

**SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES,
BASADO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
DIRECCIÓN DE GOBIERNO EN LA DELEGACIÓN
XOCHIMILCO**

T E S I N A

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

P R E S E N T A

FLOR NALLELY SEGOVIA JUÁREZ

DIRECTOR DE TESINA

MTRO. TOMAS ROMAN BRITO

CIUDAD DE MÉXICO

DICIEMBRE, 2018

Agradecimientos

A la madre tierra, mitra y cempoaltépetl.

A la Universidad Pedagógica Nacional mi casa de estudios por la estancia durante los cuatro años de duración de la licenciatura.

A mis profesores, quienes me transmitieron sus conocimientos, creyeron en mí y me dieron palabras de apoyo para continuar día a día en mi formación profesional, especialmente al Mtro. Tomas Román Brito quien en todo momento manifestó que los logros de cada alumno son suyos e impulsar la titulación.

A mis abuelos Rosa y Crisóforo, quienes me cuidan y protegen en donde quiera que se encuentren. † †

A mi padre Rodolfo Segovia, mi hermana Monica y mis dos sobrinos Andrea y Alexander por, con su apoyo y cariño me impulsan a ser mejor persona cada día.

A John, quien se ha convertido en una persona muy importante para mí, por su apoyo, comprensión, paciencia, tolerancia y cariño.

Y especialmente a mi madre Flora Juárez, la mujer que me dio la vida, me cuida y protegió y lo sigue haciendo, quien ha sacrificado demasiadas cosas para que me encuentre bien y sea feliz, ella me motiva a luchar por lo que quiero con el corazón y el alma en todo lo haga.

A todos ustedes muchas gracias, se encuentran en mi corazón y memoria por siempre.

Educación para transformar

ÍNDICE

Pág.

Introducción	5
---------------------------	---

Capítulo I. Diagnóstico Conceptual

1.1. Descripción del área receptora de prácticas profesionales	8
1.2. Funciones de la Dirección de Gobierno de acuerdo al Manual Administrativo delegacional	14

Capítulo II. Clima Organizacional

2.1. Concepto de organizaciones	16
2.2. Descripción de funciones de los elementos humanos integrantes del área receptora	21
2.3. Instrumento y gráficas de resultados	24

Capítulo III. Comunicación Asertiva

3.1. Concepto de comunicación	35
3.2. Comunicación asertiva	38
3.3. Comunicación asertiva en la unidad receptora	43

Capítulo IV. Rendición de cuentas

4.1. Concepto de rendición de cuentas	46
4.2. Transparencia	52
4.3. Corrupción	55
4.4. Participación Social	56
4.5. Propuesta de curso de capacitación “Hábitos educativos en el trabajo	58
Conclusiones	63
Referencias bibliográficas	67

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la presente tesina es brindar aportes particularmente en el caso de estudio del Clima Organizacional dentro del órgano político administrativo Delegación Xochimilco en el área de Dirección de Gobierno de acuerdo al proceso de prácticas profesionales del programa de la Licenciatura en Administración Educativa Plan 2009, correspondiente a la última fase de formación profesional denominada integración.

Xochimilco es una de las 16 delegaciones de la Ciudad de México localizada al suroeste de la capital mexicana, zona montañosa y lacustre, conocida por sus emblemáticos canales, coloridas trajineras, y por la técnica productiva en chinampas, cuenta con una tradición y herencia indígena, el nombre que recibe esta delegación marca su origen náhuatl; xochitl que significa flor; mil sementera o campo cultivado y co lugar, vocablos que conforman su nombre y se traduce en sementera de flores, lugar donde crecen las flores o campo de flores.

Esta demarcación ha sido galardonada por su bello paisaje chinampero por varias instituciones nacionales e internacionales, sede de diversas manifestaciones históricas, tales como la Revolución Mexicana. El 04 de diciembre de 1914 se reunieron Francisco Villa y Emiliano Zapata, caudillos de la Revolución, quienes firmaron el “Pacto de Xochimilco”. En 1929 Xochimilco fue considerada una de las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal, hacia 1934, el decreto de protección de monumentos declaró a Xochimilco como zona típica y pintoresca, el 11 de diciembre de 1987 Xochimilco fue declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (UNESCO).

El trabajo que presento es un conjunto de elementos recopilados en el proceso de prácticas profesionales de sexto, séptimo y octavo semestre con un total de 680 horas cubiertas dan lugar a la conformación y desarrollo del estudio del clima organizacional en el órgano político administrativo descrito.

En un primer plano se encuentra como capítulo uno diagnóstico conceptual de la institución receptora, este apartado expone las actividades y objetivos principales del

área de acuerdo al manual administrativo vigente y muestra el organigrama de la dirección.

Posteriormente, el segundo capítulo, tiene el nombre del tema central del presente proyecto: clima organizacional, en el se encuentra una breve definición de organizaciones y las actividades que pueden realizar, para después de ello centrarnos en la unidad receptora, presentando el organigrama de la dirección, esquema de los elementos humanos integrantes de la unidad y las gráficas donde se encuentran los resultados del instrumento de investigación aplicado al personal del área en la exploración del clima y la descripción de los puestos de trabajo de la unidad receptora.

Siguiendo el desarrollo de los capítulos se encuentra la comunicación asertiva, la comunicación en las organizaciones es indispensable en el funcionamiento de una oficina, por ejemplo: en la delegación de funciones, motivación al personal, resolución de problemas, trabajo en equipo, toma de decisiones, entre otros. Además de utilizar equipos de comunicación como puede ser Teléfonos, radios y correo electrónico donde deben de utilizar la comunicación oral, escrita y frente a frente.

Un tema importante es el manejo de los recursos públicos en las entidades de gobierno: ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? Se administran los recursos, y la rendición de cuentas es una puerta abierta al saber en qué y qué se utilizan los recursos públicos, el poder de acceso de la ciudadanía para obtener información, transparentar las decisiones tomadas por los altos mandos, tener cultura en participación social e incluso evitar el enriquecimiento ilícito de los funcionarios públicos, evadir sanciones ofertando “mordidas”, desvió de fondos en una sola palabra la corrupción.

Por último, es preciso señalar, el periodo cubierto de prácticas profesionales fue realizado en el área receptora con aún la denominación a Xochimilco como delegación y es hasta el primero de octubre del presente cuando las delegaciones de la capital de país se transforman en una nueva figura llamada Alcaldía derivado del acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal por el que se cambia la denominación de Distrito Federal por Ciudad de México en todo su cuerpo normativo y a la Asamblea Constituyente de la Ciudad de México quien aprueba la Constitución Política de la Ciudad de México el 31 de enero de 2017.



Venta de muñecas artesanales en los canales de Xochimilco. Imagen tomada del sitio web: https://es.123rf.com/photo_20944533_venta-de-fruta-t%C3%ADpica-mexicana-en-xochimilco-m%C3%A9xico-.html

Capítulo I

Diagnóstico Conceptual

**“La educación no cambia el mundo,
cambia a las personas que van a cambiar el mundo.”**

Paulo Freire.



1.1. Descripción del área receptora de prácticas profesionales

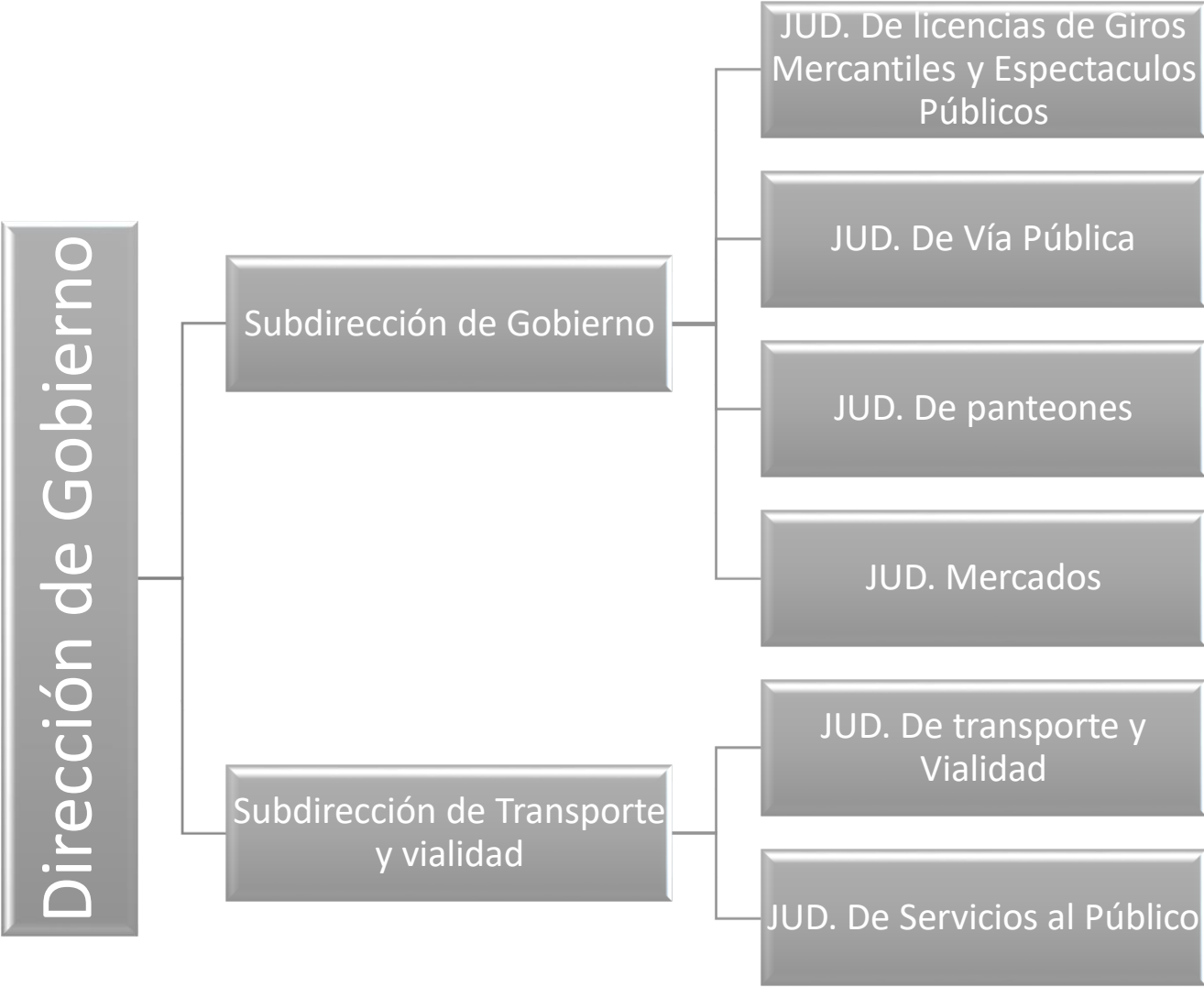
La Delegación Xochimilco es una organización política administrativa desconcentrada. Utiliza como estructura organizacional la jerarquía, como cabeza se encuentra la Jefatura Delegacional, posteriormente las direcciones generales, direcciones, subdirecciones, coordinaciones, jefaturas de unidad departamental y enlaces administrativos. El área receptora: Dirección de Gobierno es una de las dos direcciones dependientes de la Dirección General Jurídica y de Gobierno, sus oficinas se encuentran en el edificio principal delegacional planta alta, ubicado en Av. Guadalupe I. Ramírez No. 04 barrio el Rosario C.P. 16017 Delegación Xochimilco.

El principal objetivo de la Dirección de Gobierno es cumplir los acuerdos con la sociedad, como administración pública y poner en acción las políticas actuales en temas de comercio en vía pública otorgando permisos a quienes ejerzan la actividad, sin violar los derechos de los ciudadanos a transitar libremente por las banquetas, jardines, parques y plazas públicas, supervisar el estado de los mercados públicos, en su infraestructura, limpieza, pasillos, tanques de gas y otros en el funcionamiento diario y otorgar las cédulas de empadronamiento que acreditan ser locatario en los diferentes mercados públicos de la demarcación, otorgar servicios funerarios a personas de escasos recursos, tener el control de las inhumaciones y cremaciones en los diferentes panteones, revisar los permisos a establecimientos mercantiles, bailes populares, jaripeos y fiestas patronales, proporcionar rutas accesibles de transporte público que no afecta al patrimonio cultural de la delegación, agilice la vialidad y el libre tránsito para los ciudadanos.

Coordinar los operativos en temas de gobierno de la demarcación, supervisar las fiestas patronales y eventos masivos en espacios públicos, solicitar los apoyos de seguridad pública, gobierno central, comunicación social y las diversas áreas involucradas, para realizar las acciones en total orden, seguridad y de acuerdo a la normatividad aplicable en materia.

Figura 1.

Organigrama de la Dirección de Gobierno de la Delegación Xochimilco.



Fuente: Manual administrativo de la Delegación Xochimilco (2016).

1.2. Funciones de la Dirección de Gobierno de acuerdo al Manual Administrativo delegacional.

Misión

Dirigir los programas y acciones encaminados a la presentación y mejoramiento de servicios materiales de gobierno, así como transporte y vialidad, que permitan garantizar la actuación de una administración pública Delegacional honesta, transparente, responsable y eficiente en beneficio de la comunidad. (Manual administrativo, 2016, pp. 186).

Objetivo

Garantizar una sana convivencia de la ciudadanía mediante la regulación del comercio en la demarcación para que se desarrolle según la normatividad. (Manual administrativo, 2016, pp. 186).

1.2.1. Funciones vinculadas al objetivo 1.

- Verifica que se realice la supervisión de los comerciantes de tianguis, concentraciones y vía pública para garantizar que se cumpla con la normatividad sobre la materia. (Manual administrativo, 2016, pp. 186). El programa de reordenamiento del comercio en la vía pública tiene instalado en un equipo de cómputo el sistema de datos SisCoViP, Sistema de Comercio en Vía Pública, este sistema contiene el registro del padrón de oferentes autorizados para ejercer el comercio y emite los recibos de pago por del uso y explotación de la vía pública. El sistema es actualizado cada quince días en las oficinas de programas delegacionales de gobierno central.

- Verificar que se supervise a los locatarios de mercados públicos para garantizar que se cumpla con la normatividad sobre la materia. (Manual administrativo, 2016, pp. 186). Los locatarios deben cumplir con el giro marcado la cédula de

empadronamiento, contar con las medidas autorizadas, ser el titular del local, mantenerlo limpio y mantener sus pagos al corriente.

- Verificar el buen desempeño de los administradores de los mercados públicos y concentraciones de comerciantes en la Delegación para que la rendición de cuentas sea adecuada. (Manual administrativo, 2016, pp. 186). La demarcación tiene 11 mercados públicos, cada uno cuenta con un administrador quien se encarga de recibir las quejas y sugerencias de los locatarios además de observar las necesidades del mercado hacerlas llegar a la unidad de mercados quien posteriormente lo notificara a la dirección y esta gire instrucciones para solicitar apoyo de la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO), se estructuren recorridos en pasillos y azoteas verificando se encuentren los pasillos libres de enseres, el estado de los tanques de gas y tuberías.

- Diseñar y coordinar programas de reubicación de comerciantes que obstruyen la vialidad, pasos peatonales, edificios públicos y áreas verdes para garantizar una mejor convivencia con la ciudadanía. (Manual administrativo, 2016, pp. 186). Existen plazas públicas, atrios de iglesias, parques y banquetas invadidos de comercio informal, por tanto, la dirección de gobierno junto con la unidad de Vía Pública se encarga de diseñar el operativo para el retiro del comercio informal o reordenamiento del mismo.

