



Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Iztapalapa

ALUMNA: López Saldaña Sonia Angélica

ASESOR: Ma. Cristina Escobar I.

TESINA:

**“DIAGNOSTICO OPERACIONAL DEL CENTRO DE
ACTUALIZACIÓN DEL MAGISTERIO DEL DISTRITO
FEDERAL”**

DIVISIÓN: Ciencias Sociales y Humanidades

LICENCIATURA: Administración

MATRICULA: 200324545

FECHA: 9 de Diciembre del 2004

Firma del Asesor(a)

INTRODUCCIÓN

El Centro de Actualización del Magisterio del Distrito Federal es una institución dedicada a la capacitación y la actualización de los profesores de nivel básico, dependiente de la Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio en el Distrito Federal, que a su vez depende de la Secretaría de Educación Pública. Los servicios educativos que brinda la institución son los siguientes:

CAPACITACIÓN

Nivelación Pedagógica

Licenciatura en Docencia Tecnológica

ACTUALIZACIÓN

Cursos de formación continua

Diplomados

Asesorías en escuelas

El objeto de la presente investigación es conocer la estructura y funcionamiento del Centro de Actualización del Magisterio del D.F. para después emitir un diagnóstico y posteriormente una recomendación para mejorar su funcionamiento.

Para la recaudación de la información se recurrió a cuestionarios que reflejaran la situación de la institución y de los trabajadores, así como de la observación de las actividades que se realizan dentro de la institución, además de la convivencia y el involucramiento con la misma con el objeto de recaudar información confiable y de fuentes confiables.

El análisis de la información para la elaboración del diagnóstico se realizó a través de técnicas como el diagrama de espina de pescado y la cadena causa y efecto en los cuales se analizaron las diferentes problemáticas encontradas dentro de la institución y los efectos que ocasionan para posteriormente conocer el problema central que ocasiona estas problemáticas.

Las recomendaciones se realizaron basándose en el resultado que los diagramas y las cadenas causa y efecto arrojaron, así como los resultados de las encuestas realizadas. Por otro lado se basó en la comparación entre el estado actual de la empresa y el estado ideal de esta, lo que llevó a conocer las necesidades y las acciones a realizar para el mejoramiento de la institución.

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MAGISTERIO

IFCM, son las siglas del Instituto Federal de Capacitación del Magisterio, institución con la que se iniciaron, el 19 de marzo de 1945 los servicios de capacitación y actualización a profesores en servicio, experiencia que en la actualidad sirve como antecedente para las acciones que promueve el CAMDF hacia el magisterio de educación básica. El Centro de Actualización del Magisterio en el Distrito Federal (CAMDF), es una Institución de Educación Superior dependiente de la Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio en el Distrito Federal.

El CAMDF realiza acciones de actualización y capacitación para los profesores de educación básica. Organiza su trabajo académico en dos proyectos institucionales: el de capacitación y el de actualización.



Misión de la institución

Elevar la calidad profesional de los maestros de preescolar primaria y secundaria en el Distrito Federal, para mejorar el desarrollo de los programas de su nivel educativo.

Objetivo

Diseñar y operar programas de actualización y capacitación para el personal directivo y docente de Educación Básica y Media Superior.



SERVICIOS EDUCATIVOS

CAPACITACIÓN

Nivelación Pedagógica
Licenciatura en Docencia Tecnológica

ACTUALIZACIÓN

Cursos de formación continua
Diplomados
Asesorías en escuelas

CAPACITACIÓN.

La capacitación profesional son los servicios educativos que brinda la institución a los profesores que se encuentran laborando en tareas educativas sin la preparación pedagógica necesaria para un adecuado desempeño profesional; se desagrega en los siguientes:

Programas de desarrollo

Nivelación Psicopedagógica
Licenciatura en Docencia Tecnológica

Nivelación psicopedagógica

La Nivelación Pedagógica está dirigida a los profesores en servicio de la educación secundaria que tienen estudios de licenciatura, pero que carecen de la formación pedagógica requerida para el ejercicio de la docencia. Tiene el propósito de proporcionarles algunos de los elementos teórico-metodológicos de la pedagogía que dan cuenta del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Licenciatura en docencia tecnológica

Está dirigida a los profesores que laboran en las escuelas secundarias de la ciudad en cualquiera de sus especificaciones, en el área de las tecnologías, que cuentan como grado Máximo de estudios, el bachillerato.

Objetivos

- Profesionalizar a los docentes que laboran en el subsistema de Educación Media Básica a través de una formación crítica sustentada en la teoría y práctica del hecho educativo, mediante la constante revisión y confrontación con la realidad que le permita proponer alternativas para lograr la transformación cualitativa de su acción docente, fortaleciendo así su calidad y responsabilidad ético-social.
- Legalizar la situación jurídica y laboral de los profesores en servicio del área tecnológica del nivel secundario y que cuentan con estudios de bachillerato, por medio de la obtención del título y de la cédula profesional a nivel licenciatura.

El plan de estudios comprende cincuenta asignaturas que se imparten en dos modalidades: una semiescolarizada (sabatina) y una escolarizada (intensiva). En la primera se imparten los semestres nones y en la segunda los semestres pares. Para impartir este curso se cuentan con 81 profesores

ACTUALIZACIÓN.

Formación permanente

Las acciones de actualización que realiza el Centro están encaminadas a:

- 1.- Poner al día con respecto a los avances de los conocimientos pedagógicos, a los profesores de educación básica en servicio.
- 2.- Favorecer en los profesores de educación primaria y secundaria la conformación una de competencias didácticas, que incrementen el dominio de los contenidos escolares y sus enfoques educativos, así como el empleo de los métodos de enseñanza propuestos en los planes y programas de estudio vigentes, para la educación básica.
- 3.- Apoyar a los profesores sobre temas específicos de diferentes campos disciplinarios en su lugar de trabajo; tarea que desarrolla por medio de [asesorías en escuelas](#).

En ella se imparte:

- Cursos de Actualización continua
 - Áreas académicas
- Carrera magisterial
- Diplomados
- Asesorías en escuelas.

ÁREAS ACADÉMICAS

Las actividades adjetivas, sustantivas y atributivas de la institución son realizadas por medio de las áreas académicas. Las áreas académicas se coordinan con la subdirección académica para realizar las tareas que les corresponden:

- Participar en el desarrollo de los proyectos académicos.
- Realizar la programación de los cursos en los proyectos institucionales.
- Elaboración de los cursos de escalafón y de Carrera magisterial.

- Elaborar los paquetes didácticos para los cursos de para los proyectos de capacitación y actualización profesional.
- Realizar asesorías pedagógicas en escuelas.
- Elaborar nuevos diseños curriculares para estudios de diplomados.
- Diseñar formas, procedimientos e instrumentos de evaluación de los aprendizajes en los cursos.
- Realizar exámenes de regularización.
- Diseño y desarrollo de investigaciones sobre la práctica docente y de los procesos de capacitación y actualización de profesores.
- Programación académica y participación esos eventos institucionales de difusión cultural.
- Participar en los diversos eventos académicos a que son convocados tanto por la propia institución como por la Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio en el Distrito Federal, las diversas instancias de la SEP, así como por asociaciones profesionales del campo educativo.
- Asistencia eventos culturales de reuniones generales de información.
- Organización de visitas y prácticas con los alumnos.
- Asistencia los cursos eventos de actualización interna.

Realizan un análisis permanente de los procesos didácticos, de algunas de las conceptualizaciones y enfoques educativos en los campos de conocimiento que atienden, elaborando propuestas o aportaciones en los proyecto académicos de la institución y del área, y que caracterizan y definen todas sus construcciones académicas.

Las áreas académicas son:

Ciencias naturales. Ciencias sociales, Computación educativa, Educación audiovisual, Escuela para la salud, Educación artística, Educación tecnológica, Español, Filosofía de la educación, Idiomas, Matemáticas, Pedagogía, Psicología

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Área de recursos humanos

Objetivo: organizar y administrar conforme a las normas establecidas al personal que labora en el Centro de Actualización del Magisterio del Distrito Federal

Funciones:

- Aplicar las normas y los lineamientos y las políticas que emite la SEP., para la administración del personal del CAMDF
- Efectuar, registrar y controlar los movimientos y las incidencias del personal que labora en le CAMDF
- Elaborar y mantener actualizada la plantilla y la nomina del personal que labora en el CAMDF
- Efectuar y registrar el pago de remuneración al personal en el CAMDF
- Registrar y controlar la asistencia del personal docente y el de apoyo
- Elaborar las actas administrativas al personal que se haga acreedor a ello.
- Proporcionar información a la Coordinación administrativa en los términos y lazos establecidos

Area de Recursos Financieros.

Objetivo: aplicar las normas, políticas y lineamientos de la SEP para administrar los recursos financieros asignados a esta dependencia.

Funciones:

- Registrar y controlar el ejercicio del presupuesto asignado, de acuerdo a las disposiciones de las autoridades correspondientes

- Elaborar los estados financieros del presupuesto ejercido e informar de ello a la coordinación administrativa
- Operar los sistemas de contabilidad de control presupuestal para el manejo de los recursos financieros asignados a el CAMDF
- Revisar que los comprobantes de egresos, contengan los requisitos legales y administrativos vigentes y llevar el control correspondiente.
- Determinar las necesidades de modificaciones presupuestarias y presentarlas a consideración de la coordinación administrativa
- Llevar los estados de cuanta bancaria y formular las conciliaciones respectivas
- Proporcionar información a la coordinación administrativa en los términos y plazos establecidos.

