

Satisfacción de los beneficiarios del programa Estancias Infantiles: Evaluación de la política social del gobierno federal mexicano

ÓSCAR A. MARTÍNEZ MARTÍNEZ, ADOLFO R. COGCO CALDERÓN y JORGE A. PÉREZ CRUZ

INTRODUCCIÓN

La dinámica familiar ha sufrido cambios constantes en las últimas décadas, uno de ellos es la incorporación de la mujer a las actividades económicas, participando incluso en áreas que eran casi exclusivas de los varones. Claro esto no significa necesariamente que las actividades domésticas se hayan redistribuido al interior del hogar de manera equitativa, generado más que nunca la necesidad de servicios de cuidado de niños, los cuales habían sido proporcionados por la familia especialmente por las mujeres (abuelas, hermanas mayores, por señalar algunas) o en establecimientos particulares; estos últimos implicando un desembolso monetario, convirtiéndose en un problema para las unidades domésticas en pobreza al no poder solventar dicho gasto, redundando en que las mujeres optaran por no trabajar de manera remunerada fuera del hogar.

Lo anterior ha originado que diversos países hayan aplicado programas de cuidado infantil, dentro de ellos el gobierno de México, quien diseñó el Programa de Estancias Infantiles (PEI),¹ el cual tiene como objetivo “contribuir, mediante el aumento de la oferta de espacios de cuidado y atención infantil, a abatir el rezago en materia de acceso y permanencia en el trabajo de madres que trabajan, buscan empleo o estudian y los padres solos con hijos o niños bajo su cuidado en hogares que cumplan con los criterios de elegibilidad” (Sedesol, 2011:3).

La finalidad es ofrecer a la población objetivo² una opción de calidad, que es subsidiada por el gobierno federal por el costo de las estancias, que es cubierto, parcial o totalmente, por éste, al entregar el dinero por los niños afiliados directamente a la persona responsable de la estancia infantil de acuerdo con un esquema de pago establecido por

¹El programa inicia operaciones en enero de 2007 bajo el nombre de Programa de Guarderías y Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras, en 2009 cambia su nombre a Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras, nombre que conserva hasta la fecha.

²La población objetivo son los hogares que superen la situación de pobreza patrimonial y no rebasen ingresos de 1.5 salarios mínimos per cápita de acuerdo con lo definido por la Comisión Nacional de Salarios Mínimos según el área geográfica (www.conasami.gob.mx), en los que la jefatura está a cargo de una madre sola o padre solo que trabaja y/o estudia y no tiene acceso al servicio de guardería o cuidado infantil a través de instituciones públicas de seguridad social u otros medios. (Sedesol, 2011:3). Cabe señalar que en las reglas de operación 2012 se pone como criterio de elegibilidad que el ingreso per cápita por hogar no rebase la línea de bienestar económico; sin embargo, como esta investigación se realizó en 2011, se adscribe a estas últimas reglas.

las reglas de operación. El apoyo será por un máximo de 700 pesos mensuales por cada niño de uno a tres años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los cuatro años) y de 1 400 pesos mensuales por cada niño de uno a cinco años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los seis años) con alguna discapacidad (Sedesol, 2011:6-7). Por su parte, los beneficiarios pagarán de forma mensual por concepto de corresponsabilidad o contra-prestación la diferencia del costo de la estancia y las cuotas que fije la persona responsable de la misma.

El PEI ha generado espacios sobre todo para que las mujeres puedan dejar a sus hijos mientras trabajan. Cabe hacer mención que gran parte de la política social del actual gobierno federal se centra en la Cruzada Nacional contra el Hambre, en la que se busca entre otras actividades la incorporación al mercado de trabajo de la población que se encuentra viviendo por debajo de la línea de bienestar. Por su parte, Ángeles *et al.* (2011:26) encontraron que “en el año 2010 67 por ciento de las beneficiarias del PEI trabajaba antes de estar inscrita en el programa. Este porcentaje se ha mantenido desde el inicio del programa en 2007”, lo que significa que ahora en lugar de que la familia cuide a los niños, éstos se encuentran en un sistema de guarderías con ciertos estándares de calidad que la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) de México les exige a estos establecimientos, el beneficio se centra en que el desembolso por parte de los padres sea menor al estar subsidiadas por el gobierno, pero también para que los padres bien puedan continuar sus estudios o incorporarse al mercado de trabajo en mejores condiciones de competencia al disponer de su tiempo.

De acuerdo con los autores anteriores, las mujeres que se incorporaron al programa han tenido un incremento de casi seis horas de trabajo a la semana, lo que representa 24 horas al mes. Además señalan que trabajar por más tiempo ayudó a que su salario aumentara dos por ciento y se registró un incremento de 28 por ciento en los ingresos del hogar (Ángeles *et al.*, 2011:25), lo que sin duda ha repercutido en el mejoramiento alimentario de las familias así como en otros gastos prioritarios del hogar.