- Autorizar la exención de pago por el uso de suelo de vía pública a comerciantes incorporados al Sistema de Comercio en Vía Pública (SisCoViP) con estricto apego a la normatividad para tener un mayor control. (Manual administrativo, 2016, pp. 186). Todo comerciante que tenga sus pagos al corriente, sea mayor de sesenta años o tenga alguna discapacidad tiene el derecho de solicitar la exención de pago.

- Autorizar y establecer los horarios de acceso a las diversiones y espectáculos públicos para dar cumplimiento a la normatividad vigente. (Manual administrativo, 2016, pp. 186). La unidad de Licencias de Giros Mercantiles y Espectáculos Públicos realiza la inspección ocular de los diferentes espectáculos autorizados en la demarcación envía una nota informativa para revisión en la Dirección de Gobierno y posteriormente la aprobación de la Dirección General Jurídica y de Gobierno y sean estas dos últimas áreas quienes soliciten los servicios de protección civil y seguridad pública para el espectáculo.

- Autorizar permisos para el uso de la vía pública, con base a la normatividad vigente, previo visto bueno del Director General Jurídico y de Gobierno, verificando la no afectación de la naturaleza y destino de la misma. (Manual administrativo, 2016, pp. 186). En la oficina del Programa de reordenamiento se recaban todas las solicitudes de los ciudadanos con deseos de integrarse al padrón de comerciantes autorizados de la delegación ahí se estudian las solicitudes destacando y autorizando principalmente a los productores de flores y plantas, artesanías, entre otros, adultos mayores, madres solteras y personas con discapacidad.

- Revisar y en su caso depurar el padrón delegacional de comerciantes en vía pública en el sistema de comercio en vía pública (SisCoViP) para ejercer un mejor control de estos. (Manual administrativo, 2016, pp. 186). Existen diferentes grupos de comerciantes y donde los llamados líderes utilizan los permisos de personas fallecidas o que ya no ejercen el comercio para vender o rentar los puestos aprovechando la necesidad de los eferentes para lucrar con ella. Con la depuración del padrón y la inspección por parte de la unidad de Vía Pública se intenta inhibir la acción de los líderes y representantes de comerciantes.

- Evaluar y autorizar las solicitudes para instalación y/o regularización de casetas de telefonía pública de monedas para controlar la recaudación que se efectúa por este concepto. (Manual administrativo, 2016, pp. 187). Las empresas de telefonía instalan sin autorización las casetas telefónicas en diferentes puntos de la demarcación afectando y perforando el asfalto público.
- Controlar la expedición de permisos de los giros mercantiles para asegurar el apego a la normatividad aplicable. (Manual administrativo, 2016, pp. 187). Se realizan inspecciones oculares en conjunto con la Unidad de Licencias de Giros Mercantiles y Espectáculos Públicos y la Dirección de Protección Civil para otorgar el permiso de funcionamiento una vez que cuenten con las medidas de seguridad y demás permisos necesarios para su apertura.

La función de la dirección de gobierno es verificar, diseñar, evaluar y autorizar. Es un área con actividades administrativas y operativas en temas de vía pública (comercio), mercados, transporte y vialidad (rutas de transporte, bases de taxis y bicitaxis), y giros mercantiles (bailes populares, jaripeos, establecimientos y fiesta patronales).

1.2.2. Funciones vinculadas al objetivo 2.

- Asumir la función de presidente de la 17/a Junta de Reclutamiento para validar el registro de los conscriptos de la demarcación efectúen su Servicio Militar. (Manual administrativo, 2016, pp. 187). La oficina de la 17/a Junta de Reclutamiento ubicada en el deportivo Xochimilco dependen de la instrucción del director de gobierno, cuenta con cuatro elementos humanos quienes realizan la función de recabar la documentación oficial de los jóvenes en trámite de pre-cartilla del Servicio Militar Nacional. Esta oficina cuenta con seguridad en todos sus archivos y supervisión constante por tratarse de un Sistema de Datos Personales por la unidad de Transparencia de la Delegación.

1.2.3. Funciones vinculadas al objetivo 3.

- Supervisar que los panteones y crematorios de la demarcación reciban mantenimiento y limpieza adecuados para garantizar su buen funcionamiento. (Manual administrativo, 2016, pp. 187). La dirección debe solicitar a las oficinas a las diferentes oficinas de la delegación el retiro de basura (flores, coronas y veladoras), poda de árboles, alumbrado público y seguridad.
- Supervisar que se cobren los derechos y servicios funerarios con apego a las tarifas oficiales para garantizar un ejercicio transparente. (Manual administrativo, 2016, pp. 187). Hay patronas en los diferentes pueblos y barrios de la demarcación que solicitan pagos adicionales por los servicios funerarios de manera arbitraria.
- Supervisar se proporcionen servicios funerarios gratuitos y donación de ataúdes a personas de escasos recursos e indigentes para cumplir con el compromiso social de la Delegación. (Manual administrativo, 2016, pp. 187). El apoyo de servicios funerarios lo autoriza la dirección de gobierno y no la Jefatura de Panteones.

Las oficinas de la Unidad de Panteones se ubican en el panteón Xilotepec ubicado en carretera a San Pablo, colonia La Noria, esta unidad reporta todos los servicios funerarios e ingresos a la dirección mensualmente.



Ajlote del náhuatl axolotl, especie endémica de Xochimilco. Imagen tomada del sitio web: <https://inforema.mx/primer-refugio-axolotes-se-crea-en-la-zona-chinampera-xochimilco/>

Capítulo II

Clima Organizacional

“El aprendizaje nunca cansa a la mente”

Leonardo Da Vinci.



2.1. Concepto de organizaciones

Las organizaciones son creadas por personas, les dan vida en el día a día al encontrarse en alguna de ellas, Fernández señala, “gran parte de la vida diaria se entrelaza con un sinfín de organizaciones: escuelas, oficinas públicas, instituciones religiosas, comercios, industrias, partidos políticos, asociaciones profesionales, hospitales, sindicatos, bancos, clubes sociales, etc. [...] vivimos inmersos en una sociedad organizacional”. (C. Fernández, 1991).

Organización concepto según C. Fernández:

Dos o más personas que:

- Saben que ciertos objetivos sólo se alcanzan mediante actividades de cooperación;
- Obtienen materiales, energía e información del ambiente;
- Se integran, coordinan y transforman sus actividades para transformar los recursos;
- Reintegran al ambiente los insumos procesados, como resultado de las actividades de la organización.

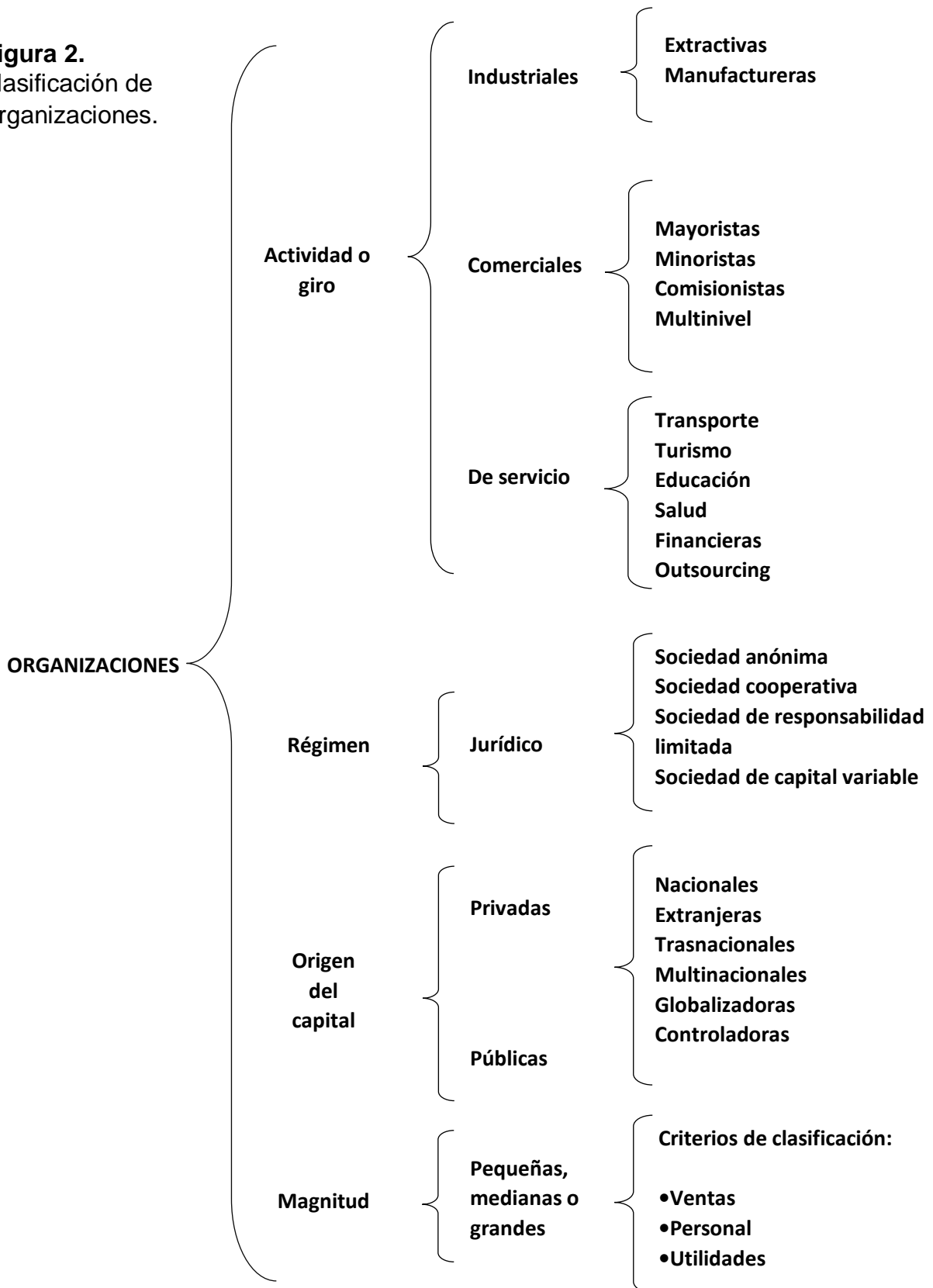
Tabla 1.

Los cinco elementos que definen a las organizaciones.

Elementos básicos que definen a las organizaciones	
Tamaño	El tamaño de una organización puede determinarse por la escala de sus recursos financieros, tecnológicos y humanos.
Interdependencia	Consiste en las relaciones que entrelazan a los miembros de la organización.
Insumos	Las organizaciones requieren energía, personas, recursos materiales y financieros, e información.
Transformación	Proceso mediante el cual los insumos se convierten en productos.
Productos	El producto es el resultado del ciclo de actividades coordinadas y controladas en la organización que suele reintegrarse al medio ambiente.

Fuente: C. Fernández. (1991) *La comunicación en las organizaciones*.

Figura 2.
Clasificación de Organizaciones.



Fuente: Münch, L. (2001). *Fundamentos de Administración Casos y prácticas.*

2.1.1. Clima organizacional

Se refiere al comportamiento de los miembros de una organización respecto al trabajo, las actividades, interacciones, cultural (creencias y valores) y experiencias de cada miembro con la organización, I. Chiavenato describe a las organizaciones “Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros [...] y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar”. (I. Chiavenato, 1999).

Existen factores que intervienen en el clima de la organización tales como el número de empleados, las jerarquías, tamaño de las oficinas en cuanto a espacio y cantidad de elementos humanos al servicio del departamento, la designación de actividades, la normatividad, el liderazgo, la comunicación, los incentivos para empleados, la selección del personal, nivel académico del personal, entre otros que tienen causa y efecto los cuales intervienen en el comportamiento de los individuos determinado los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados.

la manera como las personas viven, se viste, se alimentan, y sus expectativas, sus convicciones y sus sistemas de valores experimentan una enorme influencia por parte de las organizaciones; a su vez, el modo de pensar y sentir de los miembros influye en ellas. (I. Chiavenato, 1999).

El comportamiento del individuo en el trabajo no depende únicamente de sus intereses personales como puede ser la motivación (familia, superación, etc.) actitudes, satisfacción, desarrollo profesional, entre otros aspectos, sino también como percibe su clima de trabajo, los elementos de la organización se transforman en su entorno laboral al cual pertenece y a la estructura y procesos de la organización que forma parte, determinan en gran parte el comportamiento que tendrá el individuo, en cuanto al rendimiento, efectividad, servilismo y productividad en la organización. El hombre inventó las organizaciones para adaptarse a las circunstancias del ambiente y poder alcanzar objetivos.

En una organización el comportamiento de las personas es complejo, depende de factores internos (derivados de las características de personalidad: capacidad de aprendizaje, de motivación de percepción del ambiente externo e interno, de actitudes, de emociones de valores y externos (derivados de las características organizacionales: sistemas de recompensas y castigos, de factores sociales, de las políticas, de la cohesión grupal existente. (I. Chiavenato, 1999).

2.1.2. Clima Organizacional del área receptora

En la convivencia con el personal del área receptora “Dirección de Gobierno” de la Delegación Xochimilco durante las prácticas profesionales, y un proceso de indagación sobre el clima organizacional de dicha área encontré temas de conflicto para el área tales como liderazgo, tipo de contrato, selección de personal y edad.

Liderazgo

El titular del área de la dirección es propuesto por el jefe delegacional quien es elegido por el voto popular de la ciudadanía cada tres años, el director de gobierno es el Médico Veterinario y Zootecnista, Guerrero de la Cruz Clavel, en la figura 1. Del capítulo anterior se observa el organigrama de las áreas que conforman la dirección de gobierno.

Las ocupaciones del director son tanto administrativas como operativas, en las actividades administrativas tiene a cargo a su secretaria particular quien es la encargada de distribuir la documentación ingresada a la dirección entre el personal del área, subdirecciones, jefaturas de unidad y a las unidades de los sistemas de datos.

Las actividades operativas son realizadas con apoyo del personal operativo nombrados móvil 1 y móvil 2 de j2 el cual es el indicativo del director de gobierno en la frecuencia de radio de comunicación, este personal supervisa la vía pública (colocación de puestos irregulares en banquetas, jardines, plazas públicas, etc.), mercados públicos (tanques de gas, pasillos invadidos por mercancía, estado de los sanitarios, etc.), colocación de juegos mecánicos en las fiestas patronales, seguridad

de panteones y participan en los operativos realizados en la delegación en materia de gobierno.

Tipo de contrato

En la delegación existen tres tipos de contratos: base, nómina 8 y autogenerados.

Base: es permanente con todos los beneficios que otorga el gobierno de la Ciudad de México, prestaciones de ley, caja de ahorro, vales de despensa, aguinaldo y derecho a pertenecer algún sindicato.

Nomina 8. Estabilidad laboral: es de tipo eventual, con prestaciones reducidas, vales de despensa, aguinaldo y genera antigüedad.

Autogenerados: es contratación trimestralmente, no genera antigüedad, sin prestaciones, únicamente recibe su pago mensual dependiendo de los ingresos generados por las área recaudadoras de la delegación (la alberca, baños públicos, uso y explotación de la vía pública entre otros), el pago tarda en otorgarse de uno a dos meses en ocasiones más tiempo después del mes vencido de trabajo, no tienen derecho a pertenecer algún sindicato, no tienen horario fijo y el aguinaldo se les otorga si lo solicitan mediante oficio a la Dirección General de Administración.

Edad

La edad no debería ser motivo de conflicto puesto que cada día se convive con persona de distintas edades, llámese, núcleo familiar, escuela, transporte público, centros de entretenimiento, por mencionar algunos.

