidandolo y vigilando que funcione bien	28	7 %
15.8.4	En lo que haga falta	28	7 %
15.8.5	No saben como	16	4 %
15.8.6	Por falta de tiempo	28	7 %
15.8.7	Porque no hay organización	16	4 %
15.8.8	Porque viven en otra comunidad	16	4 %
15.8.9	Proporcionando estudios	16	4 %
15.8.10	Haciendo juntas para exponer los problemas que hay	16	4 %
15.8.11	Siendo locatarios	16	4 %

#### Respuestas a la pregunta 16

16.1	Si	126	31.5%
16.2	No	228	57 %
16.3	Sin respuesta	46	11.5%

#### Respuestas a la pregunta 17

17.1	Si	320	80 %
17.2	No	30	7.5%
17.3	Sin respuesta	50	12.5%
17.4.1	Para estar mejor informado y que lo conozca la gente	68	17 %
17.4.2	Para que se mejoráran los servicios	24	6 %
17.4.3	Para que se les de más apoyo	12	3 %
17.4.4	De esa manera se conocerían más ampliamente y acudiría mas gente a él	56	14 %

17.4.5	Para conocerlo economicamente	16	4 %
17.4.6	Sería benefico para la comunidad	27	7 %
17.4.7	Es necesario	24	6 %
17.4.8	Para que la comunidad colabore con él	16	4 %
17.4.9	Porque hace falta mayor difusión del centro de barrio	16	4 %
17.4.10	Porque no hay	20	5 %
17.4.11	Porque si va mucha gente subirian los precios	8	5 %

Respuesta a la pregunta 18

18.1	Buena	90	22.5%
18.2	Mala	74	18.5%
18.3	Regular	156	39 %
18.4	No es suficiente	8	2%
18.5	No hay	12	3%
18.6	Solo hay en el día	8	2%
18.7	Son arbitrarios	4	1%
18.8	Hay demasiada	12	3%

Respuestas a la pregunta 19

19.1	Si	262	65.5%
19.2	No	88	22 %
19.3	Sin respuesta	50	12.5%
19.4.1	Sería benefico para la comunidad	46	11.5%
19.4.2	Porque a mucha gente le queda muy retirado	16	4%
19.4.3	Esta muy lejos del centro de la comunidad	26	6.5%
19.4.4	Es necesario porque no se da a vasto	46	11.5%
19.4.5	Para satisfacer las necesidades de la gente de bajos recursos económicos	30	7.5%

19.4.6	Para crear actividades para la juventud	6	1.5%
19.4.7	Asi se mejoraría la economía familiar	30	7.5%
19.4.8	Asi se evitarían desplazamientos a otros lugares	16	4%
19.4.9	Para mejorar el servicio	20	5%
19.4.10	Previendo el futuro	16	4%
19.4.11	En un lugar mas adecuado	20	5%
19.4.12	Hace falta en otras comunidades	16	4%
19.4.13	Es suficiente pero bien organizado	58	14.5%
19.4.14	Hay que surtirlo bien	16	4%
19.4.15	Se ahorra tiempo	16	4%

#### Respuestas a la pregunta 20

20.1	Crear mas tiendas y programas de servicio en él	32	8%
20.2	Surtirlo de mas productos básicos	28	8%
20.3	Que se mejoren en el aspecto económico	20	5%
20.4	Implantar actividades culturales y sociales	20	5%
20.5	Que los servicios sean cada vez mas eficientes	36	9%
20.6	Que se establezcan en lugares estrategicos	24	6%
20.7	Que se amplien porque son insuficientes	12	3%
20.8	Que se utilicen todos los locales	8	2%
20.9	Mejorar la atención por parte de los empleados	16	4%
20.10	Mejorar la vigilancia porque es deficiente	28	7%

20.11	Hacer una mayor difusión de los servicios que se prestan en él	40	10	%
20.12	Mejorar la organización en general del centro de barrio	16	4	%
20.13	Instalar una oficina de información y coordinación de actividades del centro de barrio	28	7	%

