



**GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL - HIDALGO**

**“MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO  
MUNICIPAL DE MINERAL DEL MONTE, HIDALGO”.**

**NOHEMÍ ADRIANA DÍAZ SKEWES  
MAYRA OLVERA GONZÁLEZ**

**PACHUCA DE SOTO, HIDALGO, ABRIL 2016**



**GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL - HIDALGO  
UNIDAD UPN 131**

**“MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE  
SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL DE MINERAL  
DEL MONTE, HIDALGO”.**

**PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA  
EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTA:  
NOHEMÍ ADRIANA DÍAZ SKEWES  
MAYRA OLVERA GONZÁLEZ**

**PACHUCA DE SOTO, HIDALGO, ABRIL 2016**



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO  
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN Y SUPERACIÓN DOCENTE  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL - HIDALGO

UPN/CT/OF. No. 255/2016-I  
DICTAMEN DE TRABAJO

Pachuca de Soto, Hgo., 20 de abril de 2016.

**C. NOHEMI ADRIANA DIAZ SKEWES**  
P R E S E N T E.

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad, me permito informarle que, como resultado del análisis realizado al Proyecto de Desarrollo Educativo intitulado: *"MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL DE MINERAL DEL MONTE, HIDALGO"*, presentado por su tutora *ING. ELVIRA ISLAS MARTÍNEZ*, ha sido **DICTAMINADO** para obtener el título de Licenciada en Intervención Educativa, al haber reunido los requisitos académicos establecidos al respecto por la institución.

Con base en lo anterior, tengo a bien informarle que puede ser presentado ante el H. Jurado que se le designará al solicitar su examen profesional.

ATENTAMENTE  
"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"



S. E. P. H.  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
HIDALGO

**DR. ALFONSO TORRES HERNÁNDEZ**  
PRESIDENTE  
H. COMISIÓN DE TITULACIÓN

C. p.p. - Depto. de Titulación. - Universidad Pedagógica Nacional-Hidalgo.  
Documento válido por 60 días a partir de la fecha de expedición.  
ATH/SCAJahm



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO  
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN Y SUPERACIÓN DOCENTE  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL - HIDALGO

UPN/CT/Of. No. 256/2016-I  
DICTAMEN DE TRABAJO

Pachuca de Soto, Hgo., 20 de abril de 2016.

**C. MAYRA OLVERA GONZALEZ**  
PRESENTE.

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad, me permito informarle que, como resultado del análisis realizado al Proyecto de Desarrollo Educativo intitulado: *"MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL DE MINERAL DEL MONTE, HIDALGO"*, presentado por su tutora *ING. ELVIRA ISLAS MARTÍNEZ*, ha sido **DICTAMINADO** para obtener el título de Licenciada en Intervención Educativa, al haber reunido los requisitos académicos establecidos al respecto por la institución.

Con base en lo anterior, tengo a bien informarle que puede ser presentado ante el H. Jurado que se le designará al solicitar su examen profesional.

ATENTAMENTE  
"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"



S. E. P. H.  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
HIDALGO

**DR. ALFONSO TORRES HERNÁNDEZ**  
PRESIDENTE  
H. COMISIÓN DE TITULACIÓN

C.c.p. - Depto. de Titulación - Universidad Pedagógica Nacional-Hidalgo.  
Documento válido por 60 días a partir de la fecha de expedición.  
ATH/SCA/jahm

Llegar al final de un camino, detenerme, mirar atrás y darme cuenta que han pasado ya 4 años llenos de aprendizajes, vivencias, y anécdotas que contar, darme cuenta que he logrado alcanzar una estrella más del cielo y puedo correr detrás de otra más grande y brillante, que logre conquistar la meta y llegar al éxito.

En el recuento de ese camino encuentro momentos buenos llenos de alegrías y risas y otros no tan buenos, momentos difíciles que tuve que superar y seguir adelante, pero que serían esos momentos sin personas con quien pudiera compartirlos, vivirlos y superarlos, personas que han sido y serán la fuerza y el motivo de mi vida a los cuales les debo lo que soy y que este momento fuera realidad.

Por ello quiero agradecer con todo mi amor a...

*Dios* por permitirme culminar una etapa más en mi vida, por llenar de luz mi camino y guiar mis pasos en todo momento.

A mis padres, *Carmen Victoria Skewes Ramírez* y *Noé Díaz Vieyra*, por todos sus sacrificios para que pudiera cumplir mi meta. A mi mamá por todo su amor, paciencia y ayuda, por estar a mi lado en esos días de entrega de proyectos, mi papá por su amor, apoyo, fuerza y palabras que me dieron impulso para seguir adelante.

A mi compañero de vida, *José Antonio González Castañeda*, por estar siempre a mi lado, brindarme un consejo, su paciencia, apoyo, compañía y amor; por nunca soltar mi mano y levantarme en los momentos difíciles.

Mi hermana *Rocío Imelda Díaz Skewes*, por ser la más pequeña de la casa y darme fuerza para salir adelante y ser un ejemplo a seguir.

A *Mayra Olvera González*, por ser mi amiga y compañera de proyecto, por compartir este sueño y volverlo realidad.

Nuestra asesora *Ing. Elvira Islas Martínez*, por su apoyo en la elaboración del proyecto, las horas dedicadas, sus consejos y enseñanzas, por ser una persona entregada a su trabajo, alumnos e institución.

**NOHEMI ADRIANA DIAZ SKEWES**

En cada etapa de mi vida han existido momentos excepcionales y algunos otros tristes, pero hoy doy gracias a Dios por darme la fuerza y la fortaleza para seguir adelante sin detenerme en ningún instante y así alcanzar las metas que cada día me he propuesto. Hoy culmino una más. Es por ello que quiero agradecer a:

A mis padres, *Teresa González Hernández* y *Mario Olvera Téllez*, quienes son mi luz en todo momento, mi fuente de inspiración y admiración, por su apoyo y amor incondicional que siempre me han brindado. Los amo.

A mis hermanos *Isaac*, *Sandra*, *Baldemar*, *Erasmus*, mis cuñadas *Ramona* y *Edith* y sobrinos, a mis amigas *Elda*, *Yeni*, *Jane*, *Nora* y mi amigo *Armando* por sus incontables palabras de aliento e infinitos consejos en momentos difíciles y de alegría.

También quiero agradecer a mis amigos y compañeros de UPN-Hidalgo por animarme, echarme porras y apoyarme en cada momento de mi trayectoria como estudiante. Gracias *Blanca*, *Mireya*, *Memo*, *Fátima*, *Víctor*, *Yamira*, *Saguipooh*, *Eva*, *Wendy*, *Claribel*, *Martha E.*, *Janis*, *Erika* y demás compañeras y compañeros, mil gracias.

Un enorme agradecimiento a nuestra asesora Ing. Elvira Islas, por su gran apoyo y dedicación como guía en la construcción de este proyecto.

Finalmente agradezco a *Adriana Díaz Skewes* por todos aquellos momentos y experiencias que compartimos como estudiantes, pero que finalmente salimos adelante y crecimos día a día profesionalmente en la elaboración de este proyecto, gracias amiga por todo, te quiero.

**MAYRA OLVERA GONZÁLEZ**

## Contenido

INTRODUCCIÓN..	
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
I.1. Contextualización de la intervención .....	11
a) Municipio Mineral del Monte, Hidalgo.....	11
b) Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal .....	13
I.2. Caracterización de los sujetos .....	18
I.3. Evidencias encontradas .....	19
a) Cuestionario aplicado a los oficiales. ....	20
b) Cuestionario aplicado a los residentes del municipio .....	28
c) Cuestionario aplicado a los turistas y visitantes .....	31
I.4. Delimitación del problema.....	33
I.5 Explicación teórica del problema.....	35
CAPÍTULO II. ÁMBITO DE LA INTERVENCIÓN..	
II.1. Justificación de la intervención.....	40
II.2. Objetivos de la intervención .....	45
II.2.1 Objetivo General.....	45
II.2.2 Objetivos Específicos .....	46
II.3. Fundamentación de la intervención.....	48
CAPÍTULO III. LA ESTRATEGIA DE LA INTERVENCIÓN..	
III.1. Condiciones institucionales para la aplicación del proyecto .....	63
III. 2. Criterios metodológicos de la intervención .....	64
III.3. Estrategia de intervención.....	68
III.4. Estrategia de evaluación y seguimiento .....	83
III.4.1 Evaluación del sub-proyecto “Fortalecimiento de la grupo de Policía Turística” .....	86
III.4.2 Evaluación del sub-proyecto “Mejoremos juntos” .....	89
III.4.3 Evaluación del impacto del proyecto.....	91
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN ..	
IV.1 Facilidades y dificultades .....	93

IV.2 Alcances y logros .....	96
IV.3 Presentación de resultados .....	99
IV.3.1 Sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística” .....	102
IV.3.2 Sub-proyecto “Mejoremos juntos” .....	116
IV.3.3 Difusión .....	117
IV.3.4 Evaluación del impacto del proyecto .....	118

CONCLUSIONES .

BIBLIOGRAFÍA .

ANEXOS .

## INTRODUCCIÓN

En la Universidad Pedagógica Nacional-Hidalgo (UPN-Hidalgo) Unidad 131 para la Licenciatura en Intervención Educativa una de las modalidades para titulación es el Proyecto de Desarrollo Educativo (PDE), el cual es una propuesta de intervención que pretende resolver un problema socioeducativo o psicopedagógico; siendo ésta la opción elegida para concluir con nuestros estudios profesionales, donde no sólo desarrollamos nuestros saberes adquiridos durante la carrera, sino también contribuimos con una labor social profesional.

El presente trabajo tiene como propósito dar a conocer el proyecto de intervención “Mejora de la calidad del servicio de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral del Monte, Hidalgo”, derivado de la problemática encontrada, la baja calidad del servicio que brindaban a los usuarios (Residentes, visitantes y turistas) del municipio, dicho proyecto se dividió en dos sub-proyecto, el primero de ellos “Fortalecimiento del grupo Policía Turística” y “Mejoremos Juntos”.

El contenido consta de cuatro capítulos; en el primero de ellos “El problema”, se presenta el contexto de la institución y el marco jurídico, así como la identificación de la problemática, encontrada a través de un diagnóstico realizado en la institución, mismo que se llevó a cabo en dos etapas: la primera consistió en la aplicación de un cuestionario a los oficiales que integran la institución, para conocer cuál era la situación real interna; y la segunda aplicación fue de otro cuestionario aplicado a una muestra de 50 residentes del municipio y 50 turistas/visitantes, éste último con la intención de conocer su opinión sobre el servicio que otorga la DSPyTM, y por ende obtener un panorama general de la institución y su entorno.

Para el segundo capítulo “Ámbito de la intervención”, encontraremos el ámbito de la intervención, en el cual se presenta la justificación de la misma, donde se reflexionan las competencias que como interventoras educativas aplicamos en el

desarrollo de nuestro proyecto, tanto las competencias generales como las específicas de la línea de gestión a la cual pertenecemos. También encontraremos el objetivo general que rigió nuestro trabajo y los objetivos específicos con los cuales se trabajó en cada uno de los dos sub-proyectos y que consideramos para solucionar la problemática encontrada y finalmente la fundamentación teórica pertinente que dio soporte a nuestro trabajo.

En el capítulo tres “La estrategia de intervención “encontramos las condiciones sociales e institucionales que favorecieron al proyecto en general durante el desarrollo y aplicación, los criterios socioeducativos y de gestión que orientaron metodológicamente las acciones de la aplicación de las estrategias de intervención, así como las estrategias que se utilizaron para alcanzar los objetivos propuestos en el capítulo anterior para mejorar la calidad del servicio y finalmente la metodología de evaluación y seguimiento, para valorar los cambios y el impacto que surgieron en la aplicación del proyecto.

Para finalizar en el cuarto capítulo “Resultados de la intervención” presentamos los resultados de la intervención, cuáles fueron los alcances y logros que se consiguieron con la aplicación del proyecto en general: así también cuáles fueron las facilidades y las dificultades que se presentaron durante la aplicación de las estrategias y finalmente la presentación de los resultados conseguidos en cada uno de los dos sub-proyectos.

## CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

Este capítulo tiene como propósito dar a conocer como se arribó a la problemática sobre la calidad del servicio con la cual se trabajó, se comienza con el reconocimiento del Municipio de Mineral del Monte seguido de la presentación de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal (DSPyTM) de Mineral del Monte, con la intención de reconocer su misión, visión, organigrama, funciones y actividades, así como las leyes y reglamentos que rigen su actuar y las personas que atienden.

Conocer estos aspectos nos ayudaron a identificar de mejor manera cómo podríamos realizar nuestro proyecto, ya que como lo menciona Ardoino, *“Las entrevistas de grupo con análisis de contenido, el análisis de documentos de archivo, de organigramas y de diferentes textos que definen la política y los objetivos de la organización pueden contribuir igualmente a esta colecta de información”* (Ardoino, 1981), lo que permite nutrir el reconocimiento de nuestra problemática no sólo en esta intervención si no en cualquiera.

Para después dar paso a la caracterización de los sujetos, donde conoceremos a los integrantes de la institución, lo que respecta a su edad, escolaridad, lugar de procedencia, años de servicio como policías, motivo por el cual escogieron la profesión y cuáles son las actividades que dedican en su tiempo libre. Todo esto derivado que conocer no sólo la estructura sino también los sujetos que componen la DSPyTM:

*“Cuando no se trata específicamente de intervenciones breves (algunos días), la aproximación a la organización cliente va a comportar una fase de observación y de familiarización con el medio. ¿Cuál es la naturaleza y cuáles son las actividades de la empresa, su tipo de organización, sus estructuras? ¿Cómo se sitúan respectivamente, en sus relaciones habituales y con respecto a la intervención, las distintas instancias de poder en la organización (la Dirección, los delegados sindicales y los representantes elegidos, la jerarquía, el personal)? ¿Cuáles son*

*los principales problemas tal como se los representan los interesados en el curso de esta fase (o consideran que pueden ser expresadas indirectamente bajo tal o tal forma)?” (Ardoino, 1981).*

Después de ello, exponemos los resultados encontrados en la información rescatada en los cuestionarios aplicados a los oficiales que integran la institución; así como los datos obtenidos de las encuestas realizada a 50 residentes del municipio con la intención de identificar la perspectiva que estos tienen y la satisfacción que presentan con el servicio y los datos de los 50 cuestionarios aplicados a 50 turistas y visitantes del municipio.

Cabe destacar que los aspectos rescatados de estos instrumentos y la recopilación de información, nos proporcionó una visión amplia acerca de la Dirección, con lo cual pudimos identificar la problemática con la cual se trabajaría; para concluir con este apartado se realiza una recopilación teórica que sustenta la identificación del problema.

## **I.1. Contextualización de la intervención**

### **a) Municipio Mineral del Monte, Hidalgo**

Conocer el lugar donde está ubicada la DSPyTM nos permitió identificar, el tamaño de población que se atiende, bajo qué características demográficas y cuáles son las actividades principales, con ello pudimos identificar con claridad, junto con el análisis de los instrumentos, cuáles son las necesidades que se podían atender.

La esencia histórica de Real del Monte, se remonta en la época en que arribaron los mineros ingleses (INAFED, s/f), cuando el territorio se encontraba en manos de la corona de Inglaterra de allí deriva el nombre de Real, se nombra como Mineral del Monte a partir de la independencia de México<sup>1</sup> (Real del Monte, Techo de

---

<sup>1</sup> Dato retomado del libro Ruta de la plata, del Archivo Histórico y Museo de Minería A.C.

México, 2011, pág. 23); sin embargo a largo de los años el nombre de Real del Monte, como es típicamente conocido ha prevalecido.

Se trata sin duda del pueblo más importante de la comarca minera hidalguense, no sólo por su historia sino por el número de habitantes que llegó a ser mayor que el de Pachuca en la época Virreinal (Real del Monte, Techo de México, 2011, pág. 25).

El municipio de Mineral del Monte, Hidalgo, cuenta con una superficie de 77.10 kilómetros cuadrados, lo cual representa el 0.4% de la superficie total del estado (INAFED, s/f), Colinda al norte con Omitlán de Juárez, al Sur con Mineral de la Reforma y Pachuca de Soto, al Oriente con Epazoyucan y al Poniente con Mineral del Chico, está compuesto por la cabecera "El Real", los barrios de Tezontla -lugar de piedras-, San Pedro Huistotitla -La Cañada-, Acosta, Escobar, nombres de mineros que explotaron esos fundos; Rufina y Pueblo Nuevo. Cuenta con una población de 13,864 habitantes según datos del INEGI (Censo de Población y Vivienda (2010)).

Debido principalmente a su notable altitud (2,660 msnm), la región se nubla con facilidad y llueve con frecuencia, acentuándose el clima frío durante el invierno; ocasionalmente nieva; ofreciendo un espectáculo de ensueño. La temperatura media anual a 12.1 grados centígrados, registrándose por otra parte un promedio de 42 heladas al año (INAFED), por lo cual se convierte en un lugar atractivo para los turistas además de contar con una infraestructura de tipo inglés y español, sus calles empedradas y pintorescas que ofrecen un bello paisaje, sus minas y los característicos pastes.

Por estas cualidades en el año 2004 la Secretaría de Turismo lo nombra como pueblo mágico, a través del Programa Pueblos Mágicos el cual se establece como una estrategia para el desarrollo turístico, orientada a estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el interior del país,

basada fundamentalmente en los atributos históricos y culturales de localidades singulares (Pueblos Mágicos, Reglas de Incorporación , 2001), con el propósito de aprovechar la historia minera con la que cuenta el municipio, sus atractivos turísticos y naturales.

El municipio es semi-urbano, cuenta con los servicios básicos (luz eléctrica, alcantarillado y agua potable), educación en todos los niveles (básica, media superior y superior), así como vías de comunicación (transporte público, teléfono fijo y móvil e internet). Su principal actividad económica es el comercio derivado del turismo por la venta de plata, madera y comida tradicional.

Durante la elaboración del proyecto el municipio se encuentra a cargo del H. Ayuntamiento 2012-2016 del presidente municipal el Lic. Camilo Nava Rosales. El Ayuntamiento cuenta con una organización encabezado por el Presidente municipal, con él colaboran: el síndico procurador y el secretario particular; bajo el mando del Presidente municipal se encuentran las Direcciones de Seguridad Pública, Oficialía Mayor, Biblioteca, Deportes, Secretaría municipal, Contraloría, Tesorería, Desarrollo Social y Obras Públicas y Dirección de Turismo.

#### **b) Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal**

La Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral del Monte, Hidalgo, es una institución armada de naturaleza civil, encargada del ejercicio de las facultades y el despacho de los asuntos que le encomienden las leyes y demás ordenamientos jurídicos aplicables en el Municipio de Mineral del Monte, Hidalgo<sup>2</sup>.

En la administración 2012-2016, se encuentra a cargo el Agente Investigador el C. Ramón Castillo Armenta como Director de Seguridad Pública y Tránsito Municipal (Municipal, Plan de trabajo 2013).

---

<sup>2</sup> Información recuperada en plática informal con el Director de la Dirección el 8 de septiembre de 2014 en las instalaciones de la presidencia municipal de Mineral del Monte, Hidalgo

La DSPyTM se encuentra ubicada en el del Palacio Municipal en la calle Rubén Licona Ruiz s/n, Colonia Centro, Mineral del Monte, Hgo., en la planta baja, comparte el espacio con el área de limpieza del municipio, quien utiliza dos cuartos del área de la Dirección para guardar su mobiliario (Carros recolectores, carretillas y escobas). El edificio se encuentra entre el Banco Santander y la Iglesia Metodista de México “Templo Emanuel”, en frente se ubica la Iglesia “El Rosario”. (Anexo 1)

En cuanto a los cargos y funciones que existen en el área adscrita, están los siguientes:

- **Director de Seguridad Pública y Tránsito Municipal:** *Es la persona designada por el presidente municipal, encargada de dirigir, administrar, organizar y planear las actividades que lleven a una mejora en cuestión a la seguridad de los ciudadanos y la vialidad del municipio, todo con el propósito de crear un gran énfasis sobre infracciones, faltas administrativas o en su defecto la prevención de cualquier delito.*
- **Comandante:** *Asignado por el director de la DSPyTM, organiza y dirige al equipo, teniendo como apoyo al jefe de grupo quien le debe de reportar las novedades.*
- **Jefe de Grupo:** *Este cargo es designado por el director de la DSPyTM, dirige a los integrantes del equipo determinado, con el fin de cumplir con las necesidades y órdenes de sus superiores.*
- **Oficiales:** *Son los responsables de mantener el orden directo de la ciudadanía, la prevención en cuanto a vialidad y protección de los mismos, brindando confianza y seguridad.*
- **Oficial Metropolitana:** *Personal a cargo de la seguridad en distintos municipios, auxiliares de la seguridad en el municipio.*
- **Policía Turística:** *El cargo es designado por el director de la DSPyTM su función es brindar la atención y apoyo al municipio, y comunidades en cuestión turística y a su vez operativa, estando al pendiente de los eventos sobre visitas de turistas, nacionales e internacionales, considerando siempre el buen trato y atención en cuestiones de estancia placentera a los visitantes a nuestro municipio, así mismo cuando exista algún problema en*

*agravio de los visitantes turistas, con el personal debidamente capacitado Información recuperada en plática informal con el Director de la Dirección<sup>3</sup>.*

Como se muestra dentro de la institución se encuentran cuatro niveles jerárquicos, el director, los comandantes, los jefes de grupo y los oficiales, estos últimos divididos en policías municipales, metropolitanos y turísticos.

Durante la elaboración del diagnóstico la institución cuenta con 31 personas laborando en la corporación: un director, una secretaria como apoyo técnico, dos paramédicos quienes no pertenecen a la DSPyTM; sin embargo, por órdenes del presidente municipal, la coordinación de sus actividades se encuentran a cargo del director momentáneamente; por ello, en el apartado anterior de los cargos, no se mencionan. De los 27 policías, dos desempeñan funciones de comandante, dos de jefe de grupo, 4 policías turísticos, 2 policías metropolitanos los cuales aparecen en el organigrama pero no se encuentran laborando dentro del municipio sino en apoyo a policía estatal y los otros 17 como oficiales de 3° grado (Anexo 2).

La DSPyTM brinda servicio los 365 días del año, las 24 horas del día, divididos en dos grupos, los cuales cuentan con 1 comandante, 1 jefe de grupo, 2 policías turísticos y 8 o 7 oficiales según sea el grupo. Los dos grupos se identifican por su propio nombre, uno de ellos llamados “Cóndor” y el otro “Yanki”.

La DSPyTM tiene como misión y visión:

### **MISIÓN**

*Salvaguardar la integridad de las personas y sus bienes, cumpliendo además con la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo, así como la Ley Orgánica Municipal, coadyuvando oportunamente en la procuración y administración de justicia, cristalizando programas de prevención del delito y alcanzar los primeros lugares en la reducción del índice delictivo.*

---

<sup>3</sup>Información recuperada en plática informal con el Director de la Dirección el 8 de septiembre de 2014 en las instalaciones de la presidencia municipal de Mineral del Monte, Hidalgo.

## **VISIÓN**

*Presentar el servicio de Seguridad Pública con un alto nivel de calidad, eficiencia y eficacia abatiendo la impunidad, mediante la modernización, tecnología y profesionalización del cuerpo de seguridad pública, desarrollando operativos y mecanismos de comunicación para la cobertura y capacidad de respuesta en el auxilio a la ciudadanía logrando abatir los niveles de inseguridad y proporcionado el desarrollo social en un ambiente de paz pleno para que se disfrute de las garantías individuales (Municipal, 2012)*

La visión da cuenta de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y una de sus vías para lograrlo es la profesionalización del personal. Como interventores educativos tenemos las herramientas para colaborar y ayudar no sólo en el fortalecimiento de la calidad del servicio, sino en el crecimiento personal de los integrantes de la institución.

A continuación se presentan las actividades principales de la DSPyTM, encontradas en el plan de trabajo 2013 de la institución:

- Proteger la integridad física, los bienes muebles e inmuebles de la sociedad.
- Servir a la ciudadanía en cuestión de vialidad y tránsito.
- Elaboración de infracciones
- Aseguramiento de vehículos
- Cumplir con los ordenamientos judiciales y de carácter municipal (arrestos)
- Puestas a disposición ante el fuero común Ministerio Público (M.P), como del Juzgado Conciliador
- Apoyo a eventos de carácter público
- Atender llamadas de emergencia y acudir de manera inmediata
- Impartición de cursos de vialidad en escuelas públicas del municipio

Al ser una institución pública y municipal, su actuar obedece a leyes y normas de carácter estatal y nacional (Municipal, Plan de trabajo 2013, 2012). Las normas y leyes bajo las cuales rigen sus actividades y procedimientos, son:

## Marco Jurídico

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado de Hidalgo
3. Código de Procedimientos Penales para el Estado de Hidalgo.
4. Código Nacional de Procedimientos Penales
5. Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
6. Reglamento de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
7. Ley General de Seguridad Pública para el Estado de Hidalgo
8. Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo
9. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo
10. Ley de Vías de Comunicación y Tránsito del Estado de Hidalgo
11. Ley del Sistema de Transporte para el Estado de Hidalgo
12. Ley Federal de Juegos y Sorteos
13. Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Mineral del Monte
14. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal
15. Leyes, Decretos, Reglamentos, Circulares y otras disposiciones de carácter administrativo y observación General en el ámbito de su competencia

La *DSPyTM* atiende a la ciudadanía del municipio de Mineral del Monte, Hgo., mediante las tareas de prevención de accidentes, atlas de riesgos, vigilancia vecinal de barrios y colonias, así como la participación de grupos organizados de empresarios, comerciantes, padres de familia, ayudantes municipales, responsables de la educación y representantes de colonias entre otros; contribuyendo destacadamente a optimizar las labores de la prevención social del delito (Municipal, Plan de trabajo 2013, 2012).

Además de contribuir en la atención al turista, como apoyo en la promoción turística y económica del municipio por ser pueblo mágico desde el año 2004 con

el equipo de policía turística, en su protección, orientación y guía, tanto a excursiones como a familias e individuos que se encuentren de visita en el municipio<sup>4</sup>.

## **I.2. Caracterización de los sujetos**

Con respecto a los sujetos que trabajan en la DSPyTM se realizará una descripción en orden jerárquico que presenta el organigrama en donde trataremos aspectos como edad, escolaridad, origen, entre otros.

El Director de 39 años de edad, originario del municipio de Mineral del Monte Hidalgo, cuenta con estudios técnicos como Agente Investigador en el Institución de Formación Profesional del Estado , como pasatiempos práctica la cacería.

Se cuenta con un de apoyo secretarial de sexo femenino de 45 años de edad, con una escolaridad de bachillerato inconcluso.

Los siguientes, son los comandantes, jefes de grupo y los oficiales. Para efectos de este trabajo se omiten los nombres para resguardar su identidad, por lo cual los datos de ellos se presentan de manera general:

La edad promedio de los oficiales es de 32 años, personal que se ubica en una edad productiva, sólo se encontró laborando dentro de la dirección 2 mujeres, una con el cargo de jefa de grupo y el apoyo técnico del director, la secretaria.

Con respeto a la escolaridad, 20 oficiales tienen nivel de secundaria, 3 cuentan con la primaria, mientras que 7 de ellos con el grado de estudios de bachillerato.

---

<sup>4</sup> Información recuperada en plática informal con el Director de la Dirección el 8 de septiembre de 2014 en las instalaciones de la presidencia municipal de Mineral del Monte, Hidalgo.

Sobre el lugar de donde provienen 13 oficiales son originarios del municipio de Pachuca; 8 del municipio de Mineral del Monte y los otros 4 son originarios de los municipios de Huasca, Omitlán y Mineral de la Reforma; a partir de estos datos se reconoce que todos los integrantes de la institución viven cerca del municipio con lo que son personas que conocen de los problemas que puede presentar el municipio y sus alrededores.

Entre las actividades que realizan en sus tiempos libres encontramos que 20 de los oficiales dedican a pasar tiempo y convivir con su familia y tan sólo 7 practica algún deporte. Sólo 5 leen más de 2 horas a la semana y 7 de ellos sólo como máximo 15 minutos y de los oficiales que leen 5 sólo textos de entretenimiento.

De la antigüedad en la DSPyTM encontramos que 12 de los oficiales tienen más de 6 años de servicio como policías, mientras que 5 tienen menos de un año como policía y 8 con un servicio de cuatro a seis años. Con lo cual podemos decir que más de la mitad del grupo cuentan con experiencia en el trabajo como oficial y puede contribuir en la formación de los oficiales que cuenta con muy poco tiempo de oficiales.

En pláticas informales con los integrantes de la institución nos comentan que, con mayor frecuencia se incorporan por la facilidad que se tiene para integrar a la institución y por el gusto de servir a la gente como policías municipales.

Cuando se les preguntó el por qué eligieron la profesión de policías encontramos que 14 oficiales lo hicieron por gusto, mientras que 5 por identificación ideológica y 6 por servicio a la comunidad, por lo cual la institución cuenta con personal con una identidad a la profesión, con una actitud de responsabilidad social.

### **I.3. Evidencias encontradas**

Para obtener el presente diagnóstico se utilizó como herramienta tres cuestionarios, uno de ellos dirigido a los 25 oficiales de la institución (Anexo 3),

otro dirigido a la población del municipio con el objetivo de conocer cuál es la perspectiva y la opinión sobre el servicio que brinda la institución (Anexo 4) y se retomó un cuestionario aplicado en la materia de Financiamiento de Proyectos de 5° semestre de la Licenciatura en Intervención Educativa (LIE), a los turistas y visitantes que acuden al municipio por ser un pueblo mágico, para conocer cuál es la perspectiva que tenía de la misma y el servicio que brindan (Anexo 5).

Para efectos de presentación del diagnóstico se muestran tres etapas: en la primera mostramos la información del cuestionario aplicado a los oficiales para conocer la situación interna de la institución, para continuar con la perspectiva que los residentes tienen de la dirección, respecto a la calidad del servicio y terminar con los resultados obtenidos del cuestionario a los turistas y visitantes del municipio.

#### **a) Cuestionario aplicado a los oficiales.**

#### **Normatividad**

Para el cuestionario aplicado a los oficiales un primer aspecto que nos pareció importante retomar, es la normatividad, constituida por el conjunto de leyes y reglamentos, así como los principios por las que se basa una organización. En este sentido, nos interesan los conocimientos de los integrantes del cuerpo policiaco en lo que respecta a su funcionamiento y la forma de operar en conjunto de acuerdo a lo establecido; al preguntarles si conocían la normatividad 18 de los integrantes de la DSPyTM, conoce y está de acuerdo con la normatividad de la institución; mientras que sólo 2 de ellos no está de acuerdo o no tiene el suficiente conocimiento de cómo está conformada la institución.

Con respecto a la misión y visión de la institución, 17 de los encuestados mencionan que la conocen y se sienten identificados con ellas mientras que 2 dicen no conocerlas.

Así también con respecto a si están claramente definidos los objetivos, sólo 17 menciona que si lo están; y 15 opina que son razonablemente alcanzables; aunque sólo 2 tiene conocimiento de quién depende dar cumplimiento a estos objetivos.

De las normas y reglamentos de operación de la institución, 19 oficiales opinan que las normas que se establecen para el trabajo son muy rígidas y consideran que van enmarcadas en sus actividades laborales.

Según los resultados y los porcentajes del aspecto de normatividad podemos observar que más de la mitad de los integrantes de la DSPyTM conocen las leyes y reglamentos que rigen la institución, además de conocer cuáles son las actividades que se realizan dentro de esta.

## **Liderazgo**

Otro de los aspectos que se cuestionó a los oficiales es la directiva, la cual tiene como propósito el dirigir con habilidad para ayudar en la actuación y desarrollo de las actividades laborales de los integrantes con base en creencias, valores, destrezas y conocimientos mediante una planeación a fin de contribuir, promover e innovar para la mejora de la institución.

En cuanto al liderazgo del Director y los Comandantes considerados como jefes inmediatos: 18 oficiales considera estar totalmente de acuerdo en el liderazgo que éstos generan.

### **Director:**

- Respecto al clima de confianza, 10 oficiales manifiestan estar totalmente de acuerdo en que su jefe inmediato genera el liderazgo dentro de la Institución; 11 consideran que están totalmente de acuerdo que su jefe se interesa por escuchar lo que tiene que decir; 9 siempre pueden hablar

libremente con su jefe cuando está en desacuerdo con él; mientras que el resto del personal no se siente escuchado.

- Así también recuperamos que 13 oficiales manifiesta que siempre su jefe está al corriente de las actividades que desarrollan; y 7 opinan que cuando llegan a cometer algún error, su jefe siempre lo detecta oportunamente y les informa de manera adecuada.
- De acuerdo al trato y relación entre los oficiales y la dirección; 11 oficiales consideran que siempre los trata con amabilidad; 11 manifiesta que cuando logran un buen resultado o hacen algo sobresaliente en su trabajo, el jefe siempre les reconoce su aportación; 9 están totalmente de acuerdo en que su jefe es justo con sus decisiones y consideran que fomenta las relaciones humanas con el personal; y 12 consideran que está comprometido con su trabajo y con el personal.

### **Comandante**

- En los resultados de la evaluación, 8 manifiestan que están totalmente de acuerdo en que su jefe inmediato genera un clima de confianza dentro de la Institución; sólo 4 consideran que están totalmente de acuerdo que su jefe se interesa por escuchar lo que tienen que decir; 7 de los encuestados siempre pueden hablar libremente con su jefe cuando están en desacuerdo con él. Podemos observar que los porcentajes con respecto al director y al comandante son parecidos respecto a la comunicación entre jefes y subordinados.
- Así también recuperamos que 11 oficiales consideran que su jefe siempre está al corriente de las actividades que desarrolla; 8 opinan que cuando llegan a cometer algún error, su jefe siempre lo detecta oportunamente y le informa de manera adecuada; 11 manifiestan que cuando logran un buen resultado o hacen algo sobresaliente en su trabajo, el jefe siempre les

reconoce su aportación; 6 consideran estar totalmente de acuerdo en que su jefe es justo con sus decisiones.

- Respecto al fomento de las relaciones humanas con el personal, 7 están totalmente de acuerdo; así como 8 manifiestan que están totalmente de acuerdo con el compromiso de su jefe con el trabajo y el personal.

Con los datos obtenidos sobre liderazgo encontramos que existe una deficiencia por parte del director de la DSPyTM en el reconocimiento del trabajo de los oficiales y en la comunicación para la resolución de conflictos en la realización de actividades, ya que una minoría considera que existe una buena comunicación para llevar a cabo las actividades por parte de su director y comandante; y 2 se sienten escuchados por sus jefes inmediatos.

### **Condiciones laborales**

En una institución es de vital importancia las condiciones de trabajo como elementos fundamentales para la seguridad y el bienestar del trabajador, a fin de evitar problemas y/o accidentes; Así mismo generar la motivación y satisfacción del mismo, en las que se puedan tomar medidas preventivas que suelen ser más eficaces para realizar sus funciones y servicios a la ciudadanía.

Para esta categoría, 11 oficiales están totalmente de acuerdo en que las condiciones de trabajo son las adecuadas para el desarrollo de sus actividades laborales; mientras que 5 consideran que no está nada de acuerdo ante estas condiciones; 11 piensan que algunas veces la institución les brinda la protección y sólo 14 mencionan que la organización que existe dentro de la institución es la adecuada; 2 integrantes conocen quien realiza cada actividad, por lo cual nos da indicios de la comunicación en la coordinación de actividades dentro de la institución no es la adecuada.

Además 11 oficiales manifiestan que la institución siempre les facilita equipos de protección individual para su trabajo y 5 consideran que nunca lo hacen; 11 oficiales opinan estar totalmente de acuerdo en que los equipos de trabajo que se les proporcionan se encuentran en condiciones óptimas para laborar; mientras que 5 consideran que no están nada de acuerdo.

Aunado a lo anterior 17 oficiales dicen conocer los riesgos y medidas de prevención para su desarrollo laboral, mientras que solo 2 dicen no conocen los riesgos; 15 oficiales están totalmente de acuerdo en que existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo.

### **Autoevaluación**

La autoevaluación es un elemento clave en el proceso de la evaluación, en la que el trabajador podrá valorar sus logros, habilidades y criterios, así como comparar evidencias y resultados con respecto a su desarrollo y actividades laborales en la institución. Con el objetivo de que los trabajadores tengan conciencia de sus propias responsabilidades y generar el desarrollo de autonomía y disciplina, se utiliza la autoevaluación en la que se reflejara la calidad del servicio que ofrecen a la ciudadanía.

En la autoevaluación de los oficiales, 21 opinan que su desempeño laboral cumple con las necesidades que su puesto requiere; 17 consideran que la imagen que proyecta a la ciudadanía es óptima; 18 manifiestan que las habilidades con las que cuentan son las adecuadas para ejercer las tareas encomendadas y sólo 2 consideran no poseerlas; 18 dicen que al realizar su trabajo pueden usar los conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de su vida; 22 de los oficiales consideran que conocen los derechos de los ciudadanos con respecto a la seguridad pública.

Además 19 oficiales consideran que frecuentemente animan a los demás cuando tienen problemas personales o de trabajo y tratan de ver las cosas con optimismo;

18 desempeñan sus actividades en tiempo y forma adecuada; 20 de los oficiales respetan a sus jefes aunque no estén de acuerdo con ellos y son respetuosos con la normatividad de la Institución y opinan que generalmente ponen en práctica la iniciativa en el trabajo.

Así mismo 18 consideran que siempre trata de aportar nuevas ideas en el trabajo, mientras que los otros 7 no aportan ideas nuevas; 19 opinan ser personas abiertas al cambio; y 19 manifiestan siempre dar un trato amable hacia las personas que solicitan servicios de la Institución los 6 sobrantes manifiestan dar un trato amable sólo en algunas ocasiones.

### **Capacitación y comunicación**

En toda organización es de vital importancia la capacitación con el propósito de que los colaboradores adquieran y desarrollen ciertos conocimientos y habilidades relacionadas con la institución, a fin de aumentar las competencias y desempeñarse con éxito en el logro de un servicio de calidad en lo laboral, profesional y personal. Así también la comunicación es considerada como un componente trascendental para el equipo de trabajo en la trasmisión de información e impulsor del cambio mediante un proceso que llevará a una acción en los mecanismos de la interacción los individuos en la institución.

En este sentido se quería conocer qué tanto recibieron orientación con respecto a sus funciones, la información que se obtuvo señala que, cuando ingresaron a la DSPyTM, 17 oficiales consideran estar totalmente de acuerdo que al ingresar al servicio recibieron orientación; 14 consideran que sí se les dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en su puesto; con respecto a si reciben capacitación, 22 oficiales manifiestan estar totalmente de acuerdo en que recibieron capacitación continua para su formación y desempeño como policía municipal; 11 mencionan que están totalmente de acuerdo en la capacitación que reciben es la adecuada para brindar un mejor servicio a la

ciudadanía, mientras que los otros 14 manifiestan no les sirven las capacitaciones recibidas para el desempeño de su labores.

Sobre la comunicación e intercambio de opiniones, 14 oficiales consideran que toda la información es comunicada por varias formas hasta asegurar que fue correctamente transmitida (Mediante reportes informativos de control, bitácoras y oficios), mientras que los otros 11 consideran que algunas veces la comunicación es buena; 13 manifiestan que siempre en la Institución se fomenta la comunicación interna a través de medios formales; 12 oficiales nos dicen estar totalmente de acuerdo en que reciben retroalimentación clara por parte de sus jefes acerca del trabajo realizado; 8 consideran que siempre los jefes escuchan sus ideas y comentarios; 15 dicen estar totalmente de acuerdo en que la comunicación con sus compañeros de trabajo es adecuada; y 13 manifiestan que están totalmente de acuerdo en que su jefe inmediato conoce sus problemas de trabajo.

### **Necesidades y satisfacción laboral**

También queríamos conocer cuál es la satisfacción que los oficiales tienen acerca de su trabajo, pretendíamos saber si se les brinda la suficiente motivación para sentirse parte de la institución, así mismo si dentro de la ella se promueve el trabajo en equipo, lazos de amistad, la equidad entre hombres y mujeres, el respeto, el reconocimiento y finalmente si el trabajo que desempeñan puede favorecer a la autorrealización de los miembros de la DSPyTM y encontramos de una forma global que, 18 oficiales sienten satisfacción en la realización de sus labores, sólo 3 de ellos no están satisfechos con su trabajo, el resto se encuentra entre muy de acuerdo y regular de acuerdo; sin embargo es importante realizar el análisis de algunos cuestionamientos para identificar qué falta para tener la cobertura total entre los miembros de la institución respecto a la satisfacción laboral.