Area de Recursos Materiales.

Objetivos:

Aplicar las normas, los lineamientos y las políticas que emite la SEP. para la administración de los recursos materiales y la presentación de los servicios generales del CAMDF

Funciones:

- Formular el programa anual de adquisiciones con base en las necesidades de l CAMDF y presentarlo a ala Coordinación administrativa
- Elabora y mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles, de acuerdo con las disposiciones vigentes
- Controlar y mantener actualizada la documentación sobre los movimientos de resguardo, transferencia y baja de bienes.
- Elaborar y mantener actualizado el catalogo de proveedores
- Controlar y registrar las entradas, existencias y salidas de materiales y equipo de almacén
- Vigilar el uso adecuado de los materiales, equipo e instalación con que cuenta el CAMDF

- Vigilar que los materiales y equipo que se reciban cumplan con las normas de calidad establecidas y que correspondan a las cantidades requeridas

El CAMDF (Centro de Actualización del Magisterio del D.F.) cuenta con una biblioteca la cual fue inaugurada el 4 de diciembre de 1997 con el nombre de AMOXCALLI, vocablo náhuatl que se interpreta como "casa de los libros" Sus funciones son:

Funciones:

- ◆ Ofrecer servicios bibliotecarios con calidad
- ◆ Catalogar el acervo disponible
- ◆ Atender las necesidades de consulta y préstamo a domicilio de los usuarios
- ◆ Organizar, mantener en buen estado y difundir el acervo bibliográfico y documental
- ◆ Proporcionar orientaciones en materia bibliográfica, documental, pedagógica e informativa que soliciten los profesores, como apoyo para sus labores docentes
- ◆ Organizar actividades para promover entre el personal del CAMDF y DGENAMDF, el uso de los servicios bibliotecarios
- ◆ Mantener en buen estado las instalaciones y acervo
- ◆ Elaborar y entregar a la Subdirección Administrativa los informes de actividades de la biblioteca mensualmente.

Destinatarios:

Personal docente y de apoyo a la docencia del CAMDF y DGENAMDF.
Profesores de otros niveles educativos

Servicios que presta:

- ◆ Préstamo de acervo en sala y a domicilio.
- ◆ Uso de sala.
- ◆ Asesorías en cuanto la búsqueda de información, consulta y selección de información.
- ◆ Consulta de nuestra biblioteca vía Internet (en proceso).
- ◆ Auto estudios (en proceso).

Es importante mencionar que este servicio se brinda solamente al personal docente y apoyo a la docencia que labore en el CAMDF y DGENAMDF, en vista de que el acervo se encuentra en proceso de catalogación, por lo que no se presta a domicilio a externos.

UBICACIÓN


La biblioteca Amoxkalli-IFCM se encuentra ubicada en el edificio A2 puerta 7.

En marzo del 2003 el CAMDF lanza la publicación número 0 de la revista ACTUALIZARTE, diseñada por maestros de la misma institución y dirigida así mismo a otros maestros.


Bases legales.

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley de planeación
- Ley General de Educación
- Ley para la Coordinación de Educación Superior
- Reglamento interior de trabajo de la Secretaría de Educación Pública
- Manual de Organización de la Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio en el D.F. dictaminado por la SHCP, en el mes de junio de 1994


Descripción de puestos.

	Área: Recursos Financieros	
	Procedimiento: Control y Ejercicio Presupuestal	
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción del Presupuesto autorizado	1.1 Recibe el presupuesto autorizado, analiza No se ajusta a la necesidades del Centro 1.2 Elabora reprogramación y la turna a la DGENAMDF para su trámite Si se ajusta a las necesidades	Área de Recursos Financieros
2. Recepción del Presupuesto Autorizado Reprogramado	2.1 Se elabora registro aperturando tarjetas auxiliares por partida, concepto y capítulo 2.2 Elabora informe de disponibilidad según calendario presupuestal y lo presenta a la Dirección, subdirección Administrativa y área de recursos Materiales del Centro	Área de Recursos Financieros


3. Ejercicio del Presupuesto	3.1 Realiza compras y gastos, según acuerdo con la Dirección, Subdirección Administrativa y Área de Recursos Financieros y turna comprobantes al Área de Recursos Financieros	Área de Recursos Materiales
	3.2 Fiscaliza comprobantes elabora y tramita pago de DOCORECOS a través de la DGENAMDF	Área de Recursos Financieros
	3.3 Elabora Mensualmente Estados del Ejercicio del Presupuesto	
	3.4 Concilia información con la DGENAMDF	
	3.5 Elabora Estado del Cierre del ejercicio del Presupuesto	

	Área: Recursos Financieros	
	Procedimiento: Control y Ejercicio Presupuestal	
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
<p>Propósito Contar con información confiable y oportuna, que permita el uso óptimo y racional de los recursos presupuestales, tramitando las modificaciones necesarias en tiempo y forma oportuna para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Alcance Mantener actualizados los registros, realizando conciliaciones en forma periódica con los registros de la Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio en el D.F.</p> <p>Políticas Realizar los trámites del ejercicio del presupuesto respetando la disponibilidad establecida en los calendarios. Ejercer el presupuesto de conformidad con la normatividad vigente Determinar saldos por partida, concepto y capítulo.</p>		


	Área: Recursos Financieros	
	Procedimiento: Elaboración de anteproyecto de presupuesto	
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción de solicitud de anteproyecto de presupuesto	1.1 Recibe oficio de la DGENAMDF, solicitando anteproyecto de presupuesto para el siguiente ejercicio fiscal. 1.2 Elabora informe de disponibilidad presupuestal estimado y turna al Área de Recursos Materiales del CAMDF.	Área de Recursos Financieros del CAMDF.
2. Elaboración de anteproyecto de presupuesto	2.1 Analiza informe, revisa existencia de materiales en el almacén y requerimientos de las áreas 2.2 Revisa estadísticas del ejercicio anterior. 2.3 Integra anteproyecto de presupuesto y se presenta a la Dirección para su autorización.	Área de Recursos Materiales del CAMDF.
3. Autorización de Anteproyecto de presupuesto	3.1 Analiza y autoriza para su trámite. 3.2 Se remite a la DGENAMDF para su trámite	Dirección del CAMDF.
4. Trámite	4.1 Revisa y tramita ante la Dirección General de Recursos Financieros. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Área de Recursos Financieros de la DGENAMDF.

	Área: Recursos Financieros	
	Procedimiento: Captación de Ingresos comprendidos en la Ley Federal de Derechos	
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Captación de ingresos	1.1 Recibe del Área de Servicios Escolares Orden de cobro. 1.2 Elabora recibo oficial 1.3 Realiza depósito 1.4 Elabora póliza de ingresos 1.5 Registra la póliza de ingreso 1.6 Elabora informe de ingresos	Área de Recursos Financieros del CAMDF.


2. Autorización de informe de ingresos	2.1 Recibe informe de ingresos del mes. 2.2 revisa y firma 3.3 Envía informe a la DGENAMDF para fiscalización y validación. No procede validación 3.4 Se devuelve al CAMDF para corrección 3.6 Se corrige y se vuelve a enviar Si procede validación 3.7 Recibe informe validado y turna al Área de Recursos Financieros	Dirección del CAMDF.
3. Recepción de informe validado	3.1 Recibe informe validado y archiva. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Área de recursos Financieros del CAMDF.

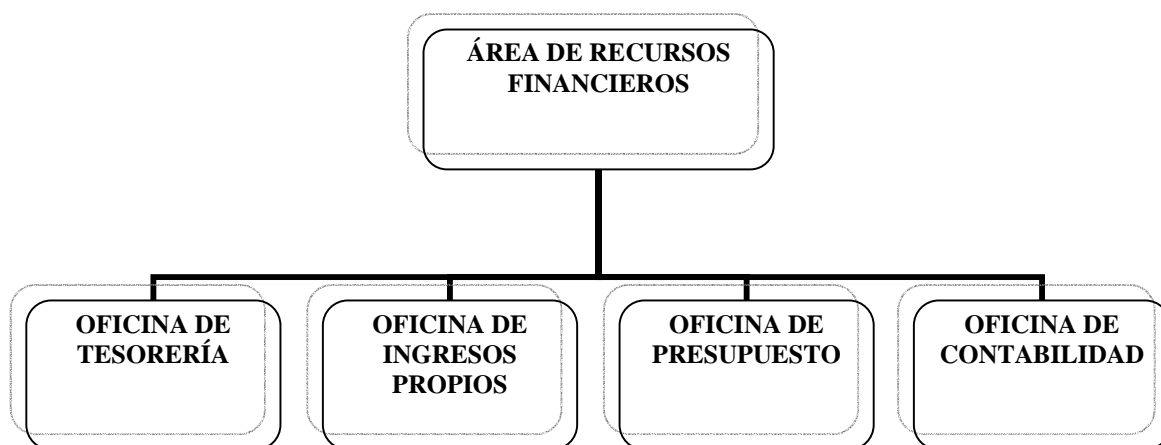
	Área: Recursos Financieros	
	Procedimiento: Elaboración de cheques para compras y gastos	
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción de autorización de compra	1.1 Recibe del Área de Recursos Materiales autorización de compra con la firma de la Subdirección Administrativa. 1.2 Expide cheque y elabora póliza de egresos y turna para firma a la Subdirección Administrativa y Dirección del CAMDF.	Área de Recursos Financieros del CAMDF.
2. Autorización de cheque	2.2 Recibe cheque con su autorización de compra, por parte de la Subdirección Administrativa 2.3 Envía cheque firmado al área de Recursos Financieros	Dirección del CAMDF
3. comprobación de gasto	3.1 Entrega cheque al proveedor 3.2 Recibe la comprobación del gasto 3.3 Fiscaliza la documentación comprobatoria 3.4 Integra informe de egresos del mes	Área de Recursos Financieros del CAMDF.