El programa si bien ha tenido impactos positivos y efectos no previstos, donde aspectos como la economía del hogar, la salud mental de la madre y cognición han sido temas abordados por medio de las evaluaciones de impacto, así como en la de consistencia y resultados; desde una visión más holística el tema de la satisfacción del programa, bien sea desde la perspectiva de los implementadores del programa o de los beneficiarios, ha sido escasa o nulamente investigada y sobre todo las implicaciones que ésta tiene en la política social. Por ese motivo el presente trabajo tuvo como objetivo central: determinar el nivel de satisfacción de las madres trabajadoras beneficiarias con el Programa Estancias Infantiles en México.

El trabajo se ha dividido en tres partes, en la primera se discute lo referente a la política del cuidado infantil a nivel internacional, así como las evidencias de las evaluaciones realizadas al programa en estudio. En la segunda se presenta la metodología, donde se describe el modelo teórico, las variables latentes analizadas, el modelo econo-

métrico utilizado para medir satisfacción y el diseño muestral. En la última se muestra los resultados empíricos del modelo de ecuaciones estructurales así como las implicaciones de los resultados a la política del cuidado infantil en México.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

En este apartado se analizará la literatura referente a las políticas del cuidado infantil y algunas evaluaciones realizadas a los programas derivados de ellas. El punto de partida es la cita de Esping-Andersen (2010) donde centra la discusión sobre la importancia de las políticas del cuidado infantil, a la luz de las transformaciones del mercado de trabajo, en el cual además de haber un impacto en la conformación de la familia, se ha registrado una masculinización del trabajo femenino, lo que ha provocado un arreglo institucional diferente en la oferta del cuidado infantil:

En materia de fecundidad, las decisiones de las mujeres están cada vez menos ligadas al nivel de ingresos de su compañero, y dependen mucho más de su propia capacidad de poner pie de forma estable en el mercado de trabajo, y de la anticipación de los costes en oportunidades que pueda suponer la maternidad. Es sabido que la incertidumbre respecto al futuro constituye un obstáculo para la fundación de una familia (Esping-Andersen, 2010:29).

El autor pone de relieve que en las sociedades contemporáneas el hecho de tener hijos ya no sólo se encuentra asociado a la estabilidad e ingreso del esposo, sino también al de la esposa, volviéndose factores esenciales en el número de hijos que las parejas tienen. En relación con esto último (número de hijos), el cuidado de los niños es también otro factor, pues tradicionalmente era una actividad familiarista donde los abuelos jugaban un papel primordial, sin embargo esta dinámica ha experimentado cambios. En ese sentido, el autor antes señalado, al analizar la Encuesta de Salud, Envejecimiento y Jubilación en Europa (SHARE) encuentra que en Dinamarca la mayoría de las abuelas trabaja, de ellas 60 por ciento cuida a los nietos, sin embargo la intensidad del tiempo es baja pues le dedican en promedio siete horas a la semana.

En Italia 40 por ciento de las abuelas cuida a los nietos y el tiempo promedio es 28 horas por semana. En el otro extremo los abuelos franceses declaran ver regularmente a sus nietos, pero la frecuencia con la que se ocupan de ellos es inversamente proporcional a las horas que los cuidan por semana (Esping-Andersen, 2010:35). Estos datos muestran que si bien la presencia del abuelo en el cuidado infantil no ha desaparecido, cada vez esta actividad se realiza por menos tiempo, lo cual pudiera explicarse por la prolongación del período de jubilación o porque las actividades de los abuelos ya no sólo se circunscriben a la dinámica familiar de los hijos, involucrándose cada vez más en otras actividades asociadas con la reincorporación a actividades productivas o bien a demorar la edad de jubilación entre otros factores .

En este sentido, el cuidado infantil se enfrenta al gran reto de desfamiliarizarse, que si bien los particulares han buscado dar soluciones al respecto, estos sistemas de cuidado resultan poco costeados a las familias con ingresos bajos, llevándolos a sacrificar un porcentaje importante de sus ingresos que pudieran utilizarse para otros gastos dentro del hogar, por ese motivo Esping-Andersen (2010:29) señala que “un cuidado de calidad, cuando no está subvencionado resulta inevitablemente caro, por lo general alrededor de 400 o 500 euros al mes para una prestación diaria. Las familias con unos ingresos más bajos son, pues, expulsadas del mercado por los precios”, lo anterior porque registran serias dificultades bien sea para permanecer o ingresar al mercado de trabajo, y la desventaja que les genera a las madres desembolsar sumas de dinero a fin de dejar a sus hijos al cuidado de alguna guardería, de tal forma que les permita competir y permanecer en el mercado de trabajo; por tanto, los programas de cuidado con apoyo del gobierno se han vuelto indispensables como alternativa para ofrecer el cuidado infantil que permita a las mujeres o bien continuar con sus estudios o que se incorporen al mercado laboral.