Al realizar el análisis de los diferentes cuestionamientos, encontramos que 21 encuestados se sienten valorados, respetados y con igualdad de condiciones sin importar el género a la hora de realizar sus labores, lo que refleja que existe un clima de respeto entre los integrantes de la institución, lo cual trae como resultado que 20 oficiales consideran el trabajo como una oportunidad para su realización personal.

También podemos observar que sólo 13 de los oficiales reconocen que dentro de la institución se fomenta el trabajo en equipo; 17 oficiales consideran que sus compañeros de trabajo pueden ayudarlos a resolver dificultades que se les presenten y los puedan considerar como amigos.

A partir de la información dentro de la institución hace falta realizar acciones estratégicas que permitan que los oficiales se conozcan entre ellos, compartan sus experiencias, expectativas y estrategias que puedan guiar a realizar el trabajo colaborativo y, al mismo tiempo, se pueda crear lazos de estima tanto entre ellos como con la DSPyTM.

## **Calidad**

Con respecto a la calidad en el servicio que ofrece la DSPyTM, se quería saber si se atendían las necesidades de la población, así como si es su prioridad para los integrantes y la institución.

Al analizar los resultados en general, 10 oficiales consideran que la institución no se preocupa por poner en la prioridad el servicio a los residentes del Municipio; sólo 13 de los oficiales conocen las necesidades de las personas a las que prestan su servicio; 11 se sienten orientados a la obtención de resultados; lo cual nos lleva a pensar que el no conocimiento de estas necesidades se encuentra derivado de la falta de capacitación a su ingreso a la institución.

En relación a cómo atender lo relacionado a la detección de errores en su servicio, sólo 12 oficiales la llevan a cabo para realizar mejoras en la calidad de su servicio, este bajo número de participantes podría estar directamente relacionado con la poca organización de actividades que se manifiesta en la categoría de satisfacción laboral, donde los oficiales manifestaron que la institución no la lleva a cabo.

Al cuestionarlos sobre la existencia de un sistema de información, 12 oficiales consideran que existe un sistema de información que los ayude a cumplir con sus tareas durante sus turnos; sin embargo habría que preguntarse qué pasa con los demás integrantes que no conocen este sistema. Cabe mencionar que dicho sistema consiste en una bitácora hecha a mano por los mismos oficiales, no es un sistema digitalizado.

Otro aspecto es conocer cuál es el compromiso que los oficiales en lo personal tienen con la ciudadanía a la que prestan su servicio y conocer cuál es la imagen que ellos creen proyectar en el Municipio.

Realizando el análisis global recuperamos que 20 oficiales se sienten comprometidos con la ciudadanía y 20 se encuentran satisfechos con el servicio que les ofrecen a los mismos; sólo 13 de los oficiales creen que la población se encuentra satisfecha y tiene confianza en su trabajo y sólo 12 se sienten respetados por la ciudadanía y 15 de ellos creen proyectar una imagen apropiada.

#### **b) Cuestionario aplicado a los residentes del municipio**

Para continuar con nuestro diagnóstico presentamos a continuación los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a 50 residentes del municipio para reconocer la calidad del servicio que ofrece la DSPyTM, es necesario conocer la opinión de los beneficiados con este servicio.

Sólo el 8% de toda la población encuestada se encuentra satisfecha con la calidad del servicio que la institución les brinda, los demás se encuentran en un porcentaje medio de satisfacción con la calidad que se les ofrece.

Los aspectos en los cuales se encuentran más problema es en la poca orientación para realizar trámites cuando se acercan a la institución, el 33% de los encuestados no la han recibido al acercarse a ella.

Otro de los aspectos con la cual no cuenta la institución, es un sistema que permita recibir las quejas que la población tiene acerca de un trámite o servicio de la misma, donde más del 50% de los residentes encuestados manifestaron no poder realizar una queja al no recibir la orientación adecuada en algún trámite.

Cuando a los pobladores se les cuestionó acerca de la imagen de la institución y si es de confianza, se reflejó que casi el 50% de ellos no está de acuerdo; en un 29% se encuentra regularmente de acuerdo con el equipo con el que cuenta para desempeñar sus actividades y el 36% presenta un regular acuerdo con el trabajo que desempeñan sea el adecuado, mientras que el 28% dice que la atención no es de cordialidad y respeto.

Nos damos cuenta que la satisfacción absoluta de los residentes encuestados del municipio con respecto a la imagen de confianza y seguridad es muy bajo, lo que quiere decir que, los oficiales que son los personajes de la institución que tienen un mayor acercamiento, no proyectan una actitud que pueda ganar la confianza de los residentes del municipio.

Los encuestados manifiestan que la capacitación y selección debe ser más estricta, se debe escoger de mejor manera al personal, que se busquen personas que estén dispuestas a servir y buscar la seguridad del municipio, oficiales con valores y que no se corrompan con las “mordidas” o por las preferencias de

familiares, ya que los oficiales son del municipio y tienden a realizar favoritismos en la población.

Dentro del cuestionario se les proporcionó a los residentes un espacio en blanco para que pudieran emitir sugerencias y/o comentarios, lo cual nos dio una visión clara de su descontento con el servicio que la institución les brinda. Como lo podemos observar en el siguiente apartado donde se recopila información de los cuestionarios aplicados a los residentes.

*Cuestionario No. 28 encontramos manifestado: “Creo que hace falta personal y equipo, para que puedan dar un mejor servicio y también capacitación”. (Anexo 8)*

*Cuestionario No. 21 “Las veces que necesito una patrulla o la solicito tardan mucho en llegar o de plano nunca llegan”*

Al momento de la aplicación del instrumento pudimos percibir que se encuentran molestos por el poco patrullaje que la institución ofrece por sus hogares y por el mal estado de las patrullas.

*Cuestionario No. 19 “El personal debe de estar mejor capacitado para poder hacer un trabajo de calidad, deberían proporcionarles capacitación sobre cómo tratar a la gente del pueblo y sobre sus actitudes ya que son prepotentes y groseros pensando que tienen el poder” (Anexo 7)*

*Cuestionario No. 17 “Se recomienda que los capaciten, ya que son mal educados, responden con palabras altisonantes y déspotas. Atraviesan las patrullas, no dejan pasar cuando uno tiene una cita, sin importar el estado del paciente. No deja estacionarse para comprar un medicamento, sin embargo a los locatarios del mercado se estacionen sin límite de tiempo, ya que les dan su mordida y así podría enumerar todas sus acciones sin fundamentos”.*

Una vez más consideramos que la capacitación es una de las principales necesidades que la DSPyTM presenta, como se puede observar en los datos presentados.

*Cuestionario No. 14 “El personal de reciente ingreso a la corporación (jóvenes) les falta mucha precaución, son maleducados y descorteses. Deben darles cursos de relaciones humanas, que se preparen”.*

*Cuestionario 11 “En la DSPyTM existe personal residente de Real del Monte y existen preferencias a conocidos de los policías, incluso obstruyen el tránsito por platicar con sus conocidos que van en automóvil, mejor que se pongan a trabajar en lugar de estar platicando. Que el patrullaje se realice en la mayor parte de los barrios que conforman el municipio ya que en el barrio del Purero no realizan el patrullaje”*

Así mismo manifestaron que los oficiales presentan una mala actitud a la hora de brindar el servicio.

Con las respuestas presentadas anteriormente podemos darnos cuenta que los residentes del municipio manifiestan entre sus mayores necesidades, la capacitación del personal, la distribución del patrullaje y la atención de calidad en el servicio.

### **c) Cuestionario aplicado a los turistas y visitantes**

Para finalizar se presentan los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a los turistas y visitantes del municipio, mismos que fueron recopilados del trabajo realizado en la materia de Financiamiento de Proyectos, de los cuales se tomó una muestra de 50 personas entre visitantes y turistas; de los cuales el 34% eran procedentes del municipio de Pachuca, el 15% procedentes de otros municipios de Hidalgo y otro 15% del Distrito Federal y el resto de otros lugares de la república.

De la totalidad de los cuestionarios aplicados el 98% eran visitantes ya que sólo venían en estancia de 1 a 5 días y el motivo de su visita era en un 39% por diversión y en un 32% por cuestiones culturales, un 12% por descanso, 10% por estudio y el otro 8% por visita familiar y otros (Anexo 9).

El 71% de los encuestados manifestaron conocer el municipio por recomendación de familiares y amigos y el 25% por la publicidad que se le da en televisión, periódicos, revistas y medios electrónicos y los demás por otros medios.

De su visita y estancia nos comentan que reciben orientación por parte de las personas del municipio en un 41%, en un 24% de los módulos de información, un 17% de los guías de turistas y sólo el 2% manifiestan haber recibido información de un policía y los demás no recibieron orientación.

Para finalizar el cuestionario se les preguntó si les gustaría que el municipio contara con un equipo de policía turística para que les brindara una mejor guía turística y a la vez seguridad, para lo cual el 55% lo consideró muy importante y el 16% como necesario (Anexo 10).

Para finalizar este apartado se presenta un cuadro FODA para dar síntesis a los datos analizados anteriormente y detectar de mejor manera las fortalezas y debilidades con las que se puede trabajar:

Fortalezas	FODA	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio a la ciudadanía las 24 horas los 365 días del año</li> <li>• Se cuenta con 25 elementos para la atención de la seguridad pública, es decir, con un índice de 1.5 policías por cada 1,000 habitantes</li> <li>• Infraestructura suficiente para realizar sus actividades</li> <li>• Apertura a la innovación y al cambio</li> <li>• Habilidades y capacidades para el trabajo</li> <li>• Liderazgo del director y de los comandantes</li> <li>• Cuenta con planes y programas para la coordinación de diferentes eventos del municipio</li> <li>• Un grupo de policía turística</li> <li>• Impartición de cursos de educación vial en las escuelas del municipio</li> <li>• Para las emergencias cuenta con apoyo de un paramédico y una unidad (Ambulancia)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución está situada en un entorno con vías de comunicación que facilita la entrada y salida a las personas</li> <li>• Convenios con de otros municipio para la realización de operativos conjuntos en beneficio de la ciudadanía</li> <li>• Se cuenta con el presupuesto del programa “Pueblos Mágicos”</li> <li>• Ampliación del servicio hacia otras necesidades (Turistas y visitantes)</li> <li>• Apoyo por parte de los delegados de barrio para la coordinación de la atención de necesidades</li> </ul>
Debilidades		Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas con la calidad del servicio</li> <li>• Incapacidad para detectar errores por parte de la dirección</li> <li>• Falta de motivación</li> <li>• Proyecta una imagen inadecuada para los usuarios</li> <li>• Falta de preparación por parte de los oficiales</li> <li>• Mala comunicación</li> <li>• Falta de confianza y compañerismo entre los oficiales</li> <li>• Falta de mantenimiento a las unidades móviles, lo que no permite que operen de manera eficaz</li> <li>• Equipamiento insuficiente y en mal estado</li> <li>• Salarios bajos</li> <li>• No gestión para asistir a otros instituciones que capacitan a personal de seguridad pública</li> <li>• La rotación continúa del personal por mejores oportunidades</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No ser una institución respetada como la estatal y federal</li> <li>• Falta de credibilidad por parte de la ciudadanía para atender sus necesidades</li> <li>• Falta de apoyo por parte del Estado para el desarrollo del personal</li> <li>• Mejor capacitación de otras direcciones de seguridad pública de otros municipios</li> <li>• La no incrementación o disminución del presupuesto otorgado por parte de la presidencia municipal</li> <li>• No gestión para asistir a otros instituciones que capacitan a personal de seguridad pública</li> <li>• Crecimiento del índice delictivo</li> <li>• Crecimiento de la población</li> </ul>

#### I.4. Delimitación del problema

El diagnóstico consiste en obtener información válida acerca de la institución. Implica recolectar y analizar información sobre la cultura, los procesos, la estructura y otros elementos esenciales de la institución.

Su gran importancia radica en que:

- a) Ayuda a detectar aspectos que pueden ser mejorados, áreas de oportunidad
- b) Permite determinar qué tipo de intervención son las más indicadas para aplicar
- c) Sienta las bases para delimitar, esclarecer y dar prioridad a los problemas destacados
- d) Es el primer paso para buscar la efectividad de la organización(Camarena, 1994)

Un buen diagnóstico es un paso fundamental para determinar el sentido de la intervención, los cambios necesarios para lograr los objetivos propuestos y para comprometer a las personas que deben realizarlos (Fullan, 1993), por lo cual para realizar una intervención que traiga consigo el fortalecimiento, se realizó un diagnóstico institucional, que nos ayudó a comprender la situación real en la que se encontraba la DSPyTM, identificando la problemática emanada de la información obtenida.

Una de las amenazas que presenta la institución es la falta de capacitación en los policías, situación que no se encuentra en manos de la institución cambiar, ya que no cuentan con personal encargado de realizar esta actividad, sin embargo una de las fortalezas de la institución es la apertura al cambio lo que permite convertir esa amenaza en una oportunidad por medio de la capacitación de su personal por medios externos a la institución.

Otro de los aspectos importantes encontrados en el análisis de los datos es la mala opinión que los encuestados tienen y la debilidad de la calidad del servicio que se brinda en la institución, lo cual puede mejorar por medio del fortalecimiento de las habilidades, actitudes y conocimientos de los oficiales.

Así como el manifiesto de los visitantes y turistas de contar con un grupo de policías que les brinden información verídica, seguridad y guía durante su estancia, con un ambiente de confianza.

Como se puede observar los problemas que plantea la institución involucran a todos los miembros de ella. En este sentido fue necesario realizar una intervención de carácter social, que atendiera las problemáticas, por lo cual la interrogante que guió nuestro problema quedo planteada de la siguiente manera:

***“¿Qué proceso de intervención realizar para mejorar la calidad en el servicio que se ofrece en la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral del Monte, Hidalgo?”***

Hablar de una mejora de la calidad implica fortalecer la estructura de la Dirección, originar el cambio en las áreas que la componen, esto conlleva la modificación de la manera en la que se organizan y llevan a cabo sus actividades, además de promover una cultura que la institución internalice, donde vaya implícito el trabajo colaborativo y el crecimiento profesional.

Al fortalecer la estructura de la Dirección, estamos brindando herramientas que permiten mejorar la calidad del servicio, por medio de un ambiente de trabajo colaborativo para el logro de los objetivos planteados en el plan de trabajo, con eficiencia y eficacia. Además, esperando que los oficiales cambien su visión, adquieran valores para el trabajo y crezcan profesionalmente.

## **I.5 Explicación teórica del problema**

Para atender al problema seleccionado, fue preciso delimitarlo conceptualmente antes de comenzar con la planeación de la intervención por cual se presentan a continuación algunos conceptos básicos que guiaron el comienzo de nuestra intervención.

Como se trabajó dentro de un área que no pertenece al sector educativo era preciso identificar qué tipo de intervención se realizaría, por lo cual se reconoció la intervención social, ya que puede atender los siguientes aspectos:

- *Surgen para dar respuesta a nuevas necesidades educativas que el actual sistema escolar no puede satisfacer, por saturación, rigidez o formalismo*
- *Por ello, su ámbito de intervención discurre generalmente dentro de lo que se viene en llamar educación no formal o extraescolar*
- *El hilo conductor de todas estas actuaciones no se encuentra en su mayor o menor afinidad temática –enormemente plural, por otra parte- sino en la intencionalidad educativa dese la que se abordan.*
- *Todo ello –pluralidad temática y dimensión educativa- confiere a cualquier de estas áreas un carácter multidisciplinar y fronterizo con la consecuente dificultad para acotar sus respectivos límites, tanto desde la perspectiva horizontal (entre las diversas especialidades de la Educación Social), como desde la vertical (entre la Educación Social y otras profesiones que trabajan en los mismos ámbitos con diferentes enfoques: trabajo social, psicología social, psicólogos o sanitarios) (Ventosa, 1997)*

Por lo anterior al tratarse de sujetos que se desempeñan en un ambiente laboral, los cuales no se encuentran en una educación formal, se puede recurrir a la educación no formal, en este caso la capacitación para un mejor del desempeño del trabajo.

Otro de los primeros conceptos que se debían tener en mente para comenzar con la planeación y la definición de nuestros objetivos era el de calidad, que es lo que se pretendía mejorar, en especial la calidad del servicio la cual tiene como definición:

*“Para definir la **calidad en el servicio público**, pueden determinarse por ciertos factores como lo son: el comportamiento, actitud y habilidad del empleado que proporciona el servicio, más aun en las actitudes, se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable,*

*cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer una respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto por el cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente; el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio, siendo este factor muy importante, puesto que algunas características de calidad en el servicio son intangible y no medibles por lo que sólo pueden ser observadas, sentidas o percibidas, como pueden ser la cortesía, la amabilidad, la cooperación, la honestidad, la actitud, la apatía, etc.”.(Cantú, 2001).*

Esta definición coincide con las expectativas que los usuarios tienen de la DSPyTM, los cuales fueron manifestados en los instrumentos aplicados, ya que para cualquier institución ya sea pública o privada, la satisfacción del cliente debe ser la prioridad de éste.

Cuando ya se identificó que tipo de intervención era la mejor para la Dirección y lo que se entendía por mejorar la calidad del servicio, fue necesario identificar instrumentos que nos apoyarían a realizar las acciones de nuestra intervención, por lo cual se identificó el concepto de Desarrollo Organizacional, el cual es, *“El instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional”* (Torres, s/f). Este concepto adquirió gran importancia para nuestro proyecto ya que los aspectos mencionados dentro de la problemática, el desarrollo organizacional los abarca y podría contribuir en el desarrollo de las estrategias.

*“La única manera posible de cambiar las organizaciones es transformar su "cultura", esto es, cambiar los sistemas dentro de los cuales trabajan y viven las personas. La cultura organizacional expresa un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización”* (Beckhard, 1972)

Uno de los aspectos que se menciona dentro de nuestra problemática y sería un eje de nuestro trabajo es el trabajo colaborativo, como lo menciona Escarbajal, *“Un grupo es verdaderamente colaborativo, cuando hay una democracia interna en el mismo y cuando el propio grupo se convierte en protagonista y responsable de todo el trabajo, de tal manera que, con el paso del tiempo el grupo va generando un estilo propio”* (Frutos, 2010).

Se trata de aprovechar las capacidades y habilidades que cada uno de los miembros de la institución tienen para lograr un estilo de trabajo que les permita mejorar su desempeño laboral tanto individualmente como en conjunto, con la participación de todos en las diversas tareas que la institución tiene.

Otro aspecto mencionado para el proyecto es el cambio la organización de las áreas de la Dirección, para ello es necesario saber que:

*“Todo cambio presupone el paso de un estado a otro, ya sea por causas externas o por causas internas. Las organizaciones como entidades o grupos que componen la sociedad son afectadas por estos cambios. Las mismas enfrentan un ambiente dinámico y cambiante, que demanda de estas una reestructuración y una adaptación”.*

Las necesidades que los usuarios de la Dirección tienen son diversos, puesto que no solo deben su servicio a los residentes del municipio, sino también a los visitantes y turistas del mismo, la dirección ofrece su servicio a estos dos tipos de usuario, así que las necesidades que tienen que cubrir son distintas, ya que no es lo mismo atender a un residente que tiene un problema doméstico, a un turista que no conoce el municipio y necesita que lo orienten y cuiden de su integridad durante su estancia.

En resumen nuestra problemática está enfocada en mejorar la calidad del servicio de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal desde el fortalecimiento de las áreas que la componen y la perspectiva del Desarrollo Organizacional, logrando que los integrantes obtengan un crecimiento profesional y personal.

## **CAPÍTULO II. ÁMBITO DE LA INTERVENCIÓN**

El presente capítulo tiene como objetivo dar a conocer en primer lugar la justificación de la intervención donde describiremos el cómo las competencias adquiridas en la Licenciatura en Intervención Educativa y la línea de gestión nos proporcionaron las herramientas necesarias para realizar la mejora de la calidad del servicio que ofrece la institución, para continuar con la presentación del objetivo general que rigió el proyecto, el cual se desprendió de la pregunta de la identificación del problema en el capítulo I, para continuar con la descripción de nuestro proyecto el cual se dividió en dos sub-proyectos, y los objetivos específicos que se propusieron para el lograr del objetivo general, para terminar con la recopilación teórica que fundamenta el trabajo, en los dos diferentes sub-proyectos.

### **II.1. Justificación de la intervención**

Elegimos para la titulación la opción de “Proyecto de Desarrollo Educativo”, debido a que consideramos es la más acertada por lo que se había realizado en semestres anteriores dentro de la DSPyTM, en las materias de Desarrollo Organizacional, Financiamiento de Proyectos y Diagnóstico Institucional; así como Prácticas Profesionales; además de que como LIE´s contamos con herramientas para diseñar, desarrollar y evaluar proyectos que impacten en la mejora de procesos, solución y atención de problemas, por lo que consideramos que esta opción nos permitía desarrollarlas.

El proyecto de desarrollo educativo como opción de titulación nos permitió desarrollar las competencias adquiridas a lo largo de la vida universitaria, el proyecto exige realizar diversos pasos, como son el diagnóstico, diseño de la estrategia, aplicación, evaluación y la difusión de resultados.

Además de que esta opción de titulación enriqueció nuestra vida profesional y nos brindó la oportunidad de desenvolvemos en una institución, en la que como LIE's podemos incidir, apoyando a la solución y atención de problemáticas institucionales, como la que se presentó derivada del diagnóstico antes mostrado.

Dentro del proyecto, se construyeron y aplicaron diversas estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio, en el fortalecimiento de la institución, basadas en la normatividad por la que se rige, mediante el reconocimiento de los escenarios y las diversas posibilidades que la institución nos brindó, con la participación colaborativa de los integrantes en la aplicación de un proceso organizado y con un ambiente de trabajo cooperativo y colaborativo, a fin de mejorar; éste el principal propósito; herramientas que la línea de Gestión Educativa nos brindó contribuyendo en la creación de nuestro proyecto de titulación.

Las competencias profesionales adquiridas como interventores educativos, nos dan la oportunidad de interactuar no sólo en contextos educativos, sino trabajar con problemas que necesiten atención de intervención en contextos numerosos; tal es el caso de este proyecto, donde no se trata de una institución educativa, sino de una que brinda seguridad pública a la ciudadanía del municipio de Mineral del Monte, donde se pudo desarrollar la mayoría de las competencias adquiridas, como son:

- *Crear ambientes de aprendizaje para incidir en el proceso de construcción de conocimiento de sujetos, mediante la aplicación de modelos didácticos-pedagógicos y el uso de los recursos de la tecnología educativa ("Programa de Reordenamiento de la Oferta Educativa de las Unidades UPN", "Mapa curricular" y "3.2. Características de la Licenciatura en Intervención Educativa", 2002).*

Gracias a esta competencia pudimos desarrollar un espacio que permitió a los oficiales adquirir y mejorar sus habilidades en el desarrollo de su trabajo, por

medio de la capacitación como un medio continuo de educación, ya que contamos con herramientas para:

- *Asesorar a individuos, grupos e instituciones a partir del conocimiento de enfoques, metodologías y técnicas de asesoría, identificando problemáticas, sus causas y alternativas de solución a través del análisis, sistematización y comunicación de la información que oriente la toma de decisiones con una actitud ética y responsable.*
- *Planear procesos, acciones y proyectos educativos holística y estratégicamente en función de las necesidades de los diferentes contextos y niveles, utilizando los diversos enfoques y metodologías de la planeación, orientados a la sistematización, organización y comunicación de la información, asumiendo una actitud de compromiso y responsabilidad, con el fin de racionalizar los procesos de instituciones para el logro de un objetivo determinado.*
- *Evaluar instituciones, procesos y sujetos tomando en cuenta los enfoques, metodologías y técnicas de evaluación a fin de que le permitan valorar su pertinencia y generar procesos de retroalimentación, con una actitud crítica y ética ("Programa de Reordenamiento de la Oferta Educativa de las Unidades UPN", "Mapa curricular" y "3.2. Características de la Licenciatura en Intervención Educativa", 2002)*

Por medio de estas competencias adquiridas creamos estrategias que permitieron mejorar los valores, actitudes, relaciones y las capacidades profesionales de los miembros de la institución, enfocado en las problemáticas encontradas en el diagnóstico que se realizó previamente, para que se puedan cumplir los objetivos establecidos.

La línea específica de Gestión Educativa nos ha permitido desarrollar competencias para la mejora de la calidad del servicio en la Dirección de Seguridad Pública, como son:

- *Construir y aplicar estrategias de gestión para el mejoramiento y transformación de procesos educativos en contextos diversos.*

- *Organizar procesos grupales y ambientales de trabajo en equipo que impulsen el desarrollo de capacidades individuales y colectivas para mejorar y consolidar procesos institucionales.*
- *Construir y orientar procesos de interlocución con diferentes actores sociales para promover la formación de colectivos con el propósito de transformar la vida institucional (UPN, Perfiles de egreso por línea de especialización, 2001).*

Con las competencias anteriormente mencionadas tuvimos los elementos que nos permitieron crear un proyecto de intervención, que buscaba la participación de todos los miembros de la DSPyTM, para el fortalecimiento como institución pública, junto con nosotras como Interventoras Educativas, implementando procesos u estrategias para el fortalecimiento del servicio de calidad.

El proyecto trae consigo una serie de beneficios, en primer lugar contribuir con un apoyo social, brindándole las herramientas necesarias a la institución mediante nuestros conocimientos profesionales, para que pueda brindar un mejor servicio; así mismo los sujetos que la conforman reforzaron y adquirieron conocimientos para su desarrollo profesional dentro y fuera de la DSPyTM, recordemos que las instituciones están compuestas por los actos que realizan los sujetos; por lo cual, si los actores progresan y cambian actitudes, la institución mejora su calidad en el servicio; además de contribuir para nuestro desarrollo profesional y adquirir un instrumento que nos permita obtener nuestro título de Interventoras Educativas.

Como se ha mencionado, la Licenciatura en Intervención Educativa no sólo nos permite trabajar en contextos educativos, sino en instituciones de cualquier tipo que presenten problemas de gestión, organización y procesos de formación, por lo cual la DSPyTM, es una opción que por sus características nos brinda la oportunidad de conocer el funcionamiento de una institución no educativa, y en segunda, por la oportunidad de hacer crecer el campo para los Interventores Educativos en la línea de Gestión Educativa y se dé a conocer nuestro trabajo como LIE's.

Actualmente vivimos momentos difíciles en tema de seguridad dentro de nuestra sociedad, las personas han dejado de creer en las instituciones encargadas de la seguridad, como lo pudimos observar en el diagnóstico por ello recuperar esta confianza fue de suma importancia, coadyuvar en esta institución para que se mejorarán las capacidades en la atención a la ciudadanía y a sus necesidades, por medio del crecimiento profesional de sus miembros y el fortalecimiento de su servicio, nos llevó a tomar nuevas experiencias profesionales en el ámbito social.

Cabe señalar que el proyecto surge de una necesidad de la Dirección por realizar cambios y mejoras que le permitiera crecer como institución pública y cubrir las demandas de la ciudadanía a la cual le deben su labor, es así como LIE's nos integramos a esta institución en donde se tuvo la apertura para realizar el proyecto, para aprovechar las fortalezas y oportunidades y aminorar las debilidades y amenazas que se presentaron.

Teniendo la accesibilidad por parte de la institución para realizar un proyecto que contribuyera al crecimiento de la misma y al realizar el diagnóstico para la detección de las posibles áreas de intervención es que se encontró la necesidad de fortalecer el grupo de policía turística y desarrollar estrategias de Desarrollo Organizacional que permitieran a los sujetos crecer profesionalmente y a la institución poder brindar un servicio de calidad a los turistas y visitantes del municipio.

Para llevar los dos aspectos mencionados anteriormente mencionados de nuestro proyecto fue necesario, dividirlo en dos sub-proyectos, el primero de ellos enfocado en el fortalecimiento del grupo de Policía Turística y el siguiente enfocado al Desarrollo Organizacional; para el primero de ellos se buscaría el fortalecimiento del grupo por medio de crear una identidad y capacitar al personal para que pudieran brindar un mejor servicio; para el segundo de ellos utilizando

estrategias que permitieran desarrollar sus habilidades como grupo, aprender a tomar decisiones e impulsar el trabajo colaborativo y cooperativo.

Entendiendo que los sub-proyectos serán aquellos procesos que se lleven a cabo para el logro del objetivo general de un proyecto, para poder alcanzar el fin, en este caso la mejora de la calidad del servicio de la DSPyTM. Por lo cual a continuación se presenta en objetivo general que rigió nuestro proyecto.

## **II.2. Objetivos de la intervención**

En este apartado se presenta el objetivo general que rigió el proyecto y los objetivos que orientan las acciones de mejora que se implementaron en la DSPyTM, se presenta en un primer momento el objetivo general del proyecto seguido de los objetivos específicos a lograr.

### **II.2.1 Objetivo General**

Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener; son fines para alcanzar. Indican los resultados o fines que la empresa desea lograr en un tiempo determinado. (Munch, 2008), el objetivo general representara el fin de nuestro proyecto.

Para el presente trabajo no proyectamos los objetivos de la empresa o la institución sino los objetivos que como interventores se pretendieron lograr en la puesta en marcha del proyecto. A continuación se presenta el objetivo general:

**Mejorar la calidad del servicio de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral del Monte, Hidalgo, a través del fortalecimiento de su identidad, capacitación y desarrollo laboral.**

## **II.2.2 Objetivos Específicos**

Se establecen en niveles o secciones de la empresa, se refieren a actividades más detalladas, e invariablemente son a corto plazo. Se determinan en función de los objetivos departamentales, y obviamente, de los generales (Munch, Planeación estartégica: el rumbo hacia el éxito, 2008).

Para dinamizar la presentación de los objetivos específicos de los sub-proyectos que se plantearon anteriormente se presentan dos apartados, cada uno con los títulos de los sub-proyectos, el primero de ellos con los objetivos específicos del sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”, para dar paso a los objetivos específicos del sub-proyecto “Mejoremos juntos”, referente al desarrollo organizacional.

### **a) Sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo policía turística”**

#### **Objetivos específicos para los interventores**

- Establecer la identidad del grupo de policía turística, por medio de la creación de su misión, visión, valores y funciones.
- Brindar información útil sobre el municipio y pueblos mágicos, a los oficiales para que la puedan utilizar como auxiliar de sus actividades.
- Proporcionar herramientas que les permitan a los oficiales brindar un servicio servicial y cordial a los visitantes y turistas.
- Crear un ambiente de aprendizaje colaborativo en la capacitación de los oficiales.
- Promover la capacitación para el desarrollo profesional y personal de los oficiales.

#### **Objetivos específicos para los participantes**

- Identificar los conceptos básicos del programa pueblos mágicos, así como los criterios de incorporación y permanencia de los pueblos mágicos, además de reconocer los pueblos mágicos del Estado de Hidalgo.

- Identificar los antecedentes históricos del municipio como parte esencial en los conocimientos que debe adquirir el participante; así como los atractivos turísticos y de servicios con que cuenta Mineral del Monte.
- Conocer y llevar a cabo los criterios que conforman a la policía turística, misión, visión, valores, objetivos y funciones.
- Identificar y poner en práctica las habilidades que se requieren para brindar y dar una atención de calidad al turista y/o visitante.
- Poner en práctica herramientas y estrategias del trabajo colaborativo, para la solución de conflictos y en la realización de sus actividades dentro de la dirección.

#### **b) Sub-proyecto “ Mejoremos juntos”**

##### **Objetivos específicos para los interventores**

- Promover el trabajo colaborativo para el alcance de objetivos y la solución de conflictos.
- Motivar a los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, con el fin de lograr que se sientan bien consigo mismos y con los demás para enfrentar las exigencias de su labor.
- Propiciar un ambiente de confianza entre los integrantes de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, para solucionar conflictos
- Fortalecer las relaciones interpersonales entre los miembros de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal para generar el apoyo social
- Fortalecer la comunicación dentro de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal para favorecer la coordinación de tareas y desarrollo del espíritu de equipo

##### **Objetivos específicos para los participantes**

- Lograr la adaptación a diferentes situaciones para satisfacer necesidades y mantener el equilibrio emocional mediante la motivación individual
- Participar colaborativamente en la toma de decisiones dentro de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal

- Lograr un cambio de actitud con relación a los usuarios del servicio que brindan
- Proponer soluciones a conflictos que se presenten en el desarrollo de las actividades de trabajo

### **II.3. Fundamentación de la intervención**

Para iniciar con este sustento teórico, consideramos necesario reconocer la importancia del municipio dentro de la dinámica social, esto por el hecho de trabajar dentro de una Dirección perteneciente a este ámbito y al mismo tiempo evidenciar el trabajo que como interventores educativos podemos realizar en instituciones no educativas y beneficiar a todos sus miembros y el contexto que la rodea, esta importancia radica en:

*“Ser la instancia de gobierno más cercana a la población, la primera proveedora de servicios públicos y aquella donde convergen inicialmente los procesos sociales” (Aportes del desarrollo organizacional a la Administración Pública Municipal, 2010).*

Al tratarse de una instancia pública debemos considerar que no se puede actuar de la misma forma que con las instituciones privadas, lo que nos menciona Arturo Cruz, respecto a los H. Ayuntamientos:

*En México la tipología municipal clásica es: municipios rurales, municipios semi-urbanos, municipios urbanos y municipios metropolitanos. Cada uno con sus características, problemática, cultura y formas de organización”.*(Aportes del desarrollo organizacional a la Administración Pública Municipal, 2010)

El municipio en el cual se trabajó es de carácter semi-urbano, ya que presenta características rurales como son las actividades de cosecha y crianza de ganado y al mismo tiempo presenta características urbanas en su cabecera municipal, por sus actividades económicas y los servicios que ofrece.

Saber la tipología del municipio de Mineral del Monte nos permitirá conocer las demandas sociales, económicas e incluso de seguridad que pueda tener el municipio, así como los estilos de vida y las costumbres de la población a la cual debe de brindar su servicio la institución de seguridad.

Con lo anterior podemos darnos cuenta que la DSPyTM, debe tener como prioridad dar un servicio de calidad a la población que atiende, ya que de las 3 instancias de gobierno ella es la de primer contacto con la sociedad y al brindar un servicio de seguridad pública debe proyectar una imagen de confianza a sus usuarios. Además no podemos dejar de lado que este municipio cuenta con la condición de ser un lugar turístico, con lo cual su demanda aumenta a los visitantes y turistas que llegan, a los cuales les tienen que ofrecer seguridad y atención en su estadía y al ser una institución pública y perteneciente al H. Ayuntamiento, debe proyectar una imagen de confianza al ser representante del municipio.

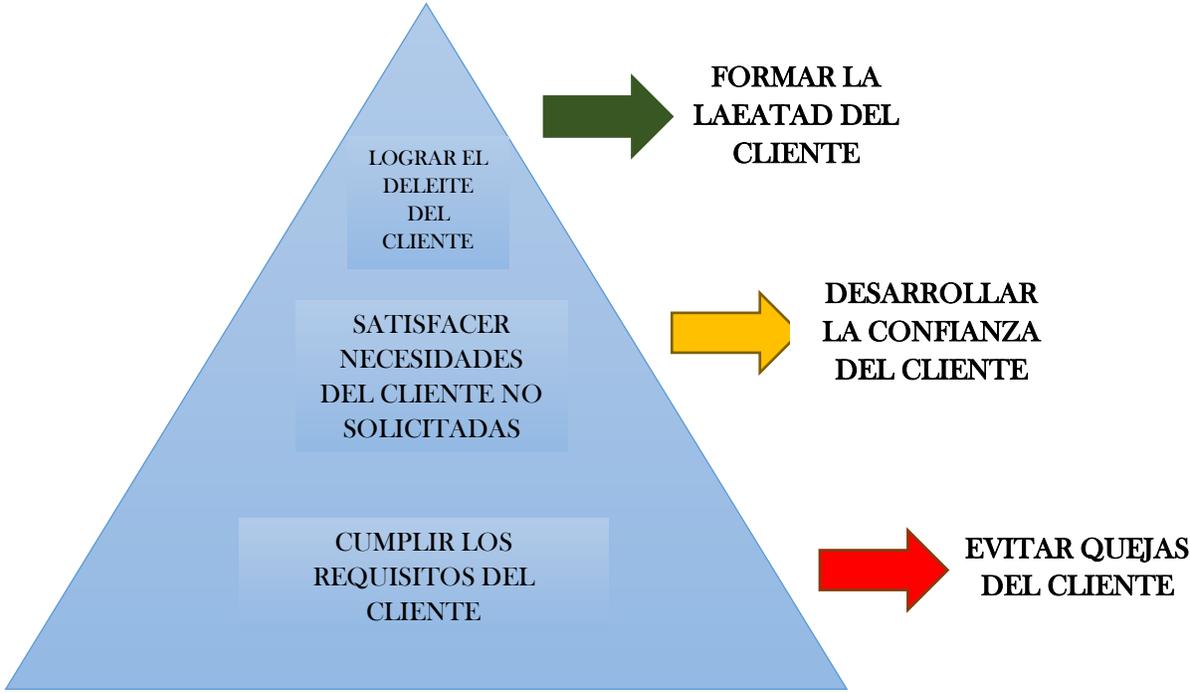
Si hablamos de calidad es necesario reconocer el término, por lo cual a continuación se presenta la definición de calidad total, la cual utilizaremos como base de ahora en adelante en la presentación de nuestro proyecto:

*“Capacidad de una organización de producir bienes y servicios que proporcionen a los usuarios el nivel de satisfacción que espera, o de sobrepasarlo” (Comite de Calidad ONSEC, 2011)*

En la presente definición podemos encontrar que se incluye los bienes y servicios de forma separada, ya que no es lo mismo una institución que ofrece productos que una de servicios, los servicios son momentáneos, son entregados al usuario al

momento de cara a cara, otro aspecto importante que se debe destacar en la definición, es que en la calidad total no solo se busca la satisfacción del cliente sino de mirar más allá de solo las necesidades que estos externalizan, ubicar cuáles serían los servicios que nosotros como institución u organización le podemos brindar al usuario, que elevaría nuestra expectativa de buena calidad en el servicio ante sus ojos y de toda la sociedad.

Henderson nos propone una pirámide de la satisfacción del cliente enfocada en la calidad total, para tener con claridad la perspectiva de mejora de nuestro proyecto:



*Ilustración 1 Pirámide de satisfacción del cliente*

La mayoría de las instituciones públicas lo que buscan es que sus usuarios no emitan quejas sobre el servicio que se les ofrece, sin embargo como podemos observar en la pirámide, evitar quejas del cliente apenas es la base de la calidad total, cubrir las necesidades del usuarios es también dar calidad, sin embargo lograr la lealtad del cliente es la punta de esta pirámide, llegar a ganar su

confianza y que considere una institución de prestigio, sería ser una organización de calidad total.

Otra definición de calidad que nos ayudó a la construcción de nuestro trabajo y que nos resulta de importancia resaltar es la que Moler nos aporta:

*“No es sólo la calidad de los productos y servicios la que es importante, la calidad de las personas que entregan los productos y servicios también es esencial. La calidad del producto y del servicio depende de los esfuerzos de los individuos y grupos”* (Comite de Calidad ONSEC, 2011)

Por ello es que dentro de nuestro proyecto se propone trabajar con la capacitación de los integrantes de la DSPyTM, para que puedan mejorar la calidad del servicio que ofrecen no solo a los residentes del municipio, sino a los turistas y visitantes quien también son los usuarios de este servicio.

Ahora que tenemos claro los conceptos de calidad y la importancia del municipio en la sociedad, es necesario revisar el camino que debemos recorrer en la mejora de la calidad, para ello Henderson nos propone un listado de orientación de procesos de mejora (Comite de Calidad ONSEC, 2011), que nos ayudaron en la construcción de nuestras estrategias de intervención:

- *Liderazgo de la dirección.*
- *Participación de los involucrados.*
- *Consultores como facilitadores.*
- *Capacitación en las herramientas y técnicas de mejora.*

Estos puntos nos ayudan a crear estrategias que nos permitan, como interventores, ayudar a la institución para que se convierta en una organización con calidad e interiorice todos estos aprendizajes, para que en el futuro puedan seguir mejorando su calidad sin la necesidad de que nosotras estemos presentes.

El servicio al cual nos estamos refiriendo en el proyecto, no es un producto físico que pasa a las manos de los clientes para ser utilizado, más bien es una interacción cara a cara con el cliente, esto implica un mayor esfuerzo por parte de los integrantes de la institución por lograr en ese momento de interacción que su servicio sea de calidad.

