

# **UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA**

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial  
del 3 de abril de 1981



**“IMPLANTACIÓN DEL INDICE MEXICANO DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN EL PROGRAMA DE ABASTO SOCIAL DE LECHE LICONSA Y  
EL PROGRAMA 70 Y MÁS A CARGO DE LA SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL”**

## **TESIS**

Que para obtener el grado de  
**MAESTRO EN INGENIERÍA DE CALIDAD**

Presenta

**CRHISTIAN MARIO LEON FLORES**

Directora: DRA. ODETTE LOBATO CALLEROS

Lectores: DR. PRIMITIVO REYES AGUILAR

MTRO. HUGO SERRATO

**MÉXICO, D. F.**

**2010**

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero a Dios, por todo lo que he recibido, por haber podido tener esta gran experiencia en mi vida y poder culminar satisfactoriamente estos años de estudio y dedicación.

A mis padres y hermanos, porque siempre me han dado todo su apoyo incondicional y su ejemplo para seguir adelante, por recordarme siempre que mi país y mi hogar están esperando por mí. A mi hermano Giulio, por animarme a iniciar esta aventura y ayudarme siempre durante mi tiempo en México.

A la Dra. Odette Lobato, por haberme dado esta oportunidad, por confiar en mí y darme su apoyo durante todo este tiempo, gracias por todo.

Al maestro Felipe Trujillo, coordinador de la maestría en ingeniería de calidad, a la Sra. Lucy, a mis maestros, compañeros y amigos de la maestría, por compartir sus conocimientos y consejos conmigo, por todas las veces que de alguna u otra manera me dieron su apoyo.

Finalmente mencionar que este trabajo no hubiese podido realizarse si contar con el apoyo económico del Fondo Sectorial de investigación CONACYT-SEDESOL, quienes proporcionaron los recursos necesarios para realizar este proyecto.

# INDICE

INTRODUCCIÓN .....	9
JUSTIFICACIÓN .....	11
OBJETIVOS .....	13
1.    Objetivo General:.....	13
2.    Objetivos Específicos: .....	13
ALCANCE DEL ESTUDIO.....	14
I.    MARCO TEÓRICO.....	15
1.1    Los Programas Sociales .....	15
1.2    La Evaluación de los Programas Sociales.....	20
1.3    Las encuestas en la Evaluación de la Satisfacción de Usuarios.....	28
1.4    Modelos para evaluar la Satisfacción de los Usuarios .....	32
1.4.1    El Barómetro Sueco .....	33
1.4.2    Índice Europeo de Satisfacción del Cliente .....	34
1.4.3    Índice Americano de Satisfacción de Clientes.....	35
1.5    Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario .....	39
II.   DESCRIPCIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN ESTUDIO .....	42
2.1    El Programa de Abasto Social de Leche “Liconsa”.....	42
2.1.1    Finalidad del programa .....	43
2.1.2    Cobertura.....	44
2.1.3    Población Objetivo.....	44
2.1.4    Tipos y montos de Apoyo.....	44
2.1.5    Producción .....	46
2.1.6    Distribución.....	46
2.1.7    Entrega del producto .....	46
2.2    El Programa 70 y más. ....	47
2.2.1    Finalidad del programa .....	47
2.2.2    Cobertura.....	47
2.2.3    Población Objetivo.....	48
2.2.4    Tipos y Montos de Apoyo.....	48
2.2.5    Ingreso al Programa .....	49

2.2.6	Entrega de Apoyos .....	50
III.	METODOLOGÍA .....	52
3.1	Definición del usuario a evaluar.....	52
3.2	Revisión de información base para el análisis .....	52
3.3	Estudio Cualitativo.....	52
3.4	Diseño del modelo de evaluación propuesto .....	54
3.5	Diseño del instrumento de medición .....	54
3.6	Prueba Piloto .....	56
3.7	Diseño Muestral Nacional.....	56
3.8	Aplicación de la encuesta a nivel nacional.....	57
3.9	Análisis Estadístico .....	57
3.10	Interpretación y análisis de resultados .....	57
IV.	DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN .....	58
4.1	Programa de Abasto Social de Leche Liconsa.....	58
4.1.1	Definición del Usuario a evaluar .....	58
4.1.2	Revisión de Información base para el análisis.....	58
4.1.3	Estudio cualitativo .....	60
4.1.4	Diseño del Modelo de Evaluación propuesto .....	67
4.1.5	Diseño del Instrumento de medición .....	71
4.1.6	Prueba Piloto.....	71
4.1.7	Diseño Muestral Nacional.....	73
4.1.8	Levantamiento Nacional .....	75
4.2	Programa 70 y más.....	78
4.2.1	Definición del Usuario a evaluar .....	78
4.2.2	Revisión de Información base.....	78
4.2.3	Estudio cualitativo .....	80
4.2.4	Diseño del Modelo de Evaluación propuesto .....	85
4.2.5	Diseño del Instrumento de medición para el cálculo del IMSU .....	89
4.2.6	Prueba Piloto.....	90
4.2.7	Diseño Muestral Nacional.....	91
4.2.8	Levantamiento Nacional .....	92

V.	RESULTADOS.....	95
5.1	Prueba Piloto .....	95
5.1.1	Liconsa Polvo.....	95
5.1.2	Liconsa Líquida .....	102
5.1.3	Programa 70 y más.....	106
5.2	Levantamiento Nacional .....	113
5.2.1	Liconsa Polvo.....	113
5.2.1.1	Caracterización de la muestra .....	113
5.2.1.2	Estimación del modelo de Satisfacción .....	117
5.2.2	Liconsa Líquida .....	120
5.2.2.1	Caracterización de la muestra .....	121
5.2.2.2	Estimación del modelo de Satisfacción .....	125
5.2.3	Programa 70 y más.....	128
5.2.3.1	Caracterización de la muestra .....	128
5.2.3.2	Estimación del modelo de Satisfacción .....	131
5.2.4	Confiabilidad y Validez del instrumento de medición .....	135
VI.	CONCLUSIONES .....	141
VII.	RECOMENDACIONES.....	143
	BIBLIOGRAFÍA .....	144
	ANEXOS .....	149

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: MODELO ORIGINAL SCSB (SWEDISH CUSTOMER SATISFACTION BAROMETER)	33
FIGURA 2: MODELO ÍNDICE EUROPEO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ECSI) .....	34
FIGURA 3: MODELO DEL AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (ACSI) .....	38
FIGURA 4: MODELO ACSI PARA DEPENDENCIAS DE GOBIERNO.....	39
FIGURA 5: MODELO DE EVALUACIÓN PROPUESTO IMSU PARA EL PASL LICONSA .....	68
FIGURA 6: MODELO DE EVALUACIÓN IMSU PROPUESTO PARA EL PROGRAMA 70 Y MÁS ..	86
FIGURA 7: ESTIMACIÓN DEL MODELO IMSU LICONSA POLVO (PRUEBA PILOTO).....	99
FIGURA 8: MODELO DE EVALUACIÓN IMSU - LICONSA POLVO (LEVANTAMIENTO NACIONAL) .....	101
FIGURA 9: ESTIMACIÓN DEL MODELO IMSU LICONSA LÍQUIDA (2DO PILOTO).....	105
FIGURA 10: ESTIMACIÓN DEL MODELO IMSU PROGRAMA 70 Y MÁS (PRUEBA PILOTO) .	110
FIGURA 11: MODELO DE EVALUACIÓN IMSU PARA EL PROGRAMA 70 Y MÁS (LEVANTAMIENTO NACIONAL) .....	112
FIGURA 12: PIRÁMIDE DE POBLACIÓN LICONSA POLVO (GÉNERO Y EDAD) .....	114
FIGURA 13: TIEMPO COMO BENEFICIARIO DEL PROGRAMA.....	114
FIGURA 14: NIVEL DE ESCOLARIDAD .....	115
FIGURA 15: NÚMERO DE PERSONAS EN EL HOGAR.....	116
FIGURA 16: NÚMERO DE HIJOS .....	116
FIGURA 17: NÚMERO DE FOCOS EN CASA .....	117
FIGURA 18: RESULTADOS MODELO DE EVALUACIÓN IMSU – LICONSA POLVO (LEVANTAMIENTO NACIONAL) .....	119
FIGURA 19: PIRÁMIDE DE POBLACIÓN LICONSA LÍQUIDA (GÉNERO Y EDAD).....	121
FIGURA 20: TIEMPO COMO BENEFICIARIO DEL PROGRAMA.....	122
FIGURA 21: NIVEL DE ESCOLARIDAD .....	123
FIGURA 22: NÚMERO DE PERSONAS EN EL HOGAR.....	123
FIGURA 23: NÚMERO DE HIJOS .....	124
FIGURA 24: NÚMERO DE FOCOS EN CASA .....	125
FIGURA 25: RESULTADOS MODELO DE EVALUACIÓN IMSU – LICONSA LÍQUIDA (LEVANTAMIENTO NACIONAL) .....	127

FIGURA 26: PIRÁMIDE DE POBLACIÓN 70 Y MÁS (GÉNERO Y EDAD).....	129
FIGURA 27: NIVEL DE ESCOLARIDAD.....	129
FIGURA 28: NÚMERO DE PERSONAS EN EL HOGAR.....	130
FIGURA 29: NÚMERO DE HIJOS.....	130
FIGURA 30: NÚMERO DE FOCOS EN CASA.....	131
FIGURA 31: RESULTADOS MODELO DE EVALUACIÓN IMSU – 70 Y MÁS (LEVANTAMIENTO NACIONAL) .....	133

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: PADRÓN DE BENEFICIARIOS “LICONSA” .....	43
TABLA 2: DOTACIÓN DE LECHE BENEFICIARIOS LICONSA .....	45
TABLA 3: TIPOS Y MONTOS DE APOYO PROGRAMA 70 Y MÁS .....	49
TABLA 4: DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN PROPUESTO IMSU PARA EL PASL (LICONSA).....	69
TABLA 5: DISEÑO MUESTRAL PRUEBA PILOTO LICONSA.....	72
TABLA 6: CAPACITACIÓN DE LA ENCUESTADORA .....	76
TABLA 7: DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN IMSU DEL PROGRAMA 70 Y MÁS .	87
TABLA 8: DISEÑO MUESTRAL PILOTO PROGRAMA 70 Y MÁS.....	90
TABLA 9: CUMPLIMIENTO DISEÑO MUESTRAL LICONSA POLVO.....	113
TABLA 10: IDENTIFICACIÓN DE CUESTIONARIOS CONTRADICTORIOS .....	118
TABLA 11: CUMPLIMIENTO DISEÑO MUESTRAL LICONSA LÍQUIDA .....	121
TABLA 12: CUMPLIMIENTO DISEÑO MUESTRAL 70 Y MÁS .....	128
TABLA 13: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR PROGRAMA .....	135
TABLA 14: ALFAS DE CRONBACH .....	136
TABLA 15: CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN Y TIPO DE IMPACTO ESPERADO.....	138
TABLA 16: EFECTOS DE LA SATISFACCIÓN Y TIPO DE IMPACTO ESPERADO .....	138
TABLA 17: AVE ESTIMADA CON ACSI.....	140

# INTRODUCCIÓN

El presente trabajo forma parte del proyecto: “DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL ÍNDICE MEXICANO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE PROGRAMAS SOCIALES”. Proyecto que fue encargado a la Universidad Iberoamericana como resultado de la convocatoria del CONACYT – SEDESOL 2008, con miras a evaluar la satisfacción de los usuarios de 6 Programas Sociales.

La Universidad Iberoamericana – Ciudad de México (UIA) continuando con la línea de investigación para el establecimiento de un índice nacional de satisfacción de usuarios, establecido mediante el denominado proyecto del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU), fue seleccionada para la realización del proyecto mencionado en la convocatoria anterior.

El proyecto IMSU es liderado por la Dra. Odette Lobato Calleros del Departamento de Ingenierías de la Universidad Iberoamericana – Ciudad de México, a partir del 2005. El objetivo del proyecto IMSU es establecer un índice nacional de satisfacción de beneficiarios de programas y servicios gubernamentales en México.

Actualmente el equipo de trabajo del IMSU está conformado por un grupo de investigadores multidisciplinario y cuenta también con un Consejo Técnico conformado por especialistas de la Universidad Estatal de Michigan, la UNAM, el CIMAT, la UIA y el CIDE.

El equipo de trabajo que participo en este estudio estuvo conformado por las siguientes personas:

- Dra. Odette Lobato Calleros: Líder del proyecto IMSU.
- Mtro. Humberto Rivera: Encargado del diseño y elaboración de los modelos de evaluación, los instrumentos de medición y encargado del diseño de la metodología del levantamiento de información.

- Dr. Marco Delgado: Quien colaboró en el proyecto durante el estudio cualitativo, diseñó las guías de entrevista y presento el análisis de resultados del estudio cualitativo.
- María Elena Gómez y Mtro. Hugo Serrato: Responsables de la parte estadística, encargados de los diseños muestrales y la estimación de los modelos de evaluación.
- Ing. Crhistian León Flores: Autor de la presente tesis, quien se encargo de la revisión de documentos y evaluaciones anteriores, búsqueda bibliográfica, participación en el estudio cualitativo y prueba piloto, colaboración en el diseño de los modelos e instrumentos de medición, integración de la información y los resultados obtenidos en cada una de las fases del proyecto, bajo la dirección de la Dra. Odette Lobato.

En esta tesis se describe el trabajo realizado para evaluar la satisfacción de los usuarios de dos programas sociales: el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa, en sus dos modalidades de leche en polvo y leche líquida, y el Programa de 70 y más, destinado a los Adultos Mayores de más de 70 años de edad.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de estos dos programas se realiza mediante la adaptación del American Customer Satisfaction Index (ACSI), indicador de la satisfacción de los consumidores en los Estados Unidos, tomando como referencia el modelo de evaluación aplicado para entidades gubernamentales.

Esta tesis contribuye a la investigación para determinar la metodología a utilizar en la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los programas sociales de la Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL), el cual se espera que sirva como punto de referencia para la adaptación de índices nacionales de satisfacción de usuarios en México y otros países.

## ***JUSTIFICACIÓN***

En los últimos años, un concepto que ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios como en entidades de cualquier índole, es la Satisfacción de los Usuarios.

Desde esta perspectiva, la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio en las organizaciones, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios, y por ello se hace necesario estudiar la calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores y/o usuarios, de manera de realizar una gestión adecuada en la calidad garantizando la mejora continua, y la satisfacción plena de los usuarios.

La evaluación de programas sociales presenta un rezago en este sentido, pues como lo menciona Gómez (2004) “debemos tener en cuenta que son diversos los autores que se refieren a la débil cultura evaluativa existente en el campo social, ya que si bien la evaluación de programas educativos y sanitarios tiene más tradición e implantación en sus respectivos campos, no es éste el caso de los servicios y programas sociales”. (Gómez, 2004:133)

La relevancia de este estudio se puede ver reflejada en que se centra en la percepción del usuario/beneficiario de programas sociales, es decir se pretende obtener la opinión de los propios beneficiarios que reciben los apoyos de estos programas, que al ser focalizados a la población en situación de pobreza o marginación cobra mayor sentido, pues como lo menciona Székely (2005), en el estudio titulado *Lo que dicen los pobres*, “aunque parezca sorprendente, existen pocos estudios sistemáticos en el mundo que han documentado el punto de vista de los pobres sobre cuestiones que tienen que ver con la pobreza” (Székely, 2005: 11). “Un paso imprescindible para hacer a los pobres partícipes de la política pública, consiste por lo tanto, en escucharlos, en palpar la pobreza. En

escuchar de viva voz sus preocupaciones, sus anhelos, sus frustraciones y, sobre todo, sus propuestas para alcanzar una vida más digna para ellos y sus familias”. (Székely, 2005: 9)

Evaluar la satisfacción de los usuarios de los programas sociales va en concordancia con lo que nos menciona la Secretaría de Desarrollo Social en su página web institucional: “Para la SEDESOL, la evaluación de los programas sociales es una herramienta esencial de la política social” (SEDESOL, 2009a); es por esto que el presente trabajo pretende contribuir al logro de este objetivo, realizando la adaptación de la metodología del ACSI a la realidad de los programas sociales en México.

## ***OBJETIVOS***

### **1. Objetivo General:**

- Evaluar la satisfacción de los usuarios de los programas sociales: Programa de Abasto Social de Leche LICONSA y el Programa 70 y más, mediante la implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU).

### **2. Objetivos Específicos:**

- Obtener el índice de satisfacción de los usuarios del Programa de Abasto Social de Leche Liconsa, desde la perspectiva de los beneficiarios, y el índice de satisfacción de los usuarios del Programa 70 y más, en la modalidad de apoyo económico desde la perspectiva de los beneficiarios.
- Poner a prueba el modelo del “American Customer Satisfaction Index” (ACSI) para instituciones gubernamentales, en la implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU), para la evaluación de programas sociales en México.
- Desarrollar una metodología para la aplicación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU), en la evaluación de la satisfacción de beneficiarios de los programas sociales en México.
- Identificar las áreas de oportunidad de mejora de los programas evaluados con base a los resultados obtenidos.

## ***ALCANCE DEL ESTUDIO***

El presente estudio se realiza en dos programas sociales que opera la Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL), específicamente en el Programa de Abasto Social de Leche LICONSA, en sus dos presentaciones y el Programa 70 y más.

La cobertura del estudio es a nivel nacional.

Al final del estudio se pretende identificar y proponer oportunidades de mejora para los programas, que ayuden a elevar la calidad del servicio que se brinda y lograr la satisfacción de los usuarios.

# I. MARCO TEÓRICO

## 1.1 Los Programas Sociales

En este capítulo se realiza un primer acercamiento a la importancia que tiene la creación de programas sociales, como parte de la política social de los gobiernos. Se mencionan algunos ejemplos de estos programas en México y otros países de Latinoamérica, y se espera que se vaya vislumbrando la importancia que tiene la evaluación de este tipo de programas, desde la perspectiva de los beneficiarios o usuarios.

La mayoría de los países llamados sub-desarrollados o en vías de desarrollo, tienen en su población altos índices de pobreza, esto es, un porcentaje significativo de sus ciudadanos se encuentra en condiciones de pobreza. Esto origina que los llamados “pobres” no tengan igualdad de condiciones con personas de otro estrato social, en recibir servicios o bienes indispensables para su supervivencia, como son: salud, alimentación, educación, etc. Debido a esto es que los gobiernos de estos países se encuentran en la obligación de generar una política social, cuyo objetivo sea la superación de la condición de pobreza de estas personas.

La política social podría definirse como el desarrollo de “un conjunto de mecanismos y de sistemas de protección social (siendo los servicios y programas sociales uno de estos mecanismos) con el objetivo de conseguir el bienestar de los ciudadanos” (Gómez, 2004: 17).

El artículo de Olavarría (2006), que trata del estudio de la pobreza y los programas sociales implementados en Chile, explica la importancia de la implementación de políticas sociales destinadas a la población en situación de pobreza, con el objetivo de lograr aliviar sus necesidades o ayudarles a salir de esta condición de pobreza en un futuro inmediato. En este artículo Olavarría asevera: *“Hacer que la protección social efectivamente esté disponible para los más desprotegidos es una de las contribuciones más importantes que la política social puede hacer en el proceso de superación de la*

*pobreza. De otro modo, los pobres estarán condenados a seguir viendo cómo el progreso pasa frente a ellos y no los alcanza” (Olavarría, 2006:35).*

Por consiguiente, Olavarría concluye que la lección de política pública que surge es la necesidad de fortalecer la protección social para los pobres. A pesar de que la cobertura de los principales programas sociales se ha extendido mucho, la salud y la seguridad social son algunas de las cuales, no son aún del todo accesibles para los pobres.

Como se menciona en una revisión de los proyectos que ejecuta el Banco Mundial en países en vías de desarrollo (Talukdar, et al. 2005), la provisión de bienes públicos dirigida a los pobres, son diseñados para mejorar la calidad de vida y el estándar de vida. Tales bienes públicos deberían construir la apropiada infraestructura física e institucional para posibilitar a sus comunidades y ciudades una mejor posición para ellos en el mercado de desarrollo económico en términos de atracción de capital y trabajo para el desarrollo sostenible de la economía.

Nos damos cuenta que si los gobiernos no se preocupan por la población que vive en situación de pobreza, el país no podrá desarrollar económicamente, es por esto que la política social deber ser una de las principales preocupaciones de los países y en especial de los países no desarrollados.

Los programas sociales, como se dijo en un párrafo anterior, son uno de los mecanismos mediante los cuales se puede ejercer la protección social para los ciudadanos, en este sentido los servicios o programas sociales “son prestaciones técnicas relacionadas con necesidades humanas especialmente calificadas, y consisten en facilitar atención a grupos de población que, por sus circunstancias o condiciones, están en situación de necesidad o marginación” (Gómez, 2004: 31), tales grupos de población lo constituyen principalmente la gente en situación de pobreza.

La misión de los programas sociales es principalmente crear la igualdad de oportunidades para que las personas en condición de pobreza tengan acceso a servicios básicos. Por

tanto, “los servicios sociales deben desarrollar un papel corrector y compensador de los déficits sociopersonales, posibilitando y proporcionando recursos específicos, así como potenciando y facilitando el acceso de estos grupos de población a los demás recursos y servicios, de carácter universal y normalizado, que integran los sistemas de protección del bienestar social”. (Gómez, 2004: 32)

México, a lo largo de su historia se ha caracterizado por tener niveles de pobreza y desigualdad persistentes. De acuerdo a Székely (2005), en 1950 el 88.4% de la población se encontraba bajo el umbral de la pobreza y en el 2002, el 51.7% permanecía aún bajo esta clasificación. “Ante este fenómeno, el gobierno mexicano ha instrumentado un conjunto de programas que buscan hacer frente a las principales causas que se encuentran detrás de estos niveles excesivos de pobreza y desigualdad”. (Székely, 2005: 339)

En México la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), es la encargada de formular y coordinar la política social del gobierno federal y ejecutarla en forma corresponsable con la sociedad. La SEDESOL (2009b), en su plan estratégico declara:

*“La igualdad de oportunidades significa que toda persona, independientemente de sus características, lugar de nacimiento, ingreso, condiciones familiares y entorno sociocultural, pueda tener acceso a los bienes y servicios indispensables para su desarrollo. Para la política social significa brindar protección a los grupos más vulnerables, subsanar las deficiencias en la oferta de servicios básicos e infraestructura, desarrollar las capacidades básicas de las personas, asegurar un entorno regional propicio para el desarrollo, fortalecer los mecanismos de inversión y de protección ante riesgos, sobre todo para las personas más pobres, retirar las barreras que impiden que la población en pobreza acceda a opciones de ingreso a través del empleo y el autoempleo”.*

Así mismo, el gobierno cuenta con el “Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012”, el cual de acuerdo a la política de desarrollo social y humano de la SEDESOL, tiene como objetivos rectores: “mejorar los niveles de educación y de bienestar de los mexicanos;

acrecentar la equidad y la igualdad de oportunidades; impulsar la educación para el desarrollo de las capacidades personales y de iniciativa individual y colectiva; fortalecer la cohesión y el capital social; lograr un desarrollo social y humano en armonía con la naturaleza, así como ampliar la capacidad de respuesta gubernamental para fomentar la confianza ciudadana en las instituciones”. (SEDESOL, 2009c)

Con el objeto de cumplir los compromisos adquiridos en el Plan Nacional de Desarrollo, la administración pública se organiza mediante programas de gobierno, o también llamados Programas Sociales, los cuales surgen de acuerdo con requerimientos específicos de la población que buscan impulsar el desarrollo social y humano de los mexicanos y facilitar la realización de acciones y metas orientadas a la evaluación, el seguimiento y la resolución de dichos proyectos.

Entre los principales programas que coordina la Secretaría de Desarrollo Social en México tenemos: Programa 70 y más, Programa de Estancias Infantiles, Programa de Abasto Social de Leche Liconsa, Programa para el Desarrollo de Zonas prioritarias, Programa de Atención a Jornaleros Agrícolas, Programa de Empleo Temporal, Programa Oportunidades y otros.

En el caso del Programa de Abasto Social de Leche Liconsa, que será objeto de estudio de esta tesis, existen programas similares en dos países de Latinoamérica, Chile y Perú.

En el caso de Chile, Olavarría (2006) nos describe dos programas:

Un programa complementario del sistema educativo que es el “Programa de Alimentación Escolar” (Olavarría, 2006: 24). Se trata de un programa que entrega desayunos, almuerzos y colaciones a los estudiantes pobres con edades entre 6 y 14 años que asisten a las escuelas del sistema municipal y del sistema subvencionado. Este programa fue creado en 1964 y lo administra la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, una dependencia del Ministerio de Educación. El gobierno informa una exitosa focalización de este programa entre los niños provenientes de familias de bajos ingresos que asisten a las escuelas del sistema subvencionado. A su vez, el análisis de probabilidad

marginal sobre el Programa de Alimentación Escolar muestra que los niños pobres tienen una mayor probabilidad de tener acceso a los beneficios de este programa.

El segundo programa es el “Programa Nacional de Alimentación Complementaria” (PNAC), que a palabras del autor es “un importante y exitoso programa, creado en 1954 y administrado por el Ministerio de Salud” (Olavarría, 2006: 28); este programa entrega leche y otros productos nutricionales a los niños menores de seis años, mujeres embarazadas y nodrizas para prevenir o mejorar situaciones de desnutrición. Para obtener los beneficios del programa, las madres deben llevar a los niños a controles médicos periódicos sobre su estado de salud. A pesar de que el programa es formalmente universal, en la práctica es autofocalizado por dos razones: primero, porque al abordar la desnutrición, el programa se focaliza en las familias de bajos ingresos, ya que son los niños de esas familias los que tienen el mayor riesgo de nutrición.

En Perú, el “Programa del Vaso de Leche” es un esfuerzo por evitar la desnutrición en los sectores más pobres del país. Por un lado, su ayuda se enfoca a los infantes menores de 3 años, y por otro, a poblaciones de mayor riesgo como mujeres embarazadas, ancianos y enfermos en general. El programa Vaso de Leche es el típico ejemplo de una experiencia local que luego se amplió a escala nacional y luego se introdujo en toda la nación peruana. “En la década de los 70, surge la idea de suplantar la escasa ayuda de los programas existentes e incorporar comités de participación para un programa de Leche en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Los comités de Lima, fueron armando una gran organización logrando llevar grandes cantidades de ayuda a todo el territorio. Es hasta 1985, cuando se conjuntan los esfuerzos de los comités y se aprueba una ley a nivel nacional que define como tal el Programa Vaso de Leche de asistencia alimentaria materno-infantil. En 1991, el programa fue incorporado al Sistema Nacional de Compensación y Desarrollo Social, cuya finalidad era: coordinar, ejecutar y evaluar proyectos en materia de alimentación, salud y empleo temporal productivo, destinados a los sectores más pobres del país” (Suárez, 2003: 15).

El programa del Vaso de Leche peruano tiene similitudes con el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa (PASL) mexicano en cuanto a sus objetivos, pues ambos intentan combatir la desnutrición de las poblaciones de mayor riesgo de desnutrición. Cabe señalar que este programa maneja complementariamente objetivos educativos adscritos al programa y otros objetivos relacionados con la solución de los problemas alimenticios y la búsqueda de mejores servicios de salud en las comunidades. “Ambos programas tienen puntos de encuentro adicionales en la población beneficiada, pues fuera de las mujeres de 45 a 59 años que contempla el PASL, atienden prácticamente a la misma población”. (Soto, 2006)

## **1.2 La Evaluación de los Programas Sociales**

Debido al enfoque y objetivos que tiene la implementación y puesta en marcha de los Programas Sociales, se hace necesario contar con una evaluación de satisfacción de los usuarios de estos programas, con el objetivo de determinar si el programa implementado cumple con el fin para el que fue creado. Este apartado muestra una revisión de investigaciones previas que resaltan la importancia de la evaluación de este tipo de programas y sobretodo la evaluación desde la perspectiva del beneficiario o usuario. Al final de este apartado se realiza una revisión de las principales evaluaciones anteriores que han sido hechas a los dos programas de la SEDESOL que se evalúan en esta tesis.

Tomando como ejemplo al Banco Mundial, “el cual es la más grande y posiblemente la organización internacional más influyente envuelta en proyectos de desarrollo socioeconómico en países en desarrollo” (Talukdar, et al. 2005: 101), es importante para ellos incorporar la “voz del consumidor” en sus proyectos. Es decir, consideran que es necesario conocer la opinión que tienen los usuarios de estos programas, principalmente gente pobre, sobre los bienes y servicios que están recibiendo.

El objetivo del artículo de Talukdar, et al. (2005), es proveer una revisión sintetizada de cómo el Banco Mundial incorpora la voz de este “consumidor”-principalmente los pobres- en el diseño e implementación de proyectos de desarrollo socioeconómico en

países en desarrollo. “Así, el objetivo del Banco Mundial para representar la voz de los pobres - primariamente “el mercado objetivo”- en esta financiación para la provisión de bienes públicos, es análoga al objetivo de la compañía impulsado por el cliente para incorporar la voz de los clientes en este mercado de bienes privados” (Talukdar, et al. 2005: 101). Objetivo similar es el que se espera conseguir con la evaluación de la satisfacción de los usuarios que se realiza en esta tesis.

El libro de Cortázar (2007), publicación auspiciada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), básicamente se centra en dar una serie de lineamientos y recomendaciones para el diseño e implementación de Programas sociales y cómo evaluar estos programas. Es interesante la primera parte del libro en el cual se hace una reflexión de cómo lograr que un Programa de este tipo trabaje con Calidad, en el cual se incluye la variable de satisfacción de los usuarios como una de las principales variables a evaluar. El libro nos aconseja una serie de estrategias para lograr la calidad durante la implementación de los programas sociales, entre los cuales se mencionan el incluir la “Voz del Usuario” en el diseño y evaluar la satisfacción de las necesidades del usuario.

Sin embargo, a pesar de la aparición de la “mercadotecnia social”, Andreasen (2002) nos menciona que en la literatura se nota la dificultad de encontrar ejemplos de la implementación del rol central del marketing en la orientación al consumidor dentro de muchas organizaciones sin fines de lucro y no-gubernamentales (ONG), como es el caso de los Programas Sociales; “lo que ha dado atención limitada sobre cuanto las organizaciones incorporan la voz del consumidor en el diseño e implementación de proyectos de desarrollo socioeconómicos dirigidos primariamente a los pobres”. (Talukdar, et al. 2005: 101)

Algunos ejemplos de la aplicación de la mercadotecnia social son mencionados por Andreasen: “Enfoques de Mercadotecnia social han sido adoptados por un amplio rango de agencias federales de USA, más prominentemente el Departamento de Agricultura (Programa 5-un-día) y el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, como

también en los gobiernos locales y estatales y en un significativo número de organizaciones sin fines de lucro” (Andreasen, 2002: 3).

Uno de los principales objetivos del Banco Mundial para incorporar la “Voz de los pobres” en sus proyectos es: “Consultar a los usuarios objetivos, para un mejor entendimiento de sus necesidades de desarrollo y prioridades”. (Talukdar, et al. 2005: 105) Esto es lo que se busca conseguir con la implementación del IMSU en los programas sociales que opera la SEDESOL.

Torres (2002), citado por Cortázar (2007), distingue tres formas de entender la calidad en el caso de los servicios públicos:

*“En primer lugar, desde el punto de vista de la racionalidad burocrática, la calidad de los servicios depende de su realización conforme a la normativa vigente, de manera que el ciudadano reciba un servicio que respete los principios éticos y de bien común que orientan la acción estatal.*

*Por su parte la racionalidad gerencial pone énfasis en el grado en que el servicio cumple con las cualidades requeridas para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, para lo cual es central prestar atención a la experiencia del servicio que tienen.*

*Finalmente, la racionalidad ciudadana entiende la calidad en relación con la respuesta que se logra dar a las necesidades y aspiraciones colectivas de la ciudadanía” (Cortázar, 2007: 49).*

Estos autores nos muestran el contraste que existe entre la percepción de la calidad que tiene la dependencia de gobierno que ofrece el programa, representada por la “racionalidad burocrática”, los funcionarios responsables de la operación del programa, representados por la “racionalidad gerencial” y los ciudadanos, representados por la “racionalidad ciudadana”; este es un motivo importante por el cual la propuesta de la implementación de un indicador de satisfacción ciudadano, tal como el IMSU, se hace necesaria en la evaluación de los programas sociales mexicanos.

Cortázar (2007) distingue tres estrategias para lograr la calidad de los programas sociales: *“La primera estrategia se centra en incorporar el aporte voluntario de los usuarios, pero sin concederles mayor capacidad de influencia sobre las decisiones y la gestión de los servicios. Esta estrategia se ha aplicado en Europa básicamente como un medio para controlar los costos de producción de los servicios gracias al aporte voluntario de los usuarios. La segunda estrategia conduce a una situación en la cual hay una mayor orientación hacia el usuario, lo que se traduce en considerar información sobre sus expectativas y satisfacción. Pero los operadores siguen manteniendo el control total de la gestión y la información sobre la calidad es procesada de manera burocrática sólo para corregir errores. Finalmente, la tercera estrategia es la más interesante, puesto que conduce a que el sistema de gestión se centre en las necesidades, expectativas y satisfacción de los usuarios. Estos son además reconocidos como actores en el proceso de toma de decisiones, asumiendo responsabilidad en el diseño, la implementación y la evaluación del programa”* (Cortázar, 2007: 52).

Es interesante ver en esta investigación, en lo que el autor llama estrategias para lograr la calidad de los programas sociales, como los usuarios van tomando importancia, pues son el eje fundamental y es a ellos a quienes va dirigido la puesta en marcha de estos programas, por lo que se hace de importancia considerar su expectativas y la satisfacción que tienen con los servicios que se brindan en este tipo de programas. Las expectativas y la satisfacción de los usuarios, son las premisas principales del modelo de evaluación que se propone en esta tesis.

En el artículo de Bauld y colaboradores (2000) se menciona que el Departamento de Salud del Reino Unido, en una reglamentación llamada “White Paper”, dispone que para monitorear los servicios sociales y su rendimiento, cada encargado deberá llevar a cabo encuestas de Satisfacción de la experiencia de los usuarios y cuidadores con los servicios sociales. “Los resultados de esta encuesta serán usados por las autoridades locales para comparar sus propios rendimientos de estas áreas con otros y para que el Gobierno monitoree el progreso a nivel nacional” (Bauld et al. 2000: 317).

La misión del programa, la satisfacción de los usuarios y la respuesta a las demandas de la ciudadanía parecen ser tres consideraciones necesarias para construir una noción de calidad aplicable a los servicios sociales que ofrece el Estado. “Podría decirse, reuniendo dichos elementos, que un servicio social es de calidad cuando: a) Cumple con la misión que le fue asignada mediante la deliberación política. b) Responde a las aspiraciones y valoraciones de la ciudadanía y c) Genera una experiencia que satisface las expectativas y necesidades de los usuarios” (Cortázar, 2007: 50). Estas definiciones son muy congruentes con nuestra propuesta de evaluación de Programas Sociales, la cual se centra en evaluar la satisfacción de los beneficiarios.

Para la SEDESOL (2009a), la evaluación de los programas sociales tiene como objetivos importantes: “monitorear permanentemente los procesos y la forma de operación de los programas, con el fin de detectar problemas y poderlos solucionar de manera eficaz. Conocer si el programa social está cumpliendo los objetivos sociales que se propuso”.

En el caso de las políticas públicas, “la evaluación evalúa los resultados de una política para determinar si la política encontró sus objetivos. La evaluación también provee retroalimentación de cómo la política puede ser modificada para mejorar su efectividad. Más aún, la evaluación identifica consecuencias no deseadas y permite cambios a fin de evitar resultados indeseables” (Hastak, et al. 2001: 172).

“La opinión de los destinatarios de los programas, es un aspecto importante en la evaluación de programas sociales, ya que una de los elementos que se utiliza para medir el impacto social de un programa es a través de la satisfacción de las necesidades (básicas o no) y del mejoramiento de las condiciones de vida de la población a la cual va dirigido el programa” (Bazó y Egleé, 2008).

En las evaluaciones dirigidas a los adultos mayores, Atwal y Caldwell (2005: 15) sugieren que para determinar las opiniones de los Adultos Mayores, debemos:

- Entender las fuerzas y debilidades de los métodos de recolección de datos, relevantes para adultos mayores y los estudios de satisfacción.

- Considerar la combinación de métodos en el diseño de estudios de satisfacción para mejorar la credibilidad de los hallazgos.
- Involucrar a los usuarios en el diseño y la implementación de los estudios de satisfacción para que los usuarios puedan especificar que es importante para ellos.

Este último punto es importante de destacar, pues una de las fortalezas que tiene la evaluación a través del IMSU, es que se realiza un estudio cualitativo, donde se trata de obtener información de los mismos usuarios del programa, sobre qué aspectos son importantes para ellos y en base a los resultados de este estudio es que se diseña el modelo de evaluación y el instrumento de medición, para la evaluación de la satisfacción.

Los programas sociales coordinados por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en México, son sujetos a diversas evaluaciones, entre ellas: las evaluaciones anuales, evaluaciones de impacto, evaluación específica de desempeño coordinada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, evaluaciones en materia de diseño y evaluaciones de consistencia y resultados.

El programa de Abasto Social de Leche Liconsa, programa que será evaluado en esta tesis, ha tenido las siguientes evaluaciones anteriormente: Evaluación de consistencia y resultados 2007, realizado por la empresa Betakorosi Consultoría S.C. (Betakorosi, 2008) Esta evaluación analizó los siguientes aspectos del programa: diseño, planeación estratégica, cobertura y focalización, operación, percepción de la población objetivo y sus principales resultados; además incluyó el análisis de las principales fortalezas retos y recomendaciones de cada tema evaluado. La evaluación se realizó mediante el análisis de información documental del programa y también llevaron a cabo reuniones de trabajo con los operadores del programa, es decir en este estudio no se realizó un trabajo de campo y se limitó solo a la revisión documental.

Otras de las evaluaciones de Liconsa son las Evaluaciones externas de resultados del Programa de los años 2006, 2005, 2004, 2003 y 2002, realizados por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México (Soto,

2007). Estos estudios abarcan la evaluación del diseño del programa, los resultados financieros, de cobertura y focalización, evaluación de operación administrativa, evaluación de resultados (beneficios económicos y sociales) y la percepción de los beneficiarios. En estas evaluaciones se tiene un capítulo correspondiente a la Percepción del Beneficiario, en el cual se evalúa muy resumidamente la satisfacción de los beneficiarios con respecto a algunas características de la operación del programa. Los resultados se presentan en porcentajes, simplemente con una estadística descriptiva. Entre los principales resultados de esta sección de la evaluación se observa que los comentarios sobre el sabor de la leche, la calidad y nivel nutricional, y respecto del horario de las lecherías y su ubicación son sistemáticamente muy positivos y con una tendencia a mejorar. El área donde el programa presenta una oportunidad de mejora, de acuerdo a los resultados de esta evaluación, es relacionada con la difusión de la información. Estas evaluaciones están disponibles para consulta en la página web de la SEDESOL: [www.sedesol.gob.mx](http://www.sedesol.gob.mx), en la sección correspondiente a Evaluaciones de los Programas Sociales.

A diferencia de estas evaluaciones, el principal aporte que tiene la evaluación del IMSU, es que permite identificar cuáles de estas características que se evalúan son las que tienen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los beneficiarios y por tanto inciden directamente sobre su satisfacción general con el programa. Esto permitirá al programa establecer planes de mejora mucho más focalizados y sobre áreas específicas en la operación del programa.

Otras evaluaciones con las que cuenta este programa, son las evaluaciones de impacto, de los años 2004 y 2006, realizadas por el Instituto Nacional de Salud Pública (Villalpando, et al. 2004; Shamah y Villalpando, 2006), donde se estudia el impacto que tiene la leche fortificada sobre la nutrición de los niños beneficiarios de este programa.

En el caso del Programa de 70 y más destinado a los adultos mayores, segundo programa que será evaluado en esta tesis, se tiene la evaluación de “Diseño del programa”, realizada en el año 2007 por la Universidad de Chapingo; esta evaluación solo se realizó

analizando la documentación proporcionada por el programa y las reglas de operación, haciendo luego una entrevista con funcionarios responsables del programa (Sagarnaga, 2007). No se realizó trabajo de campo ni entrevistas a beneficiarios. Los principales ítems evaluados se refieren a: análisis de la matriz de indicadores, población potencial y objetivo, vinculación de las Reglas de Operación con los objetivos del programa y posibles coincidencias o duplicidades con otros programas federales.

En esta evaluación no se evalúa la percepción de beneficiarios con respecto a los apoyos que reciben de este programa. La evaluación del IMSU aportará de manera significativa a la evaluación de este programa, pues se obtendrá la opinión de los beneficiarios con respecto a los aspectos importantes de la operación de este programa, logrando de esta manera justificar totalmente que el diseño del programa está satisfaciendo las necesidades de la población para las cuales fue creado este programa.

Existe una evaluación interna que gestionó el propio programa en el año 2008, la cual fue realizada por el Colegio Mexiquense. En esta evaluación se abordó el tema de la percepción de beneficiarios y su satisfacción con respecto a la operación del programa y los apoyos que se brindan. Este estudio llamado “Incedere” (Brambila, 2008), por tratarse de una evaluación interna coordinada por el propio programa no está disponible para conocimiento público, sin embargo el programa proporcionó los resultados de este estudio al equipo de investigación del IMSU. Algunos aspectos importantes de esta evaluación se tratan en un capítulo posterior.

La evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales se inició en la SEDESOL en el año 2006, con la primera medición del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU), realizado por la Universidad Iberoamericana, mediante una prueba piloto a dos programas: Abasto Rural a cargo de Diconsa y Desarrollo Local “Microrregiones” (Lobato, et al. 2006), ambas evaluaciones son consideradas como una primera aproximación de la metodología del ACSI a México (SEDESOL, 2009a). El proyecto IMSU es explicado en el capítulo 1.5.

### **1.3 Las encuestas en la Evaluación de la Satisfacción de Usuarios**

El uso de encuestas para la evaluación de consumidores ha sido utilizado ampliamente sobre todo en los temas de investigación de mercado e investigación de productos, evaluando la satisfacción de los consumidores respecto a un producto o a un servicio que reciben.

En este apartado nos centramos en dar una breve revisión al uso de encuestas en la evaluación de la satisfacción de usuarios de bienes públicos o usuarios de programas sociales, en donde en la mayoría de los casos se trata de servicios o apoyos gratuitos que ofrecen los gobiernos y que están enfocados principalmente a los pobres, por lo que la encuestas tradicionales de consumidores deben tener ciertas modificaciones para estos casos.

Como ya se dijo anteriormente la evaluación de la satisfacción de los usuarios de programas sociales es análoga a la evaluación de satisfacción de clientes en las empresas privadas.

“Durante las dos pasadas décadas, la gestión de la satisfacción del consumidor ha emergido como una estrategia imperativa para muchas compañías. En los años 80, lograr altos grados de satisfacción, empezaron a ser un objetivo en las compañías (Wall Street Journal, 1998). Sólo durante los años noventa hubo una lograda realización, de que los índices de satisfacción son un pensamiento para fines estratégicos, como la retención del consumidor, que afecta directamente los resultados económicos” (Vikas y Kamajura, 2001: 131).

Las encuestas, para nuestro caso, se usan para la medición de una muestra de usuarios mediante la aplicación de un cuestionario estructurado; como se verá posteriormente la elaboración de este cuestionario es resultado de la formulación de un modelo de evaluación a través de la identificación de variables que se quieren medir para evaluar la satisfacción de los beneficiarios. Este punto será tocando en un capítulo posterior.