En el caso de América Latina se han establecido de forma tardía los programas de apoyo al cuidado infantil, en relación con Europa o Canadá; éstos operan bajo esquemas distintos de colaboración monetaria entre los padres y el gobierno, además no son universales (a diferencia de los países antes mencionados) sino focalizados hacia los grupos de mayor vulnerabilidad sobre todo económica, y teniendo como finalidad generar “tiempo disponible para poder acceder a un trabajo remunerado y permanecer en él” (Leroy *et al.*, 2007: 6) y de esta forma mejorar las condiciones del hogar; lo que se busca es impulsar que más mujeres se incorporen al trabajo y las que ya lo estaban, que permanezca en él, por esa razón se les ofrece un espacio donde dejar a sus hijos durante las horas de trabajo.

Al ser estos servicios dirigidos a personas vulnerables que por lo regular viven en pobreza o están muy cerca de ella, ¿podría esperarse una baja calidad de los mismos? Las pocas evaluaciones sobre este tipo de programas dirigidos a hogares en pobreza muestran resultados diversos, una de ellas es la efectuada en Guatemala³ por el International Food Policy Research Institute (IFPRI) donde abordaron con metodologías cuantitativas y cualitativas diversos aspectos como los educativos, psicosociales, alimentarios y la satisfacción, en cuanto a este último, realizaron grupos de enfoque y entrevistas semiestructuradas a los padres beneficiarios, los cuidadores y los supervisores (trabajadores sociales), encontrando que uno de los primeros aspectos que reportan es que el programa es apreciado y bien percibido por los usuarios e implementadores, los padres señalaban que los cuidadores realizaban un excelente trabajo, señalando además que el programa ayuda a las familias de escasos recursos, especialmente a las mujeres jefas de familia y sus niños, debido a que el costo del servicio es bajo comparado con otras alternativas. A pesar de ese señalamiento los beneficiarios también indicaron que ya no podrían pagar más de lo

³El Programa de Cuidado en Guatemala en el momento que realizaron la evaluación las personas realizaban esta labor en sus mismos hogares, esto les permitía trabajar en su casa.

que actualmente les cobran (Ruel y Quisumbing, 2006), lo anterior se explica porque el programa está dirigido a personas en pobreza cuya necesidad de permanecer activos en el mercado de trabajo es esencial para cubrir sus necesidades básicas.

De igual forma encontraron que los cuidadores tienden a ser afectivos con los niños y cuidan de sus necesidades al mantenerlos limpios y muchas veces sin tener ropa extra, así mismo les habían enseñado hábitos de higiene como es lavarse las manos antes y después de ingerir los alimentos; sin embargo un tercio de los cuidadores fueron observados gritándole a los niños, 13 por ciento los golpeó, aun estando presente los investigadores; ellos mismos señalan que puede deberse a que son prácticas aceptadas en las casas y los barrios a los cuales pertenecen los niños (Ruel y Quisumbing, 2006:85). Aun cuando sea habitual estas acciones en el contexto de estudio poco pueden reforzar las actividades psicopedagógicas en los infantes, que aparte, como encontraron los evaluadores, son de las más débiles en la evaluación de la calidad de servicios debido a que los cuidadores le dedican poco tiempo a estas actividades al dejar a los niños jugar por su cuenta; los investigadores consideraron que esto se debe a la escasa formación académica de los cuidadores.

Además de lo antes señalado, los evaluadores identificaron, a partir de los diversos grupos de enfoque, los principales problemas del programa desde la óptica de los cuidadores, que fueron resumidos en dos. 1) La calidad de los servicios, que se explica por la ausencia de material médico y de salud, pues ellos señalan que el programa ha dejado de mandarles medicinas básicas, vitaminas y medicamentos para desparasitar a los niños, de igual forma les han incrementado el precio de la comida lo que ha dificultado cumplir con los menús que establece el programa; b) la falta de apoyo de los padres y del equipo encargado del programa; en relación con este punto su mayor preocupación era que se esperaba que actuaran como profesores y educadores, pero que ellos carecían de entrenamiento e incentivos financieros para hacerlo (Ruel y Quisumbing, 2006:23-27), sobre todo la formación de esta índole.

En el caso del PEI de México, las evaluaciones que se le han realizado han sido de impacto y de consistencia y resultados. Como se describió en la primera parte del documento, el esquema de pagos es mixto donde una parte lo pone el gobierno federal y otra los padres, debido a ello se tiene la posibilidad de escoger en que guardería mandar a los hijos (siempre y cuando esté incorporada a la red de guarderías registradas por la Sedesol). En cuanto a esta elección, encontraron (Ángeles *et al.*, 2011) que 55 por ciento lo decidió por la cercanía a su casa, que en promedio se encuentra a 15 minutos de su hogar, esto se debe a que la mayoría de las estancias infantiles les quedaban en la misma colonia, evitando de esta manera grandes desplazamientos y traslados con los niños a ciertas horas del día.

En relación con el desarrollo infantil, los autores anteriores comentan que entre 80 y 97 por ciento de los padres ha observado mejoras en las habilidades de desarrollo de los niños. Especialmente los hijos de las titulares que no trabajaban antes de entrar al pro-

grama presentaron un mayor comportamiento individual-social, el cual incrementó conforme pasaban más tiempo en las guarderías; este dato puede indicar que las estancias son medios en la socialización entre los niños que pudieran generar en un momento lazos comunitarios a tempranas edades (Ángeles *et al.*, 2011:27), así como desarrollar conductas psicosociales positivas en los infantes.