Por tales motivos para que nuestro proyecto tuviera un impacto en la calidad del servicio que se ofrece en la DSPyTM, es que se decide realizar dos sub-proyectos, uno con enfoque en fortalecimiento interno de la institución y el otro en el fortalecimiento del grupo Policía Turística.

Para el primero de los sub-proyectos se decidió trabajar con el Desarrollo Organizacional, por las grandes aportaciones que hace respecto a los cambios de actitudes y desarrollo del personal; para el segundo sub-proyecto se buscó darle una identidad al grupo de Policía Turística, utilizando técnicas de Planeación Estratégica, Asesoría de Grupos, capacitación y educación continua para el trabajo.

La fundamentación teórica se dividirá en dos por cada sub-proyecto, para su mejor comprensión, los cuales se presentan a continuación.

Antes de comenzar con el sustento de cada uno de los sub-proyectos, es necesario dejar otra aportación teórica de suma importancia ya que cuando se lleva a cabo una intervención lo que se pretende lograr es un cambio es cual es entendido como:

*Es cualquier modificación o movimiento de un plano o estado a otro que es fácilmente perceptible dentro de un contexto y es llevado a cabo en función del desequilibrio provocado para alcanzar una homeostasis relativamente perdurable(ABC del desarrollo organizacional, 1994).*

Pero no sólo se pretendió realizar una modificación dentro de un contexto sino un cambio planeado el cual es entendido como:

*El cambio planeado está constituido por esfuerzos deliberados encaminados a eliminar una situación insatisfactoria a través de la planificación de una serie de fases, acciones y estrategias que resultan de un análisis profundo del sistema total(ABC del desarrollo organizacional, 1994).*

Este cambio planeado se encuentra dentro del proyecto de intervención el cual es entendido como, la interrupción planeada de un proceso para producir un cambio.

En Desarrollo Organizacional las intervenciones son conjuntos de trabajos estructurados en los que las unidades organizacionales escogidas, emprenden una tarea o sucesión de ellas, cuyos objetivos se relacionan directa o indirectamente con mejoras organizacionales (Camarena, 1994).

Los elementos necesarios para que nuestro proyecto sea considerado como una intervención son:

- a) *Que responda a una necesidad sentida para el cambio por parte del cliente*
- b) *Que involucre al cliente en la actividad de planear e implementar el evento de cambio*
- c) *Que se modifique la cultura del cliente como resultado de la intervención*
- d) *Que se logre la independencia del cliente (Camarena, 1994).*

### **II.3.1 Sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”**

Se planeó realizar el fortalecimiento del grupo Policía Turística, en primera instancia para crear una identidad propia a este grupo, por medio de la creación de misión, visión y objetivos propios, entre otras cosas, con lo cual es de importancia definir estos conceptos, que son parte de la planeación estratégica.

Comenzaremos con la definición de la misión, la cual es:

*La razón de ser de la organización, su formulación es una etapa de las importantes en el proceso de planeación (Galindo, 2011).*

Para la creación de esta se debe considerar las siguientes preguntas (Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito, 2011):

- *¿Para qué y por qué existe la organización?*
- *¿Cuáles son sus propósitos?*
- *¿A quién sirve?*
- *¿A qué se dedica la organización?*
- *¿Cuál es nuestro valor agregado?*

Los requisitos que debe cumplir son:

- *Amplia: Dentro de una línea de expansión pero lo suficientemente específica y bien definida para que sea fácil de entender y lograr*
- *Motivadora: inspiradora y alcanzable*
- *Permanente: Orientada al propósito de la empresa durante todo su ciclo de vida*
- *Congruente: Consistente con lo que hace y se desea (Galindo, 2011)*

La visión es:

*“Enunciado que describe el estado deseado en el futuro. Provee dirección y forja el futuro de la organización estimulando acciones concretas en el presente” (Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito, 2011).*

Para la creación de esta se debe considerar las siguientes preguntas (Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito, 2011):

- *¿Qué se nota como clave para el futuro?*
- *¿Qué contribución única se debe hacer para el futuro?*
- *¿Cuál es la oportunidad de crecimiento de la empresa?*
- *¿Quiénes son o deberían ser nuestros clientes?*
- *¿Cuáles son o deberían ser nuestras divisiones principales futuras de mercado?*

Sumar a la identidad del grupo de policía turística estos dos conceptos fortalece el objetivo principal de la creación de este grupo por parte de la DSPyTM, al darles un panorama del rumbo que en el presente y en el futuro deben lograr como

integrantes de este grupo. Pero para alcanzar esto es necesario darle objetivos que guíen su actuar, los cuales son entendidos como:

*“Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener; son fines por alcanzar”*(Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito, 2011)

El tipo de objetivos que se utilizaron para nuestro proyecto, son los tácticos o departamentales, ya que:

*“Se determinan para un área, gerencia o departamento de la empresa, se subordinan a los objetivos generales, y se establecen a corto, mediano y largo plazo”* (Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito, 2011).

Se toman estos objetivos, ya que el grupo de policía turística es un área de la DSPyTM, y necesita sus propios objetivos a lograr ya que tienen un usuario específico que son los visitantes y turistas del municipio.

Otro de los aspectos importantes que se debieron considerar para el sub-proyecto es la capacitación del personal, con lo cual es necesario considerar que se trabaja con personas en edad adulta lo cual nos lleva a tomar la rama de educación para adultos de la intervención socioeducativa, la cual nos permitirá:

*Facilitar al individuo su inserción plenamente activa, crítica y responsable en el medio social al que pertenece*(Intervención socioeducativa, 1997).

Dentro de la educación para adultos encontramos la educación permanente la cual se considera como: *“Cualquier acción educativa dirigida a la población adulta y vinculada a las necesidades que se le van planteando ha dicho sector a los largo de toda su vida”* (Intervención socioeducativa, 1997), este enfoque educativo comprende diferentes áreas, para nuestro sub-proyecto se consideran dos:

- *Área profesional, de contenidos más prácticos y vinculados a las necesidades que se le plantean al adulto en el mundo laboral (reciclaje, actualización, especialización)*
- *Área Cívica, centrada no tanto en contenidos de tipo instructivo, cuanto en el desarrollo de relaciones, actitudes, habilidades y destrezas que permitan al adulto su desenvolviendo pleno en sociedad (participación, asociacionismo,*

*comunicación, expresión, desarrollo sociocultural)* (Intervención socioeducativa, 1997)

Con el trabajo en estas dos áreas, podremos establecer estrategias que permitan el desarrollo adecuado del aprendizaje necesario para que los oficiales logren brindar un servicio de calidad tanto a los residentes del municipio como a los turistas y visitantes.

Así mismo Maslow (1954) menciona que los sujetos tienen necesidades para auto realizarse y las jerarquiza de la siguiente manera: necesidades básicas, de seguridad, de estima social, de reconocimiento y de autorrealización, en donde el sujeto no sólo desea pertenecer a un grupo, si no que busca ser reconocido y auto realizarse a través de ello.

*La mayoría de los individuos aspiran a un crecimiento y desarrollo personal, elementos más susceptibles de ser actualizados en un ambiente de apoyo y reto.*

*La mayoría de la gente desea contribuir y tiene la capacidad de hacerlo, al logro de los objetivos de la organización que el ambiente organizacional permita (ABC del desarrollo organizacional, 1994).*

Con la fundamentación expuesta anteriormente se tuvieron las herramientas necesarias para crear las estrategias pertinentes para el logro de los objetivos específicos planteados para este sub-proyecto, donde se planteó fortalecer al grupo turístico, brindándoles las herramientas para realizar un trabajo de calidad y las bases que sostendrían ese trabajo, como es una identidad de grupo.

### **II.3.2 Sub-proyecto “Mejoremos juntos”**

Para esta segunda parte del proyecto se planeó trabajar con estrategias del Desarrollo Organizacional, con lo cual fue necesario la identificación de teoría que nos ayudará a sustentar nuestro trabajo, la teoría se presenta a continuación:

Idalberto Chiavenato nos da una definición clara acerca del Desarrollo Organizacional:

*“Proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, destinado a cambiar actitudes, valores, comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos” (Chiavenato, 2009).*

El Desarrollo Organizacional tiene como objetivo que las organizaciones adecuen sus elementos para que respondan a los cambios y al entorno para ser competitivas, además de ser una estrategia educativa que le permite a las instituciones y a sus miembros convertirse en sujetos que desarrollan sus capacidades de transformación y producción, para el bien de sus clientes, como lo menciona Camarena:

*El desarrollo organizacional es una estrategia educativa adoptada para lograr un cambio planeado de la organización, que se centra en los valores, actitudes relaciones y clima organizacional, tomando como punto de partida a las personas y se orienta hacia las metas, estructura o técnicas de la organización. El cambio que se busca ésta ligado directamente a las exigencias o demandas que la organización intenta satisfacer (Camarena, 1994)*

Es pertinente tener claro lo que entendemos por organización:

*Una organización es un proceso estructurado en el cual interactúan las personas para alcanzar sus objetivos (Camarena, 1994).*

Partiendo de esta premisa, al querer realizar un cambio organizacional estamos englobando las personas dentro de la Dirección y los procesos que hacen en su día a día, por ello se presenta a continuación, los 5 factores que involucran a una organización que se consideraron en la realización de nuestras estrategias:

1. *Una organización siempre incluye personas*
2. *Estas personas están involucradas unas con otras de alguna manera, es decir, interactúan*
3. *Estas interacciones siempre pueden ser ordenadas o descritas por medio de cierta clase de estructura*
4. *Toda persona en la organización tienen objetivos personales, algunos de los cuales son las razones de sus acciones y espera que su participación en la organización le ayude a alcanzar sus objetivos.*
5. *Estas interacciones también pueden ayudar a alcanzar objetivos mancomunados compatibles, quizá distintos, pero relacionados con sus objetivos personales(ABC del desarrollo organizacional, 1994)*

Como ya se señaló, una organización tiene que ver demasiado con los sujetos por lo cual es indispensable mirar el proyecto desde un enfoque humano-relacionista el cual consiste en:

*Este es el enfoque de las relaciones humanas; se ve el trabajo como la actividad más relevante del hombre. Se remarca la importancia de la psicología y la fisiología del trabajo como factores importantes para mejorar las condiciones de los trabajadores (ABC del desarrollo organizacional, 1994).*

Este enfoque nos permitió ver la profesionalización y superación de los integrantes de una organización como lo prioritario tanto para el crecimiento de la institución como de sus miembros, además del reconocimiento de los sujetos, sus esfuerzos y aspiraciones:

*En este enfoque se estudia la actividad humana dentro de la empresa como una actividad grupal y no individual. Se trata de conocer al trabajador con respecto a sus inquietudes, sus aspiraciones dentro y fuera de la empresa, y de tratarlo mejor y comprenderlo(ABC del desarrollo organizacional, 1994).*

Todas estas interacciones, relaciones entre las personas, aspiraciones y búsqueda de reconocimiento se moldean dentro de una cultura organizacional, la cual se define como:

*Una especie de código que orienta las prácticas sociales de personas pertenecientes a varios grupos y categorías sociales dentro de una sociedad (Vaitsman, 2000).*

*Establece de manera informal cómo debe ser realizado el trabajo, cómo interactúan los miembros, cómo se toman las decisiones, cuáles unidades difieren de otras, etc. (Claudia Eugenia Toca Torres, 2009).*

Meléndez nos propone tres puntos del Desarrollo Organizacional que pudimos adoptar para la creación de las estrategias (Meléndez, 2010):

- Nuevos valores organizacionales
- Mejor desempeño
- Clima organizacional

Los nuevos valores organizacionales nos permite generar en los oficiales un cambio de actitud respecto a su labor como funcionario público asumiendo valores de compromiso con la ciudadanía; a su vez promover un clima organizacional favorable que permita la solución de conflictos y mejorar las relaciones humanas dentro de la institución; para culminar con la mejora del desempeño eficiente los recursos tanto materiales como humanos por medio de la planeación, de la organización y de la división de trabajo.

La motivación es otro elemento que se consideró y es la manera de incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, así como el tipo de reacción subjetiva que se presenta cuando todo ello ocurre (Chiavenato, 2009), es una herramienta que nos permite alcanzar logros dentro de la institución y al mismo tiempo trabajar con el crecimiento personal de los sujetos.

Las motivaciones básicas que impulsa a las personas son diferentes, y el mismo individuo puede tener diferentes grados de motivación que varían a lo largo del tiempo (Chiavenato, 2009), por ello es de suma importancia que se encuentre un

método de motivación que pueda ser aplicado a todos los miembros y pueda aplicar el efecto deseado.

En algunas ocasiones se ha escuchado decir a alguien de otra persona “No está motivado”, como si este factor dependiera de la persona, sin embargo Chiavenato nos menciona que la motivación no es un rasgo de la personalidad, sino el resultado de la interacción de la persona con las situaciones que la rodean (Chiavenato, 2009), situación que todos aquellos que dirigen una organización o un grupo de trabajo tienen que tener en mente, que el desempeño de los sujetos dependerá de la motivación que se les ejerza.

Para el sub-proyecto manejamos la motivación para el logro de objetivos, utilizando la teoría de la definición de objetivos, la cual nos dice que:

*“La principal fuente de motivación es la intención de luchar por alcanzar un objetivo, donde nos habla de los incentivos como motivación”* (Chiavenato, 2009).

Jonhlvancevich, Matteson y Konopaske, mencionan dos incentivos los intrínsecos y los extrínsecos, para los primeros, tenemos el crecimiento laboral y el personal, crecer laboralmente y al mismo tiempo alcanzar sus metas personales es un aspecto que puede llevar a los oficiales a cumplir su labor con eficiencia y calidad.

Para los extrínsecos tenemos aquellos como prestaciones y ascensos, reconocimientos con lo cual sería necesario realizar acciones por parte de la institución para el reconocimiento del logro de los oficiales. Las recompensas laborales son sin duda un instrumento que se han utilizado desde hace muchos años y ayudan a la producción y al logro de objetivos, cualquier sujeto puede ser movido para conseguir algo que no sólo le beneficiara laboralmente sino personalmente.

De igual forma, consideramos pertinente recuperar la Teoría del Comportamiento (March y Simon 1961), con respecto a la toma de decisiones, para comprender las fases de la toma de decisiones de los oficiales respecto ciertas problemáticas, por medio de la investigación, evaluación de oportunidades, de amenazas y de los datos que rodean a esas problemáticas; tomaremos en cuenta las representaciones que los sujetos hacen de la realidad, las alternativas posibles de solución y las restricciones del entorno, con la creatividad necesaria para encontrar soluciones viables y la elección.

Para ello se deben proponer criterios para la toma de decisiones mediante niveles, iniciando con decisiones estratégicas que involucran los recursos que la institución ofrece; decisiones tácticas, que busca cumplir los objetivos estratégicos, es decir, que requieren de conocimiento técnico, pero tienen cierto grado rutinario; y finalmente las decisiones operativas, siendo estas las que se toman día a día, rutinarias y repetitivas.

Se debe concientizar a los oficiales de su situación y llevarlo a considerar el trabajo colaborativo como una opción viable para su labor diaria, logrando fortalecer a la institución; promoviendo el trabajo colaborativo como estrategia de desarrollo organizacional.

*Para que un grupo pueda optimizar su efectividad, es menester que todos sus miembros se ayuden entre sí con una dirección efectiva y compañerismo, dado que el líder principal no puede cumplir con todas las funciones en todas las circunstancias (2007, pág. 19).*

El trabajo colaborativo posee una serie de características que lo diferencian del trabajo en grupo y de otras modalidades de organización grupal, como son:

- *Se encuentra basado en una fuerte relación de interdependencia de los diferentes miembros que lo conforman, de manera que el alcance final de las metas concierna a todos los miembros.*
- *Hay una clara responsabilidad individual de cada miembro del grupo para el alcance de la meta final.*
- *La formación de los grupos en el trabajo colaborativo es heterogénea en habilidad, características de los miembros; en oposición, en el aprendizaje tradicional de grupos éstos son más homogéneos.*
- *Todos los miembros tienen su parte de responsabilidad para la ejecución de las acciones en el grupo.*
- *La responsabilidad de cada miembro del grupo es compartida.*
- *Se persigue el logro de objetivos a través de la realización (individual y conjunta) de tareas.*
- *Existe una interdependencia positiva entre los sujetos.*
- *El trabajo colaborativo exige a los participantes: habilidades comunicativas, relaciones simétricas y recíprocas y deseo de compartir la resolución de tareas (Equipos de alto rendimiento, 2013).*

Con la recopilación teórica anteriormente presentada tuvimos las herramientas teóricas que nos permitieron crear las estrategias del segundo sub-proyecto, referente al cambio de actitudes, valores y relaciones dentro de la DSPyTM.

### **CAPÍTULO III. LA ESTRATEGIA DE LA INTERVENCIÓN**

Antes de comenzar con la planeación de las estrategias fue necesario precisar las condiciones institucionales que se presentaron para la aplicación del proyecto para dar paso a la planeación de las estrategias utilizadas en los dos sub-proyectos mencionados en capítulos anteriores.

Seguido de ellos se muestran las estrategias de intervención las cuales precisan las principales posibles soluciones para la mejora de la institución; por lo tanto se realizó una planeación de actividades mediante el uso de los recursos, participantes, espacios, tiempos, problemas, viabilidad, etc., en función al objetivo general que se persiguió, los cuales se presentan a continuación.

#### **III.1. Condiciones institucionales para la aplicación del proyecto**

Como se pudo observar durante el diagnóstico se contó con la apertura a realizar proyectos para la mejora y cambio de la DSPyTM, por lo cual de antemano ya se contaba con la apertura para la aplicación de las estrategias que se planearán, sin embargo se tenía que realizar una revisión de las condiciones institucionales que se tenían para poder llevar la aplicación de las estrategias, las cuales se presentan a continuación.

Aunque no se contaba con las estrategias ya planeadas se tenía una visión de lo que se tenía que realizar, las cuales se plantearon al director para poder identificar con que se contaba para la aplicación.

El diagnóstico nos ayudó a conocer las instalaciones de la institución, las cuales son pequeñas y se comparten con el área de limpieza, por lo cual quedaron descartadas para la aplicación, sin embargo al platicar con el Director se quedó en el acuerdo de buscar un lugar que fuera el adecuado para llevar a cabo las

actividades, ya fuera el cabildo de la presidencia, el cual ya había sido ocupado con anterioridad para la materia de Financiamiento de Proyectos, la biblioteca pública que cuenta con una pequeña sala de juntas y finalmente la búsqueda de otro lugar según fuera nuestro criterio, con lo cual se quedó en mutuo acuerdo con el Director con la ayuda de la gestión del lugar de la aplicación.

Respecto al material que se podría ocupar, como fue el cañón, papelería y servicio de café, la dirección puso a la disposición los recursos con los cuales cuenta, además podrían ser llevados hasta el lugar de la aplicación del proyecto; para las necesidades de impresión y fotocopiado se puso a nuestra disposición el área de secretarías de la presidencia municipal, que cuenta con este servicio. Respecto a la gestión con otras instituciones se contó con la cooperación del Director para realizar los trámites.

Otro de los aspectos importantes que se tenía que considerar en la planeación de las estrategias era el horario de trabajo que se tiene en la DSPyTM, el cual recordemos es de 24x24 horas, por lo cual sólo se puede disponer de la atención de los integrantes de la institución por la mañana cuando se lleva cabo el cambio de turno.

### **III. 2. Criterios metodológicos de la intervención**

Anteriormente ya se había hecho una recopilación teórica referente a la fundamentación teórica, sin embargo a estas alturas del trabajo para la planeación de las estrategias fue necesario realizar una recopilación metodológica que nos ayudara a la creación de las estrategias, el cual se presenta continuación.

El aprendizaje en los participantes se pretendió que ocurriera mediante el proceso del cambio en su conducta, conocimientos, habilidades y en sus actitudes ya que al trabajar con adultos se tenía el supuesto que existían conocimientos previos

que sólo debían ser reforzados y sólo algunos conocimiento que se adquirirían desde cero, ya que la educación es continua y nunca dejamos de aprender.

*“Cualquier campo de la Intervención Socioeducativa queda delimitado, en un principio, por su realidad escolar y social, y además, por su lugar concreto de realización (aula, taller, ciudad, mass-media...), por su funcionalidad (organizativa, didáctica, recuperadora, compensatoria, asistencial...) y por la incidencia institucional en su desarrollo (escolar normal o especial, carácter político, religioso, etc.)”* (Pedagogía Social e Intervención Educativa, S/F).

Por ello nos pareció importante recuperara algunos conceptos que nos parecieron de suma importancia para identificar la realidad social de nuestra intervención, como es la educación para adultos, la educación continua, entre otras cosas.

*Gagne identifica cinco potencialidades del proceso de aprendizaje, cada una con su propia praxis:*

- Habilidades motoras, que se adquieren mediante la práctica.
- Informativa verbal, el mayor requerimiento de aprendizaje, que se presenta en un contexto organizado y significativo
- Habilidades intelectuales, el aprendizaje de lo que requiere habilidad
- Estrategias cognitivas, cuyo aprendizaje exige que se presenten retos constantes para el pensamiento.
- Actitudes, que pretenden mejor con el uso de modelos humanos y reforzamientos indirectos (Gagne, 1972, pp.3-41).

*Los adultos adquieren en al menos algunos ámbitos de su conocimiento la categoría de expertos, desarrollado de las experiencias* (Palacios, s/f), nuestro proyecto tiene como realidad social a sujetos que oscilan en un promedio de 32

años de edad, con escolaridad máxima de nivel medio superior, con lo cual son sujetos que ya tiene concomimientos más concretos sobre la realidad que los rodea, sus procesos de aprendizaje respecto al trabajo que hacen es más fácil, ya que cuentan con la experiencia de trabajar en el campo.

Los adultos entre sí poseen diferencias psicológicas y emocionales dadas por sus experiencias vividas, según estas experiencias asumirán ciertas actitudes, encontraremos personas con actitudes positivas, *hay adultos que se adaptan a las circunstancias nuevas y que afrontan las adversidades, los conflictos y los problemas de manera positiva y constructiva* (Fierro, s/f), pero también a participantes que están a la defensiva en un comportamiento rutinario, convencional, conformista con las pautas sociales, bajo un gran control de sus propios sentimientos y emociones.

Por ello es que fue de suma importancia tener en mente que dentro de la institución en la cual se llevó a cabo el proyecto, nos encontraríamos a personal que quisiera colaborar y participar en las actividades propuestas y algunas que se reservan al cambio, por ello como interventores, nuestras estrategias deberían ir enfocadas a lograr que todos participen, que todos se motiven y se encuentren dispuestos a nuevas actitudes.

Cuando se abordan temas educativos con los adultos que trabajan, haremos uso de la tutoría y la orientación en una educación informal para su desarrollo laboral y personal. También los talleres, reuniones informales, los grupos de trabajo, etc.; son aspectos que contribuyen al proceso de la intervención.

Crear un ambiente de confianza entre ambas partes; generar información válida y verás; llevar a cabo una planificación en todo el proceso del cambio; tener en cuenta que la intervención está dirigida desde la autorización de la dirección de la institución; y llevar a cabo un seguimiento, y evaluaciones en lo aplicado.

Al llevar a cabo esta intervención estaremos asegurando que durante el proceso se fomentará la idea para enfrentarse a los problemas con lo que se inició el proceso del cambio; así también los participantes habrán aprendido a visualizar más el esclarecimiento cuando se encuentran ante problemas futuros (previniendo) o tomar decisiones más apropiadas, esto es, identificar en forma más clara sus necesidades y pedir ayuda, y no solo quedarse callado o no hacer nada si se requiere; y por consiguiente el participante habrá aprendido nuevos mecanismos de coordinación y adaptación que le ayuden a mantener un comportamiento estable y le faciliten realizar cambios sin dejar de ser productivos en la institución (Camarena, 1994).

Otro aspecto que consideramos oportuno considerar en este apartado además de lo antes mencionado, es que basándonos en el objetivo principal, mejora la calidad del servicio de la DSPyTM, es que nuestro proyecto debe llevar un aporte de gestión de la calidad el cual se considera:

*“Al mejorar la calidad, se obtienen muchos beneficios. La información y los servicios son más accesibles. Los clientes toman decisiones informadas y están más satisfechos. Los profesionales en salud y desarrollo integral encuentran mayores recompensas en su trabajo. El público tiene un punto de vista positivo con respecto a los servicios públicos y a los que brindan esos servicios. La gestión interna y externa es más ágil y oportuna”* (Comite de Calidad ONSEC, 2011)

Por lo cual se insiste que para poder llevar a cabo el proyecto basado en el Desarrollo organizacional y sus diversas estrategias y técnicas, enfocados en los individuos grupos y relaciones intergrupales, con el objetivo de que los individuos se conozcan a sí mismos, mejoren sus relaciones, cambien actitudes y como grupo puedan tomar decisiones, solucionar conflictos y trabajar en equipo.

### **III.3. Estrategia de intervención**

A continuación se presentan las estrategias de intervención que se utilizan para el logro de los objetivos establecidos para este trabajo. Dichas estrategias se encuentran descritas en dos apartados, correspondientes a los sub-proyectos que componen el proyecto, en tales apartados encontramos la descripción de las estrategias, el propósito, el contenido y la duración. Para continuar con el apartado de la evaluación de las estrategias de los dos sub-proyectos.

Las estrategias están basadas en un esfuerzo viable a la mejora, en donde los integrantes deben sentir y formular los resultados mediante la reflexión, entendimiento y el cambio que conlleve por medio de un estímulo e interés por proporcionar un servicio de calidad.

#### **III.3.1 Sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”**

Para lograr el fortalecimiento del grupo Policía Turística de la DSPyTM, se diseñaron diversas estrategias que permitieron al grupo obtener una identidad propia, con una visión, misión, funciones y valores; además de capacitar al personal para que conocieran en un primer momento el lugar donde trabajan, él porque era considerado como un pueblo mágico y el segundo lugar que conocieran y contribuyeran en la creación de la identidad de este grupo, para que pudieran desarrollar sus funciones y actividades con eficiencia y calidad.

Además se creó una estrategia que permitiera dar a conocer a la comunidad en general el grupo de policía turística, así como las actividades que se llevan a cabo dentro de la dirección en general, para que así se pudiera aumentar su promoción.

Comenzaremos la descripción de los propósitos con la creación de la identidad del grupo, ya que consideramos que antes de comenzar con la capacitación y el

trabajo con los oficiales, se debía trabajar con el área directiva, para la creación de esta identidad.

### a) Identidad del grupo de policía turística

Creación de la Identidad del Grupo de Policía Turística			
Propósito	Actividad	Recursos	Duración
En conjunto interventoras y el crearán una misión y visión del grupo de policía turística, que les permita enfocar su trabajo en el cumplimiento de estas	-Formular una propuesta por parte de las interventoras para propuesta al director.	-Laptop	Indefinido: El tiempo para la realización de estas actividades dependerán del tiempo disponible del director de la institución
	-Presentación de la propuesta al área directiva, para el trabajo colaborativo con el director para el complemento de la misión y visión.	-Laptop	Indefinido: El tiempo para la realización de estas actividades dependerán del tiempo disponible del director de la institución
Interventoras y director crearán las funciones específicas grupo de policía turística, para que puedan brindar un servicio de calidad	-Formular una propuesta al director, sobre las posibles funciones del grupo de policía turística que permita a los oficiales realizar su trabajo como policía turística, dichas funciones deberán ir enfocados a las funciones generales de la Dirección.	-Laptop	Indefinido: El tiempo para la realización de estas actividades dependerán del tiempo disponible del director de la institución
	-Presentación de la propuesta al director, para el trabajo colaborativo con el director para el complemento de las funciones específica	-Laptop	Indefinido: El tiempo para la realización de estas actividades dependerán del tiempo disponible del director de la institución
Interventoras y dirección crearán valores para que el grupo de policía turística, obtenga un soporte que rija la manera de realizar su trabajo	-Formular una propuesta al director, sobre los posibles valores del grupo de policía turística que permita a los oficiales realizar su trabajo apegados a valores	-Laptop	Indefinido: El tiempo para la realización de estas actividades dependerán del tiempo disponible del director de la institución
	-Presentación de la propuesta al director, para el trabajo colaborativo con el director para el complemento de los valores del grupo	-Laptop	Indefinido: El tiempo para la realización de estas actividades dependerán del tiempo disponible del director de la institución
Los oficiales conocerán la propuesta creado en conjunto el director con las interventoras para que puedan enriquecerla a partir de la participación colaborativa	-Presentación de la propuesta a los oficiales para el complemento de la identidad del grupo de policía turística, por medio de la participación colaborativa.	-Laptop -Cañón	-Presentación durante el curso-taller

## b) **Curso-Taller**

Como parte de la capacitación para el grupo de Policía Turística, se realizó un curso-taller en donde se incluían temáticas relacionadas con aquellas actitudes y aptitudes que se deben tener con los turistas y visitantes; a través de este curso se pretende formar a sujetos capaces de atender las necesidades de los turistas y visitantes, y que tengan una mejor y mayor estancia en el municipio.

El policía deberá crear entornos favorables con respecto a su trabajo colaborativo y fomentar a su vez participación cooperativa y colaborativa con respecto a capacitaciones continuas.

El Curso-Taller es de modalidad presencial, debido a que es de gran importancia que los participantes interactúen y socialicen con los demás compañeros, como puede ser en la formación de equipos para la organización y canalización de la información en donde la fuente sea la comunicación. Este conocimiento debe estar enfocado básicamente hacia tres ejes que interactúan entre sí en el individuo, en el grupo y en la Institución.

Este curso-taller “Policía Turística” se distingue por la importancia de considerar el desarrollo social, el brindar protección y seguridad de los turistas y visitantes y de sus bienes; así como proporcionar información sobre espacios de atracción turística del municipio.

Ofrecer a los policías herramientas necesarias para conocer, interpretar y asimilar los problemas que se presenten, con la intención de brindar la seguridad y protección a los turistas y visitantes.

A continuación se presenta la estructura y planeación del Curso-taller “Policía Turística”:

### ***Propósito***

El equipo de policía turística de Mineral del Monte Hidalgo identificará y aplicará aquellas actitudes y aptitudes que se necesitan para orientar a los turistas y visitantes que acuden al municipio.

### ***Perfil de Ingreso***

El aspirante que ingrese al curso deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser integrante de la Policía Municipal de Mineral del Monte, Hgo.
- Conocimientos mínimos de los lugares turísticos del municipio Mineral del Monte.
- Disponibilidad de tiempo.
- Disposición para aprender.
- Contar con habilidades y aptitudes para el trabajo.

### ***Perfil de Egreso***

El egresado:

- Tendrá conocimiento sobre la historia y ubicación de los lugares turísticos que conforman el municipio del Mineral del Monte.
- Tendrá los elementos para dar un buen servicio a los turistas/visitantes.
- Será empático con los turistas/visitantes
- Establecerá una buena relación con sus compañeros, jefes y usuarios del servicio
- Reconocerá la importancia del Trabajo en equipo

### ***Modalidad***

La modalidad presencial es aquella que se da en un lugar y tiempo establecidos, está condicionada a la existencia de un lugar el cual debe prestar las condiciones adecuadas, de manera que se pueda permitir una comunicación directa entre los participantes y el facilitadoras.

La participación y asistencia son importantes para la discusión y comprensión de las temáticas, puesto que comunicación directa y en equipo nos puede proporcionar formas de expresión, experiencias y compromisos con el sector turístico dentro del municipio de Mineral del Monte Hidalgo, por esa razón se tomara esta modalidad, implicando el autoestudio.

### ***Duración***

El curso de capacitación para el cuerpo de “Policía Turística” dirigido a toda la corporación tendrá una duración de 5 días con 18 horas en total, de las cuales 12 serán de manera presencial impartida cada tercer día para cada turno; y 6 horas serán de auto estudio e investigación.

### ***Metodología***

El curso será impartido por las interventoras del proyecto, quienes son estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional Hidalgo.

Se reúne a los integrantes del cuerpo policial en conjunto con las interventoras del proyecto en Mineral del Monte para llevar a cabo el curso sobre la policía turística. Dicho curso que está apoyado con exposiciones y diapositivas, así como del cuestionamiento permanente para reconocer los saberes previos y los que se van adquiriendo y para intercambiar puntos de vista de los participantes.

Para iniciar con las sesiones, consideramos indispensable partir de los saberes previos que tienen los policías, en tanto que es importante reconocer lo que sabe el adulto y con base en ello, iniciar hacia un aprendizaje nuevo. Además, reconocemos que el adulto aprende por necesidad y, desde este planteamiento, los policías tienen la necesidad de saber más para apoyar a los visitantes y para mejorar su trabajo.

Mediante las actividades de las diferentes unidades se utilizan conceptos para introducir el tema central, procuramos evitar la excesiva teorización de los

contenidos, porque nos interesa llegar a la actividad principal que es la cognitiva, y que se da mediante la participación activa de los integrantes, quienes serán responsables y partícipes en la construcción del conocimiento. Además, en esta construcción, es fundamental la interacción entre los participantes y establecer un ambiente de aprendizaje propicio para la formulación de preguntas, la exploración de ideas y comentarios acerca de lo revisado.

Se requiere de un tiempo dedicado a la lectura de los textos (Anexo 11) con los cuales se pueda trabajar. Estos textos son una compilación de información básica sobre los temas que se revisarán, mismos que se podrán llevar a sus casas para su consulta posterior. También los textos se relacionan con información sobre los pueblos mágicos y policía turística.

### **Contenido del curso**

<b>Sesión</b>	<b>Propósito</b>	<b>Temas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Duración</b>
<b>Sesión 1</b>  <b>UNIDAD 1. PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS</b>	El oficial identificará los conceptos básicos del programa pueblos mágicos, así como los criterios de incorporación y permanencia de los pueblos mágicos, además de reconocer los pueblos mágicos del Estado de Hidalgo.	<b>Tema 1.1 ¿Qué es un pueblo mágico?</b>  <b>Tema 1.2 Antecedentes del programa Pueblos Mágicos</b>  <b>Tema 1.3 Objetivos del programa Pueblos Mágicos</b>  <b>Tema 1.4 Lineamientos de incorporación al programa de Pueblos Mágicos</b>  <b>Tema 1.5 Lineamientos de permanencia en el programa de Pueblos Mágicos</b>  <b>Tema 1.6 Pueblos Mágicos en México y en el Estado de Hidalgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora portátil</li> <li>• Cañón proyector</li> <li>• Presentación de diapositivas</li> <li>• Copias del curso</li> </ul>	2 horas
<b>Sesión 2</b>  <b>UNIDAD 2. POLICÍA TURÍSTICA</b>	Identificar los criterios que conforman al policía turística, así como identificar las habilidades que se requieren para brindar y dar una atención de calidad al turista y/o visitante.	<b>2.1. Turismo</b> 2.1.1 ¿Qué es Turismo? 2.1.2 Tipos de turismo 2.1.2.1 ¿Qué es un turista? 2.1.2.2 ¿Qué es un visitante y/o excursionista? 2.1.3 Sistema turístico 2.1.4 Clasificación del motivo de la visita o el viaje  <b>Tema 2.2 Atención al Turista/Visitante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora portátil</li> <li>• Cañón proyector</li> <li>• Presentación de diapositivas</li> <li>• Copias del curso</li> </ul>	3 horas

		<p>2.2.1 Elementos normativos que regulan el servicio turístico</p> <p>2.2.2.1 Lenguaje correcto para brindar un servicio de calidad</p> <p>2.2.2 Actitud del turista</p> <p><b>Tema 2.3 Principios de atención al Turista/Visitante</b></p> <p>2.3.1 Actitud</p> <p>2.3.2 Ética profesional</p> <p><b>Tema 2.4. Policía Turística</b></p> <p>2.4.1 ¿Qué es la policía turística?</p> <p>2.4.2 ¿Quiénes integran el equipo de policía turística?</p> <p>2.4.3 Funciones de la policía turística</p> <p>2.4.4 Valores Institucionales</p> <p>2.4.5 Marco Jurídico</p> <p><b>Tema 2.5 Rasgos que diferencian a un Policía Turística</b></p>		
<p><b>Sesión 3 y 4</b></p> <p><b>UNIDAD 3. REAL DEL MONTE: PUEBLO MÁGICO</b></p>	<p>Los oficiales conocerán los antecedentes históricos del municipio, así como su integración al Programa Pueblos Mágicos y los atractivos turísticos y de servicios con que cuenta el municipio con la finalidad de colaborar en sus actividades como guía en la atención al turista y al visitante en su función como Policía Turística.</p>	<p><b>Tema 3.1 Antecedentes del municipio</b></p> <p>3.1.1 Antecedentes históricos</p> <p>3.2.2 Datos geográficos</p> <p><b>Tema 3.2 Nombramiento de Pueblo Mágico</b></p> <p><b>Tema 3.3 Lugares turísticos del municipio</b></p> <p>3.3.1 Arquitectura</p> <p>3.3.1.1 Edificios emblemáticos</p> <p>3.3.1.2 Fiestas y tradiciones</p> <p>3.3.1.3 Producción artesanal</p> <p>3.3.1.4 Cocina tradicional</p> <p>3.3.1.5 Servicios de salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora portátil</li> <li>• Cañón proyector</li> <li>• Presentación de diapositivas</li> <li>• Copias del curso</li> </ul>	<p>2 horas</p>
<p><b>Sesión 5</b></p> <p><b>Evaluación</b></p>	<p>El oficial practicará los conocimientos adquiridos durante el curso-taller</p>	<p>Recorrido en el camión a los lugares turísticos y museos de "Real del Monte", en donde el participante hará la presentación y relatoría de cada lugar simbólico, enriqueciendo sus conocimientos con el apoyo del guía de turismo de la empresa "Turibus", así como la experiencia de conocer directamente estos espacios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de apoyo de transporte para los recorridos a lugares turísticos de Real del Monte</li> <li>• Solicitud de autorización con pases de cortesía a museos: Mina Dificultad, Mina de Acosta, Panteón Inglés.</li> </ul>	<p>5 horas</p>

### c) Difusión

Para finalizar con el sub-proyecto del fortalecimiento del grupo Policía Turística, se plantea realizar la difusión de este grupo, por medio de trípticos que serán repartidos en las tiendas y en la calle de la cabecera del municipio para que residentes y turistas puedan leerlos y conocer las actividades que realiza este grupo, además de promocionar las demás actividades que se realizan en la dirección.

Propósito	Actividades	Recursos y materiales	Duración
<b>Los residentes, turistas y visitantes del municipio, conozcan al grupo de policía turística con la que cuenta la DSPyTM, así como las actividades que se realizan en toda la Dirección en general</b>	- Realizar en bosquejo para el tríptico y presentarlo al director para su aprobación e imprimirlos	-Laptop -Impresora	Indefinido: El tiempo de esta actividad dependerá de la disponibilidad de tiempo del director.
	-Reparto de los trípticos en las tiendas principales de la cabecera municipal y a los residentes, turistas y visitantes del municipio.	-Laptop -Cañón	180 minutos
	-Sesión de preguntas y comentarios acerca de lo expuesto	Ninguno	15 minutos

### III.3.2 Sub-proyecto “Mejoremos juntos”

Como se mencionó anteriormente lo que se buscó con este sub-proyecto es trabajar con los individuos y grupos, a través de estrategias y técnicas del Desarrollo Organizacional, lo que se planeo es algo a lo que muchos autores llaman Intervención Organizacional:

*“Son series de actividades estructuradas en las cuales ciertas unidades seleccionadas de la organización se dedican a una tarea o una serie de tareas en donde las metas están relacionadas en forma directa o indirecta con el mejoramiento organizacional” (Asociados, 2012)*

Dentro de la definición se menciona que un grupo seleccionado de la organización, en nuestro proyecto se trabajara con todos los integrantes de la DSPyTM enfocados al mejoramiento organizacional.

Antes de comenzar con la presentación de la planeación de la intervención, el cual se trata de un curso-taller basado en 3 diferentes técnicas, las técnicas de intervención para individuos, técnicas de grupo y técnicas de relaciones intergrupales, daremos una breve explicación de los tres tipos de técnicas que se utilizaron.

Las técnicas e intervención para individuos, tiene como objetivo el auto conocimiento de los sujetos y el impacto que estos tienen en los demás, las técnicas de grupo se utilizan para trabajar, la toma de decisiones, el liderazgo y el trabajo en equipo, y las técnicas intergrupales, se utilizan para que el grupo se autoevalúe y logre resolver los conflictos. A continuación se comienza con la presentación de la planeación de este sub-proyecto de intervención.