El ambiente laboral es parecido a la organización familiar: tomemos esto como ejemplo para describir el conflicto existente en torno a la edad: los compañeros de mayor edad asuman el papel de abuelos, los de media edad de padres y los compañeros más jóvenes de hijos, el conflicto surge al diferir en ideales y al no seguir las órdenes de los compañeros mayores quienes consideran que al llevar más tiempo en el área tienen la autoridad para subordinar a los demás compañeros quedando

bajo sus órdenes y sigue la cadena con los de mediana edad realizando la misma acción con los integrantes del área más jóvenes.

2.3. Descripción de funciones de los elementos humanos participantes en la unidad receptora

Director de Gobierno

Dirige, supervisa y coordina los eventos culturales, ventas de romería, fiestas y tradiciones, la instalación del comercio informal, los servicios funerarios, mercados públicos, eventos masivos, licencias de giros mercantiles y las rutas de transporte público.

Móvil 1

Apoya al director en los diversos recorridos, en la vía pública, mercados públicos, panteones y operativos en la demarcación. (tiene que tener disposición de tiempo, para la realización de los operativo y casos de emergencia).

Móvil 2

Apoya al director con la notificación de documentos fuera de los edificios delegacionales, recorridos y operativos en la demarcación. (tiene que tener disposición de tiempo, para la realización de los operativo y casos de emergencia).

Secretaria particular

Controla la agenda del director, tiene a su cargo el calendario de eventos en los distintos espacios públicos (jardines y plazas cívicas) de la Delegación, revisa toda documentación ingresada al área y para firma del titular y supervisa que los compañeros integrantes de la dirección realicen sus funciones correspondientes.

Secretaria encargada del área secretarial

(Dos elementos una para cada turno)

Elabora oficios, da atención al público y coordina las actividades de los demás integrantes del departamento.

Capturista

(Dos elementos una para cada turno)

Se encarga de la recepción y registra toda la documentación ingresada al área.

Archivista

Tiene a su cargo el control de todo documento ingresado y generado por el área, así como su orden, mantenimiento y conservación. Tiene capacitación constante.

Notificador

(Dos elementos una para cada turno)

Da trámite a los oficios y ordenes de trabajo de la dirección dentro de la demarcación en los distintos edificios en los que se encuentren las áreas.

Auxiliar administrativo

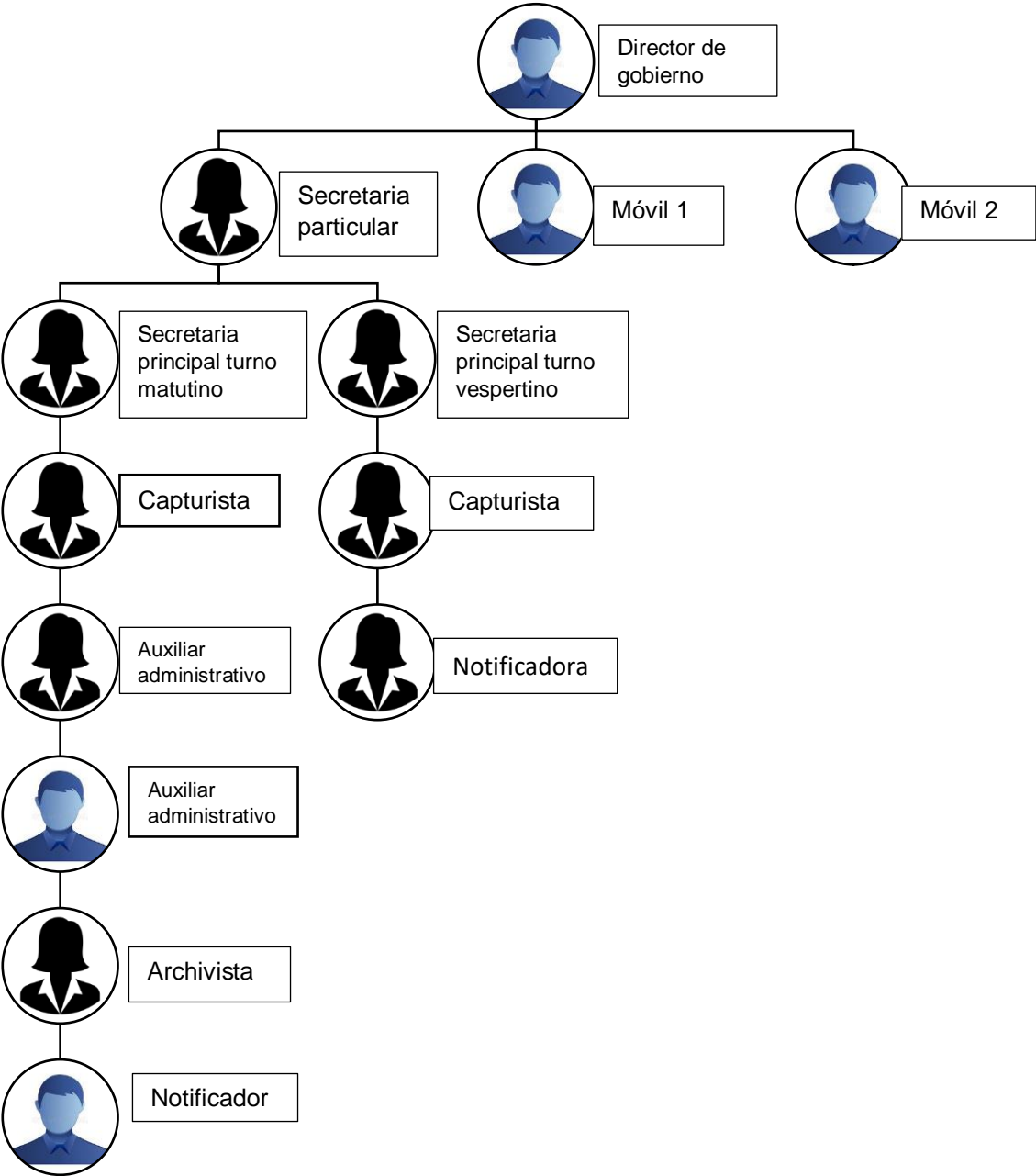
Realiza los informes de gestión e información pública y da respuesta a las solicitudes ingresadas a través del portal de transparencia INFOMEX.

Auxiliar administrativo

Da respuestas a las quejas interpuestas ante la contraloría y Derechos Humanos.

Figura 2.

Esquema del personal que labora en la Dirección de Gobierno.



Fuente: Elaboración propia.

2.4. Instrumento y graficas de resultados aplicado al personal del área receptora Dirección de Gobierno

Figura 3.

Instrumento aplicado en materia de clima organizacional.

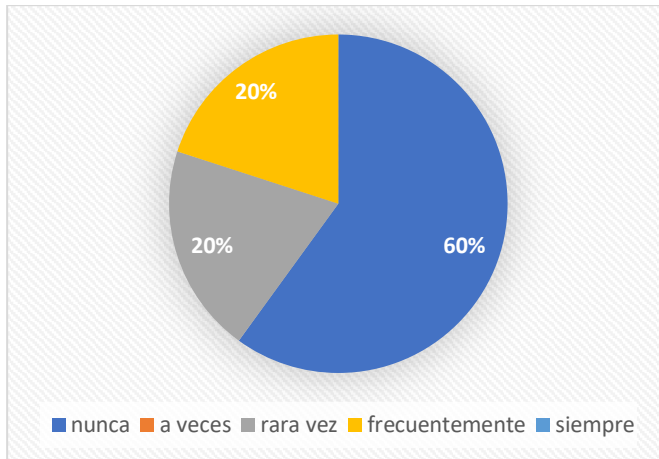
No.		Nunca	A veces	Rara vez	Frecuentemente	Siempre
AMBIENTE LABORAL						
1	¿Se siente agredido por sus compañeros de trabajo?					
2	¿Se siente aislado de sus compañeros de trabajo?					
3	¿Le cuesta hablar con sus compañeros de trabajo?					
RELACION DE CONVIVENCIA CON EL JEFE						
4	¿Se siente angustiado al tener que hablar con su jefe?					
5	¿Se cohíbe frente a su jefe?					
6	¿Demuestra enojo al recibir críticas negativas por parte de su jefe?					
7	¿Recibe halagos por su trabajo?					
8	¿Se le dificulta contrariar a su jefe al indicarle que un trabajo se encuentra mal, sabiendo usted se encuentra correcto?					
FORMA DE TRABAJO						
9	¿Se presiona fácilmente cuando el trabajo tiene que salir rápidamente?					
10	¿Entre habilidades y conocimientos, se le dificulta realizar nuevas funciones de trabajo?					
11	¿Piensa que otras personas trabajan mejor que usted?					
DESARROLLO LABORAL						
12	¿Se siente explotado en el trabajo?					
13	¿Cuándo existen problemas en la oficina busca solucionarlos?					
14	¿Se siente realizado en la labor que desempeña?					
15	¿Busca tener retos en el trabajo?					
16	¿Con que regularidad recibe capacitación?					
17	¿Considera su trabajo bien pagado?					

Fuente: Elaboración propia.

2.4.1. Ambiente Laboral.

Gráfica 1.

Se siente agredido por sus compañeros de trabajo.

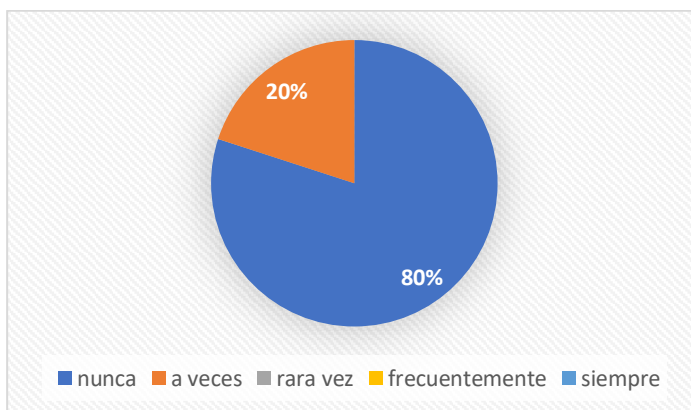


Gráfica 1	
nunca	6
a veces	
rara vez	2
frecuentemente	2
siempre	

Gráfica 1. El 60% nunca se ha sentido agredido por sus compañeros y el 40% restante se encuentra entre a veces y rara vez. Esto ocurre por la actitud que toma el personal de mayor antigüedad de intimidación al resto del personal.

Gráfica 2.

Se siente aislado de sus compañeros de trabajo.

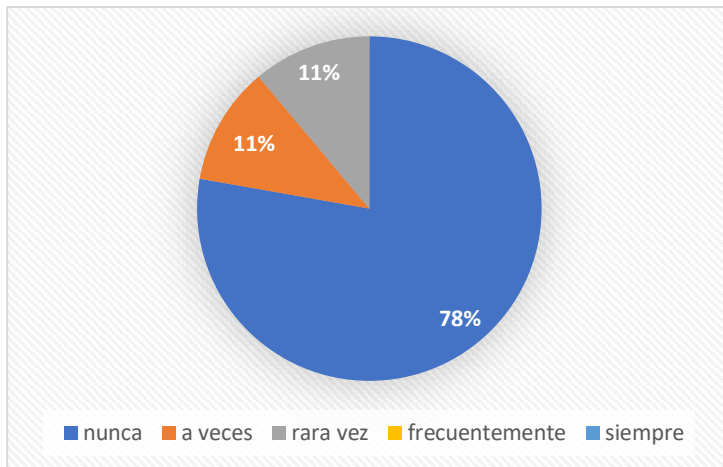


Gráfica 2	
nunca	8
a veces	2
rara vez	
frecuentemente	
siempre	

Gráfica 2. Un 80% nunca se ha sentido aislado y un 20% indica que a veces lo ha percibido. Esto ocurre con el personal de recepción y archivo al no tener mayores habilidades en el uso de las herramientas tecnológicas.

Gráfica 3.

Le cuesta hablar con sus compañeros de trabajo.



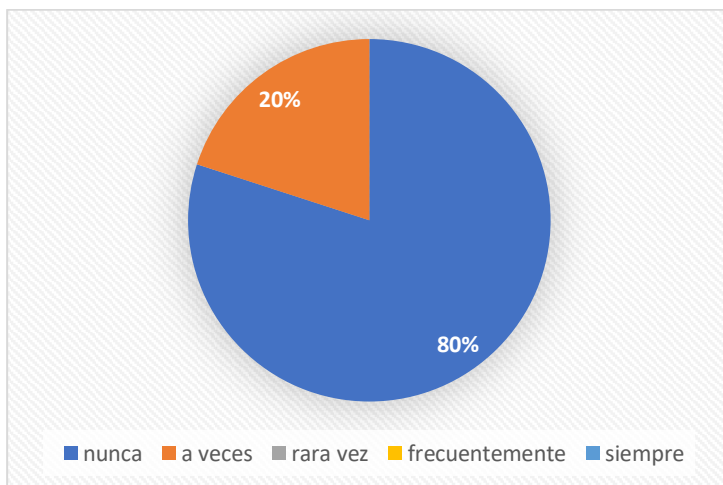
Gráfica 3	
nunca	7
a veces	1
rara vez	1
frecuentemente	
siempre	

Gráfica 3. El 78% nunca se le ha dificultado el dialogar con sus compañeros, un 11% a veces y el 11% restante rara vez. Esto ocurre en su mayoría por diferencia de edades y carácter de algunos compañeros afecta el intercambiar palabras entre ellos.

2.4.2. Relación de convivencia con el jefe.

Gráfica 4.

Se siente angustiado al tener que hablar con su jefe.

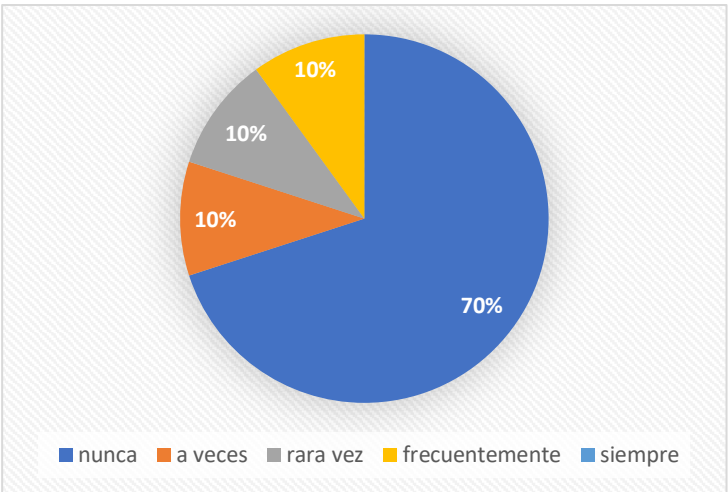


Gráfica 4	
nunca	8
a veces	2
rara vez	
frecuentemente	
siempre	

Gráfica 4. El 80% no se siente angustiado al hablar con el jefe y un 20% a veces. Esto ocurre por el trato que da el jefe al personal de amistad y confianza, pero cuando se encuentra de mal humor o presionado contesta agresivo al personal.

Gráfico 5.

Se cohibe frente a su jefe.