2. Autorización de informe de ingresos	2.1 Recibe informe de ingresos del mes. 2.2 revisa y firma 3.3 Envía informe a la DGENAMDF para fiscalización y validación. No procede validación 3.4 Se devuelve al CAMDF para corrección 3.7 Se corrige y se vuelve a enviar Si procede validación 3.8 Recibe informe validado y turna al Área de Recursos Financieros	Dirección del CAMDF.
3. Recepción de informe validado	3.1 Recibe informe validado y archiva. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Área de Recursos Financieros del CAMDF.

	Área: Recursos Financieros	
	Procedimiento: Trámite de viáticos y pasajes	
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción de solicitud de recursos	1.1 Recibe solicitud de viáticos y/o pasajes con el visto bueno de la Dirección del CAMDF. 1.2 Verifica disponibilidad de recursos No hay recursos. 1.3 Se prepara oficio de contestación al interesado Si hay recursos. 1.4 Se prepara oficio solicitando de autorización de gasto a la DGENAMDF, firmado por la Dirección del CAMDF.	Área de Recursos Financieros
2. Trámite de autorización	2.1 Recibe solicitud de autorización de gasto. No procede. 2.2 Remite oficio de respuesta negativa. Si procede. 2.3 Envía oficio autorizando el gasto	Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio en el D.F.
3. Trámite de pago de viáticos	3.1 Recibe oficio de autorización de gasto. 3.2 Expide cheque en base a tarifa establecida en la normatividad vigente. 3.3 recaba firmas de la Dirección y Subdirección Administrativa del CAMDF.	

4. comprobación de viáticos	4.1 Recibe comprobación 4.2 Fiscaliza comprobantes 4.3 Prepara liquidación de gastos 4.4 Registra comprobación FIN DEL PROCEDIMIENTO	
-----------------------------	--	--

	Área: Recursos Financieros	
	Procedimiento: Elaboración de estados financieros	
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elaboración de pólizas	1.1 Elabora pólizas de ingresos, egresos y diario, por las operaciones que en términos monetarios se realicen el CAMDF. 1.2 Registra pólizas en libros de ingresos, egresos y diario 1.3 Registra en libro mayor y auxiliares 1.4 Elabora conciliación bancaria para determinar saldos	Área de recursos Financieros
2. Elaboración de balanza de comprobación y balance general	2.1 Integra balanza de comprobación y balance general con la información de los libros contables.	Área de Recursos Financieros



FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

El plan de estudios está integrado por 8 cursos con una duración de 30 horas cada uno. Se cursa en un año escolar y se imparte en horarios sabatinos y vespertinos, según las necesidades de los estudiantes.



Al término de los estudios se otorga un Diploma de estudios.

Cursos

◆ Política y legislación educativa	◆ Administración escolar
◆ Desarrollo psicosocial adolescente	◆ Teorías del aprendizaje bio-del
◆ Diseño curricular	◆ Didáctica
◆ Comunicación y elaboración de recursos didácticos	◆ Evaluación del aprendizaje

- ▣ Número de horas por módulo: 30
- ▣ Sesiones: Sabatinas y Vespertinas (martes y jueves)
- ▣ Total de horas del programa: 240

76 profesores

Para tomar los cursos se da a conocer una convocatoria en la cual se da a conocer el período de realización de los mismos y los requisitos necesarios para tomar el curso, el lugar donde se tomarán y la fecha de inscripción

Convocatoria.

Bases

Primera: de los aspirantes.

- a) Tener acreditados los estudios de bachillerato o equivalentes como grado máximo de estudios, en plan de estudios de 3 años según acuerdos 71 y 77 de la Secretaría de Educación Pública.
- b) Ser profesor en servicio frente a grupo en áreas de Educación Tecnológica.
- c) No poseer título profesional en otros estudios, a nivel licenciatura.

Documentos para preinscripción.

Entregar original y una copia de los siguientes documentos:

- a) Solicitud de inscripción, que se proporcionará en el Centro de Actualización del Magisterio en el Distrito Federal.
- b) Copia certificada del Acta de Nacimiento.
- c) Constancia de Servicios expedida por la Dirección General o Coordinación Sectorial a la que pertenece el interesado, en la que se indique nombre y filiación, clave(s) y función docente que desempeña.
- d) Talón de cheque del último pago (original para cotejo).
- e) Cinco fotografías recientes tamaño infantil en blanco y negro.
- f) Certificado de estudios de bachillerato de 3 años o su equivalente que se apegue a los acuerdos 71 y 77 de la SEP.
- g) Plan de estudios no terminales. (original para cotejo).
- h) Certificado médico de salud expedido por instancia oficial.
- i) Clave Única de Registro de Población (CURP)

Formas de obtención de los servicios de la biblioteca

A partir del 13 de octubre de 2001, se tramita la credencial correspondiente para los usuarios que deseen solicitar préstamo a domicilio del acervo con que cuenta Amoxkalli-IFCM, los requisitos son:

- ◆ Llenar la solicitud proporcionada
- ◆ Dejar una fotocopia de un comprobante de domicilio
- ◆ Entregar dos fotografías tamaño infantil.

En el ambiente Económico la organización capta sus ingresos de dos formas: a través de los ingresos propios de la institución, por los cursos de actualización y capacitación que imparte y a través del presupuesto asignado por la SEP, el presupuesto se asigna basándose en gastos que la institución realizó el año pasado, la SEP les quita el 80% del dinero del presupuesto de 7 partidas presupuestarias para mandarlos como activo fijo (mobiliario y equipo). Por lo que sus ingresos se encuentran fuertemente relacionados con la asignación del gasto público por parte del gobierno federal y por el recorte que este gasto público sufra debido a problemas económicos del país, la demanda que la institución tenga por parte de los profesores de nivel básico para realizar sus cursos en esta institución es otro de los factores que afectan directamente en los ingresos económicos del CAMDF. La Motivación se realiza a través de estímulos otorgados por el desempeño laboral, por antigüedad, estudios, por puntualidad y asistencia, así como de días de compensación por labores fuera de la institución (asistir a cedes a realizar propaganda, o a entregar oficios).

La evaluación de los trabajadores es realizada por el departamento de Recursos Humanos sólo si los trabajadores son de nuevo ingreso y posteriormente son los jefes directos de los trabajadores, presentando un informe de este desempeño al departamento de Recursos Humanos una vez por año

En cuanto a la Tecnología en CAMDF cuenta con computadoras Pentium 1-4, maquina de escribir eléctrica, proyectores y cañones, red local; y una página en Internet todo esto para el funcionamiento de la institución y para los cursos que son impartidos en el CAMDF

Para la extensión y difusión de la institución se realizan ciertos eventos, unos de ellos son los eventos institucionales en los que se intercambian conocimientos entre los docentes actualizados, los actualizadores y científicos involucrados con la educación., otro tipo de eventos son los eventos culturales en las fechas y periodos de especial significado para los maestros

En cuanto a las cuotas que se manejan dentro de la institución se enlistan las siguientes:

CUOTAS AUTORIZADAS VIGENTES A PARTIR DEL 1o. DE ENERO DEL 2004.

A001 ACREDIT., CERTIFIC. Y CONVALIDACION DE ESTUDIOS

* COPIA CERTIFICADA DE DOCUMENTO POR HOJA	11.00
* COMPULSA DE DOCUMENTO POR HOJA	6.00

A002 OFICIALES

* REPOSICION DE CONSTANCIAS	93.00
* EXPEDICION DE CONSTANCIAS	93.00
* OTORGAMIENTO DE DIPLOMA, TITULO DE TIPO SUPERIOR	121.00
* EXPEDICION DE DUPLICADO DE CERTIF. DE TERMINACION DE EST.	92.00

A003 EXAMENES

* EXAMENES PROFESIONALES DE TIPO SUPERIOR	124.00
* EXAMENES EXTRAORDINARIOS	46.00

B001 CUOTAS DE COOPERACION VOLUNTARIA

* CURSOS DE COMPUTO	320.00
* NIVELACION PEDAGOGICA	550.00
* LICENCIATURA EN DOCENCIA TECNOLOGICA	200.00
* DIPLOMADOS	1,000.00

HORARIOS:

La institución cuenta con dos turnos con los siguientes horarios.

Primer turno: 8:00 14:00

Segundo turno: 14:30 20:30

Así mismo puede que estos turnos cambien para algunos trabajadores que lo soliciten ya sea para salir una hora después o entrar una hora después (siempre y cuando cumplan con su horario de 6 horas), o por que la sea la directora que se los pida.

PROVEEDORES:

Presupuesto

Baez y Asociados, S.A. de C.V.
Corporativo en consumibles e insumos, S.A. de C.V.
Deportes Acosta, S.A. de C.V.
Distribuidora "Hersa"
Distribuidora de Materiales Industriales
Equipo Administración computarizada, S.A. de C.V:
Gabalo, S.A. de C.V.