### **Planeación del Desarrollo Organizacional:**

#### ***Propósito***

Los integrantes de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, identificarán y aplicarán estrategias que les permitan resolver conflictos, tomar decisiones y trabajar en equipo, para que logren ser una institución que aprende.

#### ***Participantes***

Los sujetos que participarán en las actividades serán todos los integrantes de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral de Monte:

- Director
- Oficiales
- Policías turísticos

### ***Modalidad***

La modalidad será presencial, aquella que se da en un lugar y tiempo establecidos, está condicionada a la existencia de un lugar el cual debe prestar las condiciones adecuadas, de manera que se pueda permitir una comunicación directa entre los participantes y el facilitadoras.

La participación y asistencia son importantes para la discusión y comprensión de del contenido, puesto que la comunicación directa y en equipo nos puede proporcionar formas de expresión, experiencias y compromisos, por esa razón se tomara esta modalidad.

### ***Duración***

El curso-taller está dirigido al Director y los oficiales, y éste tendrá una duración de 17 horas en total, las cuales serán de manera presencial impartida cada tercer día para cada turno durante 2 a 4 horas.

### ***Metodología***

El sub-proyecto será impartido por las interventoras del proyecto, quienes son estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional Hidalgo.

Se reúne a los integrantes de la DSPyTM en conjunto con las interventoras del proyecto en Mineral del Monte para llevar a cabo el sub-proyecto sobre Desarrollo Organizacional, el cual está apoyado con diversos materiales didácticos, mobiliario de oficina y el uso de aparatos tecnológicos como son computadora portátil y cañón proyector para presentaciones en Power Point, así como del cuestionamiento permanente para reconocer los saberes previos y los que se van adquiriendo y para intercambiar puntos de vista de los participantes.

Reconocemos que el adulto aprende por necesidad y más en el mundo laboral tan cambiante y demandante, donde es necesario que reafirmen sus saberes y adquieran nuevos para realizar su trabajo con eficiencia, eficacia y calidad, los

integrantes de la DSPyTM tienen la necesidad de adquirir nuevas habilidades y estrategias que le permitan desarrollarse mejor dentro de su organización y su equipo de trabajo.

En las diferentes sesiones se utilizan conceptos para introducir el tema central, procuramos evitar la excesiva teorización de los contenidos, porque nos interesa llegar a la interacción del grupo con las diferentes actividades donde adquirirán las nuevas habilidades y estrategias, y que se dé mediante la participación activa de los integrantes, quienes serán responsables y partícipes en la construcción de este nuevo conocimiento. Además, en esta construcción, es fundamental la interacción entre los participantes y establecer un ambiente de aprendizaje propicio para la formulación de preguntas, la exploración de ideas y comentarios acerca de lo visto y experimentado.

### Contenido del curso-taller

A continuación se presentan las actividades de las diferentes técnicas que se utilizarán en este espacio de Desarrollo Organizacional:

INTRODUCCIÓN				
Sesión	Propósito	Actividades	Recursos y materiales	Duración
1	Los participantes conocen los contenidos de las actividades que se llevaran a cabo y la importancia que tiene para su trabajo.	- Presentación de las personas encargadas de impartir el curso-taller y contenido del mismo	-Laptop -Cañón -Contenido del curso impreso para los asistentes	15 minutos
		-Introducción a la temática del curso-taller: ¿Qué es el Desarrollo Organizacional?, ¿Para qué se utiliza?, ¿Cuál es su propósito? Y ¿Cuáles son sus ventajas?	-Laptop -Cañón	30 minutos
		-Sesión de preguntas y comentarios acerca de lo expuesto	Ninguno	15 minutos

**Técnicas de intervención para individuos:** Este tipo de técnicas son utilizadas para reeducar la conducta humana y mejorar las relaciones sociales (Slideshare, 2012).

TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN PARA INDIVIDUOS				
Objetivos estratégicos a alcanzar con estas técnicas:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivar a los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, con el fin de lograr que se sientan bien consigo mismos y con los demás para enfrentar las exigencias de su labor.</li> <li>Lograr la adaptación a diferentes situaciones para satisfacer necesidades y mantener el equilibrio emocional mediante la motivación individual que estará reflejada en el clima organizacional.</li> <li>Lograr un cambio de actitud con relación a los usuarios del servicio y a sus compañeros de trabajo.</li> </ul>				
Sesión	Propósito	Actividades	Recursos	Duración
2	Los participantes logran aprender sobre sí mismos, explorando sus necesidades y actitudes para comprender su comportamiento.	-Introducción al tema de las técnicas de intervención para individuos: ¿Qué son? y ¿Para qué se utilizan?	-Laptop -Cañón	20 minutos
		-Explicación sobre lo que se tratara la primera actividad -Técnica del <b>Grupo T</b> : No se maneja ninguna temática en especial, es un dialogo abierto a las experiencias del grupo, donde comparten las necesidad y sentir con su trabajo, así como la reflexión respecto sus actitudes en su trabajo.	Ninguno	90 min a 120 min según sea el desarrollo del grupo
3	Los participantes identificaran sus puntos fuertes y débiles para el logro de sus objetivos, tanto personales como profesionales y las posibles opciones para poder alcanzarlos, además de aprender a escuchar a los demás.	-Introducción sobre el autoconocimiento: ¿Qué es? y ¿Qué ventajas tiene?	-Laptop -Cañón	15 minutos
		- <b>“La línea de mi vida”</b> : los oficiales realizarán su propia línea de vida, con los objetivos más importantes, tomando como punto de partida el centro, que será el presente, de lado izquierdo colocaran los objetivos alcanzados, de lado derecho los objetivos que desean lograr. Cabe mencionar que son los objetivos profesionales y personales	-Papel Bon -Plumones de diferentes colores	60 minutos
		-Una vez realizada la línea de la vida, se tomará un tiempo para que cada uno de ellos exponga sus objetivos alcanzados y los objetivos por alcanzar y el cómo piensan lograr esto.  -Al concluir este espacio se tendrá un espacio de retroalimentación donde se les pedirá a 5 participantes que elijan a uno de sus compañeros para que expongan cómo consideran a sus compañeros y opinen sobre sus objetivos pasados y futuros.		60 minutos
4		-Se realizan grupos de 3 personas, y a cada grupo se les plantean las siguientes 6 preguntas para que compartan entre ellos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Me defino como:</li> <li>Los demás piensan de mí:</li> <li>Si pudiera volver a ser niño:</li> <li>Si fuera un anciano:</li> <li>He triunfado en:</li> <li>He fracasado en:</li> </ul> -Terminada la interacción entre el equipo se le pide que un integrante de cada equipo comparta con los demás la experiencia de su equipo respecto a esta actividad	Ninguno	80 minutos
	Los participantes	-Introducción sobre la moral: Definición;	-Laptop	20 minutos



		<p>que ha sido signado(Jimdo, s.f.)</p> <p><b>-¿Cómo es mi grupo de trabajo?</b>, se les entrega a los participantes una hoja y lápiz y se les pide que dibujen un día laboral, la actividad que él y su grupo de trabajo realizan, terminando se le pide que compartan con sus demás compañeros el desarrollo de su día laboral, las facilidades y dificultades que encuentran, cada participante contara con 5 minutos. Al terminar los participantes que deseen podrán compartir su sentir con esta actividad</p>		75 minutos
6	Los participantes podrán tomar decisiones colectivas inmediatas y concretas sobre problemas reales	<p>-Introducción sobre la toma de decisiones: Definición y ventajas en el trabajo</p> <p><b>- ¿Ustedes que harían?:</b> Se reúne al grupo y se les pide que den un tema de la vida real, el aborto, la eutanasia, la inseguridad, el narcotráfico, etc.; mientras las interventoras las anotan sobre el papel, una vez escuchadas las ideas se realiza una votación para elegir el tema que se desarrollara en la actividad.</p> <p>Cuando el tema ha sido elegido se les pide a los oficiales que nombren un representante de grupo quien será el presidente del consejo, ahora se le pide al mediador que el regula la decisión de solución sobre la problemática planteada, las interventora no participaran solo escucharan hasta que ellos le indiquen que la solución ha sido toma y el presidente de consejo la exponga.</p>	<p>-Laptop -Cañón</p> <p>-Papel bond -Plumones</p>	<p>10 minutos</p> <p>60 minutos</p>
7	Los participantes pondrán en práctica sus habilidades sociales para comunicarse de manera adecuada con los demás participantes	<p>-Introducción sobre la comunicación, Definición, tipos de comunicación y ¿Cómo nos ayuda en nuestro trabajo?</p> <p>-“<b>Cuéntame</b>”, los participantes se pondrán en pareja dos sillas frente a frente, y se les pedirá que durante 5 minutos uno de los integrantes le platique al otro sobre su vida, su comida favorita, hobbis, sobre su familia etc., sin interrumpirlo, pasados los 5 minutos los papeles cambiaran y será turno del otro participante hablar.</p> <p>-Transcurrido ese tiempo, las parejas se intercambiaran dos veces más, terminado esta actividad se les pedirá a los que quieran participar que nos cuenten sobre los compañeros a los cuales les toco escuchar.</p> <p>- Dibujando el dictado: Se le pide a un participante pasar al frente y los demás le empezarán a dictar el dibujo del anexo 15.</p> <p>Primera parte: La persona que escribe no podrá hacer preguntas, sólo dibujar.</p> <p>Segunda parte: Igual pero la persona que escribe ya podrá preguntar y modificar el dibujo.</p> <p>Finalmente se propondrá un debate sobre el tipo de comunicación y cuál ha sido la más efectiva(Jimdo, s.f.)</p>	<p>-Laptop -Cañón</p> <p>Ninguno</p>	<p>15 minutos</p> <p>40 minutos</p> <p>40 minutos</p>

**Técnicas de intervención para relaciones intergrupales:** Cada grupo autoevalúa la conducta del otro como si se pusiera frente a un espejo (Slideshare, 2012)

TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN PARA RELACIONES INTERGRUPALES				
Objetivos estratégicos a alcanzar con estas técnicas:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer las relaciones interpersonales entre los miembros de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal para generar el apoyo social</li> </ul>				
Sesión	Propósito	Actividades	Recursos	Duración
8	Los participantes reconocerán los momentos más importantes en el servicio que brindan a los residentes, visitantes y turistas del municipio, para reflexionar sobre la responsabilidad que cada uno de ellos tienen sobre este.	-Introducción: ¿Qué es un momento de verdad? Y ¿Para qué nos sirve?	-Laptop -Cañón	10 minutos
		- <b>“Momento de verdad”</b> : Por medio de un ciclo del servicio Anexo 16, los participantes identificarán los momentos de más interacción con los usuarios para poder brindar mejor servicio. La fecha de inicio indica la interacción con el usuario de allí se debe de comenzar a ir paso a paso del usuario por el servicio, una vez escrito esto con un punto color rojo se seleccionaran los momentos de verdad y luego se analizarán junto con la interventoras.	-Bond con el ciclo del servicio - Plumones	40 minutos
		- <b>“El telegrama”</b> : Se le entrega a cada uno de los participantes una tarjeta de telegrama (Anexo 17), y se les indica que escriban con palabras breves las problemáticas que han encontrado en el proceso de sus labores y se les da unos minutos para que realicen su telegrama.  Cuando todos han terminado, se recogen los telegramas y las interventoras leen uno a uno los telegramas en voz alta, al terminar los participantes comparten la opinión de esta dinámica y lo dicho en los telegramas de sus compañeros	-Tarjetas de telegrama -Lápices	40 minutos
		-Cierre del curso taller		

### III.4. Estrategia de evaluación y seguimiento

En este apartado encontraremos lo referente a la evaluación de las estrategias planteadas anteriormente, así como el seguimiento que se dará al término de la aplicación de nuestro proyecto, recordemos que se divide en dos sub-proyectos por lo cual la evaluación se dividirán en dos como se realizó con las estrategias de intervención y el seguimiento será uno en conjunto.

Para comenzar debemos considerar el significado de este. Para ello nos basamos en la definición *“La evaluación constituye una reflexión crítica sobre todos los momentos y factores que intervienen en el proceso didáctico a fin de determinar cuáles pueden ser, están siendo o han sido, los resultados del mismo”* (López, Criterios para una evaluación formativa , 2003), esta definición nos da la pauta para realizar las estrategias de evaluación enfocada al logro de los objetivos específicos y al objetivo general.

Otro punto a relucir de la definición es donde habla de la reflexión sobre todo el proceso, mirando hacia atrás podemos encontrar que la evaluación se utilizó también en otra parte del proyecto al realizar el diagnóstico y la identificación de la problemática, en ese momento del proyecto se utilizó la evaluación diagnóstica, la cual por definición es:

***La evaluación diagnóstica** nos permite conocer la realidad en la que opera un programa (evolución de entrada), tanto en lo relativo al contexto como a los destinatarios del programa, ello nos da pie tanto a posibilitar los recursos y medios necesarios en el contexto para que el programa sea exitoso o bien, teniendo presente las limitaciones contextuales, ajustar el programa a dicho contexto. Por lo que se refiere a los destinatarios nos permite conocer sus necesidades formativas, sus posibilidades para con el programa, etc., lo cual facilita la*

*toma de decisiones sobre admisión, orientación, establecimiento de grupos de aprendizaje según niveles, etc.(Jiménez, s/f)*

Esta definición fue de suma importancia retomarla porque al realizar los objetivos y las estrategias se identificaron los saberes de los participantes, los recursos con los que se contaban y las facilidades y limitaciones encontradas en el diagnóstico. Ahora es tiempo de continuar con la evaluación de nuestro proyecto, el cómo se llevó a cabo, lo que se logró durante su desarrollo y lo no, para conocer el impacto que se tuvo y las nuevas condiciones logradas.

Este tipo de evaluación es conocida como la evaluación ex post, la cual es, *“La situación de los proyectos que están en curso, de aquellos que ya han concluido”* (Ernesto Cohen, 2006), es decir se evaluara el proceso de la aplicación de las estrategias y el impacto que tuvo, si se lograron o no los objetivos planteados. Se utilizar la evaluación del proceso y la evaluación de impacto, las cuales tienen como definición:

*“Evaluación de proceso. Determinar la medida en que los componentes de un proyecto contribuyen o son disfuncionales a los fines perseguidos”* (Ernesto Cohen, 2006)

*“Evaluación de impacto. Busca apreciar en qué medida el proyecto alcanza sus objetivos y cuáles son sus efectos secundarios”* (Ernesto Cohen, 2006).

Para lograr medir la evaluación del proceso y el impacto se utilizaron las evaluaciones sumativas, formativas y la autoevaluación, que aunque muy diferentes entre sí, pueden ayudar en diferentes momentos del proyecto.

*“La evaluación sumativa, es la que se realiza al final de un proceso de enseñanza y aprendizaje y que tiene como objetivo*

*la comprobación del grado de logro de los objetivos planteados al principio del proceso” (Lucea, 2005).*

Este tipo de evaluación nos permitirá al finalizar cada sesión, unidad, o técnicas evaluar los resultados obtenidos tanto por los participantes como las interventoras. Además de la evaluación sumativa se utilizara la formativa, aunque muchos autores la ponen como contrarias para nosotros son un complemento, esta evaluación tiene las siguientes características:

- a) Aplicarse a través de la realización del propio proceso didáctico, a lo largo del mismo,*
- b) La finalidad principal de este tipo de evaluación estriba en el perfeccionamiento del proceso didáctico en un momento en que todavía puede producirse*
- c) En cuanto al grado de generalidad del juicio emitido , la evaluación formativa es eminentemente específica, trata de detectar el nivel de aprovechamiento del alumno en cada habilidad de aprendizaje y los tipo de errores más frecuentes que se dan en el mismo (López, 2003)*

La autoevaluación, es un elemento clave en el proceso de evaluación, en la que los participantes podrán justipreciar sus logros, habilidades, criterios, comparación de evidencias y resultados con respecto a su desarrollo y actividades laborales en la institución, con el objetivo que los trabajadores tengan conciencia de sus propias responsabilidades, a fin de generar el desarrollo de autonomía, autodisciplina y autocontrol.

Finalmente tenemos *“La heteroevaluación consiste en la evaluación que realiza una persona sobre otra: su trabajo su actuación o su rendimiento”*(Alcaraz, 2007), con ella los participantes podrán realizar una retroalimentación con la evaluación a sus compañeros y las críticas y comentarios que sus compañeros pudieran realizar a ellos.

Para medir aún más el impacto del proyecto, se unió otro tipo de evaluación, relacionado al diagnóstico y al objetivo general, el aumento de la calidad del servicio, para lo cual se planeó realizar unas encuestas a la población, turistas y visitantes del municipio para poder saber si se realizó una modificación en la calidad del servicio, entendiendo por encuesta:

*“La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos” (CSI, s/f)*

La autoevaluación es un elemento clave en el proceso de evaluación, en la que el trabajador podrá justipreciar sus logros, habilidades, criterios, comparación de evidencias y resultados con respecto a su desarrollo y actividades laborales en la institución, con el objetivo que los trabajadores tengan conciencia de sus propias responsabilidades, a fin de generar el desarrollo de autonomía, autodisciplina y autocontrol, por lo que la autoevaluación no debe limitarse a ellos, sino que debe referirse a la calidad del servicio que ofrecen como un resultado esperado.

Para esta parte la autoevaluación, los policías:

- Obtienen un compromiso de colaboración mediante sus experiencias
- Evalúan sus propias actuaciones, en donde son agentes de evaluación y ellos mismos identifican sus fortalezas y debilidades.
- Son capaces de valorar su propia labor y grado de satisfacción.

#### **III.4.1 Evaluación del sub-proyecto “Fortalecimiento de la grupo de Policía Turística”**

Para este sub-proyecto se realizará un análisis de los resultados para evaluar, es decir, como es ahora el comportamiento de los oficiales en cuanto a su eficacia y eficiencia, si ha resultado idónea la capacitación, cómo ha sido su comportamiento ante los turistas/visitantes, qué prospectos se deben seguir tomando en cuenta para las futuras actuaciones.

SESIÓN	PROPÓSITO DEL TEMA	EVALUACIÓN
1	El oficial identificará los conceptos básicos del programa pueblos mágicos, así como los criterios de incorporación y permanencia de los pueblos mágicos, además de reconocer los pueblos mágicos del Estado de Hidalgo.	<p>Al inicio de la sesión se les preguntó a los participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Cuál es su concepto sobre “pueblo mágico”</li> </ul> <p>Y posteriormente conforme se avanza en los siguientes temas se irá preguntando nuevamente a los participantes sobre sus propios conceptos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué criterios consideras para que se haya nombrado Pueblo mágico a Real del Monte?</li> <li>• ¿Por qué consideras que Real del Monte debe seguir permaneciendo como pueblo mágico?</li> </ul> <p><b>Evaluación final del objetivo:</b></p> <p>Con el apoyo de la “Técnica del grupo T” se fomentó la no solo la participación, sino el debate entre los participantes por dar a conocer sus respuestas lo más acertadas en los diferentes temas vistos.</p> <p>Así también se les solicito a los participantes investigaran sobre historias, mitos y leyendas sobre el Real de Monte, con el fin de compartir y enriquecer más los saberes sobre municipio, siendo ésta unas de las características que lo identifican como como pueblo mágico.</p>
2	Identificar los criterios que conforman al policía turística, así como identificar las habilidades que se requieren para brindar y dar una atención de calidad al turista y/o visitante.	<p>Al inicio de la sesión se les preguntó a los asistentes sobre los temas vistos en la sesión anterior. Una vez expuesto las participaciones, se aclaran y se completan algunas respuestas que otorgaron.</p> <p>Continuando con la sesión, nuevamente se les preguntó a los asistentes que entienden por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo</li> <li>• ¿Cuál consideran que debe ser la atención del turista/visitante?</li> <li>• ¿Por qué consideran que el municipio debe contar con un grupo de policía turística?</li> <li>• Y sucesivamente con los siguientes temas</li> </ul> <p><b>Evaluación final del objetivo:</b></p> <p>Nuevamente con el apoyo de la “Técnica del grupo T” se fomentó cada vez más la participación entre los participantes en la manifestación de sus experiencias y actitudes, por lo que concluyeron que es de vital importancia el crear un grupo de policía turística con los conocimientos necesarios del municipio como pueblo mágico.</p>
3 y 4	Los oficiales conocerán los antecedentes históricos del municipio, así como su integración al Programa Pueblos Mágicos y los atractivos turísticos y de servicios con que cuenta el municipio con la finalidad de colaborar en sus actividades como guía en la atención al turista y al visitante en su función como Policía Turística.	<p>Para continuar como se venía participando, se les solicitó a los asistentes una retroalimentación de los temas vistos en la sesión anterior y si había alguna opinión al respecto de lo presentado.</p> <p>En cada presentación de los temas se les cuestionaba a los asistentes sobre sus conocimientos referentes al municipio, así como en cada presentación de las imágenes de los lugares y tradiciones del municipio.</p> <p><b>Evaluación final del objetivo:</b></p> <p>En estas dos sesiones se hizo partícipe voluntariamente de los asistentes sobre sus conocimientos, investigaciones y experiencias sobre historias, mitos y leyendas que se conocen en el municipio. En donde una vez más se presentó el debate por dar la mejor veracidad de lo que se comentaba, más aun que contamos con la participación de un investigador sobre el municipio (el profesor Ernesto Paredes de la Escuela Primaria “Julián Villagrán”) quien enriqueció más la información con la que contábamos.</p> <p>Para finalizar estas dos sesiones, les presentamos unas imágenes</p>

		<p>fotográficas sobre otros grupos de policía turística en otros estados de la república, de cómo están uniformados desde el número de integrantes, uniforme, equipos e instalaciones. Esto con el fin de propiciar y motivarlos a que continúen con capacitándose, pero sobre todo por cumplir con la misión del grupo de policía turística, misma imagen que ellos estarán formando.</p>
5	<p>El oficial practicará los conocimientos adquiridos durante el curso-taller</p>	<p>Para finalizar con el curso-taller, considerado como la etapa más importante, pues que en ella se vieron reflejados los saberes adquiridos durante las sesiones teóricas y ahora se ponían en práctica.</p> <p>Para ello se llevó a cabo un recorrido en el transporte turísticos gestionado para reconocer los principales lugares turísticos del municipio, por lo que cada asistente participó con la narración de cada uno de los lugares visitados.</p> <p><b>Evaluación final del objetivo:</b></p> <p>Como parte de esta evaluación una vez que se identificaron los saberes de los participantes, con los que contaban y los que obtuvieron en el proceso de la intervención, se reconoce una nueva realidad, es decir, se cumple con el propósito del curso-taller puesto que con la información obtenida se sienten mayormente motivados y actualizados por lo que sus actitudes y aptitudes estarán logrando ofrecer un mejor servicio de calidad a los turistas/visitantes.</p> <p>La importancia de la evaluación para el curso-taller, se fue presentando en sucesivamente en cada sesión continua, es decir, que al inicio de cada tema se hacía un recordatorio de lo visto y lo que en sus momentos de autoestudio habían investigado para concluir con la información unificada y veraz.</p>
<p><b>Evaluación final de la técnica: Se realiza un informe sobre el análisis y la triangulación de las observaciones, evaluación final de objetivos y los productos entregados, para saber el logro de alcance de los objetivos propuestos para estas técnicas.</b></p> <p><b>Como última estrategia del fortalecimiento al grupo de policía turístico se planeó la difusión por medio de trípticos, el cual será evaluado por medio de una entrevista a algunas de las personas a las cuales se les haya entregado la propaganda para conocer su opinión sobre el mismo. (Anexos 29 y 30)</b></p>		

### III.4.2 Evaluación del sub-proyecto “Mejoremos juntos”

Al ser un sub-proyecto basado en Técnicas del Desarrollo Organizacional, la evaluación de las actividades realizadas se basan principalmente en la observación, los cambios de actitud, el autoconocimiento, la interacción con los otros, la toma de decisiones, entre otros, son aspectos que se detectan por medio de la observación, existen actividades donde se obtienen productos físicos, que son considerados dentro de la evaluación. Para tener más claro cómo se lleva a cabo el proceso de observación de las actividades a continuación se presenta un cuadro con la evaluación de las diversas actividades de este programa.

#### a) Técnicas de intervención para individuos

PROPÓSITO	ACTIVIDAD A EVALUAR	EVALUACIÓN
Los participantes logran aprender sobre sí mismos, explorando sus necesidades y actitudes para comprender su comportamiento.	-Técnica del Grupo T	Se realiza una observación, sobre cómo se lleva a cabo la dinámica, tomando nota de las participaciones más representativas de los presentes y del grupo en general.
	<b>Evaluación final del objetivo</b>	Al tener la observación de la actividad se lleva a cabo un pequeño informe sobre lo analizado en la observación.
Los participantes identificarán sus puntos fuertes y débiles para el logro de sus objetivos, tanto personales como profesionales y las posibles opciones para poder alcanzarlos, además de aprender a escuchar a los demás	-“La línea de mi vida”	En esta actividad se da como producto una línea del tiempo y los comentarios que cada participante realiza sobre su línea y la retroalimentación de los compañeros, por lo cual las interventoras se llevan las líneas del tiempo y las analizan con las observaciones realizadas.
	-6 preguntas	Para la evaluación se realiza una observación donde se toma en cuenta la respuesta de cada participante, así como la actitud que toma al responder, si muestra timidez o es libre en su respuesta
	<b>Evaluación final del objetivo</b>	Teniendo las dos observaciones se realiza un informe sobre lo analizado, teniendo como punto de referencia si los participantes llegaron a identificar sus puntos débiles y fuertes para alcanzar sus objetivos.
Los participantes reflexionarán individualmente y en grupo sus actos morales, por medio de la aplicación de juicios en diversas situaciones.	-¿Qué haría yo?	En esta actividad se observa en primera instancia la participación que tienen los participantes, para continuar con las opciones que eligen cada uno, si las eligen por seguir a la mayoría o por decisión propia, y cuál es la actitud que presentan ante los cuestionamientos
	-“Dilema moral”	Aquí se obtendrá un producto escrito por parte de los participantes, el cual será entregado a las interventoras, también se realizara una observación sobre las aportaciones de los participantes y las conclusiones a las cuales llegaron, para ser posteriormente analizadas.

	<b>Evaluación final del objetivo</b>	Teniendo las dos observaciones con el análisis del producto entregado, se realiza un informe referente a la reflexión que los participantes tuvieron con respecto a sus decisiones de respuesta y los juicios que emitieron sobre lo cuestionado.
<b>Evaluación final de la técnica: Se realiza un informe sobre el análisis y la triangulación de las observaciones, evaluación final de objetivos y los productos entregados, para saber el logro de alcance de los objetivos propuestos para estas técnicas.</b>		

## b) Técnicas de intervención para grupos y equipos

PROPÓSITO	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN
<b>Los participantes obtendrán mayor confianza con sus compañeros de trabajo para generar un clima favorable para el trabajo en equipo, resaltando los lazos de amistad y los intereses en común de los participantes</b>	-Proyección social	Se realiza una observación, sobre cómo se lleva a cabo la dinámica, tomando nota de las actitudes y reacciones que tienen ambas partes de los participantes.
	-¿Cómo es mi grupo de trabajo?	En esta actividad se obtiene un producto el cual es entregado a las interventoras con el propósito de obtener un análisis con las observaciones realizadas acerca de la dinámica.
	<b>Evaluación final del objetivo</b>	Teniendo los análisis de las actividades se realiza un informe teniendo como punto de referencia si los participantes lograron proyectar la confianza suficiente para expresar a sus compañeros como los observa y se observa dentro del grupo de trabajo.
<b>Los participantes podrán tomar decisiones colectivas inmediatas y concretas sobre problemas reales</b>	- ¿Ustedes que harían?	Se realiza una observación de la interacción del grupo, en primera instancia como se coordinan para elegir quien será su mediador y bajo que parámetros fue elegido, y después la organización que se tiene junto con el coordinador para obtener la solución
	<b>Evaluación final del objetivo</b>	Se realiza un informe sobre el análisis de la observación, los datos relevantes sobre la toma de decisiones colectivas
<b>Los participantes pondrán en práctica sus habilidades sociales para comunicarse de manera adecuada con los demás participantes</b>	-“Cuéntame”	En esta actividad se observa la interacción de las parejas, si el que está hablando se puede comunicar confianza y si el que escucha presta atención, además de observar la actitud de los participantes con sus diversas parejas.
	- Dibujando el dictado	Aquí se debe observar la organización de los participantes para lograr la comunicación con la persona que se encuentre enfrente y que esta logre cumplir con el objetivo del dibujo, se debe observar si todos participan, o si alguno toma el liderazgo, o si todos hablan al mismo tiempo.  Aquí se obtendrá un producto escrito por parte de los

		participantes, el cual será entregado a las interventoras.
	<b>Evaluación final del objetivo</b>	Teniendo las dos observaciones se realiza un informe referente a la comunicación que lograron en individual con algunos de los participantes, y la comunicación que lograron en colectivo y en trabajo en equipo.
<b>Evaluación final de la técnica: Se realizara un informe sobre los informes de cada actividad para saber si se logró que el equipo se comunicara de manera adecuada para lograr los retos que se les impusieron.</b>		

### c) Técnicas de intervención para relaciones intergrupales

PROPÓSITO	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN
<b>Los participantes reconocerán los momentos más importantes en el servicio que brindan a los residentes, visitantes y turistas del municipio, para reflexionar sobre la responsabilidad que cada uno de ellos tienen sobre este.</b>	-"Momento de verdad"	Se realiza una observación teniendo en cuenta si los participantes tienen claro cuál es el proceso que los usuarios realizan para obtener un servicio de la Dirección y si le fue fácil identificar los momentos críticos del proceso.
	<b>Evaluación final del objetivo</b>	Se realiza un informe teniendo en cuenta si los participantes tienen claro cuál es el proceso que los usuarios realizan para obtener un servicio de la Dirección y si le fue fácil identificar los momentos críticos del proceso.
<b>Los participantes expondrán las problemáticas y obstáculos que encuentran para realizar el trabajo.</b>	-"El telegrama"	Se realiza en primera instancia una observación del desarrollo de la actividad, para continuar con el análisis por parte de las interventoras sobre las necesidades que los participantes expresan
	<b>Evaluación final del objetivo</b>	Se realiza un informe sobre el análisis de la observación y los datos recolectados sobre las necesidades encontradas, si existe alguna que se presente en diversos participantes.
<b>Evaluación final de la técnica: Se realiza un informe de análisis entre los problemas detectados para el logro del trabajo y el proceso de calidad del servicio.</b>		

### III.4.3 Evaluación del impacto del proyecto

Para terminar con la evaluación de nuestro proyecto, como se mencionó se lleva a cabo una encuestas, está se realiza a 50 turistas/visitantes del municipio (Anexo 19), con la cual se pretende verificar si los porcentajes de satisfacción con el

servicio han aumentado, si el proyecto aplicado contribuyo a la mejora de calidad y cuál es la opinión que ahora se tiene del grupo de policía turística.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN**

En el presente capítulo se muestran los resultados de nuestra intervención, en un primer momento se describen las facilidades y dificultades que se presentaron para la aplicación de nuestro proyecto con sus dos sub-proyectos, seguido de los alcances y logros que se consiguieron en su aplicación para finalizar con la presentación de resultados, mediante la categorización analítica de la información.

### **IV.1 Facilidades y dificultades**

Desde el inicio del proyecto nos encontramos con la disponibilidad por parte de la institución para realizarlo, contamos con el interés y el apoyo por parte del Director de la DSPyTM para desarrollar las diferentes actividades que nos dieron la oportunidad de conocer la situación real de la institución, se nos proporcionaron los documentos y la apertura para la aplicación de instrumentos, así mismo los integrantes de la institución mostraron la accesibilidad para obtener la información deseada por medio de los instrumentos. Además de tener la colaboración de la población del municipio para llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios utilizados en el diagnóstico.

Al presentar los resultados de la problemática encontrada, la propuesta de intervención en los diferentes sub-proyectos obtuvo la apertura para su inserción dentro de la DSPyTM, sin embargo al presentar las estrategias de intervención nos presentamos con la falta de tiempo por parte de la institución para llevar a cabo la aplicación de los dos sub-proyectos, ya que la carga de trabajo y horario de los oficiales es pesado, por lo tanto se tuvo que elegir cuál de los dos sub-proyectos era prioridad para cubrir las necesidades que se presentaron durante el diagnóstico, con lo cual se quedó en acuerdo con el Director la aplicación del Sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”.

Para obtener una mayor claridad en este apartado a continuación presentamos las facilidades y dificultades que se presentaron dentro del desarrollo de cada uno de los dos sub-proyectos.

#### **IV.1.1 Sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”**

Para la aplicación tuvimos el apoyo en aspectos como la dotación de recursos materiales (papelería e impresiones) y de un cañón, disponibilidad del tiempo para la aplicación de las estrategias y la organización del personal por parte del Director para el desarrollo de las diferentes actividades planeadas, y algunos otros suministros como garrafones de agua, café, azúcar, galletas, desechables y una cafetera.

También se contó con la cooperación y apoyo por parte del Director en lo referente a la opinión, aportación y participación en la creación de la identidad del grupo (misión, visión, funciones y valores), así como de la gestión del lugar donde se aplicaría el curso; además de la facilidad de oficios para la gestión de los lugares que se visitarían y el transporte de los oficiales a esos lugares.

Cuando se presentó la planeación del curso al director y los días en los cuales se realizaría, también se le comentó lo que requeriríamos; un espacio donde se contara con mobiliario en el cual los oficiales pudieron sentarse y tomar nota además de un cañón para la presentación de los contenidos, así como un servicio de cafetería para que los ellos pudieran tomar algo durante la aplicación, ya que en dicha hora se realizó a la salida de labores de los oficiales y se encontraban desvelados porque su turno es de tiempo completo.

Respecto al servicio de cafetería y el acceso al cañón se podría conseguir por medio de la presidencia municipal; sin embargo el espacio donde se pudiera dar el curso en condiciones óptimas solo se cuenta en la presidencia con una sala de

cabildo en la cual se encuentra una mesa donde podrían caber todos los oficiales, pero la sala no podría estar en condiciones de préstamo todos los días, por lo cual se nos ofreció la biblioteca pública, la cual tuvo la misma dificultad, por lo cual se le tuvo que proponer al Director la búsqueda de alguna escuela que nos pudiera prestar un salón para la aplicación, con lo cual nos dimos a la tarea de buscar una escuela la cual se localizara cerca de las instalaciones de la dirección para no tener que transportar a los oficiales, sin embargo nos encontramos en una tarea difícil ya que la aplicación se realizó en periodo vacacional, sin embargo encontramos respuesta favorable en la Escuela Primaria “Julián Villagrán”.

El Director a pesar de darnos el apoyo en lo referente a la aplicación del curso no contaba con el apoyo de una secretaria, por lo cual no tenía la facilidad de redactar los oficios referentes a la gestión de la escuela primaria, los lugares de visita y el carro turístico para el transporte de los oficiales, por lo cual nosotras lo realizamos para los distintos lugares y su apoyo en proporcionar el sello y su firma.

Para la gestión de los lugares turístico se contó con la colaboración del director de turismo de la presidencia municipal, el Lic. Salvador, por medio del cual se tuvo contacto con la Directora del Archivo Histórico de Minería, para el acceso de los oficiales y con la encargada del Panteón Inglés.

Cuando se gestionó lo del transporte y el paseo a los oficiales se contó con el acompañamiento del Director no sólo con el apoyo del oficio sino en la petición personal, el día de la visita al encargado del “camioncito turístico”, el director nos acompañó y nos apoyó en la explicación y solicitud con un carro para el transporte de los oficiales y con la negociación para que el recorrido fuera de manera gratuita.

### **IV.1.2 Sub-proyecto “Mejoremos Juntos”**

Como se mencionó al comienzo de este capítulo, la aplicación de este sub-proyecto no se pudo llevar a cabo por falta de tiempo de los oficiales, por su carga y horario de trabajo, por lo cual se llegó al acuerdo con el Director, que se le entregaría el proyecto para que este pudiera ser aplicado con posterioridad, cuando las condiciones laborales se los permitiera.

El sub-proyecto fue entregado al Director por medio de la planeación de las estrategias, se elaboraron con la intención de que cualquier persona pueda llevarlas a cabo, con lo cual, aunque no llegó a aplicarse se dejó un aporte más a la Institución.

### **IV.2 Alcances y logros**

Durante el desarrollo del proyecto se realizaron diferentes acciones que nos permitieron fortalecer, no sólo a la dirección para que pudiera brindar un servicio de calidad, sino como interventoras, uno de nuestros primeros logros que obtuvimos fue:

- El ingreso a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal para realizar nuestro proyecto de titulación.

Como interventoras conseguir que como LIE´s nos conozcan y puedan reconocer nuestro trabajo más allá de las escuelas, nos enorgullece y nos hace crecer profesionalmente y personalmente, que una institución pública nos de la confianza y oportunidad de trabajar con ellos y contribuir en su mejora nos deja una experiencia muy gratificante.

Ahora es momento de presentar los alcances y logros que se tuvieron con los dos sub-proyectos, los cuales se presentan a continuación.

#### **IV.2.1 Sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”**

De este sub-proyecto, se obtuvieron grandes logros, como fue:

- Dar identidad al grupo de Policía Turística.

Brindarle una personalidad a una institución o un departamento de ella, es una tarea que como LIE´s podemos lograr, por lo cual como parte de nuestro sub-proyecto se logró dar una misión, visión, funciones y valores con la cual se rigiera el trabajo de este grupo.

- Gestión necesaria para la aplicación de las estrategias planeadas.

Parte de nuestro trabajo como interventoras es crear las condiciones precisas para que los objetivos se puedan cumplir, por ello se trabajó para la gestión del lugar para la aplicación del curso, así como la obtención del recorrido y la información que complemento el contenido del curso.

- Se aplicó todo el contenido del curso-taller del grupo de “Policía Turística” incluyendo el recorrido por el municipio.

Esto fue posible por el apoyo brindado por el Director, en el material que se necesitaba para la aplicación, la Directora de la escuela por permitirnos utilizar las instalaciones de la primaria; pero sobre todo por la participación de los oficiales, en cada una de las sesiones, que con sus aportaciones y trabajo se enriquecía su conocimiento.

- Los participantes lograron adquirir nuevos conocimientos y habilidades que les permitieron desarrollarse de forma diferente en su trabajo; además de comprender la importancia de brindar un servicio de calidad a los visitantes y turistas del municipio.

Durante el periodo de capacitación, los oficiales adquiriendo nuevos conocimientos que les brindaron la oportunidad de desempeñar de mejor manera

su trabajo, adquiriendo nuevas habilidades para su desempeño laboral, cambiando sus actitudes y obtener información útil.

Otro de los logros que se pudieron obtener es:

- Una mejor satisfacción de los residentes y turistas del municipio respecto al servicio que les ofrece la DSPyTM.

Conocer este logro fue de suma importancia para nuestro proyecto, porque la opinión y la imagen que los residentes, visitantes y turistas pudieran tener de la institución era un parámetro importante para el alcance de nuestro proyecto, ya que la institución está para la atención de ellos.

#### **IV.2.2 Sub-proyecto “Mejoremos juntos”**

Al inicio de este capítulo se dijo que la aplicación de este sub-proyecto no se pudo aplicar, debido a las condiciones laborales de la DSPyTM, sin embargo la planeación de las estrategias se llevó a cabo y fue posible presentarlas ante el Director, por lo cual el logro de este sub-proyecto es:

- Dejar una propuesta de mejora interna de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.

A pesar de que no se logró la aplicación del sub-proyecto “Mejoremos juntos”, se le hizo ver al Director que existe una problemática respecto a la comunicación y el trabajo en equipo colaborativo y cooperativo, la cual necesita una solución, y que el sub-proyecto que se planeó era una solución que a futuro puede aplicarse y mejorar a la DSPyTM.

Por lo cual el Director lo consideró como un proyecto para presentarse el próximo año en la planeación y programación de la DSPyTM, para así contar con los recursos necesarios para su aplicación.

### **IV.3 Presentación de resultados**

Para comenzar con este apartado y antes de presentar los resultados obtenidos en el desarrollo de los sub-proyectos planeados, nos parece de suma importancia dar a conocer un pequeño aparatado, que dé cuenta de nuestro trabajo como interventoras durante el desarrollo del proyecto en general, el cual se presenta a continuación.