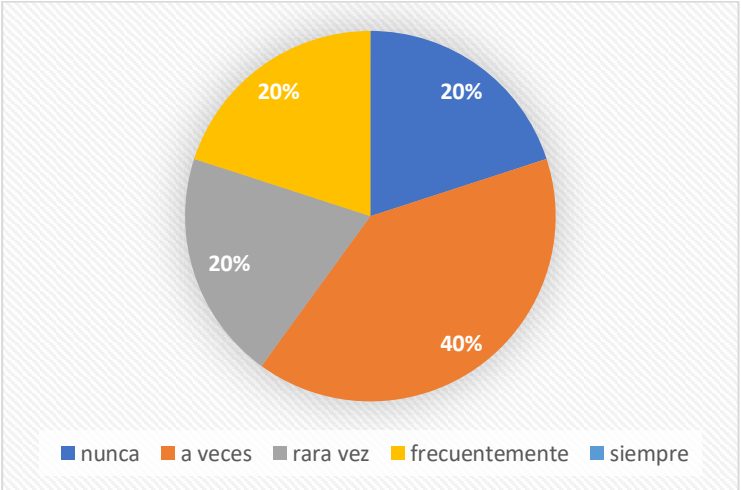


Gráfica 5	
nunca	7
a veces	1
rara vez	1
frecuentemente	1
siempre	

Gráfica 5. El 70% no se cohibe al hablar con el jefe y el 30% restante varía la opinión entre a veces, rara vez y frecuentemente. Esto ocurre por la manera agresiva que el director en ocasiones tiende a utilizar.

Gráfica 6.

Demuestra enojo al recibir críticas negativas por parte de su jefe.

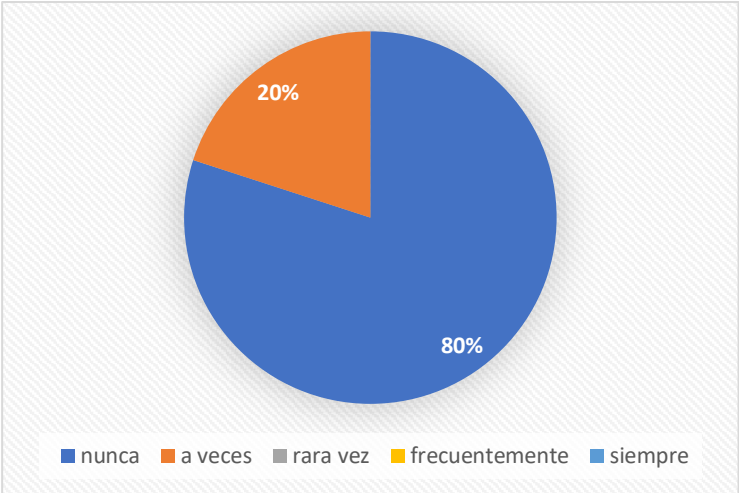


Gráfica 6	
nunca	2
a veces	4
rara vez	2
frecuentemente	2
siempre	

Gráfica 6. El 20% nunca demuestra enojo al recibir alguna crítica del jefe, otro 20% frecuentemente, 20% rara vez y el 40% a veces. En esta pregunta se encontró variada la opinión, esto ocurre debido al humor que se encuentre el jefe y expresar la crítica en un mal tono de voz o agresión hacia los compañeros.

Gráfica 7.

Recibe halagos por su trabajo.

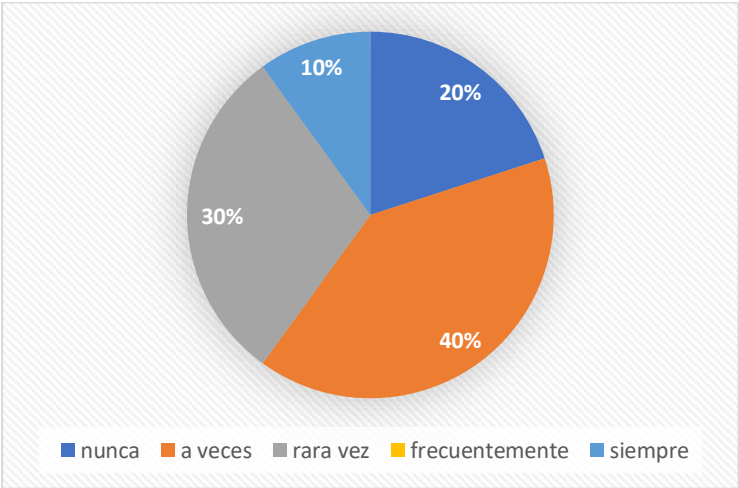


Gráfica 7	
nunca	8
a veces	2
rara vez	
frecuentemente	
siempre	

Gráfica 7. El 80% nunca recibe halagos por su trabajo y 20% indica que si los ha recibido. Esto ocurre por que el titular del área atribuye los logros a responsabilidades del trabajo.

Gráfica 8.

Se le dificulta contrariar a su jefe indicarle que un trabajo se encuentra incorrecto, sabiendo usted que se encuentra correcto.



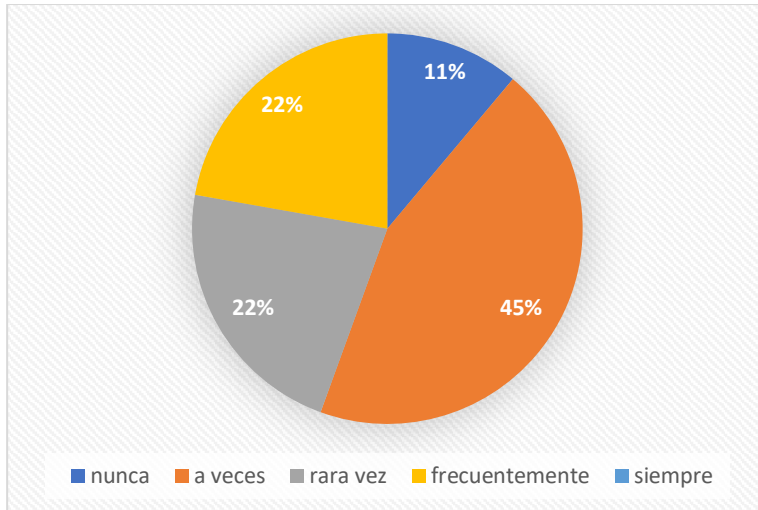
Gráfica 8	
nunca	2
a veces	4
rara vez	3
frecuentemente	
siempre	1

Gráfica 8. El 40% a veces llega a contrariar al jefe, un 20% nunca lo hace y el 30% restante rara vez. Esto ocurre debido a las ocupaciones del jefe y puede no percibir detalles importantes en el desarrollo de ciertas actividades y aunque la opinión es variada la concentración de la mayoría de encuentra en a veces.

2.4.3. Forma de trabajo

Gráfica 9.

Se presiona fácilmente cuando el trabajo tiene que salir rápidamente

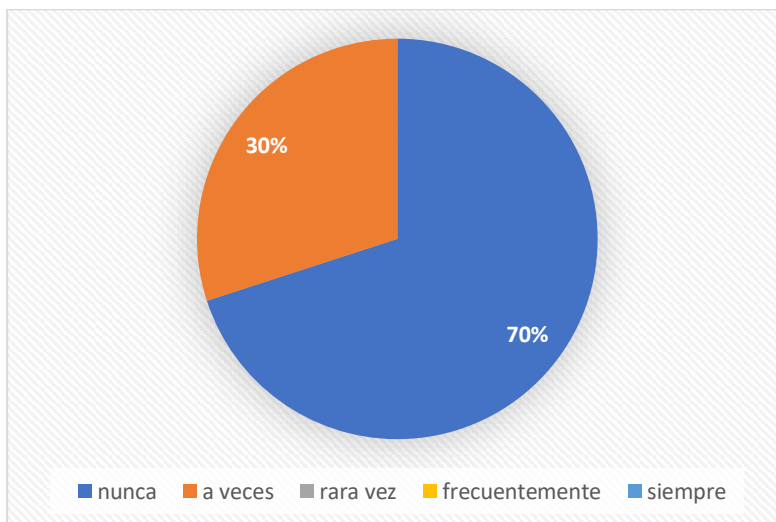


Gráfica 9	
nunca	1
a veces	4
rara vez	2
frecuentemente	2
siempre	

Gráfica 9. El 45% a veces se presiona al realizar su trabajo, un 11% nunca, 22% frecuentemente. Esto ocurre de acuerdo a las actividades y responsabilidades que tiene cada uno de los integrantes de la dirección.

Gráfica 10.

Entre habilidades y conocimientos, se le dificulta realizar nuevas funciones de trabajo.

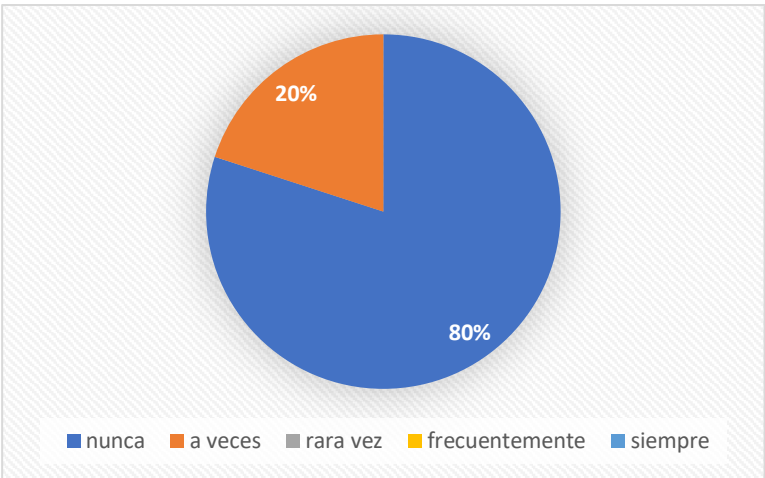


Gráfica 10	
nunca	7
a veces	3
rara vez	
frecuentemente	
siempre	

Gráfica 10. El 70% nunca se le dificultan las nuevas funciones de trabajo y un 30% a veces. Esto ocurre al encontrarse personal capacitado y colocado en las funciones donde tiene mayores habilidades.

Gráfica 11.

Piensa que otras personas trabajan mejor que usted.



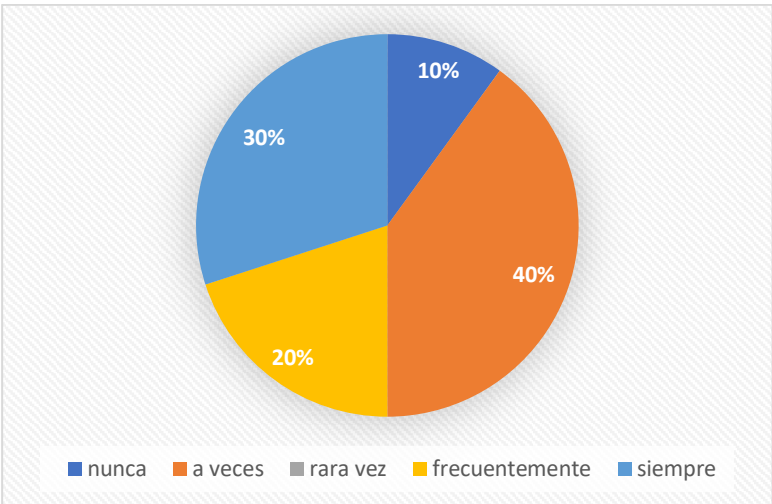
Gráfica 11	
nunca	8
a veces	2
rara vez	
frecuentemente	
siempre	

Gráfica 11. El 80% nunca ha pensado que otras personas trabajan mejor que ellos y 20% a veces. Esto ocurre porque cada personal se encuentra realizando actividades específicas, aunque todos sean parte de un equipo sus funciones y responsabilidades son individuales.

2.4.4 Desarrollo laboral

Gráfica 12.

Se siente explotado en el trabajo.

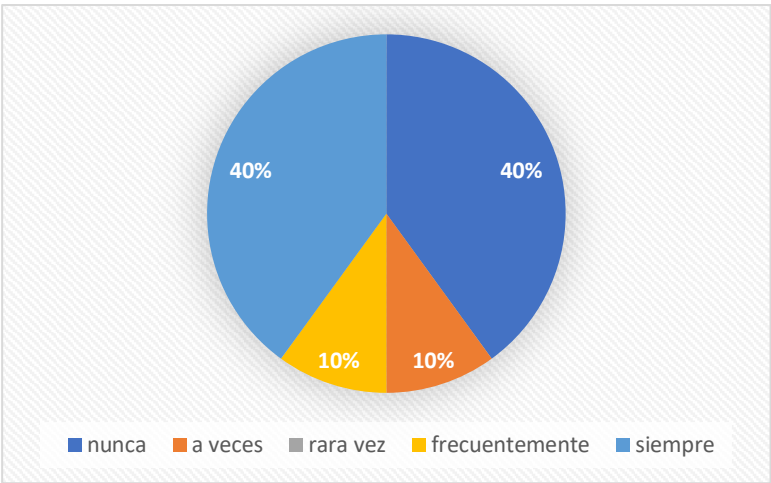


Gráfica 12	
nunca	1
a veces	4
rara vez	
frecuentemente	2
siempre	3

Gráfica 12. El 40% a veces se siente explotado en el trabajo, 30% siempre, 20% frecuentemente y 20% nunca. Esto suceder por el tipo de contrato de cada uno de los integrantes de la dirección.

Gráfica 13.

Cuando existen problemas en la oficina busca solucionarlos.



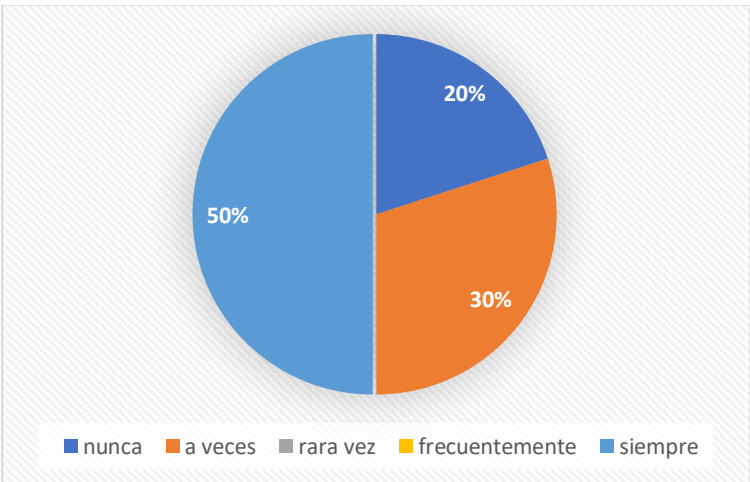
Gráfica 13	
nunca	4
a veces	1
rara vez	
frecuentemente	1
siempre	4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 13. Cuando existen problemas en el área 40% nunca interviene, 40% siempre lo hace, 10% frecuentemente y 10% a veces. Esto ocurre por la falta de liderazgo en el área. Las opciones son opuestas en un cincuenta por ciento de cada lado de la balanza.

Gráfica 14.

Se siente realizado en la labor que desempeña.

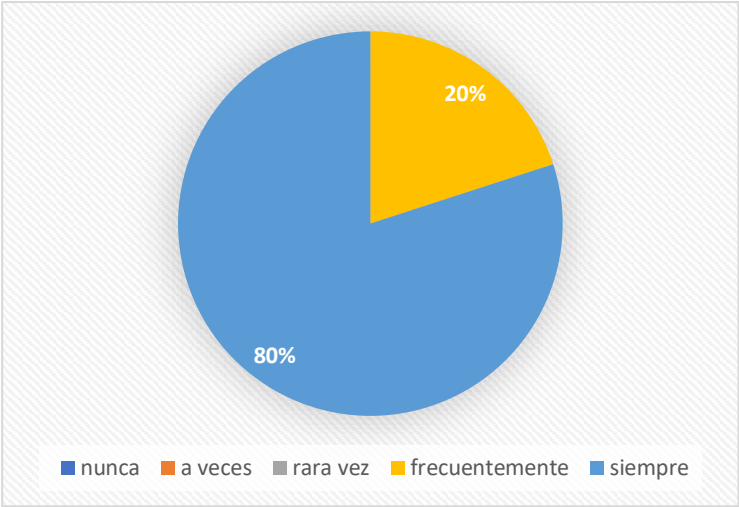


Gráfica 14	
nunca	2
a veces	3
rara vez	
frecuentemente	
siempre	5

Gráfica 14. 50% se siente realizado en el trabajo, 20% nunca y 30% a veces. Esto ocurre por no manifestar frente al jefe en que actividades se sienten con mayor capacidad para su desarrollo profesional y como puede favorecer al área.