Un aspecto relevante de los resultados es lo referente a la comida, pues encontraron que los niños han experimentado una mayor diversidad de la dieta dentro de las estancias, sobre todo el subgrupo de niños con madres que trabajaban antes de entrar al programa, por ese motivo 91 por ciento de los padres consideró buena o excelente la comida (Ángeles *et al.*, 2011:79, 109). Probablemente el resultado se deba a que los beneficiarios son personas con algún nivel de pobreza, en tal sentido su cuadro básico de alimentos no es variado, por tanto, la dieta que les ofrecen a los niños en las estancias representa un cambio en la diversidad de alimentos, sin que esto signifique que sean de calidad, pues eso es materia de otro estudio.

Los efectos positivos y negativos que se han encontrado, llevan a que los beneficiarios tengan una percepción sobre el programa, aun cuando no se ha medido la satisfacción. Ángeles *et al.* (2011:27, 79) encontraron elementos que señalan una buena percepción del PEI, pues en una escala del uno al 10 las beneficiarias le asignaron una calificación de 9.3 y a las responsables de las guarderías 9.1. Así mismo, 94 por ciento de los padres consideró bueno o excelente el trato de las maestras, además que 98.6 por ciento señaló que su hijo era feliz en la estancia. Las evidencias encontradas muestran que las beneficiarias tienen aprecio al programa, probablemente porque antes no tenían acceso a uno de esta naturaleza (sobre todo los hogares donde la madre no laboraba fuera del hogar antes de incorporarse al PEI) o porque representa una opción económica para las madres que siempre habían trabajado fuera del hogar.

En el apartado se han mostrado diversos elementos sobre las políticas del cuidado y su materialización por medio de las guarderías infantiles, donde las evidencias señalan que estos programas dirigidos a hogares en pobreza muestran una aceptación de los mismos así como impactos positivos en sus beneficiarios.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este apartado se ha dividido en dos secciones, en la primera se muestra el modelo teórico sobre la satisfacción de programas sociales y posteriormente los constructos que permiten aproximar el modelo de forma empírica. En la segunda se presenta el diseño muestral donde se describen el proceso de selección de la población objetivo.

MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EVALUAR EL PEI

Los estudios en las ciencias sociales conllevan con frecuencia el análisis de fenómenos intangibles, incuantificables, heterogéneos, lo que evoca inercialmente un cierto nivel de abstracción en su estudio y explicación. Es a partir de esta abstracción que se elaboran medidas denominadas constructos a través de los cuales son representados los diversos fenómenos sociales (Casas, 2002). En este sentido, evaluar la política social a través de la satisfacción de los beneficiarios implica tomar como referencia la percepción que tienen estos sobre la expectativa ex ante, o antes de recibir el bien o servicio derivado del programa, la calidad operativa del programa, la calidad del bien que reciben e incluso conocer el grado de satisfacción que experimentan, entre otros. Para estas variables no existe de manera puntual alguna medida que permita dimensionar su valor y el impacto que ejerce sobre el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales. Por lo tanto, es necesaria la elaboración de constructos a través de los cuales se pueda identificar transversalmente cómo cada una de las variables impacta de manera individual y conjuntamente la percepción que tienen los beneficiarios de los programas sociales.

Entonces, al ser la satisfacción y sus determinantes variables de carácter perceptivas y no contar con información directa para su cálculo, se propone ponderarlas a partir de constructos latentes, los cuales son inferidos a través de indicadores cuantificables y que se asocian de manera directa a cada uno de los constructos latentes, estos indicadores son conocidos como variables proxys (Bollen, 1964; Corral, Frías y González, 2001).

La especificación del modelo estructural el cual establece la relación entre los constructos latentes, captará las características más relevantes referentes a la operación del programa y que están directamente vinculadas con la satisfacción de los beneficiarios del PEI, el modelo está dado por la siguiente ecuación

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \zeta \tag{3}$$

Matricialmente:

$$\begin{bmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \\ \eta_3 \\ \eta_4 \\ \eta_5 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ \beta_{21} & 0 & 0 & 0 & 0 \\ \beta_{31} & 0 & 0 & 0 & 0 \\ \beta_{41} & 0 & 0 & 0 & 0 \\ \beta_{51} & \beta_{52} & \beta_{53} & \beta_{54} & 0 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \\ \eta_3 \\ \eta_4 \\ \eta_5 \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} \alpha_{11} \\ 0 \\ 0 \\ 0 \\ \alpha_{51} \end{bmatrix} [\xi_1] + \begin{bmatrix} \zeta_1 \\ \zeta_2 \\ \zeta_3 \\ \zeta_4 \\ \zeta_5 \end{bmatrix} \tag{3a}$$