#### **a) Papel del interventor**

Como se mencionó en el capítulo II donde se indican las competencias que como LIE's teníamos para llevar a cabo nuestro proyecto, pudimos darnos cuenta que tenemos la capacidad para diagnosticar, planear, implementar, evaluar y difundir. Por ello se presenta a continuación la evidencia que da cuenta sobre nuestro papel de interventoras en la construcción de nuestro proyecto.

En un primer momento las capacidades de diagnosticar las implementamos en la detección de la problemática, en la aplicación de los instrumentos y la revisión documental para poder conocer la situación real de la institución además del análisis de los instrumentos y la información recabada.

Para continuar con la planeación de las estrategias que eran necesarias para cubrir las necesidades encontradas, para la planeación del sub-proyecto "Fortalecimiento del grupo Policía Turística", como interventoras utilizamos conocimientos de Planeación Estratégica para brindarle una identidad al grupo además de promover la participación por parte del Director para que tuviera injerencia en la construcción de la misma; además se usaron conocimientos de Ambientes de Aprendizaje para crear un espacio donde los oficiales pudieran crear el conocimiento, asimismo de tomar en cuenta que la educación para adultos tiene que ser de manera dinámica para que sus saberes puedan ser más dinámicos, buscando así estrategias de aprendizaje adecuadas a los participantes.

En la planeación del sub-proyecto “Mejoremos juntos”, se tomó en cuenta que el Desarrollo Organizacional tiene como objetivo que las organizaciones por medio de la modificación de sus procesos y adecuación de sus elementos respondan a los cambios y al entorno para ser competitivas, además de ser una estrategia educativa que le permite a las instituciones y a sus miembros convertirse en sujetos que desarrollan sus capacidades de innovación y productivas, para el bien de sus clientes, por ello es que las estrategias se basaron en buscar un cambio en los participantes para que las actividades y acciones que se realicen en el actuar diario de la institución reflejen lo aprendido por los oficiales para mejorar su capacidad de trabajo.

También tuvimos un papel de motivadoras para crear estrategias que permitieran cambiar actitudes en los participantes para que contribuyeran en la construcción de saberes entre los participantes y vieran en la educación continua una oportunidad de crecimiento tanto personal como profesional.

Así mismo en nuestro papel de evaluadoras utilizamos estrategias que nos permitieron identificar los avances que se iban teniendo a lo largo de la aplicación del curso-taller y al finalizar del mismo, además de crear estrategias que nos permitieran medir si la aplicación del sub-proyecto beneficio la calidad del servicio.

Como gestoras se realizaron un conjunto de acciones para obtener algunos apoyos y recursos, la gestión para la solicitud de los espacios y recursos para llevar a cabo la aplicación del sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”

En un primer momento el Director de la DSPyTM nos mencionó que se podía contar con la *Sala de Cabildos de la Presidencia Municipal*, por lo que a nuestra consideración le manifestamos al director que omitimos este espacio, puesto que esté es ocupado en cualquier momento por lo demás departamentos de la presidencia y por otros momentos en los que nos cancelaban el espacio para

nuestras actividades. Así mismo se pensó en solicitar un espacio que estuviera comprometido exclusivamente para la aplicación, por lo que asistimos a la Escuela primaria “Julián Villagrán” con la Profra. Margarita García Franco Directora de la institución, con la intención de solicitarle un aula por medio de oficio expedido por la DSPyTM.

También se hizo la gestión de la entrada *Panteón Inglés*, que de igual forma acudimos personalmente con la encargada y guía la Sra. Caritina Hernández, quien nos informó que se tendría que realizar el permiso a Presidencia Municipal en el área de Turismo, en este caso no fue necesario realizar un oficio, la gestión sólo sería mediante palabra personal con los responsables directos de los espacios, por lo que posteriormente acudimos al área de turismo para solicitar la autorización.

Otra de las gestiones fue la solicitud del camión de la empresa “Turibús Mineral del Monte”, para realizar el recorrido por los diferentes atractivos turísticos del municipio, lo cual también se realizó por medio de oficio. Así también para la gestión de la entrada sin costo a las minas se envió oficio vía electrónica a la Directora del Archivo Histórico de Minería, Belem Oviedo Gámez, con el apoyo del Director de Turismo.

Para concluir nuestro papel fue de difusoras, donde se aplicaron estrategias para que la población en general, así como los visitantes y turistas conocieran nuestro trabajo y el trabajo de la DSPyTM, para la mejora de la calidad del servicio, por medios impresos.

Ahora que conocemos los resultados de nuestro trabajo como Interventoras es momento de presentar los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto integrado por dos sub-proyectos con los cuales se trabajó, para comprender de mejor manera los logros y alcances del proyecto.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en la aplicación del sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”, los resultados se dividirán en apartados, en un primer momento se presenta la creación de la identidad de la Policía Turística y después los resultados de la capacitación de los oficiales, el cual se dividió en categorías encontradas en el análisis de las evidencias de la aplicación, para finalizar con los resultados de la aplicación de los cuestionarios a los visitantes/turistas del municipio para saber el impacto del sub-proyecto y las entrevistas sobre la difusión de los trípticos.

### **IV.3.1 Sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”**

#### **a) Identidad del grupo de Policía Turística**

Para el logro de esta estrategia, se trabajó durante 1 sesión de 2 horas sólo como grupo de trabajo de las interventoras (Reunión de Mayra Olvera González y Nohemí Adriana Díaz Skewes, como responsables del Proyecto) y los conocimientos de la Planeación Estratégica, para realizar la primera propuesta de misión y visión del grupo de policía turística, se le presentó al Director en una sesión de 3 horas aproximadamente, dicha propuesta fue enriquecida con los conocimientos que como Director tenía y el conocimiento más amplio que tiene sobre la institución, con lo cual la identidad del grupo quedó de la siguiente manera:

La misión nos permitió brindarle a este grupo un propósito concreto de su existencia:

#### **Misión**

*“La Policía Turística garantiza y brinda seguridad, protección e integridad a los turistas y visitantes nacionales e internacionales, así como guiar e informar sobre los lugares turísticos del pueblo mágico, fomentando el turismo en el municipio”.*

La visión les proporcionó a los oficiales una perspectiva sobre el futuro, hacia donde quieren llegar, en lo que se tiene que lograr.

### **Visión**

*“Ser un grupo de policía turística reconocido dentro del Estado del Hidalgo por brindar un servicio de calidad a los turistas y visitantes, comprometidos en la orientación, seguridad y satisfacción de los mismos, para contribuir en la conservación de la cultura y tradición en la trascendencia del desarrollo de la economía de la población”.*

Cuando se concluyó la misión y visión que regirán el actuar de grupo de Policía Turísticas, se prosiguió con la construcción de las funciones específicas que los integrantes del grupo debían cumplir para diferenciarlas de las funciones de los oficiales municipales, para las cuales también se trabajó en 2 sesiones de 2 horas cada una, sólo como equipo de trabajo y al tener la propuesta se tuvo una reunión de aproximadamente 3 horas con el Director para su presentación y enriquecimiento, el resultado final se presenta a continuación:

- *Brindar protección y asistencia al turista y/o visitante, asegurando la integridad personal, propiedad, derechos e intereses, y así reprimir toda actividad ilícita, que vayan en contra de la seguridad de los mismos.*
- *Proporcionar información de interés turístico y controlar e impedir que se especule en la historia del municipio, así como de cada uno de los sitios o puntos turísticos.*
- *Hacer cumplir todas las leyes y reglamentos que regulan en el sector turístico, así como también cualquier otra disposición relativas a la protección del turismo.*
- *Mantener la seguridad y tranquilidades públicas dentro de los polos turísticos del municipio, permitiendo el libre ejercicio de los derechos fundamentales de los turistas y/o visitantes nacionales y extranjeros, consagrado en la Constitución de la República y demás leyes.*
- *Coordinar con autoridades Municipales, Estatales y Federales, por la seguridad del tránsito vehicular y peatonal, en los polos turísticos y lugares con vocación turística.*
- *Participar en el desarrollo económico y social del municipio, promoviendo e incentivando la actividad turística en todos sus aspectos.*
- *Coordinar con las instituciones públicas y/o privadas, las acciones que garanticen la ejecución efectiva de las funciones que les han sido asignadas.*

- *Ejercer las demás funciones que se contemplen en la Constitución y las leyes, así como cualquier otra atribución que le facilite el cumplimiento de sus objetivos generales.*

Otra de las características de la identidad de cualquier grupo e institución además de la misión, visión y las funciones, son los valores los cuales orientan sus acciones en el cumplimiento de su deber, por lo cual, de igual manera que en los anteriores apartados se trabajó en un primer momento sólo como grupo de trabajo, durante 1 sesión de 2:30 horas aproximadamente, para realizar la propuesta de listado de valores para la presentación al Director, en una sesión de 1:30 horas para su enriquecimientos, a continuación se presentan los valores finales:

- **Ética:** *Es la disciplina normativa que mejora la conducta del policía ante la sociedad.*
- **Disciplina:** *Es el hábito impuesto a cada uno de los integrantes de la Policía Turística, debiendo observar rigurosamente las leyes y reglamentos establecidos y de someterse a las órdenes de la Dirección Pública y Tránsito Municipal.*
- **Legalidad:** *Cumplimiento y aprobación del sistema de leyes a determinadas acciones, actos o circunstancias por las que se rige la institución.*
- **Lealtad Institucional:** *Cumplimiento con nobleza y sin reservas a las normas, leyes y reglamentos establecidos por la institución, con la que se compromete el personal con rectitud en el proceder.*
- **Honradez:** *Implica la condición innata que garantiza su transparencia en el actuar, que alimenta el espíritu del policía, impidiendo ser vencido por las tentaciones a las que se enfrenta en su diario vivir.*
- **Eficiencia y Eficacia:** *Constituye un requisito de las acciones policiales, cuyo fin es alcanzar la más alta competencia profesional y los resultados concretos de la labor desempeñada.*
- **Respeto Mutuo:** *Obligación de buen trato que debe existir entre los miembros de la Policía Turística, sin tener por ello que mostrar falta de carácter.*
- **Compromiso social:** *Trabajo cotidiano en conjunto con los ciudadanos en la toma de decisiones y acciones para hacer de nuestra sociedad una zona de libre, armoniosa y sana convivencia.*
- **Profesionalismo:** *La profesión policial exige estudios continuos, adiestramientos, visión integral y una conducta ejemplar.*

- **Capacitación:** *Es el compromiso que contraen los miembros de la Institución para capacitarse y superarse a través de los programas de educación para contribuir con el desarrollo del municipio.*
- **Trabajo en Equipo:** *Esfuerzo físico e intelectual de los miembros de la Policía Turística para el logro del cumplimiento de las misiones asignadas.*
- **Calidad:** *Brindar un servicio que cubra las necesidades del Turista y/o visitante por parte de la Institución para obtener excelente resultados en el cumplimiento de las misiones ordenadas.*

Al terminar con la construcción de la identidad del policía turística se acordó con el Director que la presentación de esta construcción se daría a conocer con los demás oficiales durante la aplicación del curso, donde se quedaba de manera abierta la participación de los oficiales para enriquecer aún más esta construcción de identidad. Durante la presentación durante el curso no se presentaron más modificaciones por parte de los oficiales, por lo cual la identidad se quedó como se había trabajado con el Director.

## **b) Capacitación**

A continuación se presenta los resultados obtenidos en la aplicación del curso-taller "Policía Turística", el cual tuvo una duración de 11 sesiones con 25:30 horas en total, divididos en 6 sesiones para cada grupo, donde el primer grupo acumuló un total de 12:30 horas y el segundo 13:00 horas de trabajo presencial, con fecha del 06 de abril al 16 de abril de 2015.

Esta categoría se dividió en apartados encontrados en el análisis de la información recabada durante la aplicación del curso-taller, para su mejor presentación y entendimiento.

## **Ambientes de Aprendizaje**

Para conocer cómo aprende el sujeto de acuerdo a la *Teoría del aprendizaje* de Piaget en donde se adquiere la información basado en la inteligencia general por medio de la asimilación, la acomodación, el equilibrio y el desequilibrio; y que para

ello la metodología que propone en su *Teoría de la Enseñanza*, el sujeto aprende de acuerdo a sus experiencias físicas, sociales y la lógico-matemática, estos aprendizajes se van adquiriendo de acuerdo en la etapa en la que se encuentra, como lo expresa en su Teoría del Desarrollo, que este caso, trabajamos con personas adultas correspondiendo a la etapa de *operaciones formales* (Flavell, 1989), es decir, que el sujeto se encuentra en su logro más alto de su desarrollo intelectual desde la infancia hasta la edad adulta.

Dentro de esta categoría de Ambientes de Aprendizaje, el tiempo y espacio como parte de este proceso tenemos en cuenta que para un buen aprendizaje es indispensable que el participante requiera de un lugar acorde a las necesidades para la construcción del conocimiento haciendo uso de ciertos recursos didácticos. (UPN, "Programa de Reordenamiento de la Oferta Educativa de las Unidades UPN", "Mapa curricular" y "3.2. Características de la Licenciatura en Intervención Educativa", 2002). Es por ello que cuando existen factores ambientales facilita la motivación, y estos pueden ser físicos, psicológicos o administrativos, y aunque la capacitación no cambia los factores, pero si el participante tendrá una actitud aún más positiva.

La aplicación del curso-taller fue realizado en las instalaciones de la Escuela Primaria "Julián Villagrán" Anexo 18, en una de sus aulas, el aula cuenta con el espacio adecuado para albergar a 30 niños, cuenta con 31 sillas con paleta, que si bien no fueron las adecuadas para los participantes, puesto que son especiales para niños, no impidió que algunos oficiales las pudieran utilizar, mientras que el resto se acomodara en el escritorio; así como el mobiliario fue acomodado estratégicamente para que todos pudieran visualizar los proyecciones e interactuar con sus compañeros y con nosotras en el momento presentar la información (Anexo 19), siendo esta la intención de la capacitación es encontrar una mejora en todos los aspectos de la institución y con ello aumentando sus conocimientos y habilidades para desempeñar un mejor trabajo .

Además se utilizó material de apoyo como el documento entregado para su estudio en casa, las proyecciones electrónicas utilizando diapositivas de Power Point. Además de utilizar estrategias de participación continúa entre los participantes, por medio de actitud motivadora para crear un ambiente de confianza para que los oficiales pudieran expresar sus ideas y conocimientos.

### **Aprendizaje significativo en los participantes**

Dentro de esta categoría presentaremos los avances que los oficiales obtuvieron a través del curso-taller, identificando los conocimientos que ellos ya tenían al comenzar, los conocimientos que fueron adquiriendo y los conocimientos finales, donde los oficiales enriquecieron los que ya se tenían con los nuevos conocimientos, así como la adquisición de nuevos saberes que les permitieron realizar de mejor manera su desempeño laboral.

*“El saber está en el origen de la humanidad. El hombre ha sabido diferenciarse gracias a su capacidad de acumular conocimientos, lo que le ha hecho progresar paso a paso a medida que ha ido comprendiendo mejor su entorno y las causas de todos los acontecimientos vividos”(Peña, 2010)*

Y como humanos, los oficiales deben adquirir nuevos conocimientos que le permitan adaptarse al entorno en el cual se desarrollan, para comprender las necesidades que los usuarios y el municipio donde desenvuelven su labor tiene y poder brindar un servicio de calidad. Para comenzar a desarrollar nuestra categoría es importante comprender que se entiende por conocimiento:

*“Es el resultado de la asimilación de una información por una persona de acuerdo con sus circunstancias particulares: educación, experiencias previas, capacidad de interpretación y comprensión, etc.” (Glosario- Transferencia, s/f).*

Por lo cual en la asimilación de la información que los oficiales recibieron se tomó en cuenta que los oficiales eran personas en edad adulta y se desarrollaron estrategias para que se pudieran desarrollar la asimilación de la información que

se les brindaría, solo queda mostrar cual fue el resultado de esa transmisión de información.

El resultado de este proceso será algo que se conoce como aprendizaje significativo, donde se ponen en juego los conocimientos previos, los adquiridos y la interacción entre las personas que están llevando a cabo el proceso de aprendizaje:

*“La adquisición de información nueva depende en alto grado de las ideas pertinentes que ya existen en la estructura cognitiva y el aprendizaje significativo de los seres humanos ocurre a través de una interacción de la nueva información con las ideas pertinentes que ya existen en la estructura cognitiva”* (Talento para la vida , s/f).

Para que sea posible que se realice el aprendizaje significativo se deben cumplir dos importantes requisitos:

*“Que el material le permita establecer una relación sustantiva con los conocimientos e ideas ya existentes. A esta condición del material se la denomina significatividad lógica”.* (Talento para la vida , s/f).

Aspecto destacado anteriormente en la categoría “Ambiente de aprendizaje”, donde se plasmó las condiciones que se llevaron a cabo para lograr el aprendizaje de los participantes. La condición que se plasmara en esta categoría será:

*“Disposición, interés y posibilidad de darle sentido a lo que aprende. Es decir, que el aprendizaje promueva una significatividad psicológica”* (Talento para la vida , s/f).

Para lograr esta condición en los participantes del curso, nos apoyamos en la motivación uno de los aspectos importantes para cambiar actitudes y lograr el interés de los participantes, es la motivación la cual es entendida como, *“La manera de incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, así como el tipo de reacción subjetiva que se presenta cuando todo ello ocurre”* (Chiavenato, 2009), por ello se invitó al Director de la institución para que inaugurara el curso-taller (Anexo 21):

*Por segunda darle las gracias a todos ustedes- Dirigiéndose a los oficiales- “Por prestar un poco más de su tiempo para este tipo de eventos, que son pensados para ustedes, para su desarrollo y crecimiento, ojala les sirva y lo aprovechen para su labor como oficiales”- (ROMA140415).*

El que los participantes se pudieran dar cuenta que su jefe estuvo involucrado en este proceso les brinda motivación, se los hace sentir importantes para para la institución, les da el impulso para continuar con su superación laboral y aprovechar este curso-taller.

Además a lo largo del desarrollo del curso se le impulsaba para que se sintieran importantes y una parte clave en el funcionamiento del municipio, como un promotor del turismo:

*Dentro de los lineamientos encontramos un apartado llamado los criterios de incorporación y de permanencia en el programa de pueblos mágicos en los cuales se menciona textualmente “Contar con servicios de salud y seguridad pública para la atención del turista en caso de ser necesario en una situación de emergencia”, el cual se utilizó como un medio de motivación para llamar la atención de los policías. Se les comento que ese era una de las justificaciones por las cuales ellos estaban recibiendo esta capacitación y ellos serían el primer grupo de policía turístico reconocido en el Estado de Hidalgo, con lo cual algunos de los policías si reaccionaron y cambiaron de posición en la cual se encontraban sentados y prestaron más atención (ROMA080415)*

Asimismo se utilizaban recursos de motivación las estrategias planeadas en el curso-taller, para que ellos pudieran dar cuenta que podrían salir beneficiados no sólo profesionalmente, sino personal:

*Nohemí le volvió a recordar que dentro de la gestión de la creación del grupo de policía turística, se tenía contemplado un curso básico de inglés, así que si su deseo era pertenecer a este grupo lo único que tenía que hacer era poner empeño y dedicación en estos cursos para alcanzar el puesto”  
El oficial Heber sonrió y dijo que era una gran oportunidad y que le gustaría aprovechar la oportunidad (ROMA120415).*

Pero también pudimos observar que la motivación no sólo se dio por parte del Director y de las interventoras, sino también de los mismos oficiales, durante el

desarrollo de la última actividad, donde se mostraron apoyo para presentar cada uno de ellos el lugar que le correspondía, *“En el reconocimiento que el sujeto recibe como positivo hay un impacto en su auto estima, en la confianza en sí mismo, como un ampliación de su ser, ese aumento en la autoestima, en la propia confianza, en la reafirmación recibida, se vuelca en su hacer, desea hacer más y mejor, genera nuevos emprendimientos porque se siente respaldado”*.(Blejmar, 2007)

*En un principio los oficiales se mostraban con timidez al saber que iban a presentar sus reseñas, mientras que un oficial del grupo la policía turística jugaba con el audio y les decía a sus compañeros -“No le tengan miedo al micrófono, además si se equivocan aquí el guía nos va ayudar”-* (ROMA150415) (Anexo 22).

Los oficiales mostraban apoyo para con sus compañeros al tratar de motivarlos para que pudieran perder el miedo y tomar el micrófono y dar su aportación sobre los lugares turísticos del municipio, además en el transcurso de las sesiones ellos mostraban interés por aportar opiniones y participar, se creaba un ambiente donde los oficiales se sentían con la actitud de poder expresarse (Anexo 23).

Otro de los aspectos que consideramos enfatizar es la participación que los oficiales tuvieron en las diferentes sesiones, durante las primeras sesiones ellos mostraban actitudes de desinterés:

*“Cuando hacíamos la presentación notamos en dos personas una actitud de desinterés, por la forma en que giró su cuerpo hacia la pared y murmurando “eso no nos interesa”; y otra persona mostró un gesto en el rostro levantando las cejas, que nos hizo pensar desinterés también”* (ROMA070415) (Anexo 24).

Sin embargo, *“La mayoría de los individuos aspiran a un crecimiento y desarrollo personal, elementos más susceptibles de ser actualizados en un ambiente de apoyo y reto. La mayoría de la gente desea contribuir y tiene la capacidad de hacerlo, al logro de los objetivos de la organización que el ambiente organizacional*

*permítala*”(Camarena, ABC del desarrollo organizacional, 1994), y al pasar las sesiones los participantes fueron tomando iniciativa y participaban, por ejemplo en la presentación de la identidad del grupo de policía turística, los oficiales realizaron sus aportaciones:

“Se les preguntó que si les gustaría portar ese uniforme, para lo cual Felipe nos comentó que el pantalón no se le hacía combinable con la camisa por lo cual con los gestos de algunos policías se identificaban con el oficial, otro de ellos tomo la palabra y nos comentó que el logotipo desde que lo presento el director no les gustaba que les gustaría que se cambiara con algo relacionado al turismo o simplemente se le dejara el nombre de policía turística, al notar el disgusto de muchos se les pidió que comentaran cómo les gustaría que fuera el uniforme que los distinguiera como policías turísticos” (ROMA10415).

La participación y el interés también se identificó durante el último día, en el recorrido al municipio, *“Durante el recorrido ningún oficial se apartó del grupo, todos continuaban escuchando la explicación y a la vez haciendo ciertas preguntas de los significados de las simbologías de las tumbas y de la historia”* (ROMA150415), así como *“Los oficiales continuaron haciendo preguntas al guía de turistas, quien se podía notar que el señor tenía el suficiente conocimiento de la historia y de lo que había en el lugar, y a la vez contaba la historia del accidente que sucedió ahí”* (ROMA150415), como se puede observar los oficiales tuvieron interés de seguir participando y enriqueciendo su conocimiento (Anexo 25).

Los oficiales también mostraron interés nos solo para compartir en el curso, sino parte de su vida con sus compañeros como lo hizo el oficial Magdaleno:

*“El oficial Magdaleno Gutiérrez, originario del municipio aprovecho para contar una historia familiar, donde en un accidente minero en Escobar su papá murió en un derrumbe cuando él tenía 4 años de edad”* (ROMA160415).

Otro de los aspectos que destaca en el aprendizaje significativo es la interacción de los conocimientos ya adquiridos con los nuevos conocimientos, durante el curso- taller se pretendiendo que el conocimiento fuera el producto de la interacción de los participantes:

*“El conocimiento se genera sobre todo gracias a procesos de conversación o interacción entre personas y gracias al cruce de ideas, en el que se crean conexiones entre ideas o conceptos no relacionados hasta el momento”*(Glosario- Transferencia, s/f)

Los oficiales en el desarrollo de las sesiones iban mostrando que los conocimientos que ya tenían se iban mezclando, por ejemplo en la primera sesión, en la unidad “Pueblos mágicos”:

*“Se les pregunto cuáles eran los atractivos turísticos que diferencian a un pueblo mágico de las demás localidades, aproximadamente tres personas contestaron al mismo tiempo “por los atractivos turísticos, el bosque, los pastes...”porque esta bonito, por la forma en que las casa están construidas, por las minas, pero más por los paste”; uno más “el atractivo principal de aquí son los pastes y la venta de la plata, aunque actualmente aquí ya no se fabrica nada de plata, todo lo traen de Guerrero, también vienen por el tipo de vegetación que hay aquí, por la historia, y algunos otros por el “santito” del pueblo, y el pueblo es bonito” (ROMA070415).*

Como se puede observar los oficiales dieron sus aportaciones con los conocimientos que ya se habían adquirido, después explicarles el contenido de la unidad, para en la segunda sesión:

*Antes de comenzar con la unidad 2 se realiza una retroalimentación del tema de “Programa pueblos mágicos”, realizando preguntas:*

*-Nohemí -¿Qué es un pueblo mágico?*

*-José Trinidad: Es una localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin magia que te emanan en cada una de sus manifestaciones socio-culturales, y que significan hoy día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico (ROMA090415).*

Con lo cual podemos dar cuenta que se creó un nuevo conocimiento que los oficiales podrán utilizar durante su labor como policía turística. Otro de los aspectos a destacar que no solo se enriquecían los conocimientos personales de los participantes, sino también con las aportaciones de los participantes se enriquecía el conocimiento colectivo, no solo de los oficiales, sino de nosotras como aplicadores:

*“Se comenzó con la explicación sobre los antecedentes históricos y datos geográficos, espacio en el cual hubo participación de varios oficiales ya que los datos de INEGI nos manejaba cinco barrios y comunidades con los cuales cuenta el municipio, sin embargo ellos, que realizan recorridos de vigilancia todos los días, nos comentaron que esos no eran los únicos lugares del municipio que también se encontraban otros“(ROMA070415).*

Las experiencias personales de cada uno de los participantes también enriquecieron el conocimiento como se muestra a continuación donde dos oficiales que son originarios del municipio de Mineral del Monte realizaron las siguientes aportaciones, acerca de la flora y fauna del municipio:

*“Para continuar se les pregunto qué tipo de flora y de fauna conocían dentro del municipio, el oficial Eleuterio comento – “Tenemos los conejos, ardillas, ratones y un buen de víboras de cascabel y también tenemos árboles frutales de capulín, manzanas y peras, ciruelas”, otro de los oficiales Rubén, dice – “También en las comunidades tenemos los huertos, cosechas maíz, habas y frijoles” (ROMA070415) (Anexo 26).*

Durante el desarrollo de las actividades también se destacó que los participantes realizaban debates sobre los conocimientos que ya habían adquirido para llegar a una conclusión general del grupo:

*Seguimos con las preguntas, Mayra preguntó abiertamente cuántos pueblos mágicos existían en México y uno de los oficiales contestó rápidamente que 72 mientras que otro sin dar oportunidad de realizar algún comentario dijo que –“No eran 72 sino 78”-, todos comenzaron a realizar comentarios sin un orden, Nohemí alza la voz y realiza una pregunta de sondeo -*

*¿Entonces cuántos son?- y la mayoría comienza a decir que 78 y otros que 74 y por fin llegan a la conclusión de decir que eran 78 y efectivamente dan la respuesta correcta” (ROMA100415).*

Algunos de los objetivos que presenta nuestro proyecto son los siguientes:

- Conocer los criterios que conforman a la policía turística, así como identificar las habilidades que se requieren para brindar y dar una atención de calidad al turista y/o visitante.
- Identificar los antecedentes históricos del municipio, así como su integración al Programa Pueblos Mágicos y los atractivos turísticos y de servicios con que cuenta el municipio de Mineral del Monte

Lo que estos objetivos pretendían es dar cuenta de los conocimientos adquiridos por los participantes y los pudieran aplicar a su labor *“La asimilación de esta información provoca un enriquecimiento de su "saber hacer" y produce una mejora en su proceso de toma de decisiones. Este proceso ocurre en la mente de los conocedores y es distinto para cada persona (Glosario- Transferencia, s/f).*

En el objetivo “Conocer los criterios que conforman a la policía turística, así como identificar las habilidades que se requieren para brindar y dar una atención de calidad al turista y/o visitante”, los oficiales pudieron dar cuentas de estos conocimientos adquiridos:

*Nohemí, sigue con la pregunta, “¿Alguien recuerda, cual es una función de la policía turística?”, para lo cual el oficial que funge como policía turístico contesta, observando sus apuntes “Participar en el desarrollo económico y social del municipio, promoviendo e incentivando la actividad turística en todos sus aspectos y Proporcionar información de interés turístico y controlar e impedir que se especule en la historia del municipio, así como de cada uno de los sitios o puntos turísticos” (ROMA120415).*

Con lo cual podemos dar cuenta que los oficiales tienen en la mente cuál es su función como policía turística y además en otro cuestionamiento podemos ver que tienen el sustento de valores para llevar a cabo estas funciones:

*Para finalizar Mayra realiza la pregunta –“¿Cuáles son los valores que rigen a la policía turística”? El oficial Eleuterio contesto – “El de ética, honradez y profesionalismos, además vimos cuál es la misión y visión de la policía turística-”. Nohemí le pregunta al oficial,-“¿Cuál es la misión?”-, a lo cual el oficial contesto –“La misión es proteger a los turistas que visitan el municipio y guiarlos por los lugares turísticos del Real”- (ROMA120415).*

Para el objetivo “Identificar los antecedentes históricos del municipio, así como su integración al Programa Pueblos Mágicos y los atractivos turísticos y de servicios con que cuenta el municipio de Mineral del Monte”, los oficiales manifestaron en las primeras sesiones:

*Eleuterio: “Huasca ofrece el recorrido de los prismas basálticos, la hacienda de San Miguel Regla, donde puedes ir a pescar y comer las truchas que pescas” (ROMA100415).*

*Otro de los policías toma la palabra y nos menciona que – “El último pueblo mágico del Estado es Huichapan y este nos ofrece balnearios y aguas termales, además de visitar el centro histórico”. Y con esa aportación terminamos la retroalimentación del día para comenzar con nuestra sesión dos” (ROMA100415).*

Durante la última sesión, en el recorrido por el municipio, diferentes oficiales dieron su participación, como fue en el caso de la exposición de los lugares turísticos:

*Heber:-” La iglesia del Señor del Rosario se construyó en dos partes, la primera de ellas en el siglo XVI, que es la parte de cantera y la segunda en el siglo XVIII, fue mandada construir por el conde de regla y alberga a la virgen del rosario. Un dato curioso de esta iglesia es que en el centro de su frente encontramos una escultura que casi nadie sabe que significa y es la virgen de la asunción”- (ROMA160415).*

También encontramos al oficial Eugenio que a pesar de su timidez tuvo la actitud de participar, al momento de hablar del monumento al minero y el monumento a Hidalgo:

*Eugenio: -“El monumento al minero es uno de los monumentos que distinguen a Real del Monte como un pueblo minero, es conocido como el minero anónimo y fue construido en el año de*

*1951, en memoria de todos los mineros, las rocas que se encuentran a los pies de este minero son restos de la Veta Santa Brígida” (ROMA160415).*

Quien también siguió aportando a lo largo del recorrido:

*“El monumento a Hidalgo fue inaugurado en el año de 1870, es el símbolo de nuestro Estado, este monumento ha tenido diferentes lugares, desde la remodelación del pueblo se instaló como glorieta en la calle de Hidalgo” (ROMA160415).*

El comandante Porfirio, el oficial Heber y Eleuterio, mostraron sus conocimientos y la capacidad para buscar información por medios electrónicos (Anexo 27) ya que ellos durante el recorrido de la última sesión realizaron aportaciones de la información que habían adquirido en el internet y llevaban en anotaciones:

*Fue así en donde hubo la primera participación del comandante en grupo quien presentó una reseña histórica de la iglesia del Sr. De Zelontla. Pudimos ver que el oficial traía su reseña en escrito en una hoja blanca y con un folder, había hecho una investigación de lo que le había tocado (ROMA150415).*

#### **IV.3.2 Sub-proyecto “Mejoremos juntos”**

Como se ha venido mencionando para este sub-proyecto no se tuvo el tiempo necesario para su aplicación por parte de la DSPyTM, ya que los oficiales tiene un horario y carga de trabajo muy pesados, sin embargo se obtuvo que el Director se quedara con la propuesta, con la promesa de que en un futuro se les impartiría, para completar así la aplicación total del proyecto.

Por lo anterior el resultado no es referente a su aplicación, sin embargo se consiguió que el Director lo incluyera dentro de la planeación y programación del siguiente año.

### IV.3.3 Difusión

Se le presentó la propuesta, de un tríptico para difundir a la DSPyTM, al Director y dio su aprobación para la impresión de los 70 trípticos que se repartieron en diferentes lugares del municipio (Anexo 28). Durante la distribución de estos, se entrevistó a 3 residentes del municipio de Mineral del Monte acerca de su opinión de la difusión de la DSPyTM y las diversas actividades que realizan, se les planteó si la idea de que el tríptico saliera de manera mensual le parecía bien y los resultados fueron los siguientes:

#### Entrevista:

**Mineral del Monte, Hidalgo**

**02 de junio 2015**

**Sra. Margarita Sánchez Olmos**

**Residente del municipio, vecina del Barrio Sacramento**

**Edad: 65 años (Anexo 29)**

**Entrevistadora:** ¿Le gusta el contenido del tríptico?

- **Sra. Margarita:** Sí, me parece una buena oportunidad para que nosotros sepamos cuales son las actividades de la policía y los números a los cuales nos podemos comunicar en caso de una emergencia.
- **Entrevistadora:** ¿Le parece que el tríptico salga mensual o quincenalmente?
- **Sra. Margarita:** Sí, porque luego no sabemos que hacen los policías, y los tachamos de flojos
- **Entrevistadora:** ¿Conocía todas las actividades que realizan los oficiales?
- **Sra. Margarita:** La verdad no, no sabía que acudían a las escuelas a darles pláticas a los niños y había visto las patrullas de policía turística pero no sabía cuál era su función.

**Mineral del Monte, Hidalgo**

**02 de junio 2015**

**Sra. Clara Iliana Pérez Rodríguez**

**Residente de Mineral del Monte, vecina de la calle principal Hidalgo**

**Edad: 54 años (Anexo 29)**

- **Entrevistadora:** ¿Le gusta el contenido del tríptico?
- **Sra. Clara:** Sí, nunca me había tocado ver que los policías sacaran un tríptico de las cosas que ellos hacen, me parece muy bien que ellos quieran comunicarse con la ciudadanía y los turistas.
- **Entrevistadora:** ¿Le parece que el tríptico salga mensual o quincenalmente?

- **Sra. Clara:** Sí, todas las cosas que beneficien al pueblo son bien recibidas, sobre todo las cosas que no tengan que ver con los pastes, porque de eso ya tenemos mucho.
- **Entrevistadora:** ¿Conocía todas las actividades que realizan los oficiales?
- **Sra. Clara:** No, de esas cosas no se mucho pero si sacan el tríptico podre conocer las actividades que realizan los policías y así poder tener mayor comunicación con ellos para la seguridad de nuestros negocios.

### **Mineral del Monte, Hidalgo**

**02 de junio 2015**

**Sra. Carmen Ramírez Zenteno**

**Residente de Mineral de Monte, vecino del Barrio de San Luis.**

**Edad: 58 años**

- **Entrevistadora:** ¿Le gusta el contenido del tríptico?
- **Sra. Carmen:** Sí me gusto, considerando que es un bien para el pueblo
- **Entrevistadora:** ¿Le parece que el tríptico salga mensual o quincenalmente?
- **Sra. Carmen:** Sería bueno que saliera quincenalmente para poder estar informados.
- **Entrevistadora:** ¿Conocía todas las actividades que realizan los oficiales?
- **Sra. Carmen:** Personalmente no, solo había escuchado por familiares, vecinos y amigos.

Podemos darnos cuenta que los residentes del municipio desconocían el trabajo que se realizaba dentro de la DSPyTM, por lo cual era de suma importancia realizar la difusión de nuestro proyecto y de las actividades que se realizan dentro de la institución para que los usuarios sepan cuáles son los servicio que pueden obtener de ella.

#### **IV.3.4 Evaluación del impacto del proyecto**

Para finalizar con la evaluación de nuestro proyecto se llevó a cabo la aplicación de 50 cuestionarios los cuales, iban dirigidos a los visitantes/turistas, los resultados se presentan a continuación.

La aplicación del cuestionario se realizó a 50 visitantes y turísticas elegidos al azar, de los cuales el 73% se encontraba en el municipio con su familia, el 17% en una excursión y el 10% con amigos.

El 20% visitaron el municipio por descanso, el 65% por diversión, el 10% por cuestiones culturales y solo el 5% por visitas familiares. El 32% de los encuestados los influyo a visitar el municipio por la cercanía a su lugar de origen, el 41% por la diversidad de actividades por realizar, mientras que el 17% por la accesibilidad de los costos, el 3% por conocimiento previo del lugar y el 7% por recomendación de algún familiar o amigos.

Los encuestados en un 79% manifestaron haber recibido orientación turística, el 15% de los módulos de información, el 26% de los guías de turistas, 33% de las personas del lugar y el 17% de la policía turística.

Al cuestionarlos si conocían el grupo de policía turística el 62% respondió que sí, en la misma pregunta se les cuestiono la opinión que tenían de este grupo, para lo cual algunos turistas respondieron:

*Cuestionario 7: "Es una buena idea que el municipio cuente con grupo de policías dedicados en la atención a los turistas"*

*Cuestionario 13: "Algunos de ellos son atentos, pero a otros no"*

*Cuestionario 25: "Si guían y te orientan a los lugares que quieres visitar, te dan una atención es cortes con personas mayores"*

*Cuestionario 37: "En mi opinión nos trataron muy bien, pero algunos turistas son muy mala onda con ellos y son groseros con los policías"*

Para finalizar con nuestro cuestionario se les proporcionó un lugar en blanco para que dieran su opinión sobre algún servicio aparte de los que el grupo de policía turística ya ofrece, para lo cual los encuestados opinaron:

*Cuestionario 24: "Que pudieran sugerir cuáles son los mejores lugares para hospedarnos y comer, sin que los dueños de esos lugares les den cuotas para que recomienden sus locales"*

Realizando un comparativo con los primeros cuestionarios aplicados en el diagnóstico y la identificación del problema, pudimos observar que el grupo de policía turística tiene más participación en la guía y atención al turismo, con un aumento del 13% en la guía e información de los turistas, además las opiniones emitidas por los encuestados nos dicen que los oficiales han realizado la guía y atención de los turistas y visitantes con calidad y buen trato.

Se obtuvo también la colaboración del Director para que se realizara la difusión del Sub-proyecto de “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”, en una revista turística del municipio llamada “La guía”, cabe mencionar que la gestión para esta difusión fue hecha por el Director, así como el costo de la publicación.

## CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones del proyecto en un primer momento hablaremos del impacto institucional y social que se obtuvo con su aplicación para dar paso a una conclusión personal por parte de las interventoras, la conclusión se realiza de esta manera para que se tenga por un lado el impacto institucional y social del proyecto, como el cierre que como interventoras le damos al finalizar nuestro proyecto.

El proyecto tuvo un impacto favorable tanto dentro de la DSPyTM como en la población del municipio, al ser un proyecto planeado para que se obtuvieran beneficios institucionales y sociales, por un lado la Dirección se vio beneficiada con el fortalecimiento de su grupo de policía turística y con una propuesta de mejora para sus procesos de comunicación, trabajo colaborativo y cooperativo y las relaciones entre los miembros; mientras que la población tuvo la oportunidad de conocer el trabajo que realiza la DSPyTM y al grupo de policía turística y gozar de la capacitación dado a los oficiales.

Los sub-proyectos que componían el proyecto tuvieron como objetivo principal la mejora de la calidad del servicio de la DSPyTM, sin embargo como se ha mencionado antes, no fue posible la aplicación de los dos por cuestiones de tiempo que la DSPyTM tenía, dándole prioridad al fortalecimiento del grupo Policía Turística viéndolo como una oportunidad más cercana para brindarle un servicio de calidad a la ciudadanía, visitantes y turistas por ser un pueblo de nombramiento pueblo mágico; sin embargo el sub-proyecto “Mejoremos juntos” fue adoptado por parte de la Dirección para su aplicación posterior, dando oportunidad de que la institución siga mejorando.

Respecto al sub-proyecto “Fortalecimiento del grupo Policía Turística”, el proyecto fue llevado a cabo con éxito, por un lado se quedó establecida dentro de la Dirección la identidad institucional de la policía turística quedando implementada

una misión, visión y valores que dará fuerza al grupo; además de la capacitación que recibieron los oficiales les dieron la oportunidad de crecer profesionalmente y desarrollar nuevas habilidades y nuevos conocimientos dentro de su labor como oficiales y policías turísticas.