Grupo Empresarial Martagui, S.A. de C.V.
Informatica MARDOM Marisela Santiago Guillen

Lizardo Alvarez Ochoa
Proveedora Industrial Especializada
V.L. Comercializadora de papeleria y computacion, S.A. de C.V.
Viajes México Amigo, S.A. de C.V.

Ingresos propios

ABASTECEDORA LUMEN, S.A. DE C.V.
ALEJANDRO CARRILLO HERRERA

ALEJANDRO RICARDO PAREDES GARRIDO
CAFEMOKA S.A. DE C.V.
CALTIPO DE MEXICO, S.A. DE C.V.
CERRAJERIA RUIZ S.A. DE C.V.
COMERCIAL MEXICANA S.A. DE C.V.
COMERCIALIZADORA EL PARTENON, S.A. DE C.V.
COMEXTRA, S.A. DE C.V.
CORPORATIVO DE PAPELERIAS, S. DE R.L. DE C.V.
ELIAS JAFIF BUZALI
GRUPO PROFESIONAL MOUNTAIN GLASS S.A. DE C.V.
JORGE YABUTA MIYAMOTO
LUIS CERVANTES SPADA
MARISELA SANTIAGO GUILLEN
NUEVA WALMART DE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
NUEVA WALMART DE MEXICO, S.A. DE C.V.
PAPELERIA TIGER, S.A.
PAPELERIA Y REGALOS MARCA'S S.A. DE C.V.
PROVEEDORA DE SOBRES, S.A. DE C.V.
RAFAEL GUERRERO RODRIGUEZ
SAMBORN HERMANOS, S.A.
SAMS CLUB
SANBORN HERMANOS, S.A.
SIRACE DABBAH JOHNY
V YORSA S.A. DE C.V.

Los proveedores de esta institución son de diversa razón social por las necesidades de la misma en cuanto a las facilidades que dan con respecto a la forma de pago, y todas sin excepción deben estar registradas en Hacienda ya sea como personas físicas o morales. Los proveedores están divididos en dos columnas por la diferencia de tipo de ingresos con que cuenta la institución; siendo los proveedores a los que se les paga por presupuesto asignado, los que tienen que esperar más para recibir su pago

SUELDOS

Los sueldos de los trabajadores varía de acuerdo al tipo de nivel en el que se encuentran, los niveles comienzan a partir del nivel seis hasta el nivel 16.

SINDICATO

La institución cuenta con cuatro sindicatos:

Sindicato de los trabajadores administrativos D-III-26.

Sindicato de los trabajadores docentes DEN-I, DEN-II, DEN-9

El sindicato esta compuesto por:

- Secretario general,
- Secretario del trabajo y conflictos,
- Secretario de difusión cultural.

Cuentan con estatutos legales en acuerdo con la CTM,

DIAGNOSTICO OPERACIONAL DEL CAMDF

Dentro de la institución encontramos las siguientes problemáticas:

Problemáticas del CAMDF

1. Poca competitividad en cuanto a los cursos que se imparten en comparación con cursos particulares
2. Falta de material en las áreas
3. Falta del control para el personal
4. Falta de distribución equitativa del trabajo
5. Inasistencia de profesores
6. Exceso de personal en algunos departamentos
7. Robo hormiga
8. Falta de motivación de los empleados
9. Confusión de roles entre los departamentos.
10. Atraso en los registros contables
11. Falta de aseo

Análisis de los problemas de la institución.

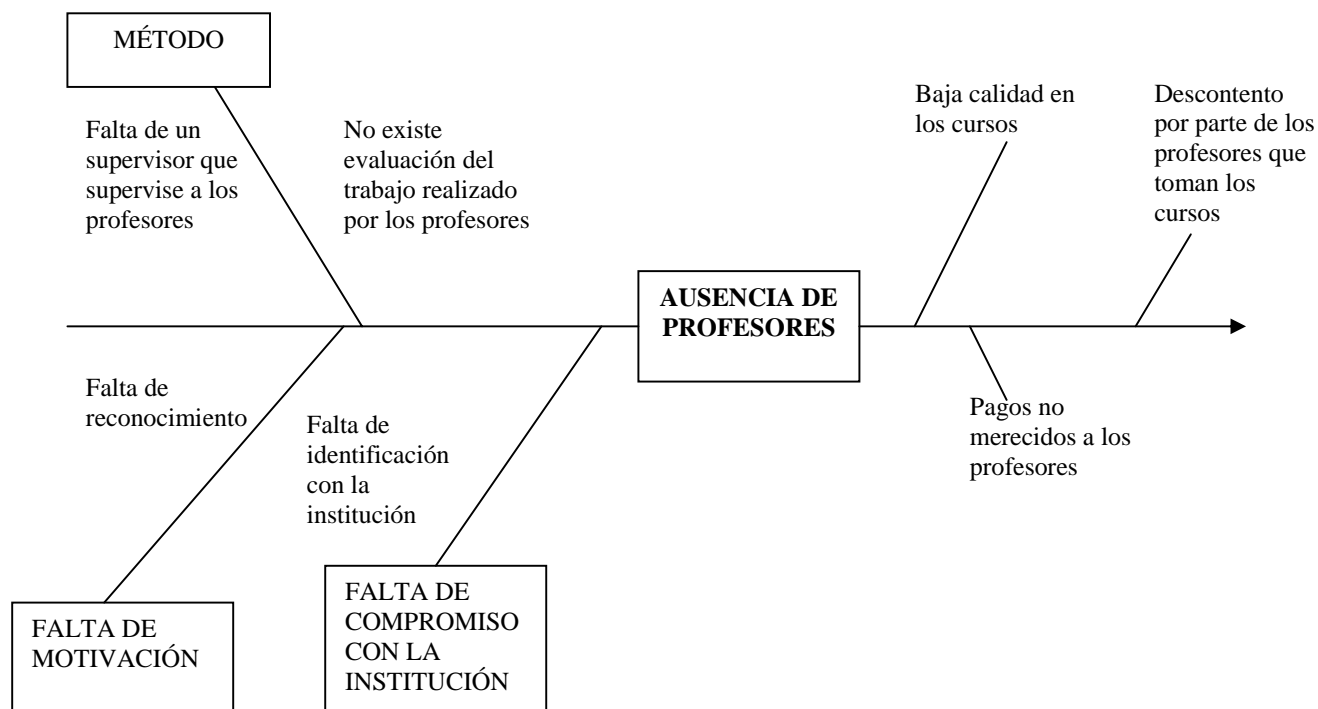
Cadena causa efecto.

Robo hormiga	Opciones
Robo de lápices, plumas, hojas, clips	Crear conciencia entre los trabajadores
No existe un control de inventarios de materiales	Asignar a personal que intervenga en el control de materiales
No existe personal asignado para el control de materiales	Capacitar a personal para controlar la salida de materiales
Falta de interés por partes de los directivos	Elaborar planes entre los jefes de departamentos y los directivos. Así como contar con la participación de todos los trabajadores para impulsar la optima utilización de los recursos asignados.

Por lo que se puede observar en la cadena causa y efecto el robo hormiga de los materiales de la institución como son los lápices, clips, plumas puede ser resuelto a través de crear conciencia entre los trabajadores, así mismo el robo hormiga existe debido a que no existe un control de inventario de materiales, por lo que una alternativa sería asignar personal que intervenga en dicho control, ya que el no tener personal asignado es una de las causas de la falta de control así la opción para la falta de personal es capacitar personal que intervenga en la salida de materiales; por lo que se considera que todo lo anterior es debido a la falta de interés por parte de los directivos para lo cual la alternativa a seguir es la