Gráfica 15.

Busca tener retos en el trabajo.

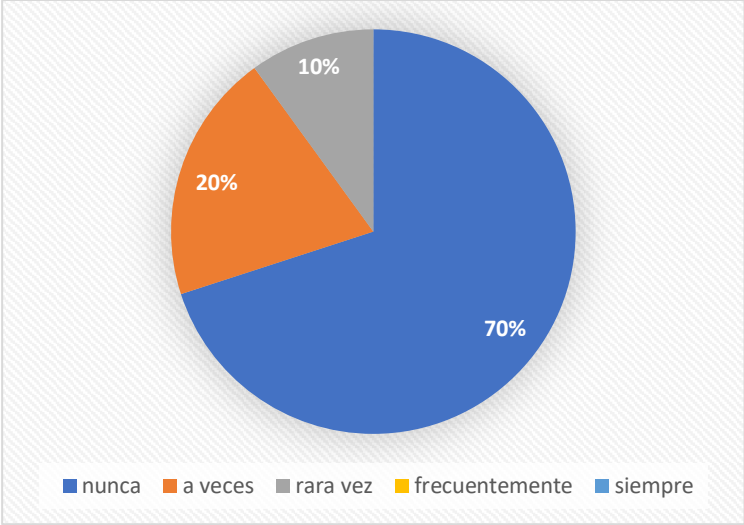


Gráfica 15	
nunca	
a veces	
rara vez	
frecuentemente	2
siempre	8

Gráfica 15. El 80% busca retos en el trabajo, 20% frecuentemente lo hace. Esto ocurre en la solicitud de trabajos por parte de Dirección General Jurídica y de Gobierno, Contraloría, la Unidad de Transparencia, Derechos Humanos y dependencias de mayor jerarquía, al tratarse de actividades de gran relevancia y precisión no todos el personal acepta la designación de estas tareas aunque en su mayoría si lo hace.

Gráfica 16.

Con que regularidad recibes capacitación.

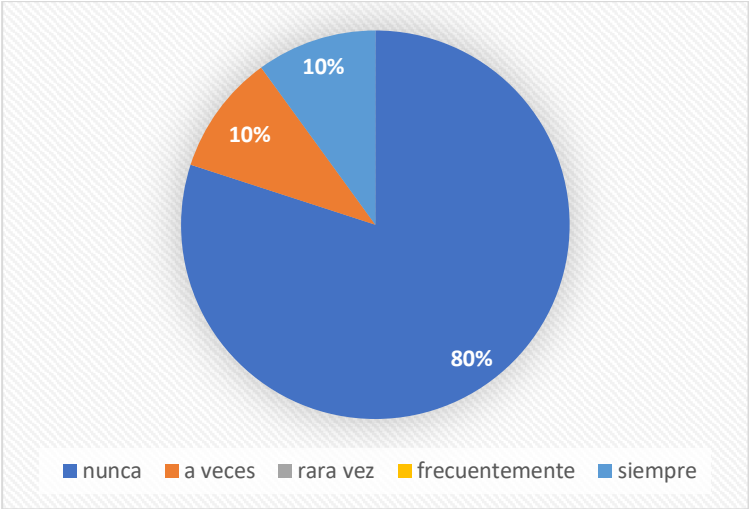


Gráfica 16	
nunca	7
a veces	2
rara vez	1
frecuentemente	
siempre	

Grafica 16. El 70% nunca ha recibido capacitación, el 20% a veces y el 10% rara vez. Esto ocurre debido a que el personal dedicado a realizar los informes y archivo reciben capacitación constante e invitaciones a reuniones informativas.

Gráfica 17.

Considera su trabajo bien pagado.



Gráfica 17	
nunca	8
a veces	1
rara vez	
frecuentemente	
siempre	1

Grafica 17. El 80% nunca considera bien pagado su trabajo, 10% a veces y 10% siempre. Esto ocurre a que existen cuatro tipos de contrato en la Delegación, estructura (altos mandos), bases, eventuales y autogenerados, el personal de autogenerados percibe el sueldo mensualmente y en la mayoría de las ocasiones no es puntual a diferencia de los demás contratos que son quincenales.



Siembra de flores de Alheli en chinampa de Xochimilco. Imagen tomada del sitio web: <https://viviendosanos.com/wp-content/uploads/2016/06/cuales-son-las-flores-de-invierno-alheli.jpg>

Capítulo III

Comunicación Asertiva

**La educación no es preparación para la vida;
la educación es la vida en sí misma.**

John Dewey



3.1. Concepto de comunicación

La comunicación es el proceso social más importante. Sin ella, el hombre se encontraría aún en el primer estaño de su desarrollo y no existiría sociedad ni cultura. (H. Andrade, 2002), es un proceso que influye en el tiempo, sin principio ni fin, en un devenir constante, sin posibilidad de dividir sus partes en elementos constitutivos independientes. (C. Fernández, 1991). suma de los elementos (emisor, mensaje, cifrar, canal, receptor, descifrar, retroalimentación, ruido y contexto) explican lo que ocurre cuando una persona trata de expresar una idea u otras. (R. Alder y J. Marquardt, 2005). Ver figura 4. Modelo de comunicación.

Tabla 3.

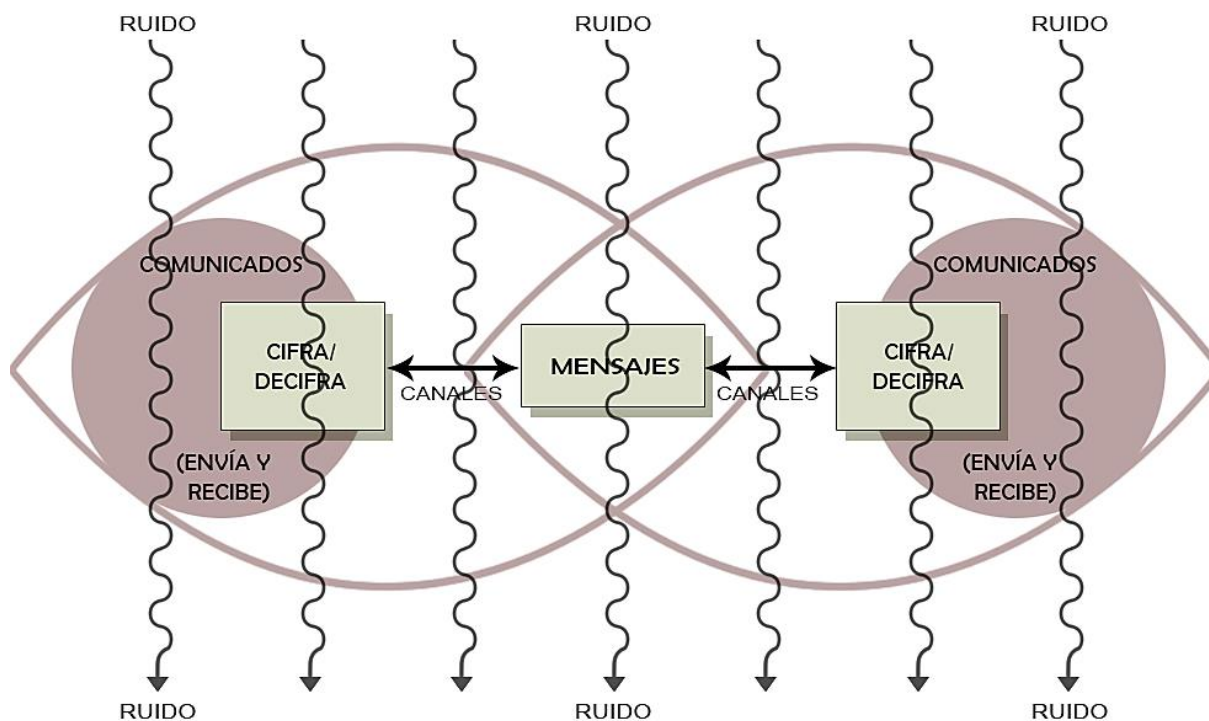
Principales elementos del proceso de comunicación.

Elementos	Características
Emisor	La persona que trasmite un mensaje.
Mensaje	Es una señal cualquiera que activa la respuesta de un receptor.
Cifrar	El emisor debe escoger ciertas palabras o métodos no verbales para enviar un mensaje deliberado.
Canal	Método empleado para enviar un mensaje.
Receptor	Simboliza el objeto de la comunicación.
Descifrar	A veces ocurre que un mensaje llega intacto al receptor, pero no hay garantía de que lo entienda, adjudicándole un significado a las palabras o símbolos.
Retroalimentación	La respuesta puede discernir un receptor ante el mensaje del emisor.
Ruido	Refiere a obstáculos en el intercambio del mensaje.
Contexto	Donde ocurre.

Fuente: R. Alder y J. Marquardt, Comunicación organizacional principios y prácticas para negocios y profesiones, 2005.

Figura 4.

Modelo de la comunicación.



Fuente: R. Alder y J. Marquardt, *Comunicación organizacional principios y prácticas para negocios y profesiones*, 2005.

Definición comunicación organizacional

La comunicación organizacional es la comunicación que existe en la organizaciones, sin comunicación no existiría ningún tipo de organización ni desarrollo humano, C, Fernández lo define de la siguiente manera “la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y el medio [...] puede dividirse en: comunicación interna (directivos, gerencia media, empleados y obreros) y comunicación externa comprende las relaciones públicas y la publicidad”. (C. Fernández, 1991).

Tabla 4.

Comunicación organizacional.

Comunicación interna	Es un conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.
Comunicación externa	Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.

Fuente: C. Fernández, *La comunicación en las organizaciones*, 1991.

Cuadro 1.

Acepciones del término comunicación organizacional.

<ol style="list-style-type: none">1. Fenómeno inherente a toda organización2. Disciplina que estudia la manera en que se da el fenómeno de la comunicación en las organizaciones, entre éstas y su medio ambiente3. Conjunto de técnicas y actividades que buscan facilitar el proceso de la comunicación en las organizaciones: comunicación interna, comunicación externa, relaciones públicas, publicidad y publicidad institucional.
--

Fuente: C. Fernández, *La comunicación en las organizaciones*, 1991.

Comunicación interpersonal

Se trata de la comunicación entre personas en forma directa físicamente próximas, y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos, con retroalimentación inmediata “una interacción de naturaleza convencional que implica el intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes, en un contexto cara cara. (C. Fernández, 1991).

El ambiente laboral está indiscutiblemente implicado de relaciones interpersonales entre jefes, subordinados, compañeros, amigos, entre otros, es decir gente con la que se establece contacto cara a cara.

Tabla 5.

Tres niveles de conocimiento de los interlocutores.

Conocimiento descriptivo	Consiste en conocer las características físicas exteriores necesarias para diferenciarlos de los demás, para reconocerlos.
Conocimiento predictivo	Se trata de poseer información válida sobre los valores, creencias y modos de comportarse de los otros, suficiente para pronosticar sus modos de actuación en determinadas situaciones.
Conocimiento explicativo	Supone comprender las razones del comportamiento de los demás.

Fuente: C. Fernández, *La comunicación en las organizaciones*, 1991.

3.2 Comunicación asertiva

La Comunicación Asertiva es una herramienta que favorece la forma de transmitir eficazmente un mensaje consiste en expresar opiniones y realizar juicios evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Es la manera adecuada para interactuar con personas generando habilidades de comunicación asertiva, utilizándolas favorablemente, permitiendo prevenir, mediar y resolver conflictos en la interacción con otros individuos.

Ser asertivos implica manifestar ideas, deseos, opiniones, sentimientos y derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, ser firmes en la toma de decisiones.

La asertividad está compuesta por habilidades en la comunicación con los demás y esto puede llevarte al éxito teniendo la capacidad de transmitir al o los receptores el

mensaje correcto y concretar una entrevista de trabajo, acuerdos, negociaciones, tratos entre otros.

Tipos de comunicación asertiva

La comunicación asertiva la describen tres categorías, verbal, no verbal y paraverbal.

Verbal

Es realizada con signos lingüísticos al transmitir el mensaje, utiliza las palabras adecuadas en la construcción oraciones una tras otra utilizando un lenguaje fluido, congruente y apropiado.

La comunicación entre los individuos es esencial [...] se ha convertido en un factor de supervivencia no solo para la especie humana, sino para todo lo que gira a su alrededor.

Todos los miembros de una comunicación tenemos acceso a la comunicación verbal y a un gran repertorio de estrategias lingüísticas que se concretan en las diferentes circunstancias en que hacemos uso de la lengua al entrar en contacto con los demás. Fajardo, A. (2009). A propósito de la comunicación verbal, *Forma y función*, 22, (2), 124. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>

Comunicación no verbal

Tiene que ver con los elementos que rodean la trasmisión del mensaje, la postura, ademanes, gestos, que no tienen que ver con la cuestión lingüística.

Es el intercambio de información basado en los movimientos del cuerpo, de la cara, de las manos, el lugar que los interlocutores ocupan en el espacio, los elementos que conforman la apariencia personal, la entonación de la voz, el ritmo y las reflexiones del discurso. (C. Fernández, 1991).

Dimensiones de la comunicación no verbal

1. **El espacio.** Abarca desde el espacio físico, considerando características como tamaño, calidad y arreglo (decoración), hasta la forma que se ubican durante los eventos de comunicación: que tanto se acercan o alejan los interlocutores y como manejan la orientación (frontal, lateral o perpendicularmente).
2. **La conducta táctil.** Es la posibilidad de comunicación a través del contacto físico, desde un apretón de manos ritual e impersonal, hasta una caricia cargada de afecto y altamente significativa.
3. **La apariencia física y el vestido.** Comprende todas las señales que se emiten con la simple presencia, aun antes de actuar. Incluye el atractivo, la cara, la configuración física, la estatura, el color, el olor, el pelo, la ropa, los accesorios y el maquillaje.
4. **El movimiento del cuerpo y la postura.** Se refiere a lo que el individuo expresa a través del manejo de su cuerpo, en términos de movilidad, o las posturas que asume cuando se relaciona con otros.
5. **Las expresiones fáciles.** La cara posee un gran potencial comunicativo. Es una de las partes más expresivas del cuerpo, a tal grado que, junto con el habla, se le considera la principal fuente de información en las relaciones interpersonales.
6. **La conducta visual.** El comportamiento ocular es determinante en los encuentros interpersonales. Ayuda a regular la corriente de comunicación, proporciona retroalimentación y expresa emociones. (C. Fernández, 1991).