**TABULACION DE LA INFORMACION OBTENIDA DESPUES DE  
APLICAR EL CUESTIONARIO NUMERO 2 PARA LOS LOCATARIOS.**

Tomando en consideración que nuestro universo son todos los locatarios de los centros de barrio, y que nuestra muestra es de 117 cuestionarios, se aplicaron estos cuestionarios, en los diversos centros de barrio que hay en el Distrito Federal, encontrando que hay muchos locales desocupados. Asi tenemos la siguiente información:

Codificación	Respuesta	valor Absoluto	valor Relativo (%)
<b>Respuestas a la pregunta 1</b>			
1.1	Yendo de compras y utilizando los servicios	20	17%
1.2	Porque ahí lo establecieron	6	5.2%
1.3	Esta cerca de su casa	20	17%
1.4	A travez de los promotores sociales de Liconsa	6	5.2%
1.5	Por medio de unas amistades	10	8.5%
1.6	Por causas de mi trabajo	20	17 %
1.7	Porque se enterarón del proyecto	10	8.5%
1.8	Por curiosidad	15	13%
1.9	Por casualidad	10	8.5%
<b>Respuestas a la pregunta 2</b>			
2.1	Liconsa le proporciono el local ahí	14	12%
2.2	Por tener un trabajo	32	27.5%
2.3	Por progresar	14	12%

2.4	Para tener mas ingresos económicos	24	20.5%
2.5	Para hacer negocio	10	8.5%
2.6	Por las facilidades que daban para ser locatario	3	2.5%
2.7	Para poder hacer una inversión	10	8.5%
2.8	Para servir a la comunidad	10	8.5%

#### Respuestas a la pregunta 3

3.1	1 mes	2	1.7%
3.2	2 meses	9	7.7%
3.3	3 meses	5	4.3%
3.4	6 meses	17	14.5%
3.5	12 meses	17	14.5%
3.6	13 meses	9	7.7%
3.7	14 meses	5	4.3%
3.8	15 meses	5	4.3%
3.9	16 meses	12	10.2%
3.10	22 meses	1	0.8%
3.11	24 meses	5	4.3%
3.12	30 meses	9	7.7%
3.13	36 meses	9	7.7%
3.14	42 meses	1	0.85%
3.15	48 meses	1	0.85%
3.16	54 meses	9	7.7%
3.17	60 meses	1	0.85%

#### Respuestas a la pregunta 4

4.1	Leche Conasupo y productos básicos		
	Venta de productos básicos, vinos	23	19.6%
4.2	y licores y artículos de primera necesidad	23	19.6%
4.3	Servicio de correos	10	8.5%

4.4	Servicio médico	6	5.1%
4.5	Expendio de pan	14	12 %
4.6	Telegrafos	1	0.85%
4.7	Recauderia o tiendas de abarrotes	26	22.2 %
4.8	Tiendas de artículos fotográficos	14	11.9%

#### Respuestas a la pregunta 5

5.1	Buenos	66	56.4%
5.2	Regulares	47	40.1%
5.3	Malos	4	3.4%
5.4.1	Se da el mejor servicio posible	9	7.7%
5.4.2	Se ayuda a la comunidad económicamente dando precios bajos	19	16.2%
5.4.3	Hay productos de buena calidad	14	11.9%
5.4.4	No hay problemas con la gente	14	11.9%
5.4.5	Faltan otros servicios	19	16.2%
5.4.6	No se cobra IVA	14	11.9%
5.4.7	Hay productos y servicios básicos	9	7.7%
5.4.8	Correos no tiene mucha demanda	9	7.7%
5.4.9	Se encuentra en la comunidad y no hay que ir a otro lado para satisfacer necesidades	5	4.3%
5.4.10	Los servicios son rápidos	5	4.3%

#### Respuestas a la pregunta 6

6.1	Alta	5	4.3%
6.2	Regular	28	23.9%
6.3	Baja	42	35.9%
6.4	Lo desconocen porque paga la renta ya sea la Secretaria o la empresa a quien pertenezca	42	35.9%
6.5.1	La renta la paga Liconsa	19	16.2%

6.5.2	La renta la paga el Departamento del Distrito Federal	19	16.2%
6.5.3	La renta la paga la Secretaría de Comunicaciones	9	7.7%
6.5.4	Es barata en comparación con la que se paga en locales de afuera del centro de barrio	28	23.9%
6.5.5	Ayuda a mantener el negocio	19	16.2%
6.5.6	Es posible su pago al corriente	23	19.6%