Donde se asume que

$$E(\eta) = 0 \tag{4}$$

$$E(\xi) = 0 \tag{5}$$

$$E(\zeta) = 0 \tag{6}$$

$$COV(\xi, \delta) = 0 \tag{7}$$

$$COV(\zeta, \xi) = 0 \tag{8}$$

En este último modelo la matriz de β contiene los coeficientes para las variables latentes endógenas, mientras que Γ es la matriz de coeficientes para las variables latentes exógenas. Se asume que ξ es homocedástico y no autocorrelacionado. El método de estimación del modelo estructural fue por máxima verosimilitud, el cual asume la normalidad multivariable de las proxys utilizadas como indicadores (Lévy y Varela, 2003; Manzano y Zamora, 2009), por tanto, los parámetros estimados son consistentes, eficientes y asintóticamente insesgados, además que poseen la ventaja de que las estimaciones obtenidas no dependen de la escala de medición de las variables empleadas en el análisis, por esas razones resultó el mejor método para esta investigación. A continuación se describe conceptualmente cada una de las variables latentes empleadas (la única variable exógena es la de Imagen) en la evaluación transversal del PEI, obtenidas a partir del análisis factorial:

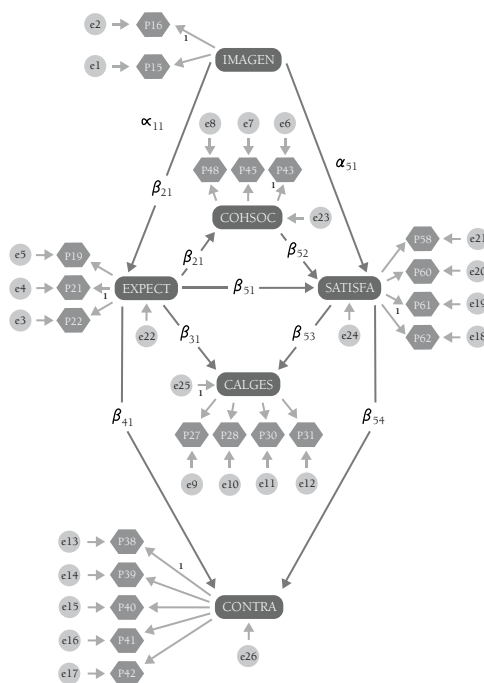
Cuadro 1. Variables latentes del modelo estructural de satisfacción

Variable latente	Definición	Conceptualización de los indicadores
Imagen del programa (Imagen)	Es el conjunto de rasgos tangibles e intangibles que permiten a los beneficiarios identificar al PEI.	Información acerca del PEI. Difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los beneficiarios.
Expectativas (Expect)	Constituye la conceptualización ex ante que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder al apoyo derivado del programa.	Oportunidad para cubrir sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Dimensionar ex ante el beneficio obtenido del PEI. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.
Calidad de la gestión (Calges)	Representa la percepción de los beneficiarios con respecto al desempeño de las acciones que se manifiestan al ofrecer el servicio derivado del programa.	Atención recibida por un servicio relacionado con los beneficios del PEI. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el PEI.
Contraprestación (Contra)	Compromiso contraído entre el beneficiario y la entidad responsable de proporcionar el apoyo social.	Costos relacionados con la realización de la contraprestación, derivado de los compromisos adquiridos.
Cohesión social (Cohsoc)	Constituye la capacidad que tiene el beneficiario de poder participar y ser aceptado entre los miembros de un grupo social para realizar actividades comunitarias.	Discriminación por ser beneficiarios del programa. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del PEI. Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión familiar.
Satisfacción	Identifica y dimensiona la saciedad manifiesta de los beneficiarios del PEI respecto a la capacidad que tienen el programa para mejorar su condición de vida (confirmación o desconfirmación de las expectativas).	Resultado de la expectativa generada ex ante, Percepción del beneficiario sobre el resultado del apoyo recibido.

Fuente: Elaboración propia a partir de Rodríguez *et al.* (2012).

A continuación se muestra gráficamente tanto el modelo de medida como el modelo estructural, que permiten evaluar transversalmente la percepción de los beneficiarios del PEI. En esta gráfica las variables proxys están representadas por las preguntas seleccionadas de los cuestionarios que mejor se ajustan a los constructos latentes.

Figura 1. Variables latentes y proxys del modelo



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 1, la única variable exógena en el sistema es la imagen del programa, el resto son endógenas. Observando la trayectoria entre las variables se aprecia que todas se vinculan directamente con Satisfacción, aunque la variable expectativas es la única que lo hace tanto directa como indirectamente a través de la cohesión social, calidad de la gestión y la contraprestación. Ahora bien, se puede establecer a priori la relación que existe entre las variables latentes. En el caso de la variable imagen, la cual se relaciona con expectativas y satisfacción, se espera que exista una relación positiva con ambas, lo que significaría que información clara y precisa del PEI, permitiría a los beneficiarios generarse expectativas de pertenecer al programa y tener una mejor satisfacción.

La variable latente expectativas ex ante del beneficio, se observa que se encuentra relacionada positivamente con la satisfacción, la cohesión social, la calidad de la gestión y contraprestación. En el caso de la primera relación de variables (expectativa-satisfacción) es plausible asumir que cuando el beneficiario se traza expectativas favorables sobre el PEI, y el programa corresponde con éstas, entonces estará satisfecho del beneficio que recibe del programa.