El objetivo de una encuesta es generar inferencias sobre la población “objetivo”, a través de una muestra representativa.

Hastak, Mazis y Morris (2001) discuten la aplicabilidad de encuestas de consumidores en la formulación de políticas públicas. Los autores aseveran que las encuestas pueden servir para avanzar en cada una de las siguientes etapas en el desarrollo de políticas públicas: Identificación del problema, Desarrollo de soporte para la política, Investigación de distintas opciones y Ejecución de la política. Los autores mencionan también que después de la ejecución de la política, las encuestas pueden servir también para la evaluación e implantación de la política.

Los principales instrumentos de medición que utiliza el banco mundial en la evaluación de sus proyectos, de acuerdo a la revisión hecha por Talukdar et al. (2005: 105), son:

- a. Análisis social basado en métodos de investigación cualitativa y cuantitativa de colección de datos que incluyen entrevistas, conversaciones, “focus groups”, observación y encuestas estructuradas.
- b. Participación de la comunidad a través de grupos de usuarios beneficiarios y cooperativas.
- c. Regulaciones de políticas públicas formales e informales.

El mismo autor señala otros enfoques comúnmente usados por el Banco Mundial para el análisis social, como son:

- Evaluación Rural rápida.
- Evaluación Rural participativa.
- Evaluación participativa de la Pobreza.
- Evaluación de Beneficiarios.
- Evaluación Social.
- Análisis de la Pobreza y el impacto Social.
- Reporte del ciudadano.

Algunos de estos instrumentos ya son utilizados por la SEDESOL en México, como son el “Reporte ciudadano” y la evaluación de beneficiarios, a través de entrevistas y encuestas aplicadas en evaluaciones anteriores. Esta tesis se centra en la evaluación de beneficiarios a través de encuestas cara a cara.

“Por razones obvias, a diferencia de las encuestas de investigación de mercado que son típicamente administradas a través de mail o por teléfono en los países desarrollados, las encuestas en el Banco Mundial son administradas a través de entrevistas cara a cara con los encuestados” (Talukdar, et al. 2005: 105), este es el mismo caso para la evaluación que realizamos a los programas sociales de la SEDESOL, donde debido a que la mayoría de los beneficiarios se encuentran en condiciones de pobreza, no cuentan con estos medios para comunicarse, así como también se busca generar la confianza y la facilidad de respuesta que puede generar el realizar una entrevista cara a cara con el usuario a quien se aplica la encuesta de satisfacción.

Una ventaja de las encuestas como medio de recolectar información es que involucran un gran número de personas; por tanto permite hacer inferencias estadísticas sobre la población en estudio. “Las encuestas son útiles para la evaluación del sentimiento del consumidor sobre la importancia de un tema y la necesidad para desarrollar una solución. Ellas ofrecen evidencia cuantificable que es potencialmente generalizable a la población objetivo. Así, las encuestas ofrecen una ventaja sobre otros métodos de investigación, como focus groups, porque trabaja con muestras grandes y tiene la capacidad de hacer inferencias estadísticas” (Hastak et al. 2001: 173).

“Los cuestionarios de satisfacción de clientes son probablemente el camino más comúnmente usado para la colección de datos de satisfacción” (Atwal y Caldwell, 2005: 11), sin embargo, los mismos autores mencionan que una mezcla de métodos enfocados a la satisfacción de los clientes, por ejemplo, usando métodos cualitativos y cuantitativos, podría mejorar la credibilidad de los datos de la satisfacción. Este es el caso del IMSU, pues se utilizan tanto métodos cualitativos como cuantitativos.

En el caso de la evaluación de los servicios en el cuidado social y de salud de los adultos mayores, Atwal y Caldwell manifiestan que “las encuestas de satisfacción pueden ser usadas para asegurar la calidad del cuidado, como una medida de resultados y como base para reformar o mejorar los servicios” (Atwal y Caldwell, 2005: 10).

“Cuando una política ha sido formalmente adoptada, la agencia y otras partes interesadas pueden evaluar los efectos deseados como también los efectos no deseados de la política. Por una variedad de razones, las encuestas pueden jugar un rol importante en este estado. Primero, porque la evaluación frecuentemente busca cuantificar los efectos sobre una muestra representativa de la población objetivo, las encuestas son particularmente una herramienta apropiada. Segundo, fuerzas tales como el clima político, la opinión pública y los grupos de interés juegan un subsidiario rol en el proceso de evaluación. Por lo tanto, las encuestas tienen el potencial de jugar un rol más importante” (Hastak, et al., 2001: 174) Es importante mencionar el uso de encuestas en la evaluación de las políticas públicas, que es lo que nos describe el párrafo anterior, pues los Programas Sociales que pretendemos evaluar son uno de los mecanismos por los cuales el gobierno estructura su Política Social.

En el estudio de Bauld y colaboradores (2000), referido a la satisfacción de usuarios de los servicios del cuidado de la salud en adultos mayores, se menciona que: “El propósito de las encuestas de satisfacción está comúnmente esbozado a tres grandes temas: asegurar la calidad del cuidado, como una medida de los resultados y como una base para reformar o mejorar los servicios. Los departamentos de servicios sociales están bajo continua presión para obtener y demostrar el valor por el dinero, mientras intentan mejorar los estándares de los servicios y ver las opiniones de los usuarios y cuidadores. La medida de la satisfacción en los servicios se presenta como una de las más obvias, y a la superficie, la recta de avance significa asegurar la calidad desde la perspectiva de los usuarios” (Bauld et al., 2000: 318).

## **1.4 Modelos para evaluar la Satisfacción de los Usuarios**

Es claro que es muy importante conocer la satisfacción del usuario ya que hay una relación directa entre la satisfacción del usuario y su lealtad o confianza. A lo largo de los años este tema ha incrementado su valor dentro de la sociedad y se han desarrollado diversos métodos para evaluar la satisfacción de los usuarios. Desde finales de la década de los ochenta, se han desarrollado diferentes modelos para evaluar la satisfacción de los usuarios.

En 1989, nace en Suecia el primer índice de la satisfacción del cliente llamado Barómetro Sueco de la Satisfacción de Cliente (SCSB, por sus siglas en inglés) (Fornell, 1992). En 1994, se introduce el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI, por sus siglas en inglés). En 1996, se introduce el Barómetro Noruego de la Satisfacción del Cliente. El desarrollo más reciente entre índices es una prueba experimental del Índice Europeo de la Satisfacción de Cliente (ECSI, por sus siglas en inglés) (Johnson et al., 2001). Otros países que también están desarrollando índices nacionales de satisfacción son: Nueva Zelanda, Austria, Corea (Marshall et al., 2003), Alemania, Taiwán y el índice de Hong Kong (Lai et al., 2003).

“Los modelos han ido evolucionando poco a poco, el ACSI tiene como plataforma al Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente. Las perspectivas de estudio de la evaluación del cliente han analizado a la satisfacción como factor de la percepción de la calidad y viceversa. Actualmente, a la satisfacción se le considera resultado de la calidad percibida, así como de las variables que intervienen en el desarrollo de determinada situación en la que se está evaluando la satisfacción. Además, se incluye el comparativo de las expectativas y la calidad percibida” (Molina, 2007).

A continuación se presenta una breve descripción de dos modelos de evaluación, el Barómetro Sueco, que fue el primer índice nacional creado, y el índice Europeo de Satisfacción del Cliente. Se ha considerado describir estos dos modelos pues en el caso del primero fue el antecesor y la base sobre el cual se creó el Índice Americano de Satisfacción de Clientes (ACSI), y el segundo es un modelo que es esencialmente similar

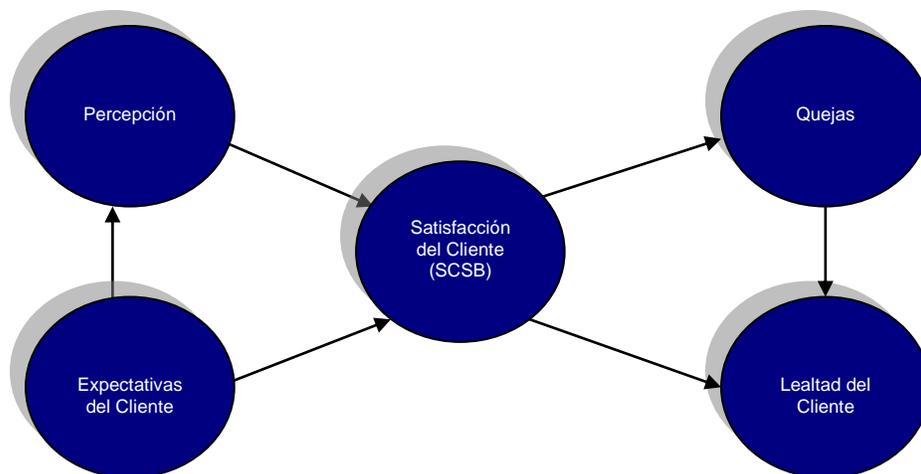
al modelo ACSI, que sería la contraparte europea. Luego se hace una descripción mucho más detallada del modelo ACSI, pues es el modelo que se pretende adaptar para la evaluación de los programas sociales que son objeto de estudio de esta tesis.

### 1.4.1 El Barómetro Sueco

“El Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente (SCSB) constituye el primer índice creado en 1989 sobre una base nacional. Anualmente mide la satisfacción de los usuarios/consumidores de más de 30 industrias y para más de 100 organizaciones” (Fornell, 1992).

El Barómetro sueco muestra como conductores de la satisfacción del cliente a la percepción y expectativas, es decir que si la percepción de la calidad del producto o servicio evaluado es alta, entonces tendrá un impacto positivo en la satisfacción, de igual forma dependiendo de las expectativas del usuario así será el impacto en su satisfacción. En su relación con los productos o servicios de una organización, la percepción del cliente es el resultado de su experiencia más reciente, en cambio las expectativas son consecuencia de sus experiencias previas. Otra cuestión que influye en las expectativas es la comunicación externa de la organización y “la información boca-a-boca” (Johnson et al., 2001). Una satisfacción baja conlleva a la generación de quejas, lo que impacta en la lealtad del cliente.

**Figura 1: Modelo Original SCSB (Swedish Customer Satisfaction Barometer)**



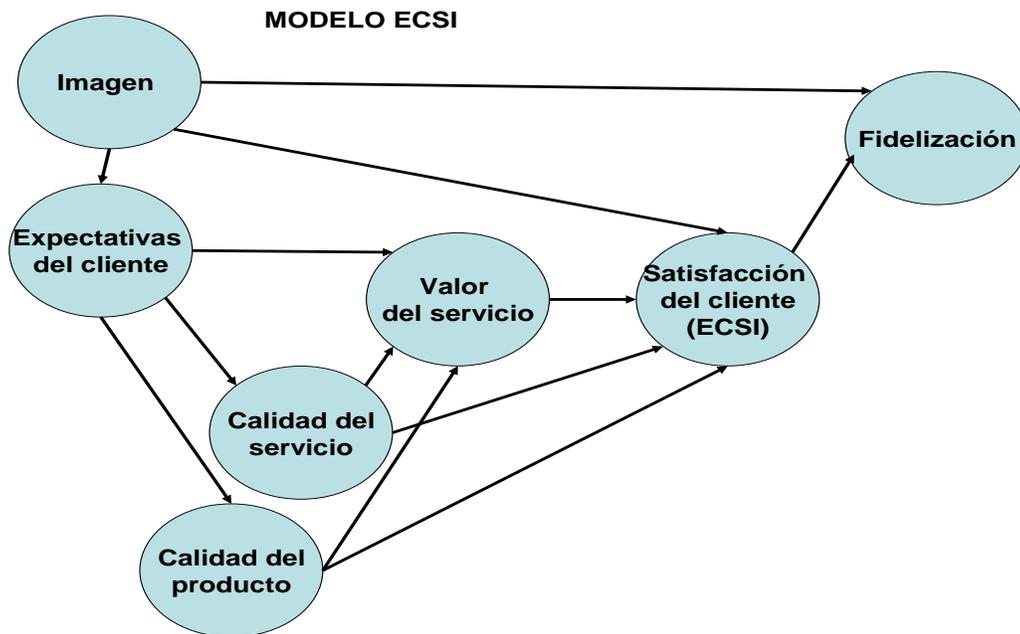
Fuente: Johnson et al. (2001)

### **1.4.2 Índice Europeo de Satisfacción del Cliente**

El modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI, por sus siglas en inglés) está basado en el modelo ACSI. Las dos diferencias principales entre los modelos de ECSI y el ACSI es que el ECSI no considera que la satisfacción impacta en las quejas e incluye una variable más dentro del modelo, la imagen de marca y sus relaciones con expectativas del cliente, satisfacción y lealtad.

“Este modelo fue desarrollado en 1999 y tiene como objetivo proveer a las empresas, servicios públicos, inversionistas y entidades reguladoras de un índice que les permita conocer y evaluar el grado de satisfacción que experimentan sus consumidores. El modelo ECSI es esencialmente similar al modelo ACSI. La única variable latente distinta al modelo ACSI es la variable imagen. Esta variable es un antecedente opcional que se relaciona con la marca y con las asociaciones que los consumidores tienen en relación al producto, marca o empresa. De acuerdo con el modelo ECSI, la variable imagen está positivamente relacionada con calidad, satisfacción y con la lealtad”. (Marshall et al., 2003)

**Figura 2: Modelo Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI)**



Fuente: Marshall et al. (2003)

### 1.4.3 Índice Americano de Satisfacción de Clientes

El Índice Americano de Satisfacción de Clientes, en inglés American Customer Satisfaction Index (ACSI), es un indicador nacional que establece el nivel de satisfacción de los ciudadanos de los Estados Unidos con respecto a la calidad de los productos y servicios que consumen. El índice es elaborado por un consorcio conformado por la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan, la American Society for Quality (ASQ) y Claes Fornell International Group (CFI Group). “La Universidad de Michigan se encarga de la investigación y producción del índice, análisis de datos y reportes escritos. ASQ distribuye los reportes publicados y noticias. CFI Group provee el diseño del software y asistencia técnica, como también consultoría en marketing”. (ACSI, 2005: 1)

El índice ACSI se estableció en 1994, la National Economic Research Associates (NERA) “recomendó la adaptación del Barómetro Sueco en los Estados Unidos como un índice nacional de calidad” (ACSI, 2005: 2). Es así que el profesor Claes Fornell, creador del barómetro sueco, juntamente con el National Quality Research Center (NQRC) de la Universidad de Michigan diseñó y desarrollo el índice ACSI.

El ACSI evalúa a 10 sectores de la economía de Estados Unidos, cubre 41 industrias y más de 200 compañías y dependencias del gobierno federal y local.

El valor del indicador se obtiene del tratamiento de las respuestas de los estadounidenses a un cuestionario telefónico, y se presentan los resultados en 4 niveles:

- Valor del indicador a nivel nacional.
- Valor del indicador en 10 sectores económicos.
- Valor del indicador en 43 industrias diferentes.
- Valor del indicador en más de 200 empresas y agencias del gobierno

#### **a. Metodología del Modelo ACSI**

De acuerdo al Reporte Metodológico del ACSI (2005), el modelo para estimar la Satisfacción del Consumidor, presenta antecedentes y consecuencias. Los antecedentes (causas) de la satisfacción son:

**Expectativas del cliente:** las expectativas del cliente son una medida anticipada de la calidad que el cliente espera recibir por los productos y servicios que la organización ofrece. Estas expectativas deberían afectar positivamente la satisfacción del consumidor. Las expectativas capturan todo el conocimiento previo del consumidor sobre su experiencia en el consumo de productos o servicios de una compañía

**Calidad percibida:** tomando como entrada las expectativas del cliente, la Calidad percibida se considera asociada principalmente a 2 factores: la personalización y la fiabilidad. La calidad percibida debería tener un efecto positivo y directo sobre la satisfacción.

**Valor percibido:** este parámetro expresa la relación entre la calidad obtenida y el precio pagado. Una vez decidida la compra, el cliente realiza un balance entre lo que esperaba obtener y lo que ha recibido. Si el balance es negativo, lo más probable es que el cliente no vuelva a repetir la experiencia.

Así mismo el modelo presenta 2 consecuencias (efectos) como resultado de la evaluación de la satisfacción del consumidor:

**Quejas del cliente:** las quejas son la expresión más palpable de la insatisfacción. Cuanto más satisfecho está un cliente, menos ganas tiene de expresar una queja. Un incremento en la satisfacción debería reducir las quejas de los clientes.

**Lealtad del Cliente:** la lealtad del cliente es el componente crítico del modelo. El incremento en la satisfacción del consumidor debería incrementar la lealtad del consumidor, esta es la última variable dependiente del modelo porque esta es de valor para la retención del cliente y tiene efectos sobre la rentabilidad.

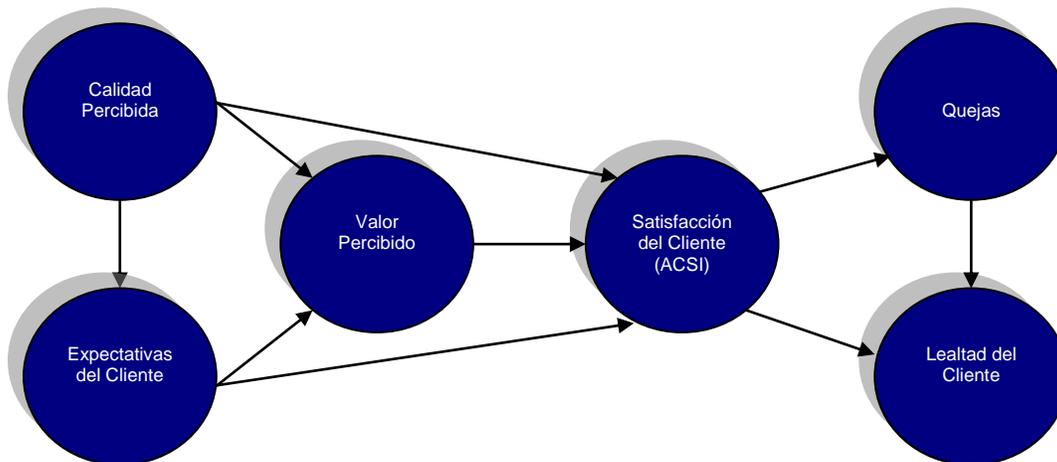
### **b. Propiedades del Modelo**

La metodología del ACSI (2005) nos menciona 4 propiedades básicas del modelo:

- El ACSI usa un modelo econométrico con mediciones de un índice de satisfacción e índices relacionados con variables latentes o constructos (Ver figura 3). Estas mediciones provienen de variables manifiestas (preguntas de la encuesta) que son las entradas del modelo.
- El modelo ACSI está integrado en un sistema de relaciones de causa y efecto. Esto sirve para la validez del índice desde el punto de vista nomológico. La validez nomológica, una forma de la validez de constructo, es el grado al cual se comporta un constructo y como debería comportarse dentro de un sistema de constructos relacionados.
- La satisfacción es medida como una variable latente (círculo central en el modelo de la figura 3 y la figura 4), usando múltiples variables manifiestas, que son las preguntas que conforman la encuesta de satisfacción. El índice presenta resultados en una escala de 0 a 100.
- Unos de los objetivos primarios es estimar el efecto del ACSI sobre la lealtad del consumidor. Un constructo de importancia universal en la evaluación del rendimiento futuro y actual de los negocios.

En la figura 3 se presenta el modelo ACSI para el sector privado.

**Figura 3: Modelo del American Customer Satisfaction Index (ACSI)**



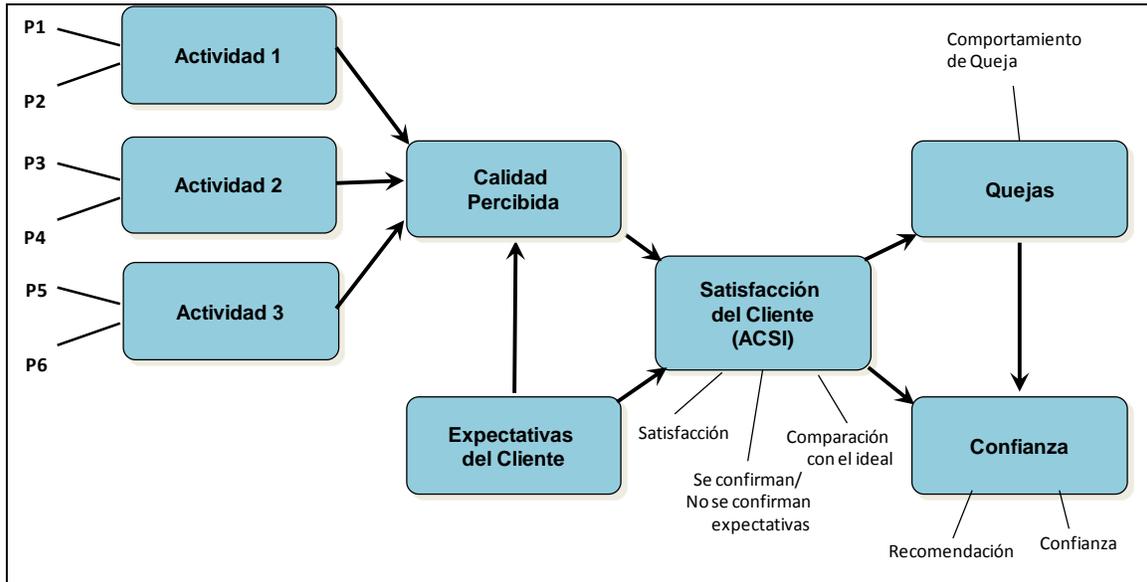
Fuente: Johnson et al. (2001)

### **c. Modelo ACSI para Gobierno**

La evaluación del sector público requirió que el modelo original del ACSI fuera cambiado, la principal razón fue que la dimensión acerca del precio no es usual en este sector. Además, el resultado esperado en este tipo de servicios es la confianza del usuario. En este caso el antecedente de valor percibido, el cual se evalúa en términos de la relación entre la calidad y el precio pagado, no es un conductor de la satisfacción pues usualmente los servicios del gobierno no incluyen un pago en efectivo. Los antecedentes o conductores de la satisfacción pueden variar dentro de cada dependencia de gobierno que provee distintos servicios, es por esto que el constructo de Calidad Percibida presenta entradas que deberán ser determinadas para cada caso estudiado (Ver figura 4). Las variables latentes mayores siguen siendo las mismas: las expectativas del cliente, la calidad percibida, la satisfacción y las quejas.

En la Figura 4 se muestra el modelo del ACSI para dependencias de gobierno.

**Figura 4: Modelo ACSI para dependencias de Gobierno.**



Fuente: ACSI (2005: 11).

## 1.5 Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario

Como respuesta a la solicitud de la Red de Calidad del Gobierno Federal y con el apoyo de la USAID (United States Agency for International Development), la Universidad Iberoamericana está desarrollando el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU) con base en el ACSI, con el objeto de evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios del Gobierno Federal y los Gobiernos Estatales. “El objetivo del desarrollo y la aplicación del IMSU en las Instituciones Gubernamentales Mexicanas es el logro de un gobierno más efectivo, que potencie el desarrollo del país, el cual se refleje en un mejor nivel de vida de los ciudadanos, facilitado por el diseño y aplicación de mejores políticas y programas públicos; así como por una mayor inversión de empresas mexicanas y extranjeras”. (Lobato et al, 2006).

Con el propósito que la medición de la satisfacción de los usuarios la realizara un organismo imparcial, se estableció que la institución encargada debería ser una Institución de Educación Superior y que además fuera privada. La USAID, por medio de

la oficina de Innovación México invita a las Instituciones de Educación Superior de México a participar en un concurso nacional.

“En junio del 2005, la Universidad Iberoamericana gana el concurso para implantar el IMSU, y por lo tanto obtiene los derechos de utilizar la metodología del ACSI. El proyecto es liderado por la Dra. Odette Lobato Calleros. (Molina, 2007)

En los años 2006 y 2007, el equipo IMSU puso a prueba el modelo y la metodología desarrollada para adaptar el ACSI para la evaluación de dos programas sociales: Abasto Rural “DICONSA” (Martínez, 2008) y Desarrollo Local “Microrregiones” (Molina, 2007) de la Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL). Ambos trabajos se realizaron a nivel de Prueba Piloto y los resultados arrojados validaron el modelo del ACSI y la metodología para estos casos. Esto significa que la adaptación realizada logró dar respuesta a las diferencias educativas y culturales de los usuarios, así como a las diferencias inherentes a los tipos de programas sociales.

Estos dos estudios constituyen la primera aproximación a la adaptación de la metodología del ACSI en México, para desarrollar el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU), por parte de la Universidad Iberoamericana-Ciudad de México.

## **Conclusiones**

El presente capítulo permitió definir algunos conceptos generales y situar al lector en el tema que se desarrolla en esta tesis. Los conceptos y temas que decidí presentar como marco teórico de esta tesis, abarcaron los siguientes: Los Programas Sociales, La Evaluación de los Programas Sociales, Las encuestas en la Evaluación de la Satisfacción de Usuarios, Modelos para evaluar la Satisfacción de los Usuarios y el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario.

Se ha descrito el origen de la creación de los Programas Sociales, en qué consisten y que es lo que se busca obtener con estos programas, lo cual nos derivó en definir la

importancia que tiene la evaluación de estos programas. Se presentaron algunos ejemplos de evaluación de este tipo de programas. Luego se paso a hacer un resumen de la aplicación de encuestas en este tipo de evaluaciones, pues las encuestas son la principal herramienta que vamos a utilizar en la recolección de datos de este trabajo. Finalmente se realiza una breve revisión de los modelos creados para la evaluación de la satisfacción de los usuarios, llegando al modelo ACSI, que es el modelo que se pretende adaptar para la evaluación de Programas Sociales en México. Se describe también muy resumidamente el proyecto IMSU, mencionando algunos avances que se han logrado en la implementación y puesta a prueba de esta evaluación.

En el siguiente capítulo se describen los dos Programas Sociales que van a ser evaluados en este trabajo, se espera que se obtenga una visión general de las actividades de los programas, la población a la que atienden y el objetivo que pretenden alcanzar cada uno de ellos.

## **II. DESCRIPCIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN ESTUDIO**

A continuación se realiza una breve descripción de los programas sociales que se van a evaluar en esta tesis.

### **2.1 El Programa de Abasto Social de Leche “Liconsa”**

El Programa de Abasto Social de Leche inició en 1944 con la inauguración de la primera lechería de la empresa pública "Nacional Distribuidora y Reguladora, S.A. de C.V. (Nadyrsa). Por disposición del Gobierno Federal en 1961 se constituyó la Compañía Rehidratadora de Leche CEIMSA, S.A.; en 1963 esta empresa cambió su denominación por la de Compañía Rehidratadora de Leche Conasupo, S.A. Posteriormente, en 1972, se modificó su razón social para quedar como Leche Industrializada Conasupo, S.A. de C.V. (Liconsa, 2009a)

A partir de 1994, el programa se resectorizó, de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial a la Secretaría de Desarrollo Social. Ese cambio determinó su desincorporación como filial del Sistema Conasupo, y por tanto, la sustitución de su razón social a la actual Liconsa, S.A. de C.V. (Liconsa, 2009a)

A la fecha Liconsa está constituida como una empresa de participación estatal mayoritaria que trabaja con el noble propósito de mejorar los niveles de nutrición de millones de mexicanos, contribuyendo así a su incorporación al desarrollo del país, mediante el apoyo a la alimentación de familias en condiciones de pobreza patrimonial, con leche de excelente calidad, a precio subsidiado, fundamentalmente para niños de hasta 12 años.

El Padrón de Beneficiarios está conformado de la siguiente manera:

**Tabla 1: Padrón de Beneficiarios “Liconsa”**

<b>Beneficiarios:</b>	<b>6'030,725</b>
* niños menores de 12 años	3'851,417
* niñas de hasta 15 años	392,303
* enfermos crónicos o discapacitados	257,408
* mujeres gestantes o lactantes	53,476
* mujeres de 45 a 59 años	514,686
* adultos mayores de 60 años	956,435
<b>Número de Familias:</b>	<b>2'996,326</b>
<b>Municipios atendidos:</b>	<b>1,861de 2,445</b>
<b>Números de lecherías:</b>	<b>9,596</b>
<b>Leche distribuida en el mes:</b>	<b>81'800,121Lts</b>
<b>Distribución promedio diaria:</b>	<b>3,212,893Lts</b>
<b>Dotación promedio por beneficiario:</b>	<b>0.533Lts</b>

Fuente: Liconsa (2009a)

Actualmente Liconsa está constituida como una empresa de participación estatal mayoritaria que industrializa leche de elevada calidad y la distribuye a precio subsidiado en apoyo a la nutrición de millones de mexicanos en condiciones de pobreza.

Toda la leche Liconsa está fortificada con hierro, zinc, ácido fólico y vitaminas A, C, D, B<sub>2</sub> y B<sub>12</sub>, nutrientes de los que la dieta de un gran número de mexicanos, especialmente niños, acusa déficit.

### **2.1.1 Finalidad del programa**

Con base a las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2009, el Programa tiene como objetivo específico: “Apoyar a los hogares beneficiarios para que tengan acceso al consumo de leche fortificada de calidad a bajo precio”. (Liconsa, 2009b)

### **2.1.2 Cobertura**

El Programa opera a nivel nacional en:

- a) Las zonas urbanas y rurales de las 31 entidades federativas y el Distrito Federal, mediante los puntos de atención autorizados por Liconsa.
- b) Zonas de Atención Prioritaria, cuando se tenga disponible un canal de distribución, preferentemente, mediante una tienda comunitaria de Diconsa.

Los cuales se pueden consultar en la página web de la institución.

### **2.1.3 Población Objetivo**

Son los siguientes grupos de población pertenecientes a los hogares en condiciones de pobreza patrimonial, de acuerdo a los criterios emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social disponible en: [www.coneval.gob.mx](http://www.coneval.gob.mx), que pertenecen a los siguientes grupos de población:

- Niñas y niños de 6 meses a 12 años de edad.
- Mujeres adolescentes de 13 a 15 años.
- Mujeres en periodo de gestación o lactancia.
- Mujeres de 45 a 59 años.
- Enfermos crónicos y personas con discapacidad mayores de 12 años.
- Adultos de 60 y más años.

### **2.1.4 Tipos y montos de Apoyo**

El Programa otorga una dotación de leche fortificada, al precio por litro que establezca el Consejo de Administración. Dicha dotación depende del número de miembros de los hogares registrados en el padrón de beneficiarios y de acuerdo a los dos esquemas de atención:

**a) Abasto comunitario**

La dotación autorizada de leche que cada hogar beneficiario podrá adquirir es de un mínimo de 4 litros y un máximo de hasta 24 litros a la semana, conforme a la siguiente tabla:

**Tabla 2: Dotación de Leche Beneficiarios Liconsa.**

<b>Número de beneficiarios</b>	<b>Dotación semanal (litros)</b>
1	4
2	8
3	12
4	16
5	20
6 ó más	24

Fuente: Liconsa (2009a)

Liconsa distribuirá la leche de acuerdo a su calendario de días de venta, mismo que será difundido en los puntos de venta.

**b) Convenios Interinstitucionales**

Liconsa mantendrá y podrá ampliar su cobertura mediante los convenios interinstitucionales a efecto de otorgar el beneficio de la leche para aquellos segmentos de la población objetivo que no estén siendo atendidos mediante el mecanismo anterior.

Esta modalidad no será evaluada en este estudio, pues sólo se evalúa la modalidad de abasto comunitario.

Actualmente el costo de la leche Liconsa es de 4 pesos/litro, muy inferior a la leche comercial, pues se encuentran marcas que oscilan entre 11 y 16 pesos por litro de leche (SEDESOL, 2010a).

### **2.1.5 Producción**

Liconsa cuenta con 10 plantas industriales: tres en el estado de México (Tlalnepantla, Tláhuac y Valle de Toluca) y otras siete en igual número de entidades federativas: Querétaro, Jalisco, Oaxaca, Veracruz, Tlaxcala, Michoacán y Colima. En ellas se producen alrededor de 1,150 millones de litros anuales de leche, fundamentalmente destinados a apoyar la nutrición de cerca de 6 millones de personas incluidas en el padrón de atención institucional. La insuficiente producción de leche en el país, obliga a Liconsa a acudir al mercado internacional para adquirir este vital producto; la importación se realiza principalmente de Nueva Zelanda, Estados Unidos, Irlanda y Argentina.

### **2.1.6 Distribución**

Liconsa distribuye diariamente alrededor de 3.1 millones de litros de leche en 1,810 municipios. Para llevar la leche a 2.8 millones de hogares mexicanos, la institución cuenta con 33 programas de Abasto Social, uno por cada estado y dos en el área metropolitana de la Ciudad de México. El sistema de distribución se apoya en más de 9 mil puntos de venta, los cuales se surten a través de 539 rutas fijas con personal y vehículos que recorren más de 100,000 kilómetros diariamente, distancia que equivale a más de dos vueltas a la tierra. Para garantizar la adecuada y responsable distribución, Liconsa cuenta con una amplia base de datos, misma que está en permanente actualización y opera una tarjeta de dotación para acreditar a sus beneficiarios (Liconsa, 2009a).

### **2.1.7 Entrega del producto**

La leche se entrega a los hogares beneficiarios del esquema de abasto comunitario, por medio de los siguientes canales de distribución:

- **Lecherías:** establecimientos operados por personas físicas en inmuebles –en su mayoría proporcionados por los gobiernos locales – que distribuyen con mayor frecuencia la leche líquida.

- **Tiendas particulares:** establecimientos operados por personas físicas con pequeños comercios que trabajan con limitado surtido de mercancías y que distribuyen con mayor frecuencia la leche en polvo.
- **Las tiendas comunitarias de Diconsa, S.A. de C.V.**

## **2.2 El Programa 70 y más.**

Bajo la coordinación de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), el Programa 70 y más fue puesto en operación en el año de 2007. (SEDESOL, 2009d)

El programa contribuye a abatir el rezago social que enfrentan los adultos mayores de 70 años y más, mediante acciones orientadas a fomentar su protección social.

### **2.2.1 Finalidad del programa**

El objetivo específico del programa, según lo mencionado en las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2009 (SEDESOL, 2009d), es: “Incrementar el ingreso y protección social de los adultos mayores de 70 años y más”.

La SEDESOL cumple este objetivo mediante la entrega de apoyos económicos y acciones de promoción y participación social.

### **2.2.2 Cobertura**

El Programa tiene cobertura nacional y atiende a los Adultos Mayores que habitan en localidades del ámbito rural de acuerdo al Catálogo Único Homologado de Claves de Entidades Federativas, Municipios y Localidades (Catálogo Único) publicado por el INEGI y en localidades de hasta 30 mil habitantes. En caso de así permitirlo la disponibilidad presupuestaria podrá aumentar gradualmente su cobertura en términos del tamaño de la localidad.

Actualmente el padrón de beneficiarios ha alcanzado una cobertura de 2 millones 25 mil 551 personas de 70 años y más, abarcando a las 32 entidades federativas del territorio nacional. “Los estados que reportan más de 100 mil beneficiados por este programa son:

Veracruz con 192 mil 415; Oaxaca con 161 mil 653; Puebla con 149 mil 228; Estado de México con 137 mil 264 y Michoacán 136 mil 075; Guanajuato con 108 mil 348; Guerrero tiene 103 mil 703 y Jalisco cuenta con 102 mil 641 beneficiados. En tanto las entidades que presentan menos de 10 mil beneficiarios son: Quintana Roo que tiene 8 mil 408; Baja California Sur cuenta con 7 mil 038; y el Distrito Federal, en donde se atienden a 6 mil 800 personas” (SEDESOL, 2009e).

El programa además podrá atender aquellas localidades del ámbito rural o urbano para las cuales las oficinas estatales del INEGI emitan oficios describiendo que las localidades cumplen con las características descritas en el párrafo anterior.

Asimismo, dejará de atender las localidades para las cuales las oficinas estatales del INEGI emitan oficio describiendo que éstas no cumplen con las características para su atención.

### **2.2.3 Población Objetivo**

La población objetivo de este programa son las personas de 70 años de edad o más que vivan en las localidades incluidas en la cobertura.

Los criterios de elegibilidad son:

- a) Tener 70 años de edad o más
- b) Habitar en localidades de hasta 30 mil habitantes
- c) No ser beneficiario del componente Adulto Mayor del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades.

### **2.2.4 Tipos y Montos de Apoyo**

De acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa 2009, los tipos y montos de apoyo son los siguientes:

**Tabla 3: Tipos y Montos de Apoyo Programa 70 y más**

Tipos de apoyo	Descripción
Apoyos económicos directos	Se otorgarán \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.) mensuales, en efectivo, con entregas bimestrales a los adultos mayores de 70 años y más de edad que integren el Padrón Activo de Beneficiarios.
Acciones de Promoción y participación social	Talleres, grupos de crecimiento y jornadas informativas, entre otros, para favorecer la protección social de los beneficiarios y su desarrollo personal, familiar y comunitario, realizados a través de la Red Social.
Servicios y apoyos	Aquellos gestionados a través de la coordinación y concertación interinstitucional.

Fuente: SEDESOL (2009d)

### **2.2.5 Ingreso al Programa**

El ingreso de los Adultos Mayores para poder ser considerados como beneficiarios del Programa se realiza de la siguiente manera:

- El Adulto Mayor entrega al Promotor en la mesa de atención, la documentación señalada.
- De no cubrirse o faltar algún requisito, el Promotor le informará al Adulto Mayor que podrá cumplirlos o entregarlos en la próxima ocasión que se instale la mesa de atención.
- Si el Adulto Mayor cumple con los criterios y requisitos, el Promotor integrará la documentación y llenará el Formato para la Identificación de Beneficiarios; y verbalmente le informará al solicitante que en un plazo máximo de dos bimestres será incorporado al Padrón Activo de Beneficiarios.

- Cuando sea integrado al Padrón Activo de Beneficiarios, el Promotor en la mesa de atención le entregará el Formato de Aceptación que lo acreditará como beneficiario del Programa.
- El Adulto Mayor entregará en la mesa de atención la sección desprendible del Formato de Aceptación con lo cual recibirá su primer apoyo. La otra sección desprendible del formato la intercambiará por la Planilla de Etiquetas de Seguridad con la cual recibirá los apoyos en los bimestres subsecuentes.

### **2.2.6 Entrega de Apoyos**

El Adulto Mayor deberá acudir a las mesas de atención por su apoyo económico, mismo que recibirá conforme a lo siguiente:

- La primera entrega del apoyo la recibirá presentando su Formato de Aceptación e identificación oficial con fotografía, conforme al calendario que establece la SEDESOL.
- A partir del siguiente bimestre el Adulto Mayor recibirá los apoyos presentando el documento que lo acredita como beneficiario del Programa e identificación oficial con fotografía.

En el caso de imposibilidad física para acudir a recibir personalmente el apoyo económico por discapacidad o enfermedad, podrá hacerlo a través de un representante, quien al momento del pago deberá presentar:

- a) Constancia médica del beneficiario que acredite dicha circunstancia, este documento es válido por dos bimestres, debiendo renovarlo en caso de subsistir la enfermedad.
- b) El documento que acredita al Adulto Mayor como beneficiario del Programa;
- c) La identificación oficial del representante y la del beneficiario.

En caso de imposibilidad física o mental por enfermedad o discapacidad permanentes del Adulto Mayor, acreditada por institución oficial, el personal de la SEDESOL realizará visitas al domicilio del beneficiario con el propósito de que el Adulto Mayor ratifique a su representante permanente.

En caso de fallecimiento del beneficiario, el representante podrá recibir un apoyo para gastos funerarios por única vez, el cual equivale al apoyo de un bimestre.

El representante deberá mostrar su identificación oficial, entregar copia y presentar original del acta de defunción y devolver el documento que acreditaba al Adulto Mayor como beneficiario del programa (SEDESOL, 2009d).

En este capítulo hemos tratado sobre la descripción de los dos programas sociales que van a ser evaluados en esta tesis. Habiendo descrito de manera muy resumida la finalidad de cada uno de ellos, la población a la que atienden y el mecanismo de operación que tienen para brindar los apoyos que ofrecen.

En el siguiente capítulo se describe la metodología a utilizar para el desarrollo de la evaluación de la satisfacción de los usuarios de estos programas sociales.

### **III. METODOLOGÍA**

En este capítulo se describe la metodología utilizada para llevar a cabo el presente estudio.

Como ya se dijo anteriormente nuestra propuesta de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de los Programa Sociales de la SEDESOL, pone a prueba el modelo del American Customer Satisfaction Index (ACSI) para instituciones gubernamentales. Para lo cual se siguieron los siguientes pasos o etapas.

#### **3.1 Definición del usuario a evaluar**

Se define la unidad de observación del estudio. El usuario identificado será la persona a la cual se le aplicara la encuesta de satisfacción.

#### **3.2 Revisión de información base para el análisis**

El punto de partida de la evaluación con el IMSU es la definición del modelo de evaluación, en el que se plantean las relaciones esperadas entre la satisfacción y sus causas, así como sus consecuencias. Con el objeto de diseñar dicho modelo, se revisaron diversos documentos de los programas en estudio, como son:

- Reglas de Operación del Programa.
- Evaluaciones anteriores.
- Bases de datos.
- Páginas web y otros.

Así mismo se llevan a cabo reuniones de trabajo con los funcionarios responsables del programa y personal operativo, donde se va definiendo el diseño de la evaluación y se presentan los modelos de evaluación y los cuestionarios para su aprobación.

#### **3.3 Estudio Cualitativo**

Con el objetivo de identificar las dimensiones del modelo de evaluación, conocer el lenguaje de los usuarios e identificar posibles fuentes variación para el diseño de la evaluación, se realizan visitas de campo a los lugares donde opera el programa y se

entrevisto a profundidad a usuarios beneficiarios del programa, ya sea en sus hogares o en los lugares donde se realiza la operación del programa.

En estas visitas se realizan las siguientes acciones:

- a) Observación de la operación del programa.
- b) Entrevistas a profundidad con usuarios del programa.

El estudio consistió en la entrevista a profundidad a usuarios beneficiarios del programa. La entrevista fue abierta y se realizó con el apoyo de un guión. Las entrevistas abiertas consisten en la formulación de preguntas amplias y generales, de tal forma que al responder, se favorece que los participantes utilicen sus propias nociones y expectativas sobre el programa, de tal forma que cada entrevista adquiere una forma particular. Durante la entrevista se busca explorar las grandes áreas delineadas por el guión. La diversidad de puntos de vista sobre los programas permite igualmente tener un acercamiento a la diversidad de dimensiones que pueden intervenir en la satisfacción de los usuarios.

Para realizar las entrevistas con los usuarios se diseñó una Guía de Entrevista para cada caso.

Cada entrevista fue transcrita *verbatim*<sup>1</sup> y se obtuvieron categorías de análisis a partir del método de comparación constante, que consiste en comparar los segmentos de información de los diferentes entrevistados e identificar similitudes y diferencias.

Cada categoría es caracterizada por su contenido, de tal forma que las categorías son al mismo tiempo una interpretación de los datos, que permiten proponer dimensiones al modelo IMSU fundamentadas en las respuestas de los participantes.

---

<sup>1</sup> Verbatim (del latín verba o uerba –palabras–, es decir la cita de un texto "palabra a palabra"). Fuente: [www.babylon.com/definition/verbatim/Spanish](http://www.babylon.com/definition/verbatim/Spanish)

Cabe aclarar que las dimensiones propuestas, para la evaluación de la satisfacción de los usuarios, representan los temas que resultan significativos cualitativamente. De esta forma la satisfacción o insatisfacción manifestada por los participantes no es el resultado buscado por la investigación, sino más bien la identificación de las características en que los participantes fundamentan su satisfacción.