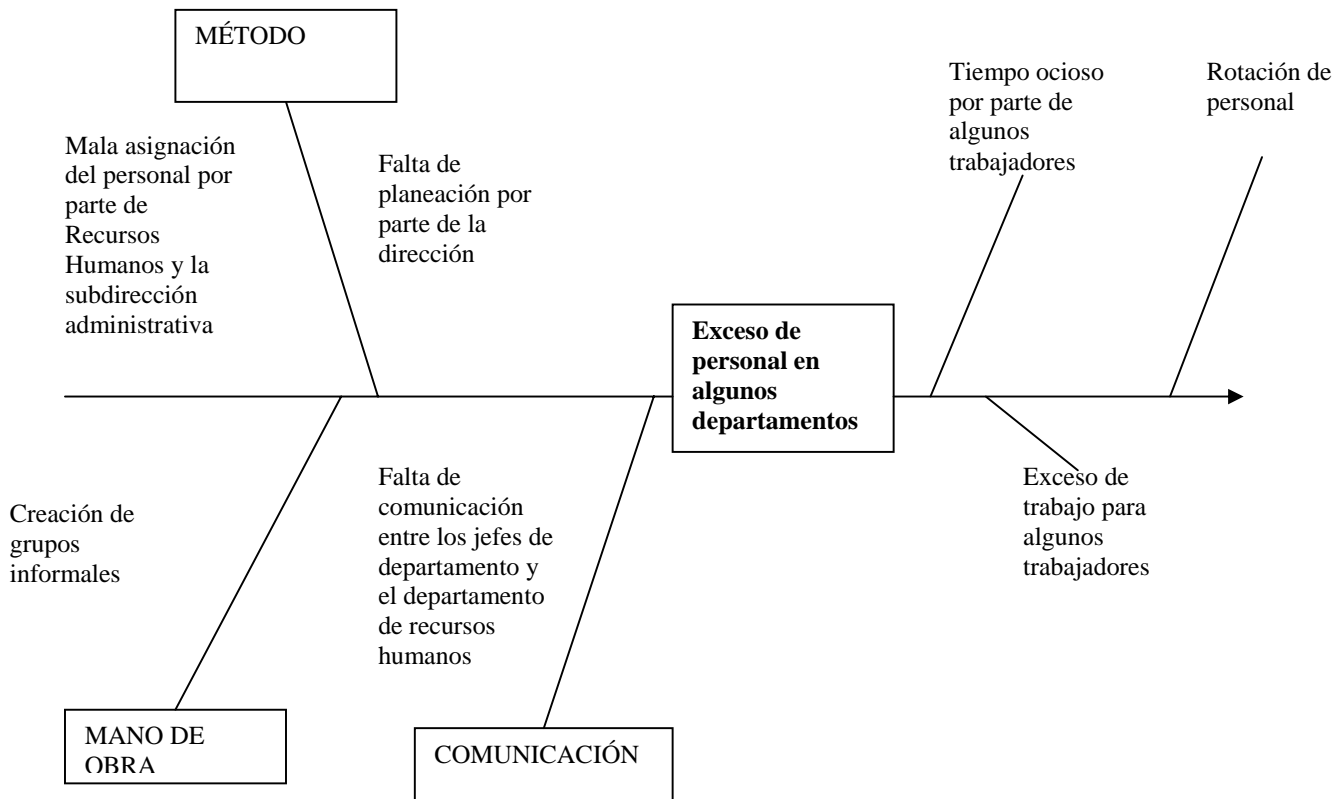
elaboración de planes entre jefes de departamento que aseguren la optimización de los recursos.

Diagrama espina de pescado



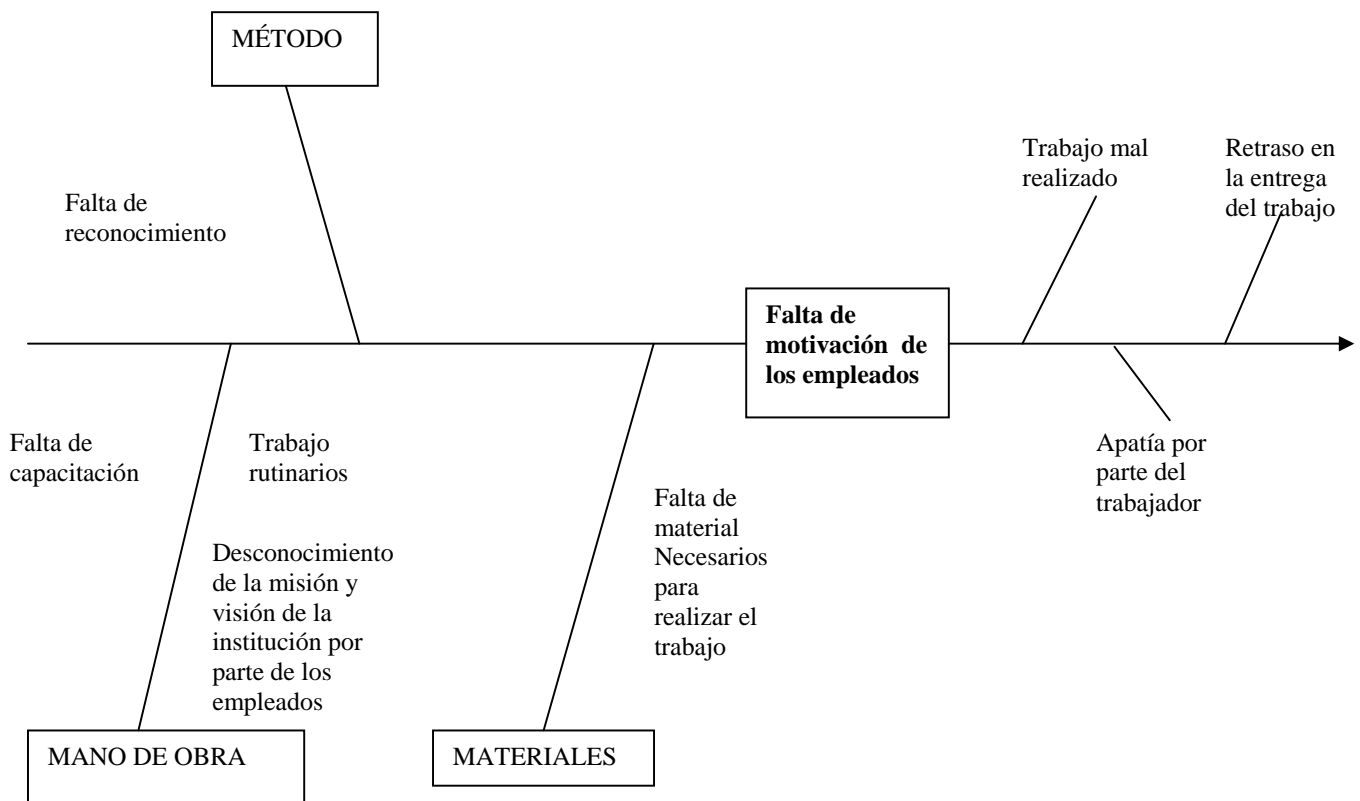
El diagrama nos muestra que la ausencia de profesores es ocasionado por que existe una mala implementación del método de trabajo que se deriva de una falta de supervisión hacia los profesores y una falta de evaluación del trabajo realizado por los profesores, por otro lado el problemas también es ocasionado por una falta de motivación del personal debido a una falta de reconocimiento, una ultima problemática que genera este problema es que los profesores no presentan un compromiso con la institución ya que estos no se encuentran identificados con las misma.

Toda esta serie de problemáticas que ocasionan el problema de la ausencia de profesores da como resultado que exista una baja calidad en los cursos impartidos, un descontento por parte de los profesores que ofrecen los cursos de capacitación o actualización según sea el caso, y por ultimo se genera un pago no merecido a los profesores ya que el sueldo que perciben no es proporcional a la calidad de su trabajo.



El problema del exceso de personal en algunos departamentos es ocasionado por el método del trabajo en el que intervienen factores como la mala asignación de personal y la falta de planeación por parte de la dirección; entre las problemáticas también se encuentran la falta de comunicación entre los diferentes departamentos y Recursos Humanos ya que estos no comunican a el departamento de recursos Humanos el personal que les hace falta o el personal que ya no es requerido, por otro lado el personal que labora en la institución crea grupos informales que son difíciles de disolver y que no permiten que hayan cambios de áreas de trabajo.

Por todo ello se generan diversos efectos sobre la institución como son el tiempo ocioso en los departamentos en donde se encuentra un exceso de personal, y exceso de trabajo en departamento en donde existe falta de personal, así como una excesiva rotación de personal debido a los ajustes que se generan por solucionar este problema.

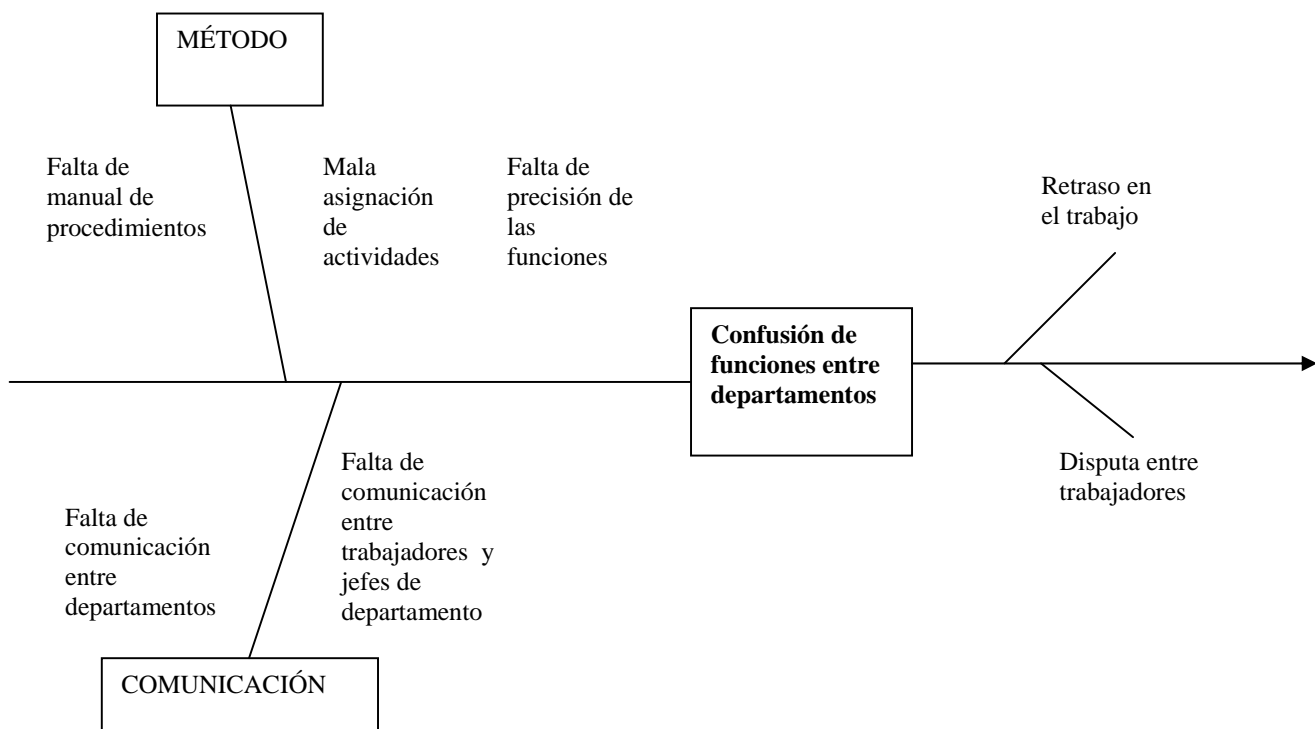


Según nos muestra el diagrama la falta de motivación por parte de los empleados es ocasionada por una serie de problemáticas como la falta de reconocimiento por parte de los jefes y directivos, así como falta de materiales necesarios para la realización del trabajo¹, así como mal manejo de la mano de obra lo que se deriva en falta de capacitación, trabajo rutinarios y desconocimiento de la misión y visión de los empleados²

Lo que da como resultado trabajo mal realizado y retraso del mismo, así como apatía por parte del trabajador.