En cuanto al resto de las variables latentes que son explicadas por la variable expectativas, se puede establecer que entre mayor expectativas se tracen los beneficiarios del PEI en relación con lo que esperan del programa, existirá mayor cohesión social entre la familia del beneficiario y la comunidad; se espera que la atención y operación del programa sea adecuada, y que los compromisos derivados del beneficio sean mayores. Todas las relaciones expuestas anteriormente se plantearon considerando expectativas favorables, sin embargo, cuando éstas no lo sean, entonces se espera un efecto contrario en las variables latentes explicadas.

Con respecto a la cohesión social y la calidad del servicio, se relacionan positivamente con la satisfacción del programa, mientras que la variable de contraprestación lo hace de manera inversa. Por lo tanto, se esperaría que entre mayor cohesión familiar y comunitaria prevalezca, el servicio y la operación del programa funcione adecuadamente, entonces el beneficiario del PEI estará más satisfecho. En caso contrario, la satisfacción del beneficiario disminuirá. Por último, se puede establecer que si los compromisos que adquiere el beneficiario ante la entidad que le proporciona el apoyo aumentan, podría esperarse que la satisfacción experimentada por el beneficiario sea menor.

MARCO MUESTRAL

La población objetivo se delimitó a partir de las bases de datos del padrón de beneficiarios 2009 proporcionado por la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de la Secretaría de Desarrollo Social de México. Para el cálculo de la muestra se tomó en cuenta el total de beneficiarios por estado, municipio y localidad. En primera instancia se realizó una selección de localidades (UPM) mediante un muestreo probabilidades proporcionales al tamaño (ppt) con remplazo, obteniéndose los siguientes resultados:

Cuadro 2. Muestreo

Cantidad de beneficiarios	Casos totales	Casos por localidad	Localidades en muestra
136 601	720	12	60

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de la Sedesol.

Las localidades determinadas dentro de la muestra fueron de los estados de Hidalgo, Jalisco, Morelos, San Luis Potosí, Tamaulipas, Veracruz, Guanajuato, Estado de México, Oaxaca y Distrito Federal. El trabajo de campo se realizó del 3 al 17 de marzo de 2011. La selección de las personas a encuestar se realizó en las estancias, habiendo accedido a contestar la encuesta y si disponía de tiempo se acudía al domicilio o se generaba una cita; en algunos casos se tuvo que aplicar en el lugar de contacto debido al tiempo restringido de las beneficiarias.

En este apartado se ha mostrado la metodología utilizada para la elaboración del modelo de satisfacción así como la selección de la muestra; en el siguiente apartado se muestran los resultados de la estimación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

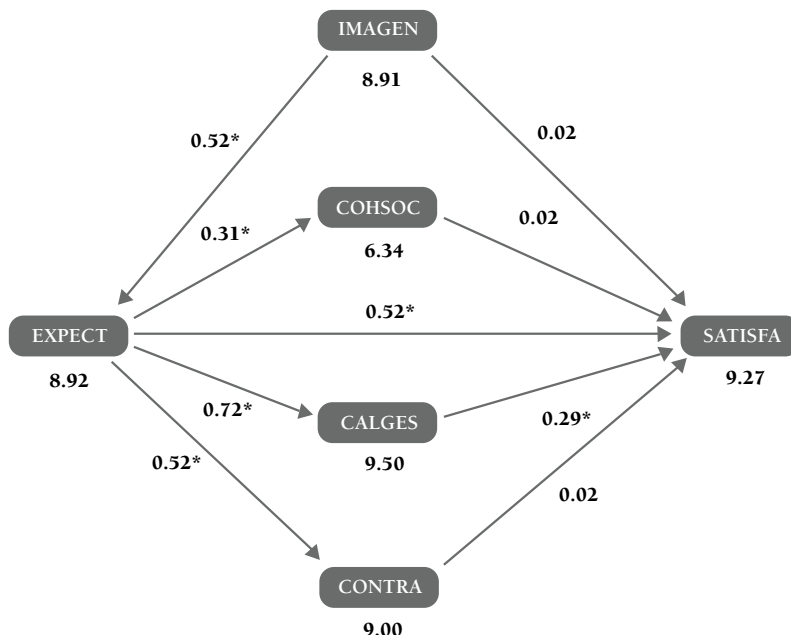
El PEI implementado por la Sedesol es el principal programa de cuidado infantil para personas que viven en alguna situación pobreza en México. Por medio de él se busca que la madre o en su defecto el padre soltero puedan continuar en su trabajo o insertarse a la vida laboral, al utilizar el tiempo que le dedicaba a las atenciones del niño a trabajar de manera remunerada o buscar empleo, y de esta forma obtener ingresos para salir o mejorar su situación de pobreza o en su defecto descargar a los miembros del hogar (abuelas y/o hermanas mayores) que se dedicaban tradicionalmente a cuidar a los hijos menores, al ofrecerles a los padres que trabajan una estancia económica y con la que se sientan satisfechos.