#### Respuestas a la pregunta 7

7.1	Buena	51	43.6%
7.2	Regular	56	47.9%
7.3	Baja	10	8.5%
7.4.1	Va mucha gente por leche	12	10.2%
7.4.2	Acuden al centro de salud, a la tienda, etc	12	10.2%
7.4.3	Acuden a él por los servicios que hay	5	4.3%
7.4.4	Esta al alcance de mucha gente	28	23.9%
7.4.5	Falta difusión	14	11.9%
7.4.6	El centro de barrio esta muy alejado del centro de la comunidad	19	16.2%
7.4.7	No los conoce la gente, por eso no va a ellos	5	4.3%
7.4.8	Van porque los conocen	5	4.3%
7.4.9	Satisfacen sus necesidades	17	14.5%

#### Respuestas a la pregunta 8

8.1	Vecinos de la comunidad	70	59.8%
8.2	Vecinos de otras colonias cercanas	33	28.2%
8.3	Vecinos de otras delegaciones	9	7.7%

8.4	Visitantes provincianos	5	4.3%
-----	-------------------------	---	------

Respuestas a la pregunta 9

9.1	Caminando	64	54.7%
9.2	En coche propio	33	28.2%
9.3	Transporte colectivo	20	17.1%

Respuestas a la pregunta 10

10.1	Ahorro de tiempo	51	43.6%
10.2	Ahorro económico	107	91.4%
10.3	Beneficios sociales	42	35.9%
10.4	Beneficios culturales	9	7.7%
10.5.1	Los precios son bajos	51	43.6%
10.5.2	Porque vive cerca mucha gente	19	16.2%
10.5.3	Es un apoyo para la comunidad	5	4.3%
10.5.4	Se dan buenos servicios	42	35.9%

Respuestas a la pregunta 11

11.1	Si	103	88 %
11.2	No	14	11.9%
11.3.1	Son económicos, puesto que se ahorra mucho	37	31.6%
11.3.2	Se encuentran productos y servicios básicos	37	31.6%
11.3.3	Faltan servicios de tipo cultural y social	9	7.7%
11.3.4	La gente no hace desplazamientos largos	20	17.1%
11.3.5	Es posible la participación de todos	14	11.9%

## Respuestas a la pregunta 12

12.1	Falta promoción y propaganda	33	28.2%
12.2	Dando a conocer los beneficios que generan	33	28.2%
12.3	Ocupando todos los locales	9	7.7%
12.4	Por medio de anuncios en radio y televisión	14	11.9%
12.5	Haciendo mas eventos sociales, culturales	14	11.9%
12.6	Colocando cassetas de información dentro de ellos	14	11.9%

## Respuestas a la pregunta 13

13.1	Si	79	67.5%
13.2	No	38	32.5%
13.3.1	Es administrar y no lo juzga necesario	15	12.8%
13.3.2	Es necesario, ya que no hay orientación	29	24.8%
13.3.3	Estan capacitados para esto	28	23.9%
13.3.4	Existen algunos problemas en este aspecto	10	8.5%
13.3.5	Que sean económicos	10	8.5%
13.3.6	Para mejorar y hacer crecer el negocio	15	12.8%
13.3.7	Faltan conocimientos	10	8.5%

## Respuestas a la pregunta 14

14.1	Si	103	88 %
14.2	No	14	11.9%
14.3.1	Habría mas organización	12	10.2%
14.3.2	No se conoce el funcionamiento del centro	9	7.7%

14.3.3	Para resolver los problemas y que haya información	12	10.2%
14.3.4	No hay a quien consultar	12	10.2%
14.3.5	La gente puede participar	9	7.7%
14.3.6	Para tener un mejor mantenimiento del centro	12	10.2%
14.3.7	Seria benefico tanto para comunidad como para los locatarios	16	13.7%
14.3.8	No hay	16	13.7%
14.3.9	Se les daria mejor uso a las instalaciones	14	11.9%
14.3.10	Para mejorar los servicios	3	2.6%
14.3.11	Para establecer giros mas necesarios	2	1.7%