En este sentido, la exploración no busca ser significativa en un sentido estadístico, pues no busca generalizar la cantidad de satisfacción. Más bien busca ser significativa cualitativamente pues busca identificar aquellas cualidades en las que los participantes construyen su satisfacción.

### **3.4 Diseño del modelo de evaluación propuesto**

Con base en la información recabada en el estudio cualitativo, la revisión de los documentos mencionados, las entrevistas a usuarios y reuniones de trabajo con los responsables del Programa; se propone el modelo de evaluación para el programa que se pretende evaluar.

En el modelo de evaluación se postulan las causas y resultados de la satisfacción general de los usuarios con respecto al programa del que son beneficiarios.

En nuestro caso tomamos como base el modelo del ACSI para instituciones gubernamentales y sobre este se proponen los componentes específicos de cada programa que se cree impactan sobre la calidad percibida (Ver figura 4). El resto de los componentes del modelo no cambian pues son parte del modelo teórico para todos los casos.

### **3.5 Diseño del instrumento de medición**

Con base en el modelo propuesto en el punto anterior, se elabora un cuestionario, donde se preguntan por las variables manifiestas previamente identificadas en el modelo de evaluación, que se postulan impactan sobre la satisfacción general de los usuarios. Se busca obtener un instrumento válido y confiable.

Con base en la metodología del ACSI, el instrumento de medición que se utiliza en las entrevistas es un cuestionario cerrado, con escalas de respuesta tipo likert con calificaciones que van desde uno a diez.

Los cuestionarios del IMSU elaborados, para la evaluación de estos programas, se pueden dividir básicamente en las siguientes partes:

- Sección de datos generales

Estas preguntas son utilizadas para caracterizar la muestra, con respecto a los datos biográficos de los encuestados. Se pregunta entre otras cosas por la edad, número de hijos, personas que viven en el hogar, nivel de analfabetismo, nivel de estudios, se anota el género del entrevistado, cantidad de focos en casa, etc.

- Sección de verificación de la comprensión de la escala de respuesta

Debido a las características de la población a encuestar y de la posible dificultad que podrían tener algunas personas para responder al cuestionario, como el caso de los adultos mayores o personas analfabetas, se realiza en el cuestionario un ejercicio para verificar si el entrevistado entiende la pregunta y la escala de respuesta.

El ejercicio consiste en explicar al entrevistado la escala de respuesta con la que puede contestar a las preguntas que se formulan y luego se le hacen dos preguntas de respuestas obvias. De acuerdo a la respuesta que dé el entrevistado se evalúa si la persona es elegible o no para realizar la encuesta.

- Sección de preguntas del modelo IMSU

El diseño de estas preguntas toma como base el modelo de satisfacción propuesto para cada programa. Cada pregunta corresponde a una variable manifiesta del modelo, las cuales a su vez conforman las variables latentes o componentes. La explicación del desarrollo de estas variables está descrita en el capítulo 1.4.3.

- Sección de preguntas fuera del modelo

Debido a que los funcionarios responsables de los programas en estudio requerían cierta información para su propia evaluación, solicitaron se incluyera ciertas preguntas en el cuestionario, las cuales no entrarían a formar parte del modelo de evaluación de la satisfacción.

Entre estas preguntas se tuvieron el conocimiento de la entidad responsable del programa y posibles condicionamientos a los beneficiarios para recibir los apoyos.

El cuestionario elaborado se presenta a los funcionarios responsables del programa para su aprobación y validación.

### **3.6 Prueba Piloto**

Con el objetivo de poner a prueba el modelo, el instrumento, el procedimiento de aplicación de la encuesta, e identificar posibles fuentes de variación, se realiza una prueba piloto, previa al levantamiento de los datos.

La prueba piloto consiste en aplicar el instrumento de medición a una pequeña muestra de la población que se quiere estudiar, en una localidad determinada. Para la aplicación de la prueba piloto se contrato a una empresa encuestadora y se realizó una supervisión en campo tanto por parte del equipo IMSU como por personal de la SEDESOL.

### **3.7 Diseño Muestral Nacional**

Luego de analizar las posibles fuentes de variación y el procedimiento de aplicación de la encuesta, identificados en la prueba piloto, se realiza el diseño muestral para el levantamiento de los datos, buscando sea una muestra representativa de la población en estudio.

En el diseño muestral se indican las consideraciones para tomar la muestra de estudio, los lugares donde se realizan las encuestas y el número de usuarios a entrevistar en cada caso.

### **3.8 Aplicación de la encuesta a nivel nacional**

Una vez definidos los modelos de evaluación, los instrumentos de medición, el procedimiento de aplicación de la encuesta y el diseño muestral, se procede a realizar el levantamiento de los datos, mediante la aplicación de una encuesta a nivel nacional.

Para la aplicación de la encuesta a nivel nacional, se contrató los servicios de una empresa encuestadora, la cual recibió una capacitación y supervisión por parte del equipo IMSU. En esta encuesta se entrevista cara a cara a usuarios del programa y se les aplica el instrumento de medición elaborado.

### **3.9 Análisis Estadístico**

Luego de la recolección de los datos se ponen a prueba los modelos de evaluación propuestos. Mediante el software del ACSI se obtiene una estimación de las variables en estudio, se obtiene el índice de satisfacción general para cada caso, los impactos, el margen de error de la prueba y se determina la confiabilidad del instrumento de medición.

Se realiza también una caracterización de la muestra en estudio, mediante el cálculo de estadísticos descriptivos de la población evaluada.

### **3.10 Interpretación y análisis de resultados**

En este punto se detallan los resultados obtenidos en la metodología, se presentan los principales hallazgos, se presenta la estimación de los modelos y se proponen las oportunidades de mejora que se hayan podido identificar del análisis de los resultados.

## **IV. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN**

Lo que se describe en este apartado es el procedimiento seguido para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los dos programas sociales en estudio, el cual incluye cada uno de los pasos indicados en la Metodología del capítulo anterior.

### **4.1 Programa de Abasto Social de Leche Liconsa.**

#### **4.1.1 Definición del Usuario a evaluar**

Para efectos del Programa de Abasto Social de Leche Liconsa, se define como usuarios a todas las personas de un hogar que tienen derecho a recibir leche. El informante es el titular de la tarjeta de cada hogar que asiste a recoger la leche, es la persona a la cual se le aplicará el instrumento de medición. Son requisitos adicionales de inclusión que el titular lo haya sido por al menos seis meses.

Esta definición es válida tanto para la modalidad de entrega de leche líquida como para la de leche en polvo.

#### **4.1.2 Revisión de Información base para el análisis**

Con el objeto de diseñar el modelo de evaluación, se revisaron diversos documentos sobre el Programa de Abasto Social de Leche (PASL) Liconsa y se tuvieron reuniones de trabajo con funcionarios del programa.

Se analizaron las Reglas de Operación del Programa, evaluaciones externas del programa, un estudio cualitativo previo de la Universidad Iberoamericana y bases de datos.

- **Las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche 2009**

A través de éstas se establece el funcionamiento general y particular del Programa, los objetivos generales así como las características primordiales de sus distintas modalidades. Se define la población objetivo así como los derechos y obligaciones de los beneficiarios.

- **Evaluaciones anteriores**

Entre las evaluaciones realizadas previamente a este programa tenemos: Evaluación de consistencia y resultados realizada por BetaKorosi Consultoría S.C. en el 2007, Las evaluaciones realizadas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), de los años 2006, 2005, 2004, 2003 y 2002. Estas son evaluaciones generales del programa, sobre aspectos como: diseño, consistencia de resultados, percepción de beneficiarios, resultados financieros, etc. La información fue consultada en la página web de la SEDESOL: [www.sedesol.gob.mx](http://www.sedesol.gob.mx).

- **Estudio cualitativo de la Universidad Iberoamericana**

En el año 2007 la Universidad Iberoamericana – Ciudad de México, realizó un estudio cualitativo de este programa con miras a la implementación del IMSU para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de programas sociales. (Vicencio, 2010)

En este estudio se realizó una serie de visitas a tiendas Liconsa y se entrevistó a beneficiarios del programa, para determinar las dimensiones de calidad que son percibidas por los beneficiarios. Partiendo de estas entrevistas así como de toda la documentación existente del programa, se propuso un primer modelo de evaluación para Liconsa, el cual identificó como dimensiones a: el acceso al programa, el producto, el punto de venta y la atención al beneficiario (Vicencio, 2010). También se desarrolló un cuestionario cerrado como instrumento para utilizar en las entrevistas a los beneficiarios. El estudio concluyó con una propuesta del modelo de evaluación y el desarrollo de este cuestionario.

- **Bases de datos**

El personal responsable del Programa Liconsa proporcionó bases de datos con información por Centro de Trabajo respecto a: la distribución de los beneficiarios, distribución de lecherías (así como sus domicilios) y litros promedio distribuidos.

Como antes fue mencionado, Liconsa cuenta con 33 Centros de Trabajo, los cuales son análogos a las entidades federativas, a excepción del Área Metropolitana, ya que el

Estado de México junto con el Distrito Federal se dividen para conformar tres Centros de trabajo:

- a) Centro de Trabajo Metropolitano Norte,
- b) Centro de Trabajo Metropolitano Sur y
- c) Valle de Toluca.

Con las bases de datos que entrego el programa, se realizaron los diseños muestrales, tanto para la prueba piloto como para el levantamiento a nivel nacional, tratando de tomar en cuenta las fuentes de variación del programa y la distribución de los beneficiarios en el territorio mexicano.

- **Reuniones de trabajo con funcionarios**

Se llevaron a cabo seis reuniones de trabajo con los funcionarios responsables del programa (incluyendo las de 2007). En el siguiente orden, se abordaron los siguientes temas:

- 1) el proyecto IMSU.
- 2) la operación de Liconsa.
- 3) Presentación del modelo de evaluación.
- 4) Presentación y revisión del cuestionario.

#### **4.1.3 Estudio cualitativo**

Los objetivos del estudio cualitativo fueron:

- a) Identificar y proponer dimensiones para el diseño del modelo de evaluación.
- b) Identificar posibles fuentes de variación para el Diseño Muestral.

Para realizar las entrevistas con usuarios se diseñó una Guía de Entrevista, la cual se puede consultar en el Anexo 1. Esta guía de entrevista tomó como base el modelo de evaluación propuesto en el estudio cualitativo previo del 2007 (Vicencio, 2010), se pregunto a los beneficiarios acerca de las siguientes áreas: Acceso al programa, producto,

punto de venta y atención. De esta manera se esperaba corroborar las dimensiones identificadas previamente y/o encontrar nuevos aspectos a tomar en cuenta para el diseño del modelo de evaluación.

#### **a) Modalidad de Leche Líquida**

Se realizaron visitas a dos lecherías de la modalidad de leche fluida, ambas ubicadas en el Distrito Federal, y se realizaron entrevistas abiertas a 7 beneficiarios del programa, en cada una de ellas. En este estudio participaron, además del autor de esta tesis las siguientes personas: Dr. Marco Delgado, Genoveva Latapi, Mtro. Humberto Rivera y Mtro. Jorge Moreno, miembros del equipo IMSU.

Las entrevistas se realizaron dentro de las lecherías, una vez que los beneficiarios compraban su dotación de leche, pero en un lugar apartado del punto de entrega del producto y del punto de pago, para generar confianza en los entrevistados. La propuesta inicial por parte del equipo IMSU fue realizar las entrevistas a la salida de las lecherías.

Entre los hallazgos más importantes destaca que los entrevistados han sido usuarios intermitentemente por largos periodos y que muchas de sus opiniones se sitúan en experiencias de varios años atrás. La leche es consumida no sólo por los beneficiarios sino compartida por miembros de la familia.

A continuación se detallan las principales observaciones encontradas en el estudio cualitativo:

#### **Acceso al Programa**

- Hay un número de personas que han estado en el programa durante muchos años, a veces recurrentemente: durante niños, luego fuera al cumplir 12 años, de nuevo adentro las adolescentes al cumplir 13, cuando están embarazadas y cuando son adultos mayores. Son comunes expresiones como: *“No sé cuánto tiempo tengo viniendo, me acuerdo que desde que era niña y al principio acompañaba a mi mamá pero después ya sola a hacer cola”*.

- Al preguntarles sobre el acceso debemos asegurarnos de especificar sobre el tiempo actual, pues algunas de las dificultades reportadas corresponden a eventos sucedidos muchos años atrás. Las malas impresiones perduran, pero no necesariamente corresponden a la situación actual. Se reportan algunos retrasos en el acceso en tiempos pasados: *“Cuando hice mi trámite fue muy pesado porque las colas eran muy largas y perdí como 3 días porque andaba con la bebe”*, pero la situación en el presente es muy distinta, pues los beneficiarios manifestaron que ahora los trámites de ingreso son muy rápidos.
- También parece haber una mala comprensión de las reglas de inclusión y exclusión del programa, las personas no comprenden en que se fundamentan estas reglas, sobre todo las edades.

### **Producto**

- Según algunos de los entrevistados, la leche asignada a los beneficiarios es compartida por toda la familia.
- Al preguntarles su opinión sobre la leche que compran responden: *“me parece muy buena, es rica”*, *“la leche les gusta a mis hijos”*, *“a mi mamá le gusta mucho”*, *“la leche está bien”*, en general la mayoría de los entrevistados mencionó que a ellos y a su familia les gusta la leche; el sabor es el principal atributo para manifestar estas opiniones.
- Se tienen opiniones diversas sobre la calidad de la leche antes y ahora, todos los entrevistados creen que el producto ha mejorado con el tiempo.

### **Punto de Venta**

- Se reporta una mala impresión por el piso mojado. Al condensarse la humedad sobre la bolsa de leche fría, escurre. Sobre el piso mojado la gente pisa y al poco tiempo se ve sucio. La suciedad del piso no da una imagen de higiene para repartir alimentos.
- Respecto a las instalaciones de la tienda no dan mayores opiniones, cuando se les pregunta su opinión respecto al establecimiento responden: *“está bien”*.

## **Atención**

- Algunas de las personas entrevistadas, mencionaron que en general la atención por parte del concesionario y los comités es buena, aunque regularmente les piden que lleven el cambio exacto o en algunos casos, de haber problemas personales, el trato es distintivo.
- Algunas de las respuestas al preguntarles sobre la atención que reciben cuando van por su leche fueron: *“Ahora está bien”, “las personas no hacen problema porque sino la gente se queja y las cambiarían”, “Es preferible traer cambio, sino tienes que cambiarlo”, “ahora están bien”, “a veces las señoras que atienden están de mal carácter y atienden mejor a sus amigas”*.

### **b) Modalidad de Leche en Polvo**

Para el caso de la modalidad de leche en polvo, se visitaron 4 lecherías en el Estado de Querétaro, logrando entrevistar a 14 beneficiarias en total. Para realizar este estudio se conto con el apoyo de la oficina regional del programa del Estado de Querétaro, quienes proporcionaron una unidad de transporte para facilitar el traslado a cada punto de venta y acompañaron durante todo el trabajo.

El personal de Padrón seleccionó a 4 lecherías para realizar las entrevistas, el Lic. Carreto, encargado de padrones, informó que todas estas lecherías pertenecían al esquema de distribución mercantil de leche en polvo, es decir eran tiendas particulares que vendían la leche en polvo, se seleccionaron las mismas por la cercanía a la ciudad y por esta razón no se seleccionó ninguna tienda Diconsa, ya que estas se encontraban en la zona rural.

Se solicitó al Lic. Carreto visitar por lo menos una tienda Diconsa para poder evaluar las dos modalidades de venta, a lo cual accedió.

Se visitaron 3 lecherías (tiendas particulares) y 1 tienda Diconsa.

A continuación las principales observaciones encontradas en este estudio cualitativo:

## Acceso al Programa

- En esta modalidad las personas entrevistadas también han sido beneficiarios por varios años, aunque se encontró mayor dispersión que en la modalidad de leche líquida. Las beneficiarias entrevistadas tenían entre 1 y 8 años en el programa.
- En este estudio pareciera que las entrevistadas tienen la impresión de que los trámites para el ingreso son rápidos. Al preguntarles sobre cómo fue su inscripción al programa, algunas respuestas fueron: *“Me aceptaron en el mismo momento que traje copia de mis documentos y me entrevistó el promotor”, “Una vecina me avisó y vine a la tienda trayendo mis papeles. El mismo día me dieron mi tarjeta”, “El trámite antes era muy lento, pero ahora está bien”.*

## Producto

- La leche es consumida por todos los miembros de la familia, similar al caso anterior de la modalidad de leche líquida, esto se observa en las respuestas que dan algunos beneficiarios: *“La leche la toman mis nietos y si les gusta”, “La leche entera si me gusta, y a mis papas también”, “A mis hijos les gusta la leche, se las doy sola o como arroz con leche”.*
- Al preguntarles sobre su opinión de la calidad de la leche, la mayoría responde su percepción sobre el sabor y sobre las formas en que prepara la leche, ya sea en postres o mezclada con otros ingredientes. Algunas de las respuestas fueron: *“Me gusta el sabor, es muy rica, a mi hija también le gusta, es la única leche que toma”, “A mis dos hijos les gusta la leche, es muy rica. Yo siento que es buena para su alimentación”, “A mis hijos les gusta la leche, se las doy sola o como arroz con leche”, “Liconsa es la leche más sabrosa, a mis hijas les gusta mucho”.*
- Algunos beneficiarios manifestaron opiniones respecto al precio de la leche y a la cantidad que reciben: *“espero que mantengan el precio y no suban”, “El programa está bien, apoya bastante para la economía, la leche es más barata”, “Esta leche si rinde porque se disuelve en 2 litros, más que las otras”, “Estoy contenta con lo que me dan”, “Estoy conforme pero deberían dar más barata la leche”, “El programa está bien, espero que mantengan el precio y no suban”.*

## **Punto de Venta**

- Respecto al punto de venta, que para este caso sólo son tiendas particulares o tiendas Diconsa, los entrevistados no dan mayores opiniones, al preguntarles sobre qué opina de las instalaciones de la tienda, la limpieza, todos contestan: *“está bien”*.
- Se tuvieron algunas comentarios respecto al abasto del producto y al horario de atención de la tienda: *“la leche descremada a veces no hay, hay que venir la primera semana para encontrarla”, “El señor de la tienda pone una hora para recoger la leche, no se puede venir en cualquier momento”, “La tienda nos pone un horario para recoger la leche, pero son amables”. “Me gustaría que dieran más leche porque a veces no alcanza, pero que no suban el precio”, “Estoy contenta con lo que me dan”*.

## **Atención**

- En general las entrevistadas manifestaron que la atención es buena y no han tenido mayores problemas: *“No he tenido problemas, las personas que atienden son amables”, “No he tenido problemas, la señora (tienda) atiende bien”, “No he tenido problemas. El señor de la tienda ahora está bien, antes era enojón, tenías que comprar algo de la tienda y traer cambio exacto, pero ahora ya no te dice nada”, “No he tenido problemas. La señora de la tienda es buena gente”*.
- También se manifestaron algunas opiniones respecto al promotor: *“los promotores son amables”, “La señora que atiende la tienda me parece amable y el promotor de ahora también es educado y amable”, “El promotor fue amable cuando me atendió”*. El promotor es personal enviado por SEDESOL y se encarga de realizar los trámites de ingreso, visita las tiendas una vez por semana.

En general los hallazgos en cuanto a las dimensiones identificadas para evaluar la satisfacción del programa fueron las mismas encontradas en la modalidad de leche fluida, debido a que el programa no hace distinciones en cuanto a las reglas y sólo cambia la presentación en que se vende el producto. En tal sentido se corroboran las dimensiones propuestas en el modelo de evaluación del año 2007:

- Acceso al Programa
- Calidad del producto
- Punto de venta
- Atención

Las principales diferencias encontradas fueron sobretodo en cuanto a la operación misma del programa y observaciones que deben ser consideradas como posibles fuentes de variación para el diseño muestral:

- Respecto al horario de atención de las tiendas, para la modalidad de leche en polvo, las tiendas están abiertas de lunes a viernes, hay un horario de recojo de la leche, generalmente de 9:00 a 14:00 horas, los usuarios pueden ir en el transcurso de estas horas y cualquier día de atención, por lo que no se forman filas y es muy raro encontrar un grupo de beneficiarios en un momento determinado. En la modalidad de leche líquida el horario es más restringido, en general se vende la leche entre las 6 y las 8 de la mañana y los beneficiarios van por su leche 2 veces por semana.
- Para la modalidad de leche en polvo, las beneficiarias en algunos casos recogen toda la dotación de leche en una sola ocasión, es decir sólo se acercan a la tienda 1 vez al mes, en otros casos lo hacen en dos ocasiones (la mayoría) y muy pocas van 3 o 4 veces al mes.
- Se observó que para el levantamiento nacional va ser muy difícil encontrar beneficiarios en una sola visita a una lechería y en una hora determinada, para la modalidad de leche en polvo, esto se iba vislumbrando como un potencial problema, pues la metodología inicial propuesta para realizar el levantamiento, era entrevistar a los usuarios en las lecherías. Esta propuesta fue cambiada posteriormente, como resultado de la Prueba Piloto. (Se verá en el capítulo 5.1.1)

#### **4.1.4 Diseño del Modelo de Evaluación propuesto**

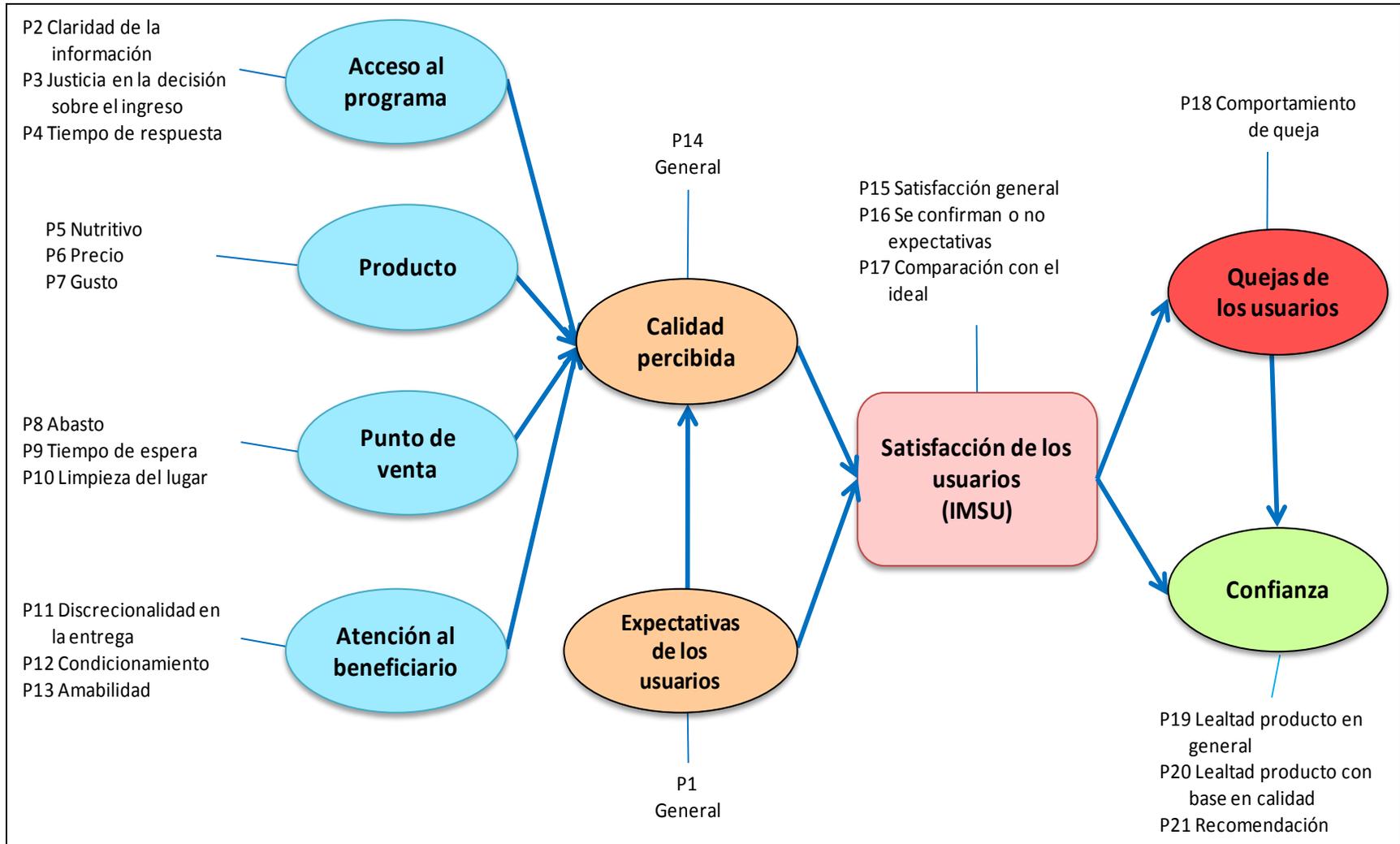
Con base en la información recabada de los documentos mencionados, las entrevistas a usuarios en el estudio cualitativo y las reuniones de trabajo con los responsables del Programa; se propuso el modelo de evaluación para el PAS Liconsa.

Este modelo toma como base el modelo del ACSI para instituciones gubernamentales, se determinan los componentes que se cree que inciden sobre la calidad percibida. El modelo básicamente es el mismo que fue propuesto en el estudio anterior de la Universidad Iberoamericana (Vicencio, 2010), pues se confirmaron los componentes propuestos y se realizaron modificaciones a las variables manifiestas, que son las que se encuentran del lado izquierdo del modelo. (Ver figura 5)

El equipo del IMSU consideró favorable el contar con un solo modelo y un sólo instrumento de medición para ambas modalidades de leche –líquida y en polvo- con el objetivo de facilitar la realización de comparativos. Posteriormente se explicará porque es que no fue posible contar con un solo modelo y cuestionario para las dos modalidades y se tuvo que diseñar un modelo y un cuestionario para cada modalidad.

Este modelo fue revisado y validado por el personal a cargo del Programa y se puede observar en la figura 5. La descripción de cada elemento del modelo se encuentra en la Tabla 4.

**Figura 5: Modelo de evaluación propuesto IMSU para el PASL Liconsa**



**Tabla 4: Descripción del modelo de evaluación propuesto IMSU para el PASL (Liconsá)**

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Variable manifiesta</b>	<b>Pregunta</b>
Expectativas de los usuarios	Ideas sobre el programa previas al ingreso	Opinión sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él	P1
Acceso al programa	Opinión sobre las actividades que son parte de la incorporación al programa	Claridad de la información sobre derechos y obligaciones proporcionada por el programa	P2
		Justicia en la decisión sobre el ingreso	P3
		Tiempo de respuesta a la solicitud de incorporación más reciente (de la familia o de nuevos individuos)	P4
Producto	Opinión sobre las características de la leche	Nutritivo (aporte a la alimentación de la familia)	P5
		Precio	P6
		Gusto (de los miembros de la familia beneficiarios del programa en general)	P7
Punto de venta	Opinión sobre el funcionamiento y las características del punto en que se expende la leche	Abasto (la beneficiaria obtiene la leche que le toca)	P8
		Tiempo de espera en fila	P9
		Limpieza del lugar	P10
Atención al beneficiario	Opinión sobre el trato que recibe	Discrecionalidad en la entrega (frecuencia del otorgamiento de leche en exceso a ciertas personas)	P11
		Condicionamiento (frecuencia de solicitud de	P12

		contraprestaciones no reglamentarias para la entrega de leche)	
		Amabilidad en el trato	P13
Calidad percibida	Evaluación general de la calidad del programa	Calidad del funcionamiento del programa en los últimos dos años	P14
Satisfacción	Evaluación de la satisfacción con el programa	Satisfacción general con el programa	P15
		Confirmación de expectativas (comparación de la experiencia en el programa con la expectativa inicial)	P16
		Comparación con el ideal (el mejor programa imaginado por la beneficiaria)	P17
Quejas	Opinión sobre el tratamiento dado a sus quejas, en caso de haberlas presentado	Presentación de quejas	P18
		Facilidad para presentar la queja	P18a
		Atención dada a su queja	P18b
Confianza	Disposición a realizar conductas que expresan confianza en el programa	Lealtad general al producto (disposición a seguir haciendo fila en los lugares y horarios indicados por el programa)	P19
		Lealtad al producto con base en su calidad (seguirlo comprando si todas las marcas costaran lo mismo)	P20
		Recomendación (disposición a recomendar)	P21

#### **4.1.5 Diseño del Instrumento de medición**

Con base en el modelo de evaluación desarrollado para las dos modalidades de leche, se elaboró el instrumento de medición. El cual es un cuestionario que consta inicialmente de 21 preguntas, que debe ser contestado en una escala de respuesta con puntajes del 1 al 10.

La propuesta inicial fue elaborar un solo cuestionario para las dos modalidades de leche, pero luego de la aplicación de la Prueba Piloto se decidió elaborar un cuestionario diferente para cada modalidad de leche. Este cambio se explica en el capítulo 5.1.1

En el Anexo 2 se muestra el instrumento de medición (cuestionario) que se diseñó para la evaluación de este programa, el cual fue utilizado en la Prueba Piloto. Las preguntas por dimensión se pueden observar en el modelo teórico de la Tabla 4.

#### **4.1.6 Prueba Piloto**

Para validar la evaluación de este programa se optó por realizar una Prueba Piloto, previo al levantamiento de los datos. Los principales objetivos de la prueba piloto fueron: verificar el funcionamiento del instrumento de medición, el procedimiento de aplicación del instrumento y la variación de las respuestas.

En el caso de Liconsa, tenemos especial interés en comprobar el procedimiento de aplicación de los cuestionarios, debido a que el horario de servicio es corto.

La prueba piloto se realizó en el Estado de Hidalgo. El estado de Hidalgo fue seleccionado en virtud de ser un estado cercano al Distrito Federal, además de tener presencia significativa de beneficiarios de todos los programas que se van a evaluar.

En la tabla 5, se especifican los municipios en donde se realizaron las encuestas, para este programa y por cada modalidad, así como el número de cuestionarios a aplicar en cada municipio.

**Tabla 5: Diseño Muestral Prueba Piloto Liconsa**

<b>Programa</b>	<b>Municipio</b>	<b>Selección</b>	<b>N° Encuestas</b>	<b>Total</b>
<b>Liconsa líquida</b>	Pachuca de Soto	2 lecherías/municipio	50	100
	Zempoala	25 beneficiarios/lechería	50	
<b>Liconsa polvo</b>	Huejutla de Reyes	2 lecherías/municipio	50	100
	Pachuca de Soto	25 beneficiarios/lechería	50	

La selección de municipios fue a juicio, buscando reducir el número de municipios en la muestra piloto, costo y tiempo de aplicación.

La selección de localidades para Liconsa, se hizo a juicio por no tener el suficiente número de beneficiarios a entrevistar o lecherías.

Consideraciones sobre la selección de unidades últimas:

Para este programa se eligieron 2 municipios, 2 lecherías por municipio para realizar 25 encuestas en cada lechería. Se agregan seis lecherías de reemplazo para cada modalidad.

- a) Líquida: Se requiere que la encuesta se aplique en dos días de la semana, ya sea lunes y martes o miércoles y jueves, lo anterior para captar la variación de los beneficiarios. Debido a que el periodo de operación de las lecherías no es el mismo (mínimo una hora y máximo 4 horas), los métodos de selección difieren.
- b) Polvo: Se requiere que la encuesta se aplique dos días de la semana, ya sea lunes y martes o miércoles y jueves, lo anterior para captar la variación de los beneficiarios. El periodo de operación de las lecherías oscila entre 2 y 5 horas. Un método para la selección de encuestados, que opere para todas las

lecherías es la aplicación de encuestas cada 30 minutos, a partir de la hora de inicio.

Durante la prueba piloto no funcionó el procedimiento de recolección anterior, debido a la poca afluencia de beneficiarios en los puntos de venta. Por lo que se tuvo la necesidad de complementar el levantamiento como se indica a continuación.

#### **Muestra complementaria:**

Leche líquida: 10 cuestionarios de preferencia en una misma lechería.

Leche en polvo: 60 cuestionarios de preferencia en dos lecherías (30 máximos en cada una).

Para cubrir estas metas se proporcionaron cuatro lecherías para leche líquida y 7 para leche en polvo en 2 municipios del estado de Puebla: Puebla y Tehuacán

#### **Segundo Piloto Liconsa Líquida**

Debido a que no fue posible obtener resultados en la estimación del modelo para el caso de Liconsa en la modalidad de leche líquida, se realizaron modificaciones al instrumento y se modificó la aplicación de las encuestas. Estas modificaciones se implementaron en un segundo piloto realizado en cuatro lecherías en el Distrito Federal. La selección de las lecherías fue a juicio, por cuestiones de costo y tiempo. Las lecherías fueron seleccionadas de la delegación Cuajimalpa y Magdalena Contreras, dos en cada una.

La aplicación de las entrevistas fue en los hogares. Se seleccionaron, con muestreo aleatorio simple, 25 titulares por lechería.

#### **4.1.7 Diseño Muestral Nacional**

##### **a) Modalidad Leche Líquida**

- La población objetivo son los hogares beneficiarios del programa de abasto social Liconsa.
- La unidad de observación es el titular de tarjeta Liconsa que acude por la leche.

- El marco muestral lo constituyen las lecherías registradas en la base de datos de Liconsa al 03 de abril del 2009.
- Las unidades primarias de muestreo son las lecherías.
- Las unidades secundarias son los titulares de tarjeta Liconsa.
- Nivel de Estimación: Nacional

El diseño muestral para el Programa de Abasto Social Liconsa en la modalidad de leche líquida, se realizó en dos etapas.

Etapa 1. Se seleccionaron 60 lecherías del total con probabilidad proporcional al número de familias beneficiarias de cada lechería.

Etapa 2. De cada lechería, se seleccionaron 20 beneficiarios, mediante muestreo aleatorio simple. Se proporcionaron 10 primeros reemplazos y 20 reemplazos adicionales, en caso no se llegué a completar la cuota de beneficiarios.

Se busca obtener una muestra de tamaño de 1200 entrevistas. La entrevista será cara a cara en el domicilio del beneficiario.

#### **b) Modalidad Leche Polvo**

- La población objetivo son beneficiarios del programa de abasto social Liconsa.
- La unidad de observación será el titular de la tarjeta Liconsa y que acuda por la leche.
- El marco muestral lo constituyen las lecherías registradas en la base de datos de Liconsa al 03 de abril del 2009.
- Las unidades primarias de muestreo son las lecherías.
- Las unidades secundarias son los titulares de tarjeta Liconsa.
- Nivel de estimación: Nacional

El diseño muestral para el Programa de Abasto Social Liconsa en la modalidad de leche en polvo, se realizó en dos etapas.

Etapa 1. Se seleccionaron 60 lecherías del total con probabilidad proporcional al número de familias beneficiarias de cada lechería.

Etapa 2. De cada lechería, se seleccionaran 20 beneficiarios, mediante muestreo aleatorio simple. Se proporcionaron 10 primeros reemplazos y 20 reemplazos adicionales, en caso no se llegué a completar la cuota de beneficiarios.

Se busca obtener una muestra de tamaño de 1200 entrevistas. La entrevista será cara a cara en el domicilio de los titulares.

En el Anexo 3 se indica el detalle del Diseño Muestra Nacional para este programa en sus dos modalidades.

#### **4.1.8 Levantamiento Nacional**

Una vez definidos el modelo de evaluación, el instrumento de medición (cuestionario) y el diseño muestral, se procedió a realizar el levantamiento nacional de los datos, el cual consistió en realizar las entrevistas a los usuarios seleccionados en el diseño muestral, aplicándoles el cuestionario preparado para este fin.

La empresa encuestadora seleccionada para realizar el levantamiento nacional fue Prospecta Decisiones Estratégicas, S.A. de C.V., misma que realizó la prueba piloto

##### **a) Capacitación**

Previo al levantamiento de los datos se realizó una capacitación a todo el equipo encuestador y al equipo de supervisión. Se realizaron dos sesiones de capacitación para todas las personas que intervendrían en el estudio, conforme a la siguiente tabla.

**Tabla 6: Capacitación de la Encuestadora**

<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Sede</b>
2 de marzo de 2010	9:00 – 17:00 hrs.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Universidad Iberoamericana, Cd. México.</li><li>• Universidad Iberoamericana, León Guanajuato.</li></ul>
19 de abril de 2010	9:30 – 18:00 hrs.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Universidad Iberoamericana, Cd. México.</li><li>• Oficina de Prospecta Decisiones Estratégicas, Aguascalientes.</li></ul>

El objetivo de estas sesiones fue capacitar a los encuestadores y supervisores en las preguntas y escala de los cuestionarios, la selección de entrevistados, el procedimiento de aplicación de encuestas y dar instrucciones generales para el correcto levantamiento de los datos.

La capacitación tuvo como sede principal la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, en las demás sedes se implementó la transmisión por video conferencia a efecto de transmitir el contenido de la capacitación. En las dos ocasiones un personal del equipo IMSU estuvo presente en las sedes externas donde se transmitió la video conferencia, para asegurar el correcto funcionamiento del evento.

El personal a cargo de la organización y presentación del evento fueron los miembros del equipo IMSU, el orador principal en ambas ocasiones fue el Mtro. Humberto Rivera encargado del diseño de la metodología del levantamiento de información por parte del equipo IMSU.

En la capacitación participó todo el personal operativo de la empresa Prospecta que realizaría el levantamiento nacional, personal de supervisión enviado por el equipo IMSU y personal enviado por la SEDESOL.

#### **b) Trabajo de Campo**

La empresa Prospecta llevó a cabo el trabajo operativo en campo conforme al cronograma de trabajo que entregó al equipo IMSU. El equipo encuestador estuvo

conformado por cuatro entrevistadores y un supervisor. La cuadrilla de encuestadores estuvo conformada por un total de 51 supervisores y 237 encuestadores, los cuales se dividieron las zonas geográficas del país para cubrir el diseño muestral.

A cada equipo encuestador se le entregó una lista con nombres y direcciones, de los beneficiarios seleccionados para aplicárseles la encuesta. Se entregó también una lista de reemplazos, para que en caso se tuvieron inconvenientes para encontrar al beneficiario seleccionado se puede entrevistar a beneficiarios de reemplazo.

Durante el trabajo de campo el equipo IMSU realizó una supervisión del trabajo con personal contratado y capacitado especialmente para este fin. La supervisión se realizó en una sub-muestra del diseño muestral nacional, pues no era posible por cuestiones de costo y disponibilidad hacer una supervisión al 100%. Este personal supervisor acompañó al equipo encuestador durante uno o dos días durante la realización de las entrevistas y participo como observador. El supervisor no podía tener injerencias sobre el trabajo de campo de la encuestadora salvo en caso expícito que el equipo IMSU se lo autorizará.

Los supervisores por parte del equipo IMSU informaban cada día al final de la jornada, respecto a los avances del equipo encuestador supervisado y los principales acontecimientos ocurridos durante la jornada de trabajo. Al final del trabajo de campo los supervisores entregaron una cédula de supervisión donde registraron el trabajo que realizaron.

Así mismo la empresa encuestadora al final del levantamiento entregó un Reporte Final sobre el trabajo de Campo realizado, cuyas principales acontecimientos se detallan en el capítulo de Resultados.

### **c) Materiales de apoyo**

Los materiales de apoyo para el trabajo de campo fueron los siguientes: Manual para las entrevistas, Manual de supervisión, Cédula de supervisión y Ayuda visual.

#### **d) Captura de información**

La empresa encuestadora realizó la captura de la información de manera electrónica. Las bases de datos conteniendo esta información fue entregada en el paquete SPSS al equipo IMSU, así mismo todos los cuestionarios impresos fueron archivados y almacenados para ser puestos a disposición del equipo IMSU.

## **4.2 Programa 70 y más**

### **4.2.1 Definición del Usuario a evaluar**

Los usuarios del Programa 70 y más son personas con una edad de 70 años o más que viven en las localidades cubiertas por el programa y que realizaron los trámites de incorporación prescritos por las Reglas de Operación del programa.

No todos los usuarios pueden ser considerados usuarios para esta evaluación. La edad y en muchos casos, las características socioculturales de los usuarios pueden dificultarles responder a las preguntas de un cuestionario estandarizado, en especial a las preguntas con la escala usada por el modelo IMSU. Un estudio previo<sup>2</sup> contratado por el propio programa confirmó estas dificultades y, para seleccionar a los usuarios que estuvieran en condiciones de responder a su instrumento (conformado básicamente por preguntas dicotómicas), ideó un cuestionario pre-evaluatorio. Este último se usará también para seleccionar a los beneficiarios a entrevistar en esta evaluación.

### **4.2.2 Revisión de Información base**

El punto de partida de la evaluación con el IMSU es la definición del modelo de evaluación, en el que se plantean las relaciones esperadas entre la satisfacción y sus causas, así como sus consecuencias. Con el objeto de diseñar dicho modelo, se revisaron diversos documentos sobre el programa, se tuvieron reuniones con los funcionarios que lo conducen y se llevaron a cabo entrevistas a profundidad a usuarios.

---

<sup>2</sup> Brambila Paz, Carlos. "Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios con el Programa de Atención a los Adultos Mayores de 70 Años y Más (PAAM70), 2008. Reporte Final." Colegio Mexiquense Diciembre 10, 2008.

## **a) Documentos y bases de datos**

- **Reglas de operación del Programa 70 y más**

Este documento establece los objetivos y las características generales del funcionamiento del programa. En particular, determina, entre otros aspectos, la población objetivo, los criterios de selección, los tipos y montos de los apoyos, los derechos y obligaciones de los beneficiarios y la mecánica operativa.

El programa tiene tres tipos de apoyo: los económicos directos, las acciones de promoción y participación social y los servicios y apoyos gestionados a través de la coordinación y concertación institucional<sup>3</sup>.

Sólo los apoyos económicos directos son otorgados a todos los beneficiarios del programa, los otros dos tipos de apoyo se ofrecen sólo en algunas regiones o dependen del avance en la coordinación con otras dependencias públicas. La evaluación de este programa, en la presente tesis, sólo incluye la entrega de los apoyos económicos.

- **Evaluaciones anteriores**

En el caso de este programa las evaluaciones anteriores que se revisaron fueron: la evaluación de “Diseño del programa”, realizada en el año 2007 por la Universidad de Chapingo; esta evaluación solo se realizó analizando la documentación proporcionada por el programa y las reglas de operación, haciendo luego una entrevista con funcionarios responsables del programa. (Sagamaga, 2007)

El programa proporcionó también los resultados de la evaluación “Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios con el Programa de Atención a los Adultos Mayores de 70 años y más (PAAM70), 2008”, realizada por el Colegio Mexiquense. (Brambila, 2008). Algunos aspectos de esta evaluación fueron tomados en cuenta y retomados en este estudio, como es el caso de la evaluación a beneficiarios menores de 85 años de edad y la aplicación del cuestionario Pre-Evaluatorio.

- **Bases de datos.**

El personal del programa entregó la información necesaria, para la propuesta metodológica y para el diseño muestral. La información entregada consistió de las bases

---

<sup>3</sup> Reglas de Operación del Programa 70 y más para el Ejercicio Fiscal 2009, numeral 3.5.

de datos conteniendo número de beneficiarios por municipio y listado de localidades participantes por Estado.

#### **b) Reuniones de trabajo con funcionarios**

Se realizaron tres reuniones de trabajo en las que se discutió: la complementariedad entre el estudio que el programa realizó en 2008 con la propuesta del IMSU; los aspectos críticos del servicio y los apoyos otorgados a los adultos mayores y los retos planteados por las condiciones culturales y de salud de los beneficiarios.