En ese sentido, esta investigación evaluó la satisfacción sobre las estancias infantiles, a partir de la metodología presentada en el apartado anterior. Ahora en este punto se discuten las evidencias encontradas, sobre la satisfacción y sus implicaciones en la política de cuidado en las personas en pobreza. Como primer punto se muestra la gráfica 2 que contiene los resultados del modelamiento.

Como se puede observar en la gráfica 2 los resultados del modelamiento señalan que la Imagen del programa no impacta de manera directa en la satisfacción de los beneficiarios del PEI; sin embargo, si lo hace de manera indirecta a través de la variable latente expect. En consecuencia, los beneficiarios que reciben la información de las estancias se forman expectativas respecto del beneficio que recibirán por dicho servicio; por tanto, al tener a sus hijos en las estancias infantiles y al ver que las mismas son consistentes sobre el programa el beneficiario se siente satisfecho con el mismo.

En ese sentido, la expectativa determina al resto de las variables con las que se vincula, siendo la calidad de la gestión sobre la que incide principalmente, es decir, los beneficiarios ponderan alto la atención que reciben sobre los que operan el PEI y el servicio que les ofrecen a la hora de tramitar el programa. Por ese motivo, la calidad de la gestión, es la que principalmente determina el nivel de satisfacción sobre el programa en el modelo.

Figura 2. Estimación de la satisfacción de los beneficiarios del pei



*Significativos a uno por ciento de confianza.

Fuente: Elaboración propia.

En relación con la contraprestación de los beneficiarios del PEI éste, a diferencia de otros programas sociales donde se pide mayor involucramiento de los padres, se basa en pagar un porcentaje del costo de la estancia o algunas otras cuotas que la guardería fije, esto se explica porque la finalidad del programa es liberar tiempo para que puedan trabajar fuera del hogar de manera remunerada sobre todo la madre; el poner contraprestaciones mayores resultaría contradictorio a la esencia misma del programa. Lo anterior permite entender porqué los resultados del modelamiento que se muestran en la figura 2 señalan que la contraprestación no es determinante en el nivel de satisfacción que experimentan los beneficiarios, pues el compromiso que adoptan es casi nulo, de tal forma que no ha representado algún esfuerzo para que el beneficiario pueda recibir y mantener el apoyo.

La estimación de la figura 2 muestra que la cohesión social no es determinante en el nivel de satisfacción que experimentan los beneficiarios, el resultado puede explicarse porque éstos ponderan más alto el beneficio que obtiene del programa con respecto a los costos que implican el deterioro en la relación comunitaria y familiar, pues el estar dentro del PEI les permite acceder al mercado de trabajo y mejorar su nivel de ingresos.

A pesar que la variable cohesión social no afectó la satisfacción, el ser beneficiario afecta la convivencia con la comunidad y la familia, como se explicó en el apartado anterior. Lo que puede deberse a que si bien la población objetivo del programa no son precisamente los más pobres, sino se ha dirigido a los hogares que están a un paso de dejar dicha condición o que ya la han rebasado, probablemente porque ellos tienen la capacidad económica para solventar la diferencia monetaria del costo que necesitan cubrir los beneficiarios como contraprestación, lo que resultaría casi imposible para un hogar en extrema pobreza.

Lo anterior puede explicar los resultados de quienes han ocupado mayormente el PEI. De acuerdo con Ángeles *et al.* (2011:26) “en el año 2010, 67 por ciento de las beneficiarias del PEI trabajaba antes de estar inscrita en el programa. Este porcentaje se ha mantenido desde el inicio del programa en 2007”. No descartan que más mujeres se hayan sumado a trabajar pero quienes más han aprovechado el PEI son las que siempre han tenido empleo y que sus hijos eran cuidados por familiares y sobre todo por estancias particulares. En cuanto a estas últimas, el cambio se explica por el costo más bajo que tienen las guarderías incorporadas a la red del programa en relación con las que no lo están.

Cabe señalar que existen diversos aspectos que están afectando a la cohesión social, el primero es la focalización de los recursos del PEI puede estar fragmentando la cohesión social, pues el programa tiene que hacer una selección a partir de la capacidad económica y donde los hogares en extrema pobreza son los más afectados al no ser sujetos de selección, lo que puede estar rompiendo las redes sociales entre los beneficiarios y no beneficiarios. La no inclusión de los hogares más pobres pareciera una gran contradicción pues son quienes necesitarían más el programa, para que la madre pueda insertarse a la vida laboral y de esta forma mejorar sus condiciones de pobreza.

El segundo es la restricción en el número de apoyos, pues aun cuando el PEI cubre a los niños de un hogar incluyendo a los discapacitados, se establece como tope máximo tres niños por un período de tres años por cada hogar (Sedesol, 2011). Aún cuando Leroy *et al.* (2007:33) señalan que la gran mayoría de los hogares tiene un máximo de tres hijos y que el número de unidades domésticas con un número mayor es bajo, el no cubrir a todos los niños genera un costo muy alto ya que no estarían en condiciones de salir a buscar trabajo y fragmentar las relaciones comunitarias y familiares, además de generar exclusión y discriminación hacia un miembro de la familia.