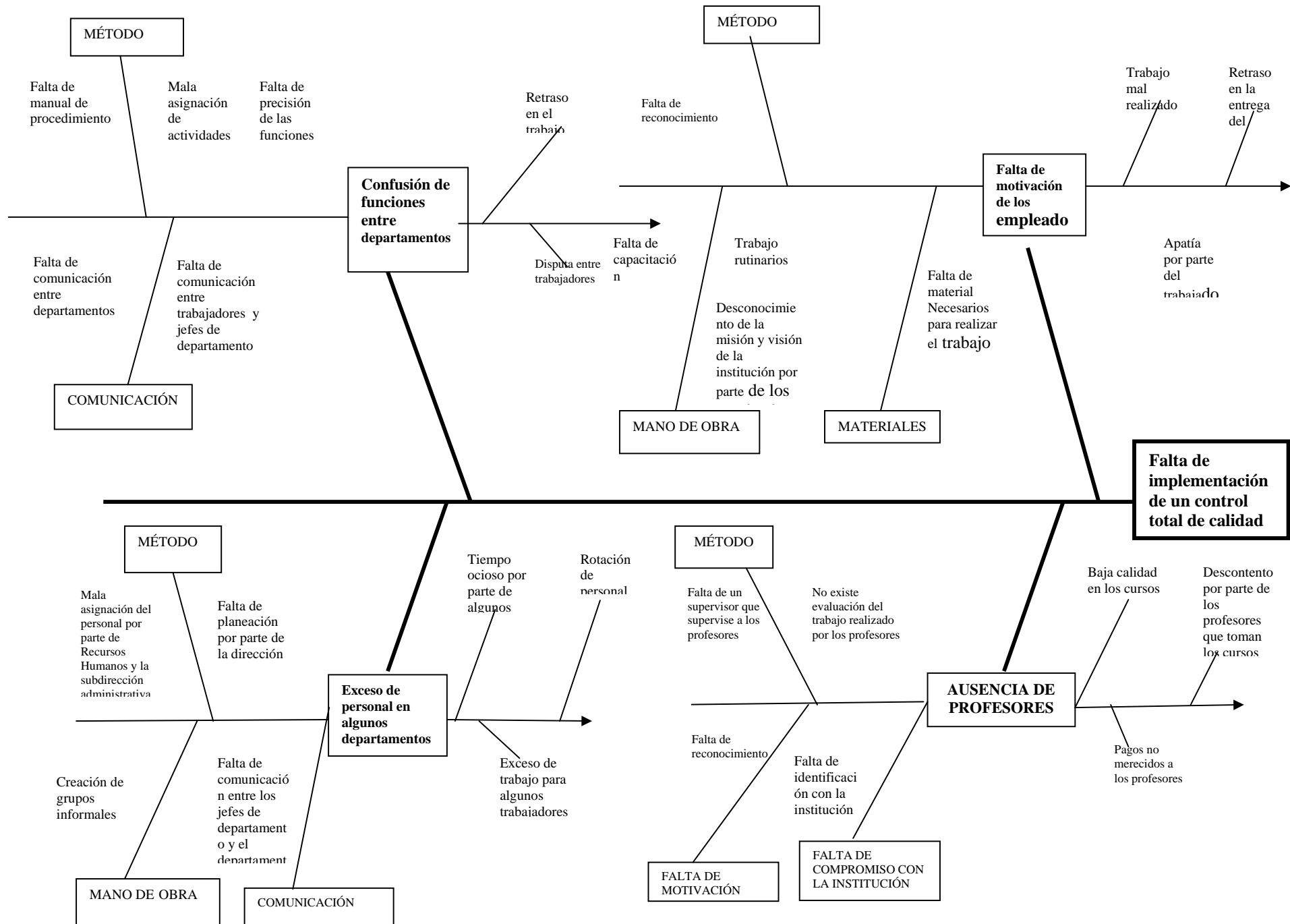
¹ Resultado obtenido de encuestas realizadas dentro de la institución. Véase anexo pág. 33.

² El resultado de que existe un desconocimiento de la visión y misión de la empresa es en base a las encuestas realizadas dentro de la institución. Para mayor conocimiento de ello véase en anexo pág. 35



Como lo indica el diagrama la falta de un manual de procedimientos, una mala asignación de actividades por parte de los jefes de departamentos y una falta de precisión de actividades en cada departamento ya que un departamento en ocasiones realiza el trabajo de otro departamento nos indica que no existe una buena implantación del método de trabajo, por el lado de la comunicación nos damos cuenta que es escasa entre los jefes de departamento, así como también entre los trabajadores y los mismos jefes.

Esto a ocasionado un efecto en la entrega del trabajo ya que al realizar un departamento la función de otro retrasa su propio trabajo o al realizar un trabajo que no es suyo no cuenta con la suficiente información para realizarlo de manera rápida y bien elaborado.



OBSERVACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos concluir que la mayor parte de los miembros de la organización no conocen la misión ni los objetivos de la empresa, por lo tanto no pueden identificarse con la institución, ya que el trabajo que realizan lo hacen en función a las ordenes recibidas por lo que no conocen la importancia de su trabajo dentro de la institución.

Podemos observar que existe escasa comunicación entre los trabajadores y sus mandos superiores, estas se realiza de manera formal a través de oficios, por lo que se torna lenta y se presta a malos entendidos, provocando que las acciones que deberían ser inmediatas para la resolución de problemáticas no se lleven a cabo. Existe un consenso en las acciones a realizar por parte de los jefes de los departamentos y la dirección, lo que no significa que esas acciones se lleven a cabo de manera correcta. Por otro lado no se realiza un constante trabajo en equipo, sólo cuando este es requerido por parte de la dirección, así también existe poca motivación entre los trabajadores, debido a que no existe el reconocimiento por parte de la dirección y sus jefes, factor que propicia una gran apatía entre los trabajadores, trabajo mal realizado y atraso del mismo.

Dentro de la institución se encuentra una serie de problemas vitales como son:

- Falta de recursos
- Falta de tecnología
- Excesiva burocratización
- Excesivo personal en algunas áreas y poco personal en otras

Así como también problemas triviales de los cuales podemos mencionar:

- Falta de papelería. Ya que se gasta mucha papelería en oficios y existe un constante robo hormiga por parte de los trabajadores.
- Falta de una red para que todas las áreas se encuentre conectadas
- Falta de espacio para las áreas

Considero que la institución tiene rasgos de la organización mecánica en cuanto a su área administrativa, ya que las actividades son rutinarias, cuenta con una planificación y un control formal de las actividades, sin embargo no existe un control excesivo y no se tiene un liderazgo centralizado, debido a que existe varios líderes que llevan a los trabajadores a alcanzar las metas, la parte docente carece de control y de líder que los guíe en la forma en como conseguir las metas y los objetivos, esto da como resultado que el personal docente trabaje de manera diferente y autónoma.

Si se ha dado una administración estratégica, pero de manera deficiente, al respecto se ha dado una ejecución de las estrategias que se plantean, y se ha

asignado las responsabilidades correspondientes, pero en ocasiones el responsable de las tareas asignadas no es quien realiza el trabajo, y deja de manera arbitraria que otro empleado de menor rango realice el trabajo, teniendo con consecuencia que el trabajo se realzarse de manera deficiente.

El sindicato no es muy eficiente, esto se deriva de la falta de atención y ayuda que tienen para con los trabajadores sindicalizados, actuando de manera parcial en beneficio de los jefes dejando de lado los intereses de los trabajadores, lo que genera conflicto entre el sindicato y los sindicalizados, propiciando menor confianza para recurrir a él. Al mismo tiempo el sindicato ha servido de ayuda a diversos trabajadores (también en forma parcial) esto se ha dado debido a que los trabajadores buscan alternativas de forma individual para la solución de sus problema y sólo recurren al sindicato para que autorice las acciones que el mismo trabajador esta realizando, por ejemplo, cuando un empleado se accidenta dentro del trabajo, y pueda gozar de los beneficios de recurrir al ISSSTE , el trabajador de manera autónoma realiza los tramites necesarios, con ayuda escasa por parte del sindicato.