Se discutieron también el modelo de evaluación propuesto y el instrumento de medición (cuestionario) propuesto por el IMSU. Luego de diversas observaciones y de llegar a un acuerdo consensual, los responsables del Programa aprobaron y validaron el modelo y el cuestionario.

#### **4.2.3 Estudio cualitativo**

Se realizaron visitas de campo a dos localidades participantes en el Programa, ambas localidades se encontraban ubicadas en el Estado de México. En estas dos localidades se entrevistó a 10 beneficiarios del programa, con el objeto de recabar información sobre el mecanismo del programa e identificar los principales factores que los beneficiarios consideran para evaluar el buen funcionamiento del mismo. Las entrevistas se realizaron en los hogares de los beneficiarios, los nombres y direcciones fueron proporcionados por la SEDESOL. Participaron en este estudio: Dra. Odette Lobato, Jorge Moreno, Genoveva Latapi y el autor de esta tesis.

Los objetivos del estudio cualitativo fueron:

- Explorar cualitativamente la forma en la que los usuarios del servicio opinan acerca de la calidad de los servicios del programa.
- Proponer dimensiones que puedan incluirse en el diseño del modelo de evaluación de la satisfacción del IMSU.

Para la realización de este estudio se hicieron preguntas abiertas a los beneficiarios respecto a los siguientes aspectos: Ingreso al programa, trato que recibe, la entrega de apoyos, mejora en sus condiciones de vida y sugerencias de mejora para el programa. La guía de entrevista se puede consultar en el Anexo 4.

A continuación se detallan los principales hallazgos observados durante las entrevistas con los beneficiarios:

### **Ingreso al Programa**

- En todos los casos los entrevistados mencionaron que el promotor fue a visitarlos a los hogares y los inscribió en el programa, ellos no tuvieron que hacer ningún trámite, solo presentar algunos documentos. Algunas respuestas sobre la forma en que entraron al programa fueron: *“Los promotores sociales vinieron y aquí nos entrevistaron”*, *“El ingreso fue fácil, vino el promotor”*, *“El promotor vino y estoy desde que inicio el programa”*.
- Todos manifestaron estar conformes con la forma en que los inscribieron en el programa y que los promotores fueron muy amables en todos los casos.
- En una de las sedes la inclusión de ciertos adultos había sido poco clara, ya que había más adultos de los que se incluyeron en una pequeña ronda de reclutamiento. Cuando los criterios del programa cambiaron para incluir poblaciones más grandes, varios beneficiarios más fueron incluidos. Sin embargo las razones de inclusión no fueron claras ya que en la concepción de los beneficiarios todos viven en la misma comunidad.

### **Trato**

- Todos los entrevistados mencionaron que tanto el promotor, las personas que entregan los apoyos y personal de SEDESOL, son amables y nunca han tenido ningún problema con ellos. Se escucharon expresiones como: *“Todos son atentos”*, *“Siempre nos tratan bien, siempre llegan a tiempo”*, *“Nunca he tenido ningún problema”*.
- También manifestaron que los promotores siempre les resuelven sus dudas.

- Hay que destacar que en este programa intervienen diversos actores, el promotor de SEDESOL, que es la persona que los inscribió en el programa, los voluntarios, que son personas de la misma comunidad (también beneficiarios) y son quienes se encargan de avisar el día y lugar donde se van a realizar los pagos; y las personas encargadas de realizar los pagos. Con todos estos los beneficiarios tienen contacto en algún momento del funcionamiento del programa, por lo tanto se tratará de evaluar el trato que reciben de cada una de estas personas.

### **Entrega de Apoyos**

- La información del día y la hora que tienen que ir a recibir los apoyos, se realiza a través del “Voluntario”. El mecanismo es que se les avisa casa por casa o también sucede que los beneficiarios visitan la casa del voluntario para informarse.
- Algunas beneficiarias mencionaron que a ellas no le avisan porque se llevan mal con el promotor, pero sus amigas o vecinas del programa le avisan siempre.
- La mayoría de los entrevistados de una de las localidades mencionaron que asisten al lugar de entrega de apoyos en transporte público, y el tiempo que se demoran en llegar es de 20 a 30 minutos. El lugar de entrega no está muy lejos. La mayoría van solos, y a unos pocos alguien los acompaña. Otras personas mencionaron que se demoran de 1 a 2 horas.
- En la segunda sede la entrega era local y la gente no necesitaba tomar el transporte. Se reportaron tiempos de hasta una hora de espera sin sillas.
- Algunos de los beneficiarios indicaron también que a veces el personal de SEDESOL se demora en llegar y les dicen que es por el “tráfico”, pero esto no sucede siempre, solo en algunas ocasiones.
- El mecanismo y la forma de la entrega de los apoyos económicos fue la variable donde los entrevistados dieron mayores opiniones y algunas sugerencias de mejora: *“No hay sillas y uno no puede guardarle el lugar a nadie, a veces nos tenemos que sentar en la banqueteta”, “se ven señores de bastón y que casi no caminan y no pueden moverse”, “todo está bien pero ojala fueran más puntuales*

*y organizados porque a veces llega uno y no se ponen de acuerdo y se tardan más”, “No hay donde sentarse y tiene uno que estar formado”.*

- También hubieron diversidad de opiniones respecto al tiempo que esperan para recibir sus apoyos: *“Me tardo media hora en esperar mi pago”, “El pago se tarda de una hora a una hora y media”.*
- En este apartado la principal incomodidad de los beneficiarios es respecto al lugar donde esperan para que se les pague el apoyo, parece importante para ellos que el lugar tuviera más condiciones para que allí esperen los adultos mayores.

### **Mejora en sus condiciones de vida**

- En general los entrevistados está contentos y a gusto con el programa, y consideran que les ayuda mucho, están muy agradecidos que se hayan acordado de ellos.
- Algunas de las expresiones de los beneficiarios fueron: *“El apoyo si nos sirve, mejora la vida porque podemos comprar medicina y comida”, “Compro medicamento y a veces ropa. También siento que ayudo en mi casa y eso me gusta”, “Yo compro mi medicamento y pago mis estudios que me tengo que hacer porque estoy mal del azúcar y la presión”, “puedo pagar la comida y algún viaje de peregrinación organizado por la iglesia”, “el dinero lo uso para medicamentos”.*
- En otro sentido, varios de los entrevistados manifestaron no contar con acceso a servicio médico y a la necesidad de utilizar la mayor parte del dinero en servicios de atención a la salud y medicinas. Estas personas quisieran ver que la atención que se les brinda se extendiera a servicios de salud. En otras palabras que el programa atendiera el bienestar en lugar de sólo un apoyo económico.

### **Sugerencias de mejora**

Los beneficiarios entrevistados estuvieron muy ávidos de dar algunas recomendaciones y/o peticiones para este programa; algunas de estas fueron:

- En general a los entrevistados le gustaría que el programa tuviera mayor alcance, en el primer caso solo una persona manifestó: *“quisiera que nos den más dinero”*, el resto se encuentra conforme a como es el programa. Una persona también manifestó que quisiera que le dieran un trabajo.
- En la segunda localidad, sin embargo, todos los entrevistados sugirieron que el monto de la ayuda estuviera ligado a la inflación: *“imagínese como ha subido el jitomate, el pepino... ¡carne ya ni mencionar! antes alcanzaba para más y cada vez la ayuda vale menos”*.
- Todos recomendaron recibir pláticas o capacitación en algunos temas como salud y promoción social.
- En el segundo caso varios entrevistados afirmaron que sí ha habido pláticas pero nadie pudo recordar el tema tratado.

Las dimensiones propuestas para incluirse en el modelo de evaluación del IMSU con respecto a la satisfacción de los beneficiarios con el programa 70 y más fueron:

- Acceso al programa.
- Operación del programa: Por tratarse de adultos mayores, es importante que la operación de este programa se realice en las mejores condiciones posibles. Los beneficiarios en la mayoría de los casos tienen que hacer un esfuerzo para poder trasladarse a la sede de entrega de los apoyos, tanto un esfuerzo físico como de costo en el traslado.
- Entrega de apoyos: A partir de las entrevistas realizadas en el estudio cualitativo, se considera importante evaluar las condiciones del lugar donde los adultos mayores esperan por sus pagos, así como el trato que reciben en estos lugares.
- Beneficios del apoyo: Es importante evaluar que tanto el apoyo económico que reciben ayuda a mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores; del estudio cualitativo la mayoría de los entrevistados utiliza el dinero que se le entrega para la compra de comida y medicinas.

#### **4.2.4 Diseño del Modelo de Evaluación propuesto**

Con base en la información recabada, los documentos mencionados, las entrevistas a profundidad en el estudio cualitativo y las reuniones de trabajo con los responsables del Programa se propuso el modelo de evaluación del Programa 70 y más.

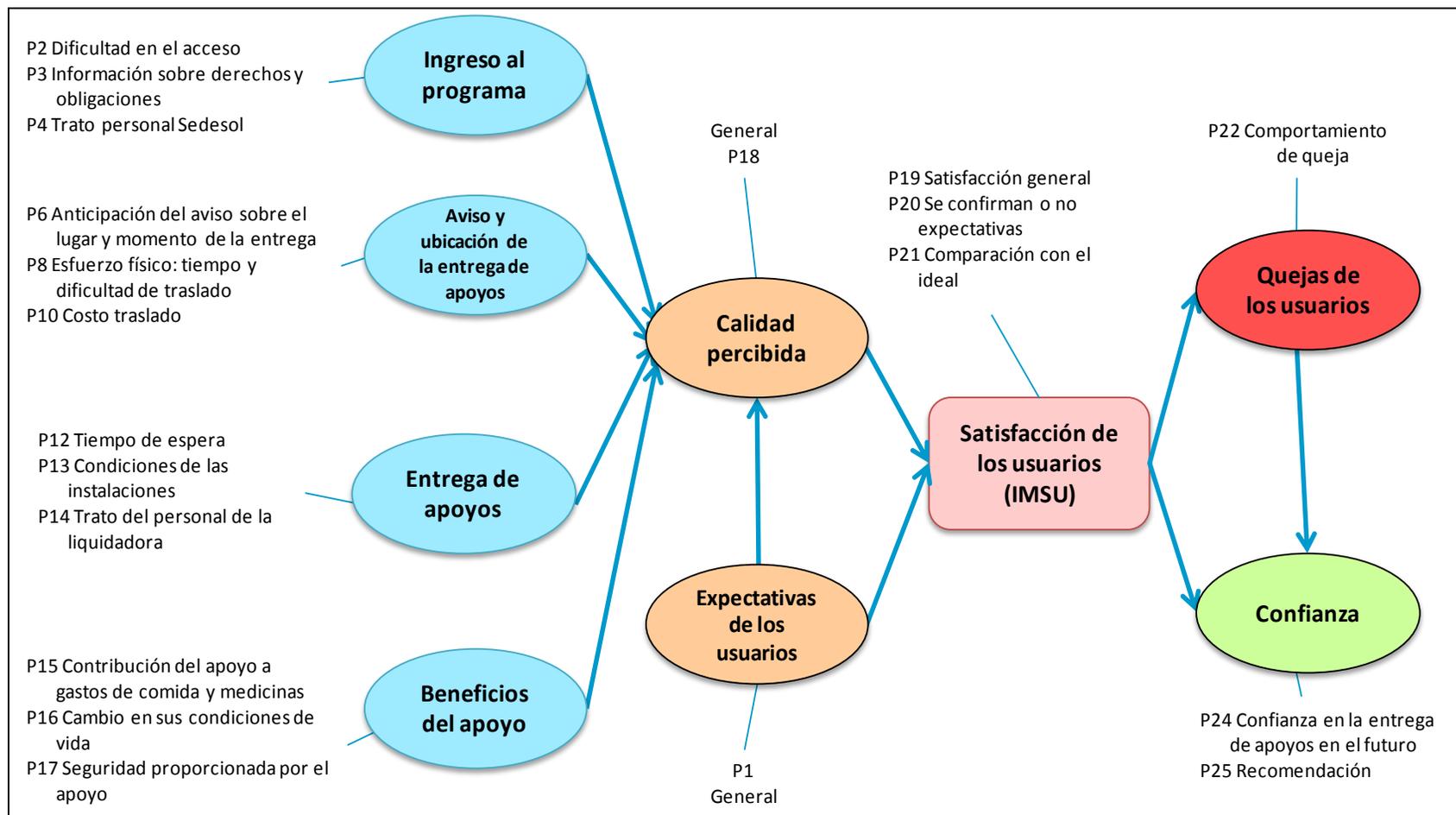
El modelo de evaluación toma como base también al modelo del ACSI para instituciones gubernamentales, determinando para este caso cuales son los componentes que influyen sobre la calidad percibida (lado izquierdo del modelo en la Figura 6).

El modelo, que se puede observar en la figura 6, no incluye variables que no son parte del modelo, pero que son de interés particular para el programa y que también se espera que faciliten a los adultos mayores responder a las preguntas sobre las dimensiones del modelo IMSU. Estas variables serán incluidas dentro las preguntas del cuestionario, pero no tendrá influencia para los cálculos del índice de satisfacción.

La dimensión propuesta inicialmente de “Operación del Programa”, fue cambiada a “Aviso y ubicación de la entrega de apoyos”, pues en la presentación del modelo a los funcionarios del programa se acordó que esta dimensión era más apropiada.

La descripción de las dimensiones y las variables propias del modelo se pueden consultar en la Tabla 7.

**Figura 6: Modelo de evaluación IMSU propuesto para el Programa 70 y más**



**Tabla 7: Descripción del modelo de evaluación IMSU del Programa 70 y más**

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Variable manifiesta</b>	<b>Pregunta</b>
Expectativas de los usuarios	Ideas sobre el programa previas al ingreso	Opinión sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él	P1
Ingreso al programa	Opinión sobre las actividades que son parte de la incorporación al programa	Dificultad en el acceso	P2
		Información sobre derechos y obligaciones	P3
		Trato personal Sedesol	P4
Aviso y ubicación de la entrega de apoyos	Opinión sobre la facilidad o dificultad para asistir a los puntos de entrega de apoyos	Anticipación del aviso sobre el lugar y momento de la entrega	P6
		Esfuerzo físico: tiempo y dificultad de traslado	P8
		Costo traslado	P10
Entrega de apoyos	Opinión sobre la experiencia de participar en las entregas de apoyos	Tiempo de espera	P12
		Condiciones de las instalaciones	P13
		Trato del personal de la liquidadora	P14
Beneficios del apoyo	Opinión sobre los beneficios que le reporta el apoyo	Contribución del apoyo a gastos de comida y medicinas	P15
		Cambio en sus condiciones de vida	P16
		Seguridad proporcionada por el apoyo	P17
Calidad percibida	Evaluación general de la calidad del programa	Calidad del funcionamiento del programa desde el ingreso a él	P18
Satisfacción	Evaluación de la satisfacción con el programa	Satisfacción general con el programa	P19
		Confirmación de expectativas (comparación de la experiencia en el programa con la expectativa inicial)	P20

		Comparación con el ideal (el mejor programa imaginado por la beneficiaria)	P21
Quejas	Opinión sobre el tratamiento dado a sus quejas, en caso de haberlas presentado	Presentación de quejas	P22
		Facilidad para presentar la queja	P23a
		Atención dada a su queja	P23b
Confianza	Expectativas sobre el programa y disposición a realizar conductas que expresan confianza en el programa	Confianza en la entrega de apoyos en el futuro	P24
		Recomendación (disposición a recomendar)	P25

#### **4.2.5 Diseño del Instrumento de medición para el cálculo del IMSU**

El cuestionario de este programa, como ya se dijo, incluye varias preguntas que no son parte del modelo, además de las usuales sobre datos socio- demográficos. Se trata de preguntas que no piden una valoración sobre los servicios y apoyos del programa sino un dato fáctico. Por ejemplo, no sólo se pregunta a los adultos mayores si les parece adecuada la anticipación con la que se les avisa del lugar, el día y la hora de la entrega de apoyos, sino que también se les solicita decir con cuántos días de anticipación les avisaron en la última ocasión. De hecho, esta última pregunta se plantea primero.

Estos reactivos sobre información fáctica tienen dos propósitos: aportar información que al programa le es relevante y plantear a los entrevistados el asunto sobre el que se les pedirá una opinión en la pregunta siguiente. Hubo otros temas de interés para el programa pero, para evitar el alargamiento excesivo del instrumento, sólo se incluyeron preguntas fuera del modelo que cumplieran los dos propósitos comentados (con excepción de la última pregunta sobre el conocimiento de qué dependencia opera el programa).

Además del instrumento para evaluar la satisfacción de los beneficiarios, para este programa se tiene también un cuestionario pre-evaluatorio. El objetivo del cuestionario pre-evaluatorio es hacer un filtro para seleccionar solo a los beneficiarios que cuentan con las capacidades adecuadas para responder el instrumento de evaluación de la satisfacción. Este cuestionario fue desarrollado por una evaluación interna previa del programa (Brambila, 2008), y se acordó utilizarla también en el estudio del IMSU.

Otra característica peculiar de este instrumento es que la escala no es 1 a 10 sino 1 a 5 con anclaje en cada punto (por ejemplo: 1 = muy mal, 2 = mal, 3 = más o menos, 4 = bien, 5 = muy bien), para facilitar a los entrevistados dar sus respuestas. Esta escala fue aprobada por la Universidad de Michigan.

En las entrevistas de este programa, la ayuda visual para la escala (caritas) tendrá una especial importancia. Se solicitó al Departamento de Diseño de la Universidad Iberoamericana el diseño de dicha ayuda visual.

El instrumento de medición elaborado y el cuestionario pre-evaluatorio se pueden consultar en el Anexo 5. Este cuestionario fue el utilizado en la Prueba Piloto.

#### **4.2.6 Prueba Piloto**

Los principales objetivos de la prueba piloto fueron: verificar el funcionamiento del instrumento, el procedimiento de aplicación del instrumento y la variación de las respuestas.

En el caso del Programa 70 y más se pretende establecer la escala más apropiada por el tipo de beneficiario al que está dirigido.

Todas las entrevistas se realizaron “cara a cara”.

La prueba piloto se realizó en el estado de Hidalgo.

El estado de Hidalgo fue seleccionado en virtud de ser un estado cercano al Distrito Federal, además de tener presencia significativa de beneficiarios de todos los programas que se van a evaluar.

En la tabla 7, que a continuación se muestra, se especifican los municipios en donde se realizaron las encuestas, así como el número de cuestionarios a aplicar en cada municipio.

**Tabla 8: Diseño Muestral Piloto Programa 70 y más**

<b>Programa</b>	<b>Municipios</b>	<b>Niveles de Marginación</b>	<b>Cuestionarios</b>	<b>Total</b>
<b>70 y más</b>	San Bartolo	Muy Alto	50	100
	Tutotepec Zempoala	Bajo	50	

La selección de municipios fue a juicio, buscando reducir el número de municipios en la muestra piloto, costo y tiempo de aplicación.

En el caso del programa de 70 y más, la selección de localidades se realizó a través de un muestreo aleatorio simple, usando el generador de muestras del programa SPSS.

Para la selección de la muestra de este programa, se eliminaron las localidades con menos de 20 beneficiarios. Se eliminaron también de la muestra los adultos mayores con más de 85 años de edad.

**a) Consideraciones sobre la selección de unidades últimas:**

Se proporcionaron 2 municipios, 5 localidades por municipio para seleccionar 10 beneficiarios en cada localidad. Se agrega una localidad por municipio para reemplazo. Se proporcionó el nombre y la dirección de los 10 beneficiarios por localidad, seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple.

Los beneficiarios seleccionados para ser encuestados son menores de 85 años.

Debido a que en este programa el descarte es alto, se proporcionó una lista de reemplazos con 20 adultos mayores para que el encuestador complete 10 entrevistas.

#### **4.2.7 Diseño Muestral Nacional**

- La población objetivo son los adultos mayores que reciben apoyo económico por parte de Sedesol.
- Las unidades de observación serán los adultos mayores inscritos en el programa 70 y más, menores de 85 años para garantizar que pueden responder sin dificultad preguntas retrospectivas.
- El marco muestral lo constituye la base de datos que contiene los nombres de los beneficiarios y localidades donde viven los beneficiarios a diciembre 2009 con al menos 3 meses en el programa.
- Nivel de Estimación: Nacional

- Las unidades primarias de muestreo son municipios de la República Mexicana.
- Las unidades últimas son adultos mayores, beneficiarios del programa.

El diseño muestral para el Programa 70 y más, se realizó en dos etapas.

Etapa 1: Se seleccionaron 60 municipios del total de municipios donde habitan los adultos mayores beneficiarios del programa. La selección de municipios se realizó con probabilidad proporcional al número de beneficiarios dentro de cada municipio

Etapa 2: Se seleccionaron 20 adultos mayores de cada municipio a través de un muestreo aleatorio simple sobre la lista de beneficiarios del municipio. SEDESOL entregó la lista de beneficiarios depurada ya sólo con las personas menores de 85 años.

Se busca obtener una muestra de tamaño de 1200 entrevistas. La encuesta se realizó cara a cara en el domicilio de los beneficiarios.

El diseño muestral de este programa se puede consultar en el Anexo 6.

#### **4.2.8 Levantamiento Nacional**

Una vez definidos el modelo de evaluación, el instrumento de medición (cuestionario) y el diseño muestral para este programa, se procedió a realizar el levantamiento nacional de los datos, el cual consistió en realizar las entrevistas a los usuarios seleccionados en el diseño muestral, aplicándoles el cuestionario preparado para este fin.

La empresa encuestadora seleccionada para realizar el levantamiento nacional fue Prospecta Decisiones Estratégicas, S.A. de C.V. misma que realizó la prueba piloto

##### **a) Capacitación**

Previo al levantamiento de los datos se realizó una capacitación a todo el equipo encuestador y al equipo de supervisión. Se realizaron dos sesiones de capacitación para

todas las personas que intervendrían en el estudio. Las fechas, horas y sedes de la capacitación son las mismas presentadas en la tabla N° 6.

El objetivo de estas sesiones fue capacitar a los encuestadores y supervisores en las preguntas y escala de los cuestionarios, la selección de entrevistados, el procedimiento de aplicación de encuestas y dar instrucciones generales para el correcto levantamiento de los datos.

La capacitación tuvo como sede principal la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, en las demás sedes se implementó la transmisión por video conferencia a efecto de transmitir el contenido de la capacitación. En las dos ocasiones un personal del equipo IMSU estuvo presente en las sedes externas donde se transmitió la video conferencia, para asegurar el correcto funcionamiento del evento.

El personal a cargo de la organización y presentación del evento fueron los miembros del equipo IMSU, el orador principal en ambas ocasiones fue el Mtro. Humberto Rivera encargado del diseño de la metodología del levantamiento de información por parte del equipo IMSU.

En la capacitación participaron todo el personal operativo de la empresa Prospecta que realizaría el levantamiento nacional, personal de supervisión enviado por el equipo IMSU y personal enviado por la SEDESOL.

#### **b) Trabajo de Campo**

La empresa Prospecta llevó a cabo el trabajo operativo en campo conforme al cronograma de trabajo que entregó al equipo IMSU. El equipo encuestador estuvo conformado por cuatro entrevistadores y un supervisor. La cuadrilla de encuestadores estuvo conformada por un total de 51 supervisores y 237 encuestadores, los cuales se dividieron las zonas geográficas del país para cubrir el diseño muestral.

A cada equipo encuestador se le entregó una lista con nombres y direcciones, de los beneficiarios seleccionados para aplicárseles la encuesta. Se entregó también una lista de reemplazos, para que en caso se tuvieron inconvenientes para encontrar al beneficiario seleccionado se puede entrevistar a beneficiarios de reemplazo.

Durante el trabajo de campo el equipo IMSU realizó una supervisión con personal contratado y capacitado especialmente para este fin. La supervisión se realizó en una submuestra del diseño muestral nacional, pues no era posible por cuestiones de costo y disponibilidad hacer una supervisión al 100%. Este personal supervisor acompañó al equipo encuestador durante uno o dos días durante la realización de las entrevistas y participo como observador. El supervisor no podía tener injerencias sobre el trabajo de campo de la encuestadora salvo en caso expícito que el equipo IMSU se lo autorizará.

Los supervisores por parte del equipo IMSU informaban cada día al final de la jornada, respecto a los avances del equipo encuestador supervisado y los principales acontecimientos ocurridos durante la jornada de trabajo. Al final del trabajo de campo los supervisores entregaron una cédula de supervisión donde registraron el trabajo que realizaron.

Así mismo la empresa encuestadora al final del levantamiento entregó un Informe sobre el trabajo de Campo realizado, cuyas principales acontecimientos se detallan en el capítulo de Resultados.

#### **c) Materiales de apoyo**

Los materiales de apoyo para el trabajo de campo fueron los siguientes: Manual para las entrevistas, Manual de supervisión, Cédula de supervisión y Ayuda visual.

#### **d) Captura de información**

La empresa encuestadora realizó la captura de la información de manera electrónica. Las bases de datos conteniendo esta información fue entregada en el paquete SPSS al equipo IMSU, así mismo todos los cuestionarios impresos fueron archivados y almacenados para ser puestos a disposición del equipo IMSU.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Prueba Piloto

#### 5.1.1 Liconsa Polvo

La muestra se levantó en los municipios de Pachuca de Soto y Huejutla de Reyes del Estado de Hidalgo. Se eligieron 2 municipios y 2 lecherías por municipio, para seleccionar 25 beneficiarios por lechería. La selección de municipios y lecherías fue a juicio con un muestreo aleatorio simple. Debido a la poca afluencia de beneficiarios, sólo se pudieron aplicar 41 cuestionarios. Se encuestaron después a 61 personas más en el estado de Puebla (muestra complementaria), obteniendo 102 cuestionarios totales, de los cuales se eliminó uno por incurrir en contradicciones. El tamaño final para estimar el modelo fue 101.

Durante la Prueba Piloto se tuvieron las siguientes observaciones y hallazgos, tomando en cuenta el reporte de la empresa encuestadora “Prospecta”, las observaciones hechas por personal de la SEDESOL que participaron como observadores durante el Piloto y los informes de supervisión del equipo IMSU.

Respecto a los procedimientos de selección y la metodología del levantamiento de las encuestas:

- Fue difícil encontrar suficientes beneficiarios elegibles porque no acuden a las tiendas con la regularidad supuesta por los calendarios proporcionados por la SEDESOL.
- Los horarios oficiales de venta de leche no se respetan. Se encontró que no hay leche en las lecherías y que se vende a personas que no son beneficiarios. Además, el mismo programa prevé que los beneficiarios puedan obtener la dotación de un mes en una sola compra, por lo que no es tan frecuente la asistencia de los beneficiarios al punto de venta.
- Se tuvo que buscar a posibles entrevistados por otros medios: abordarlos en la calle e ir a sus casas.

- Es necesario revisar el levantamiento de las encuestas en las lecherías, pero también tener en cuenta que la ventaja de entrevistar a la salida de las lecherías es que los beneficiarios con seguridad tienen su tarjeta de identificación. La pregunta es qué tan importante es verificar la información que viene en la tarjeta.

Respecto al funcionamiento del instrumento de medición, claridad y pertinencia de las preguntas:

- Es posible interpretar la pregunta C (la que inquiriere si se ha inscrito a un miembro de la familia al programa en los últimos dos años) como que excluye al propio entrevistado. Es necesario modificar su redacción.
- Las personas, en la pregunta J, no miden la leche que compran en litros sino en paquetes, esto debe adecuarse en la versión final, aunque también debe reconsiderarse la utilidad de esta pregunta.
- Los entrevistados califican muy positivamente el tiempo de espera porque, dada la forma en que operan estas tiendas, no tienen que hacer fila. Esta pregunta podría no ser relevante para la modalidad de leche en polvo.
- En la pregunta de comparación con el ideal los entrevistados tuvieron mucha dificultad para imaginar un programa ideal. Suelen decir que el programa está bien como está o que no se lo imaginan de otra manera.
- Se encontró que en las preguntas de entrenamiento, algunos beneficiarios calificaron mal, pero cerca de 5, cuando se pregunta su opinión sobre las personas que roban. Ver la posibilidad de hacer más contundente esta pregunta para asegurarse de tener respuestas que permitan discriminar la comprensión de la escala.

A excepción de lo mencionado en este apartado el resto de preguntas son entendidas por los beneficiarios, la escala de respuesta fue bien comprendida y los entrevistados mostraron buena disposición para contestar el cuestionario.

### **a) Estimación del Modelo de evaluación propuesto**

Como se mencionó anteriormente los modelos IMSU desarrollados, con base en los modelos del ACSI, presentan una relación de causa y efecto en sus componentes, lo cual es importante mencionar para la interpretación de los mismos.

En el modelo la causalidad se determina de izquierda a derecha, es decir las flechas que unen a los componentes representan la dirección de causalidad esperada, los impactos (fuerza de la relación entre los componentes) se representan con los números sobre las flechas, los cuales entre más grandes significan un impacto mayor de un componente a otro. En el caso de que la relación sea significativa al nivel de 0.05, la flecha que une a los componentes es de línea continua y cuando la relación no es significativa la flecha es una línea discontinua.

Esta interpretación será válida para todos los modelos de satisfacción que se presenten de aquí en adelante.

Con los datos obtenidos en la Prueba Piloto se realizó una primera estimación del modelo de evaluación de la satisfacción propuesto para este programa. Los resultados de este modelo los podemos observar en la figura 7.

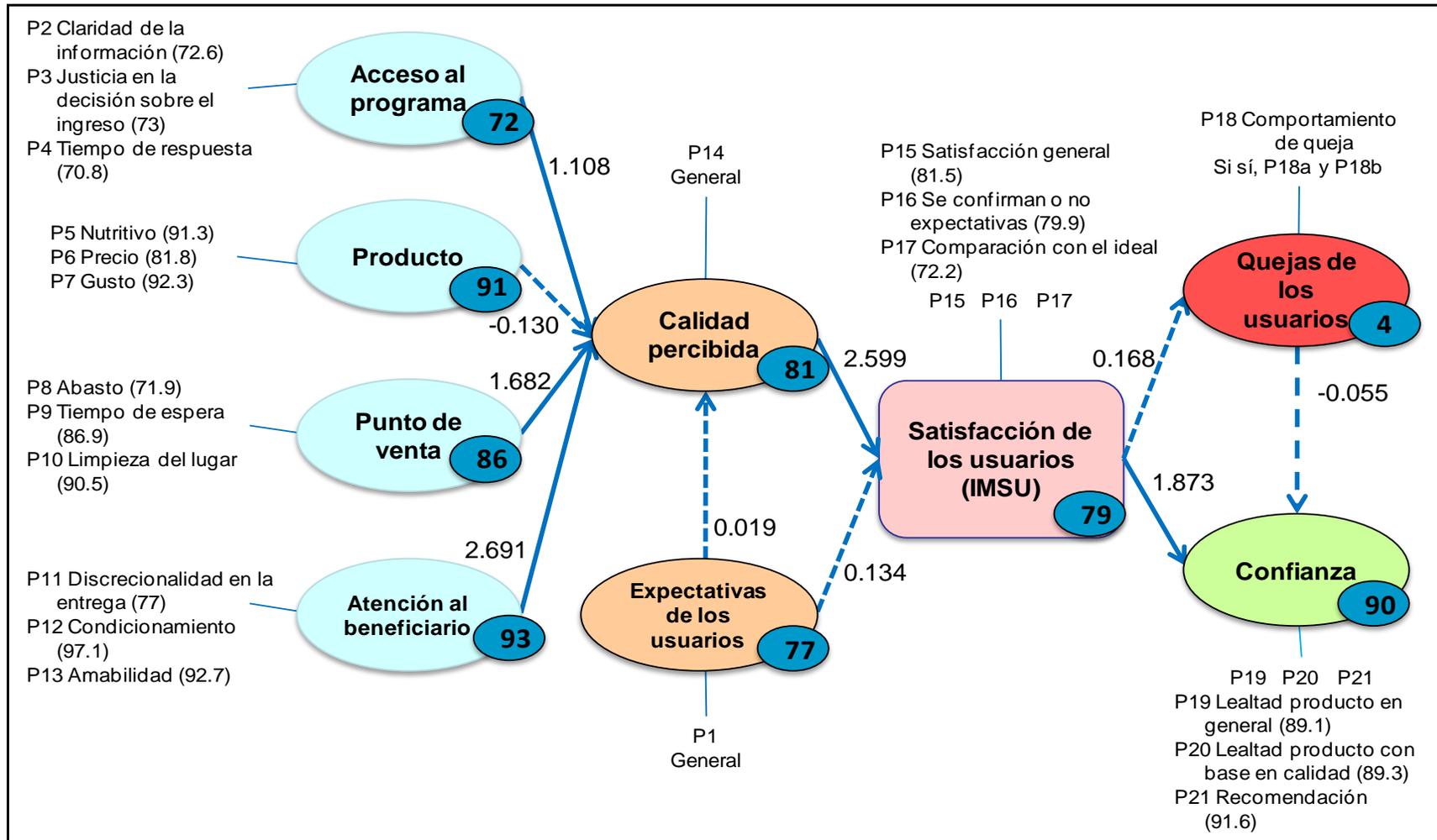
El índice de Satisfacción obtenido fue de 79, en una escala de 0 a 100, y se cumplen los supuestos principales del modelo ACSI, es decir, la “Calidad percibida” tiene un impacto significativo (2.599) sobre la “Satisfacción” y la “Satisfacción” también presenta un impacto significativo (1.873) sobre la “Confianza”.

De las cinco variables latentes supuestas que impactan sobre la calidad percibida (componentes del lado izquierdo del modelo y las expectativas), dos no tienen impacto significativo, al nivel de 0.05, estas son: “Expectativas” y “Producto”. De las tres variables que impactan significativamente a la calidad, al nivel de 0.05, el componente de “Atención al beneficiario” es el que presenta mayor impacto (2.691). Las otras dos variables, “Punto de venta” y “Acceso” presentan impactos de 1.682 y 1.108, respectivamente.

El margen de error, asociado a las mediciones de los niveles de las variables latentes es de  $\pm 2.5$ , al nivel de confianza del 95%.

El Alfa de Cronbach calculado para este cuestionario fue de 0.854 (En una escala de 0 a 1). El cual puede considerarse aceptable, lo que indica que el instrumento de medición es confiable.

**Figura 7: Estimación del Modelo IMSU Liconsa Polvo (Prueba Piloto)**

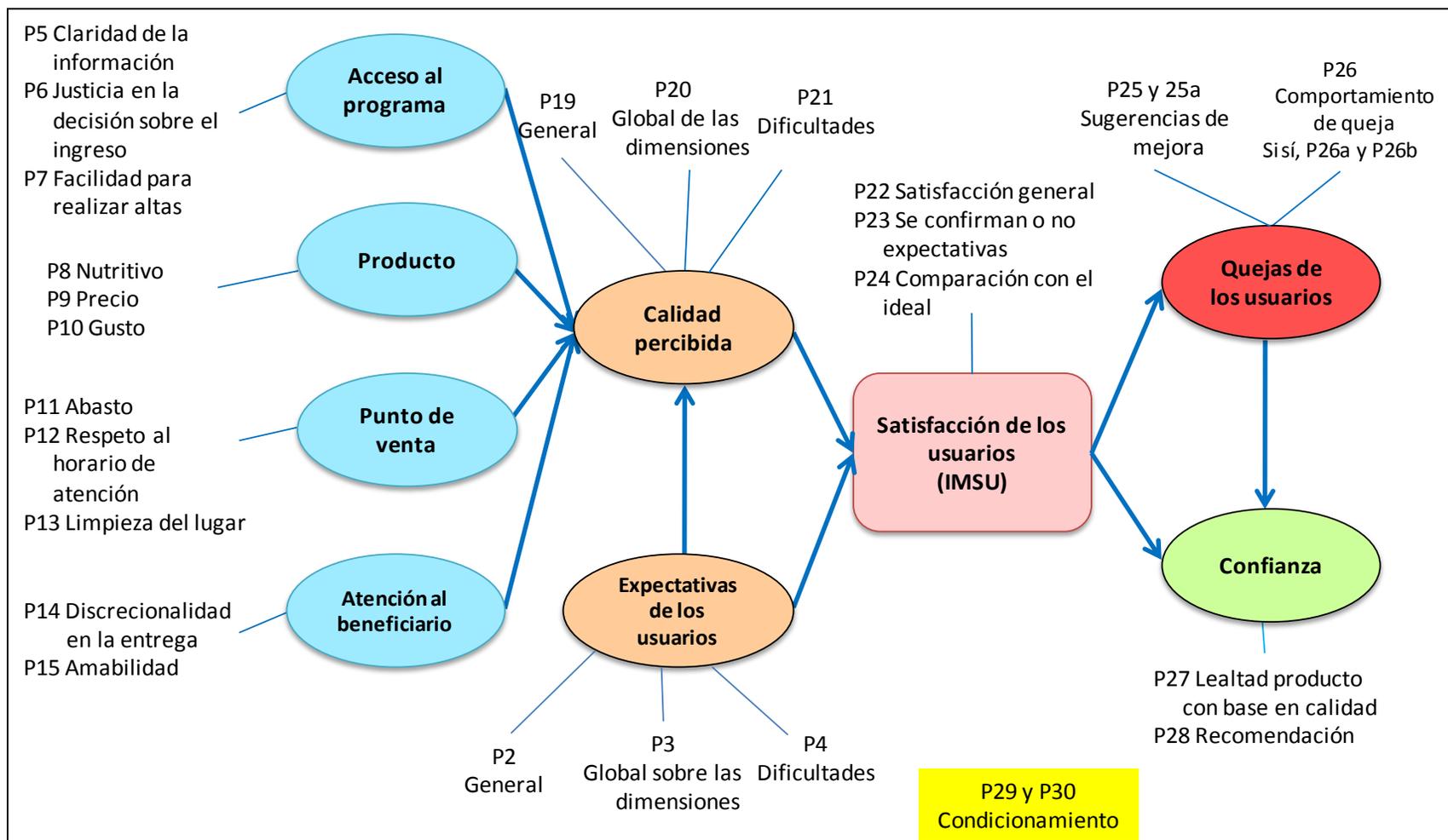


## **b) Cambios a implementar para el Levantamiento Nacional**

- Debido a la dificultad para obtener entrevistas en las instalaciones de las lecherías, las entrevistas se realizarán en los domicilios de los beneficiarios. SEDESOL proporcionará la lista de beneficiarios con sus direcciones.
- Se decidió tener un modelo de evaluación y un instrumento de medición (cuestionario) para cada modalidad de leche evaluada (polvo y líquida), debido a las diferencias encontradas y las características propias de cada modalidad.
- Se eliminó la pregunta filtro acerca de si ha inscrito a algún miembro de su familia en los últimos dos años.
- Preguntar por la cantidad de paquetes a los que tienen derecho y compran los beneficiarios, en lugar de por la cantidad de litros de leche, con la finalidad de adecuarse al lenguaje de los beneficiarios.
- Eliminar del modelo la variable sobre el “tiempo de espera en fila”, ya que en esta modalidad de leche en polvo no se forman filas.
- Incluir una nueva variable en el modelo, dentro del componente de Punto de venta, referido al “respeto al horario de atención” de la lechería.
- Se eliminó la variable referida al “condicionamiento” en la entrega de la leche, pues se decidió evaluarla como una pregunta fuera del modelo; del mismo modo la variable referida a la “lealtad producto en general”, se eliminó del modelo, dada las condiciones en que opera el programa esta variable no era representativa.
- Modificación en la redacción de la pregunta referida al “Programa ideal”, para hacerla más entendible para los entrevistados.
- Se incluyeron también cambios en la redacción de algunas preguntas y la formulación de preguntas nuevas con la intención de mejorar el cuestionario, como consecuencia de todo lo observado y analizado en la prueba piloto.

El nuevo modelo de evaluación, para la modalidad de Liconsa Leche en Polvo, con las modificaciones mencionadas, se puede observar en la figura 8. El cuestionario, producto del nuevo modelo de evaluación, con los cambios mencionados, se puede consultar en el Anexo 7. Este fue la versión que se usó en el Levantamiento Nacional.

**Figura 8: Modelo de evaluación IMSU - Liconsa Polvo (Levantamiento Nacional)**



### **5.1.2 Liconsa Líquida**

La muestra se levantó en los municipios de Pachuca de Soto y Zempoala del Estado de Hidalgo. Se eligieron 2 municipios y 2 lecherías por municipio, para seleccionar 25 beneficiarios por lechería. La selección de municipios fue a juicio y de las lecherías, con un muestreo aleatorio simple. Debido a la poca afluencia de beneficiarios, sólo se pudieron aplicar 91 cuestionarios. Se tuvieron que completar 10 cuestionarios en el estado de Puebla, utilizando la muestra complementaria descrita en el diseño muestral de la prueba Piloto.

En esta modalidad, no se presentaron acontecimientos importantes, pero se tuvieron los siguientes hallazgos:

- Se encuentra recomendable el hacer explícito en la redacción de la pregunta filtro “C”, acerca de si ha inscrito a algún miembro de su familia en los últimos dos años que eso incluye también al entrevistado.
- Las personas, en la pregunta “J”, no miden la leche que compran en litros sino en bolsas, esto debe adecuarse en la versión final, aunque también debe reconsiderarse la utilidad de esta pregunta.
- Hubo cierta dificultad para responder la pregunta referida al “programa ideal”, se buscara hacer la redacción de esta pregunta más entendible.

Todas las demás preguntas del cuestionario y las escalas de respuestas fueron bien entendidas por los usuarios.

#### **a) Estimación del Modelo de evaluación propuesto**

No se reportó la estimación del modelo porque mostraba inconsistencias, tales como valores estimados fuera de rango esperado. El software del ACSI no pudo generar los resultados para este modelo.

El Alfa de Cronbach calculado para este cuestionario fue de 0.720 (escala de 0 a 1), el cual lo podemos considerar aceptable para la confiabilidad del instrumento.

Se sugirió realizar un segundo piloto, ya que con los datos obtenidos no fue posible realizar la estimación del modelo.

### **b) Segundo Piloto**

El segundo piloto de Liconsa Líquida se realizó en cuatro lecherías del Distrito Federal. En este caso la aplicación de las entrevistas se realizó en los domicilios de los beneficiarios, esperando poder tener una mayor confiabilidad en las respuestas.

Teniendo ya los resultados del primer piloto, la única modificación que se realizó al modelo de evaluación del IMSU, fue la eliminación de la variable de “Condicionamiento”, pues va ser considerada como una variable fuera del modelo.

El tamaño de la muestra fue 100 cuestionarios, de los cuales se eliminó uno por mostrar contradicción.

Para la obtención del modelo se recurrió a eliminar las preguntas referentes a abasto y tiempo de espera, correspondientes a la variable manifiesta punto de venta. Lo anterior obedeció a que el programa mostró problemas en la estimación y señaló estas variables como causas de la no convergencia. El impacto del constructo punto de venta (ahora medido con la pregunta limpieza del lugar) hacia la calidad, no es significativo al nivel de 0.05, ni al nivel de 0.1. Tampoco el impacto de la variable latente satisfacción sobre las quejas no es significativo a los niveles 0.05 y 0.1. La misma conducta se observa en el impacto de quejas a confianza.