Con la difusión que se le dio a la DSPyTM se tuvo la oportunidad de acerca a la dirección con la población, que conocieran las actividades que se llevan a cabo y los servicio que ofrece además de promocionar el grupo de policía turística, que los ciudadanos sepan que se cuenta con un grupo que atiende a los visitantes y turistas del municipio y ellos mismos puedan promocionar el grupo; además de saber que los oficiales se están capacitando para brindarles un mejor servicio, aspecto que se reflejó en el diagnóstico y se tomó como la problemática a tratar.

Nosotras como futuras Licenciadas en Intervención Educativa, fue una experiencia muy gratificante, el trabajar en el desarrollo e intervención de éste, teniendo la oportunidad de enriquecer nuestra experiencia profesional y personal, brindar a la DSPyTM una oportunidad de mejora y crecimiento como institución pública respecto a la calidad del servicio que brindan, ofreciéndoles herramientas con las cuales pudieron perfeccionar su trabajo diario, debido a que nos permitió desenvolver diversas competencias profesionales aprendidas a lo largo de nuestra formación académica.

Nos sentimos satisfechas por haber alcanzado un logro, no sólo profesional, sino en lo personal, porque nos sentimos capaces de cumplir con anhelos que al inicio de la carrera teníamos, implementando un proyecto dentro de una institución pública, procurando mejoras en ella para que pudieran brindar un servicio de calidad a la población a la que prestan sus servicio. Es gratificante desarrollar un proyecto con estas características que brindan un beneficio tanto a una institución como a la sociedad, que al implementar estas mejoras el servicio que se le brinda a la sociedad es mejor y esta se siente más segura y protegida por la institución de seguridad.

No sólo nosotras como interventoras le dejamos grandes cosas a la institución sino que la DSPyTM nos dio también una gran satisfacción pues en todo momento nos hizo sentir en confianza para realizar las actividades profesionales y también el poder convivir como profesionales y en momentos de amistad con el Director y los oficiales, puesto que la cordialidad, cooperación y la amistad se fueron tejiendo a lo largo del desarrollo del proyecto.

Otra parte importante que consideramos es que aparte de brindar nuestros saberes profesionales, también aprendimos a identificar y desarrollar ciertas cualidades y habilidades, como es el manejo de grupos, la expresión en público, el liderazgo, la simpatía, la colaboración, la paciencia y la amistad.

Así también aprendimos algunas cosas que no se adquieren dentro del aula, tomar confianza en nosotras mismas para comenzar nuestro trabajo, él acércanos en un primer momento a los oficiales para conocerlos, ganarnos su respeto y confianza, así mismo con la población para conocer sus necesidades.

En fin, el desarrollo del proyecto nos deja mucho como personas y como profesionales, la satisfacción es la palabra correcta para describir como nos sentimos al finalizar el proyecto, haber brindado una mejora a la institución y al personal, para que pudieran brindar un mejor servicio a los usuarios, nos deja ver que somos capaces de crecer profesionalmente y mejorar la sociedad en la cual vivimos; además de llevarnos en el corazón la gran experiencia de convivir con personas de gran calidad humana, que no sólo nos permitieron realizar un proyecto para nuestra titulación, sino de llevarnos momentos y aprendizajes de personas mayores que nosotros que buscan su desarrollo profesional y que te brindan su amistad y convivir con la población del municipio de Mineral del Monte, personas que nos apoyaron y nos brindaron un momento de su valioso tiempo para platicar con nosotras y contestar nuestros instrumentos, nos brindaron la confianza para platicarnos sus necesidades y comentarios sobre nuestro trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, F. D. (2007). *Modelo para Evaluar la Practica Docente* . Madrid: Grupo Wolters Kluwer S.A.
- Ardoino, J. (1981). "La intervención: ¿Imaginaria del cambio o cambio de lo imaginario?". En J. Ardoino, *La intervención institucional* (págs. 13-42). Folios Edición .
- Asociados, S. G. (14 de Noviembre de 2012). *Intervenciones Desarrollo Organizacional*. Recuperado el 20 de Octubre de 2015, de SlideShare: <http://es.slideshare.net/ServandoSalcidoGarza/intervenciones-en-desarrollo-organizacional>
- Beckhard, R. (1972). *Desenvolvimiento organizacional: estrategias e modelos*. São Paulo.
- Belem Oviedo Gámez., M. A. (Mayo de 2011). Real del Monte, Techo de México. En M. A. Belem Oviedo Gámez., *Ruta de la Plata* (págs. 23-28). México,, Distrito Federal, México: Offset Santiago S.A de C.V.
- Blejmar, B. (2007). *Gestionar es hacer que las cosas sucedan*. Buenos Aires: Novedades educativas .
- Camarena, C. A. (1994). *ABC del desarrollo organizacional*. México: Trillas.
- Camarena, C. A. (1994). *ABD del desarrollo organizacional* . México : Trillas.
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Cañellas, J. A. (S/F). *Pedagogia Social e Intervencìon Educativa*.
- Chiavenato, I. (2009). Cap. 9 Motivación. En I. Chiavenato, *La dinámica del éxito en las organizaciones* (págs. 235-266). México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). Cap. 9 Motivación . En I. Chiavenato, *La dinàmica delèxito en las organizaciones* (págs. 235-266). Mèxico: McGrawHill.
- Claudia Eugenia Toca Torres, J. C. (2009). Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional. *Civilizar* 9, 117-137.
- Cruz, A. Y. (8 de julio de 2013). *Equipos de alto rendimiento*. Obtenido de Técnicas de manejo de grupos : <http://www.gestiopolis.com/tecnicas-de-manejo-de-grupos-equipos-de-alto-rendimiento/>

- Ernesto Cohen, R. F. (2006). *Evaluación de Proyectos Sociales*. México: siglo xxi editores s.a de c.v.
- Ernesto Cohen, R. F. (2006). *Evaluación de Proyectos Sociales*. México: siglo xxi editores s.a de c.v.
- Ferres, L. P. (2007). *Desarrollo Organizacional*. México : Trillas.
- Fierro, A. (s/f). El desarrollo de la personalidad . En A. Fierro, *El desarrollo de la personalidad* (págs. 567-590).
- Flavell, J. H. (1989). *La psicología evolutiva de Jean Piaget*. México: Paidós.
- Frutos, A. E. (2010). *Interculturalidad, Mediación y Trabajo Colaborativo* . Madrid: NARCEA.
- Fullan, M. (1993). Probing the Depths of Educational Reform . *Probing the Depths of Educational Reform* . London and Bristol: The Falmer Press.
- Galindo, L. M. (2011). *Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito*. México: Trillas.
- Garcia, I. A. (2011). *Comite de Calidad ONSEC*. Recuperado el Agosto de 2015, de Comité de Calidad ONSEC:  
[http://www.digeca.gob.pa/admin/gal/459/files//Antologia\\_Gestores\\_Calidad\\_2011.pdf](http://www.digeca.gob.pa/admin/gal/459/files//Antologia_Gestores_Calidad_2011.pdf)
- Garcia, I. A. (2011). *Comite de Calidad ONSEC*. Obtenido de Comité de Calidad ONSEC:  
[http://www.digeca.gob.pa/admin/gal/459/files//Antologia\\_Gestores\\_Calidad\\_2011.pdf](http://www.digeca.gob.pa/admin/gal/459/files//Antologia_Gestores_Calidad_2011.pdf)
- Geografía, I. N. (2011). *Censo de Población y Vivienda (2010)*. Recuperado el 2014, de Panorama Sociodemográfico de Hidalgo:  
[http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora\\_socio/hgo/Panorama\\_Hgo.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora_socio/hgo/Panorama_Hgo.pdf)
- Glosario- Transferencia*. (s/f). Obtenido de Glosario- Transferencia:  
[http://www.eenasque.net/guia\\_transferencia\\_resultados/Glosario.html](http://www.eenasque.net/guia_transferencia_resultados/Glosario.html)
- INAFED. (s/f). *Enciclopedia de lo Municipios y Delegaciones de México*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de Estado de Hidalgo:  
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM13hidalgo/municipios/13039a.html>

- Jimdo. (s.f.). *Jugamos*. Obtenido de Jugamos:  
<http://jugamos.jimdo.com/din%C3%A1micas-de-integraci%C3%B3n/proyecci%C3%B3n-social/>
- Jimdo. (s.f.). *Jugamos*. Obtenido de Jugamos:  
<http://jugamos.jimdo.com/din%C3%A1micas-de-comunicaci%C3%B3n/sobre-la-retroalimentaci%C3%B3n/>
- Jiménez, J. B. (s/f). La evaluación su conceptualización. En *Evaluación de programas, centros y profesores* (págs. 25-56). Madrid: DOE.
- López, C. R. (2003). *Criterios para una Evaluación Formativa*. Madrid, España : NARCEA.
- López, C. R. (2003). *Criterios para una evaluación formativa* . Madrid: NARCEA.
- Lucea, J. D. (2005). *La evaluación formativa como instrumento de aprendizaje en Educación Física*. Barcelona, España: INDE .
- Meléndez, C. A. (2010). Aportes del desarrollo organizacional a la Administración Pública Municipal. *Encrucijada. Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*.
- Munch, L. G. (2008). *Planeación estartégica: el rumbo hacia el éxito*. México: Trillas.
- Municipal, D. d. (2012). *Plan de trabajo 2013*. Mineral del Monte: Direccìon de Seguridad Pública y Transito Municipal.
- Palacios, J. (s/f). Cambios y desarrollo duante la adultez y la vejez. En J. Palacios, *Desarrollo Psicologico de la adultez y la vejez* (págs. 521-544).
- Peña, M. S. (2010). *Gestión del conocimiento*. La coruña, España: Netbiblio.
- Schmelkes, S. (s/f). *La calidad educativa mira hacia afuera* .
- Slideshare. (2012). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare:  
<http://es.slideshare.net/chady1/tecnicas-de-intervencion-25567899>
- Sociológicas, C. d. (s/f). *CSI*. Recuperado el 28 de Octubre de 2015, de CSI:  
[http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1\\_encuestas/ComoSeHacen/queesunaenquesta.html](http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaenquesta.html)
- Talentos para la vida* . (s/f). Obtenido de Talentos para la vida:  
<http://www.talentosparalavida.com/aula29.asp>

- Torres, S. (s/f). *Hotmail*. Obtenido de Hotmail: sugey\_256@hotmail.com
- Turismo, S. d. (2001). *Pueblos Magicos, Reglas de Incorporación* . México, DF: SECTUR.
- UPN. (2001). *Perfiles de egreso por línea de especialización*. México.
- UPN. (2002). "Programa de Reordenamiento de la Oferta Educativa de las Unidades UPN", "Mapa curricular" y "3.2. Características de la Licenciatura en Intervención Educativa". En U. P. Nacional, *La licenciatura en Intervencción Educativa y Estructura del Plan de estudios*. México .
- UPN. (2002). "Programa de Reordenamiento de la Oferta Educativa de las Unidades UPN", "Mapa curricular" y "3.2. Características de la Licenciatura en Intervención Educativa". En U. P. Nacional, *La licenciatura en Intervencción Educativa y Estructura del Plan de estudios*. México .
- Vaitsman, J. (2000). "Cultura de organizações públicas de saúde: notas sobre a construção de um objeto",. En J. Vaitsman, *Cadernos de Saúde Pública* (Vol. 16, págs. 847-850).
- Ventosa, V. J. (1997). *Intervención socioeducativa*. Alcala: Editorial CCS.

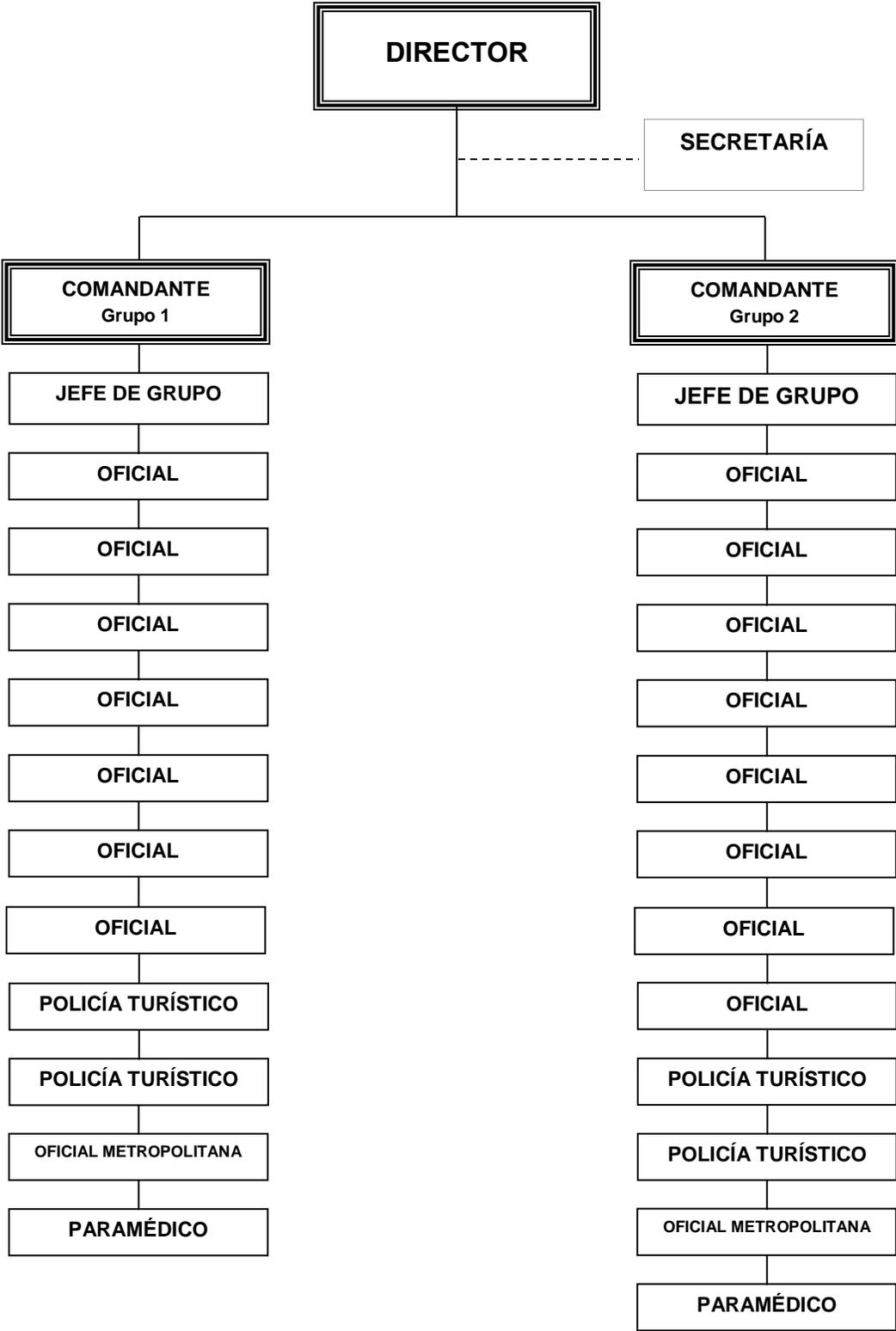
## ANEXOS

### ANEXO 1. Edificio de la Presidencia Municipal de Mineral del Monte, Hidalgo



La Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal se encuentra ubicada en la parte baja, en la entrada de lado izquierdo de la imagen.

**ANEXO 2.** Organigrama proporcionado por la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal



### ANEXO 3. Cuestionario para oficiales de la DSPyTM



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL-HIDALGO  
LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA



#### CUESTIONARIO PARA LOS INTEGRANTES DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL DE MINERAL DEL MONTE, HGO.

Cuestionario No. \_\_\_\_\_

**PROPÓSITO:** Reconocer la calidad del servicio que ofrece la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral del Monte, Hgo., ante la ciudadanía. Por lo que pedimos su colaboración para que responda el siguiente cuestionario y tenga en cuenta que toda la información proporcionada será confidencial y para uso de investigación.

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente las preguntas que se le presentan a continuación y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la *escala de valoración*. Marque la respuesta con una X el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo.

VALOR	ESCALA DE VALORACIÓN		
1	Nada de acuerdo	Nunca	Nada
2	Poco de acuerdo	Casi nunca	Poco
3	Regular acuerdo	Algunas veces	Regular
4	Muy de acuerdo	Casi siempre	Mucho
5	Totalmente de acuerdo	Siempre	Todo

I. NORMATIVIDAD	1	2	3	4	5
1. Conozco la misión de la Institución					
2. Conozco la visión de la Institución					
3. Me identifico con la misión y visión de la Institución					
4. Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos					
5. Los objetivos de mi puesto son razonablemente alcanzables					
6. Se quien está a cargo de dar cumplimiento a los objetivos					
7. Conozco las normas y reglas de operación de la Institución					
8. Considero que las normas que se establecen para el trabajo son muy rígidas					
9. Considero las actividades laborales que realizo se enmarcan en leyes y reglamentos institucionales					
10. La distribución de vigilancia es adecuada					

11. Considero que la organización que existe dentro de la Institución es la adecuada					
--	--	--	--	--	--

II. LIDERAZGO	Director					Comandante				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. Mi jefe genera un clima de confianza dentro de la Institución										
13. Mi jefe se interesa por escuchar lo que tengo que decir										
14. Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con él o ella										
15. Mi jefe me trata con amabilidad										
16. Mi jefe está al corriente de las actividades que desarrollo										
17. Cuando llego a cometer algún error, mi jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada										
18. Cuando logro un buen resultado o hago algo sobresaliente en mi trabajo, mi jefe reconoce mi aportación										
19. Considero que mi jefe es justo con sus decisiones										
20. Considero que mi jefe fomenta las relaciones humanas con su personal										
21. Mi jefe está comprometido con su trabajo y con nosotros										

III. CONDICIONES DE TRABAJO	1	2	3	4	5
22. La Institución me facilita los equipos de protección individual para su trabajo					
23. Los equipos de trabajo que se me proporcionan se encuentran en condiciones optimas					
24. Conozco los riesgos y medidas de prevención para mi puesto					
25. Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo					

IV. AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
26. Mi desempeño laboral cumple con las necesidades que mi puesto requiere					
27. La imagen que proyecto a la ciudadanía es optima					
28. Las habilidades con las que cuento son las adecuadas para ejercer las tareas encomendadas					
29. Al realizar su trabajo puede usar los conocimientos y experiencias adquiridas aprendidos a lo largo de su vida					

30. Conozco los derechos de los ciudadanos con respecto a seguridad pública					
31. Presto toda mi atención cuando alguien habla					
32. Cuando no me queda claro lo que se me informa, siempre pregunto las veces necesarias hasta comprender bien lo que se me comunica					
33. Frecuentemente animo a los demás cuando tienen problemas personales o de trabajo					
34. Trato de ver las cosas con optimismo					
35. Desempeño mis actividades en tiempo y forma adecuada					
36. Respeto a mis jefes aunque no esté de acuerdo con ellos					
37. Soy respetuoso de la normatividad de la Institución					
38. Soy de las personas que contribuyen y actúan para hacer las cosas mejor					
39. Generalmente pongo en práctica mi iniciativa en el trabajo					
40. Siempre trato de aportar nuevas ideas en mi trabajo					
41. Soy una persona abierta al cambio					
42. Siempre doy un trato amable hacia las personas que solicitan servicios de la Institución					

V. CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
43. Al ingresar al servicio recibí orientación					
44. Se me dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto					
45. Recibo capacitación continua para mi formación y desempeño como policía municipal					
46. La capacitación que recibo es la adecuada para brindar un mejor servicio a la ciudadanía					
47. Estoy oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de la Institución					
48. La información es comunicada por varias formas hasta asegurar que fue correctamente transmitida					
49. En la Institución se fomenta la comunicación interna a través de medios formales					
50. Recibo retroalimentación clara por parte de mis jefes acerca del trabajo realizado					
51. Mis jefes escuchan mis ideas y comentarios					
52. La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena					
53. Mi jefe inmediato conoce mis problemas de trabajo					

VI. NECESIDADES Y SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
54. Me siento orgulloso del trabajo que desempeño					
55. Me siento valorado y respetado en mi trabajo					
56. Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido					
57. Considero que existe igualdad entre hombres y mujeres					
58. Tengo seguridad de conservar mi trabajo					
59. El puesto que ocupo contribuye a tener una autoestima elevada					
60. Mi trabajo me permite conocer y fomentar amistad con mis compañeros					
61. Mi puesto de trabajo contribuye con mi auto realización					
62. La motivación que poseo propicia me establezca nuevas metas					
63. Me siento orgulloso de pertenecer a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal					
64. Considero que se fomenta el trabajo en equipo dentro de la Institución					
65. Cuando tengo problemas con mi trabajo, puedo contar con mis compañeros					
66. Me llevo bien con mis compañeros de trabajo					
67. Considero a mis compañeros de trabajo como mis amigos					

VII. CALIDAD	1	2	3	4	5
68. Considero que la forma en que se organiza el trabajo contribuye con la productividad de la Institución					
69. Se me orienta hacia la obtención de resultados					
70. La calidad en el trabajo es la más alta prioridad de mi Institución					
71. Conozco las necesidades de las personas que solicitan nuestros servicios					
72. Las personas que trabajan conmigo poseen conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren servicios de la Institución					
73. Participó activamente en la detección de errores para propiciar un mejor servicio					
74. Se llevan a cabo proyectos y/o programas sobre temas de seguridad dirigidos a la ciudadanía					
75. Existe un sistema de información sobre las actividades realizadas durante los turnos, que todos los trabajadores puedan disponer de ella para realizar su trabajo y garantizar la precisión del mismo					

VIII. CIUDADANÍA	1	2	3	4	5
76. Me siento comprometido con la ciudadanía					
77. Estoy satisfecho con la seguridad y el apoyo que le proporciono a la ciudadanía					
78. La ciudadanía está satisfecha con el servicio que le otorga la Dirección					
79. La ciudadanía le tiene respeto al cuerpo policiaco					
80. La ciudadanía tiene confianza en la Institución					
81. La imagen que proyecto a la ciudadanía es la adecuada					

Si desea agregar algún comentario u opinión, se te presenta el siguiente espacio:

---



---

¡GRACIAS POR SU APOYO!

## ANEXO 4. Cuestionario para residentes



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL-HIDALGO  
LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA



### CUESTIONARIO PARA LOS RESIDENTES DE MINERAL DEL MONTE, HIDALGO.

Cuestionario No. \_\_\_\_\_

**PROPÓSITO:** Reconocer la calidad del servicio que ofrece la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral del Monte, Hgo., ante la ciudadanía. Por lo que pedimos su colaboración para que responda el siguiente cuestionario y tenga en cuenta que toda la información proporcionada será confidencial y para uso de investigación.

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente las preguntas que se le presentan a continuación y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACIÓN. Marque la respuesta con una X el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo.

VALOR	ESCALA DE VALORACIÓN		
1	Nada de acuerdo	Nunca	Nada
2	Poco de acuerdo	Casi nunca	Poco
3	Regular acuerdo	Algunas veces	Regular
4	Muy de acuerdo	Casi siempre	Mucho
5	Totalmente de acuerdo	Siempre	Todo

	1	2	3	4	5
Tengo confianza en la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal					
Estoy satisfecho con la forma de trabajo de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal					
El servicio que presta la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal es de calidad					
El funcionamiento de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal es bueno					
La imagen que proyecta la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal es de calidad					
El personal de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal me atiende cuando le planteamos cualquier asunto					
Conozco a la persona a la que debo dirigirme en la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal según el asunto de que se trate					
Dispongo de facilidades para efectuar quejas sobre el funcionamiento de en la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal					

Recibo orientación sobre algún trámite que debo efectuar dentro de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal					
He ejecutado alguna queja sobre el servicio de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal					
Me responden pronto a las quejas que planteo					
Recibo un trato correcto					
Estoy satisfecho con la infraestructura (patrullas, armas, equipo de seguridad, etc. ) que poseen en la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal					
El patrullaje que realizan en el municipio es el suficiente					
El patrullaje que realizan en el municipio es de calidad					
He tratado de sobornar alguna vez a un policía					



- A. Hotel
- B. Casa de familiares
- C. Casa de campaña
- D. Casa propia
- E. Casa de huéspedes
- F. Otros: \_\_\_\_\_

**6.- ¿Qué tipo o tipos de servicios alimentarios ha elegido? (puede elegir más de una opción)**

- A. Restaurante de servicio completo
- B. Restaurante de especialidades
- C. Restaurant – bar
- D. Restaurante de comida rápida
- E. Cafeterías
- F. Puestos ambulantes
- G. Otros: \_\_\_\_\_

**7.- Marque con una X los atractivos turísticos que ha conocido que le gustaría conocer, en función de su agrado de interés por ellos. Utilice la escala siguiente:**

6. Desconozco el lugar 5. Muy interesado 4. Interesado 3. Medio interesado 2. Poco interesado 1. Nada interesado

Atractivos turísticos	6	5	4	3	2	1
Jardín Principal						
Iglesia del Rosario						
Santuario Señor de Zelontla						
Plaza Hidalgo						
Monumento al Minero						
Plaza Juárez						
Parque Romero de Terreros						
Monumento a la Madre						
Palacio Municipal						
Mirador						
Museo de Medicina Laboral						
Casas Quemada						
Panteón Ingles						
Mina de Dolores						
El Hiloche						
Mina la Rica						
Mina Dificultad						
Mina de la Purísima						
Mina de Acosta						
Museo de fútbol						
Museo del paste						

**8.- De los lugares anteriores obtuvieron información por medio de:**

- A. Módulos de información
- B. Guías turísticos
- C. Personas de la localidad.
- D. Publicidad.

E. Policías del lugar.

**9.- Que tan importante cree usted la creación de un grupo que le ofrezca seguridad e información sobre los lugares y servicios que ofrece el municipio:**

---

---

---

---

---

---

**Gracias por su colaboración.**

## ANEXO 6. Evidencia del cuestionario a residentes No.19



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL-HIDALGO  
LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA



### CUESTIONARIO PARA LOS RESIDENTES DE MINERAL DEL MONTE, HIDALGO.

Cuestionario No. 19

**PROPÓSITO:** Reconocer la calidad del servicio que ofrece la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal (DSPyTM) de Mineral del Monte, Hgo., ante la ciudadanía. Por lo que pedimos su colaboración para que responda el siguiente cuestionario y tenga en cuenta que toda la información proporcionada será confidencial y para uso de investigación.

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente las preguntas que se le presentan a continuación y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la *escala de valoración*. Marque la respuesta con una X el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo.

VALOR	ESCALA DE VALORACIÓN		
	Nada de acuerdo	Nunca	Nada
1	Poco de acuerdo	Casi nunca	Poco
2	Regular acuerdo	Algunas veces	Regular
3	Muy de acuerdo	Casi siempre	Mucho
4	Totalmente de acuerdo	Siempre	Todo

1.	Tengo confianza en la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal	X		
2.	Estoy satisfecho con la forma de trabajo de la DSPyTM		X	
3.	El servicio que presta la DSPyTM es adecuada a la necesidades del municipio		X	
4.	El funcionamiento de la DSPyTM está ligado a buscar la seguridad de los ciudadanos	X		
5.	La DSPyTM proyecta una imagen de confianza y seguridad para el municipio	X		
6.	El personal de la DSPyTM me atiende en el momento en que se solicita un servicio			X
7.	Al solicitar los servicio de la DSPyTM la atención es cordial y amable			X
8.	Cuando doy alguna sugerencia o queja sobre el servicio que ofrece la DSPyTM es atendida oportunamente	X		
9.	He ejecutado alguna queja sobre el servicio de la DSPyTM	X		
10.	Dispongo de facilidades para efectuar quejas y/o comentarios sobre el funcionamiento de en la DSPyTM	X		
11.	Recibo orientación sobre algún trámite que debo efectuar dentro de la DSPyTM			
12.	Estoy satisfecho con el equipo de seguridad (patrullas y armamento) que posee la DSPyTM	X		
13.	El patrullaje que realizan en el municipio es el suficiente para mantener la seguridad		X	
14.	El patrullaje que realizan en el municipio es el adecuado para cubrir las necesidades de seguridad del municipio		X	
15.	He tratado de sobornar alguna vez a un policía	X		
16.	Al intentar sobornar a un policía, éste ha accedido	X		
17.	Cuando he cometido alguna infracción el policía ha tenido la intención de solicitarme un soborno	X		

## ANEXO 7. Evidencia del cuestionario a residentes No. 19 (reverso)

Desea realizar algún comentario al respecto sobre el servicio del Policía Municipal:

El personal debe estar mejor capacitado para poder hacer un trabajo de calidad, deberían proporcionarles capacitación sobre como tratar a la gente del pueblo y sobre sus actitudes ya que son prepotentes y groseros, pensando que tienen el poder.

**¡GRACIAS POR SU APOYO!**

## ANEXO 8. Evidencia del cuestionario a residentes No. 28



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL-HIDALGO  
LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA



### CUESTIONARIO PARA LOS RESIDENTES DE MINERAL DEL MONTE, HIDALGO.

Cuestionario No. 28

**PROPÓSITO:** Reconocer la calidad del servicio que ofrece la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal (DSPyTM) de Mineral del Monte, Hgo., ante la ciudadanía. Por lo que pedimos su colaboración para que responda el siguiente cuestionario y tenga en cuenta que toda la información proporcionada será confidencial y para uso de investigación.

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente las preguntas que se le presentan a continuación y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la *escala de valoración*. Marque la respuesta con una X el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo.

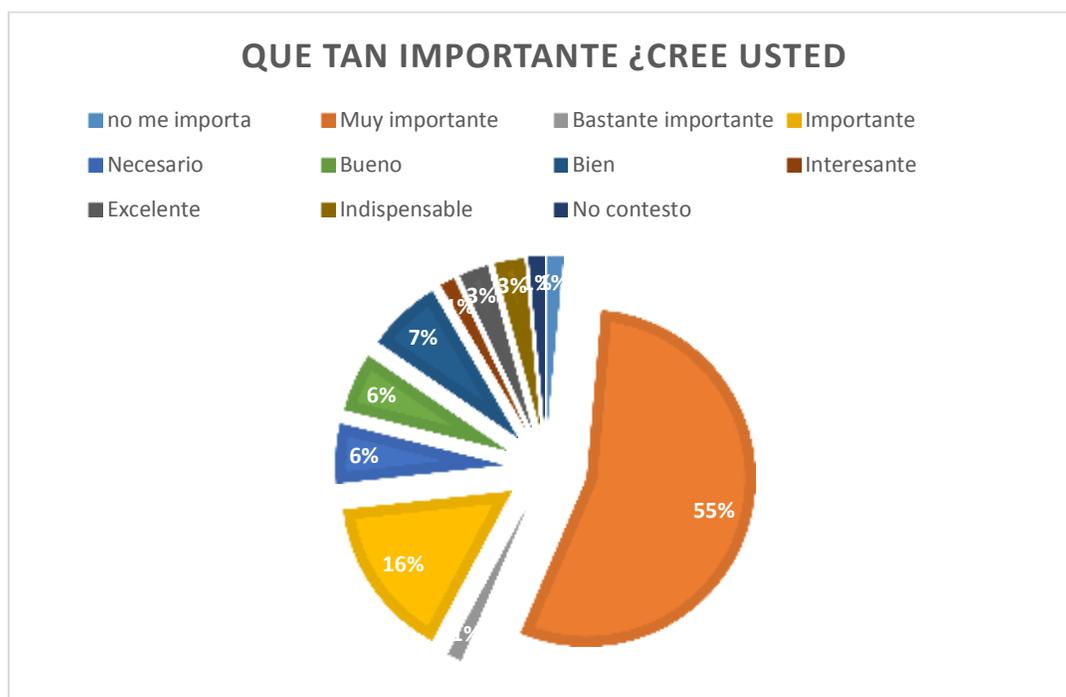
VALOR	ESCALA DE VALORACIÓN		
1	Nada de acuerdo	Nunca	Nada
2	Poco de acuerdo	Casi nunca	Poco
3	Regular acuerdo	Algunas veces	Regular
4	Muy de acuerdo	Casi siempre	Mucho
5	Totalmente de acuerdo	Siempre	Todo

	1	2	3	4	5
1. Tengo confianza en la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal				X	
2. Estoy satisfecho con la forma de trabajo de la DSPyTM			X		
3. El servicio que presta la DSPyTM es adecuada a la necesidades del municipio			X		
4. El funcionamiento de la DSPyTM está ligado a buscar la seguridad de los ciudadanos		X			
5. La DSPyTM proyecta una imagen de confianza y seguridad para el municipio		X			
6. El personal de la DSPyTM me atiende en el momento en que se solicita un servicio					X
7. Al solicitar los servicio de la DSPyTM la atención es cordial y amable					X
8. Cuando doy alguna sugerencia o queja sobre el servicio que ofrece la DSPyTM es atendida oportunamente				X	
9. He ejecutado alguna queja sobre el servicio de la DSPyTM	X				
10. Dispongo de facilidades para efectuar quejas y/o comentarios sobre el funcionamiento de en la DSPyTM		X			
11. Recibo orientación sobre algún trámite que debo efectuar dentro de la DSPyTM		X			
12. Estoy satisfecho con el equipo de seguridad (patrullas y armamento) que posee la DSPyTM		X			
13. El patrullaje que realizan en el municipio es el suficiente para mantener la seguridad				X	
14. El patrullaje que realizan en el municipio es el adecuado para cubrir las necesidades de seguridad del municipio				X	
15. He tratado de sobornar alguna vez a un policía		X			
16. Al intentar sobornar a un policía, éste ha accedido				X	
17. Cuando he cometido alguna infracción el policía ha tenido la intención de solicitarme un soborno	X				

**ANEXO 9.** Gráfica sobre motivos de la visita de los residentes y turistas.



**ANEXO 10.** Gráfica sobre la importancia de crear un grupo de policía turística



**ANEXO 11.** Material de apoyo para el curso-taller



**H. AYUNTAMIENTO DE MINERAL DEL MONTE  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL- HIDALGO**

**CURSO-TALLER:  
POLICÍA TURÍSTICA**

**Elaborado por:**  
NOHEMÍ ADRIANA DÍAZ SKEWES  
MAYRA OLVERA GONZÁLEZ

Abril de 2015

## Contenido

<i>PROGRAMA INDICATIVO</i> .....	146
UNIDAD 1. PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS .....	147
Tema 1.1 ¿Qué es un pueblo mágico? .....	147
Tema 1.2 Antecedentes del Programa Pueblos Mágicos .....	147
Tema 1.3 Objetivos del programa .....	148
Tema 1.4 Lineamientos de incorporación .....	148
Tema 1.5 Lineamientos de permanencia en el programa .....	148
Tema 1.6 Pueblos Mágicos en México.....	149
UNIDAD 2. POLICÍA TURÍSTICA .....	151
Tema 2.1 Turismo .....	151
Tema 2.2 Atención al Turista/Visitante .....	152
Tema 2.3 Principios de atención al Turista/Visitante.....	153
Tema 2.4 Policía Turística.....	155
Tema 2.5 Rasgos que diferencian a un Policía Turística .....	157
UNIDAD 3. REAL DEL MONTE: PUEBLO MÁGICO .....	157
Tema 3.1 Antecedentes del municipio.....	157
Tema 3.2 Nombramiento de Pueblo Mágico a Real del Monte .....	158
Tema 3.3 Atractivos turísticos.....	159
Bibliografía .....	175

## **PROGRAMA INDICATIVO**

### **UNIDAD 1. PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS**

**Propósito:** El oficial identificará los conceptos básicos del programa pueblos mágicos, así como los criterios de incorporación y permanencia de los pueblos mágicos, además de reconocer los pueblos mágicos del Estado de Hidalgo.

**Tema 1.1 ¿Qué es un pueblo mágico?**

**Tema 1.2 Antecedentes del programa**

**Tema 1.3 Objetivos del programa**

**Tema 1.4 Lineamientos de incorporación**

**Tema 1.5 Lineamientos de permanencia en el programa**

**Tema 1.6 Pueblos Mágicos en México**

### **UNIDAD 2. POLICÍA TURÍSTICA**

**Propósito:** Identificar los criterios que conforman al policía turística, así como identificar las habilidades que se requieren para brindar y dar una atención de calidad al turista y/o visitante.

#### **Tema 2.1 Turismo**

2.1.1 ¿Qué es Turismo?

2.1.2 Tipos de turismo

2.1.2.1 ¿Qué es un turista?

2.1.2.2 ¿Qué es un visitante y/o excursionista?

2.1.3 Sistema turístico

2.1.4 Clasificación del motivo de la visita o el viaje

#### **Tema 2.2 Atención al Turista/Visitante**

2.2.1 Elementos normativos que regulan el servicio turístico

2.2.2.1 Lenguaje correcto para brindar un servicio de calidad

2.2.2 Actitud del turista

#### **Tema 2.3 Principios de atención al Turista/Visitante**

2.3.1 Actitud

2.3.2 Ética profesional

#### **Tema 2.4. Policía Turística**

2.4.1 ¿Qué es la policía turística?

2.4.2 ¿Quiénes integran el equipo de policía turística?

2.4.3 Funciones de la policía turística

2.4.4 Valores Institucionales

2.4.5 Marco Jurídico

#### **Tema 2.5 Rasgos que diferencian a un Policía Turística**

### **UNIDAD 3. REAL DEL MONTE: PUEBLO MÁGICO**

**Propósito:** Los oficiales conocerán los antecedentes históricos del municipio, así como su integración al Programa Pueblos Mágicos y los atractivos turísticos y de servicios con que cuenta el municipio con la finalidad de colaborar en sus actividades como guía en la atención al turista y al visitante en su función como Policía Turística.

**Tema 3.1 Antecedentes del municipio**

3.1.1 Antecedentes históricos

3.2.2 Datos geográficos

### Tema 3.2 Nombramiento de Pueblo Mágico

### Tema 3.3 Lugares turísticos del municipio

- 3.3.1 Arquitectura
- 3.3.2 Fiesta y tradiciones
- 3.3.3 Atractivos naturales
- 3.3.4 Leyendas
- 3.3.5 Producción artesanal
- 3.3.6 Cocina tradicional

## UNIDAD 1. PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS

**Propósito.** El oficial identificará los conceptos básicos del programa pueblos mágicos, así como los lineamientos de incorporación y permanencia de los mismos, además de reconocer los pueblos mágicos del Estado de Hidalgo.

### Tema 1.1 ¿Qué es un pueblo mágico?

Es una localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin magia que te emanan en cada una de sus manifestaciones socio-culturales, y que significan hoy día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico.

#### Los atractivos turísticos diferencian a un pueblo mágico de las demás localidades

- ✓ **Arquitectura:** considerar la armonía y conservación general de los elementos arquitectónicos, civiles o públicos, que dan carácter e identidad al poblado. No necesariamente deberán ser poblados con monumentos históricos, sino también pueblos con arquitectura del siglo XX.
- ✓ **Edificios emblemáticos:** Destacar edificios que, por su estilo, historia o majestuosidad sean, por sí mismo, un elemento atractivo para el visitante.
- ✓ **Fiestas y tradiciones:** como parte del patrimonio cultural inmaterial, cabe rescatar la importancia de las festividades locales, como elementos culturales que sustentan la vida de la comunidad
- ✓ **Producción artesanal:** Una muestra de la creación e imaginación de los pueblos se representa en su población artesanal como parte de la magia que los envuelve.
- ✓ **Cocina tradicional:** Elemento de fundamental importancia para resaltar el carácter de identidad y su vínculo con el turismo cultural es la cocina tradicional que se puede disfrutar en su contexto original

### Tema 1.2 Antecedentes del Programa Pueblos Mágicos

Publicado en el Diario oficial de la Federación en el 2001 nace el Programa Pueblos Mágicos, como una estrategia para el desarrollo turístico, orientada a estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el interior del país, basada fundamentalmente en los atributos históricos y culturales de localidades singulares

### Tema 1.3 Objetivos del programa

Dentro de las reglas de operación se encuentran los objetivos de la creación de este programa los cuales son:

- ✓ Estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el interior del país, basada fundamentalmente en los atributos histórico - culturales de localidades singulares.
- ✓ Aprovechar la singularidad de las localidades para la generación de productos turísticos basados en las diferentes expresiones de la cultura local; artesanías, festividades, gastronomía, y tradiciones, entre otras.
- ✓ Aprovechar la singularidad de las localidades para la generación de otros productos turísticos tales como la aventura y el deporte extremo, el ecoturismo, la pesca deportiva, y otros que signifiquen un alto grado de atraktividad dentro del territorio de la localidad participante.
- ✓ Poner en valor, consolidar y/o reforzar los atractivos de las localidades con potencial y atraktividad turística, fomentando así flujos turísticos que generen:
  - Mayor gasto en beneficio de la comunidad receptora (artesanías, gastronomía, amenidades y el comercio en general), así como,
  - La creación y/o modernización de los negocios turísticos locales.
- ✓ Que el turismo local se constituya como una herramienta del desarrollo sustentable de las localidades incorporadas al programa, así como en un programa de apoyo a la gestión municipal.
- ✓ Que las comunidades receptoras de las localidades participantes aprovechen y se beneficie del turismo como actividad redituable como opción de negocio, de trabajo y de forma de vida.