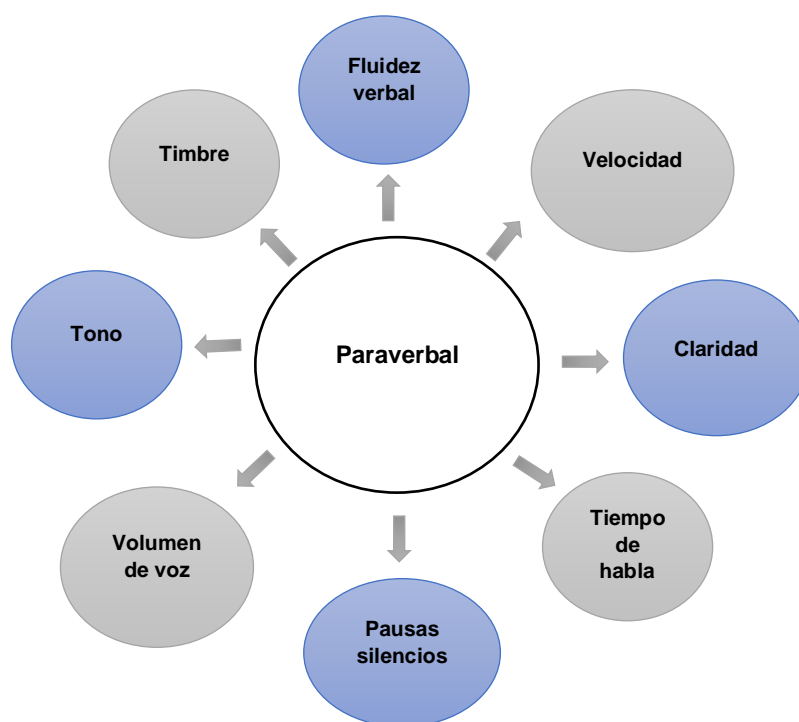
Paraverbal

Es intermedia entre la verbal y la no verbal, abarca los elementos que acompañan formación del mensaje comunicativo, el cómo se dice lo que se dice, el tono de voz, la articulación, el ritmo y demás componentes. “Los elementos paraverbales

acompañan la expresión lingüística y entregan al receptor claves que van más allá de lo verbal, pero que lo complementan. Dichas claves posibilitan al oyente la interpretación del significado del mensaje con mayor precisión de manera oral: entonación, énfasis de la voz, pausas, etc. Y de manera escrita: signos de puntuación, de interrogación y tipo de letra”. (3.2 Elementos paraverbales y no verbales en la comunicación Empleo das tecnoloxías da información e da comunicación. Recuperado: https://www.edu.xunta.es/espazoAbalar/sites/espazoAbalar/files/datos/1390395929/contido/32_elementos_paraverbales_y_no_verbales_en_la_comunicacin.html)

Figura 5.

Características paraverbales.



Fuente: Elaboración propia.

Características de la Comunicación Asertiva

1.- **Mirada:** el mirar a nuestro interlocutor se demuestra el interés de la conversación, aumenta primordialmente la confianza.

2.- **Postura corporal:** es un factor importante se hace uso de la comunicación no verbal, para nuestro receptor dice mucho el sentarse de forma adecuada, encontrarse de pie firmemente, genera interés, e impone personalidad.

3.- **Gesticulación:** el realizar los gestos adecuados beneficia en el énfasis del mensaje y también pueden jugar en contra al distraer al interlocutor al realizar un gesto repetidas veces, generara confusión o malestar.

4.- **Tono de voz:** modular la tonalidad de voz es un elemento importante, falta de certeza, debilidad, miedo, timidez, las palabras dichas a medias, titubear, susurrar, no se entiende con claridad y ocasionan desinterés a quien nos escuche.

5.- **Uso del tiempo:** cuando se habla no se tiene la certeza de cuánto tiempo es el que se utiliza para mencionar cada oración, es necesario escucharnos y pedir opiniones de cuáles son las palabras que mencionamos con frecuencia para no hacer uso de muletillas al hablar y esto no cree entorpecimiento, y falta de atención de parte del receptor.

6.- **Espacio:** el lugar donde se elige transmitir el mensaje es sumamente importante ya que eso dará seguridad, credibilidad y confianza a nuestro interlocutor, evitando distracciones, interrupciones, ruido, amenazas y de más.

Comunicación asertiva en el trabajo

La comunicación es una de las habilidades deseadas para cualquier trabajador, no existe líder que no sea asertivo y es una de las muchas ventajas en el trabajo, una persona o líder asertivo tiene una visión firme y clara del trayecto a recorrer, el éxito forma parte de su vida proporciona climas adecuados de trabajo sus opiniones generar respeto y admiración.

3.3. Comunicación asertiva en la unidad receptora

La comunicación es un elemento primordial en las organizaciones, además de favorecer a un clima organizacional positivo. Una instrucción dada al personal y cumplida adecuadamente hace alusión de comunicación asertiva, liderazgo, competencia en el trabajo, entre otras cosas.

En la oficina de la dirección de gobierno se encuentran trece elementos humanos incluyendo el titular, esta dirección otorga servicios a la ciudadanía en temas de gobierno los cuales a través de los capítulos anteriores se han descrito. Ser director de área conlleva una gran responsabilidad, puesto que no solo se trata de coordinar las actividades de la oficina a su cargo sino también verifica y supervisa a las subdirecciones, jefaturas de unidad y sistemas de datos personales en sus funciones tanto administrativas como operativas.

En las actividades administrativas el director es apoyado por su secretaria particular quien es la que coordina cada una de las funciones delegadas a los integrantes de la oficina de acuerdo a su talento, habilidades, experiencia y preparación académica. La comunicación en este punto administrativo es el siguiente:

La capturista es quien recibe la documentación ingresada al área y captura la información en las diferentes bases de datos, elabora una papeleta por cada documento a la cual le otorga un número de folio iniciado el primer día hábil de cada año, en esa papeleta ella extrae los datos más relevantes del documento, siguiendo el proceso la capturista entrega esa documentación a la auxiliar administrativa para que ella la capture en el archivo electrónico, aunque ese trabajo es de la archivista lo realiza la auxiliar como apoyo a la archivista quien no tiene conocimiento en el uso de la computadora, después de haber realizado su descarga de información en el archivo electrónico la auxiliar hace entrega de los documentos a la secretaria particular ella lee la correspondencia y divide de acuerdo a la competencia del personal y así poder dar atención a la documentación ingresada por parte de los ciudadanos, áreas de trabajo de la delegación, contraloría, derechos humanos, información pública y demás

solicitudes, también indica la documentación para trámite y se le es entregada al notificador para el armado de acuses y copias de conocimiento. Una vez que los oficios, notas informativas, memorándums e informes están elaborados son revisados por el director quien los corrige de ser necesario y los firma para su trámite correspondiente.

La comunicación en el punto operativo es la siguiente:

El personal móvil está únicamente bajo las órdenes del director, a diferencia del administrativo quienes reciben órdenes del director, secretaria particular y de las secretarías principales de ambos turnos, ellos cuentan con radios de frecuencia y teléfono celular para comunicarse con el director, subdirectores, jefes de unidad, personal móvil de los diferentes titulares de la delegación en las actividades operativas y casos de emergencia de la demarcación, para llevar estas actividades además de los equipos de comunicación cuentan con motocicletas y vehículos oficiales les permite trasladarse de distintos puntos de la delegación cumpliendo sus funciones operativas.

Uniendo estos dos puntos actividades administrativas y operativas las cuales en conjunto forman la dirección de gobierno, juntas funcionan acertadamente, un de esto es: cuando se va a realizar un operativo, se solicita la participación de los titulares de las oficinas pertenecientes a la dirección para planear la estrategia a utilizar en la realización del operativo, posteriormente se notifica por oficio a estas áreas la fecha y hora del operativo, al mismo tiempo se giran oficios a las áreas y dependencias con apoyo de personal de seguridad pública, granaderos, vehículos que faciliten la actividad (grúa, camiones de basura, vehículos de traslado de personal, etc.) , esto se realiza previo al operativo y es función del personal administrativo, en cuanto al personal operativo tiene que encontrarse en el día y hora indicada para realizar el operativo de principio a fin realizando todo tipo de actividades (retirar enseres, tanques de gas, vehículos que no cumplan con las normas de vigentes ,tomar graficas etc.) pasan un reporte a la secretaria para que elabore un informe y la cadena de comunicación sigue funcionando.



Zona arqueológica cerro Cuahilama en el Pueblo de Santa Cruz Acapulxica en Xochimilco. Imagen tomada del sitio web: <http://www.mexicanisimo.com.mx/10-lugares-historicos-xochimilco/>

Capítulo IV

Rendición de Cuentas

**La sabiduría no es un producto de la escolarización,
sino un intento a lo largo de la vida de adquirirla.**

Albert Einstein



4.1. Concepto de rendición de cuentas

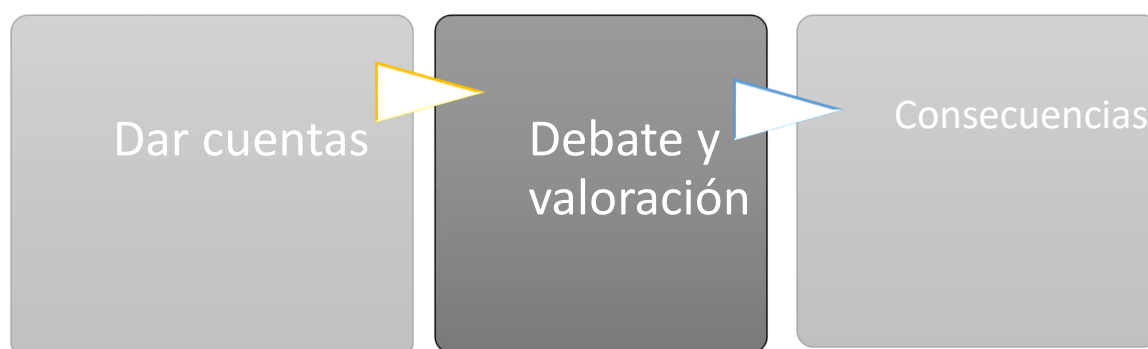
La rendición de cuentas es un concepto utilizado para definir las obligaciones de las autoridades ante la ciudadanía cómo mecanismo de democracia, Velasco E. menciona, “por rendición de cuentas o su concepto en inglés, accountability, se entiende que las acciones de un actor están sujetas a ser inspeccionadas y valoradas tomando como referencia un conjunto de normas, principios o estándares relativos a lo que se considera un buen comportamiento”. Velasco E., (2011), *Gestión Pública y Rendición de Cuentas: ¿Un enfoque basado en cumplimiento a uno basado en resultados? Cuadernos sobre rendición de cuentas*, pp. 7. En la página de internet de la Secretaría de la Función Pública dice; Rendición de cuentas significa que las personas, los organismos y las organizaciones (de carácter público, privado y de la sociedad civil) tienen la responsabilidad del adecuado cumplimiento de sus funciones. Recuperado de [http://www.programaanticorrupcion.gob.mx7index.php/internacionales/practicasesistosas/mejores-practicas-internacionales/rendición- de cuentas.html](http://www.programaanticorrupcion.gob.mx7index.php/internacionales/practicasesistosas/mejores-practicas-internacionales/rendición-de-cuentas.html). [25] [09] [2018].

En la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la gaceta oficial de la Ciudad de México el 06 de mayo de 2016, dice a la letra:

Tiene por objeto establecer los principios, bases generales y procedimientos para garantizar a toda persona el Derecho de Acceso a la Información Pública en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo del poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Órganos Autónomos, órganos político administrativos, Alcaldías y/o Demarcaciones Territoriales, Órganos Paraestatales, Universidades Públicas, Partidos Políticos, Sindicatos, Fideicomisos y Fondos Públicos, así como de cualquier persona física o moral que reciba y ejerza recursos públicos, realice actos de autoridad o de interés público en la Ciudad de México. (Ley N° 5801, 2016).

Figura 6.

Fases de la rendición de cuentas.



Fuente: Elaboración propia.

Rendir cuentas es un elemento exclusivamente de la democracia que se refiere a la obligación de las personas, organismos y organizaciones de carácter público, privado y de la sociedad civil con la ciudadanía, es un acto administrativo que implica como gestores de recursos públicos la obligación de informar, justificar y responsabilizarse en los actos realizados, controla el abuso de poder y garantiza que los gobernantes cumplan con transparencia, enfrentándose a los medios de revisión y sanción.

Rendir cuentas es un acto administrativo que implica como gestores de recurso públicos la obligación de informar, justificar y responsabilizarse en los actos realizados en su administración.

Tipo de rendición de cuentas

Diagonal

“Se produce cuando los ciudadanos recurren a las instituciones gubernamentales para conseguir un control más eficaz de las acciones del Estado y, como parte del proceso, participan en actividades como formulación de políticas, elaboración de presupuestos y control de gastos”. [http://www.programaanticorruccion.gob.mx7indez.php/internacionales/practicsexistasas/mejores-practicas-internacionales/rendición- de cuentas.html](http://www.programaanticorruccion.gob.mx7indez.php/internacionales/practicosexistasas/mejores-practicas-internacionales/rendición-de-cuentas.html). [25] [09]

[2018]. Es obtener información clara y de primera mano activando la participación social ante las acciones tomadas por el Estado.

Horizontal

“Somete a los funcionarios públicos a restricciones y controles, o a un “sistema de contrapesos”, por parte de organismos gubernamentales con facultades para cuestionar, e incluso sancionar, a los funcionarios en caso de conductas indebidas.” Recuperado de <http://www.programaanticorrupcion.gob.mx7indez.php/internacionales/practicasexistosas/mejores-practicas-internacionales/rendición-de-cuentas.html>. [25] [09] [2018].

Vertical

Se da en una relación de desiguales sea de un nivel jerárquico mayor hacia sus subordinados, “Responsabiliza a los funcionarios públicos ante el electorado a la ciudadanía a través de elecciones, la libertad de prensa, una sociedad civil activa y otros canales similares”. Recuperado de <http://www.programaanticorrupcion.gob.mx7indez.php/internacionales/practicasexistosas/mejores-practicas-internacionales/rendición-de-cuentas.html>. [25] [09] [2018].

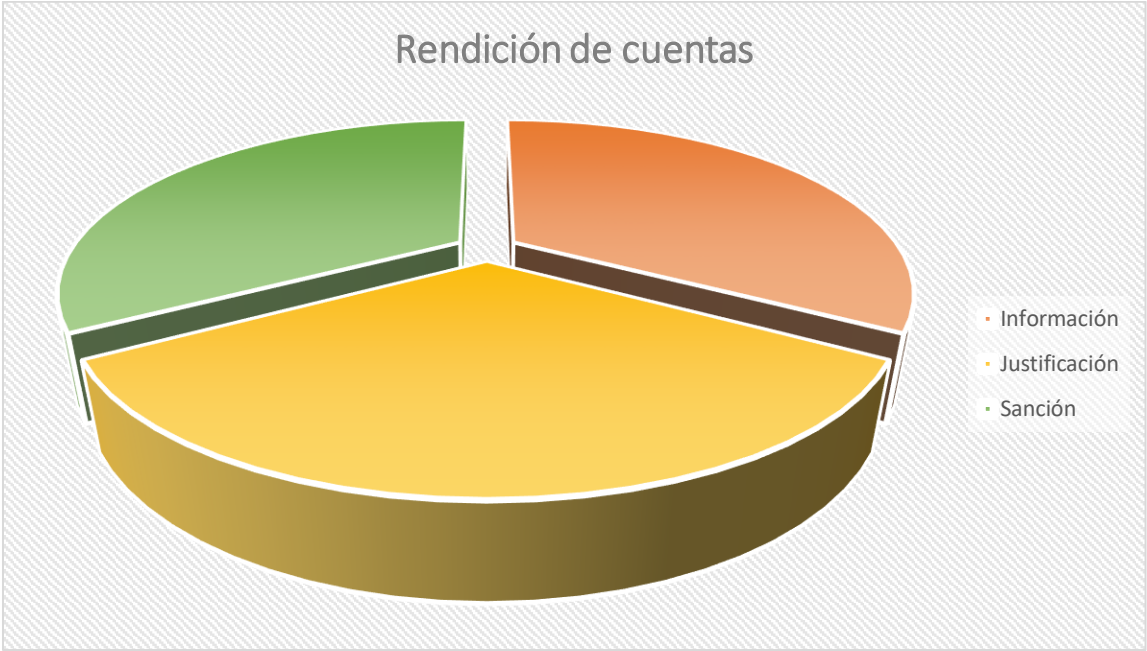
Mecanismos de rendición de cuentas

Rendir cuentas no solamente compete al ámbito gubernamental, es una acción que cotidianamente se realiza un ejemplo es: al asistir a la escuela un estudiante recibe información por parte de sus profesores en un determinado tiempo es evaluado con algún tipo de medición llámese examen, trabajo especial, exposición etc. Posteriormente el profesor o profesores eligen una calificación de acuerdo a su desempeño, cuando obtiene todas sus notas del semestre o año cubierto el estudiante toma el papel de funcionario, ente de información, los profesores obtienen el lugar de supervisores del ejercicio y los padres como los solicitantes de información

(ciudadanía). Al mostrar el estudiante sus notas obtenidas a sus padres estarán rindiendo cuentas por el tiempo invertido, gastos de transporte, uniforme, materiales escolares y alimentación, si el estudiante no cumple con las expectativas de los padres ellos impondrán una sanción correspondiente a las irregularidades de su desempeño de sus funciones como estudiante o por lo contrario una felicitación.