Para todo la problemática anterior podemos ultimar que el problema general es la falta de un control total de calidad, el cual se podrá implantar de manera paulatina, modificando ciertas actividades que impulsen el desarrollo y mejoramiento de la institución, así como de los servicios ofrecidos.

RECOMENDACIONES.

De acuerdo a análisis de las diferentes problemáticas y problemas que la institución presenta considero que el problema central es la falta de implementación de un control total de calidad, que le permita transformar a la Administración con una imagen confiable, transparente, innovadora y una sólida Cultura de Calidad. Lo que implica reemplazar los esquemas tradicionales de la Gestión Pública, con nuevos sistemas administrativos y tecnológicos. Evaluar su gestión con estándares de competitividad, promover la eficacia del servicio, rediseñar sus procesos y dirigir sus acciones hacia el cumplimiento de las expectativas y necesidades en su conjunto. Para lo cual resultaría necesario adoptar una serie de modificaciones dentro del CAMDF, sugiriendo las siguientes:

- Que los trabajadores conozcan las metas y objetivos de la institución y sepan la importancia que su trabajo tiene para alcanzar estas metas y objetivos. Esto debido a que según las encuestas realizadas, gran parte de los trabajadores no conoce la misión de la institución, lo que de cómo resultado que no conozcan hacia que rumbo va la institución, y que tan importante es la participación de ellos para alcanzar las metas, y la forma en como ellos pueden ser partícipes para lograr los objetivos.
- Implementar la construcción de redes de comunicación que incluyan a los empleados. Esto generaría que todos los trabajadores se enteraran que es lo que esta haciendo el otro departamento, y en caso de contingencia actuar de la manera más rápida posible. Así también, se generaría un ambiente de solidaridad entre los compañeros.
- Mecanizar la información para que sea más eficiente y llegue a todo el personal de la institución. Esto debido a que constantemente, los departamentos sufren de falta de información para realizar su trabajo, lo que hace que el mismo sea retrasado, o suele suceder que los departamentos parecen ajenos a los problemas de los otros, por lo que no existe un trabajo en equipo que pudiera resolver los problemas más fácilmente; y generaría la omisión de confusión de roles entre departamentos.
- Técnicas formales como la creación de equipos y círculos de calidad.
- Que el sindicato vele por los intereses de los trabajadores, en un esfuerzo continuo con la participación de la dirección de la institución.
- Que los recursos sean aprovechados al máximo para disminuir costos, para lo cual se debe implementar un control estricto de inventarios y de material asignado para detener el robo hormiga que se da dentro de la institución. En este caso el departamento de recursos financieros, como responsable de los

inventarios debería intervenir manera más activa en actividades encaminadas al aprovechamiento de los recursos materiales, en conjunto con la participación de los demás departamentos.

- Que haya una constante actualización y capacitación de los trabajadores administrativos y el personal docente, lo cual genere una alta calidad en los cursos impartidos, y así crear una mayor demanda de los servicios ofrecidos. Por lo que se tendría un incremento en los ingresos de la institución, con lo cual se beneficiarían muchas áreas, ya que los recursos podrían ser utilizados para mejoras que se hacen necesarias, como compra de más computadoras para los cursos, compra de libros para la biblioteca, etc.
- Desarrollar una cultura de compromiso de los miembros de la institución con el trabajo. Lo que traería consigo un aumento en el desempeño de los trabajadores, según Abraham Maslow, el individuo tiene la necesidad de autorrealización, por lo que al sentirse realizado su productividad irá en aumento.
- Que se este a la vanguardia en cuanto a tecnología. Hoy en día es necesario que tanto las empresas como las instituciones se encuentren a la vanguardia en cuanto a los avances tecnológicos del mundo, ya que el mercado globalizados, exige otorgar servicios de calidad, que compitan con aquellas instituciones que si tienen la capacidad de ofrecer a los cliente, información actualizada que los preparen verdaderamente para enfrentarse a un mundo competitivo.
- Establecer programas de mejoramiento de la calidad en sus servicios y que los cursos que se imparten sean de utilidad para los profesores de nivel básico y medio superior
- Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes e incorporarlas a las mejora de los procesos internos, así como, a los procesos, y servicios asociados
- Transparencia en el manejo de los recursos. Ya que esto genera conflictos entre los departamentos, así como también con el sindicato, la transparencia en el manejo de los recursos crearía confianza entre los trabajadores, y se mejoraría las actividades, ya que el ambiente de trabajo cambiaría a un ambiente más cordial, y se harían un mejor uso de los recursos, evitando con esto el robo hormiga.
- Que la toma de decisiones se haga basada en un análisis de hechos e información.

CONCLUSIÓN.

- En conclusión se sugiere que se tomen las siguientes medidas:
- Que los trabajadores conozcan las metas y objetivos de la institución y sepan la importancia que su trabajo tiene para alcanzar estas metas y objetivos
- Implementar la construcción de redes de comunicación que incluyan a los empleados.
- Mecanizar la información para que sea más eficiente y llegue a todo el personal de la institución
- Técnicas formales como la creación de equipos y círculos de calidad
- Que el sindicato vele por los intereses de los trabajadores, en un esfuerzo continuo con la participación de la dirección de la institución.
- Que los recursos sean aprovechados al máximo para disminuir costos, para lo cual se debe implementar un control estricto de inventarios y de material asignado para detener el robo hormiga que se da dentro de la institución
- Que haya una constante actualización y capacitación de los trabajadores administrativos y el personal docente, lo cual genere una alta calidad en los cursos impartidos, y así crear una mayor demanda de los servicios ofrecidos.
- Desarrollar una cultura de compromiso de los miembros de la institución con el trabajo.
- Que se este a la vanguardia en cuanto a tecnología
- Establecer programas de mejoramiento de la calidad en sus servicios y que los cursos que se imparten sean de utilidad para los profesores de nivel básico y medio superior
- Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes e incorporarlas a las mejora de los procesos internos, así como, a los procesos, y servicios asociados
- Transparencia en el manejo de los recursos.
- Que la toma de decisiones se haga basada en un análisis de hechos e información.

ANEXO

Todos los aspectos mencionados anteriormente fueron derivados de cuestionarios aplicados a los miembros de la institución, tanto al personal docente, administrativo, y directivo, así como de la observación directa de las actividades que se llevaban a cabo dentro de la institución, así como de la participación directa en estas actividades, nos dieron un conocimiento más profundo de lo que ocurre dentro del CAMDF

Se aplico un cuestionario a una muestra de 38 miembros de la institución, de los cuales 10 a los trabajadores en general, 8 del área administrativa y 10 del área de intendencia y dos del área directiva.

Así mismo se procedió a la elaboración de las gráficas para una mayor comprensión de la información.

A continuación se presenta el formato del cuestionario aplicado a los empleados, los jefes de departamento y la dirección.

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA UNIDAD IZTAPALAPA.
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II.

CUESTIONARIO PARA EMPLEADO DEL CAMDF.

- 1) ¿Cuentan con un manual de procedimientos que indique el trabajo que debe de realizar y como lo tienen que realizar?
 - a) Si
 - b) No

- 2) ¿Dentro de tus actividades laborales a que dedicas más tiempo?

- 3) ¿Conoces cuál es la misión de la institución?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Regular

- 4) ¿Conoces los objetivos de la institución?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Regular

- 5) ¿Recibes capacitación para la realización de tu trabajo?
 - a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones

- 6) ¿Cuentan con un supervisor que coordina y supervisa su trabajo?
- a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones
- 7) ¿Consideras que tu trabajo sea muy importante para el buen funcionamiento de la institución?
- a) Si
 - b) No
- 8) ¿Recibes motivación por tu trabajo?
- a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones
- 9) ¿Consideras que existe buena comunicación entre tus jefes y tu?
- a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones
- 10) ¿Cómo percibes el ambiente laboral en el que te desempeñas?
- a) Bueno
 - b) Malo
 - c) regular
- 11) ¿Conoces las instrucciones de Seguridad de la Institución?
- a) Si
 - b) No
 - c) Regular
- 12) ¿Realizas tu trabajo en equipo o en forma individual?
- a) En equipo
 - b) En forma individual
- 13) ¿qué tan importante crees que sea trabajar en equipo?
- a) Muy importante
 - b) Poco importante
 - c) Nada importante

14) ¿Te sientes identificado con la institución?

- a) Si
- b) No
- c) Regular

15) ¿Conoces los resultados finales de tu trabajo?