### Tema 1.4 Lineamientos de incorporación

1. La localidad postulante deberá contar con un área o unidad administrativa dedicada al turismo con poder de decisión.
2. Contar con directorio de prestadores de servicios turísticos.
3. Punto de acuerdo del Congreso del Estado.
4. Aportación económica directa para el desarrollo turístico basado en proyectos y acciones derivadas de planes y programas turísticos.
5. Programa de desarrollo turístico municipal actualizado con un horizonte al menos de 3 años.
- 6. Ordenamientos actualizados con enfoque turístico, durante la administración actual del Municipio.**
7. Evidencia del atractivo simbólico de la Localidad aspirante.
- 8. Servicios de salud y seguridad pública para la atención del turista en caso de ser necesario en una situación de emergencia.**
9. Inversión privada y social en el desarrollo turístico y distintivos o sellos de calidad
10. Otros elementos que considere el Comité como relevantes para la actividad turística.

### Tema 1.5 Lineamientos de permanencia en el programa

1. Mantener un Comité activo con seguimiento de acuerdos.
2. Aprobación y punto de acuerdo del Congreso del Estado.
3. Cumplir planes, programas y normatividad.
4. Fortalecimiento e innovación del catálogo de productos turísticos.
- 5. Funcionamiento y adecuación de los servicios de salud y de seguridad.**
6. Evaluar el impacto del desarrollo turístico

7. Mantenimiento de las relaciones comerciales con al menos un intermediario de servicios turísticos.
8. Contar con un Sistema de Información Estadística.
9. Integrar un informe detallado de actividades (anual).
10. Dar seguimiento a otros elementos que considere el Comité como relevantes para la operación del programa.

### Tema 1.6 Pueblos Mágicos en México

México cuenta con 78 Pueblos Mágicos localizados en 27 Estados de la república, como se puede observar en el siguiente mapa al largo de toda la república podemos encontrar pueblos con esta distinción desde el norte hasta el sur.



Recorriendo el mapa de nuestra república en el centro encontramos nuestro bello Estado de Hidalgo el cual cuenta con 4 Pueblos Mágicos:

**Huasca de Ocampo:** Pintoresco, sencillo y sobre todo estratégico, Huasca es un punto de partida perfecto para explorar las ex haciendas de beneficio, los bosques de oyamel, las presas, las formaciones rocosas y una joya natural que sobresale entre las otras: los Prismas Basálticos.



**Huichapan:** En Huichapan encontrarás mucho que ver y hacer, ya sea recorriendo las calles y monumentos de su centro histórico, practicando ecoturismo en sus alrededores, o disfrutando

alguno de los balnearios de aguas termales que abundan en esta región. Anímate a visitar los atractivos de Huichapan, seguro te fascinará.



**Mineral del Chico:** Este Pueblo Mágico, en el estado de Hidalgo, destaca por el sutil encanto de sus antecedentes históricos y por la pureza natural de su entorno.



**Mineral del Monte:** Esta región, históricamente minera, fue parte de muchos episodios importantes como la primera huelga de América y vio nacer la pasión por el futbol soccer en México cuando los mineros ingleses lo introdujeron al país.



## UNIDAD 2. POLICÍA TURÍSTICA

**Propósito:** Identificar los criterios que conforman al policía turística, así como identificar las habilidades que se requieren para brindar y dar una atención de calidad al turista y/o visitante.

### Tema 2.1 Turismo

#### 2.1.1 ¿Qué es Turismo?

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT):

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

**El Día Mundial del Turismo (DMT)** se celebra cada año el 27 de septiembre. Su propósito es divulgar y sensibilizar acerca del valor social, cultural, político y económico del turismo.

La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al **crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental**, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

#### 2.1.2 Tipos de turismo

- **Turismo nacional:** Residentes de un mismo país que sólo viajen dentro de él.
- **Turismo internacional:** Las personas que viajan a otro país.

##### 2.1.2.1 ¿Qué es un turista?

Visitantes que pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.

##### 2.1.2.2 ¿Qué es un visitante y/o excursionista?

- Una personas que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del lugar de visita
- También se le conoce como visitantes del día o excursionista
- Normalmente esto puede darse por la cercanía al lugar

**Finalidad del turista es:** Aumentar su conocimiento cultural

#### 2.1.3 Sistema turístico

Dentro de este sistema se consideran tres aspectos:

- **Demanda turística:** Compuesta por las motivaciones para viajar y la necesidades de productos turísticos del turista y/o visitante.
- **Oferta turística:** Los elementos que atraen al turista y satisfaces todas sus necesidades, como la infra-estructura, trasporte y las instituciones.
- **Recursos turísticos:** Son los atractivos turísticos y las actividades que ofrece un lugar.

#### 2.1.4 Clasificación del motivo de la visita o el viaje:

- Ocio, recreo y/o vacaciones
- Visitas a familiares y/o amigos
- Negocios y/o motivos profesionales
- Tratamiento de salud
- Visitas a espacios religiosos/peregrinaciones

## Tema 2.2 Atención al Turista/Visitante

### 2.2.1 Elementos normativos que regulan el servicio turístico

Con la intención de conocer las normas en las que seguridad pública se encuentra integrada en las leyes de turismo:

- Ley general de turismo
- Ley de turismo en Hidalgo

#### 2.2.2.1 Lenguaje correcto para brindar un servicio de calidad

**Calidad:** La calidad se define como la diferencia entre los servicios esperados por el cliente antes de su prestación y los que realmente percibe haber obtenido. Es el nivel de excelencia que se ha establecido con la intención de satisfacer las expectativas de los clientes.

Si bien la calidad del servicio puede ser medida, el servicio en sí tiene la particularidad de ser intangible; y es el cliente el único que establece la medida de la satisfacción, es el que determina el nivel de excelencia en los servicios ofrecidos.

El ejercicio del guía de turismo está fundamentado en tres pilares básicos:

- a. Conocimientos. Culturales y prácticos (capacidad de organización, técnicas de comunicación y dinámica de grupos).
- b. Idiomas.
- c. Actitud de servicio.

La comunicación que realiza el guía con el turista es por contacto directo, que es la comunicación más personal. Por lo tanto, hay que tomar en cuenta 3 aspectos importantes:

- a. **La imagen personal:** que define rasgos de nuestra personalidad, gusto, seguridad en sí mismo y motivación. Un aspecto cuidado y limpio produce una imagen positiva. El guía de turismo debe demostrar una presentación personal óptima, vestimenta adecuada, con placa de identificación y el equipo personal de trabajo necesario.
- b. **Aspecto lingüístico:** con el uso del vocabulario correcto y técnico en el idioma en el cual ejerce su labor, que pueda ser entendido, utilizando el tono adecuado a la hora de comunicar.
- c. **El lenguaje corporal:** el cual es un medio de expresión importante, ya que se transmiten sentimientos y actitudes.

#### 2.2.2 Actitud del turista

Es de vital importancia para la mejora del servicio de calidad, que es la atención al. No sin antes olvidar que son ellos los gestores de las normas de calidad que ofrecemos, todo esto gracias a sus sugerencias y necesidades. Es así como podemos encontrar diferentes actitudes en los turistas/visitantes, como puede ser:

**- Según el carácter del turista:**

- **Alegre y Afectivo:** tiene sentido del humor, es comprensivo. A este tipo de turista hay que corresponderle y mostrarnos comunicativos.
- **Energético y práctico:** es exigente, concedor y caprichoso. Hay que escucharlos con atención y firmeza y demostrar que conocemos de lo que hablamos.
- **Tímido e Introverso:** no se queja, no da opción al error y si se produce, no vuelve. Hay que ser atentos pero discretos.

#### - Según el comportamiento del turista:

- **Charlatán**, tiene tendencia a monopolizar nuestro tiempo. No hay que ser descortés, más bien desviar su atención.
- **Paternalista**, se muestra como gran conocedor e intenta dar lecciones en tono paternal. No hay que contratarlo, más bien agradecerle su intención.
- **Acosador**, sus comentarios suelen ser irritante. No hay que prolongar su conversación, ni perder la compostura, más bien conservar el sentido del humor.
- **Protestón**, no le va bien las cosas en determinados aspectos de su vida. Hay que procurar que no trascienda a otros clientes. Si grita nunca ponernos a su altura, más bien, ofrecernos a solucionar sus problemas en la medida de lo posible.
- **Torpe / despistado**, hay que ofrecerle ayuda de forma normal y discreta como si no existiera el problema.
- **Sabelotodo**, es prepotente y antipático, intenta dar lecciones poniendo en tela de juicio nuestra profesión. Queda satisfecho cuando demuestra que nos ha enseñado algo. Hay que mostrarse receptivo y agradecido, pero también dejar en claro nuestra profesionalización.
- **Apurado**, siempre está de prisa. No cae en la cuenta de que hay otras personas, ni que todo lleva su tiempo, hay que hacerle creer que tenemos el compromiso de atender lo antes posible y tratar de ajustar el tiempo de espera a lo mínimo.
- **Inspector**, realiza comentarios generalmente negativos, después de analizar todo. Hay que atenderlo y hacerle ver las cosas que están bien.

#### Tema 2.3 Principios de atención al Turista/Visitante

El sector de servicios, como es el caso del guiado analiza las situaciones desde el punto de vista turístico. Por ello no debemos olvidar que el turismo es una fuente de actividad económica cuando se presenta en el municipio, por lo que esta situación viene marcando un aumento de la competencia, acompañada de una mayor exigencia por parte de un turista cada vez más informado.

Es por lo tanto fundamental, considerar que una serie de rasgos y cualidades específicas como la amabilidad y el trato cordial, el cuidado de nuestra imagen, la atención y la memoria, la discreción y el respeto, la disponibilidad, la diligencia y sobre todo la empatía, son las que distinguen a un profesional en el trato con el turista.

Por ello con la intención de reconocer el comportamiento adecuado de un profesionista, que en este caso es el de policía turística, debe tener muy en cuenta los siguientes conceptos:

#### Valores morales

- **Valores**: Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.
- **Moral**: es una palabra de origen latino, que proviene del término *moris* (“**costumbre**”). Se trata de un **conjunto de creencias, costumbres, valores y normas** de una persona o de un grupo social, que funciona como una **guía para obrar**. Es decir, la moral orienta acerca de qué acciones son **correctas** (buenas) y cuáles son **incorrectas** (malas).

Los **\*Valores Morales** son todas las cosas que proveen a las personas a defender y crecer en su dignidad. Los valores morales son desarrollados y perfeccionados por cada persona a través de su experiencia.

Por lo general los valores morales perfeccionan al hombre, en cuanto a las acciones buenas que realice, como: vivir de manera honesta, ser sincero, y ser bondadoso, entre otras.

Aun así, escoger los valores morales es una decisión netamente de la persona y no está obligado a ejecutarlo, es decir, cada persona es dueña de sus elecciones, y está en su juicio decidir si opta por ellos o no, sin embargo elegir y tomar acción sobre estos, tendrá un efecto de calidad extra en cada persona.

### 2.3.1 Actitud

Cuando nos referimos a la conducta de las personas, podemos decir, *que*:

- **Actitud** es la tendencia a reaccionar hacia las situaciones, personas o ideales de determinada forma.

La forma de proceder y actuar de una persona es entendida como “**actitud**”. Podremos decir que es algo que le distingue de los demás. Es una característica que nos puede hacer especial y diferente. De este modo hemos escuchado muchas veces decir: *¿te diste cuenta cómo se comportó?, reaccionó maravillosamente*, o bien, *espero que manifieste sus ideas sin ofensas*. En todos los casos se está aludiendo a las actitudes que los seres humanos podemos asumir ante diferentes ideas, personas, eventos o contextos. Por lo tanto, la actitud que tomamos nos determina primero ante nosotros mismos, luego en cuanto a las relaciones con los demás seres humanos y como consecuencia con nuestro entorno.

- **Actitud de servicio**: predisposición, proactividad, sonrisa, amabilidad, empatía, etc.

### 2.3.2 Ética profesional en el turismo

- **Ética**: El concepto proviene del término griego *ethikos*, que significa “**carácter**”.
  - Se relaciona con el estudio **de la moral** y de la acción humana.
  - Disciplina que trata de lo bueno y lo malo, y de los deberes y obligaciones morales
  - Principios de conducta de una persona o de un grupo (profesional)

La buena **ética profesional** es una obligación para todos los profesionales que se desempeñan en las funciones de guía de turismo. Es indispensable que siempre se tengan en consideración los siguientes principios básicos:

- No dar información a nuestros turistas que perjudique la imagen del municipio.
- Dar a los turistas la información verídica, confirmada y actualizada de los datos históricos.
- Cumplir en conservar y cuidar los lugares de visitas y denunciar ante las autoridades a los visitantes que atenten contra ellos.
- Cumplir con las normas de seguridad establecidas en los lugares de visitas.
- No realizar acciones o actividades que perjudiquen a los turistas.
- No fijar ante los turistas posición alguna por una determinada ideología política, creencia religiosa etc.
- Cumplir las normas y políticas del tour operador en la preparación, programación y realización.
- Utilizar el uniforme, credenciales o identificaciones que el tour operador designa para la atención a sus turistas.
- No quedarse con las propinas asignadas a los prestadores de servicios (guía).
- Evitar el consumo de bebidas y/o drogas que afecten el normal desempeño ante los turistas.
- Evitar fumar en presencia de los turistas.
- No sugerir ni propiciar la visita opcional a un sitio con el fin de ganar comisiones.
- Tener siempre en cuenta el interés del turista al sugerir tours opcionales.
- Evitar sugerir alguna compensación económica de nuestros servicios.

## Tema 2.4 Policía Turística

### 2.4.1 ¿Qué es la policía turística?

Se presentan dos conceptos, por la secretaría de turismo y el implementado por la institución:

- **SECTUR:** Se denominará policía turística al equipo policial que brinda seguridad, protección e información al turista durante su estancia.
- **Policía Turística (DSPyTM):** Brindar atención y apoyo al municipio y comunidades en cuestión turística y a su vez operativa, estando pendiente de los eventos sobre visitas de turistas, nacionales e internacionales, considerando siempre el buen trato y atención en cuestiones de una estancia placentera por los turistas/visitantes a nuestro municipio, así mismo cuando exista algún problema en agravio de éstos, contar con el personal debidamente capacitado.

### 2.4.2 ¿Quiénes integran el equipo de policía turística?

Con la intención de crear un equipo de Policía Turística, deberán contar con ciertas habilidades y conocimientos del municipio como pueblo mágico, con la finalidad de atender oportunamente al turista y/o visitante local, regional, nacional y/o internacional.

### 2.4.3 Funciones de la policía turística

- Brindar protección y asistencia al turista y/o visitante, asegurando la integridad personal, propiedad, derechos e intereses, y así reprimir toda actividad ilícita, que vayan en contra de la seguridad de los mismos.
- Proporcionar información de interés turístico y controlar e impedir que se especule en la historia del municipio, así como de cada uno de los sitios o puntos turísticos.
- Hacer cumplir todas las leyes y reglamentos que regulan en el sector turístico, así como también cualquier otra disposición relativa a la protección del turismo.
- Mantener la seguridad y tranquilidades públicas dentro de los polos turísticos del municipio, permitiendo el libre ejercicio de los derechos fundamentales de los turistas y/o visitantes nacionales y extranjeros, consagrado en la Constitución de la República y demás leyes.
- Coordinar con autoridades Municipales, Estatales y Federales, por la seguridad del tránsito vehicular y peatonal, en los polos turísticos y lugares con vocación turística.
- Participar en el desarrollo económico y social del municipio, promoviendo e incentivando la actividad turística en todos sus aspectos.
- Coordinar con las instituciones públicas y/o privadas, las acciones que garanticen la ejecución efectiva de las funciones que les han sido asignadas.
- Ejercer las demás funciones que se contemplen en la Constitución y las leyes, así como cualquier otra atribución que le facilite el cumplimiento de sus objetivos generales.

### 2.4.4 Valores Institucionales

#### Valores institucionales de la Policía Turística

- **Ética:** Es la disciplina normativa que mejora la conducta del policía ante la sociedad.
- **Disciplina:** Es el hábito impuesto a cada uno de los integrantes de la Policía Turística, debiendo observar rigurosamente las leyes y reglamentos establecidos y de someterse a las órdenes de la Dirección Pública y Tránsito Municipal.
- **Legalidad:** Cumplimiento y aprobación del sistema de leyes a determinadas acciones, actos o circunstancias por las que se rige la institución.
- **Lealtad Institucional:** Cumplimiento con nobleza y sin reservas a las normas, leyes y reglamentos establecidos por la institución, con la que se compromete el personal con rectitud en el proceder.
- **Honradez:** Implica la condición innata que garantiza su transparencia en el actuar, que alimenta el espíritu del policía, impidiendo ser vencido por las tentaciones a las que se enfrenta en su diario vivir.
- **Eficiencia y Eficacia:** Constituye un requisito de las acciones policiales, cuyo fin es alcanzar la más alta competencia profesional y los resultados concretos de la labor desempeñada.

- **Respeto Mutuo:** Obligación de buen trato que debe existir entre los miembros de la Policía Turística, sin tener por ello que mostrar falta de carácter.
- **Compromiso social:** Trabajo cotidiano en conjunto con los ciudadanos en la toma de decisiones y acciones para hacer de nuestra sociedad una zona de libre, armoniosa y sana convivencia.
- **Profesionalismo:** La profesión policial exige estudios continuos, adiestramientos, visión integral y una conducta ejemplar.
- **Capacitación:** Es el compromiso que contraen los miembros de la Institución para capacitarse y superarse a través de los programas de educación para contribuir con el desarrollo del municipio.
- **Trabajo en Equipo:** Esfuerzo físico e intelectual de los miembros de la Policía Turística para el logro del cumplimiento de las misiones asignadas.
- **Calidad:** Brindar un servicio que cubra las necesidades del Turista y/o visitante por parte de la Institución para obtener excelente resultados en el cumplimiento de las misiones ordenadas.

### **Misión y Visión de la Policía Turística de Mineral del Monte, Hgo.:**

La **misión** es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una organización porque define:

- Lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa.
- Lo que pretende hacer.
- El para quién lo va a hacer

#### **Misión**

*La Policía Turística garantiza y brinda seguridad, protección e integridad a los turistas y visitantes nacionales e internacionales, así como guiar e informar sobre los lugares turísticos del pueblo mágico, fomentando el turismo en el municipio.*

La **visión** es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la institución a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las necesidades y expectativas cambiantes de los ciudadanos.

#### **Visión**

*Ser un grupo de policía turística reconocido dentro del Estado del Hidalgo por brindar un servicio de calidad a los turistas y visitantes, comprometidos en la orientación, seguridad y satisfacción de los mismos, para contribuir en la conservación de la cultura y tradición en la trascendencia del desarrollo de la economía de la población.*

### **2.4.5 Marco Jurídico**

1. Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos
2. Constitución Política del Estado de Hidalgo
3. Código de Procedimientos Penales para el Estado de Hidalgo.
4. Código Nacional de Procedimientos Penales
5. Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
6. Reglamento de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
7. Ley General de Seguridad Pública para el Estado de Hidalgo
8. Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo
9. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo
10. Ley de Vías de Comunicación y Tránsito del Estado de Hidalgo
11. Ley del Sistema de Transporte para el Estado de Hidalgo
12. Ley Federal de Juegos y Sorteos
13. Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Mineral del Monte

14. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal

15. Demás Leyes, Decretos, Reglamentos, Circulares y otras disposiciones de carácter administrativo y observación General en el ámbito de su competencia

**16. Ley General de Turismo**

### **Tema 2.5 Rasgos que diferencian a un Policía Turística**

Si bien el guía de turismo es la persona encargada de atender y asistir, conducir e informar, supervisar y hacer cumplir lo ofrecido, y orientar a l turista en su idioma durante su estadía, por lo que sin él, la operación turística y el éxito de la misma estaría incompleta.

Un policía turística debe....

- Mantener un aspecto cuidado y aseado.
- Ser educado, se dirige al turista con respeto.
- Ofrecer una acogida cordial, con una sonrisa.
- Prestar un servicio inmediato, es atento.
- Escuchar con atención e interés.
- Satisfacer las necesidades del turista y hace sugerencias.
- Ofrecer ayuda o servicios adicionales.
- Agradecer la visita del turista y le invita a volver.
- Demostrar satisfacción y orgullo de sí mismo.
- Preocuparse de su formación y por ofrecer lo mejor de sí.

## **UNIDAD 3. REAL DEL MONTE: PUEBLO MÁGICO**

**Propósito.** Los oficiales conocerán los antecedentes históricos del municipio, así como su integración al Programa Pueblos Mágicos y los atractivos turísticos y de servicios con que cuenta el municipio con la finalidad de colaborar en sus actividades como guía en la atención al turista y al visitante en su función como Policía Turística.

### **Tema 3.1 Antecedentes del municipio**

#### **Tema 3.1.1 Antecedentes históricos**

Para poder brindar un servicio de calidad los turistas y visitantes del municipio es necesario conocer su historia, así como de sus datos geográficos. A continuación se presentan sus datos históricos.

La esencia histórica de Real del Monte, se remonta en la época en que arribaron los mineros ingleses en donde ya existían caminos que lo comunicaban con Pachuca y las Haciendas de Beneficio, situadas hacia el norte hasta San Miguel Regla (INAFED, s/f)

Antes de la conquista, Real del Monte era conocido con el nombre de “MA GOTSI” del Otomí “Ma”, que significa altura y “Gohtsi”: paso, portillo, portezuelo; que precisamente era el paso de los que venían a la Huasteca o del señorío de Metztlán para dirigirse a la gran Tenochtitlán; después Maghotsi degeneró en “Gosti” y después en “El Hiloche”, nombre con el que actualmente se conoce al hermoso bosque que se encuentra al poniente de la población actualmente llamada Mineral del Monte (Hidalgo, 2012).

Se nombra como Mineral del Monte a partir de la independencia de México (Belem Oviedo Gámez., Real del Monte, Techo de México, 2011), sin embargo a largo de los años el nombre de Real del Monte, como es típicamente conocido ha prevalecido y es como es reconocido como pueblo mágico en 2004.

Se trata sin duda del pueblo más importante de la comarca minera hidalguense no solo por su historia sino por el número de habitantes que llegó a ser mayor que el de Pachuca en la época Virreinal (Belem Oviedo Gámez., Real del Monte, Techo de México, 2011),

### **Tema 3.1.2 Datos geográficos**

El Municipio cuenta con una superficie de 77.10 kilómetros cuadrados, lo cual representa el 0.4% de la superficie total del estado (INAFED, s/f), Colinda al Norte con Omitlán de Juárez, al Sur con Mineral de la Reforma y Pachuca de Soto, al Oriente con Epazoyucan y al Poniente con Mineral del Chico.

El municipio está compuesto por la cabecera "El Real", los Barrios de Tezontla -lugar de piedras-, San Pedro Huistotitla -la cañada-, Acosta, Escobar, nombres de mineros que explotaron esos fundos; Rufina y Pueblo Nuevo. Cuenta con una **población de 13,864** habitantes según datos del INEGI 2010.

#### **Clima**

Debido principalmente a su notable altitud, en la población predomina el clima frío. La región se nubla con facilidad y llueve con frecuencia, acentuándose el clima frío durante el invierno; ocasionalmente nieva; ofreciendo un espectáculo de ensueño. La temperatura media anual a 12.1 grados centígrados, registrándose por otra parte un promedio de 42 heladas al año (INAFED, s/f)

#### **Flora y fauna**

Se encuentra una buena variedad de coníferas, destacando el avellano, el encino, el ocote, el oyamel, el ciprés y el pino, además de algunos otros que resisten los rigores del clima. Existen además vegetales alimenticios, medicinales o industriales que representan una aceptable fuente de riqueza, pudiendo mencionarse además de maíz y frijol, algunas variedades de árboles frutales, como manzanos, perales, ciruelos etc., que en buena proporción se cultivan (INAFED, s/f).

La **fauna** se reduce a la existencia de conejos, o mamíferos roedores del género liebre, así como ardillas y una buena variedad de aves terrestres voladoras, generalmente pequeñas, del orden de los pájaros (INAFED, s/f).

### **Tema 3.2 Nombramiento de Pueblo Mágico a Real del Monte**

La Secretaría de Turismo en el programa "Pueblo Mágico", nombra a la cabecera municipal Real del Monte en el año 2004, por considerarla una hermosa ciudad que durante siglos se ha dedicado a la minería, ha pasado por épocas de bonanza, siempre conservando la belleza de sus calles y bellos callejones llenos de atractivos antiguos.

### Tema 3.3 Atractivos turísticos

#### Tema 3.3.1. Edificios emblemáticos

##### Iglesia del Rosario



La Parroquia de Nuestra Señora de la Asunción, data del siglo XVI. El templo fue objeto de algunas remodelaciones, hasta que a principios del siglo XVIII adoptó la forma que ahora se admira. Su portada, de estilo barroco, está compuesta por dos cuerpos y exhibe en su parte más alta un relieve de la Asunción, tallado en cantera.

##### Santuario Señor de Zelontla



*El Santo Señor de Zelontla Patrono de los Mineros*

Los aldeanos realmontenses han tejido ricas leyendas alrededor de una imagen de Jesús, el Buen Pastor, a quien conocen con el Nombre del Señor de Zelontla. Del adverbio *Col*, "solo", y de *Ontla*, "compañía", (vocablos nahuas), todas las traducciones deben hacerse más que de palabra a palabra, de pensamiento a pensamiento, el significado en castellano no puede ser más preciso, que el de "compañero"; y si Zelontla es el Señor de Zelontla, entonces la advocación completa resulta así: Jesús, el Buen Pastor, mi compañero.

La escultura, talla sobre madera de encino, parece corresponder -aun cuando se llegara a descubrir su origen completamente mexicano-, a la escuela andaluza y barroca del siglo XVII. De

tamaño natural, representa justamente al Buen Pastor, y en sus facciones destacan los ojos ligeramente rasgados, la nariz recta y noble, los labios delicadamente carnosos y moreno de piel. La mirada dulce y melancólica. Sombreada por los arcos perfectos de las cejas. De pie, parece en actitud de caminar y lleva al hombro un blanquísimo cordero de viva mirada, sostenido por la mano izquierda; al mismo tiempo parece acariciarlo con ternura. Entre el brazo derecho lleva un lato cayado. Las manos son fuertes, anchas y de largos dedos, como de hombre rústico, del campo. Las exageraciones amorosas del pueblo han completado una vestimenta curiosa, la que le ha sido cambiada varias ocasiones durante los tres siglos de su existencia. Túnica y manto no le han faltado jamás, desde luego; pero luce con aditamentos regionalistas en grado superlativo: un sombrero como los usuales, aun en tiempos recientes, de los trabajadores mineros: alas anchas, copa redonda y breve, el que le mudan al revestirlo cuando es necesario; y del antebrazo derecho pende una lámpara de carburo, también instrumento indispensable en las labores dentro de las minas.

La escultura pudo haber sido encargada por alguna familia linajuda, allá en España, llegada a la *Provincia del Pánuco*, de donde, según cuenta la leyenda, fue trasladada con destino a la capital del virreinato, custodiada por varios hombres quienes al pasar por "... el Real, al que dicen del Monte", pidieron posada en la casa de un caballero dicho don Nicolás Munguía, cansados por la fatiga del viaje.

Ese señor les concedió hospedaje y al día siguiente, cuando los viajeros dispusieron la continuación de su marcha, al cargar la imagen "pesaba tanto que no pudieron moverla del sitio en que estaba colocada"; así tuvieron que permanecer varios días en un esfuerzo por levantar la escultura, sin conseguirlo. Convencidos de cómo Real del Monte había sido distinguido por el destino, para asiento del "Cristo", se regresaron apesadumbrados a su tierra de origen por no haber podido cumplir con el encargo; y el Mineral se convirtió en el custodio definitivo de la imagen, con el deber, por supuesto, de levantar una capilla para exponerla públicamente.

Esta historia, en cuanto a leyenda, es similar a tantas otras de Hispanoamérica; pero lo original de su existencia, lo da el propio pueblo, al cual corresponde. Actualmente, dicha escultura se encuentra en una pequeña capilla, sin ninguna pretensión arquitectónica, como no sea casi la de mera utilidad en la esquina de la calleja de Morelos y de la calle principal: Hidalgo.

De informaciones orales o por los "exvotos, los que tapizan unos de los muros de la iglesia, ofrezco este racimo de leyendas.

Se cuenta, cómo dos caminantes iban de la mina "Dolores", hacia una casita en la ladera del Cerro del Judío, presurosos, porque uno de ellos había ido a informar al otro de la suma gravedad de su mujer, casi agonizante; mortificados caminaban cuando sin reparar en la compañía, no eran ya los dos, sino tres personas; y el que no era siquiera familiar les habló con dulce voz, dándoles confianza, advirtiéndoles que la enferma había sanado. Cuando los caminantes contemplaron con quien hablaba, notaron la imagen del *Señor de Zelontla*, tal y como podía verse en su capilla. Después se esfumó paulatinamente, como ocurrió como los peregrinos de Emaús.

Otra leyenda: dentro de la mina "Sacramento" un descuido ocasionó que tres mineros se percataran de la proximidad de una explosión, la cual no daba oportunidad para escapar de muerte segura; uno de ellos invocó el nombre náhuatl del Buen Pastor, quien dejó verse, y a su pesar de haber sobrevenido la catástrofe, los tres se salvaron por circunstancias "milagrosas".

### Tema3.3.1 Arquitectura

#### Tema 3.3.1.2 Monumentos

##### Monumento al Minero



Minero Anónimo: Símbolo de Real del Monte. Su construcción se debe a la iniciativa de la junta de mejoras, obra que se inició en Noviembre de 1947 y se inauguró el 22 de Marzo de 1951. Es la estatua vigorosa de un minero sosteniendo una perforadora auténtica; a sus pies se guarda una urna que contiene antiguos restos hallados en la veta Santa Brígida a sus espaldas se yergue un obelisco de gran altura iluminado por la noche y al fondo un mural con la historia de la minería.

##### Monumento a la Madre



Se ubica en la confluencia de la Av. Hidalgo y calle Juárez, frente a la antigua Maestranza. Fue inaugurada el 10 de Mayo de 1960, siendo Presidente Municipal Don Horacio Paniagua.

### Plaza Hidalgo



Inaugurado el 1° de Enero de 1870, siendo presidente Municipal el Sr. Manuel Timoteo García; inicialmente se encontraba de espaldas a la casa marcada con el No. 20 de la actual Av. Hidalgo; el 15 de Septiembre de 1922 fue reconstruido, siendo Presidente Don Pedro L. Arriaga, colocándolo en el mismo sitio pero al centro de dicha calle, como glorieta mirando hacia el sur. Finalmente el Sr. Andrés Rodríguez Presidente Municipal, dispuso su traslado al sitio que hoy ocupa en la Plaza Principal, desde el 16 de Septiembre de 1935.

### Plaza Juárez



Se construyó a iniciativa del Dr. Luis R. Lara, inicialmente se instaló frente al no concluido edificio de la escuela "Rafael Cravioto", que posteriormente convirtió en el salón Juárez, fue inaugurado oficialmente el 2 de Octubre de 1921, ocho años después de haberse colocado la primera piedra. Años después fue trasladado al centro de la actual Plaza Juárez.

## Casas Quemadas



Recuerda la gesta acaecida en este lugar.- El 8 de Noviembre de 1866, en el Rancho de los Britos conocido actualmente como "Casas Quemadas", tuvo lugar una acción militar encabezada por el Coronel José María Pérez oriundo de Omitlán, en la que participaron los barreteros de este Real y Don Evaristo Díaz, el Coronel Guillermo E. Pascoe y otro Coronel más, de apellido Padrón, contra una fuerza de Austriacos. El Coronel Pérez había organizado un regimiento conocido como "Lanceros de la Sierra", en Atotonilco y su idea principal consistía en atacar a la Ciudad de Pachuca.

Entonces en poder de los Republicanos, para ello invitó a los Coroneles Nolasco Cruz que mandaba la Guardia Nacional de Metztitlán y Felipe Ángeles que mandaba la de Molango. Al llegar estos a Real del Monte se percataron del ataque que los barreteros emprendían en contra de los nuevos que custodiaba a la mina presidio. Para entonces le notificaron que una fuerza de austriacos venía procedente de Pachuca y que tiroteaban desde el Hiloche, allá se dirigió y al salir del bosque aquellos atacaron y se retiraron en tumultuoso desorden guareciéndose en el Rancho de los Britos tres de ellos fueron hechos prisioneros y el resto pereció calcinado en el interior, al decidir el Coronel Pérez incendiar el lugar. Al inspeccionar la zona descubrió una columna de aproximadamente 200 austriacos que estaban por llegar de Pachuca, sus tropas regresaron en desbandada hacia el Hiloche y al verse acompañado por un número mínimo de sus soldados, rescataron los cadáveres calcinados del enemigo y los esperaron a lo largo del camino, provocando que aquella avanzada enemiga diera marcha atrás, evitando así una lucha que pudo ser más trágica (Hidalguia, s/f).

## Primera Huelga en América



Está ubicado en la explanada exterior de la mina "Dificultad" y fue inaugurado por el Lic. José López Portillo en ocasión de la vista que hiciera como candidato a la Presidencia de la República, el 4 de Mayo de 1976.

El lunes 28 de julio de 1766 los mineros de la veta Vizcaína presentaron, ante los oficiales reales de la Real Caja de Pachuca, un pliego petitorio cuya primera y mayor demanda era la restitución íntegra de una tradicional forma de pago extra conocida con el nombre de **partido**.

Esto consistía en que, tras cumplir con el tequio, es decir con la cuenta de rigor asignada a cambio de su jornal, el barretero tenía libertad de sacar más costales para aumentar su ganancia – a condición de partir la mitad de lo extraído, con el propietario de la mina -, y posteriormente podía vender su parte de metal a quien le conviniera. Por lo general la mejor clientela era la de los rescatadores independientes, quienes ofrecían más alto precio que los dueños de minas y haciendas de beneficio. Estos últimos no veían con buenos ojos una forma de pago que mermaba parte de sus ganancias, así que trataban por diversos medios de acabar con ella.

Así que a eso iban a Pachuca la mañana del lunes. Pero como eran muchos les pidieron que nombraran una comisión..... Pero al fin los trabajadores accedieron a nombrar seis representantes: los hermanos José y Vicente Oviedo, Juan González, Juan Barrón y muy probablemente Antonio Alfaro y Juan Bacuaro.

En esos lluviosos y gélidos días de julio, Pedro Romero de Terreros, hacendado y dueño de las minas donde laboraban los solicitantes, se encontraba en México. Y era tal el sojuzgamiento que este futuro Conde ejercía sobre las autoridades, que estas no se atrevieron a obrar en un solo punto de las demandas presentadas por los mineros sin antes consultarlo por escrito. Este proceder impidió una resolución pronta del asunto, generando desesperación entre los trabajadores, así como su negativa a reanudar labores en tanto no se diera respuesta a sus planteamientos.

Posteriormente los trabajadores presentaron al Virrey el testimonio del pliego expuesto en Pachuca, así como un documento más amplio y mejor argumentado, donde además de varias cosas explican las medidas graduales que Romero de Terreros ha ido adoptando hasta anular en los hechos la costumbre del partido.

Es el viernes 15 de agosto de 1766, la tarde anterior, y por segunda vez en menos de dos semanas, la fuerza colectiva y la razón dieron a los mineros una victoria sobre alguien punto menos que poderoso en estos lares, Don Pedro Romero de Terreros, dueño de las minas de la veta Vizcaína y futuro Conde de Regla.

A las ocho y media se suscita una discusión en Santa Teresa porque el rayador de ahí, un hombre especialmente odioso para los mineros debido a su prepotencia y malos tratos, considerando que un barretero ha apartado lo mejor del metal para el partido, revuelve este con el de la cuenta. El presunto afectado se asoma a la puerta y dice a quienes esperan en el exterior de la galera para comenzar su turno: "Revoltura". Basta ese aviso, esa sola palabra convenida, para que sus compañeros rehúsen laborar. Juntos acuden a la mina La Palma, donde se encuentra Romero de Terreros. Este se niega a escucharlos. Ya muchos ánimos empiezan a estar fuera de control. Los recogedores tienen instrucciones de conducir amarrados a quienes no acudan al pueblo de las minas.

Tras una hora de espera ante la ermita del señor de Guerrero, llegan al atrio de la Asunción, donde la multitud está a punto de desbordarse. En este momento aparece el Señor Cura, el doctor José Rodríguez Díaz, quien sale de dar su sermón. No falta quien lo insulte y alguno lo amenaza, un peón dice: "O compone esto o a sangre y fuego se ha de acabar hoy el Real".

El cura los contiene y ofrece mediar ante Romero de Terreros. Va en su busca y da con él en San Cayetano. Tras un par de horas de discusión, verdadero martirio para el cura, aparentemente llegan a un acuerdo : se respetará el partido si los barreteros no actúan dolosamente como es su costumbre, a cambio, el doctor Rodríguez Díaz se compromete, a que para el turno de la noche las minas volverán a estar pobladas.

No obstante al poco rato, dos recogedores de don Pedro entran en una taberna y sacan a golpes a unos mineros de Morán. Los traen a maltraer por la calle. La escena es advertida por uno de los grupos que aún no se disuelve. Van sobre los verdugos. Van en bando.

-Ha estallado la revuelta.

El rumor crece, pero es todo Real del Monte el que se alza, poco a poco ya sin freno.

Los verdugos ya han extendido el motín exactamente hasta el lugar donde, sordo a los barruntos de una tempestad que se veía venir se halla Romero de Terreros.

-Mueran estos cornudos.

Se oyen gritos y pasos acercándose. Una granizada de piedras azota el tejado de la galera de San Cayetano. El Alcalde mayor, Miguel Ramón de Coca, sale a contenerlos, mientras don Pedro y otros acompañantes suben a un tapanco.

En eso, don Pedro escucha las campanillas sacras que le suenan a gloria. Para entonces afuera la multitud se ha dispersado. Romero de Terreros huye a su hacienda de San Miguel. Todo está en paz, mañana será otro día.

Francisco Javier de Gamboa ha de ser el primer comisionado virreinal que se encargue especialmente del asunto, tanto para definir responsabilidades como para asegurar la paz y, ante todo, la producción normal de plata en este Real.

Y sea porque el escenario se había quedado sin su principal y más interesado protagonista, Pedro Romero de Terreros, sea porque el Virrey hacia oídos sordos a las sugerencias represivas-selectivas de Gamboa, el caso es que el conflicto quedó resuelto, por lo menos temporalmente, en una virtual victoria de los mineros.

### Tema 3.3.1.3 Museos

#### Panteón inglés



La fusión de la cultura mestiza con la inglesa es notoria en este Pueblo Mágico, el Panteón inglés es un claro ejemplo. Construido por los ingleses, cuenta con más de 200 tumbas, todas orientadas hacia Inglaterra, de oriente a poniente. El ambiente misterioso y nostálgico se refleja en la entrada, con un arco de cantera que enmarca una reja forjada, se lee la fecha 1861

#### Museo de Casa Grande



Conocida así por haber sido edificada por la Compañía de Aventureros de las Minas, su uso en Real del Monte destinado a ser cajas reales de Pachuca, "las cajas" después de haberse utilizado como oficinas de la empresa y residencia de los administradores, se habilitó una escuela secundaria y posteriormente para una primaria

Aquí nacieron los hermanos Eduardo y Juan Pablo Aldasoro, pioneros de la de la aviación en México.

Actualmente, es sala de exposiciones, conferencias y congresos de la UAEH

### Museo de Medicina Laboral



El Hospital minero fundado en 1907, fue creado gracias a la colaboración de los barreteros y la Compañía Real del Monte y Pachuca, con la finalidad de contar con un centro hospitalario para los trabajadores, especialmente para aquellos que sufrían accidentes o enfermedades crónicas adquiridas en el desempeño de su trabajo. Actualmente es un museo único en su tipo en México. Conserva las instalaciones, mobiliario y equipo médico utilizado desde su apertura. Este museo es un interesante ejemplo de la medicina laboral en nuestro país y un medio para conocer su historia.