Figura 7.

Mecanismo de rendición de cuentas.



Fuente: Elaboración propia.

En la Administración Pública se tienen tres ejes centrales para rendir cuentas: a) qué tipo de información genera la entidad, b) quiénes son los responsables y c) sobre qué se rinden cuentas. Está normada por distintas disposiciones jurídicas: Contraloría Interna, Derechos Humanos, Secretaria de Hacienda y Crédito Público, Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas, demanda ciudadana entre otras.

Beneficios de rendir cuentas

Con frecuencia la ciudadanía manifiesta o se encuentra inconforme con las decisiones tomadas por los Titulares al frente de la administración pública, razón que pone a la rendición de cuentas como un beneficio para el acceso a la información de los actos de los funcionarios en la administración pública. Dado que la rendición de cuentas y la transparencia de la información demuestra eficacia y capacidad para el desempeño del ejercicio público aumentando la responsabilidad de las organizaciones para construir una ciudadanía más participativa y comprometida en los temas públicos. Genera legitimidad, credibilidad y confianza en el trabajo diarios, valores presentes en las buenas prácticas en la administración pública, obteniendo mayor participación de los ciudadanos y así se involucren en el diseño de políticas públicas, operación de programas, elaboración del presupuesto, control de gastos entre otras actividades propias de los que quehaceres públicos, detectando por los mismos participantes las debilidades de los mecanismos de rendir cuentas y se traten de subsanar para lograr una mejora permanente en la gestión pública ya que la práctica de tener las cosas claras se encuentra lejos de concluir y se tornara con mayor complejidad a lo largo del tiempo.

Rendición de cuentas en el área de practicas

Este apartado es dedicado a la rendición de cuentas, transparencia, participación social y corrupción en el área receptora “Dirección de Gobierno” la cual rinde cuentas principalmente a la ciudadanía quien por medio de escritos solicitan información sobre las acciones que se van a tomar respecto a la vía pública, mercados públicos, panteones, transporte y vialidad.

Una manera en que la dirección rinde cuentas es la elaboración de informes semanales de acuerdo a las actividades marcas en el plan de trabajo, mensuales en la suma de sus actividades y las que en el mes conlleva, bimestrales o trimestrales conteniendo información detallada en el avance de programas operados, anuales como evaluación de desempeño, respuestas a quejas y denuncia ingresadas a través de la Comisión de Derechos Humanos, Unidad de Transparencia, Contraloría Interna,

entre otros medios que sirven como mecanismo para solicitar se rindan cuentas del ejercicio 2017 de la administración pública delegacional.

Las áreas internas que exigen cuentas a la dirección son: 1) La Contraloría Interna, solicita información sobre el ejercicio de la función pública, informes, quejas y realiza auditorias, 2) La Unidad de Transparencia, envía solicitudes de información pública ingresadas a través del sistema INFOMEX donde el ciudadano hace diversas preguntas solicitando información, manejo de recursos, acciones implementadas en temas de interés y de competencia de gobierno. En caso que la petición no sea clara en la solicitud el área de atención puede prevenir (especifique o precise la solicitud de información) en un periodo de tres días hábiles después de la recepción de la solicitud en la unidad de transparencia; de encontrarse clara la información solicitada se tienen nueve días para dar respuesta, en caso de requerir mayor tiempo para otorgar respuesta se debe solicitar una ampliación de plazo obteniendo nueve días de prórroga para dar contestación. Si el peticionario no quede satisfecho con la respuesta que se le dio puede ingresar un recurso de revisión. Este proceso lo realiza el Instituto de Información Pública de la Ciudad de México, si la información no es otorgada de acuerdo a la solicitud del ciudadano y el justifica ante el instituto tal hecho el funcionario responsable de la información puede ser acreedor a una sanción o inhabilitación de funciones.

Trimestralmente la unidad de transparencia requiere a todas las áreas de la Delegación un informe, a la Dirección de gobierno se le solicita cumplir con el artículo 121 fracción XXIX, artículo 13 y 14 de la Ley de Transparencia, acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas, donde se informa los permisos y concesiones en la vía pública, se integran todos los informes que realiza la dirección ante la coordinación de Asesores del Jefe Delegacional y el estatus del archivo físico del área.

La dirección de gobierno tiene dos sistemas de datos personales uno de ellos es el Sistema de Comercio Informal en la Vía Pública (SisCoVip) donde se tienen registrados a los comerciantes de la vía pública en la demarcación y realizan sus pagos por el uso y explotación de la vía pública, el otro sistema es el de la 17/ Junta de reclutamiento este sistema se encarga del registro de los datos de los jóvenes que

cumplan 18 años y remisos para realizar el trámite de la cartilla del Servicio Militar Nacional, estos dos sistemas usan datos personales como es el nombre completo, teléfono, edad, solicita documentos oficiales (acta de nacimiento, comprobante de domicilio, clave única de registro CURP), que hacen identificable a una persona y con tan solo dos datos como puede ser nombre y dirección la hace ser reconocible, esta situación obliga a las áreas con sistemas de datos personales a exigir identificación al solicitar alguna información sobre un puesto de vía pública o cartilla del servicio Militar, también a tener esa información resguardada en oficinas con seguridad, orden en los archivos, anaqueles limpios y adecuados, actualización para otorgar , confianza, cumplir con la ley, evitar falsas identidades, entre otras cosas. 3) Derechos Humanos, quejas y denuncia de la ciudadanía en contra del director o personal de la oficina de la Dirección de Gobierno. 4) Ministerio público, denuncias, actas de presentación, por inconformidad de la ciudadanía y faltas del director, subdirectores, jefes de unidad, coordinadores y personal operativo pertenecientes a la dirección de gobierno.

4.2. Transparencia

El término transparencia es utilizado en la administración pública por tener una connotación positiva estableciendo una relación de confianza poniendo la información pública a la disposición del ciudadano obteniendo una gestión pública abierta que rinde cuentas. Obliga a los gobiernos a dar cuentas a la ciudadanía de la toma de decisiones especialmente al uso del recurso económico público.

Transparencia es el deber que tiene todo Gobierno Demócrata de informar, rendir cuentas y poner a disposición de sus ciudadanos la información pública. A nivel Nacional, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información pública es de orden público y aplica para toda la república mexicana, por lo que cada entidad federativa y municipal tiene su propia Ley de Transparencia. Recuperado: <http://edomex.gob.mx/transparencia> [26] [09] [2018].

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental entra en vigor el 11 de junio de 2002, obligando a rendir cuentas a dependencias y entidades del gobierno federal, mediante el sistema INFOMEX:

Bajo la vigilancia del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. El 20 de julio de 2007 se involucra a los estados y municipios para garantizar el derecho a la información pública.

El Instituto Nacional de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), anteriormente Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (IFAI), modificado en el año 2015, es un organismo autónomo en México.

El derecho a la información es fundamental, el artículo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se modificó el 20 de julio de 2007, adicionando un segundo párrafo, con siete fracciones dedicado al derecho a la información.

Dice a la letra el artículo:

Para el ejercicio del derecho de acceso a la información, la Federación, los Estados y el Distrito Federal, en el ámbito de sus respectivas competencias, se regirán por los siguientes principios base:

I. Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público en los términos que fijen las leyes. En la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.

II. La información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes.

III. Toda persona, sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, tendrá acceso gratuito a la información pública, a sus datos personales o a la rectificación de éstos.

IV. Se establecerán mecanismos de acceso a la información y procedimientos de revisión expeditos. Estos procedimientos se sustanciarán ante órganos u

organismos especializados e imparciales, y con autonomía operativa, de gestión y de decisión.

V. Los sujetos obligados deberán preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos.

VI. Las Leyes determinarán la manera en que los sujetos obligados deberán hacer pública la información relativa a los recursos públicos que entreguen a personas físicas o morales.

VII. La inobservancia a las disposiciones en materia de acceso a la información pública será sancionada en los términos que dispongan las leyes. Recuperado de: <http://www.informatica-juridica.com/constitucion/articulo-6-constitucion-politica-los-estados-unidos-mexicanos/> [26] [09] [2018].

El decreto por el cual se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de transparencia, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 2014, ampliándose los sujetos obligados a los cuales se ejercer el derecho de acceso a la información pública, asentándose las bases para articular un Sistema Nacional de Transparencia; y se brinda autonomía constitucional a los órganos gubernamentales federal y estatales, ampliando sus facultades y competencia.

El 4 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública dirigida a homologar el derecho al acceso a la información pública en el país. El nuevo modelo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública agregó diferentes elementos tales como, los principios base de la actividad de los organismos en materia de transparencia y acceso a la información pública y rendición de cuentas, el establecimiento de una Plataforma Nacional de Transparencia convirtiéndose en una herramienta electrónica que concentrará los subsistemas de solicitudes de acceso, obligaciones de transparencia y los medios de impugnación articulando a los distintos sujetos obligados, las obligaciones de los sujetos obligados, el fortalecimiento de la estructura, organización y funcionamiento de los organismos, la previsión de nuevos

recursos o medios de impugnación como el recurso de inconformidad ante el INAI, la facultad de atracción por parte del mismo, y el recurso de revisión tratándose de asuntos jurisdiccionales de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el recurso de revisión en materia de seguridad nacional que conocerá este máximo órgano jurisdiccional, así como la inclusión de medidas de apremio y sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones legales.

4.3. Corrupción

El termino corrupción tiene origen del latín, emana del vocablo “corruptio” conformado el prefijo con sinónimo de “juntos” el verbo “rumoure” que se traduce como “hacer pedazos” y el sufijo “tio” equivalente a causa y efecto. En el diccionario de la Real Academia Española (RAE) define al concepto como el vicio o abuso en una cosa no material.

La corrupción no es propia de un país, sociedad, segmento poblacional, cultura, profesión, régimen, partido u organización. Tampoco es exclusiva del gobierno, ni se encuentra extendida en toda la población [...] puede presentarse tanto en regímenes autoritarios como democráticos [...] es lo contrario a lo que Adam Smith llamaba “la mano invisible”, ya que supone en beneficio privado para quien la práctica al momento de violar obligaciones que se derivan de un cargo, al mismo tiempo que genera un daño al resto de la sociedad, pues la suma de todos los beneficios que por ella recibe uno o varios individuos siempre es menor a todos los costos. (Ballinas C., 2014).

“La corrupción es el ofrecimiento, entrega, recepción o solicitud, en forma directa o indirecta, de cualquier cosa de valor, con objeto de influir de manera inapropiada en las acciones de otra parte.” (Transparencia internacional, 2016). En un enfoque social y legal la palabra corrupción se define como la acción humana que viola las normas legales y los principios éticos, el incumplimiento de los principios de imparcialidad obteniendo con esta conducta un beneficio personal.

Hablar de corrupción en la administración pública es referirse a los delitos cometidos en el ejercicio de un cargo público, consiguiendo ventaja ilegítima, de forma secreta, tales como sobornos, tráfico de influencias y malversación de fondos. Las causas de los actos de corrupción pueden ser internas o externas, a) internos, podría ser la falta de conciencia social, falta de educación, cultura y ética, b) externos, la falta de impunidad, salarios bajos, concentración de poderes, entre otros.

La corrupción es un lastre por los enormes costos económicos, políticos y sociales que ocasiona en los países que la padecen con mayor agudeza. Identificar y cuantificar dichos costos es indispensable para conocer la dimensión del problema y diseñar políticas públicas adecuadas para su prevención y erradicación.

Recuperado: http://www.pudh.unam.mx/perse_o/category/la-corrupcion-en-mexico/ [28] [09] [2018].

A diferencia de la transparencia que aporta a la administración un impacto positivo y de confianza, la corrupción da un efecto negativo al generar y consolidar la desigualdad social y cubre las redes de complicidad entre las elites políticas y económicas.

El Foro Económico Mundial colocó a México en la decimotercera posición de las naciones más corruptas del mundo y en primer lugar de la lista excluyendo a los países menos industrializados, de acuerdo con el Foro, México se coloca en dicho puesto debido al crimen organizado que existe en el país. En un informe de Foro, coloca a la corrupción como el problema más importante que debe enfrentar América Latina.

La corrupción en México es señalada como uno de los principales problemas políticos del país esto afecta a la legitimidad política, transparencia de la administración y eficacia económica en cuanto a la rendición de cuentas. Estas prácticas corruptas se han desarrollado a lo largo de varios periodos quedándose como herencia de la gran elite política consolidando una oligarquía mediante un gobierno autoritario y represor.

4.3. Participación Social

La participación social es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos, acciones, programas y actividades que

impactan en el desarrollo de la comunidad. Es un auténtico derecho de los ciudadanos y no una consecuencia de la normatividad, para que las personas, comunidades y grupos hagan llegar su voz y sus propuestas a los diferentes niveles de gobierno.

La Participación Social en las organizaciones, ejemplo escuela

La integración de los padres de familia, maestros y representantes de su organización sindical, directivos y demás miembros de la comunidad involucrada con el objetivo común del mejoramiento del centro escolar, enfocan su participación en las decisiones de las escuelas. Implica por supuesto, que participen en la planeación, el seguimiento y valoración de las acciones educativas.

La participación requiere atender la transparencia en la información y la rendición de cuentas a través de los consejos escolares. La participación social en la educación tiene como principal objetivo lograr la autogestión de las escuelas, mediante la ampliación de toma de decisiones para contribuir en una eficiente planeación estratégica de los centros escolares, este tipo de gestión escolar no se reduce a la función específica del director, sino que incluye la dimensión del trabajo colegiado, impulsando la participación activa de la comunidad escolar.

La Participación Social se concibe como un legítimo derecho de los ciudadanos.

¿Cómo hacer participación social en la escuela?

Organizar y formar parte de los consejos escolares de participación social en la escuela de preescolar, primaria y secundaria pública o particular. la colaboración organizada de los padres de familia, maestros, directivos escolares y demás miembros de la comunidad interesados y participen en la planeación, el seguimiento y valoración de las acciones educativas a fin de optimizar la calidad del servicio prestado. Asimismo, la participación requiere atender la transparencia en la información y la rendición de cuentas, entendidas como elementos que, si bien no la determinan, sí permiten la construcción de la calidad educativa.