- a) Si
- b) No

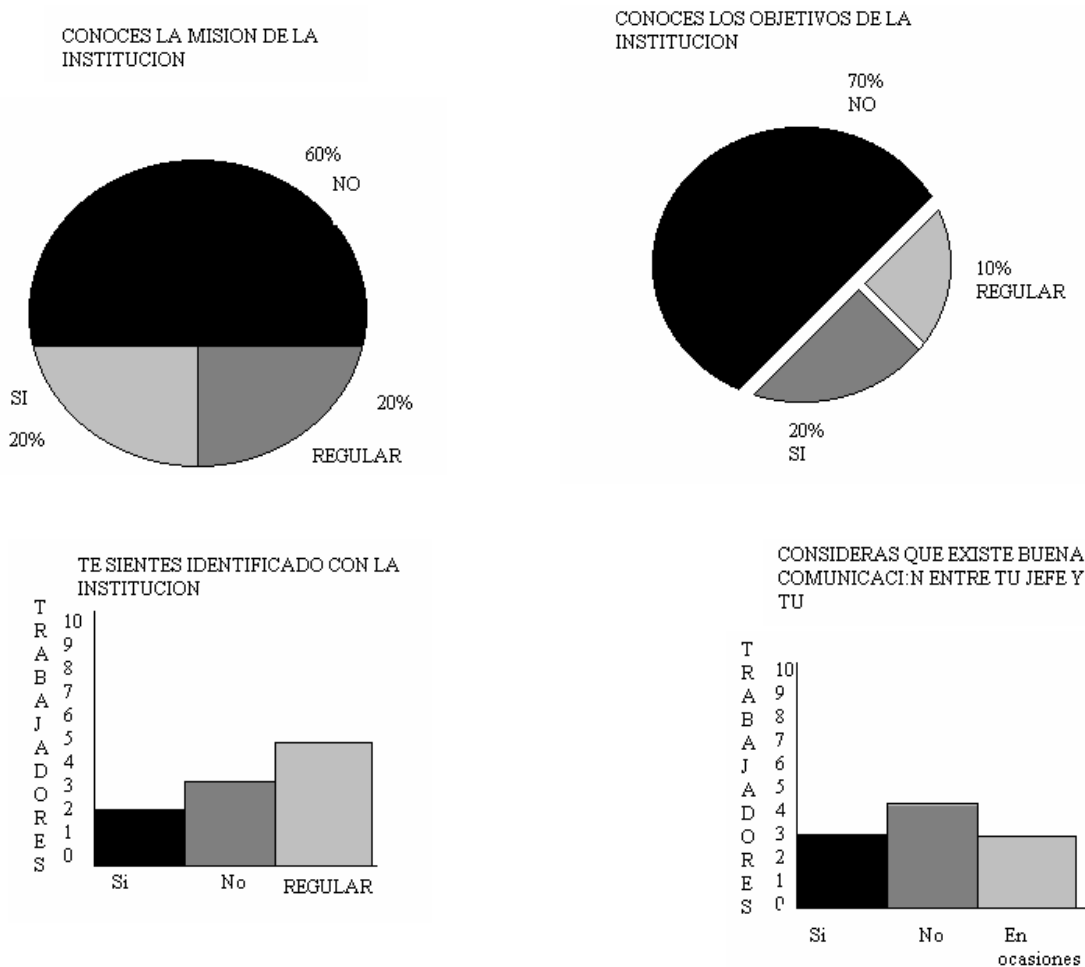
16) ¿Consideras que tu sindicato ayuda al mejoramiento de tu calidad de vida?

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones

17) ¿Cuentan con el material y los instrumentos necesarios para realizar el trabajo?

- a) Si
- b) No
- c) Regular

Resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA UNIDAD IZTAPALAPA.
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II.

CUESTIONARIO PARA JEFES DE DEPARTAMENTO DEL CAMDF.

- 1) ¿Conoces la misión de la institución?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Regular

- 2) ¿Conoces los objetivos de la institución?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Regular

- 3) Existe un manual de procedimientos que explique el trabajo a realizar en el departamento?
 - a) Si
 - b) No

- 4) ¿Quién controla los resultados del departamento?
 - a) Nadie
 - b) El jefe del departamento
 - c) Entre los trabajadores

- 5) ¿Existe buena comunicación entre los usted y los trabajadores?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Regular

- 6) ¿Existe retroalimentación en la realización del trabajo?
 - a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones

- 7) ¿Realizan trabajo en equipo?
 - a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones

8) ¿Cuentan con el material y los instrumentos necesarios para realizar el trabajo?

- a) Si
- b) No

9) ¿Existe comunicación con los otros departamentos?

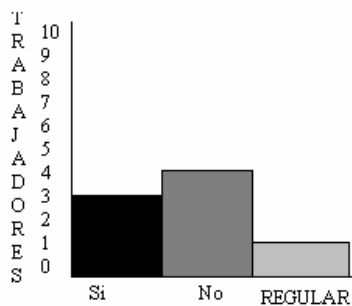
- a) Si
- b) No
- c) Regular

10) ¿Existe comunicación con la dirección?

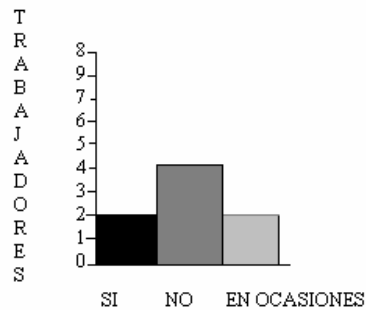
- a) Si
- b) No
- c) Regular

Resultados de los cuestionarios realizados a jefes de departamento

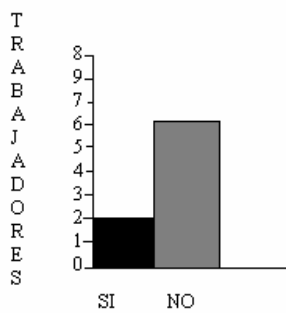
CONOCES LA MISION DE LA INSTITUCION



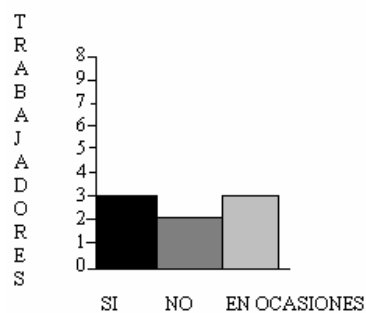
EXISTE RETROALIMENTACION EN EL TRABAJO



CUENTAN CON LE MATERIAL Y LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS



REALIZAN TRABAJO EN EQUIPO



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA UNIDAD IZTAPALAPA.
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II.

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DIRECTIVO DEL CAMDF

- 1) ¿Quién plantea las acciones a realizar?
 - a) La dirección
 - b) Los jefes de departamentos
 - c) Entre todos los miembros de la organización

- 2) ¿Existe un consenso con todo el personal directivo acerca de las acciones a realizar dentro de la institución?
 - a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones

- 3) ¿Existe comunicación entre la dirección y su personal?
 - a) Si
 - b) No
 - c) regular

- 4) ¿Tienen una estrategia definida para el cumplimiento de sus objetivos?
 - a) Si
 - b) No

- 5) ¿Se esta cumpliendo con los requerimientos del cliente?
 - a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones

- 6) ¿Se toma en cuenta la opinión de los clientes en la elaboración de los planes y programas a realizar?
 - a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones

- 7) ¿Se llevan acuerdos con los sindicatos para el mejoramiento de las actividades de la institución, así como el mejoramiento de las condiciones de los trabajadores?
 - a) Si
 - b) No
 - c) En ocasiones

RELACIÓN DE ACTIVIDADES.

Para la elaboración de la investigación se comenzó por la descripción de la institución para lo cual fue necesario emitir una carta por parte de la UAM hacia la dirección de la institución para realizar la investigación, posteriormente se procedió a la realización de visitas al CAMDF para la recolección de la información necesaria, tales como el organigrama, documentos oficiales que dieran cuenta de como debe funcionar la institución.

Así se obtuvo información del manual de la organización, del reglamento interno, de documentos archivados que daban cuenta de los antecedentes de la institución y la evolución que esta ha tenido, así como entrevistas realizadas a la subdirectora administrativa.

A continuación se procedió a la identificación de las actividades realizadas dentro de la institución, para lo cual se realizaron una serie de visitas en las que se aplicaron encuestas a los empleados, los jefes de departamentos y a la dirección; así también se tuvo un involucramiento en las actividades diarias, así como la búsqueda de más información que pudiera contener datos acerca de cómo funciona la institución, se obtuvieron horarios, cuotas, presupuestos, proveedores, clientes, etc.

Para la elaboración del diagnóstico se procedió a la recaudación acerca de las problemáticas del CAMDF, en el que se tuvo contacto directo con el personal que labora en la institución, la información obtenida fue analizada con técnicas para elaborar diagnóstico como el diagrama causa-efecto y la cadena causa-efecto.

Después de conocer las problemáticas, los problemas y el problema general de la institución se procedió a emitir las recomendaciones que a mi juicio fueron las más convenientes, derivado del resultado que arrojaron los diagramas y la comparación entre el estado ideal de la institución y sus funcionamiento actual.

BIBLIOGRAFIA:

- Reglamento interior de trabajo de la Secretaria de Educación Publica
- Manual de Organización de la Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio en el D.F. dictaminado por la SHCP, en el mes de junio de 1994
- Diario Oficial de la Federación publicado el martes 7 de diciembre de 1982.
- Pagina de Internet: www.camdf.sep.gob.mx



Casa abierta al tiempo

Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Iztapalapa

ALUMNA: López Saldaña Sonia Angélica

ASESOR: Ma. Cristina Escobar I.

TESINA:

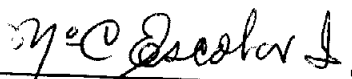
**“DIAGNOSTICO OPERACIONAL DEL CENTRO DE
ACTUALIZACIÓN DEL MAGISTERIO DEL DISTRITO
FEDERAL”**

DIVISIÓN: Ciencias Sociales y Humanidades

LICENCIATURA: Administración

MATRICULA: 200324545

FECHA: 9 de Diciembre del 2004



Firma del Asesor(a)