### Museo Mina Dificultad



El Museo de Sitio La Dificultad se localiza en el Distrito de Real del Monte, cercano a la ciudad de Pachuca, sobre el camino que une a la capital del estado de Hidalgo con la localidad.

La Mina Dificultad constituye un testimonio de la transición entre la era del vapor y el inicio de la era de la electricidad, ya que la mina albergó desde finales del siglo XIX la máquina de vapor más potente del país, la cual permitía el desagüe del Clavo de San Ignacio y de otras minas de la región; se trataba de una máquina de 580 caballos de vapor fabricada en Chemnitz, Alemania.

### Museo Mina de Acosta



La Mina de Acosta inicia sus trabajos en 1727 y mantiene su actividad productiva hasta el año de 1985. Hoy en día se ha convertido en un importante Museo en el que podrás conocer su historia y aspectos relevantes del trabajo minero. En el sitio se encuentran vestigios e instalaciones arquitectónicas, testimonio de sus etapas históricas: la colonia, la inmigración e inversión inglesa en la región iniciando la era del vapor y la llegada de la electricidad con los inversionistas norteamericanos. Visitarás el interior de la mina donde conocerás una veta de plata, después de un recorrido histórico sobre el trabajo del minero (Cilvil, 2006).

### Museo del paste



En este museo podrás apreciar en forma interactiva, la elaboración de este tradicional platillo, así como su historia.

El museo cuenta con una sala audiovisual donde se proyecta la historia del municipio, exposición fotográfica, cafetería, área infantil y un enorme espacio en donde se muestra a los visitantes el proceso de elaboración del paste. El sitio se ubica en el barrio de San Manuel a la entrada del pueblo mágico.

### Tema 3.3.2 Fiestas y tradiciones

- **Fiesta del Dulce Nombre en Honor al Santo Sr. de Zelontla, Patrono de los Mineros:** Se lleva a cabo en la segunda semana del mes de enero, es una fiesta pagano – religiosa en la cual se realiza una Peregrinación a los largo de la Avenida Principal, participa el gremio minero llevando la Imagen del Santo Sr. de Zelontla y la Virgen del Rosario, en su hombros. Mientras al tronar de los cohetes, la música de viento pone ambiente al festín con singulares notas y no pueden faltar los juegos pirotécnicos que adornan la profundidad de la noche.
- **Carnaval de la montaña:** Se realiza 40 días antes de semana santa, con motivo de las fiestas de carnaval, participan carros alegóricos, mascarones, vistosos disfraces individuales o de grupo, recorren la calle principal en medio del regocijo popular, se califica a los ganadores por medio de un jurado que lo integran autoridades del pueblo y personalidades, se le otorga una gratificación a los tres primeros lugares de cada categoría y culmina con un baile popular
- **Semana Santa:**
  - **Domingo de Ramos:** Se conduce la imagen del “Señor de Jerusalén”, por la avenida principal hasta llegar a la Capilla ubicada en el barrio con el mismo nombre, es parte de las actividades religiosas de la semana mayor.
  - **Jueves de Corpus:** (en latín, "Cuerpo de Cristo") o *Solemnidad del Cuerpo y la Sangre de Cristo*, antes llamada *Corpus Domini* ("Cuerpo del Señor"), es una fiesta de la Iglesia católica destinada a celebrar la Eucaristía. Su principal finalidad es proclamar y aumentar la fe de los católicos en la presencia real de Jesucristo en el Santísimo Sacramento. Fiesta de gran arraigo popular, además de los servicios religiosos que se tienen en la Capilla y el Templo Parroquial, se lleva a cabo en el Bosque de Heliloche, la tradicional Charreada, donde se realizan carreras de caballos, jinetes novillos y otras disciplinas de la charrería. También se efectúan encuentros deportivos y se puede disfrutar de la variedad gastronomía mexicana y esta fiesta culmina con un baile popular. Se celebra 60 días después del *Domingo de Resurrección*)
- **Festival de la Plata:** Alrededor de la segunda semana de julio, venta al público de joyería en plata así como una exposición de talleres de plata. Esta festividad busca el reconocimiento local y regional de la población orfebre-artesanal de la platería y además motivar a los artesanos plateros a crear piezas artísticas con identidad propia.
- **Festival de la juventud:** Durante la segunda semana de Agosto se realizan diferentes actividades culturales, artísticas concluyendo con un concierto enfocado a la juventud
- **Aniversario del pueblo:** 28 de Agosto. Aunque se tiene el registro por parte de INEGI que la división geográfica se da el 15 de febrero de 1826.
- **Fiestas patrias:** 16 de septiembre
- **Festival internacional del paste:** Primera semana de octubre
- **Día de muertos:** 2 de noviembre
- **Fiestas decembrinas**

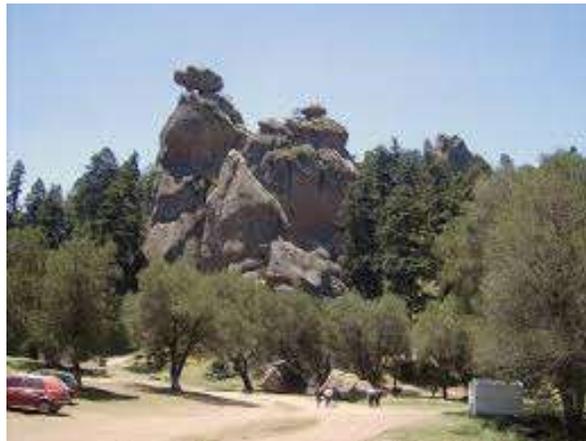
### Tema 3.3.3. Atractivos naturales

#### El Bosque de Hiloche



Esta localizado sobre la carretera federal N° 105, (vía corta de México – Tampico). Este lugar guarda grande y hermosos paisajes campestres, está rodeado por zonas boscosas, donde se puede encontrar pino y encino. Los visitantes pueden realizar actividades como campismo, senderismo, conocer áreas de explotación minera, y una variedad de restaurantes que ofrecen platillos regionales.

#### Valle de Peñas Cargadas



Se encuentra un escenario adecuado para la práctica de “Alpinismo”; está localizado a 3 km, hacia el sureste de la cabecera Municipal. Ofrece vías de acceso confiables durante todo el año. Se pueden apreciar majestuosas formas en basalto, rodeados por vegetación en pino, encino y oyamel a lo largo de todo el año. Este lugar es ideal para campamentos, camitas, días de campo y practicar el alpinismo en las elevadas rocas de formas caprichosas.

### **Tema 3.3.3 Leyendas**

#### **El Cerro del Judío**

El hombre normalmente vestía de negro: jubón, calzas y medias. Cuando arreciaba el frío, un capote ferreruelo; no más, pues aun el calzado de cuero no tenía hebillas. Y si llovía, protegías con un manto cada vez más viejo. La cabeza cubierta con un gorro de piel y acaso, lo blanco de mínima golilla alrededor del cuello, era la nota clara del atuendo. Alto, largo muy largo de tan flaco; amarillento de tez y de grandes ojos luminosos y oscuros, la barba cana como las espesas cejas y el bigote. Tal era aquel don Rodrigo de Lucena o de Lucerna, el caballero que trabajaba sin descanso en los libros de cuentas de la encomienda de minas en la casa de la Maestranza. Cuidadosísimo, jamás tuvo equívocos; y en aquel pueblecito real, que llaman Del Monte -real por serlo de minas de oro y plata, y del monte por estar entre verdes montañas- don Rodrigo tenía buena fama, porque era bueno, si bien de poquísimas palabras.

Vivía en lo más elevado de la cima más elevada del Real: solo; y nadie sabía cómo. Cuando administradores y gambusinos almorzaban, él lo hacía también, pero sacaba de su alforja alimentos que no convidaba, ni aceptaba nada tampoco. ¿Quién le lavaba, le condimentaba su comida, lo asistía? ¡Pero si parecía no enfermarse ni de calentura siquiera!

Los viernes se desaparecía y andaba rumbo a Pachuca, el Real mayor, porque según se creía ahí vivían su mujer e hijos. El domingo ya estaba de regreso. Se le veía con un misal, porque daba pintas de devoto: quizá de Nuestro Padre Jesús.

Un día hubo escándalo en Real del Monte. Don Rodrigo fue preso por el Santo Oficio, ¡por judío converso, pero practicante de la ley de Moisés! Y aquel cerro en donde vivía aún lo recuerda porque ahí estuvo su casa, después confiscada y todos lo llaman: el Cerro del Judío.

#### **La Dama de Negro**

Cuentan que hace algunos años, allá por el 1951 empezó a aparecer una mujer vestida completamente de negro, en la carretera entre Pachuca y Real del Monte. Las personas que me lo contaron son de intachable conducta y muy conocidos en los medios comerciales y sociales de este rincón minero y casi todos coinciden en sus relatos, salvo algunas pequeñas diferencias.

Como casi todas las apariciones, no tienen una hora o día preciso para hacerse presentes a los humanos y así ha sucedido con esta dama.

En las carreteras del país hay muchas narraciones de fantasmas o aparecidos, la mayoría son de gente que muere en esos lugares por accidentes y que no aceptan que ya fallecieron; pero en este caso no hay antecedentes de que hubiera muerto en esa forma dicha dama, más bien, algunas personas piensan que tiene que ver con el monumento al ingeniero J.J. CLIFFORD que murió en un accidente en ese lugar y los mineros de la mina la Purísima de Mineral del Monte lo construyeron a su memoria.

Pues precisamente en ese lugar es donde a veces se aparece la dama vestida toda de negro y con sombrero y velo, siempre escoge las noches con más neblina y sólo se les aparece a los conductores que viajan solos después de la media noche y en la madrugada.

Nos cuentan que don Refugio Fragozo quien era chofer de un auto de alquiler y que una noche iba para Pachuca, como a las dos de la madrugada, cuando al llegar al monumento al Ing. Clifford vio a una mujer vestida de negro, y como es un lugar solitario, pensó que le hacía señas de que se detuviera, y por la neblina no vio el automóvil, que pensó se le había descompuesto a dicha dama,

así es que le pregunto a donde quería que la llevara; una vez que se había sentado en el asiento trasero de auto, la dama le contestó que la llevara frente al panteón inglés, en Real del Monte, porque ahí la estaban esperando.

Así lo hizo don Refugio, dio la media vuelta y enfiló hacia Real del Monte y aunque extrañado por el lugar, no dijo nada, y, por fin, llegaron al panteón donde la señora se bajó del auto, diciéndole al chofer que la esperará; sin embargo, al ver don Refugio que dicha señora atravesaba la reja del panteón y caminaba hacia las tumbas, arrancó el coche y salió huyendo hacia el centro. Desde entonces, dicen que don Refugio jamás anduvo de noche por la carretera de Real a Pachuca.

Don Jaime nos cuenta que por el trabajo que desempeñaba, casi durante un año tuvo que viajar a las tres o cuatro de la mañana de Real del Monte a Pachuca. El naturalmente no sabía nada de la leyenda, así que viajaba sin temor, cuando una ocasión en que había mucha neblina, vio en el mismo lugar a la Dama de Negro y pensando que había sufrido algún accidente, se detuvo. La señora le dijo que si la llevaba a Pachuca y se subió a la camioneta. Don Jaime trató de hacer plática con la desconocida, más no tenía respuesta y la única explicación que dio dicha señora es que andaba buscando a una persona y que por favor la llevara a San Bartolo, por el lado del panteón municipal de Pachuca. Don Jaime le dijo que lo disculpara, pero tenía que entrar a trabajar, por lo que la dejaría en un sitio de autos para que la llevaran hasta su destino. Cuál sería la sorpresa de don Jaime, cuando acabando de pasar la capilla a la Virgen de Guadalupe que se encuentra como tres curvas de donde levanto a la dama, está ya no estaba dentro de la camioneta. Desde esa ocasión, don Jaime prefiere viajar acompañado de su esposa doña Ma. Guadalupe; y así como estas, hay varias narraciones de personas que se les ha hecho presente la Dama de Negro, y si algún día te la encuentras en una noche de neblina, súbela a tu auto y pregúntale el porqué de su presencia, a lo mejor tú si la puedes ayudar, o quién sabe si tú eres la persona que ella busca.

### **Macazahua, el comunicador de la creación**

Hace muchos pero muchos años, allá por 1400 D.C., en una mañana de sol y vida, como sólo en Real del Monte se puede admirar, se encontraban en la peña del águila, viendo el amanecer, el gran sacerdote Macazahua y su hijo, descendientes de las primeras tribus que habitaban este continente. Ellos venían de más allá del río Bravo. El gran sacerdote era uno de los elegidos por el creador, para dejar testimonio de lo creado por él.

El gran sacerdote Macazahua ya estaba viejo y bastante cansado; desde joven fue instruido para viajar, y así lo hizo, por toda su vida, por tierras extrañas y conviviendo con distintas tribus y razas, como: aztecas, tarascos, toltecas, pieles rojas, yaquis, zapotecas, mezcós, mayas, incas y casi todas las razas, desde Perú hasta Canadá y en todas partes dejó una leyenda distinta, para que por los siglos sigan recordando su paso por esas regiones, como testigo y comunicador de las obras del creador.

Admirando los primeros rayos del sol y reflejándose en las copas de los árboles de los bosques que ahora son el Hiloche. Al fondo de la cabaña el río que viene de Tezualntlaque cae por la cascada de San Pedro y que es el inicio del gran río Amajac y donde aún se acercaban los venados, el gato montés, el coyote y todos los animales que vivían en armonía y aunados a la belleza de la región, que algún día sería Real del Monte.

El gran sacerdote dijo a su descendiente y próximo comunicador de las grandezas naturales creadas por el gran Dios: "Hijo, aunque muchas veces te he platicado que el creador ha hecho este y otros mundos a la perfección, es necesario que exista el bien y el mal, porque el humano que habita este mundo está en camino a la perfección espiritual, razón por la cual el mal debe de existir, para saber lo que es el bien, el dolor para sentir el amor y la caridad, el día para vivir y la noche para descansar, el fuego para calentar y el agua para refrescar, y así, todo tiene una función

perfecta, no estamos hechos sin razón, esto es una de las maravillas más importantes de la creación.

Cuando nosotros aprendamos a amar, se acabarán las guerras y los sacrificios humanos, no dependeremos de ídolos o dioses tan diversos. Como tú te habrás dado cuenta, cada tribu o grupo de hermanos que hemos visitado tiene sus propios dioses: el sol, la luna, el coyote, el fuego o todo lo que no comprenden lo hacen un dios y, ¿sabes por qué?, porque tienen necesidad de creer en algo, ese algo que no pueden destruir sus enemigos, ese algo que todos tenemos en nuestro interior : La fe, esa fuerza desconocida, pero que nos llena de energía en los momentos de tristeza, dolor, soledad o miedo. Esa fuerza que nos da el amor del creador Manitú, Quetzalcóatl o como quieras llamarlo y que algunos sabemos que existe en todo lo creado, que es la energía latente y palpable en cada uno de los actos que se desarrollan en los universos, ese creador que está en todo y que no necesita ni templos ni sacrificios. Llegará el momento en que el humano descubrirá que el único creador de los universos está dentro de él y en la naturaleza que lo rodea.

Hoy es un día muy especial, hijo, porque estamos en uno de los lugares sagrados del planeta. Esta región está protegida por un triángulo natural que inicia en este lugar donde estamos sentados y que se conocerá como la peña del águila, formando el triángulo sigue lo que será llamado el Hiloche, nombre que solo los iniciados sabrán su verdadero significado; y terminará en esa montaña que ves allá y que se llamará el Zumate, quedando como ejemplo de lo que hoy estamos hablando. Será una montaña sagrada de oro puro para los que así lo merezcan. Se contarán leyendas de que en sus entrañas está una de las puertas hacia otros mundos o dimensiones, pero pocos serán los que encuentren la verdad en ella.

Hoy, hijo, llegó el momento de entregarte la responsabilidad de seguir con la labor de llevar la palabra de la creación a tus hermanos que viven en esta tierra de promoción. Desde que empezó la humanidad hemos existido los comunicadores de la creación de padres a hijos y así seguirá hasta la eternidad.

Aquí se edificará un pueblo por nombre Maghotsi (Real del Monte), pequeño pero muy hermoso. Será famoso en todo el mundo; tendrá uno de los climas más sanos; por su altura tendrá una de las neblinas que casi siempre lo cubrirá y que dará pie para una región llena de leyendas y tradiciones. Guardará sus construcciones como ejemplo de historia. Será dominado por los extranjeros y luego por sus propios hermanos de sangre; será una región muy hermosa y favorita, pero llena de envidias por los tesoros que en sus entrañas existen. Será tan rica esta región, que sus habitantes pisarán la plata de los caminos por muchos siglos, y del interior de las cuevas, sacarán tanta plata que será la primera en el mundo y nunca se acabará.

Esta región será libre cuando llegue la tercera explosión de razas. Siendo una de las regiones donde florecerán las nuevas generaciones, porque está protegida por el triángulo de la eternidad.

Hijo, llegó el momento que mi espíritu abandone este viejo cuerpo que me dio la creación para poder moverme. Quiero que me entierres ahí, en ese lugar que te estoy señalando, en medio de este triángulo sagrado y donde mi cuerpo se convertirá en la veta de plata más rica y grande del mundo para que los habitantes de este lugar, algún día se sientan orgullosos de ser los guardianes de un comunicador de la creación.

El hijo empezó a cantar una misteriosa melodía, sólo conocida por ellos, mientras caminaba hacia la cueva llevando en sus brazos el cuerpo del gran sacerdote Macazahua y darle sepultura. A veces, en lo más profundo de las minas o en el bosque del Hiloche, en la peña del águila o en el Zumate o en propio río Amajac, en los amaneceres llenos de sol, se oye un extraño canto de uno más de los comunicadores de la creación.

## La Dama de la Casa Grande

Siempre, doña María Catarina Pérez Romero de Santa Teresa vistió elegante, con basquiñas y trajes llegados de la Península, fabricados con finos damascos y brocados, a los que gustó de adornar también con broches de oro y pedrería.

Nunca se supo quién era precisamente doña María Catarina, aun cuando por el apellido se tenía por parienta del señor Conde Romero de Terreros. Lo que sí era suficientemente sabido por todos los realeños, era que la dicha señora vivió con el lujo y las comodidades cortesanas, y que ostensiblemente una como la dueña y señora de la "Casa Grande".

La dama no vivía sola durante la bonanza del noble caballero. Tuvo un hijo, chiquillo de hermoso semblante, pero jorobado, a quien trató con exagerados cuidados y cariños, hasta que el chico alcanzó la edad púber. Entonces todo cambió. La casa nunca tuvo tantos servidores, aunque sí los suficientes. Comenzaron a resentir mayordomos y criados, tratos diferentes, agresivos, por parte de la señora, quien a la verdad jamás fue dulce, sino altiva, sin llegar a altanera y ahora era altanera sin ser altiva. Aún más, se advirtió desaliño en su antes cuidada persona y los cambios se siguieron en reiterados progresos, hasta convertirse doña María Catarina, en una vieja con aspecto de bruja y su hijo en un pobre jorobado, enclenque y adocenado.

La gente del pueblo iba del asombro al susto.

Lo huraño de doña Catarina y su aspecto cada vez más repugnante, hizo que nadie pasara por el frente de la "Casa Grande" y los vecinos tuvieron que lamentar enormemente su cercanía. Los criados se fueron, en huida forzada. Entonces doña María Catarina se vio obligada a salir de compras, siempre enlutada. Para asegurar a su hijo, el jorobado, lo encadenó y sujetó a viejo yunque olvidado por ahí, de los que antes habían servido en una fragua de la hacienda de beneficio de San Miguel. Desde luego, al Conde no se le vio más, porque se supo cómo tuvo problemas por la pronta decadencia de sus minasen el Real y sus quejas ante el Virrey y ante Su Majestad el Rey de España. Ya sólo de vez en cuando, de un par de horas como para solamente dejar la mesada o algo parecido a la señora doña María Catarina, quien nunca dejó de ser huraña.

Se contaba como aquella señora tuvo un inmenso tesoro, no en los metales de su pariente o familiar, el excelentísimo señor Conde, sino por la alhajas y las joyas exquisitas que por años le sirvieron de adorno, más otras que no alcanzó a lucir de tantas que fueron, antiguas pertenencias de sus antepasados, por lo que tal vez sus linaje no era el mismo de don Pedro Romero de Terreros quien llegó a la Nueva España, por lo menos no tan rico como cuando se convirtió en creso que luego fue y entonces alcanzó una riqueza fabulosa.

De repente ya no se le vio a la señora doña María Catarina Pérez Romero de Santa Teresa. La "Casa Grande", cada vez mostraba mayor abandono; pero aun cuando la curiosidad de la gente realeña, por saber de sus moradores, era mayúscula, nadie se atrevió a averiguar mayor cosa.

Pero de pronto, comenzaron a escucharse ruidos extraños en esa casa y aun hacia la calle, bajando camino al barrio de los Dolores, como si fuesen arrastrando pesadas cadenas.

Una noche dos barreteros, al regresar de sus labores para sus casas, caminaban en plática amable, cuando oyeron dichos ruidos en mayor estrépito. Llegó a tanto el escandaloso ruido, que creyeron venía algún alud de hierro en su dirección, aunque no podían dar crédito al sonido. Pero al volver hacia atrás, uno de los mineros contempló espantado una imagen terrible: la vieja doña María Catarina -porque no podía ser sino ella a juzgar por las ropas-, quien no tenía cara, sino mostraba una calavera y llevaba a rastras a su hijo el jorobado, asido de las cadenas aquellas con las que sujetaba al desgraciado por costumbre y eras las provocadas del intenso rumor.

Pasó el doble espectro sin más, pero ocasionó el desmayo de barretero que vio de frente las apariciones; en tanto su compañero, lleno de susto más que de asombro, pues también alcanzó a mirar algo, lo llevó a su casa y no salieron hasta el otro día cuando lo contaron a las autoridades y a los venerables del pueblo.

Entonces, así el cura de Nuestra Señora de la Asunción del Real del Monte, como el Lugarteniente del Alcalde Mayor de Pachuca, tomó todo género de providencias para serenar los clamores populares. Acudieron con valor a la "Casa Grande", para llamar a doña María Catarina y a su hijo. Penetraron sin obstáculo alguno y dentro, en la sala principal que da al patio, con las cortinas empolvadas y telarañas por doquier, encontraron los esqueletos de madre e hijo.

Habían transcurrido años desde sus muertes. Se les dio sepultura y se ofició misa en la iglesia.

Cuéntese, que jamás fue escuchado después, ruido alguno.

### **Tema 3.3.5 Producción artesanal**

La plata y la madera son trabajadas de la manera más exquisita.

En Real del Monte se pueden encontrar artículos de plata como pulseras, brazaletes, reproducción de monumentos y joyería en general, además se fabrican trabajos de cabestrería, cuartas, bozales, riendas, fuertes, toquillas de cerdo y corbatas de artícela...

### **Tema 3.3.6 Cocina tradicional**

Paste: Una empanada, hecha a base de harina, manteca o mantequilla y sal, rellena de carne de res, papa, perejil, pimienta negra y cebolla. Su nombre proviene de la palabra británica "pasty", pues era el almuerzo de los mineros ingleses, tanta es la popularidad de este platillo, que actualmente se pueden encontrar "pasterías" a domicilio.

Otro platillo elaborado en la región son las verdolagas con chile verde, carne de puerco y hongos preparados. Mientras que las bebidas típicas son la bebida agridulce de frutas de la estación.

### ***Bibliografía***

Belem Oviedo Gámez., M. A. (Mayo de 2011). Real del Monte, Techo de México. *Guía Español/ Inglés Ruta de la Plata*. México,, Distrito Federal, México: Offset Santiago S.A de C.V.

Cilvil, A. H. (Diciembre de 2006). *Archivo Historico y Museo de Minería Asociacion Civil* . Obtenido de Archivo Historico y Museo de Minería Asociacion Civil : <http://www.districtominero.com.mx/acosta.html>

Hidalgo, G. d. (2012). *Mineral de Monte*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de Mineral de Monte: <http://www.hidalgo.gob.mx/?p=294>

*Hidalguia*. (s/f). Obtenido de Hidalguia: <http://www.hidalguia.com.mx/mineraldelmonte/sucesos.htm>

INAFED. (s/f). *Enciclopedia de lo Municipios y Delgaciones de México*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de Estado de Hidalgo:  
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM13hidalgo/municipios/13039a.html>

**ANEXO 12.** Material de apoyo “¿Que haría yo?”



**SI**



**NO**

### **ANEXO 13.** Material de apoyo “¿Que haría yo?”

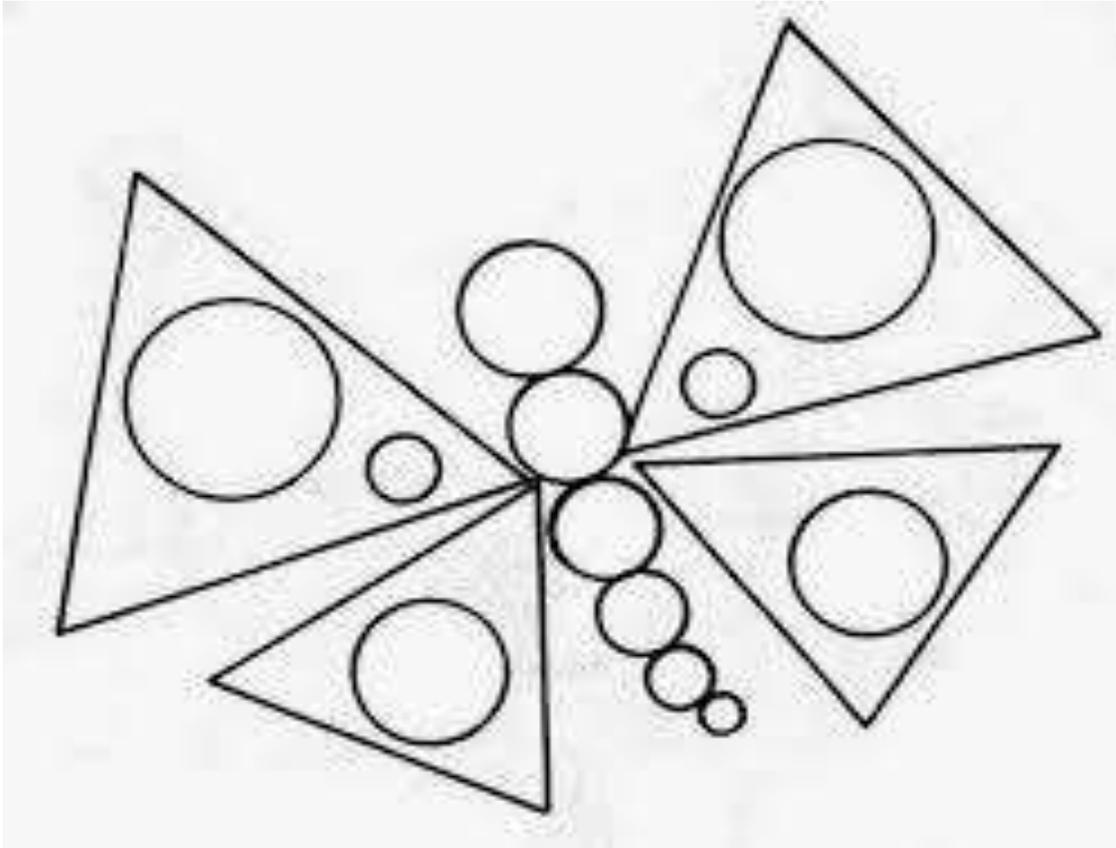
1. ¿Le darías una limosna a un mendigo alcohólico, aunque supieras que probablemente se gastara el dinero en vino?(Jimdo, s.f.)
2. ¿Estás de acuerdo con el uso de la violencia?
3. Si por alguna casualidad de la vida, sorprendieras a dos famosos en actitud íntima, cariñosa y comprometedora para su honor, y tuvieses a mano una cámara fotográfica o de vídeo, ¿los fotografiarías e intentarías vender esas imágenes a alguna revista que te pagase un buen montón de dinero por ellas, o al contrario, respetarías su derecho a la intimidad?(Jimdo, s.f.)
4. Estás de acuerdo con la Eutanasia
5. ¿Serías capaz de mentir sobre tu cualificación profesional para conseguir un trabajo, aun cuando con esa mentira perjudiques a otros candidatos al puesto de trabajo?(Jimdo, s.f.)

### **ANEXO 14.** Material de apoyo “Dilema moral”

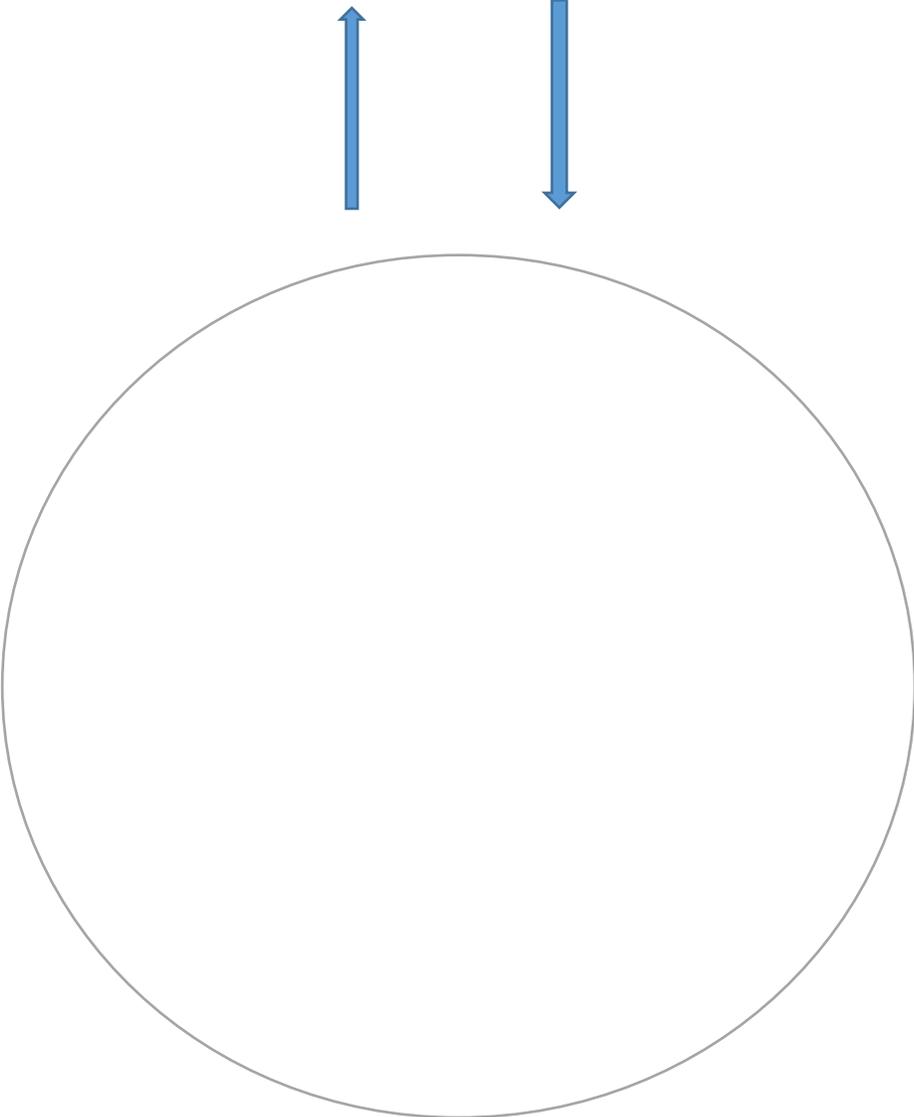
Andrés estaba trabajando en la oficina. De repente es avisado de que su hijo ha sufrido un accidente y ha sido ingresado en el hospital en estado muy grave. Rápidamente coge el coche y se dirige hacia el hospital pero se encuentra con un «atasco». Sólo se le ocurre coger una calle que es de dirección contraria, con el peligro de poder colisionar con otro coche, poniendo su vida y la de los otros en peligro. ¿Qué crees que debe hacer Andrés? (Jimdo, s.f.)

## ANEXO 15. Material de apoyo “Cuéntame”

[https://www.google.com.mx/search?q=dibujo+de+figuras+geometricas&espv=2&biw=1280&bih=675&site=webhp&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0CAYQ\\_AUoAWoVChMI2OzCqY3hyAIVw2MmCh2\\_\\_gr0#imgrc=8QnAQfovt0N9JM%3A](https://www.google.com.mx/search?q=dibujo+de+figuras+geometricas&espv=2&biw=1280&bih=675&site=webhp&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0CAYQ_AUoAWoVChMI2OzCqY3hyAIVw2MmCh2__gr0#imgrc=8QnAQfovt0N9JM%3A)



**ANEXO 16.** Material de apoyo “Momento de verdad”



## ANEXO 17. Material de apoyo “El telegrama”

### TELEGRAMA

Oficina de origen: Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral del Monte

Fecha:

Dirigido a:

Nº de palabras:

Texto:

## ANEXO 18. Escuela primaria “Julián Villagrán” de Mineral del Monte, Hgo.



[https://www.google.com.mx/search?q=escuela+primaria+julian+villagran+mineral+del+monte&espv=2&biw=1280&bih=631&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiMpYm10dnKAhWhmIMKHd6TB8kQ\\_AUIBygC#imgrc=HMzsBBYkS2SmCM%3A](https://www.google.com.mx/search?q=escuela+primaria+julian+villagran+mineral+del+monte&espv=2&biw=1280&bih=631&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiMpYm10dnKAhWhmIMKHd6TB8kQ_AUIBygC#imgrc=HMzsBBYkS2SmCM%3A)

## ANEXO 19. Cuestionario para visitantes y turistas



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL-HIDALGO  
LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA

CUESTIONARIO PARA LOS TURISTAS Y  
VISITANTES DE MINERAL DEL MONTE, HIDALGO.



**PROPÓSITO:** Reconocer la calidad del servicio que ofrece la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral del Monte, Hgo. Por lo que pedimos su colaboración para que responda el siguiente cuestionario y tenga en cuenta que toda la información proporcionada será confidencial y para uso de investigación.

**1. Usted viaja:**

- A. En familia
- B. En excursión
- C. Individual
- D. Con amigos

**2. Seleccione los motivos principales de su visita.**

- A. Descanso
- B. Diversión
- C. Negocios
- D. Compras
- E. Cultura
- F. Estudios
- G. Visitas familiares
- H. Otros: \_\_\_\_\_

**3. Elija los factores que influyeron para venir a Mineral del Monte:**

- J. Recomendaciones
- K. Conocimiento previo
- L. Por cercanía del lugar de origen o procedencia
- M. Accesibilidad de costos
- N. Diversidad de actividades
- O. Interés por conocer nuevos lugares
- P. Visitar a familiares y amigos
- Q. Trabajo

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

**4. Durante su estancia en el municipio ¿Recibió orientación turística?:**

- A. Si
- B. No

En caso de ser afirmativo ¿De quién recibió la orientación?

- F. Módulos de información
- G. Guías turísticos
- H. Personas de la localidad.
- I. Policías del lugar.

**5. Durante su estancia en el municipio ¿Conoció el “Grupo de policía turística”?:**

- A. Si
- B. No

En caso de ser afirmativo ¿Cuál es su opinión sobre este grupo?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**6. ¿Qué servicio le gustaría que el grupo de policía turística le ofreciera?\_\_\_\_\_**

**ANEXO 20.** Evidencia fotográfica en la aplicación del curso-taller “Policía Turística”



**ANEXO 21.** Evidencia fotográfica sobre la inauguración del curso-taller “Policía Turística”



**ANEXO 22.** Evidencia fotográfica, oficial en el recorrido turístico



**ANEXO 23.** Evidencia fotográfica, participación durante el recorrido turístico





**ANEXO 24.** Evidencia fotográfica sobre actitud de desinterés por parte de los oficiales



**ANEXO 25.** Evidencia fotográfica sobre el recorrido turístico



**ANEXO 26.** Evidencia fotográfica, participación de los oficiales durante el curso



**ANEXO 27.** Evidencia fotográfica de recorrido turístico con la presencia del Director de la DSPyTM



## ANEXO 28. Tríptico para la difusión

### Policía Turística

Brindar atención y apoyo al municipio y comunidades en cuestión turística y a su vez operativa, estando al pendiente de los eventos sobre visitas de turistas, nacionales e internacionales, considerando siempre el buen trato y atención en cuestiones de una estancia placentera por los turistas visitantes a nuestro municipio, así mismo cuando sea la mejor solución en agravo de ésta, contar con el personal debidamente capacitado.



#### Misión

La policía turística de Mineral del Monte tiene como objetivo guiar e informar a los turistas y visitantes nacionales e internacionales sobre lugares turísticos como pueblo mágico, además de brindar seguridad y protección durante su visita a este lugar.

#### Visión

Ser un grupo de policía turística reconocido dentro del Estado de Hidalgo por su compromiso en la búsqueda y satisfacción del turista y visitante del municipio, a partir de la capacitación constante la resolución de necesidades y el fortalecimiento de las capacidades como pueblo mágico.

### Funciones de la policía turística:

- Brindar protección y asistencia al turista y/o visitante, asegurando la integridad personal, propiedad, derechos e intereses, y así mismo toda actividad lícita, que vayan en contra de la seguridad de la misma.
- Proporcionar información de interés turístico y controlar e impedir que se especule en la historia del municipio, así como de cada uno de los sitios o puntos turísticos.
- Hacer cumplir todas las leyes y reglamentos que regulan en el sector turístico, así como también sustituir otra disposición relativa a la protección del turismo.
- Mantener la seguridad y tranquilidad pública dentro de los polos turísticos del municipio, permitiendo el libre ejercicio de los derechos fundamentales de los turistas y/o visitantes nacionales e extranjeros, como agrado en la Constitución de la República y demás leyes.
- Coordinar con autoridades Municipales, Estatales y Federales, por la seguridad del tránsito vehicular y peatonal, en los polos turísticos y lugares con vocación turística.
- Participar en el desarrollo económico y social del municipio, promoviendo e impulsando la actividad turística en todos sus aspectos.
- Coordinar con las instituciones públicas y/o privadas, las acciones que garanticen la ejecución efectiva de las funciones que se han sido asignadas.
- Ejercer las demás funciones que se contemplan en la Constitución y las Leyes, así como sustituir otra atribución que le facilite el cumplimiento de sus objetivos generales.

Con tu llamada, ayudas a combatir la delincuencia

### No te calles "Denuncia"

911	Emergencias
399	Denuncia Anónima
333	Policía Federal
331	Policía Ministerial
333	Car Ropa

02772707076 Seguridad Pública Estatal del Norte Pgo.



### DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL





## REGL DEL MONTE

### PUEBLO MÁGICO

Junio de 2015



La Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Mineral del Monte, Hidalgo, es una institución armada de naturaleza civil, encargada del ejercicio de las facultades y el despacho de los asuntos que le encomiendan las leyes y demás ordenamientos jurídicos aplicables en el Municipio de Mineral del Monte, Hidalgo.



#### Misión

Salvaguardar la integridad de las personas y sus bienes, cumpliendo además con la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo, así como la Ley Orgánica Municipal, coadyuvando oportunamente en la procuración y administración de justicia, cristalizando programas de prevención del delito y alcanzar los primeros lugares en la reducción del índice delictivo.

#### Visión

Presentar el servicio de Seguridad Pública con un alto nivel de calidad, eficiencia y eficacia abatiendo la impunidad, mediante la modernización, tecnología y profesionalización del cuerpo de seguridad pública, desarrollando operativos y mecanismos de comunicación para la cobertura y capacidad de respuesta en el auxilio a la ciudadanía logrando abatir los niveles de inseguridad y proporcionando el desarrollo social en un ambiente de paz pleno para








#### Funciones principales de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal:

- Proteger la integridad física, los bienes muebles e inmuebles de la sociedad.
- Servir a la ciudadanía en cuestión de vialidad y tránsito.
- Elaboración de infracciones
- Aseguramiento de vehículos
- Cumplir con los ordenamientos judiciales y de carácter municipal
- Puestas a disposición
- Apoyo a eventos de carácter público
- Atender llamadas de emergencia y acudir de manera inmediata
- Promover la equidad para mujeres, hombres y grupos vulnerables

**ANEXO 29. Evidencia fotográfica de difusión**