#### Respuestas a la pregunta 15

15.1	Si	52	44.4%
15.2	No	37	31.6%
15.3	Sin respuesta	28	23.9%
15.3.1	Participando activamente	29	24.8%
16.3.2	De acuerdo a las actividades que se planearan	25	21.3%
15.3.3	Falta de tiempo	39	33.3%
15.3.4	No sabe como	24	20.5%

#### Respuestas a la pregunta 16

16.1	Buenos	19	16.2%
16.2	Regulares	70	59.8%
16.3	Malos	19	16.2%
16.4	No hay	9	7.7%
16.5.1	Se descuida un poco la higiene del centro	29	24.8%
16.5.2	Cualquier desperfecto lo arreglan bien y rapido	12	10.2%

16.5.3	El mantenimiento se hace periodicamente	12	10.2%
16.5.4	Se hace cuidado superficial	13	11.1%
16.5.5	Esta descuidado y sucio	28	23.9%
16.5.6	Falta material y herramientas .	5	4.3%
16.5.7	No se les presta el interés que se debiera	5	4.3%
16.5.8	No es suficiente el personal	13	11.1%

#### Respuestas a la pregunta 17

17.1	Regular	15	12.8%
17.2	Buena	9	7.7%
17.3	Mala	51	43.6%
17.4	No hay	42	35.9%
17.5.1	Sirve de escondite de vagos por las noches	38	32.5%
17.5.2	Falta por la tarde y noche	20	17.1%
17.5.3	Es suficiente	25	21.3%
17.5.4	Hay mucho pandillerismo	20	17.1%
17.5.5	No contestaron	14	11.9%

#### Respuestas a la pregunta 18

18.1	Si	84	71.8%
18.2	No	19	16.2%
18.4	Sin respuesta	14	11.9%
18.3.1	Se verían las irregularidades del centro	15	12.8%
18.3.2	Sería benefico para todos	10	8.5%
18.3.3	Se evitarían problemas	5	4.3%
18.3.4	Se agilizarían y facilitarían los tramites	15	12.8%
18.3.5	Los problemas se resolverían ahí mismo	33	28.2%

18.3.6	Se mejoraría la comunicación	5	4.3%
18.3.7	Se adapta más a la realidad	14	11.9%
18.3.8	Es conveniente	5	4.3%
18.3.9	Le es indiferente	15	12.8%

#### Respuestas a la pregunta 19

19.1	Que se le haga una buena difusión	15	12.8%
19.2	Que se le de buen mantenimiento	5	4.3%
19.3	Que se informe que servicios se prestan	25	21.3%
19.4	Organizar eventos culturales	19	16.2%
19.5	Mas servicios sociales y culturales	9	7.7%
19.6	Que haya personas capaces de organizarlos y que tengan tiempo para ello	24	20.5%
19.7	Que haya mejoras en la atención al público	5	4.3%
19.8	Que haya mayor interés en el servicio	15	12.8%

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez que terminamos nuestra investigación, y habiendo analizado los resultados obtenidos, llegamos a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. Las personas que habitan los alrededores de la zona metropolitana de la ciudad de México, conocen los centros de barrio, porque los frecuentan para poder satisfacer sus necesidades cotidianas, con los servicios y bienes que ahí se prestan y distribuyen.

2. La mayoría de la gente que visita los centros de barrio, vive cerca de uno de ellos. La gente que vive en lugares retirados de alguno de ellos, acude a estos porque los servicios y productos que hay ahí son económicos y de buena calidad; las visitas se hacen en intervalos semanales debido a que a la mayoría de las personas no tienen tiempo para hacerlo diariamente.

3. Los servicios que se prestan en algunos de los centros de barrio son buenos porque se ofrece una buena atención al público y son eficientes; pero en otros estos servicios son regulares, porque en algunas ocasiones, se brinda mala atención a la gente, por parte de los empleados que laboran en ellos. Por lo que consideramos que se debe mejorar este aspecto, para que la gente pueda satisfacer sus necesidades cotidianas, cumpliéndose así uno de los objetivos del programa.

4. En los centros de barrio se requieren más servicios, entre los que encontramos como de mayor importancia, tiendas de ropa, mas recauderías, cremerías y salchichonerías,

y otros de tipo social y cultural beneficos para la comunidad.