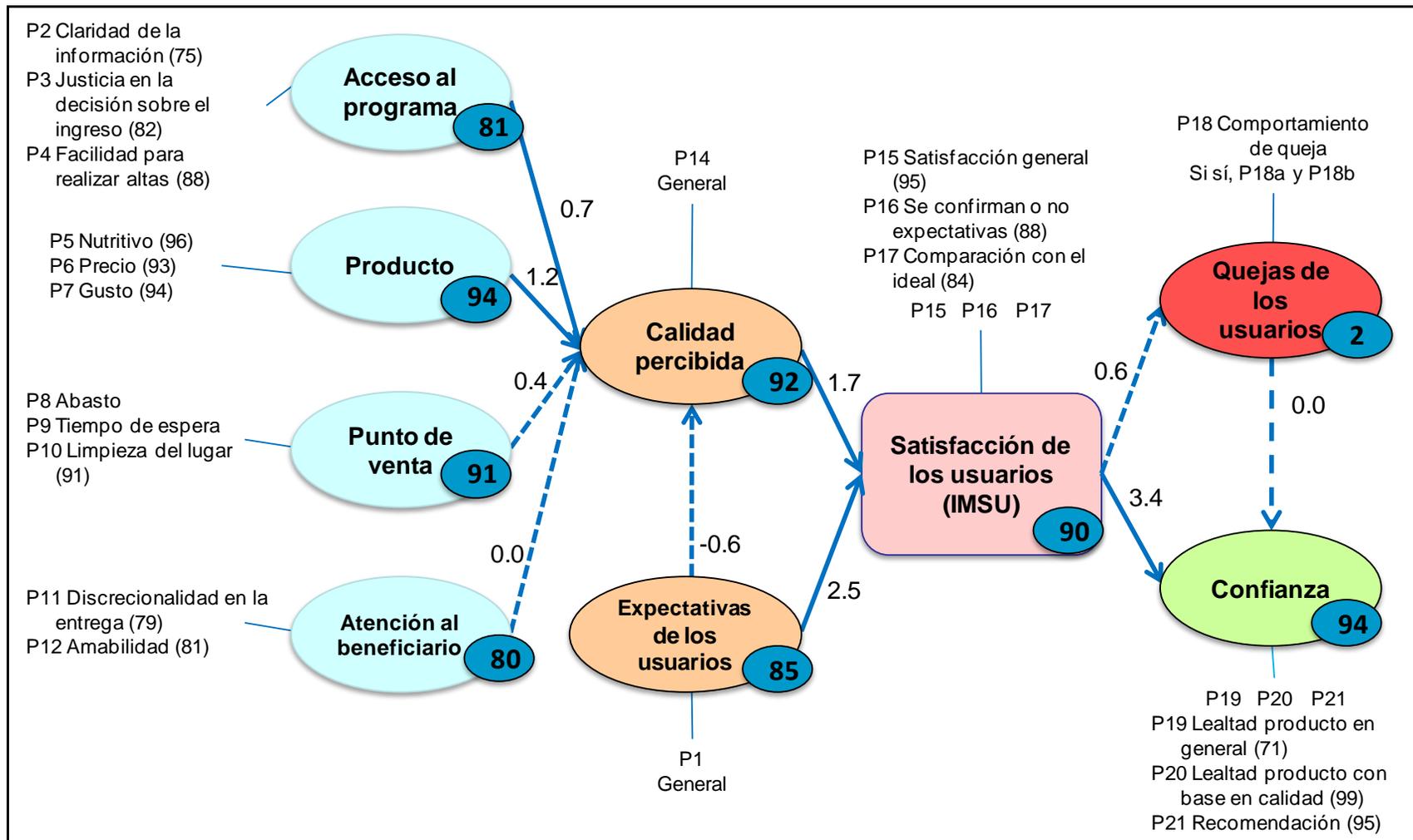
La única variable latente que tiene un impacto significativo sobre la calidad fue el Producto (1.2), el cual recibe una calificación buena de 94.

La estimación de la Satisfacción es de 90 con un margen de error de  $\pm 2.571$ , al 95% de confianza.

El Alfa de Cronbach del instrumento es de 0.852. El cual puede considerarse de una confiabilidad aceptable.

A continuación se presenta la estimación del modelo, de este segundo piloto de Liconsa Líquida, en la figura 9.

**Figura 9: Estimación del Modelo IMSU Liconsa Líquida (2do Piloto)**



### c) Cambios a implementar para el Levantamiento Nacional

- La mayoría de los cambios son los mismos que en los de leche líquida, pues las observaciones son aplicables en las dos modalidades. Estas son: realizar las entrevistas en los domicilios de los beneficiarios, tener un modelo y cuestionario para cada modalidad de leche, eliminar la pregunta filtro de haber inscrito a algún miembro de la familia en los últimos dos años, se eliminó la variable referida al “condicionamiento” para evaluarla fuera del modelo (este cambio fue ya implementado en el segundo piloto de liconsa líquida).
- Modificación en la redacción de la pregunta referida al “Programa ideal”, para hacerla más entendible para los entrevistados.
- Se incluyeron también cambios en la redacción de algunas preguntas y la formulación de preguntas nuevas con la intención de mejorar el cuestionario, como consecuencia de todo lo observado y analizado en la prueba piloto.

El instrumento de medición utilizado para el levantamiento nacional, y con las modificaciones mencionadas, se puede consultar en el Anexo 8.

El modelo de evaluación no sufrió modificaciones, respecto al usado en el segundo piloto (Figura 9).

#### 5.1.3 Programa 70 y más

La muestra se levanto en los municipios de San Bartolo Tutotepec y Zempoala del Estado de Hidalgo, en cada uno de estos se seleccionó 5 localidades y se entrevisto a 10 beneficiarios en cada una. La SEDESOL proporcionó los nombres de los beneficiarios.

Durante la Prueba Piloto se tuvieron las siguientes observaciones y hallazgos, tomando en cuenta el reporte de la empresa encuestadora “Prospecta”, las observaciones hechas por personal de la SEDESOL que participaron como observadores durante el Piloto y los informes de supervisión del equipo IMSU.

Respecto a los procedimientos de selección y la metodología del levantamiento de las encuestas:

- Los encuestadores tuvieron dificultades para encontrar a los adultos mayores por diferentes razones, principalmente, porque no viven en la localidad o porque salen a trabajar. En una de las localidades observadas (Cumbre de Muridores) se estaba desarrollando, además, una faena comunitaria de desmonte (por la que los participantes recibirían un apoyo de una dependencia pública que no se pudo identificar). Pero fue posible obtener las encuestas previstas acudiendo al lugar donde se desarrollaba la faena y recurriendo a la muestra de reemplazo.
- Los beneficiarios entrevistados en el lugar de la faena no portaban su identificación del programa, por lo que no se pudo incluir esta información en el cuestionario.
- De tres casos observados, uno no pasó el cuestionario pre-evaluatorio. Los encuestadores aplicaron el procedimiento correctamente.
- En las entrevistas realizadas por personal de la UIA en los domicilios, se pidió a los beneficiarios buscar sus identificaciones del programa, algunos tardaron hasta 15 minutos en encontrarlas. No era claro el dato que se debía capturar en el instrumento.
- No se observaron reticencias para contestar el cuestionario.

Respecto al funcionamiento del instrumento de medición, claridad y pertinencia de las preguntas:

- En general, las entrevistas duraron 30 minutos pero, en algunos casos, se llevaron hasta 50 minutos (en entrevistas realizadas por personal de la UIA), porque los entrevistados aprovechaban la oportunidad para hablar. Para conseguir la confianza de los adultos mayores parece ser importante darles la posibilidad de expresarse. Es necesario considerar el tiempo que esto requerirá en la planeación del levantamiento nacional.
- Los beneficiarios tienen dificultad para entender la solicitud de pensar en un “programa ideal”, pero al pedirles que comparen a 70 y más con el programa ideal, dan una respuesta, aunque no parecen tener claro con qué lo están comparando. Sin

embargo, en el curso de la entrevista llegan a surgir opiniones sobre posibilidades de mejorar el programa, como incrementar el monto del apoyo.

- También tienen dificultad para recordar las preguntas fácticas que preparan las preguntas de opinión sobre: gasto para ir a recoger su apoyo, sobre dificultad para trasladarse y sobre tiempo de espera. Sin embargo, sí responden las preguntas de opinión.
- La mayoría de los entrevistados comprende la escala de cinco puntos cuando se les explica verbalmente, pero necesitan que se les enuncie claramente y, algunos, que se les lea en voz alta. Sin embargo, en la escala mucho-nada parece haber dificultad para diferenciar “bastante” de “mucho”.
- Algunos entrevistados tienen cierta confusión cuando se les pide que señalen una calificación en la escala visual. Algunos de ellos prefieren responder verbalmente y comprenden mejor si sólo les leen las preguntas con las opciones que tienen de respuesta. Los colores no parecen servirles de indicador, las caritas sí, en algunos casos.
- Los encuestadores de Prospecta reportaron que un entrevistado les pidió que no le mostraran la escala. No se aclaró la razón de la petición pero parecía molestar al entrevistado. El personal de SEDESOL también manifestó que las ayudas visuales confundían a los encuestadores y a los entrevistados.

#### **a) Estimación del Modelo de evaluación propuesto**

Se obtuvieron 107 encuestas, 100 levantadas por la encuestadora y 7 por parte del equipo IMSU. Se eliminaron 5 cuestionarios por incurrir en contradicción. Los resultados de la estimación del modelo de ecuaciones estructurales, se muestran a continuación en la Figura 10.

El índice de satisfacción obtenido fue de 83, en una escala de 0 a 100.

De las 5 variables latentes supuestas que impactan sobre la calidad percibida (componentes del lado izquierdo del modelo y expectativas), cuatro no tienen impacto significativo al nivel 0.05, estas son: “Ingreso y permanencia en el programa”, “Traslado al punto de

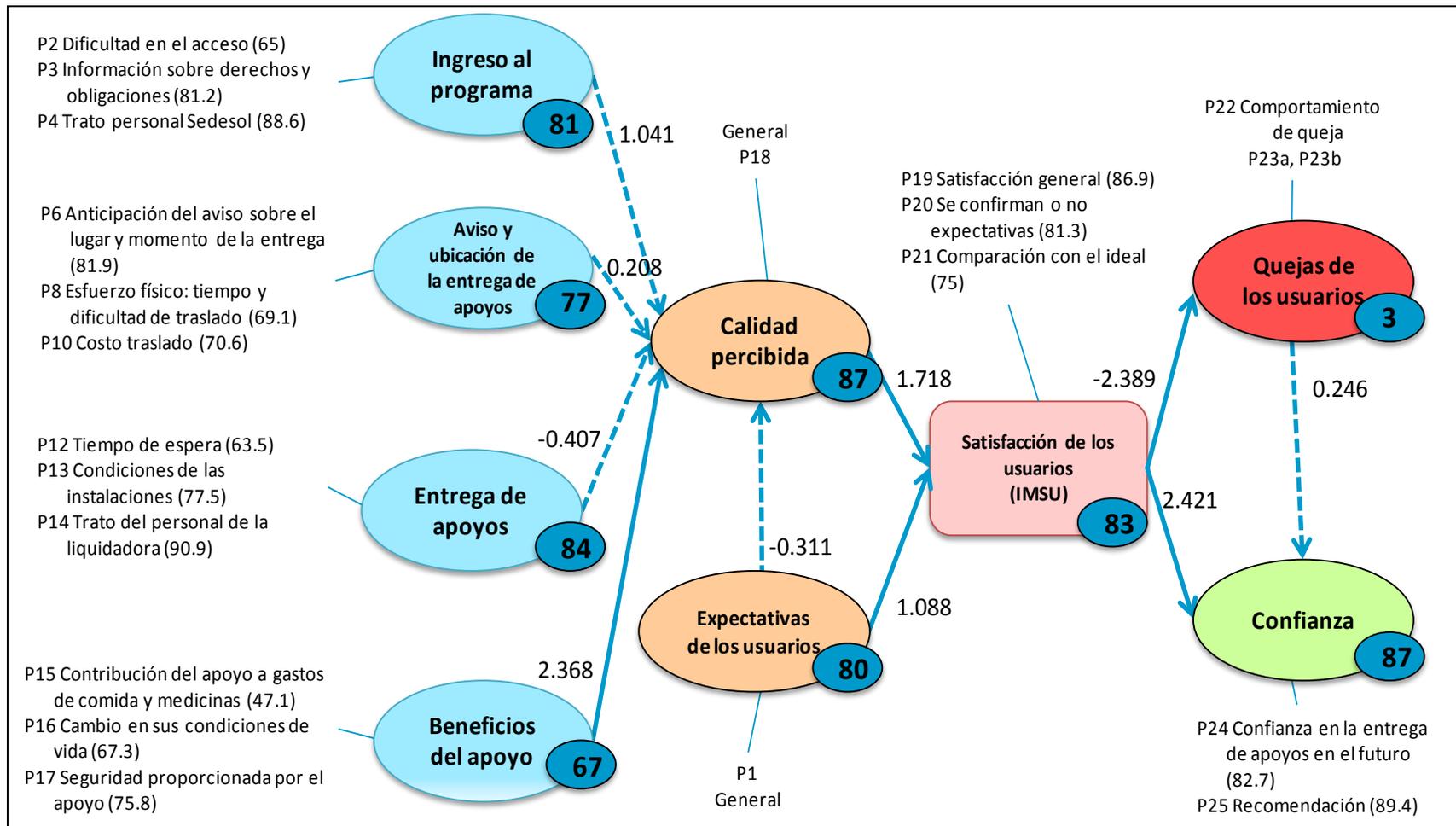
entrega de apoyo”, “Expectativas” y “Entrega de apoyo”, La única que impacta significativamente, al nivel 0.05, sobre la calidad percibida, es el componente “Beneficios del apoyo” (2.368).

En este modelo, como en los modelos de las figuras 7 y 9, se presentan algunos impactos (números sobre las flechas) con signos negativos, esto quiere decir que se tiene un impacto negativo sobre la variable que se está impactando. Dicho de otro modo, tomando como ejemplo el modelo de 70 y más, en el cual la Satisfacción tiene un impacto negativo sobre las Quejas, a mayor satisfacción menor número de Quejas.

El margen de error, asociado a las mediciones de los niveles de las variables latentes es de +/- 2.9, al nivel de confianza del 95%,

El alfa de Cronbach obtenido para el instrumento fue de 0.742, ligeramente más bajo que los dos cuestionarios anteriores de Liconsa, pero puede considerarse también aceptable.

**Figura 10: Estimación del Modelo IMSU Programa 70 y más (Prueba Piloto)**

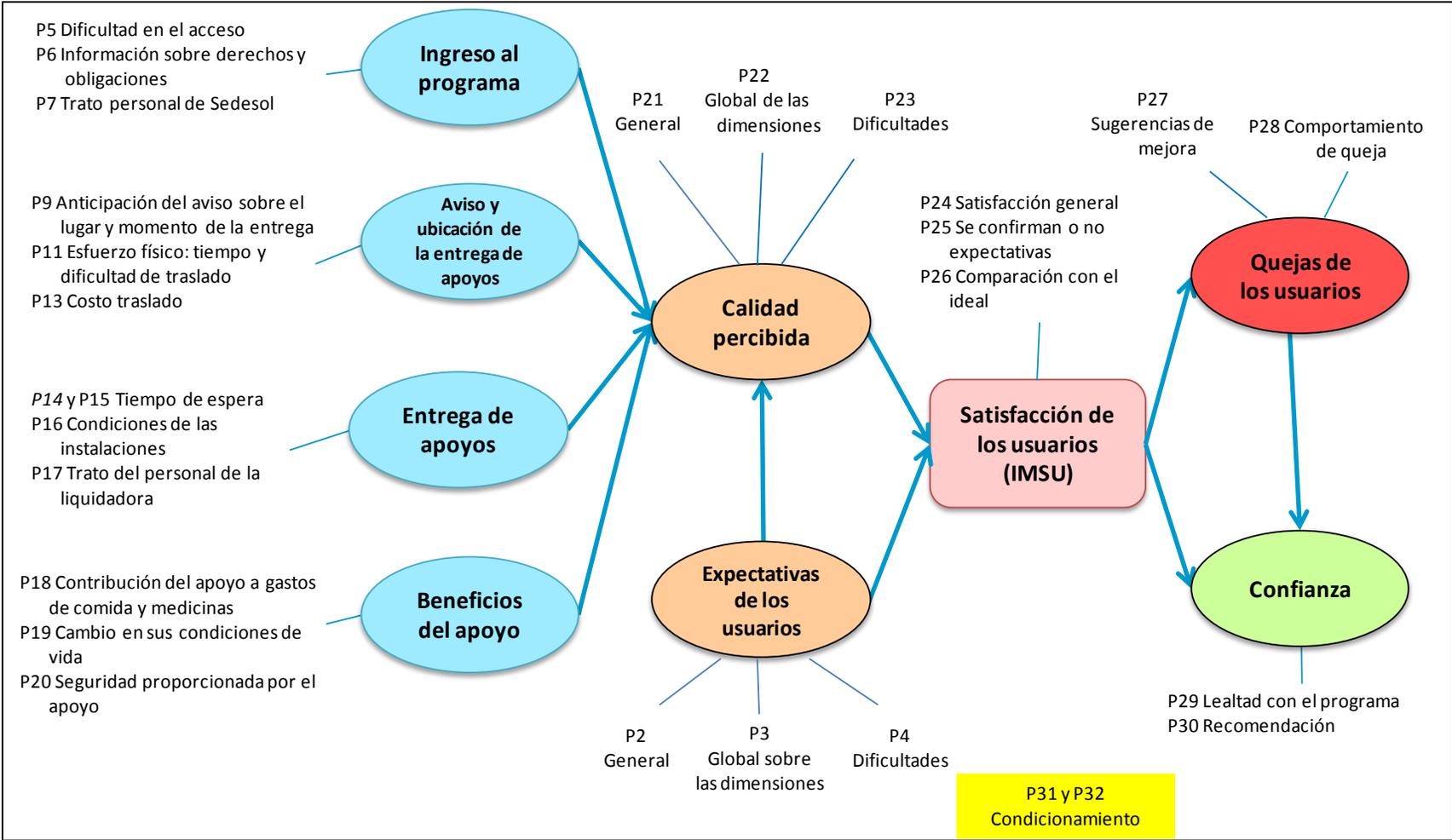


## **b) Cambios a implementar para el levantamiento nacional**

- Considerar que la entrevista durará más que las de los otros cuestionarios. Instruir a los encuestadores que, dentro de ciertos límites, permitan la expresión extensa de los entrevistados.
- Buscar reducir el número de escalas de respuesta. La escala: “mucho-bastante-más o menos-poco-nada”; se reemplazo por: “muchísimo–bastante-más o menos-poco-nada”; para evitar confusiones entre “mucho” y “bastante”.
- Las ayudas visuales desarrolladas por la UIA, no fueron de tanta ayuda como se esperaba, y el tener varios tipos de escalas dificultó la operatividad de la entrevista, se definió tener una sola escala de ayuda visual. La cual contendría solo los puntajes y las caritas.
- La variable “Confianza en la entrega de apoyos en el futuro” fue reemplazada por “Lealtad con el programa”, pues esta se acerca más al componente de “Confianza” que se intenta medir con esta variable.
- Se modificó la redacción de la pregunta referida al “Programa ideal”, tratando de hacerla más entendible para los entrevistados.
- Se incluyó una pregunta sobre condicionamiento en el cuestionario, pero esta no es parte del modelo.

El modelo de evaluación con la modificación arriba mencionada se presenta en la figura 11. El instrumento de medición (cuestionario), con los cambios mencionados y algunos otros de redacción pero no de contenido, se puede consultar en el Anexo 9. Este fue el instrumento utilizado en el levantamiento nacional.

**Figura 11: Modelo de Evaluación IMSU para el Programa 70 y más (Levantamiento Nacional)**



## 5.2 Levantamiento Nacional

### 5.2.1 Liconsa Polvo

El levantamiento de la encuesta para este programa se realizó entre el 21 de Abril y el 01 de Mayo de 2010, trabajando días consecutivos, incluyendo fines de semana.

En la siguiente tabla se detalla el cumplimiento que se tuvo con respecto a la muestra original del diseño muestral.

**Tabla 9: Cumplimiento diseño muestral Liconsa Polvo**

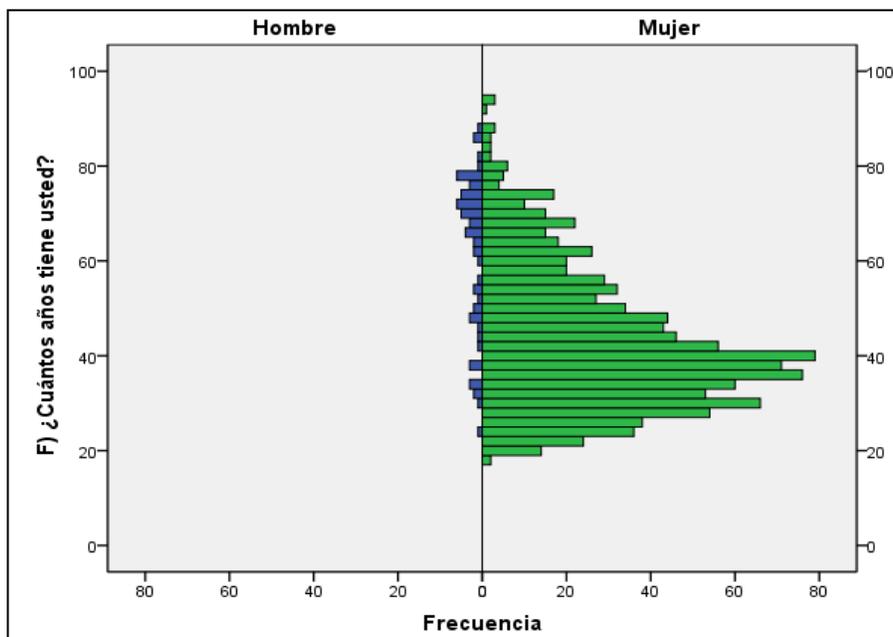
Unidad	Muestra original	Cumplimiento	Efectividad
Lecherías	60	56	93.33%
Entrevistas esperadas	1200	1151	95.92%

Los motivos por los cuales no se pudieron completar las muestras al 100% fueron por diversos problemas ajenos a la encuestadora. En una de las localidades el ejército no permitió el acceso de los encuestadores, en otra no se pudo entrar al municipio porque se encontraba el acceso bloqueado a causa de un derrumbe (lluvias). En otras dos localidades no se pudo localizar a la gente. Todos estos acontecimientos fueron informados al equipo IMSU durante la realización del levantamiento nacional.

#### 5.2.1.1 Caracterización de la muestra

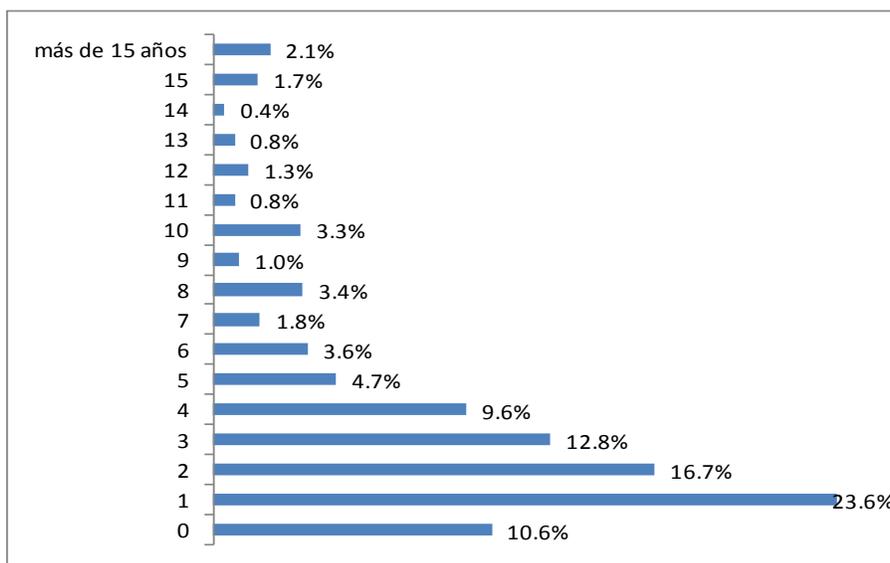
En este programa la distribución por género de los entrevistados fue de 5.6% hombres y 94.4% mujeres. Con respecto a la edad de los encuestados cerca del 20% tiene a lo más 30 años de edad y poco más del 50% tiene a lo más 40 años. La edad mínima registrada fue de 18 años (2 casos), la máxima 94 años (1 caso) y la edad promedio fue de 43.82 años con una desviación estándar de 15.32.

**Figura 12: Pirámide de población Liconsá Polvo (Género y edad)**



Respecto al tiempo que llevan los entrevistados como beneficiarios del programa se tiene que 10.6% llevan menos de un año (el mínimo requerido fue 6 meses), 24.0% tiene uno a dos años y el 17.1% tiene dos a tres años. Entre 1 a 5 años como titular de la tarjeta, se tiene casi al 80% de la población entrevistada. Sin embargo existen beneficiarios que tienen más de 15 años en el programa (2.1%).

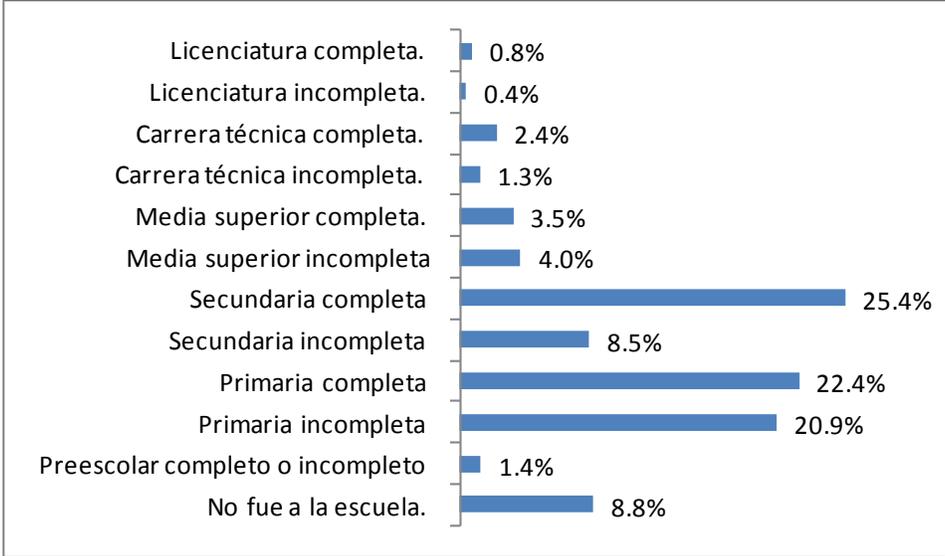
**Figura 13: Tiempo como beneficiario del programa**



El 91.4% de los entrevistados manifestó que sabe leer y escribir, mientras que el 8.4% dijo no saberlo.

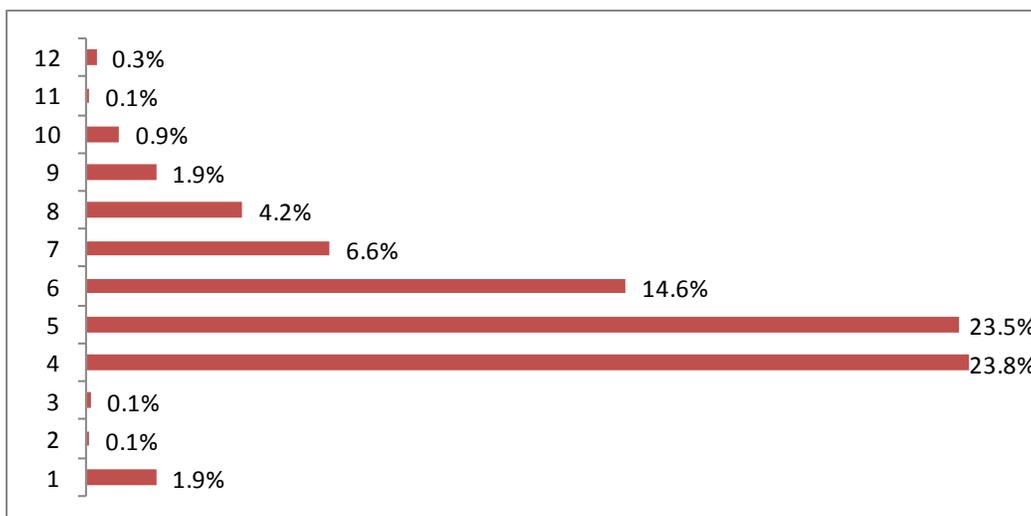
En relación al nivel de escolaridad se tiene que el 8.8% de los encuestados no asistió a la escuela. Los mayores porcentajes, entre 20% y 25% se tienen para Primaria incompleta, primaria completa y secundaria completa. Para el resto de niveles de estudio se tiene porcentajes menores a 10%.

**Figura 14: Nivel de escolaridad**



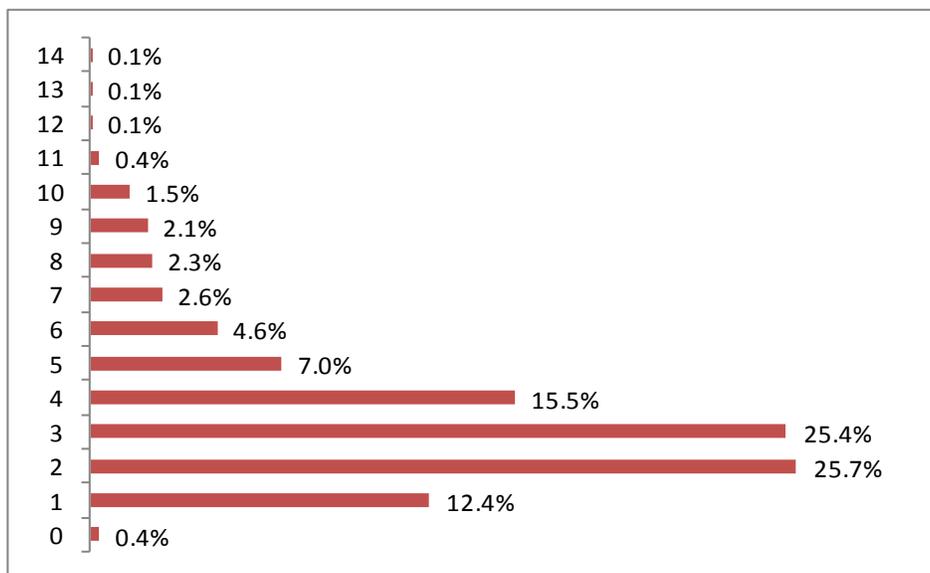
En relación al número de personas que viven en el hogar, las familias con 4 y 5 personas tienen los más altos porcentajes, con 23.8% y 23.5% respectivamente. El 86.1% es habitado hasta por 6 personas a lo más. En promedio hay 4.7 personas en los hogares con una desviación estándar de 1.807.

**Figura 15: Número de personas en el hogar**



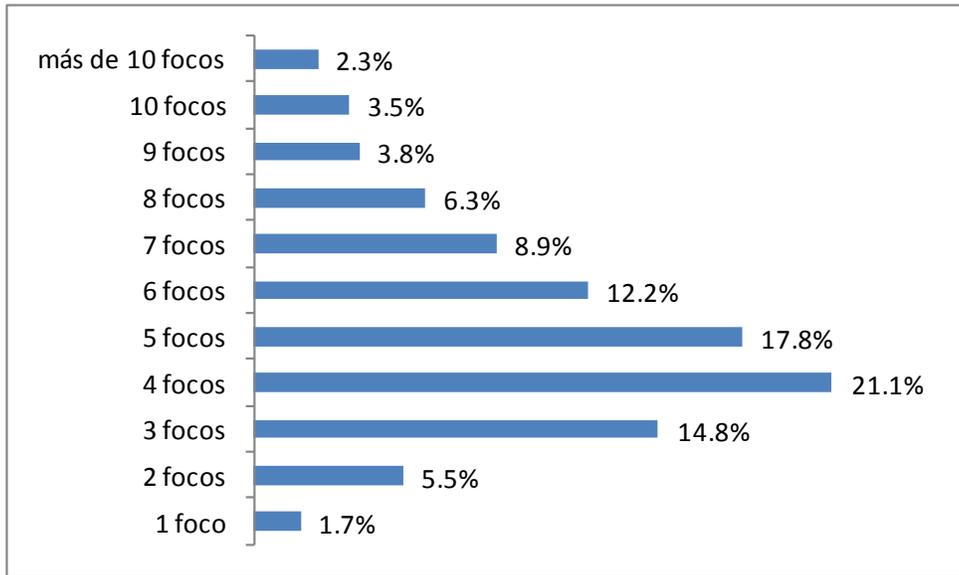
En cuanto al número de hijos que se declararon, se observa que el 0.4% señala no tener hijos, el 12.4% afirma tener un hijo y el 86.3% tiene entre uno y cinco hijos. El promedio de toda la muestra es 3.42 hijos por hogar con una desviación estándar de 2.104.

**Figura 16: Número de hijos**



Para el caso de número de focos en casa de los entrevistados encontramos un rango entre 1 y 22 focos en las respuestas. El promedio más alto es de 4 focos con 21.1%. El 83.7% tiene hasta 7 focos en su casa. En promedio se tiene 5.26 focos con una desviación estándar de 2.396.

**Figura 17: Número de focos en casa**



#### **5.2.1.2 Estimación del modelo de Satisfacción**

Luego de recibir las bases de datos entregada por la encuestadora Prospecta, se realizaron los siguientes análisis antes de proceder a la estimación del modelo de satisfacción IMSU para este programa:

- Se revisaron el 10% de los cuestionarios (físicos) para compararlos contra su captura en el archivo de SPSS entregado por Prospecta. La revisión resultó conforme.
- Identificación de cuestionarios contradictorios; respuestas no consistentes entre las preguntas de “Satisfacción” y “Comparación con el ideal”.

Los resultados de la identificación de los cuestionarios contradictorios se muestran en la siguiente tabla: (Para fines prácticos se presentan los resultados de los tres programas evaluados en esta tesis)

**Tabla 10: Identificación de cuestionarios contradictorios**

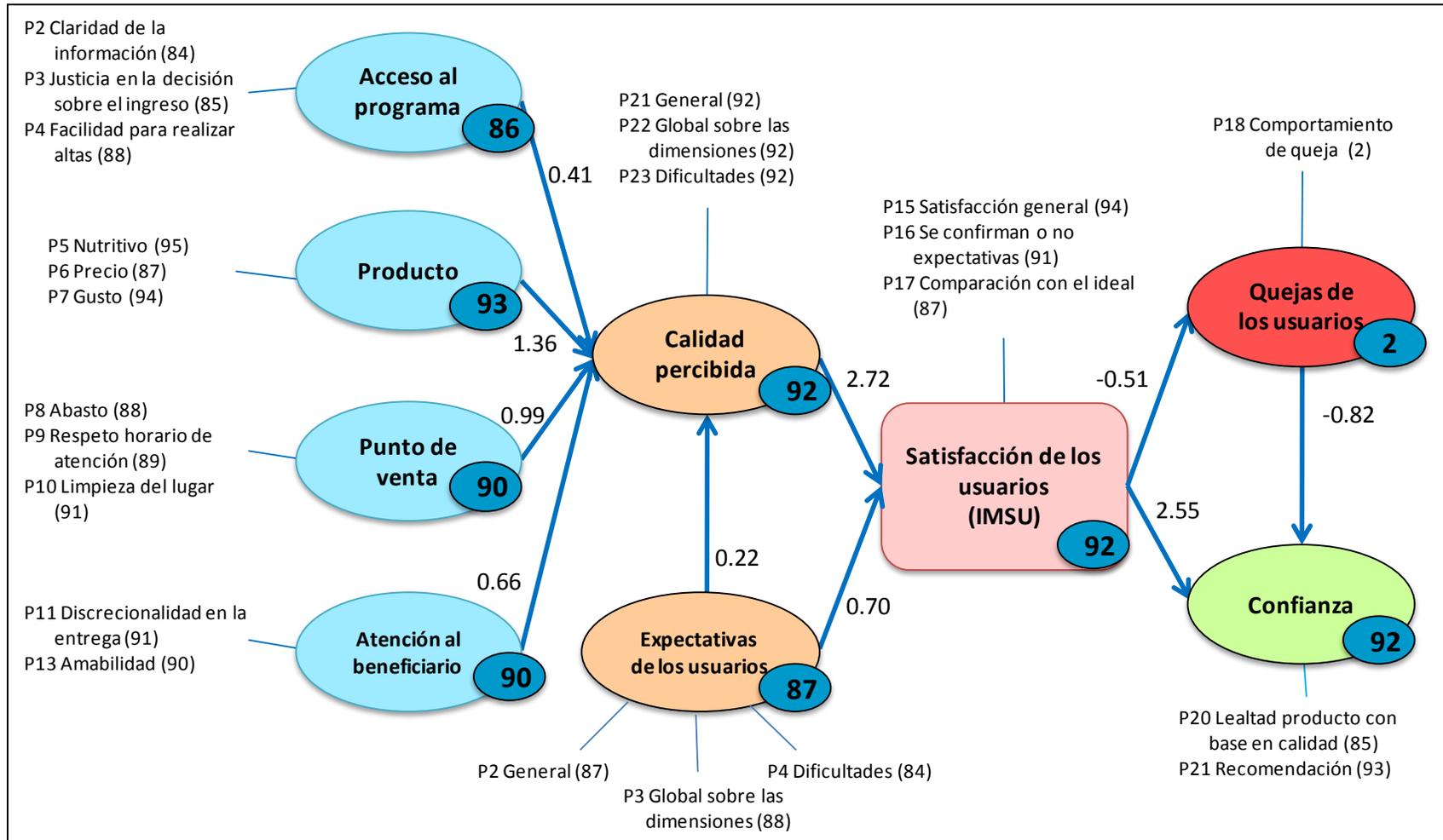
<b>Programa</b>	<b>Muestra</b>	<b>Contradictorios</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Modelo</b>
Liconsa Polvo	1151	33	2.87	1118
Liconsa Líquida	1196	50	4.18	1146
70 y más	1165	51	4.38	1114

Los cuestionarios identificados con preguntas contradictorias son eliminados de la base de datos para la estimación del modelo. Por lo tanto, en el cuadro anterior, las entrevistas que son consideradas para la estimación del Modelo es la diferencia entre la muestra original y los contradictorios, que para este caso fueron 1118 entrevistas.

Una vez ya depurada la base se introducen los datos en el software del ACSI y se realizan los cálculos correspondientes para la estimación del modelo de satisfacción de éste programa.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la estimación del modelo de satisfacción para el programa de Liconsa Polvo. (Figura 18)

**Figura 18: Resultados Modelo de Evaluación IMSU – Liconsa Polvo (Levantamiento Nacional)**



Se cumplen los supuestos básicos del modelo, la “Calidad Percibida” impacta significativamente sobre la “Satisfacción” (2.72) y esta a su vez impacta significativamente sobre la “Confianza” (2.55). Los impactos de “Satisfacción” a “Quejas” (-0.51) y de “Quejas” a “Confianza” (-0.82) son negativos como era de esperarse.

La “Satisfacción general” con el programa obtuvo una calificación de 92 (IMSU), con un margen de error de +/- 0.59 con 95% de confianza.

Los componentes que inciden sobre la calidad percibida son significativos al nivel de 0.05, siendo el de mayor impacto Producto (1.36), seguido de Punto de venta (0.99), Atención al beneficiario (0.66) y Acceso al Programa (0.41). Estos 4 componentes reciben una calificación por encima de 85, siendo Producto el que tiene la calificación más alta (93) y Acceso al programa la más baja (86). En el componente de Producto que es el que tiene el mayor impacto sobre la calidad percibida, el precio es la variable que ha obtenido la menor calificación (87), siendo la variable más susceptible de mejora aunque la calificación obtenida no es mala. De todo el modelo la variable que ha obtenido el más bajo puntaje es Claridad de la información (84) del componente de acceso al programa.

Con respecto a las quejas de los beneficiarios, el 2% manifestó haber presentado una queja al programa.

Las expectativas recibieron una calificación de 87 y la calidad percibida y la confianza de 92.

### **5.2.2 Liconsa Líquida**

El levantamiento de la encuesta para este programa se realizó entre el 21 de Abril y el 01 de Mayo de 2010, trabajando días consecutivos, incluyendo fines de semana.

En la siguiente tabla se detalla el cumplimiento que se tuvo con respecto a la muestra original del diseño muestral.

**Tabla 11: Cumplimiento diseño muestral Liconsa Líquida**

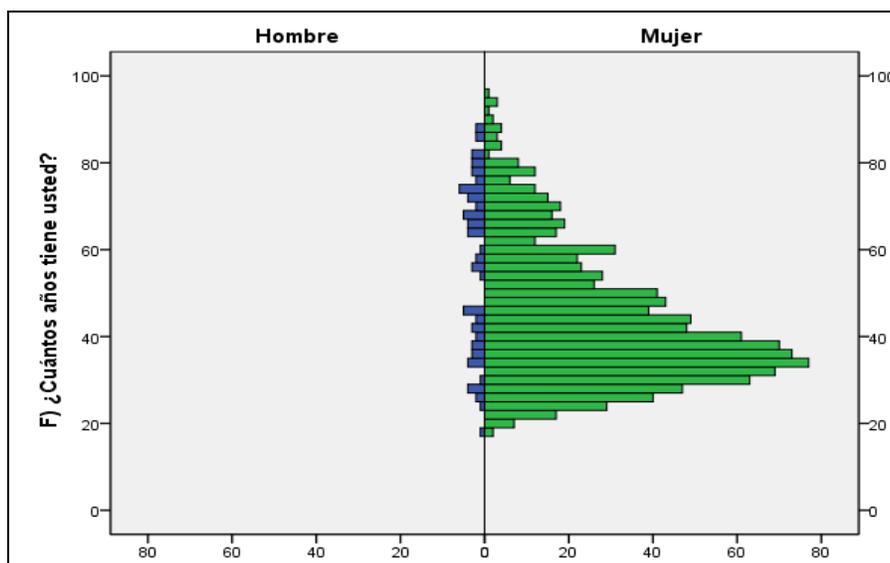
Unidad	Muestra original	Cumplimiento	Efectividad
Lecherías	60	59	98.33%
Entrevistas esperadas	1200	1196	99.66%

En este caso se tuvo problemas solo en una localidad, en la cual las direcciones proporcionadas por la SEDESOL con coincidían con las direcciones en físico de la localidad, por lo cual no se pudo localizar al 100% a los usuarios a entrevistar.

### 5.2.2.1 Caracterización de la muestra

La distribución por género de los entrevistados fue de 7% hombres y 93% mujeres. La edad de los entrevistados oscila en un rango de 18 a 96 años. Cerca del 20% de los entrevistados tiene a lo más 30 años de edad y poco más del 50% tiene a lo más 40 años. La edad promedio fue de 44.36 años con una desviación estándar de 15.798.