4.5. Propuesta de capacitación para la formación de hábitos educativos en el trabajo.

Concepto de capacitación

Ejercicio de impartir metodológicamente contenidos teóricos y prácticos, a fin de proporcionar, desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes del personal con el fin de tener un mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Objetivo de la capacitación

Es proporcionar un aprendizaje o dominio de una conducta, actitud, o habilidad con técnicas de enseñanza, participativas, dinámicas y activas, para que los participantes adquieran conocimientos que cambien su actitud, evitar errores, en el desempeño de su puesto de trabajo.

Diseño de curso de capacitación

Objetivo del curso

El objetivo de desarrollar el curso de capacitación “Hábitos educativos en el trabajo” es favorecer el clima organizacional en el área de dirección de gobierno, empezando como un proyecto de capacitación piloto y después de los resultados obtenidos posteriores a su aplicación conocer su efectividad.

Título del curso

Título del curso
Hábitos educativos en el trabajo

Duración

Lugar	Duración	Horario	Días
Aula de capacitación de la Delegación Xochimilco	15 días	09:00 a 11:00	Lunes a viernes

Requisitos

Requisitos
Ser personal adscrito a la dirección de gobierno y áreas que de ella dependan

Objetivo de aprendizaje

En el día a día de trabajo se exponen emociones, algunas de ellas son de tristeza, enojo, furia, frustración, alegría entre otras, y aunque no parezca esas emociones afectan la armonía entre compañeros. En este curso se enseñará a lidiar con ese tipo de diferencias, estudiando cada uno de los puestos de trabajo y destacando las actividades que deben realizar todos los integrantes como grupo de trabajo en cuanto a las actividades específicas. Las intenciones de este curso son: en temporadas vacacionales, días de descanso, incapacidad, entre otras situaciones, las actividades marchen sin contratiempo al faltar uno y/o varios integrantes del área, proporcionando a todos y cada uno de los elementos de la dirección los conocimientos básicos para

realizar las funciones de cada uno de los puesto que conforman la unidad receptora, para ofrecer siempre a la ciudadanía servicios eficientes.

Temas a desarrollar

Semana 1	Semana 2	Semana 3
Tema 1	Tema 3	Tema 5
Atención en público	Cafetería	Guarda de documentación activa
Tema 2	Tema 4	Tema 6
Atención vía telefónica	Valoración de actividades	Conservación de documentación

Desarrollo de actividades de aprendizaje

Semana 1. Fase de inicio

Atención al público: Es una actividad que independientemente sea propia de una recepcionista o secretaria todo integrante del área tiene que realizarlo, teniendo conocimiento de las funciones de la unidad con amabilidad, servilismo, respetando el tiempo de cada uno de los ciudadanos que solicitan información.

Atención vía telefónica: La línea telefónica es atendida regularmente por la secretaria principal puesto que es quien tiene conocimiento de la agenda y dominio del área, pero en los momentos donde se ausenta de su puesto de trabajo, cualquier integrante del equipo puede realizar esta función, otorgando la información con cordialidad y eficiencia.

Semana 2. Fase de intermedia

Cafetería: El interés o motivo por el cual se aborda este tema es que en los trabajos de oficina el personal consume café, galletas, alimentos preparados, botanas, entre otros, dando mal aspecto a el área y al ciudadano. En esta etapa del curso se pretende dar opciones y medir el tiempo en el consumo de algún alimento, para evitar derrames y suciedad a las herramientas de trabajo y documentación.

Valoración de actividades: La actividad de cada compañero es importante para el funcionamiento del área de trabajo y es importante resaltar la forma en que se entrelazan la funciones para respetar el trabajo de cada integrante del equipo.

Semana 3. Fase final

Guarda de documentación activa: La información para archivar o guardar está a cargo de la archivista del área, pero cuando se necesita revisar algún antecedente es necesario consultar la documentación ya archivada por tal motivo es necesario tener un orden conocimiento del sistema utilizado para la guarda de la documentación del área.

Conservación de la documentación: Al llegar a este tema ya se habrán desarrollado el tema de cafetería y guarda de documentación donde se trataron asuntos sobre el cuidado de la documentación. Las oficinas son pequeñas y tener toda la documentación de años y años inundaría el lugar en un mar de papeles siendo necesaria cambiar su forma de archivo, retirar fotocopias, conservar documentación original y prepararlo al archivo de concentración.

Técnicas de enseñanza a utilizar en el curso

- Dinámicas, participativas con uso de las tecnologías y actividades al aire libre.

Medio de comunicación y apoyos didácticos

- Grupo de WhatsApp con todos los integrantes de curso incluyendo al instructor.
- Lápiz, bolígrafo, carpetas de archivo, fotocopias de documentación del área actuales y del año anterior.

Evaluación

- Asistencia 100 por ciento.
- Presentación en parejas sobre lo aprendido en curso.
- Una evaluación del curso proponiendo mejoras y fallas que considere existan.
- Se otorga constancia al término del curso.

Conclusiones

La Delegación Xochimilco se caracteriza por ser una zona pintoresca, con tradiciones muy arraigadas, bien se dice que tiene más fiesta que días en el año, muchas de ella se caracterizan por el sincretismo que guardan en su origen.

Los usos y costumbres de una comunidad describen herencia, conocimiento, identidad, acervo, orgullo y pertenencia, pero en el siglo XXI con una era tecnológica creciente y dominante de los seres humanos encontramos a Xochimilco con un origen prehispánico, vestigio viviente del gran esplendor del valle de México rodeado de chinampas, ríos, manantiales y ojos de agua, con conflictos presentes en el día a día por el descuido de sus canales, las zonas fangosas pobladas, predios irregulares invadidos por los ciudadanos, procesiones religiosas rodeadas de caos vial, movimientos de la tierra (sismos) dejando estragos en carreteras, viviendas, edificios, escuelas e iglesias de alto impacto para su población.

La Dirección de Gobierno de la Delegación Xochimilco, unidad receptora de prácticas profesionales, permite observar la situación que enfrenta la autoridad cuando se autoriza o niega la colocación de puestos de comercio, juegos mecánicos, jaripeos y bailes populares, dado que cierto sector de la población exige respuesta positiva por parte de la autoridad al tratarse de festividades de usos y costumbres que han pasado de generación en generación a la época actual, por otro lado se encuentra la población inconforme argumentando el caos vial provocado por las procesiones y peregrinaciones que son acompañadas por comparsas de chinelos, banda y cuetes, ocupando calles principales y de gran afluencia vehicular, los bailes populares y jaripeos se han caracterizado por la venta excesiva de bebidas alcohólicas, no contar con las medidas adecuadas en su instalación y la falta de seguridad para los asistentes. Tarea fácil para el área receptora no lo es, no solo los eventos descritos anteriormente son los temas a tratar, entre tradición y crecimiento urbano existen los referentes al comercio informal, romerías tradicionales como son principalmente las de día de muertos y navidad donde los productores de flor cortada exponen sus productos como es la tradicional flor de cempaxúchitl en noviembre, venta de sahumerio, carbón, papel picado, calaveras de chocolate y amaranto, la bella flor de

nochebuena, musgo y heleno en diciembre, venta y reparación de imágenes religiosas, todo elaborado por familias xochimilcas con conocimientos ancestrales.

Seguido de la descripción conceptual del área receptora, continuare con las conclusiones del proyecto para obtener el título de licenciatura en Administración Educativa por tesina en la sistematización de prácticas profesionales, basado en el clima organizacional en la Dirección de gobierno de la Delegación Xochimilco.

En la unidad receptora se encuentran trece elementos humanos incluyendo al titular, dos de ellos personal operativo el resto son administrativos a excepción del jefe quien cubre las dos actividades.

El jefe coordina principalmente al personal operativo, al ser el director de gobierno le compete verificar y supervisar las actividades que realizan las subdirecciones y jefaturas de unidad, su personal operativo le permite ser sus ojos fuera de la oficina, teniéndolo al tanto de que se realicen las funciones de acuerdo al manual administrativo, cada uno de los elementos de la dirección pertenecientes a cualquiera de las áreas coordinadas por él, se encuentren en su lugar de trabajo.

Para las actividades administrativas tiene como coordinadora a su secretaria particular, ella tiene delegadas las actividades de los elementos de acuerdo a las capacidades y habilidades de cada uno, también es quien revisa y corrige todo documento a firma del titular.

El director de gobierno ha presentado una gran estrategia al coordinar a su área tanto en actividades administrativas como operativas, ambas de suma importancia, al colocar a personal de su confianza para ser sus ojos cuando él se encuentra cubriendo una de sus dos facetas.

En los resultados del instrumento aplicado al personal destacó un buen clima organizacional en la clasificación de preguntas en los temas de ambiente laboral, relación con el jefe y forma de trabajo, teniendo solo dos integrantes difiriendo de la mayoría y en el apartado de desarrollo laboral se encontró a los elementos en su mayoría enfocados en que no se reconoce su trabajo, no reciben halagos, ni capacitación, tema recomendablemente a corregir por el titular para beneficio del clima organizacional y sobre todo para un mejor desempeño de sus funciones.

En la unidad receptora existe comunicación oral, escrita, frente a frente, a través de la vía telefónica, correo electrónico, descendente (jefe-subordinado) y ascendente (subordinado-jefe).

La comunicación oral es utilizada en la toma de decisiones, el trabajo en equipo, delegación de tareas y resolución de problemas, la escrita: en la elaboración de oficios, memorándums, notas informativas, informes y ordenes de trabajo, vía telefónica y correo electrónico: agendar citas de trabajo, solicitar información de forma económica, enviar archivos electrónicos, disculpar alguna cita no atendida y cancelar alguna cita programada, descendente: instrucción, felicitación, regaño, y ascendente: permiso, observación y alguna contra indicación.

Uno de los conflictos visibles en materia de comunicación existe con el personal de mayor edad y antigüedad en el área, al actuar como coordinadores y dar instrucciones al personal más jóvenes sobre la instrucción del titular o coordinadora, ocasionando diferencias y grupos en el equipo de trabajo.

Existe también desinterés del titular, no realiza reuniones con su personal, tampoco los propone para recibir capacitación, únicamente llama a su personal para regañarlo e indicarle las actividades realizadas incorrectamente, en tanto la comunicación asertiva se encuentra lejos de encontrarse en la dirección de gobierno.

Hablar de rendición de cuentas ya no es un tema nuevo ni alejado de las organizaciones públicas, en la Delegación Xochimilco se encuentra como órganos internos de revisión a la Contraloría Interna y la Unidad de Transparencia, estas oficinas constantemente se encuentran en constante revisión solicitando informes mensuales, trimestrales, auditorias, entre otros, reciben todas y cada una de las quejas ciudadanas en este caso las competentes a la dirección donde el área debe ser estratégico al otorgar la información al solicitante para no caer en contradicciones, información falsa o hasta una inhabilitación del titular por negar la información pública a la ciudadanía.

En la intervención del Administrador educativo he propuesto un curso de capacitación con temas cotidianos en las oficinas que al no contar con una supervisión adecuada se vuelven temas de conflicto entorpeciendo la finalidad de servir a la sociedad.

en la que todos ganamos, cuando las personas requieren un servicio por parte del gobierno genera una necesidad, por tanto, la construcción de una organización que otorga que la satisface, esa organización genera empleos que permite a las personas obtener un recurso económico.

El aprendizaje obtenido en la realización de prácticas profesionales es diferente al obtenido en la universidad o en cualquier escuela, es un conocimiento práctico. En la universidad puedes cometer errores y la penalización consistiría en una mala nota o una calificación menor en algún trabajo, si llegaras a faltar perdería el día de clase y en el ambiente laboral no sucede así, tus errores deben de ser menores y ni siquiera debieran existir porque traerá consecuencias, las consecuencias pueden ser menores pero algunas graves donde los afectados sean más de uno y la responsabilidad sería tuya y tu espacio laboral podría encontrarse en serios problemas.

El área de Dirección de Gobierno de la Delegación Xochimilco que me abre las puertas para realizar las practicas profesionales, es un área conocida por mi desde el mes de febrero del año 2014 cuando comencé a laborar en ese departamento delegacional, la conozco en actividades administrativas y operativas dado que en ambas facetas tuve la oportunidad de trabajar, un área difícil por atender el comercio, dinámica por tener actividades operativas, de enseñanza al convivir con el personal de distintas edades, profesiones y titulares.

Las practicas profesionales en la Licenciatura de administración Educativa son extensas, en sexto semestre se cubren 120 horas los días jueves y viernes y cinco materias, en séptimo semestre se cubren dos materias, una tutoría y 240 horas de practicas y finalmente en octavo semestre se cubren 320 horas, dos materias y tutoría, siendo un total de 680 horas de actividades prácticas en las unidades receptoras. Una recomendación en el mapa curricular de la LAE sería modificar las practicas profesionales en sexto semestre, cubrir dos materias más y únicamente en los semestres de séptimo y octavo se cubran practicas profesionales.

Referencias bibliográficas

Alder, R. y Marquardt, J. (2005). *Comunicación organizacional principios y práctica para negocios y profesiones*. México: McGraw-Hill.

Arellano, D. (2004). *Gestión Estratégica para el sector público del pensamiento estratégico al cambio organizacional*. México: Fondo de Cultura Económica.

Fernández, C. (1991). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.

México. Secretaría del Trabajo y Prevención Social. (2008). *Guía de capacitación: Elaboración de programas de capacitación: Elaboración de programas de capacitación*. México: Secretaría del Trabajo.

Münch, L. (2001). *Fundamentos de Administración Casos y prácticas*. México: Trillas.

Velasco, E. (2011). *Gestión Pública y Rendición de Cuentas: ¿Un enfoque basado en cumplimiento a uno basado en resultados?* México: Secretaría de la Función Pública.

Referencias electrónicas

CreativeCommons. (2008). Comunicación oral. Septiembre 26, 2018. Recuperado de https://www.edu.xunta.es/espazoAbalar/sites/espazoAbalar/files/datos/1390395929/contido/32_elementos_paraverbales_y_no_verbales_en_la_comunicacin.html)

Fajardo, A. (2009). A propósito de la comunicación verbal, *Formay función*, 22, (2), 124. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>

Gobierno del Estado de México. (2017). Transparencia ¿Qué es? Septiembre 26, 2018. Recuperado de <http://edomex.gob.mx/transparencia>

Informática Jurídica. (2007). Artículo 6 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Septiembre 26, 2018. Recuperado de <http://www.informatica-juridica.com/constitucion/articulo-6-constitucion-politica-los-estados-unidos-mexicanos/>

Ley N° 5801. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Ciudad de México, México, 06 de mayo 2016. Recuperado de <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/5801.pdf>

México. Gaceta Oficial del Distrito Federal. (2015). *Manual Administrativo, Órgano Político-Administrativo en Xochimilco*. Recuperado de [http://xochimilco.gob - mx/uploads/manual/Manual_Administrativo_2016.pdf](http://xochimilco.gob.mx/uploads/manual/Manual_Administrativo_2016.pdf)

Secretaría de la Función Pública. (2013). Rendición de cuentas. Septiembre 25, 2018. Recuperado de [http://www.programaanticorruptcion.gob.mx7indez.php/internacionales/practica-sexistas/mejores-practicas-internacionales/rendición- de cuentas.html](http://www.programaanticorruptcion.gob.mx7indez.php/internacionales/practica-sexistas/mejores-practicas-internacionales/rendición-de-cuentas.html)

UNAM. (2017). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Septiembre 09, 2018. Recuperado de [http://www.pudh.unam.mx/perse o/category/la-corrupcion-en-mexico/](http://www.pudh.unam.mx/perse-o/category/la-corrupcion-en-mexico/)