5. Los beneficios que se proporcionan a la gente en los centros de barrio, son de tipo económico principalmente, siguiendole en importancia el ahorro de tiempo, puesto que la gente ya no tiene que hacer desplazamientos a otros lugares retirados de sus casas para satisfacer sus necesidades de abasto y de servicios.

6. La ubicación de los centros de barrio se considera adecuada, porque la mayoría de la gente que acude a ellos vive cerca de uno, aunque en algunos lugares se encuentran ubicados en zonas que estan muy despobladas, lo que provoca que se tornen un tanto inseguros, razón por la cual se cierran temprano y a la gente no le da tiempo para ir a ellos.

7. La distribución de los locales en los centros de barrio se considera adecuada, porque guardan un orden, que para la gente los hace accesibles, puesto que identifican inmediatamente los servicios que se prestan en cada local.

8. Se considera adecuado que se implementen programas de tipo cultural y social en los centros de barrio, y que estos sean planeados conjuntamente, tanto por la delegación política correspondiente, como por la comunidad, o por estas dos partes conjuntamente, y que estos programas sean de acuerdo a las necesidades que hay en la comunidad.

9. A muchas personas que habitan en esas zonas, les gustaría participar en el desarrollo de los centros de barrio, y podrían cooperar, realizando actividades que proporcionan beneficios a la comunidad, ademas de cuidarlo y vigilarlo para que no le causen desperfectos.

10. Falta información del funcionamiento de los centros de barrio, tanto en ellos como en toda la comunidad, esto provoca que mucha gente no los conozca, por lo que se considera adecuado que se informe de los beneficios que proporciona dicho centro, por medios de difusión que haya en la comunidad, lo cual ayudaría a que se conozcan mejor estos, para que así acuda mas gente a ellos, y se cumplan con los objetivos para los que fueron creados.

11. Se considera necesario que se creen centros de barrio en algunas comunidades en donde no hay y en las cuales su población rebasa los requisitos mínimos que requiere el programa, lo cual ayudara a que se cumpla el objetivo correspondiente a la descentralización de la zona metropolitana de la ciudad de México; además previendo el futuro, ya que la población del Distrito Federal crece día con día, por lo que va a llegar un momento en que los existentes sean insuficientes, para atender a toda la gente.

12. Se ha logrado establecer una coordinación entre los organismos gubernamentales que participan en el programa y los privados, que ayuda a lograr los objetivos comunes, mediante esfuerzos conjuntos, lo cual ayuda a que se aproveche al máximo la infraestructura existente para el programa de los centros de barrio.

13. Hasta la fecha se ha logrado que el programa de los centros de barrio, sea autosuficiente en su operatividad, lo cual es la causa para que no dependa del presupuesto del Departamento del Distrito Federal.

14. El programa de los centros de barrio es un instrumento muy importante en el desarrollo de las actividades diarias de la población que habita una de las zonas mas pobladas del mundo como lo es el Distrito Federal.

**BIBLIOGRAFIA**

- LEY DEL DESARROLLO URBANO DEL DISTRITO FEDERAL  
Quinta Edición. Colección Porrúa.
- Plan Nacional de Desarrollo 1983-1988  
Poder Ejecutivo Federal. Primera edición.
- Plan General de Desarrollo Urbano del Distrito Federal  
Departamento del Distrito Federal. Dirección de Planificación.
- Pensamiento Político  
Lic. Miguel de la Madrid Hurtado. Partido Revolucionario Institucional. Coordinación General de Documentación y Análisis
- Orígenes y perspectivas de la Administración.  
Paniagua y Ríos.
- Administración de Empresas. Primera y Segunda parte.  
Agustín Reyes Ponce. Editorial LIMUSA.
- Introducción a la Investigación de Mercados.  
Laura Fischer y Alma Navarro. Editorial Interamericana.
- Constitución Política de los ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
Editorial PACSA
- Sistemas y Procedimientos Administrativos.  
José Luis Kramis Joubanc. Editorial PACSA

- **Administración de Recursos Humanos**  
**Fernando Arias Galicia. Editorial Trillas.**