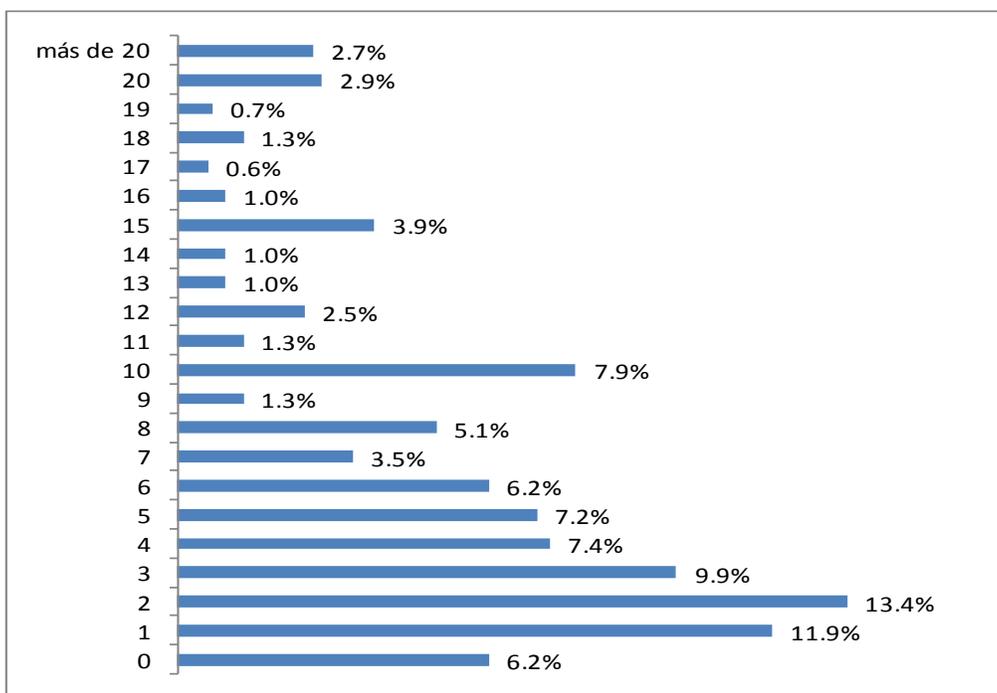
**Figura 19: Pirámide de población Liconsa Líquida (Género y edad)**



Con base en los resultados de la encuesta, el 6.2% de los entrevistados tienen menos de una año en el programa, poco más del 40% tiene a lo más tres años y cerca del 80% tiene hasta 10 años en el programa. El rango de respuestas va desde menos de un año (6 meses

requeridos) hasta 45 años como beneficiario del programa.

**Figura 20: Tiempo como beneficiario del programa**



Se investigó la condición de saber leer y escribir en los beneficiarios encuestados y resultó que el 94.7% respondió que sí tenía estas capacidades.

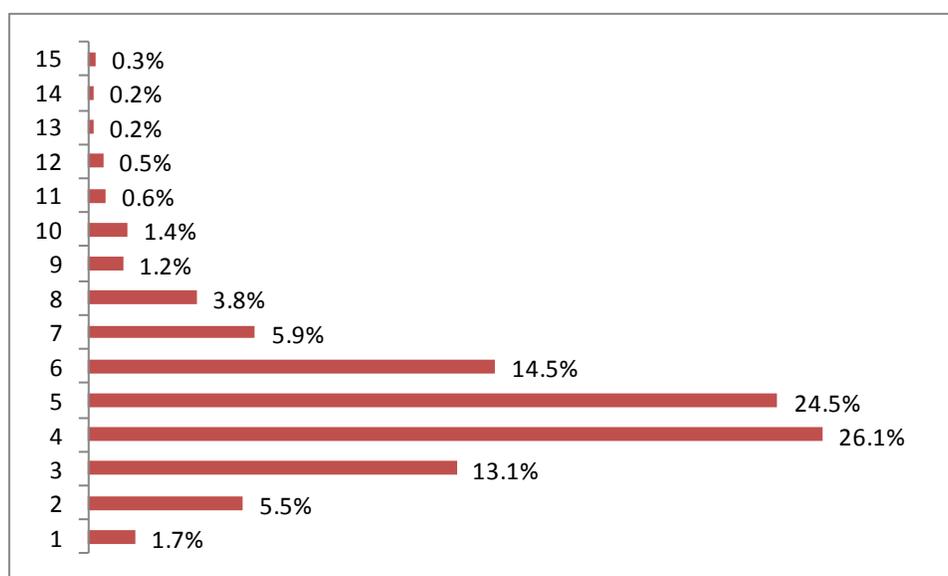
En cuanto a la escolaridad se obtuvo que 5.4% no fue a la escuela, el 26% tiene secundaria completa y el 21.2% tiene primaria completa. En este caso se tiene que solo el 0.1% cuenta con Licenciatura completa y se nota que las proporciones de encuestados son menores a medida que se incrementa la categoría de nivel de escolaridad.

**Figura 21: Nivel de escolaridad**



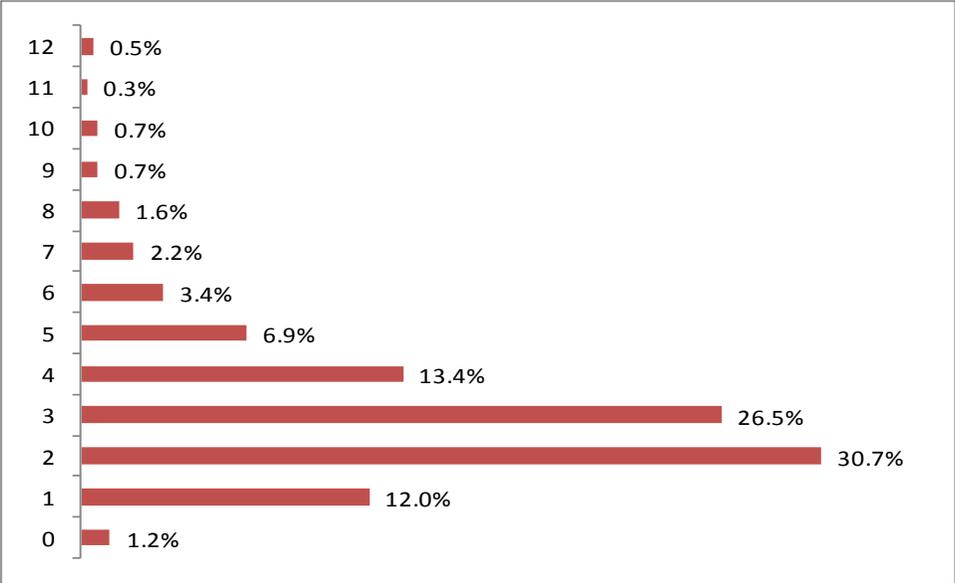
De los entrevistados, se observa que cerca de 20% de sus hogares es habitado hasta por tres personas, el 85.8% es habitado hasta por seis personas, en tanto que los hogares con más de 10 personas tienen porcentajes menores al 1%. En promedio hay 4.87 personas por hogar con una desviación estándar de 1.953.

**Figura 22: Número de personas en el hogar**



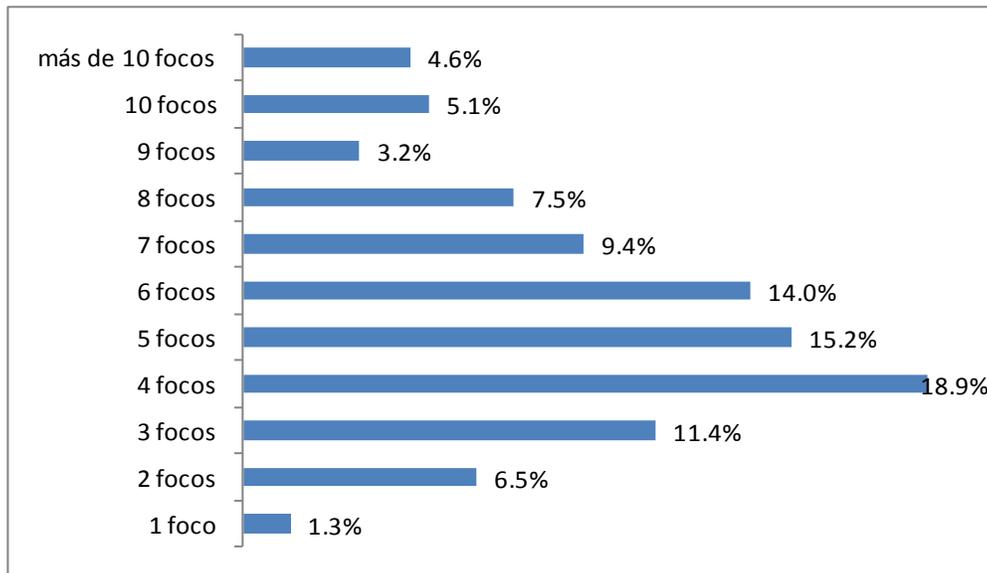
En cuanto al número de hijos que se declararon, se observa que el 1.3% manifiesta no tener hijos, el 12.0% afirma tener un hijo y el 30.4% dos hijos. El promedio de toda la muestra es 3.12 hijos por hogar con una desviación estándar de 1.882.

**Figura 23: Número de hijos**



Respecto al número de focos en los hogares de los beneficiarios, se tiene que el 19.7% tiene a lo más tres focos, el 54.8% tienen a lo más cinco focos y 78.9% tienen a lo más siete focos. El promedio de toda la muestra es 5.68 focos por hogar con una desviación estándar de 2.802. El rango de respuestas fue desde uno hasta treinta focos.

**Figura 24: Número de focos en casa**



#### **5.2.2.2 Estimación del modelo de Satisfacción**

Luego de recibir las bases de datos entregada por la encuestadora Prospecta se realizaron los siguientes análisis antes de proceder a la estimación del modelo de satisfacción IMSU para este programa:

- Se revisaron el 10% de los cuestionarios (físicos) para compararlos contra su captura en el archivo de SPSS entregado por Prospecta. La revisión resultó conforme.
- Identificación de cuestionarios contradictorios; respuestas no consistentes entre las preguntas de “Satisfacción” y “Comparación con el ideal”.

Los resultados de la identificación de los cuestionarios contradictorios se muestran en la tabla 10. A la muestra original de 1196 cuestionarios se le tuvieron que eliminar 50 cuestionarios por entrar en contradicción, quedando 1146 cuestionarios para la estimación del modelo de satisfacción.

Una vez ya depurada la base se introducen los datos en el software del ACSI y se realizan los cálculos correspondientes para la estimación del modelo de satisfacción de éste programa.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la estimación del modelo de satisfacción para el programa de Liconsa Líquida. (Figura 25)

Se cumplen los supuestos básicos del modelo, la “Calidad Percibida” impacta significativamente sobre la “Satisfacción” (3.50) y esta a su vez impacta significativamente sobre la “Confianza” (2.76). Los impactos de “Satisfacción” a “Quejas” (-0.63) y de “Quejas” a “Confianza” (-0.03) son negativos como era de esperarse. En este modelo la relación de Quejas a Confianza resultó ser no significativa (flecha con línea punteada).

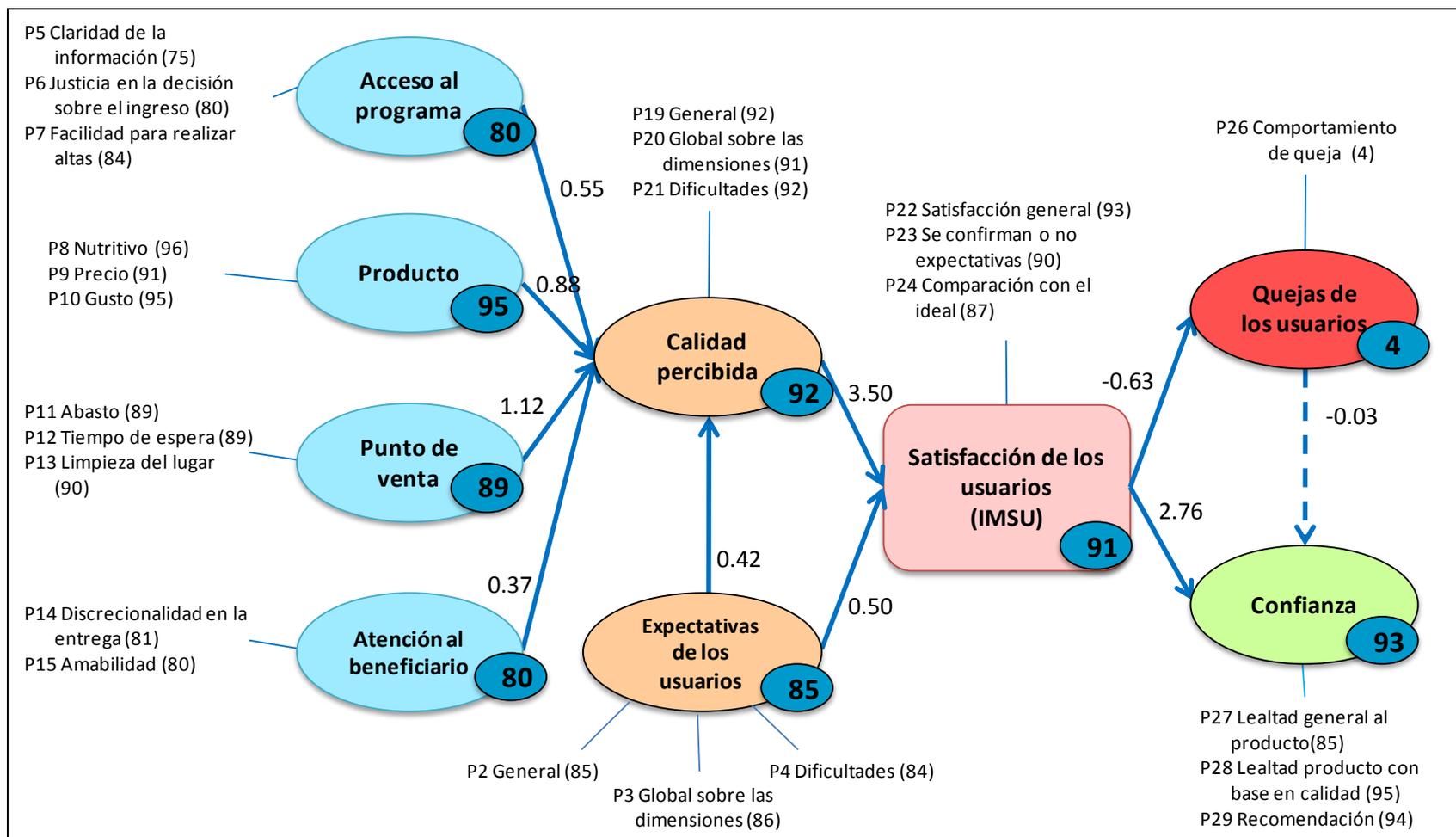
La “Satisfacción general” con el programa obtuvo una calificación de 91 (IMSU), con un margen de error de +/- 0.72 con 95% de confianza.

Los componentes que inciden sobre la calidad percibida son significativos al nivel de 0.05, siendo el de mayor impacto Punto de venta (1.12), seguido de Producto (0.88), Acceso al programa (0.55) y Atención al beneficiario (0.37). Producto es el componente que obtuvo la más alta calificación (95), en segundo lugar Punto de venta (89) y Acceso al programa y Atención al beneficiario obtuvieron (80) respectivamente. Dentro del componente de Punto de venta, que es el que presenta el mayor impacto sobre la calidad percibida, Abasto y Tiempo de espera obtuvieron la menor calificación (89), siendo las variables más susceptibles de mejora aunque la calificación obtenida es buena. De todo el modelo la variable que ha obtenido el más bajo puntaje es Claridad de la información (75) del componente de Acceso al programa.

Con respecto a las quejas de los beneficiarios, el 4% manifestó haber presentado una queja al programa.

Las expectativas recibieron una calificación de 85, la calidad percibida 92 y la confianza 93.

**Figura 25: Resultados Modelo de Evaluación IMSU – Liconsa Líquida (Levantamiento Nacional)**



### 5.2.3 Programa 70 y más

El levantamiento de la encuesta para este programa se realizó entre el 21 y 30 de Abril de 2010, trabajando días consecutivos, incluyendo fines de semana.

En la siguiente tabla se detalla el cumplimiento que se tuvo con respecto a la muestra original del diseño muestral.

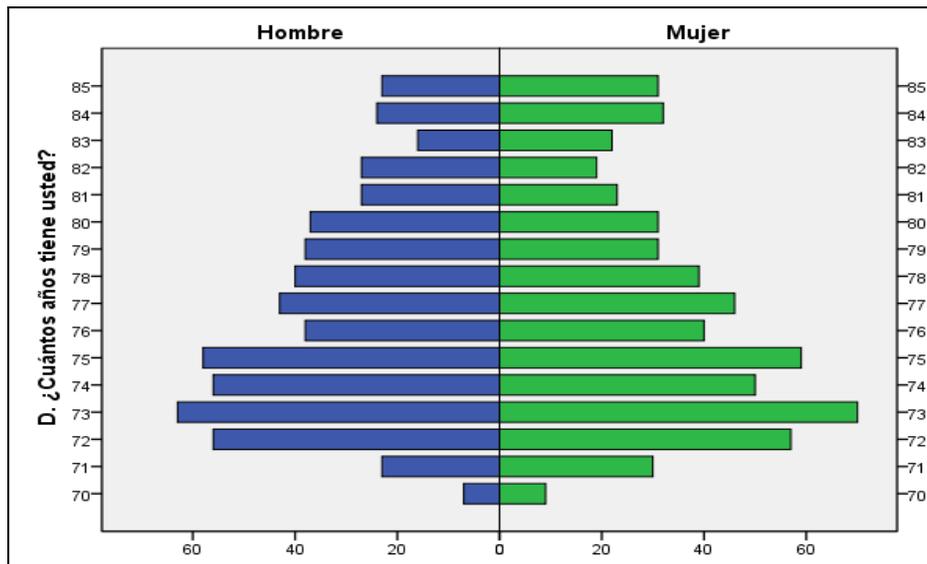
**Tabla 12: Cumplimiento diseño muestral 70 y más**

<b>Unidad</b>	<b>Muestra original</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Efectividad</b>
Localidades	288	249	86.46%
Entrevistas esperadas	1200	1165	97.08%

#### 5.2.3.1 Caracterización de la muestra

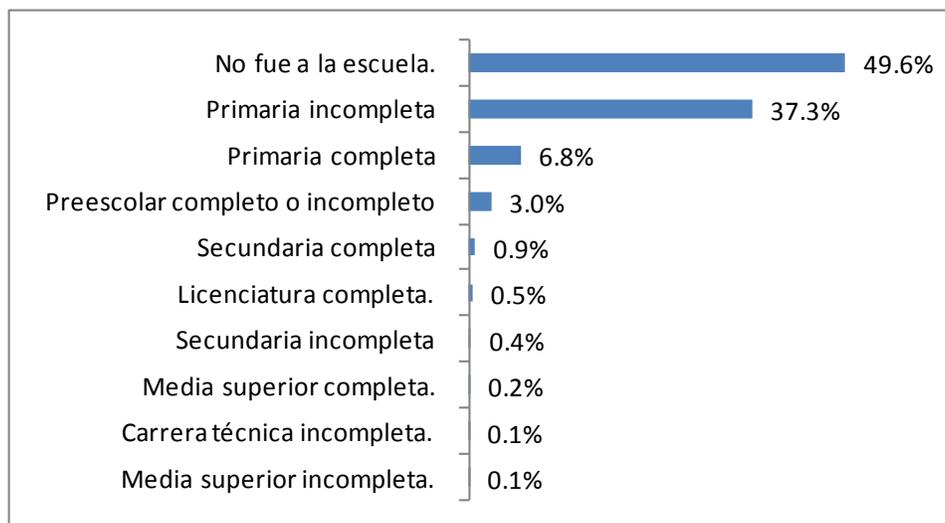
La distribución por género de los entrevistados fue de 49.3% hombres y 50.7% mujeres. Con base a tablas de frecuencias se tiene que cerca del 27% de los entrevistados tiene a lo más 73 años de edad, poco más del 50% tiene a lo más 76 años. En este programa la encuesta se realizó a beneficiarios entre 70 y 85 años de edad. La edad promedio fue de 76.78 años con una desviación estándar de 4.101. De los tres programas evaluados, este es el único que presento una proporción equilibrada de hombres y mujeres.

**Figura 26: Pirámide de población 70 y más (Género y edad)**



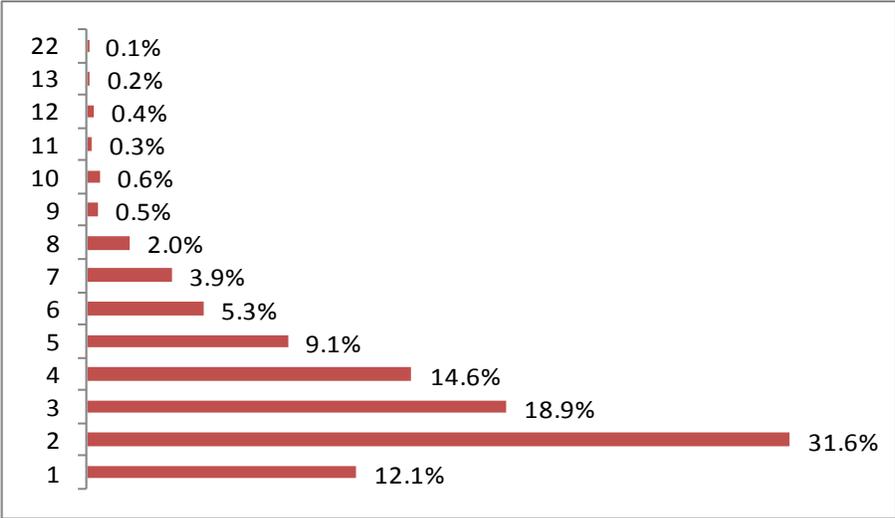
El 54% de los entrevistados manifestó que sabe leer y escribir, mientras que el 46% dijo no saberlo. En relación a la escolaridad se tiene que el 49.6% de los encuestados no asistió a la escuela, que es de los porcentajes más altos en esta categoría de todos los programas considerados. El 37.8%, tiene Primaria incompleta; para primaria completa se tiene 6.9% de los casos. Para el resto de niveles de estudio se tienen porcentajes menores a 4.0%.

**Figura 27: Nivel de Escolaridad**



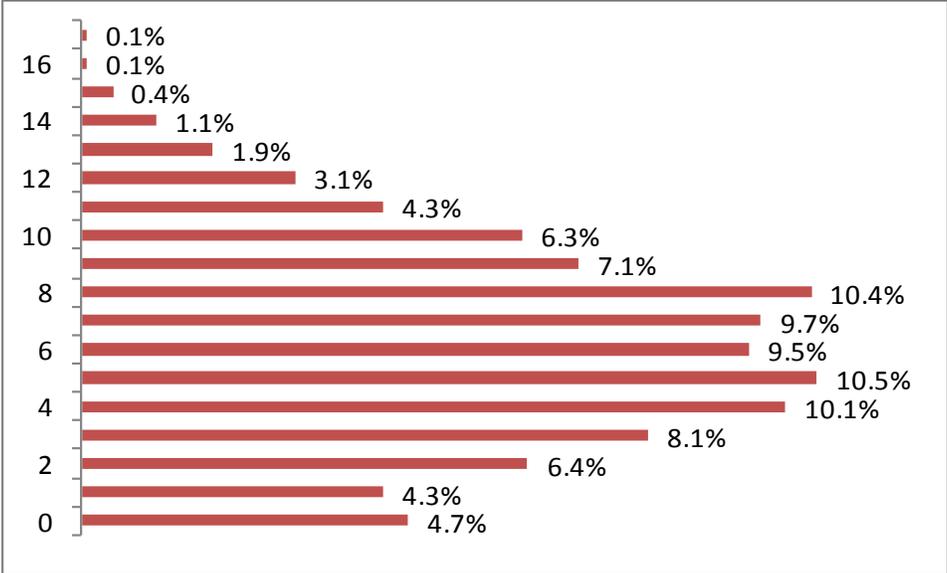
Los hogares con 2 personas tienen el porcentaje más alto, con 31.6%. El 62.6% es habitado hasta por 3 personas. En promedio hay 3.86 personas en el hogar con una desviación de estándar de 2.071. El rango va desde 1 a 22 personas.

**Figura 28: Número de personas en el hogar**



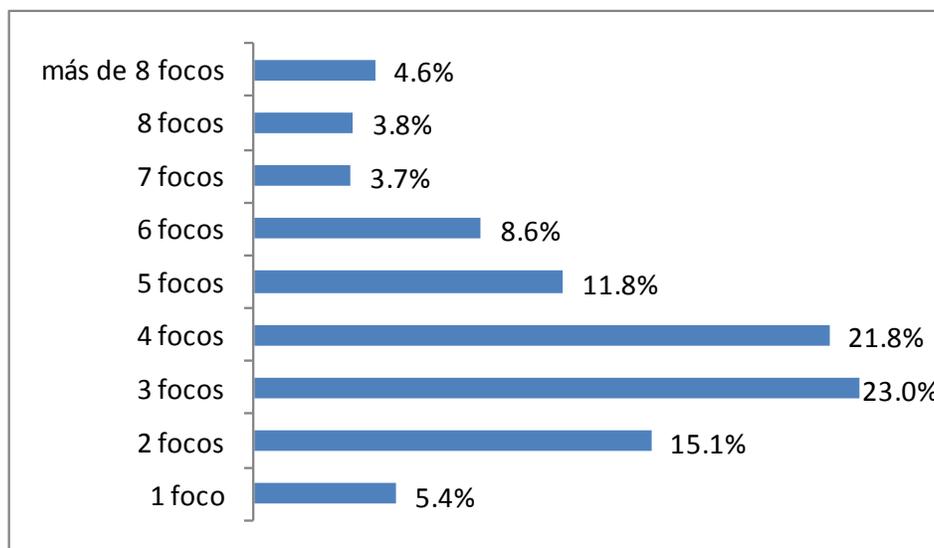
El 4.7% de los encuestas manifestó no tener hijos, el 53.5% tiene hasta seis hijos y un poco más del 80% manifestó tener hasta nueve hijos. El rango de respuestas va entre 1 y 18 hijos. En promedio se tiene 6.15 hijos con una desviación estándar de 3.431.

**Figura 29: Número de hijos**



El 21% tiene entre 1 y 2 focos, mientras que el 66.8% tiene hasta 4 focos. Los hogares con 4 y 3 focos tienen los más altos porcentajes con 21.8% y 23% respectivamente. El rango de respuestas va entre 1 y 26 focos. En promedio se tiene 4.19 focos con una desviación estándar de 2.378.

**Figura 30: Número de focos en casa**



### 5.2.3.2 Estimación del modelo de Satisfacción

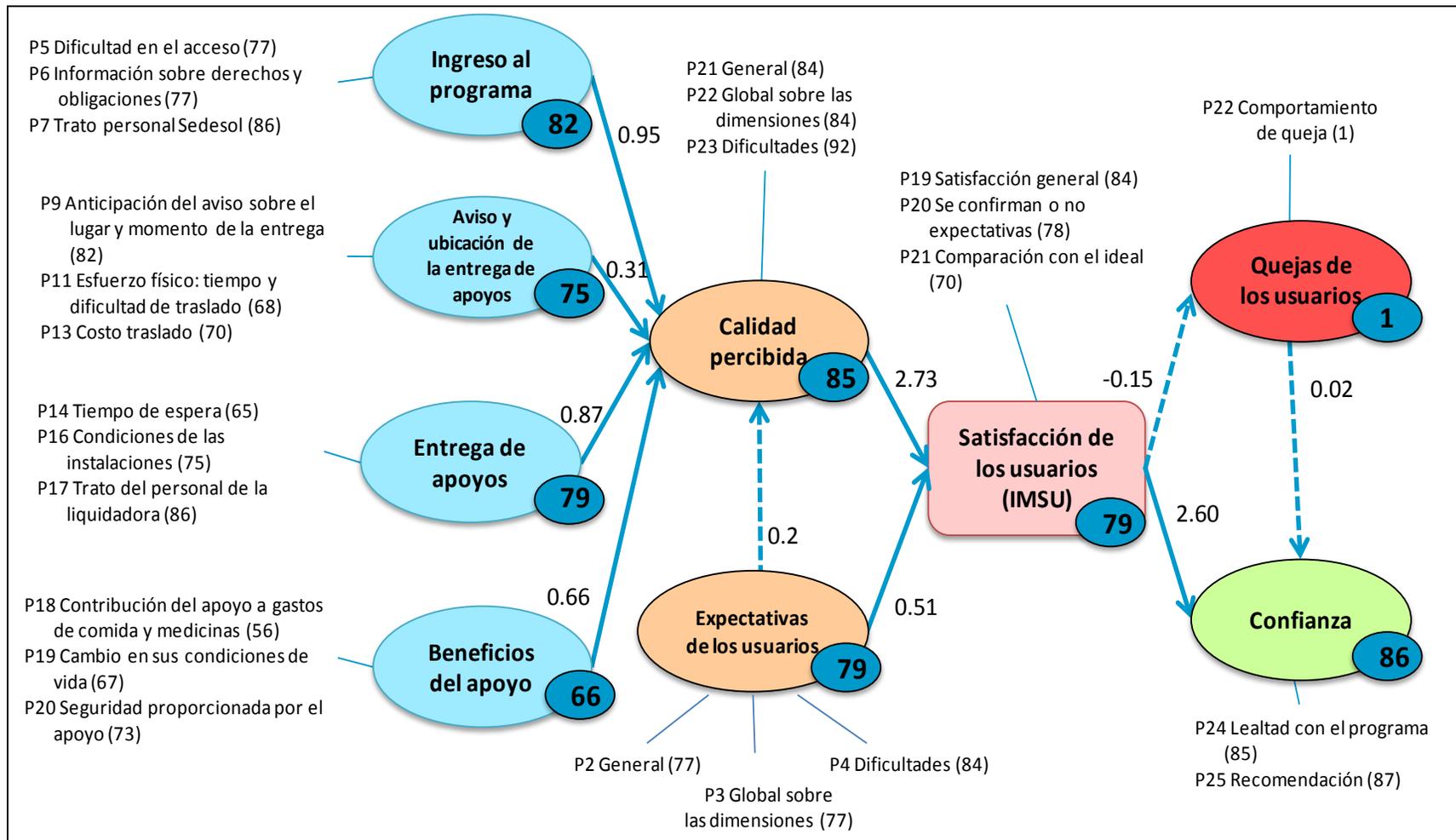
Luego de recibir las bases de datos entregados por la encuestadora Prospecta se realizaron los siguientes análisis antes de proceder a la estimación del modelo de satisfacción IMSU para este programa:

- Se revisaron el 10% de los cuestionarios (físicos) para compararlos contra su captura en el archivo de SPSS entregado por Prospecta. La revisión resultó conforme.
- Identificación de cuestionarios contradictorios; respuestas no consistentes entre las preguntas de “Satisfacción” y “Comparación con el ideal”.

Los resultados de la identificación de los cuestionarios contradictorios se muestran en la tabla 10. A la muestra original de 1165 cuestionarios se le tuvieron que eliminar 51

cuestionarios por entrar en contradicción, quedando 1114 cuestionarios para la estimación del modelo de satisfacción del programa 70 y más.

**Figura 31: Resultados Modelo de Evaluación IMSU – 70 y más (Levantamiento Nacional)**



Los resultados de la estimación del modelo de evaluación IMSU para este programa se presentan en la figura 31.

Se cumplen los supuestos básicos del modelo, la “Calidad Percibida” impacta significativamente sobre la “Satisfacción” (2.73) y esta a su vez impacta significativamente sobre la “Confianza” (2.60). El impacto de “Satisfacción” a “Quejas” (-0.15) es negativo como era de esperarse y el impacto de “Quejas” a “Confianza” (0.02) no es negativo, pero es muy bajo. El impacto de ambas relaciones resultó no ser significativo al nivel de 0.05 (flecha con línea punteada).

La “Satisfacción general” del programa obtuvo una calificación de 79 (IMSU), con un margen de error de +/- 0.69 con 95% de confianza.

Los componentes que se propusieron que inciden sobre la calidad percibida son significativos al nivel de 0.05, siendo el de mayor impacto Ingreso al programa (0.95), seguido de la Entrega de apoyos (0.87), Beneficios del apoyo (0.66) y Aviso y ubicación de la entrega de apoyos (0.31).

El componente que obtuvo la más alta calificación fue Ingreso al programa (82), seguido por la Entrega de apoyos (79), Aviso y ubicación de la entrega de apoyos (75) y Beneficios del apoyo (66), que obtuvo la más baja calificación.

Dentro del componente que tiene el mayor impacto sobre la calidad percibida (Ingreso al programa), las variables de Dificultad en el acceso e Información sobre derechos y obligaciones, obtuvieron el puntaje más bajo (77), las cuales serían las variables más susceptibles de mejora. De todo el modelo la variable que ha obtenido el más bajo puntaje es Contribución del apoyo a gastos de comida y medicinas (56) del componente de Beneficios del apoyo.

Con respecto a las Quejas de los beneficiarios, el 1% manifestó haber presentado una queja al programa.

Las expectativas recibieron una calificación de 79, la calidad percibida 85 y la confianza 86. Hay que mencionar que el impacto de las Expectativas sobre la Calidad resultó ser no significativo.

En la siguiente tabla se presenta el índice de satisfacción obtenido en los modelos de cada programa evaluado.

**Tabla 13: Satisfacción de los usuarios por programa**

<b>Programa</b>	<b>Índice de Satisfacción</b>
Liconsa Líquida	91
Liconsa Polvo	92
Programa 70 y más	79

#### **5.2.4 Confiabilidad y Validez del instrumento de medición**

Toda medición o instrumento de recolección de datos, como son las encuestas, debe reunir ciertos requisitos, como son: la confiabilidad y validez.

##### **a) Confiabilidad**

“La confiabilidad es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. (Hernández, et al. 2006:277)

Existen varios métodos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, para el caso del cuestionario aplicado en esta tesis correspondería el método de Medidas de consistencia interna. Ya que según lo dicho por Hernández et al. (2006), este método se aplica cuando el instrumento se aplica una vez, existe una sola versión del instrumento y cada participante responde a la única versión. Además responde a la pregunta si las respuestas a los ítems del instrumento son coherentes. Estas características mencionadas corresponden al cuestionario aplicado en nuestro estudio.

Para este método se dispone de dos metodologías: el alfa de Cronbach y los coeficientes KR-20 y KR-21 (Hernández, 2006). En nuestro caso usaremos el alfa de Cronbach, pues es el coeficiente que nos da el programa del ACSI cuando se estima el modelo de satisfacción.

Con base en lo anterior se calcula el alfa de Cronbach para los tres cuestionarios suministrados en los programas que se evaluaron en esta tesis.

**Tabla 14: Alfas de Cronbach**

<b>Programa</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Liconsa Líquida	0.884
Liconsa Polvo	0.877
70 y más	0.843

Un coeficiente de confiabilidad de “cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad” (Hernández, et al. 2006:288). No existe una regla que indique a partir de qué valor el instrumento puede considerarse confiable o no, pero de acuerdo a Hernández et al. (2006), se podría decir a manera general “que si obtengo 0.25 en la correlación o coeficiente, esto indica baja confiabilidad; si el resultado es 0.50, la fiabilidad es media o regular. En cambio, si se supera el 0.75 es aceptable, y si es mayor a 0.90 es elevada, para tomar muy en cuenta” (Hernández et al. 2006:439).

Podemos observar que los alfa de Cronbach obtenidos en este estudio, se encuentran por arriba de 0.75, por lo que puede considerarse que los instrumentos de medición usados en estos programas tienen una confiabilidad aceptable.

#### **b) Validez**

La validez es el grado en que un instrumento mide la variable que se pretende medir. La validez puede tener diferentes tipos de evidencia: evidencia relacionada con el criterio, evidencia relacionada con el contenido, evidencia relacionada con el constructo

- Evidencia relacionada con el contenido:

“La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (Hernández, et al. 2006:278). Es decir es el grado en que la medición representa a la satisfacción del usuario. De acuerdo a Hernández et al. (2006) el dominio de contenido de una variable normalmente es definido o establecido por la literatura (teoría y estudios anteriores).

En nuestro caso, el modelo del ACSI para instituciones gubernamentales utilizado para nuestra evaluación, esta soportado a lo largo de varios años con investigaciones publicadas en diversos medios por los creadores del ACSI y tiene como antecedentes modelos de satisfacción previos antes desarrollados y que sirvieron como base para la creación de este modelo. En el capítulo de marco teórico se puede revisar un poco de esta literatura. Para el caso de las variables propias de cada programa que impactan sobre la calidad percibida, las cuales fueron propuestas en esta investigación, se determinaron con base en el análisis de documentos que detallan la operación del programa, las evaluaciones anteriores, la entrevista con beneficiarios y la discusión con los responsables del programa, quienes aprobaron y validaron cada una de las dimensiones propuestas. Lo cual podemos revisar a detalle en el capítulo IV de esta tesis. Aunado a esto tenemos que el equipo del IMSU se encuentra conformado por investigadores expertos en materia de calidad, sociología y estadística.

Tomando como referencia todos estos antecedentes consideró que se cuenta con la validez de la evidencia de contenido.

- Evidencia relacionada con el criterio:

“La validez de criterio establece la validez de un instrumento de medición al compararla con algún criterio que pretende medir lo mismo” (Hernández, et al. 2006:280).

En nuestro caso no se cuenta con ningún otro elemento de comparación.

- Evidencia relacionada con el constructo:

La evidencia relacionada con el constructo es considerada la más importante desde el punto de vista científico y “se refiere a que tan exitosamente el instrumento representa y mide un

concepto teórico” (Hernández, et al. 2006:282). En la primera etapa se establece la relación teórica entre los conceptos, es decir se toma como base el marco teórico.

En el modelo de satisfacción del ACSI, el cual es el modelo aplicado y probado en este estudio, la teoría indica una relación de causa y efecto entre las variables que forman el modelo. Como se dijo anteriormente las causas de la satisfacción son: las expectativas y la calidad percibida y el efecto de la satisfacción son: las quejas y confianza.

Es así que tenemos que la relación causal esperada entre las variables del modelo IMSU se expresa en las siguientes tablas:

**Tabla 15: Causas de la Satisfacción y tipo de impacto esperado**

<b>Causa / Efecto</b>	<b>Calidad Percibida</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Variables	Impacto positivo	
Expectativas del Cliente	Impacto positivo	Impacto positivo
Calidad Percibida		Impacto positivo

**Tabla 16: Efectos de la Satisfacción y tipo de impacto esperado**

<b>Causa / Efecto</b>	<b>Quejas</b>	<b>Confianza</b>
Satisfacción del usuario	Impacto negativo	Impacto positivo
Quejas		Impacto negativo

En el capítulo 5.1.1, inciso a, se explica que en los modelos de satisfacción IMSU la causalidad se determina de izquierda a derecha, es decir las flechas que unen a los

componentes representan la dirección de causalidad esperada y los impactos se representan con los números sobre las flechas, los cuales entre más grandes significan un impacto mayor de un componente a otro.

Como podemos observar en los modelos de satisfacción de los programas de Liconsa Polvo, Liconsa Líquida y Programa 70 y más (Figuras 18, 25 y 31) se cumplen los impactos esperados descritos en las tablas 15 y 16, a excepción del impacto de quejas sobre confianza del modelo de 70 y más, en que el impacto es positivo, pero no es significativo (0.02).

Otra de las medidas de Validez (en este caso validez convergente) es la que nos presenta el programa del ACSI a través de la comunalidad, que está representada por el AVE (Average Variance Extracted), o varianza media extraída (Lévy, et al. 2006). La comunalidad calcula la varianza compartida en relación a la varianza total de las variables observables o manifiestas. El AVE calcula la media de las comunalidades de cada constructo o bloque.

El AVE representa una medida de validez convergente y no puede ser inferior al 0.50 (Fornell y Larcker, 1981; citado por Lévy et al. 2006: 335).

A continuación se presentan los resultados de comunalidad obtenidos para las variables latentes de los programas estudiados en esta tesis. Los resultados corresponden a las salidas obtenidas en la estimación de los modelos con el programa del ACSI.

**Tabla 17: AVE estimada con ACSI**

Variable latente Liconsa	AVE Líquida	AVE Polvo	Variable latente 70 y más	AVE
Acceso	0.5762	0.4866	Ingreso	0.4947
Producto	0.5336	0.528	Aviso y ubicación	0.4603
Punto Venta	0.5389	0.6007	Entrega apoyos	0.4919
Atención	0.683	0.8586	Beneficios apoyo	0.6808
Calidad	0.7186	0.6624	Calidad	0.5776
Expectativas	0.70	0.6062	Expectativas	0.5434
Satisfacción	0.7463	0.6432	Satisfacción	0.5897
Quejas	1	1	Quejas	1
Confianza	0.520	0.6267	Confianza	0.6782

Todas las variables latentes del modelo de Liconsa Líquida cumplen con la validez convergente, pues todas las comunalidades son mayores a 0.50.

En el caso de las variables latentes del modelo de Liconsa Polvo, todas cumplen con la validez convergente a excepción de la variable “Acceso”, la cual se encuentra mínimamente debajo de 0.50.

En el modelo de 70 y más tenemos tres variables latentes que no cumplen con la validez convergente, que son: Ingreso, Aviso y ubicación y Entrega de apoyos, las cuales se encuentran también ligeramente por debajo de 0.50.

Las variables latentes o constructos que no cumplen con la validez convergente, podrían mejorar su comunalidad si se elimina algunas de las preguntas que conforman estos componentes.

## VI. CONCLUSIONES

- El índice de satisfacción de los usuarios obtenido para los programas evaluados fue: Liconsa Líquida de 91, Liconsa Polvo de 92 y Programa 70 y más de 79.
- En el modelo de Liconsa Polvo el componente de mayor impacto sobre la satisfacción es el Producto. Dicho componente está compuesto de las variables nutritivo, precio y gusto. Se recomienda concentrar los esfuerzos de mejora en el Precio, lo cual incidiría de manera importante sobre la satisfacción de los usuarios.
- El modelo de Liconsa Líquida tuvo como componente de mayor impacto sobre la satisfacción al Punto de venta, conformado por las variables de abasto, tiempo de espera y limpieza del lugar. En este caso la recomendación sería enfocar los esfuerzos de mejora en el abasto y el tiempo de espera, pues estas dos variables obtuvieron la menor calificación dentro de este componente.
- En el modelo del programa 70 y más, el componente de mayor impacto sobre la satisfacción del usuario es el Ingreso al programa, conformada por las variables de dificultad en el acceso, información sobre derechos y obligaciones y trato del personal de Sedesol. Aquí se recomienda enfocar los esfuerzos de mejora tanto en la dificultad en el acceso como en la información sobre derechos y obligaciones, pues obtuvieron los menores puntajes.
- Los resultados obtenidos en esta evaluación muestran que los usuarios (beneficiarios) de los programas de Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los usuarios del programa 70 y más al parecer no se encuentran del todo satisfechos con estos apoyos, si bien la calificación obtenida podría considerarse como buena o regular.
- Con el objeto de implantar el IMSU, estas tres evaluaciones demuestran que el modelo del ACSI para instituciones gubernamentales, es aplicable para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de programas sociales en México.

- Soportando la conclusión anterior se tiene que se han cumplido los supuestos básicos del modelo de satisfacción. Los componentes propios de cada programa identificados, fueron significativos en todos los casos, es decir tienen un impacto significativo sobre la calidad percibida y sobre la satisfacción.
- Los instrumentos de medición (cuestionarios) aplicados, obtuvieron alfas de Cronbach mayores a 0.75, por lo que se puede concluir que la confiabilidad de los instrumentos es aceptable.
- La metodología del IMSU ha permitido identificar áreas de oportunidad de mejora para los programas estudiados, y se soportan sobre una base científica, pues ha permitido saber cuáles son los componentes que inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios.
- En esta tesis se ha desarrollado una metodología de evaluación propia y específica para implantar el IMSU en la evaluación de programas sociales en México, la cual puede ser posteriormente aplicada en futuras evaluaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que los programas evaluados en esta tesis implementen acciones de mejora con base en los resultados obtenidos en los modelos de satisfacción, con el fin de incrementar o mantener la satisfacción de los beneficiarios con los apoyos que reciben por parte de la Sedesol.
- Estas acciones no solo pueden tomar en cuenta las variables que tuvieron mayor impacto sobre la satisfacción, sino también tomar en cuenta las variables que obtuvieron las más bajas calificaciones dentro de los modelos.
- Dar seguimiento a los resultados y en lo posible implementar estas evaluaciones con cierta periodicidad, para poder establecer comparaciones en el tiempo.
- Poner a prueba la metodología del IMSU en la evaluación de otros programas sociales y otros servicios gubernamentales, tomando como referencia la metodología desarrollada en esta tesis.

## BIBLIOGRAFÍA

- American Customer Satisfaction Index (ACSI). “Methodology Report”. The Regents of the University of Michigan. Abril, 2005. USA.
- Andreasen, Alan R. “Marketing Social Marketing in the Social Change Marketplace” Journal of Public Policy & Marketing. Vol. 21, 2002, 3 – 13.
- Atwal, Anita y Caldwell, Kay. “Older people: The enigma of satisfaction surveys”. Australian Occupational Therapy Journal N° 52, 2005, págs. 10 -16.
- Bazó, Ruth Matos, and Egleé Vargas, Acosta. “Algunas reflexiones sobre las misiones desde la perspectiva de los beneficiarios”. Gaceta Laboral. Vol. 14, N°. 3, págs. 446-458, 2008.
- Bauld, Linda; Chesterman, John and Judge Ken. “Measuring satisfaction with social care amongst older service users: issues from the literature”. Health and Social Care in the Community N° 8(5), 316-324. 2000.
- Betakorosi Consultoría. “Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa S.A. de C.V. Evaluación de Consistencia y Resultados 2007.” Marzo de 2008. [Accesado en Octubre de 2010]. Disponible en: [http://www.coneval.gob.mx/contenido/evaluaciones/2008/Resumen\\_Abasto\\_Social\\_Leche.pdf](http://www.coneval.gob.mx/contenido/evaluaciones/2008/Resumen_Abasto_Social_Leche.pdf)
- Brambila Paz, Carlos. “Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios con el Programa de Atención a los Adultos Mayores de 70 Años y Más (PAAM70), 2008. Reporte Final”. El Colegio Mexiquense, Diciembre 10, 2008. México D.F.
- Cortázar Velarde, Juan Carlos. “Entre el diseño y la evaluación: El papel crucial de la implementación de los programas sociales”. Banco Interamericano de Desarrollo, Enero de 2007. USA.
- Escalante Semerena, Roberto. “Evaluación Externa al Programa de Adultos Mayores en Zonas Rurales 2006”. Universidad Nacional Autónoma de México. Diciembre de 2006. [En línea]. Disponible en: [http://www.sedesol.gob.mx/archivos/801557/file/adultos\\_mayores\\_2006/sintesis.pdf](http://www.sedesol.gob.mx/archivos/801557/file/adultos_mayores_2006/sintesis.pdf)

- Fornell, Claes. “A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience”. *Journal of Marketing*, Vol. 56, N°1. Enero, 1992.
- Fornell, Claes; Johnson, Michael; Anderson, Eugene; Cha, Jaesung & Bryant, Barbara. “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings”. *Journal of Marketing*, Vol. 60, N° 4. Oct., 1996.
- Gómez Serra, Miquel. “Evaluación de los servicios sociales”. Barcelona: Gedisa, 2004.
- Hastak, Manoj; Mazis, Michael; Morris, Louis. “The Role of Consumer Surveys in Public Policy Decision Making”. *Journal of Public Policy & Marketing*. Vol. 20. (Otoño 2001). USA, págs. 170 – 185.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. “Metodología de la investigación”. México: McGraw Hill, 2006.
- Johnson, Michael D., Gustafsson, Anders; Andreassen, Tor Wallin; Lervik Line; Cha, Jaesung. "The Evolution and Future of National Customer Satisfaction Index Models." *Journal of Economic Psychology* N° 22, 2001.
- Lai K. Chan, Yer V. Hui, Hing P. Lo, Siu K. Tse, Geoffrey K.F. Tso and Ming L. Wu. “Consumer satisfaction index: new practice and findings”. *European Journal of Marketing* Vol. 37 No. 5/6, (2003) pp. 872-909.
- Lévy Jean-Pierre, et al, “Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales: temas esenciales, avanzados y aportaciones especiales” España, 2006, p. 321-353.
- Liconsa. “Programa de Abasto Social de Leche”. [En línea]. [Accesado en Febrero de 2009a]. Disponible en: <http://www.liconsa.gob.mx/liconsa/>.
- Liconsa. “Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche”. [En línea]. [Accesado en Febrero de 2009b]. Disponible en: [http://www.liconsa.gob.mx/innovaportal/innovaportal.GetHTTPFile/Reglas\\_2009\\_PASL.pdf?contentid=222&version=1&filename=Reglas\\_2009\\_PASL.pdf](http://www.liconsa.gob.mx/innovaportal/innovaportal.GetHTTPFile/Reglas_2009_PASL.pdf?contentid=222&version=1&filename=Reglas_2009_PASL.pdf)
- Lobato, Odette; Serrato, Hugo; Rivera, Humberto y Molina, Luz María. “Versión Final del Reporte de la Aplicación de la Metodología para la Obtención del Índice de Satisfacción del Beneficiario del Programa de Desarrollo Local”. Universidad Iberoamericana. México D.F., 2006.

- Lobato, Odette; Serrato, Hugo; Rivera, Humberto y Martínez, Jhon. “Versión Final del Reporte de la Aplicación de la Metodología para la Obtención del Índice de Satisfacción del Beneficiario del Programa de Abasto Rural”. Universidad Iberoamericana. México D.F., Octubre de 2006.
- Marshall, Pablo; Díaz, María Dolores y Castro, Rodrigo. "Satisfacción del consumidor en Chile: una aplicación de la metodología de índices nacionales de satisfacción". *Estudios de Administración*, Vol. 10, N° 1, 2003.
- Martínez Martínez, Jhon. “Implementación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa “Abasto Rural” a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social”. Tesis, Universidad Iberoamericana, México D.F., 2008.
- Molina Falcón, Luz María. “Implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario para evaluar la calidad del Programa de Desarrollo Local a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social”. Tesis, Universidad Iberoamericana. México D.F. 2007.
- Olavarría Gambi, Mauricio “Pobreza y acceso a los programas sociales”. Gestión y Política pública Vol. XV, 2006 1
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. "SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1. 1988.
- Rey Martín, C. “La satisfacción del usuario: un concepto en alza”. Anales de Documentación. No.3. Universidad de Barcelona, 2000.
- Secretaría de Desarrollo Social. (SEDESOL). “Evaluaciones de los Programas Sociales”. [En línea]. [Accesado en Febrero de 2009a]. Disponible en: <http://www.sedesol.gob.mx/index/index.php?sec=801504>.
- Secretaría de Desarrollo Social. (SEDESOL). “Objetivos Estratégicos de Desarrollo Social 2007-2012”. [En línea]. [Accesado en Noviembre de 2009b]. Disponible en: [http://www.sedesol.gob.mx/archivos/1/file/Objetivos\\_Estrategicos\\_desarrollo\\_social.pdf](http://www.sedesol.gob.mx/archivos/1/file/Objetivos_Estrategicos_desarrollo_social.pdf)

- Secretaría de Desarrollo Social. (SEDESOL). “Programas Sociales”. [En línea]. [Accesado en Diciembre de 2009c]. Disponible en: <http://www.sedesol.gob.mx/index/index.php?sec=801503>
- Secretaría de Desarrollo Social. (SEDESOL). “Reglas de Operación del Programa 70 y más”. [En línea]. [Accesado en Febrero de 2009d]. Disponible en: <http://www.sedesol.gob.mx/index/index.php?sec=802135>
- Secretaría de Desarrollo Social. (SEDESOL). “Comunicados: El Programa 70 y Más beneficia a más de 2 millones de adultos en todo el país””. [En línea]. [Accesado en Agosto de 2009e]. Disponible en: [http://www.sedesol.gob.mx/index/index.php?sec=801590&clave\\_articulo=419](http://www.sedesol.gob.mx/index/index.php?sec=801590&clave_articulo=419)
- Székely, Miguel. “Desmitificación y nuevos mitos sobre la pobreza: escuchando "lo que dicen los pobres"”. Secretaría de Desarrollo Social; CIESAS; ANUIES. México, D.F.; Miguel Ángel Porrúa, 2005.
- Sagarnaga Villegas, Myriam. “Evaluación de Diseño del Programa de atención a adultos mayores de 70 años y más en zonas rurales. Informe Final”. Universidad Autónoma de Chapingo, Octubre de 2007. Disponible en: [http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/801537/file/2\\_Sintesis\\_Ejecutiva.pdf](http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/801537/file/2_Sintesis_Ejecutiva.pdf)
- Soto Romero, Jorge Mario. “Evaluación externa de resultados del Programa de Abasto Social de Leche enero - diciembre 2006”. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México, Centro de Estudios Estratégicos. México D. F., marzo de 2007. Disponible en: [http://www.sedesol.gob.mx/archivos/801566/file/Sintesis\\_ejecutiva.pdf](http://www.sedesol.gob.mx/archivos/801566/file/Sintesis_ejecutiva.pdf)
- Soto Romero, Jorge Mario. “Evaluación de resultados del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsá, S.A. de C.V.” Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Centro de Estudios Estratégicos. México D. F., marzo de 2006. Disponible en: [http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/802481/file/sintesis\\_ejecutiva.pdf](http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/802481/file/sintesis_ejecutiva.pdf)
- Suárez Bustamante, Miguel. “El programa Vaso de Leche en el Perú”. Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas.

Lima, febrero del 2003. [En línea]. Disponible en:  
<http://www.mef.gob.pe/ESPEC/caracvaso.pdf> )

- Shamah Levy, Teresa; Villalpando Hernández, Salvador. “Proyecto de Seguimiento de Efectividad de la Fortificación de la Leche Liconsa con hierro, zinc y otros micronutrientes sobre la prevalencia de anemia, la deficiencia de micronutrientes y el desarrollo neuroconductual de la población de beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche Liconsa”. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca Morelos, Marzo 2006. Disponible en:  
<http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/801890/file/liconsa/2%20Informe%20Final.pdf>
- Talukdar, Debabrata; Gulyani, Sumila; Salmen, Lawrence F. “Customer Orientation in the Context of Development Projects: Insights from the World Bank”. Journal of Public Policy & Marketing. Vol. 24. USA. (2005), págs. 100 – 111.
- Vicencio Aguilar, Anabel (2010). “El Estado del Arte de la Evaluación de la Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales y su Aplicación en el Desarrollo de un Modelo de Evaluación del Programa de Abasto Social de Leche Liconsa”. Tesis, Universidad Iberoamericana. México D.F. 2010.
- Vikas Mittal y Wagner A. Kamajura. “Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics”. Journal of Marketing Research Vol. 38. USA, (2001). págs. 131 - 142.
- Villalpando Hernández, Salvador; et al. “Impacto de la leche fortificada Liconsa en el estado de nutrición de los niños beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche”. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca Morelos, Noviembre 2004. Disponible en:  
<http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/801890/file/liconsa/Informe%20Final.pdf>

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **GUIA DE ENTREVISTA A USUARIOS PROGRAMA DE ABASTO SOCIAL DE LECHE (LICONSA)**

#### **Acceso al programa**

¿Cómo accedió al programa?

¿Cómo siente que fue el proceso?

#### **Producto**

¿Le gusta la leche liconsa?

¿qué le gusta de la leche?

¿hay algo que no le guste de la leche?

#### **Punto de venta**

¿qué le gusta del servicio?

¿qué no le gusta del servicio?

#### **Atención**

¿Cómo lo tratan cuando viene por la leche?

¿Se siente bien atendido cuando viene?

¿Tendría usted alguna recomendación para mejorar el producto o el servicio?

## ANEXO 2

### Instrumento de medición para el cálculo del IMSU del PAS Liconsa en ambas modalidades

Versión para la prueba piloto

<b>Fecha (dd/mm/aa)</b>	<b>Cuestionario 2009 IMSU Liconsa</b> <b>PROGRAMA DE ABASTO SOCIAL LECHE</b>	
_ _ / _ _ / _ _  / _ _	Clave Entrevistador:  _ _ _	Lechería número:  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
<b>Hora (00:00/24 hrs)</b>	Clave Estado:  _ _ _	<b>Folio:</b>
Inicio  _ _ _ _ : _ _ _ _	Clave Munpio.:  _ _ _ _ _	
Terminación  _ _ _ _ : _ _ _ _	Clave Localidad:  _ _ _ _ _	

Hola, mi nombre es... y vengo en representación de la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México a solicitar su opinión sobre el funcionamiento del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en su comunidad.

La Universidad Iberoamericana quiere preguntarle acerca del servicio que ha recibido del Programa de Abasto Social de Leche de Liconsa en los últimos dos años. El propósito de conocer su opinión es ayudar a Liconsa mejorar el servicio que ofrece a sus clientes. La información que nos proporcione será absolutamente confidencial y anónima, por lo que puede responder libremente.

En adelante, cuando le mencioné "el programa" me estaré refiriendo al Programa Abasto Social de Leche de Liconsa.

**Datos generales:**

**Encuestador: Pida a la persona entrevistada que le muestre su tarjeta de beneficiario del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa.**

**A) ¿Es usted el titular de la tarjeta?:**

- 01 Sí
- 02 No

|\_|\_|\_|

**(Encuestador: Si él o la informante no es titular de la tarjeta, dígame que sólo puede hacer la entrevista al titular, agradezca su colaboración y finalice la entrevista.)**

**B) ¿Cuántos tiempo lleva como titular?**

**Encuestador: anote el tiempo en años; sólo solicite meses si el entrevistado dice que lleva menos de un año como titular.**

|\_|\_|\_| años |\_|\_|\_| meses

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

**Encuestador: Si el entrevistado lleva menos de seis meses, dígame que necesita entrevistar a personas que llevan seis meses o más como titulares del Programa, agradezca su colaboración y finalice la entrevista.**

**C)** ¿En los últimos dos años ha solicitado el ingreso de uno de los miembros de su familia o de toda la familia al programa?

01 Sí  
02 No  
98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

**Encuestador: Si el entrevistado no ha inscrito nuevos miembros ni inscribió a toda la familia en los últimos dos años, dígame que necesita entrevistar a personas que hayan dado de alta nuevos miembros en ese periodo, agradezca su colaboración y finalice la entrevista.**

**D)** El informante es:

01 Hombre  
02 Mujer

|\_|\_|\_|

**E)** ¿Cuántos años tiene usted?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

**F)** ¿Cuántas personas hay en su familia?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

**G)** ¿Me permite ver en su tarjeta cuántas personas de su familia tienen derecho a la leche Liconsa? **Encuestador: Anotar la cantidad de personas que dice la tarjeta.**

|\_|\_|\_|

**H)** ¿Cuántas de esas personas reciben leche por ser...:

(Encuestador: complete la pregunta con cada una de las opciones y anote la respuesta

que corresponda).

- 98 No sabe
- 99 No contestó

	Cuántos
Niñas y niños de 6 meses a 12 años de edad	_ _ _
Mujeres adolescentes de 13 a 15 años	_ _ _
Mujeres en periodo de gestación o lactancia	_ _ _
Mujeres de 45 a 59 años	_ _ _
Enfermos crónicos y personas con discapacidad mayores de 12 años	_ _ _
Adultos de 60 o más años)	_ _ _

**I)** Litros de leche Liconsa que tiene derecho a recibir cada semana.  
Encuestador: Anotar la cantidad de litros que dice la tarjeta.

|\_|\_|\_|

**J)** ¿Cuántos litros de leche compra cada semana?

- 98 No sabe
- 99 No contestó

|\_|\_|\_|

**K)** ¿Usted sabe leer y escribir?:

- 01 Sí
- 02 No
- 99 No contestó

|\_|\_|\_|

**L)** ¿Hasta qué año estudió usted?

No lea las opciones, espere la respuesta del entrevistado y regístrela

- 01 No fue a la escuela.
- 02 Preescolar completo o incompleto.
- 03 Primaria incompleta.
- 04 Primaria completa.
- 05 Secundaria incompleta.
- 06 Secundaria completa.
- 07 Media superior incompleta.
- 08 Media superior completa.
- 09 Licenciatura incompleta.
- 10 Licenciatura completa.
- 11 Más que licenciatura.
- 98 No sabe
- 99 No contestó

|\_|\_|\_|

**M)** ¿Cuántos focos hay en su casa?

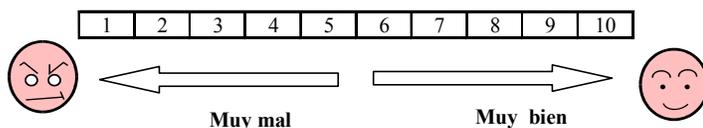
- 98 No sabe
- 99 No contestó

|\_|\_|\_|

A continuación le pediré su opinión sobre la forma en que funciona el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa, si lo hace muy bien o muy mal. Para ello vamos a usar la

siguiente regla para calificar el programa.

#### Escala visual para el cuestionario



Para responder a las preguntas que le haré, usted apuntará con su dedo el lugar que mejor refleje lo que usted piensa.

- Encuestador: Mostrar lado izquierdo Como ve, el lado izquierdo quiere decir que algo le parece mal
- Encuestador: Recorra su dedo de la casilla 5 hasta la 1 diciendo: más mal, más mal, más mal y MUY MAL -muestre la carita enojada-.
- De este otro lado Encuestador: Mostrar lado derecho, quiere decir que algo le parece bien Recorra su dedo de la casilla 6 hasta la 10 diciendo: más bien, más bien, más bien y MUY BIEN- muestre la carita contenta-.

Si prefiere, en lugar de apuntar con el dedo puede decirme el número que dice lo que usted piensa o le parece. 10 significa que a usted le parece muy bien y el 1 significa que a usted le parece muy mal. También puede elegir cualquier número entre 1 y 10.

Vamos a hacer una prueba para ver si le quedó clara la escala:

(Se espera que *el beneficiado* conteste la pregunta **a** con un número entre 6 y 10, y la **b** con un número entre 1 y 5).

a) ¿Qué tan contento se encuentra usted cuando está sano? Encuestador: Pídale que señale una calificación.

b) ¿Qué opina de la gente que roba a los demás? Encuestador: Pídale que señale una calificación.

(Entrevistador: Si el entrevistado respondió un puntaje menor que 6 en la pregunta **a**) o uno mayor que 5 en la pregunta **b**), dígame: "Le leeré de nuevo la forma en que voy a pedir que califique" y léale la explicación y la prueba. Si otra vez responde de manera diferente a la esperada, dígame lo siguiente: "Creo que no le expliqué correctamente cómo se va a calificar al Programa Abasto Social de Leche de Liconsa. Entonces, no le puedo realizar la entrevista. De todos modos, le agradezco mucho su cooperación". Termine la entrevista.)

1.- Antes de ser titular en el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa, usted probablemente tenía alguna idea acerca del programa. Ahora, haga memoria y recuerde cuáles fueron las primeras ideas que usted tuvo acerca de cómo iba a funcionar este programa para su familia. En una escala de 1 a 10 puntos, en la cual "1" significa "pensaba que iba a funcionar muy mal" y "10" significa "pensaba que iba a funcionar muy bien", ¿cómo pensaba que iba a funcionar el programa para su familia?

98 No sabe

99 No contestó

\_\_\_\_|\_\_\_\_|

Las preguntas que le haré a continuación se refieren a la manera en que ha funcionado el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en los últimos dos años.

2.- ¿Qué tan claramente el personal de Liconsa le ha explicado sus derechos y obligaciones como beneficiario del Programa Abasto Social de Leche? En una escala del 1 a 10, en la cual "1" significa "Me han explicado en una forma nada clara" y "10" significa "Me han explicado muy claramente", ¿qué tan claramente el personal de Liconsa le ha explicado sus derechos y obligaciones como beneficiario del programa?

98 No sabe

99 No contestó

|\_|\_|\_|

3.- ¿Qué tan justa o injusta considera la forma en que Liconsa decide quiénes entran al Programa Abasto Social de Leche? Por favor, responda en una escala de 1 a 10, en la cual "1" significa que es "muy injusta" y "10" significa que es "muy justa". ¿Qué tan justa o injusta considera la forma en que Liconsa decide quiénes entran al programa?

98 No sabe

99 No contestó

|\_|\_|\_|

4.- La última vez que entregó los documentos para solicitar que le dieran leche a su familia o a un miembro de ella, ¿cuánto tiempo esperó para empezar a recibir la leche solicitada? En una escala de 1 a 10, en la cual "1" significa "esperé mucho tiempo" y "10" significa "esperé muy poco tiempo", la última vez que entregó los documentos para solicitar que le dieran leche a su familia o a un miembro de ella, ¿cuánto tiempo esperó para empezar a recibir la leche solicitada?

98 No sabe

99 No contestó

|\_|\_|\_|

Ahora le haré algunas preguntas sobre la leche

5.- ¿Qué tanto ha ayudado la leche Liconsa a la alimentación de los miembros de su familia que están en el programa? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "no ha ayudado nada" y "10" significa "ha ayudado mucho", ¿qué tanto ha ayudado la leche Liconsa a la alimentación de los miembros de su familia que están en el programa?

98 No sabe

99 No contestó

|\_|\_|\_|

6.- ¿Qué le parece el precio de la leche Liconsa? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "muy caro" y "10" significa "muy barato", ¿qué le parece el precio de la leche Liconsa?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

7.- ¿En general, qué tanto le gusta la leche Liconsa a los miembros de su familia que están en el programa? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "no les gusta nada" y "10" significa "les gusta mucho", ¿en general, qué tanto le gusta la leche Liconsa a los miembros de su familia que están en el programa?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

En relación al punto de venta
-------------------------------

8.- Cuando usted va a recoger su leche Liconsa en el día y hora que le asignaron, ¿qué tan seguido hay suficiente leche para que le den la que le toca a usted? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "nunca me dan toda la leche que me toca" y "10" significa "siempre me dan toda la leche que me toca", cuando usted va a recoger su leche Liconsa en el día y hora que le asignaron, ¿qué tan seguido hay suficiente leche para que le den la que le toca a usted?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

9.- ¿Qué le parece el tiempo que tarda desde que se forma para que le entreguen la leche Liconsa hasta que se la cobran? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "mucho tiempo" y "10" significa "poco" tiempo", ¿qué le parece el tiempo que tarda desde que se forma para que le entreguen la leche Liconsa hasta que se la cobran?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

10.- ¿Qué tan limpio o sucio le parece lugar donde le entregan la leche Liconsa? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "muy sucio" y "10" significa "muy limpio", ¿qué tan limpio o sucio le parece lugar donde le entregan la leche Liconsa?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

En relación al servicio
-------------------------

11.- En el día y en la hora que se les asignó para recoger la leche, ¿qué tan seguido ve

que algunas personas reciben más leche de la que les corresponde? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "siempre" y "10" significa "nunca", en el día y en la hora que se les asignó para recoger la leche, ¿qué tan seguido ve que algunas personas reciben más leche de la que les corresponde?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

12.- ¿Qué tan seguido tiene que hacer algo que no es su obligación para que le vendan la leche que le corresponde? En una escala de 1 a 10, en la que "1" significa "siempre tengo que hacer algo que no es mi obligación" y "10" significa "nunca tengo que hacer algo que no es mi obligación", ¿qué tan seguido tiene que hacer algo que no es su obligación para que le vendan la leche que le corresponde?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

Si la respuesta es menor que 10, pregunte lo siguiente:

12a.- ¿Qué es lo que tiene que hacer?

\_\_\_\_\_

12b.- ¿Quién se lo ha pedido?

- 01 La persona que la apunta en el Programa
- 02 La persona que le entrega la leche
- 03 La persona a quien le paga la leche
- 04 Otra, ¿quién? \_\_\_\_\_
- 98 No sabe
- 99 No contestó

|\_|\_|\_|

13.- ¿Cómo es el trato que le da la gente que le atiende cuando va por su leche Liconsa? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "nada amable" y "10" significa "muy amable", ¿cómo es el trato que le da la gente que le atiende cuando va por su leche Liconsa?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

14.- En los dos últimos años, en general, ¿qué tan bien o mal ha funcionado el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "ha funcionado muy mal" y "10" significa "ha funcionado muy bien", ¿en general, qué tan bien o mal ha funcionado el programa en los dos últimos años?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

La satisfacción con algo incluye muchas cosas. Hablemos ahora de su satisfacción con el servicio del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en general.

15.- Si toma en cuenta todo lo que ha vivido con el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en los dos últimos años. ¿Qué tan satisfecho está con el programa? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "no estoy nada satisfecho" y "10" significa "estoy totalmente satisfecho". Si toma en cuenta todo lo que ha vivido con el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en lo dos últimos años, ¿qué tan satisfecho está con el programa?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

16.- Considerando lo que usted esperaba del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa antes de empezar a ser titular en él, ¿cómo califica al programa en los dos últimos años en comparación con lo que usted esperaba del mismo? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "es mucho peor de lo que esperaba" y "10" significa "es mucho mejor de lo que esperaba", ¿cómo califica al programa en los dos últimos años en comparación con lo que usted esperaba del mismo?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

17.- Ahora olvide por un momento cómo es el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa, dígame ¿cómo sería el mejor programa de gobierno que le vendiera leche? (Entrevistador: Haga una pausa para dejar al entrevistado hablar sobre su ideal, cuando termine de hablar el entrevistado continúe).

En los dos últimos años, ¿qué tanto se parece el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa al programa que acaba de imaginar? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "no se parece en nada" y "10" significa "se parece mucho". En los dos últimos años, ¿qué tanto se parece el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa al programa que acaba de imaginar?

98 No sabe  
99 No contestó

|\_|\_|\_|

Ahora piense si algo no le ha gustado del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa.

18.- ¿Ha presentado alguna vez una queja por el servicio que le ofrece el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa?

- 01 Sí ⇒ **18a**
- 02 No ⇒ **19**
- 98 No sabe ⇒ **19**
- 99 No contestó ⇒ **19**

|\_|\_|\_|

18a.- ¿Qué tan fácil o difícil fue presentar su última queja? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "muy difícil" y "10" significa "muy fácil", ¿qué tan fácil o difícil fue presentar su última queja?

- 98 No sabe
- 99 No contestó

|\_|\_|\_|

18b. ¿Qué tan buena o mala fue la atención que le dieron a su última queja? En una escala de 1 a 10 en la cual "1" significa "muy mala atención" y "10" significa "muy buena atención", ¿qué tan buena o mala fue la atención que le dieron a su última queja?

- 98 No sabe
- 99 No contestó

|\_|\_|\_|

19.- ¿Qué tan dispuesto está usted a seguir haciendo fila en el lugar, el día y la hora que le asignan para seguir recibiendo leche? En una escala de 1 a 10, en la cual "1" significa "nada dispuesto" y "10" significa "totalmente dispuesto", ¿qué tan dispuesto está usted a seguir haciendo fila en el lugar y la hora que le asignan para seguir recibiendo leche?

- 98 No sabe
- 99 No contestó

|\_|\_|\_|

20.- Si todas las marcas de leche costaran lo mismo, ¿qué tan seguro es que usted siguiera consumiendo la leche Liconsa? En una escala de 1 a 10, en la cual "1" significa "nada seguro" y "10" significa "totalmente seguro", si todas las marcas de leche costaran lo mismo, ¿qué tan seguro es que usted siguiera consumiendo la leche Liconsa?

- 98 No sabe
- 99 No contestó

|\_|\_|\_|

21.- ¿Qué tan dispuesto está usted a recomendar o hablar bien del Programa Abasto

Social de Leche de Liconsa? En una escala de 1 a 10, en la cual "1" significa "nada dispuesto" y "10" significa "totalmente dispuesto", ¿qué tan dispuesto está usted a recomendar o hablar bien del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa?

98 No sabe

99 No contestó

|\_|\_|\_|

### ANEXO 3

#### DISEÑO MUESTRAL NACIONAL PROGRAMA LICONSA

Entidad	Liconsa Líquida		Liconsa Polvo	
	Lecherías	Entrevistas	Lecherías	Entrevistas
AGUASCALIENTES			1	20
BAJA CALIFORNIA			2	40
BAJA CALIFORNIA SUR			1	20
CAMPECHE			3	60
COAHUILA			3	60
CHIAPAS			4	80
CHIHUAHUA			4	80
DISTRITO FEDERAL	15	300		
DURANGO			4	80
GUANAJUATO	1	20		
GUERRERO			2	40
HIDALGO			3	60
JALISCO	7	140		
MEXICO	29	580	1	20
MICHOACAN	1	20	4	80
NAYARIT	1	20		
NUEVO LEON			4	80
OAXACA			2	40
PUEBLA	1	20	1	20
QUINTANA ROO			1	20
SAN LUIS POTOSI			2	40
SINALOA			2	40
SONORA			1	20
TABASCO			2	40
TAMAULIPAS			3	60
VERACRUZ	2	40	9	180
YUCATAN			1	20
ZACATECAS	3	60		
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>1200</b>	<b>60</b>	<b>1200</b>

## ANEXO 4

### GUIA DE ENTREVISTA A USUARIOS PROGRAMA 70 Y MÁS

¿Cuándo y cómo entró al programa?

¿qué le gusta del programa?

¿Cómo le entregan sus apoyos?

¿Hay algo que no le guste del programa?

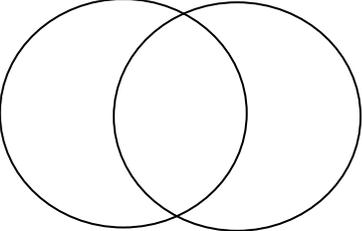
¿cómo ha sido el trato que ha recibido?

¿le han dado pláticas o invitado a actividades relacionadas con el programa? Si es así ¿qué le han parecido?

¿diría usted que el programa le ha ayudado a mejorar sus condiciones de vida? Si es así ¿de qué forma?

¿tiene alguna sugerencia para mejorar el programa?



<p>3. Le voy a dar un papel y cuando se lo entregue, tome el papel con su mano derecha, dóblelo por la mitad con las dos manos y colóquelo sobre las piernas.</p> <p>ENTRÉGUELE EL PAPEL Y ANOTE UN PUNTO POR CADA ACCIÓN CORRECTA</p>	<p style="text-align: right;">Correcto</p> <p>Toma el papel con la mano derecha <input type="checkbox"/></p> <p>Dobla por la mitad con las dos manos <input type="checkbox"/></p> <p>Coloca sobre las piernas <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;">TOTAL <input type="checkbox"/></p>
<p>4. Hace un momento le dije una serie de 3 palabras y usted repitió las que recordó. Por favor, dígame ahora cuáles recuerda.</p>	<p style="text-align: right;">Correcto</p> <p>Árbol..... <input type="checkbox"/></p> <p>Mesa..... <input type="checkbox"/></p> <p>Perro..... <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;">TOTAL <input type="checkbox"/></p>
<p>5. Por favor, copie este dibujo</p> 	<p>ENTREGUE AL ENTREVISTADO EL DIBUJO CON LOS CIRCULOS QUE SE CRUZAN, LA ACCIÓN ESTÁ CORRECTA SI LOS CIRCULOS NO SE CRUZAN MÁS DE LA MITAD. ANOTE UN PUNTO SI EL DIBUJO ESTÁ CORRECTO.</p> <p><b>NO LEER INSTRUCCIÓN.</b></p> <p style="text-align: right;">Correcto /__ / TOTAL /__ /</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el puntaje obtenido es de 7 o más, el Adulto Mayor CONTESTARÁ TODAS LAS SECCIONES DEL CUESTIONARIO DE AQUÍ EN ADELANTE.</li> <li>• Si el puntaje obtenido es de 6 o menos, no se le aplicará el cuestionario al Adulto Mayor.</li> <li>• <b>Agradezca y termine.</b></li> </ul>	<p style="text-align: right;">Puntos totales <input style="width: 100px; height: 40px; border: 1px solid black;" type="text"/></p>

**Instrumento de medición para el cálculo del IMSU para el Programa 70 y más**  
 Versión para la prueba piloto

Encuestador aplicar este instrumento, sólo si el entrevistado contestó adecuadamente el cuestionario pre-evaluatorio.

<b>Fecha(dd/mm/aa)</b>	<b>Cuestionario 2009 IMSU</b>	
	<b>PROGRAMA 70 Y MAS</b>	
_ _ / _ _ / _ _  / _ _  _ _	Clave Entrevistador:  _ _	
<b>Hora (00:00/24 hrs)</b>	Clave Estado:  _ _	<b>Folio:</b>
Inicio  _ _ _ _ : _ _	Clave Mpio.:  _ _ _ _	_ _ _ _
Terminación  _ _ _ _ : _ _	Clave Localidad:  _ _ _ _ _	

Encuestador, lea al beneficiario: Usted recibe los apoyos del Programa 70 y más. Yo vengo de parte de la Universidad Iberoamericana para hacerle algunas preguntas acerca de cómo ha sido para usted participar en este programa. Con sus respuestas, los responsables del Programa podrán hacerle mejoras para darle un buen servicio a usted y a los demás adultos mayores que reciben apoyos. Le voy a hacer preguntas de varios tipos. Yo le iré diciendo qué tipo de respuesta necesito en cada una. También voy a necesitar que me deje ver el documento que lo acredita como beneficiario del Programa 70 y más. De aquí en adelante sólo le diré "El Programa" y con eso me estaré refiriendo al Programa 70 y más.

A. Domicilio (Calle Número)

---

B. Edad: \_\_\_\_\_  
 |\_|\_| años

Encuestador: Si el entrevistado es mayor de 85 años, agradezca y termine la entrevista.

C. Género  
 1) Hombre                      2) Mujer                      |\_|\_|

D. ¿Habla español?  
 1) Sí                                      2) No                                      |\_|\_|

Encuestador: Si el entrevistado no habla español, agradezca y termine la entrevista.



Vamos a hacer una prueba para ver si le quedó clara la escala:  
(Se espera que el beneficiario conteste la pregunta a) con las opciones 4 ó 5, y la b) con las opciones 1 ó 2).

a) ¿Cómo se siente cuando las cosas salen como usted quiere? Encuestador: Pídale que señale una calificación y anótela.

| |

b) ¿Qué opina de la gente que roba a los demás? Encuestador: Pídale que señale una calificación y anótela.

| |

(Entrevistador: Si el entrevistado respondió un puntaje menor que 4 en la pregunta a) o uno mayor que 2 en la pregunta b), dígame: “Le leeré de nuevo la forma en que le voy a pedir que califique” y léale la explicación y la prueba. Si otra vez responde de manera diferente a la esperada, dígame lo siguiente: “Creo que no le expliqué correctamente cómo se va a calificar al Programa 70 y más. Entonces, no le puedo realizar la entrevista. De todos modos, le agradezco mucho su cooperación”. Termine la entrevista.)

Ahora le haré algunas preguntas sobre lo que usted ha vivido con el Programa 70 y más.

P1: Antes de entrar al programa, ¿cómo se imaginaba que iba a ser el programa? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien, más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. Antes de ingresar al programa, ¿Cómo se imaginaba que iba a ser el programa?

98) No sabe

| |

99) No contestó

P2: Para que le empezaran a dar los apoyos del programa le pidieron algunos papeles. ¿Qué tan fácil o difícil le fue entregar los papeles? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy fácil, fácil, más o menos, difícil o muy difícil; y me la puede señalar con su dedo”. Para que le empezaran a dar los apoyos del programa: le pidieron algunos papeles. ¿Qué tan fácil o difícil le fue entregar los papeles?

98) No sabe

| |

99) No contestó

P3: Cuando entró al programa, ¿qué tan bien o mal le explicaron sus derechos, obligaciones y las causas de suspensión del programa? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien, más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué tan bien o mal le explicaron sus derechos, obligaciones y las causas de suspensión del programa?

98) No sabe

| |

99) No contestó

P4: Cuando usted se inscribió al programa tuvo que ir a una mesa de atención donde le dieron información y lo registraron, ¿cómo lo trataron las personas de la mesa de atención? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien,

más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Cómo lo trataron las personas de la mesa de atención?

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P5: La última vez que le dieron el apoyo, ¿cuántos días antes se enteró de que iba a llegar el apoyo?

Encuestador: El objetivo principal de esta pregunta es introducir el tema de la anticipación en el aviso para después plantear P6. Si el entrevistado no recuerda los días exactos, invítele a dar una cifra aproximada.

97 Después de que se entregó

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P6. ¿Qué le parece que le avisen con esa anticipación? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien, más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué le parece que le avisen con esa anticipación?

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P7: La última vez que fue por sus apoyos, ¿cuánto tiempo se tardó en llegar desde su casa hasta el lugar donde se los entregaron? (horas: minutos).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|:|\_|\_|\_|\_| HRS MIN.

99) No contestó

P8: Según el tiempo que se tarda y el esfuerzo que hace, ¿Qué tan fácil o difícil es ir por sus apoyos? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy fácil, fácil, más o menos, difícil o muy difícil; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué tan fácil o difícil es ir por sus apoyos?

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P9. La última vez que fue por sus apoyos, ¿cuántos pesos gastó de ida y vuelta?

98) No sabe  
\$|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|.00

99) No contestó

P10: ¿Qué le parece lo que gasta de transporte de ida y vuelta para ir a recoger sus apoyos? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien, más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué le parece lo que gasta de transporte de ida y vuelta para ir a recoger sus apoyos?

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P11: La última vez que fue por sus apoyos, ¿cuánto tiempo esperó desde la hora en que lo citaron hasta que se los dieron? (horas: minutos).

98) No sabe

99) No contestó

|\_|\_|\_|:|\_|\_|\_|

HRS

MIN

P12: ¿Qué le parece el tiempo que espera para recoger sus apoyos, desde la hora en que lo citan hasta que se los dan? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien, más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué le parece el tiempo que espera para recoger sus apoyos, desde la hora en que lo citan hasta que se los dan?

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

P13: El lugar donde le entregan su apoyo, ¿qué tan bien o mal preparado está para que allí esperen adultos mayores? Me refiero, por ejemplo, a si tiene baños, si tiene donde sentarse, si hay techo para cubrirse. Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien, más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué tan bien o mal preparado está el lugar donde le entregan los apoyos para que allí esperen adultos mayores?

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

P14. En general, ¿cómo le trata el personal que le entrega su apoyo económico? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien, más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Cómo le trata el personal que le entrega su apoyo económico?

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

P15: ¿Qué tanto le alcanza el apoyo económico que le da el programa para sus gastos de comida y medicinas? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: mucho, bastante, más o menos, poco o nada; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué tanto le alcanza el apoyo económico que le da el programa para sus gastos de comida y medicinas?

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

P16: ¿Qué tanto han mejorado sus condiciones de vida desde que recibe el apoyo económico del programa? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: mucho, bastante, más o menos, poco o nada; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué tanto han mejorado sus condiciones de vida desde que recibe el apoyo económico del programa?

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

P17: ¿El apoyo económico que recibe del programa le da más tranquilidad para su vejez? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: mucha, bastante, más o menos, poco o nada; y me la puede señalar con su dedo”. ¿El apoyo económico que recibe del programa le da más tranquilidad para su vejez?

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

P18: En general, ¿qué tan bueno o malo es este programa? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bueno, bueno, más o menos, malo o muy malo; y me la puede señalar con su dedo”. En general, ¿qué tan bueno o malo es este programa?

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

P19: Tomando en cuenta todo lo que ha vivido en el Programa 70 y más, ¿qué tan satisfecho se siente de estar en el Programa? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: mucho, bastante, más o menos, poco o nada; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué tan satisfecho se siente de estar en el Programa?

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

P20: Recuerde de nuevo cómo pensaba que iba a ser el Programa 70 y más antes de entrar en él. ¿Qué creía que iba a pasar cuando entrara en él? (Dejar que exprese la expectativa sin anotarla) ¿Cómo considera que es el Programa 70 y más en comparación con lo que usted esperaba de él? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Cómo considera que es el Programa 70 y más en comparación con lo que usted esperaba de él?

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

P21: Hemos estado hablando del Programa 70 y más. Ahora, sólo por un momento, le pido que olvide este programa y dígame: ¿cómo se imagina que sería el mejor programa del gobierno que ayudara a los adultos mayores?

Dar tiempo a que el entrevistado piense y exprese su programa ideal. Si no expresa una opinión o si lo que expresa no tiene que ver con lo preguntado, replantear la pregunta. Una vez que exprese una opinión relacionada con un programa ideal, plantear la siguiente pregunta.

¿Qué tanto se parece lo que acaba de imaginar al Programa 70 y más? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: mucho, bastante, más o menos, poco o nada; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué tanto se parece lo que acaba de imaginar al Programa 70 y más?

98) No expresó un programa ideal

99) Expresó un programa ideal pero no contestó a la pregunta sobre el parecido con 70 y más.

|\_|\_|\_|

P22: ¿Ha puesto alguna vez una queja al Programa?

1) Sí ⇒ 23a

2) No ⇒ 24

99) No contestó ⇒ 24

|\_\_|\_\_|

P23a: ¿Qué tan fácil o difícil fue presentar su última queja? Ahora las calificaciones tienen que ver con la facilidad para presentar su queja: Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy fácil, fácil, más o menos, difícil o muy difícil; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué tan fácil o difícil fue presentar su última queja?

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_|\_\_|

P23b: ¿Qué tan bien o mal atendieron su última queja? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien, más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. ¿Qué tan bien o mal atendieron su última queja?

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_|\_\_|

P24: ¿Qué tan seguro se siente de que el Programa 70 y más le va a seguir entregando sus apoyos económicos en el futuro? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: mucho, bastante, más o menos, poco o nada”. ¿Qué tan seguro se siente de que el Programa 70 y más le va a seguir entregando sus apoyos económicos en el futuro?

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_|\_\_|

P25: Si le preguntaran por el programa 70 y más, ¿qué tan bien o mal hablaría de él? Encuestador señale las caritas y diga: “su respuesta puede ser: muy bien, bien, más o menos, mal o muy mal; y me la puede señalar con su dedo”. Si le preguntaran por el programa 70 y más, ¿Qué tan bien o mal hablaría de él?

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_|\_\_|

P26 ¿A quién pertenece el Programa 70 y más?

(Encuestador: No lea las opciones, espere la respuesta del entrevistado y regístrela.)

- 01) Gobierno Federal - Sedesol
- 02) Gobierno Federal - otra dependencia
- 03) Presidente de la República
- 04) Gobierno estatal o municipal
- 05) Gobernante estatal o municipal
- 06) Otro, ¿quién? \_\_\_\_\_

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_|\_\_|

## ANEXO 6

### DISEÑO MUESTRAL NACIONAL PROGRAMA 70 Y MÁS

Entidad	Programa 70 y más	
	Municipios	Entrevistas
AGUASCALIENTES		
BAJA CALIFORNIA		
BAJA CALIFORNIA SUR	1	20
CAMPECHE		
COAHUILA		
CHIAPAS	1	20
DISTRITO FEDERAL		
DURANGO		
GUANAJUATO	6	120
GUERRERO	5	100
HIDALGO	5	100
JALISCO	4	80
MEXICO	5	100
MICHOACAN	4	80
MORELOS	1	20
NUEVO LEON		
OAXACA	4	80
PUEBLA	3	60
QUERETARO	2	40
SAN LUIS POTOSI	4	80
SINALOA	2	40
SONORA		
TABASCO	3	60
TAMAULIPAS	1	20
TLAXCALA	1	20
VERACRUZ	6	120
YUCATAN	1	20
ZACATECAS	3	20
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>1200</b>



98) No sabe años |\_\_|\_\_|  
99) No contestó meses |\_\_|\_\_|

**Encuestador: Si el entrevistado lleva menos de seis meses, dígame que necesita entrevistar a personas que llevan seis meses o más como titulares del Programa, agradezca su colaboración y finalice la entrevista.**

**D) Encuestador: Pida a la persona entrevistada que le muestre su tarjeta de beneficiario del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa. ¿La mostró?.**

01) Sí: ANOTAR LOS NÚMEROS MOSTRADOS EN LA TARJETA, UNO DE CUATRO DÍGITOS Y OTRO DE MÁS DE DIEZ DÍGITOS

Número de cuatro dígitos \_\_\_\_\_

Número de más de diez dígitos \_\_\_\_\_

02) No  
|\_\_|\_\_|

**Encuestador: Si el entrevistado no mostró la tarjeta, dígame que sólo puede hacer la entrevista a quienes muestran su tarjeta, agradezca su colaboración y finalice la entrevista.**

E) El informante es:

01) Hombre

02) Mujer

|\_\_|\_\_|

F) ¿Cuántos años tiene usted?

98) No sabe  
|\_\_|\_\_|

99) No contestó

G) ¿Cuántas personas viven en su hogar?

98) No sabe  
|\_\_|\_\_|

99) No contestó

H) ¿Cuántos hijos tiene usted?

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_|\_\_|

I) ¿Me permite ver en su tarjeta cuántas personas de su familia tienen derecho a la leche Liconsa?

**Encuestador: Anotar la cantidad de personas que dice la tarjeta.**

|\_\_|\_\_|

J) Paquetes de leche Liconsa que tiene derecho a recibir cada mes.

**Encuestador: Anotar la cantidad de paquetes que reporta el entrevistado.**

|\_|\_|

K) ¿Cuántos paquetes de leche compra cada mes?

98) No sabe  
|\_|\_|

99) No contestó

L) ¿Usted sabe leer y escribir?

01) Sí  
02) No  
99) No contestó  
|\_|\_|

M) ¿Hasta qué año estudió usted?

|\_|\_|

No lea las opciones, espere la respuesta del entrevistado y regístrela

01 No fue a la escuela. 02 Preescolar completo o incompleto. 03 Primaria incompleta. 04 Primaria completa. 05 Secundaria incompleta. 06 Secundaria completa.	07 Media superior (bachillerato, preparatoria o vocacional) incompleta. 08 Media superior completa. 09 Carrera técnica incompleta. Carrera técnica completa. 10 Licenciatura incompleta. 11 Licenciatura completa. 12 Más que licenciatura. 98 No sabe 99 No contestó
---	---

N) ¿Cuántos focos hay en su casa?

98) No sabe  
|\_|\_|

99) No contestó

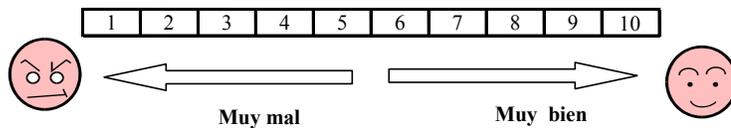
O) ¿Qué dependencia de gobierno es responsable del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa?

(Encuestador: No lea las opciones, espere la respuesta del entrevistado y regístrela.

01 Sedesol  
02 Otra, ¿cuál? \_\_\_\_\_  
98 No sabe  
99 No contestó  
|\_|\_|

A continuación le pediré su opinión sobre la forma en que funciona el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa, si lo hace muy bien o muy mal. Por favor, dígame su opinión en una escala de 1 a 10. "10" significa que algo le parece muy bien y "1" significa que algo le parece muy mal. Puede calificar al programa con cualquier número entre 1 y 10. Por ejemplo, vea esta regla.

Escala visual para el cuestionario



Para responder a las preguntas que le haré, usted me dirá la calificación o, si prefiere, apuntará con su dedo el lugar que mejor refleje lo que usted piensa.

- Encuestador: Mostrar lado izquierdo Como ve, el lado izquierdo quiere decir que algo le parece mal  
Encuestador: Recorra su dedo de la casilla 5 hasta la 1 diciendo: más mal, más mal, más mal y MUY MAL –muestre la carita enojada-. \_\_\_\_\_
- De este otro lado Encuestador: Mostrar lado derecho  
Recorra su dedo de la casilla 6 hasta la 10 diciendo: más bien, más bien, más bien y MUY BIEN- muestre la carita contenta-. \_\_\_\_\_

Vamos a hacer una prueba para ver si le quedó clara la escala:  
(Se espera que el beneficiado conteste la pregunta a con un número entre 6 y 10, y la b con un número entre 1 y 5).

a) ¿Qué tan contento se encuentra usted cuando las cosas le salen como usted quiere?  
Encuestador: Si el entrevistado no le da una respuesta, sugiérale que la señale en la escala visual.

\_\_\_\_\_

b) ¿Qué opina de la gente que mata a otros?  
Encuestador: Si el entrevistado no le da una respuesta, sugiérale que la señale en la escala visual.

\_\_\_\_\_

(Entrevistador: Si el entrevistado respondió un puntaje menor que 6 en la pregunta a) o uno mayor que 5 en la pregunta b), dígame: “Le leeré de nuevo la forma en que le voy a pedir que califique” y léale la explicación y la prueba. Si otra vez responde de manera diferente a la esperada, dígame lo siguiente: “Creo que no le expliqué correctamente cómo se va a calificar al Programa Abasto Social de Leche de Liconsa. Entonces, no le puedo realizar la entrevista. De todos modos, le agradezco mucho su cooperación”. Termine la entrevista.)

En primer lugar, le haré una pregunta sobre la dependencia que es responsable del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa.

1.- ¿Qué tan buena o mala imagen tiene usted de la dependencia de gobierno que es responsable del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa? Responda en una escala de 1 a 10 en la que “1” significa muy mala imagen y “10” significa muy buena imagen.

98) No sabe  
\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|

99) No contestó

A continuación le haré tres preguntas sobre lo que usted pensaba del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa hace un año.

2.- Hace un año usted probablemente tenía alguna idea de cómo funcionaría el Programa en general en los meses siguientes. Ahora, haga memoria y recuerde cómo pensaba que iba a funcionar este programa para su familia. Encuestador: dé al entrevistado unos segundos para recordar y expresar lo que pensaba. Cuando termine, continúe. Ya me ha dicho cómo pensaba que

iba a funcionar el programa. Ahora, le voy a pedir que use una escala de 1 a 10 y me diga, ¿qué tan bien o mal pensaba que iba a funcionar el programa para su familia? Responda en una escala de 1 a 10 donde "1" significa que "usted pensaba que iba a funcionar muy mal" y "10" significa que "usted pensaba que iba a funcionar muy bien".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

3.- Ahora le preguntaré cómo pensaba hace un año que iba a funcionar el Programa tomando en cuenta aspectos importantes para los beneficiarios, como los trámites de ingreso, las características de la leche, las características del lugar donde se entrega la leche y la atención en la entrega. Tomando en cuenta todos estos aspectos, ¿cómo pensaba que iba a funcionar el Programa? "1" significa que "usted pensaba que iba a funcionar muy mal" y "10" significa que "usted pensaba que iba a funcionar muy bien".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

4.- Ahora le pido que recuerde si hace un año usted pensaba que podría tener dificultades con el Programa. ¿Qué tantas dificultades pensaba que tendría con el programa? "1" significa "pensaba que tendría muchas dificultades" y "10" significa "pensaba que no tendría dificultades".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

Las preguntas que le haré a continuación se refieren a la manera en que ha funcionado el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en el último año.

5.- ¿Qué tan claramente el personal de Liconsa le ha explicado sus derechos y obligaciones actuales como beneficiario del Programa Abasto Social de Leche? En una escala del 1 a 10, en la cual "1" significa "Me han explicado en una forma nada clara" y "10" significa "Me han explicado muy claramente".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

6.- ¿Qué tan justa o injusta considera la forma en que Liconsa decide quiénes entran al Programa Abasto Social de Leche? "1" significa que es "muy injusta" y "10" significa que es "muy justa".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

7.- ¿Qué tan fácil o difícil es actualmente el trámite para dar de alta en el Programa a una familia o a una persona? "1" significa que es "muy difícil" y "10" significa que es "muy fácil".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

Ahora le haré algunas preguntas sobre la leche

8.- ¿Qué tanto ha ayudado la leche Liconsa a la alimentación **de los miembros de su familia que están en el programa?** "1" significa "no ha ayudado nada" y "10" significa "ha ayudado mucho".

98) No sabe

99) No contestó

|\_|\_|\_|

9.- ¿Qué le parece el precio de la leche Liconsa? “1” significa “muy caro” y “10” significa “muy barato”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

10.- ¿En general, qué tanto le gusta la leche Liconsa a los miembros de su familia que están en el programa? En una escala de 1 a 10 en la cual “1” significa “no les gusta nada” y “10” significa “les gusta mucho”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

Ahora le preguntaré sobre el lugar donde le venden la leche

11.- Cuando usted va a recoger su leche Liconsa en el día que le asignaron, ¿qué tan seguido hay suficiente leche para que le den la que le toca a usted? “1” significa “nunca hay suficiente” y “10” significa “siempre hay suficiente”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

12.- ¿En la tienda donde usted compra la leche Liconsa, qué tanto se respeta el horario para la venta de la leche? “1” significa “nunca se respeta” y “10” significa “siempre se respeta”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

13.- ¿Qué tan limpio o sucio le parece lugar donde le entregan la leche Liconsa? “1” significa “muy sucio” y “10” significa “muy limpio”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

Ahora le haré unas preguntas sobre el servicio que le dan cuando compra su leche Liconsa

14.- ¿Cómo es el trato que le da la gente que le atiende cuando va por su leche Liconsa? “1” significa “nada amable” y “10” significa “muy amable”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

15.- ¿Si sólo compra leche Liconsa y nada más, la gente que lo atiende le trata mal? “1” significa “siempre” y “10” significa “nunca”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|

99) No contestó

16.- ¿Cómo califica, en general, el tiempo que tiene que dedicar para seguir en el Programa? “1” significa mucho y “10” significa poco.

98) No sabe

99) No contestó

|\_|\_|\_|

17. ¿Cómo califica, en general, el dinero que tiene que gastar para seguir en el Programa? “1” significa mucho y “10” significa poco.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

18. ¿Cómo califica, en general, el esfuerzo que tiene que hacer para seguir en el Programa? “1” significa mucho y “10” significa poco.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

A continuación le haré unas preguntas sobre el funcionamiento del Programa en general.

19.- En el último año, en general, ¿qué tan bien o mal ha funcionado el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa? “1” significa “ha funcionado muy mal” y “10” significa “ha funcionado muy bien”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

20. Si toma en cuenta aspectos como los trámites de ingreso, las características de la leche, las características del lugar donde se entrega la leche y la atención en la entrega, ¿qué tan bien o mal ha funcionado el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en el último año? “1” significa “ha funcionado muy mal” y “10” significa “ha funcionado muy bien”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

21.- En el último año, ¿qué tantas dificultades ha tenido con el Programa? “1” significa “he tenido muchas dificultades” y “10” significa “no he tenido dificultades”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

La satisfacción con algo incluye muchas cosas. Hablemos ahora de su satisfacción con el servicio del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en general.

22.- Si toma en cuenta todo lo que ha vivido con el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en el último año, ¿qué tan satisfecho está con el programa? “1” significa “no estoy nada satisfecho” y “10” significa “estoy totalmente satisfecho”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

23.- Ya me dijo cómo pensaba que iba a funcionar el programa hace un año. Recuerde lo que pensaba y dígame: ¿cómo califica al programa en comparación con lo que usted esperaba del mismo? “1” significa “mucho peor de lo que esperaba” y “10” significa “mucho mejor de lo que esperaba”.

98) No sabe

99) No contestó

|\_|\_|\_|

24.- Ahora no piense en el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa como es ahora, dígame ¿cómo le gustaría que fuera este programa? (Entrevistador: Haga una pausa para dejar al entrevistado hablar sobre cómo le gustaría que fuera el programa, cuando el entrevistado termine de hablar continúe). ¿Qué tanto se parece el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa al programa como lo acaba de imaginar? “1” significa “no se parece en nada” y “10” significa “se parece mucho”.

98) No sabe

99) No contestó

|\_|\_|\_|

Ahora piense sobre algún aspecto del Programa que le gustaría que mejorara.

P25. ¿Le gustaría hacer alguna recomendación importante a las autoridades del programa?

01 Sí

02 No ⇒ P26

99 No contestó ⇒ P26

|\_|\_|\_|

P25a. ¿Qué recomendación? (Entrevistador: espera una respuesta y anote la opción que sea más cercana).

- 01) Claridad de la información.
- 02) Justicia en la decisión sobre el ingreso.
- 03) Facilidad para realizar altas.
- 04) Valor nutritivo de la leche.
- 05) Precio de la leche.
- 06) Sabor de la leche.
- 07) Suficiencia del abasto.
- 08) Respeto al horario de atención.
- 09) Limpieza del lugar.
- 10) Entrega a personas que no tienen tarjeta de beneficiario.
- 11) Amabilidad en el trato.
- 12) Otra.
- 13) Recomendación no clara
- 98) No sabe
- 99) No contestó

26.- ¿Ha presentado alguna vez una queja por el servicio que le ofrece el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa?

01) Sí ⇒ **26a**

98) No sabe ⇒ **27**

02) No ⇒ **27**

99) No contestó ⇒ **27**

|\_|\_|\_|

26a.- ¿Qué tan fácil o difícil fue presentar su última queja? “1” significa “muy difícil” y “10” significa “muy fácil”.

98) No sabe

99) No contestó

|\_|\_|\_|

26b.- ¿Qué tan buena o mala fue la atención que le dieron a su última queja? “1” significa “muy

mala atención” y “10” significa “muy buena atención”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

27.- Si todas las marcas de leche costaran lo mismo, ¿qué tan seguro es que usted siguiera consumiendo la leche Liconsa? “1” significa “nada seguro” y “10” significa “totalmente seguro”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

28.- ¿Qué tan dispuesto está usted a recomendar o hablar bien del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa? “1” significa “nada dispuesto” y “10” significa “totalmente dispuesto”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

Encuestador: Haga la pregunta 29 una vez por cada uno de los elementos a) - d) de la tabla. Cuando la respuesta sea “01 Sí”, haga la pregunta 30.

29. Para venderle leche le han pedido ...		30. ¿Quién se lo pidió?
01 Sí ⇒ 30		No leer las opciones
02 No ⇒ final		01 Personal de Sedesol
98 No sabe ⇒ final		02 El comité de beneficiarios
99 No contestó ⇒ final		03 Otro
		98 No sabe
		99 No contestó
a) Dinero (además del costo de la leche).	_ _ _	_ _ _
b) Apoyo a un partido político	_ _ _	_ _ _
c) Afiliación a una creencia religiosa	_ _ _	_ _ _
d) Otra cosa, especifique	_ _ _	_ _ _

Agradezca al entrevistado su colaboración en nombre de la Universidad Iberoamericana.

## ANEXO 8

### Instrumento de medición para el cálculo del IMSU del PAS Liconsa en la modalidad de leche líquida (Levantamiento Nacional)

Fecha(dd/mm/aa)	Cuestionario 2010 IMSU Liconsa líquida <b>PROGRAMA DE ABASTO SOCIAL LECHE</b>	
_ _ / _ _ / _ _	Clave Entrevistador:  _ _ _ _  Clave Estado:  _ _ _  Clave Mpio.:  _ _ _ _  Clave Localidad:  _ _ _ _	Lechería número:  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
Hora (00:00/24 hrs)		Folio:  _ _ _ _ _
Inicio  _ _ _ _ : _ _ _ _   Terminación  _ _ _ _ : _ _ _ _		<b>Entrevistas solicitadas y no obtenidas antes de obtener esta entrevista</b>   _ _ _ _ _

Hola, mi nombre es... y vengo en representación de la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México a solicitar su opinión sobre el funcionamiento del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en su comunidad.

La Universidad Iberoamericana quiere preguntarle acerca del servicio que ha recibido del Programa de Abasto Social de Leche de Liconsa en el último año. El propósito de conocer su opinión es ayudar a Liconsa mejorar el servicio que ofrece a sus clientes. La información que nos proporcione será absolutamente confidencial, por lo que puede responder libremente.

En adelante, cuando le mencione "el programa" me estaré refiriendo al Programa Abasto Social de Leche de Liconsa.

**Datos generales:**

A) Nombre del beneficiario

\_\_\_\_\_

B) ¿Es usted (la) el titular del Programa Abasto Social de Leche Liconsa en esta casa?:

01) Sí

02) No

|\_|\_|\_|\_|

**(Encuestador: Si el o la informante no es titular, dígame que sólo puede hacer la entrevista al titular, agradezca su colaboración y finalice la entrevista.)**

C) ¿Cuánto tiempo lleva como titular?

**Encuestador: anote el tiempo en años; sólo solicite meses si el entrevistado dice que lleva menos de un año como titular.**

98) No sabe años |\_\_|\_\_|  
99) No contestó meses |\_\_|\_\_|

**Encuestador: Si el entrevistado lleva menos de seis meses, dígame que necesita entrevistar a personas que llevan seis meses o más como titulares del Programa, agradezca su colaboración y finalice la entrevista.**

**D) Encuestador: Pida a la persona entrevistada que le muestre su tarjeta de beneficiario del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa. ¿La mostró?.**

01) Sí ANOTAR LOS NÚMEROS MOSTRADOS EN LA TARJETA, UNO DE CUATRO DÍGITOS Y OTRO DE MÁS DE DIEZ DÍGITOS

Número de cuatro dígitos \_\_\_\_\_

Número de más de diez dígitos \_\_\_\_\_

02) No  
|\_\_|\_\_|

**Encuestador: Si el entrevistado no mostró la tarjeta, dígame que sólo puede hacer la entrevista a quienes muestran su tarjeta, agradezca su colaboración y finalice la entrevista.**

E) El informante es:  
01) Hombre  
02) Mujer  
|\_\_|\_\_|

F) ¿Cuántos años tiene usted?

98) No sabe  
|\_\_|\_\_|

99) No contestó

G) ¿Cuántas personas viven en su hogar?

98) No sabe  
|\_\_|\_\_|

99) No contestó

H) Litros de leche Liconsa que tiene derecho a recibir cada semana.

**Encuestador: Anotar la cantidad de litros que dice la tarjeta**

|\_\_|\_\_|

I) ¿Cuántos litros de leche compra cada semana?

98) No sabe  
|\_\_|\_\_|

99) No contestó

J) ¿Cuántos hijos tiene usted?

98) No sabe  
99) No contestó

|\_\_|\_\_|

K) ¿Usted sabe leer y escribir?

- 01) Sí
  - 02) No
  - 99) No contestó
- \_\_\_\_|\_\_\_\_|

L) ¿Hasta qué año estudió usted?

No lea las opciones, espere la respuesta del entrevistado y regístrela

01 No fue a la escuela.	07 Media superior (bachillerato, preparatoria o vocacional) incompleta.
02 Preescolar completo o incompleto.	08 Media superior completa.
03 Primaria incompleta.	09 Carrera técnica incompleta.
04 Primaria completa.	Carrera técnica completa.
05 Secundaria incompleta.	10 Licenciatura incompleta.
06 Secundaria completa.	11 Licenciatura completa.
	12 Más que licenciatura.
	98 No sabe
	99 No contestó

\_\_\_\_|\_\_\_\_|

M) ¿Cuántos focos hay en su casa?

98) No sabe  
\_\_\_\_|\_\_\_\_|

99) No contestó

N) ¿Qué dependencia de gobierno es responsable del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa?

(Encuestador: No lea las opciones, espere la respuesta del entrevistado y regístrela.)

- 01 Sedesol
- 02 Otra, ¿cuál? \_\_\_\_\_
- 98 No sabe
- 99 No contestó

\_\_\_\_|\_\_\_\_|

A continuación le pediré su opinión sobre la forma en que funciona el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa, si lo hace muy bien o muy mal. Por favor, dígame su opinión en una escala de 1 a 10. "10" significa que algo le parece muy bien y "1" significa que algo le parece muy mal. Puede calificar al programa con cualquier número entre 1 y 10. Por ejemplo, vea esta regla.

Escala visual para el cuestionario

Para responder a las preguntas que le haré, usted me dirá la calificación o, si prefiere, apuntará con su dedo el lugar que mejor refleje lo que usted piensa.

- Encuestador: Mostrar lado izquierdo Como ve, el lado izquierdo quiere decir que algo le parece mal
- Encuestador: Recorra su dedo de la casilla 5 hasta la 1 diciendo: más mal, más mal, más mal y

MUY MAL –muestre la carita enojada-.

- De este otro lado Encuestador: Mostrar lado derecho, quiere decir que algo le parece bien. Recorra su dedo de la casilla 6 hasta la 10 diciendo: más bien, más bien, más bien y MUY BIEN- muestre la carita contenta.

Vamos a hacer una prueba para ver si le quedó clara la escala:

Se espera que el beneficiario conteste la pregunta a) con un número entre 6 y 10, y la b) con un número entre 1 y 5.

a) ¿Qué tan contento se encuentra usted cuando las cosas le salen como usted quiere?

Encuestador: Si el entrevistado no le da una respuesta, sugiérale que la señale en la escala visual.

|\_\_\_|

b) ¿Qué opina de la gente que mata a otros? Encuestador: Si el entrevistado no le da una respuesta, sugiérale que la señale en la escala visual.

|\_\_\_|

(Entrevistador: Si el entrevistado respondió un puntaje menor que 6 en la pregunta a) o uno mayor que 5 en la pregunta b), dígame: “Le leeré de nuevo la forma en que le voy a pedir que califique” y léale la explicación y la prueba. Si otra vez responde de manera diferente a la esperada, dígame lo siguiente: “Creo que no le expliqué correctamente cómo se va a calificar al Programa Abasto Social de Leche de Liconsa. Entonces, no le puedo realizar la entrevista. De todos modos, le agradezco mucho su cooperación”. Termine la entrevista.)

En primer lugar, le haré una pregunta sobre la dependencia de gobierno que es responsable del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa.

1. ¿Qué tan buena o mala imagen tiene usted de la dependencia de gobierno que es responsable del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa? Responda en una escala de 1 a 10 en la que “1” significa muy mala imagen y “10” significa muy buena imagen.

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_\_| |\_\_\_|

A continuación le haré tres preguntas sobre lo que usted pensaba del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa hace un año.

2. Hace un año usted probablemente tenía alguna idea de cómo funcionaría el Programa en general en los meses siguientes. Ahora, haga memoria y recuerde cómo pensaba que iba a funcionar este programa para su familia. Encuestador: dé al entrevistado unos segundos para recordar y expresar lo que pensaba. Cuando termine, continúe. Ya me ha dicho cómo pensaba que iba a funcionar el programa. Ahora, le voy a pedir que use una escala de 1 a 10 y me diga, ¿qué tan bien o mal pensaba que iba a funcionar el programa para su familia? Responda en una escala de 1 a 10 donde “1” significa que “usted pensaba que iba a funcionar muy mal” y “10” significa que “usted pensaba que iba a funcionar muy bien”.

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_\_| |\_\_\_|

3. Ahora le preguntaré cómo pensaba hace un año que iba a funcionar el Programa tomando en cuenta los trámites de ingreso, las características de la leche, las características del lugar donde se entrega la leche y la atención en la entrega. Tomando en cuenta todos estos aspectos, ¿qué tan bien o mal pensaba que iba a funcionar el Programa? “1” significa que “usted pensaba que iba a

funcionar muy mal" y "10" significa que "usted pensaba que iba a funcionar muy bien".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

4. Ahora le pido que recuerde si hace un año usted pensaba que podría tener dificultades con el Programa. ¿Qué tantas dificultades pensaba que tendría con el programa? "1" significa "pensaba que tendría muchas dificultades" y "10" significa "pensaba que no tendría dificultades".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

Las preguntas que le haré a continuación se refieren a la manera en que ha funcionado el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en el último año.

5. ¿Qué tan claramente el personal de Liconsa le ha explicado sus derechos y obligaciones actuales como beneficiario del Programa Abasto Social de Leche? "1" significa "Me han explicado en una forma nada clara" y "10" significa "Me han explicado muy claramente".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

6. ¿Qué tan justa o injusta considera la forma en que Liconsa decide quiénes entran al Programa Abasto Social de Leche? "1" significa que es "muy injusta" y "10" significa que es "muy justa".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

7. ¿Qué tan fácil o difícil es actualmente el trámite para dar de alta en el Programa a una familia o a una persona? "1" significa que es "muy difícil" y "10" significa que es "muy fácil".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

Ahora le haré algunas preguntas sobre la leche

8. ¿Qué tanto ha ayudado la leche Liconsa a la alimentación de los miembros de su familia que están en el programa? "1" significa "no ha ayudado nada" y "10" significa "ha ayudado mucho".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

9. ¿Qué le parece el precio de la leche Liconsa? "1" significa "muy caro" y "10" significa "muy barato".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

10. ¿En general, qué tanto le gusta la leche Liconsa a los miembros de su familia que están en el programa? "1" significa "no les gusta nada" y "10" significa "les gusta mucho".

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

Ahora le preguntaré sobre el lugar donde le venden la leche

11. Cuando usted va a recoger su leche Liconsa en el día y hora que le asignaron, ¿qué tan seguido hay suficiente leche para que le den la que le toca a usted? “1” significa “nunca hay suficiente” y “10” significa “siempre hay suficiente”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

12. ¿Qué tan rápida o lenta le parece la fila que tiene que hacer para que le entreguen su leche Liconsa? “1” significa “muy lenta” y “10” significa “muy rápida”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

13. ¿Qué tan limpio o sucio le parece lugar donde le entregan la leche Liconsa? “1” significa “muy sucio” y “10” significa “muy limpio”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

Ahora le haré unas preguntas sobre el servicio que le dan

14. En el día y en la hora que se les asignó para recoger la leche, ¿qué tan seguido ve que algunas personas reciben más leche de la que les corresponde? “1” significa “siempre” y “10” significa “nunca”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

15. ¿Cómo es el trato que le da la gente que le atiende cuando va por su leche Liconsa? “1” significa “nada amable” y “10” significa “muy amable”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

16. ¿Cómo califica, en general, el tiempo que tiene que dedicar para seguir en el Programa? “1” significa mucho y “10” significa poco.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

17. ¿Cómo califica, en general, el dinero que tiene que gastar para seguir en el Programa? “1” significa mucho y “10” significa poco.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

18. ¿Cómo califica, en general, el esfuerzo que tiene que hacer para seguir en el Programa? “1” significa mucho y “10” significa poco.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

A continuación le haré unas preguntas sobre el funcionamiento del Programa en general.

19. En el último año, en general, ¿qué tan bien o mal ha funcionado el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa? “1” significa “ha funcionado muy mal” y “10” significa “ha funcionado muy bien”..

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

20. Si toma en cuenta aspectos como los trámites de ingreso, las características de la leche, las características del lugar donde se entrega la leche y la atención en la entrega, ¿qué tan bien o mal ha funcionado el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en el último año? “1” significa “ha funcionado muy mal” y “10” significa “ha funcionado muy bien”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

21.- En el último año, ¿qué tantas dificultades ha tenido con el Programa? “1” significa “he tenido muchas dificultades” y “10” significa “no he tenido dificultades”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

La satisfacción con algo incluye muchas cosas. Hablemos ahora de su satisfacción con el servicio del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en general.

22.- Si toma en cuenta todo lo que ha vivido con el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa en el último año, ¿qué tan satisfecho está con el programa? “1” significa “no estoy nada satisfecho” y “10” significa “estoy totalmente satisfecho”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

23. Ya me dijo cómo pensaba que iba a funcionar el programa hace un año. Recuerde lo que pensaba y dígame: ¿cómo califica al programa en comparación con lo que usted esperaba del mismo? “1” significa “mucho peor de lo que esperaba” y “10” significa “mucho mejor de lo que esperaba”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

24. Ahora no piense en el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa como es ahora, dígame ¿cómo le gustaría que fuera este programa? (Entrevistador: Haga una pausa para dejar al entrevistado hablar sobre cómo le gustaría que fuera el programa, cuando el entrevistado termine de hablar continúe). ¿Qué tanto se parece el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa al programa como lo acaba de imaginar? “1” significa “no se parece en nada” y “10” significa “se parece mucho”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

Ahora piense sobre algún aspecto del Programa que le gustaría que mejorara.

P25. ¿Le gustaría hacer alguna recomendación importante a las autoridades del programa?

01 Sí

02 No ⇒ P26

99 No contestó ⇒ P26

|\_|\_|\_|

P25a. ¿Qué recomendación? (Entrevistador: espera una respuesta y anote la opción que sea más cercana).

- 01) Claridad de la información.
- 02) Justicia en la decisión sobre el ingreso.
- 03) Facilidad para realizar altas.
- 04) Valor nutritivo de la leche.
- 05) Precio de la leche.
- 06) Sabor de la leche.
- 07) Suficiencia del abasto.
- 08) Tiempo de espera.
- 09) Limpieza del lugar.
- 10) Entrega de más a otros beneficiarios.
- 11) Amabilidad en el trato.
- 12) Otra.
- 13) Recomendación no clara
- 98) No sabe
- 99) No contestó

26. ¿Ha presentado alguna vez una queja por el servicio que le ofrece el Programa Abasto Social de Leche de Liconsa?

01) Sí ⇒ **26a**

02) No ⇒ **27**

|\_|\_|\_|

98) No sabe ⇒ **27**

99) No contestó ⇒ **27**

26a. ¿Qué tan fácil o difícil fue presentar su última queja? “1” significa “muy difícil” y “10” significa “muy fácil”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

26b. ¿Qué tan buena o mala fue la atención que le dieron a su última queja? “1” significa “muy mala atención” y “10” significa “muy buena atención”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

27. ¿Qué tan dispuesto está usted a seguir haciendo fila en el lugar, el día y la hora que le asignan para seguir recibiendo leche? “1” significa “nada dispuesto” y “10” significa “totalmente dispuesto”.

98) No sabe

|\_|\_|\_|

99) No contestó

28. Si todas las marcas de leche costaran lo mismo, ¿qué tan seguro es que usted siguiera consumiendo la leche Liconsa? “1” significa “nada seguro” y “10” significa “totalmente seguro”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

29. ¿Qué tan dispuesto está usted a recomendar o hablar bien del Programa Abasto Social de Leche de Liconsa? “1” significa “nada dispuesto” y “10” significa “totalmente dispuesto”.

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

Encuestador: Haga la pregunta 30 una vez por cada uno de los elementos a) - d) de la tabla. Cuando la respuesta sea “01 Sí”, haga la pregunta 31.

30. Para venderle leche le han pedido ...		31. ¿Quién se lo pidió?
01 Sí ⇒ 31		No leer las opciones
02 No ⇒ final		01 Personal de Sedesol
98 No sabe ⇒ final		02 El comité de beneficiarios
99 No contestó ⇒ final		03 Otro
		98 No sabe
		99 No contestó
e) Dinero (además del costo de la leche).	_ _ _ _	_ _ _ _
f) Apoyo a un partido político	_ _ _ _	_ _ _ _
g) Afiliación a una creencia religiosa	_ _ _ _	_ _ _ _
h) Otra cosa, especifique	_ _ _ _	_ _ _ _

Agradezca al entrevistado su colaboración en nombre de la Universidad Iberoamericana.



D. ¿Cuántos años tiene usted?

98 No sabe

99 No contestó

|\_|\_|\_|

Encuestador: Si el entrevistado es mayor de 85 años, agradezca y termine la entrevista.

E. ¿Habla español?

01) Sí

02) No

|\_|\_|\_|

Encuestador: Si el entrevistado no habla español, agradezca y termine la entrevista.

F. ¿Ha recibido el apoyo del Programa tres o más veces?

01) Sí

02) No

98) No sabe

99) No contestó

|\_|\_|\_|

Si la respuesta del beneficiario es "No", "No sabe" o "No contestó", dígame que necesita entrevistar a alguien que haya estado más tiempo en el programa y agradezca su atención.

G. ¿Cuántas personas viven en su hogar?

98 No sabe

99 No contestó

|\_|\_|\_|

H. ¿Cuántos hijos tiene usted?

98 No sabe

99 No contestó

|\_|\_|\_|

I. ¿Usted sabe leer y escribir?:

01 Sí

02 No

99 No contestó

|\_|\_|\_|

J) ¿Hasta qué año estudió usted?

|\_|\_|\_|

No lea las opciones, espere la respuesta del entrevistado y regístrela

01 No fue a la escuela.

02 Preescolar completo o incompleto.

03 Primaria incompleta.

04 Primaria completa.

05 Secundaria incompleta.

07 Media superior (bachillerato, preparatoria o vocacional) incompleta.

08 Media superior completa.

09 Carrera técnica incompleta.

10 Carrera técnica completa.



(Entrevistador: Si el entrevistado respondió un puntaje menor que 4 en la pregunta a) o uno mayor que 2 en la pregunta b) o si la respuesta es “No sabe” o “No contestó”, dígame: “Le leeré de nuevo la forma en que le voy a pedir que califique” y léale la explicación y la prueba. Si otra vez responde de manera diferente a la esperada, dígame lo siguiente: “Creo que no le expliqué correctamente cómo se va a calificar al Programa 70 y más. Entonces, no le puedo realizar la entrevista. De todos modos, le agradezco mucho su cooperación”. Termine la entrevista.)

Ahora le haré algunas preguntas sobre lo que usted ha vivido con el Programa 70 y más.  
Entrevistador: Cuando lea las opciones de respuesta omita el número entre paréntesis. Anote en la casilla el número que corresponda a la respuesta del entrevistado.

P1: ¿Qué tan buena o mala imagen tiene usted de la dependencia de gobierno que es responsable del Programa 70 y más? Su respuesta puede ser: muy buena (5), buena (4), más o menos (3), mala (2) o muy mala (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P2: ¿Recuerda cómo pensaba que iba a ser el programa antes de entrar en él?  
Entrevistador: dé al entrevistado unos segundos para recordar y déjelo expresar lo que recuerda, si el entrevistado lo hace. Después pregunte: ¿Cómo pensaba que iba a ser el programa? Muy bueno (5), bueno (4), más o menos (3), malo (2) o muy malo (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P3: Ahora le preguntaré cómo pensaba que iba a ser el Programa tomando en cuenta la forma de inscribirse en él, la forma de recibir los apoyos y los beneficios que iba a obtener. ¿Cómo pensaba que iba a ser este Programa? Muy bueno (5), bueno (4), más o menos (3), malo (2) o muy malo (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P4: Ahora le pido que recuerde si usted pensaba que podría tener dificultades con el Programa. ¿Qué tantas dificultades pensaba que tendría con el programa? Ninguna (5), muy pocas (4), algunas (3), bastantes (2), muchísimas (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P5: Para que le empezaran a dar los apoyos del programa le pidieron algunos papeles. ¿Qué tan fácil o difícil le fue entregar los papeles? Su respuesta puede ser: muy fácil (5), fácil (4), más o menos (3), difícil (2) o muy difícil (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P6: Cuándo entró al programa, ¿qué tan bien o mal le explicaron sus derechos, obligaciones y las causas de suspensión del programa? Muy bien (5), bien (4), más o menos (3), mal (2) o muy mal (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P7: Cuando usted se inscribió al programa tuvo que ir a una mesa de atención donde le dieron información y lo registraron, ¿cómo lo trataron las personas de la mesa de atención? Muy bien (5), bien (4), más o menos (3), mal (2) o muy mal (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P8: La última vez que le dieron el apoyo, ¿cuántos días antes se enteró de que iba a llegar el apoyo?

Encuestador: El objetivo principal de esta pregunta es introducir el tema de la anticipación en el aviso para después plantear P9. Si el entrevistado no recuerda los días exactos, invítele a dar una cifra aproximada.

97 Después de que se entregó  
98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P9: ¿Qué le parece que le avisen con la anticipación que lo hacen? Muy bien (5), bien (4), más o menos (3), mal (2) o muy mal (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P10: La última vez que fue por sus apoyos, ¿cuánto tiempo se tardó en llegar desde su casa hasta el lugar donde se los entregaron? (horas: minutos).

Encuestador: El objetivo principal de esta pregunta es introducir el tema de la P11. Si el entrevistado no recuerda el tiempo exacto, invítele a dar un tiempo aproximado.

98:98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|:|\_|\_|\_|\_| HRS MIN.

99:99) No contestó

P11: Según el tiempo que se tarda y el esfuerzo que hace, ¿Qué tan fácil o difícil es ir por sus apoyos? muy fácil (5), fácil (4), más o menos (3), difícil (2) o muy difícil (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P12: La última vez que fue por sus apoyos, ¿cuántos pesos gastó en total de ida y vuelta?

Encuestador: El objetivo principal de esta pregunta es introducir el tema de la P13. Si el entrevistado no recuerda el dinero exacto, invítele a dar una cifra aproximada.

988) No sabe  
\$|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|.00

999) No contestó

P13: ¿Qué le parece lo que gasta de transporte de ida y vuelta para ir a recoger sus apoyos? Muy bien (5), bien (4), más o menos (3), mal (2) o muy mal (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P14: La última vez que fue por sus apoyos, ¿cuánto tiempo esperó desde la hora en que lo citaron hasta que se los dieron? (horas: minutos).

Encuestador: El objetivo principal de esta pregunta es introducir el tema de la P15. Si el entrevistado no recuerda el tiempo exacto, invítele a dar un tiempo aproximado.

98:98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|:|\_|\_|\_|\_|

HRS

99:99) No contestó  
MIN

P15: ¿Qué le parece el tiempo que espera para recoger sus apoyos, desde la hora en que lo citan hasta que se los dan? Muy bien(5), bien(4), más o menos(3), mal(2) o muy mal(1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P16: El lugar donde le entregan su apoyo, ¿qué tan bien o mal preparado está para que allí esperen adultos mayores? Me refiero, por ejemplo, a si tiene baños, si tiene donde sentarse, si hay techo para cubrirse. Muy bien (5), bien (4), más o menos (3), mal (2) o muy mal (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P17. En general, ¿cómo le trata el personal que le entrega su apoyo económico? Muy bien (5), bien (4), más o menos (3), mal (2) o muy mal (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P18: ¿Qué tanto le alcanza el apoyo económico que le da el programa para sus gastos de comida y medicinas? Muchísimo (5), bastante (4), más o menos (3), poco (2) o nada (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P19: ¿Qué tanto han mejorado sus condiciones de vida desde que recibe el apoyo económico del programa? Muchísimo (5), bastante (4), algo (3), muy poco (2) o nada (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P20: ¿El apoyo económico que recibe del programa le da más tranquilidad para su vejez? Muchísima (5), bastante (4), algo (3), muy poco (2) o nada (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

A continuación le haré unas preguntas sobre el funcionamiento del Programa en general.

P21. Si toma en cuenta lo que ha vivido con 70 y más, en general, ¿qué tan bueno o malo es este programa? Muy bueno (5), bueno (4), más o menos (3), malo (2) o muy malo (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P22. Si toma en cuenta la forma de inscribirse en el programa, la forma de recibir los apoyos y los beneficios que ha obtenido, ¿qué tan bueno o malo es este Programa? Muy bueno (5), bueno (4), más o menos (3), malo (2) o muy malo (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P23. En el tiempo que lleva en 70 y más, ¿qué tantas dificultades ha tenido con el Programa? Ninguna (5), muy pocas (4), algunas (3), bastantes (2), Muchísimas (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P24. Tomando en cuenta todo lo que ha vivido en el Programa 70 y más, ¿qué tan satisfecho está con el Programa? Muchísimo (5), bastante (4), algo (3), muy poco (2) o nada (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P25. Por favor, recuerde lo que me dijo de cómo pensaba que iba a ser el Programa 70 y más antes de entrar en él. Encuestador: dé al entrevistado unos segundos para recordar y, si el entrevistado lo desea, para expresar nuevamente lo que esperaba ¿Cómo considera que es el Programa 70 y más en comparación con lo que usted esperaba de él? Mucho mejor (5), mejor (4), igual (3), peor (2) o mucho peor (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P26. Ahora no piense en el Programa 70 y más como es ahora. Dígame, ¿cómo le gustaría que fuera este programa? Dar tiempo a que el entrevistado piense y exprese cómo le gustaría que fuera el programa. Si no expresa una opinión o si lo que expresa no tiene que ver con lo preguntado, replantee la pregunta. Una vez que exprese una opinión relacionada con lo que le gustaría acerca del programa, plantear la siguiente pregunta. ¿Qué tanto se parece el Programa 70 y más a lo que acaba de imaginar? Su respuesta puede ser: Muchísimo (5), bastante (4), algo (3), muy poco (2) o nada (1).

96) No expresó cómo lo gustaría que fuera el programa

97) Expresó cómo le gustaría que fuera el programa pero no contestó a la pregunta sobre el parecido con la situación actual.

98) No sabe.

99) No contestó.

|\_|\_|\_|\_|

Ahora piense sobre algún aspecto del Programa que le gustaría que mejorara.

P27. ¿Le gustaría hacer alguna recomendación importante a los responsables del Programa?

01 Sí ⇒ **P27a**

99 No contestó ⇒ P28

|\_\_|\_\_|

P27a. ¿Qué recomendación? (Entrevistador: espere una respuesta y anote la opción que sea más cercana).

- 01) Facilidad del trámite.
- 02) Información sobre derechos y obligaciones
- 03) Trato del personal de SEDESOL
- 04) Anticipación en el aviso para recibir los apoyos.
- 05) Atención al esfuerzo físico para recibir los apoyos.
- 06) Costo de traslado para recibir los apoyos.
- 07) Tiempo de espera para recibir los apoyos.
- 08) Condiciones de las instalaciones donde recibe los apoyos.
- 09) Trato del personal de la instancia liquidadora
- 10) Contribución del apoyo a gastos de alimentos y medicinas.
- 11) Cambio en las condiciones de vida
- 12) Seguridad proporcionada por el apoyo
- 13) Otra
- 14) Recomendación no clara
- 98) No sabe
- 99) No contestó

|\_\_|\_\_|

P28. ¿Ha puesto alguna vez una queja al Programa?

1) Sí ⇒ **28a**

2) No ⇒ **29**

99) No contestó ⇒ **29**

|\_\_|\_\_|

P28a: ¿Qué tan fácil o difícil fue presentar su última queja? Muy fácil (5), fácil (4), más o menos (3), difícil (2) o muy difícil (1).

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_|\_\_|

P28b: ¿Cómo atendieron su última queja? Muy bien (5), bien (4), más o menos (3), mal (2) o muy mal (1).

98) No sabe

99) No contestó

|\_\_|\_\_|

P29: ¿Qué tan dispuesto está usted a hacer lo que esté a su alcance para continuar en el programa? Muchísimo (5), bastante (4), algo (3), muy poco (2) o nada (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

P30: Si le preguntaran por el programa 70 y más, ¿qué tan bien o mal hablaría de él? Muy bien (5), bien (4), más o menos (3), mal (2) o muy mal (1).

98) No sabe  
|\_|\_|\_|\_|

99) No contestó

Encuestador: Lea la P31 una vez por cada uno de los elementos a) - d) de la tabla. Cuando la respuesta sea "01 Sí", haga la pregunta P32.

<p>P31. Para inscribirse al programa o para darle su apoyo alguna vez le han pedido...</p> <p>01 Sí ⇒ P32 02 No 98 No sabe 99 No contestó</p>	<p>P32. ¿Quién se lo pidió? No lea las opciones 01 Personal del programa 02 El gestor o facilitador voluntario 03 Otro _____ 98 No sabe 99 No contestó</p>	
a) Dinero	_ _ _ _	_ _ _ _
b) Apoyo a un partido político	_ _ _ _	_ _ _ _
c) Participar en actividades religiosas	_ _ _ _	_ _ _ _
d) Otra cosa, ¿qué? _____	_ _ _ _	_ _ _ _