Un tercero es que si bien el programa cubre al niño de uno a tres años 11 meses (un día antes de cumplir los cuatro años) y de uno a cinco años 11 meses (un día antes de cumplir los seis años) con alguna discapacidad, pareciera como si fuera de esas edades no se necesitará más de programas de cuidado, sobre todo para los que tienen alguna discapacidad, esto genera una exclusión al interior de los hogares cuando se cumple los topes máximos de las edades.

En cuanto al resultado final de la satisfacción, los beneficiarios le han asignado un 9.27 (en una escala de uno a 10), indicando una alta satisfacción con el PEI, lo cual se encuentra en la misma línea del trabajo de Ángeles *et al.* (2011:27, 79) donde encontra-

ron que los beneficiarios le asignaban una calificación de 9.3 (una escala del uno al 10) al programa, además 94 por ciento de los padres consideró bueno o excelente el trato de las maestras; así mismo, 98.6 por ciento señaló que su hijo es feliz en la estancia. Dichos hallazgos señalarían en primera instancia que el objetivo de ofrecer a personas con ciertos niveles de pobreza el servicio de guardería de calidad se estaría cumpliendo, además de garantizar que las madres con hijos pequeños tengan la posibilidad de continuar trabajando, así como impulsar a las mujeres que no laboran fuera del hogar a integrarse al trabajo remunerado, siempre y cuando se tengan los espacios dónde hacerlo.

Por otra parte, los resultados de Ángeles *et al.* (2011), así como los estimados en este documento, pudieran explicarse porque el tipo de hogares que cubre el PEI no tenía acceso a una estancia infantil, debido a los costos en el mercado de servicios de esta naturaleza, por tanto, al ofrecerles una opción que es subsidiada por el gobierno federal y la contraprestación de los beneficiarios se reduce a cubrir la diferencia del costo, pudo generar que tuvieran una elevada percepción sobre el programa, lo cual no significa necesariamente que los servicios sean de calidad.

Finalmente es importante señalar que el PEI representa una descarga familiar al no tener que recurrir a lo que Esping-Andersen (2010:35) le ha denominado “la solución familiarista tradicional”, donde los abuelos son quienes se encargan de los niños pequeños del hogar, la cual es una opción cada vez menos factible, pues al analizar la Encuesta SHARE, encontró que “la frecuencia con la que los abuelos se ocupan de sus nietos es inversamente proporcional a la intensidad de dicho cuidado” (Esping-Andersen, 2010:35). Esto atañe a que en la Unión Europea el papel de los abuelos en el cuidado de los niños sigue siendo significativo, la mayoría de ellos trabaja, y si bien visitan con regularidad a los nietos, el número de horas que pasan con ellos es reducido.

En el caso de México la opción del cuidado por parte de los abuelos se reduce cada vez más, debido a las necesidades económicas del hogar así como las bajas pensiones (contributivas y no contributivas) que han llevado a prolongar el tiempo para jubilarse o incluso integrarse a la vida laboral en esa etapa de la vida.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la estimación del modelo de satisfacción conducen a conclusiones sobre el desempeño del PEI, como punto central, la satisfacción de los beneficiarios está determinada directamente por las expectativas que construyen *ex ante* de recibir el beneficio y por las acciones y la atención que reciben de los operadores e indirectamente por la imagen del programa. Lo que significa que los beneficiarios del PEI se forman expectativas que son congruentes con la forma de operar del programa; de esta manera, les permite participar activamente en el mercado laboral; esto provoca que los beneficiarios se encuentren satisfechos con las estancias infantiles.

Los resultados son congruentes con las evaluaciones a nivel internacional (Ruel y Quisumbing, 2006) en programas de cuidado infantil dirigidos a hogares en pobreza, donde han encontrado que los padres beneficiarios se encuentran generalmente felices con el programa y con una buena percepción sobre el trabajo de los cuidadores; además de señalar que dichos programas ayudan a las familias de escasos recursos, especialmente a las mujeres jefas de familia y sus niños, debido a que el costo del servicio es bajo comparado con otras alternativas. Lo que puede señalar que programas de esta naturaleza son bien evaluados, aunque no siempre signifique que el servicio es de calidad.

Los hallazgos también muestran que aun cuando la cohesión social no determina su nivel de satisfacción, es prioritario encaminar acciones que permitan mejorar la integración social y familiar a los beneficiarios del PEI y los que no lo son, para ello es prioritario el incluir en el programa a las personas que se encuentran en cualquier nivel de pobreza especialmente la extrema, bajo un esquema de calidad, lo cual no sólo requiere infraestructura sino personal capacitado especialmente para el desarrollo psicopedagógico del niño.

Los beneficios que puede generar son mayores que la inversión, pues al motivar el empleo formal se estimula el consumo y la captación de impuestos, además que los estudios han demostrado (Esping-Andersen, 2010) que los niños con desventajas sociales generadas por los orígenes socioeconómicos, el bajo capital humano de los padres, el origen de inmigrante o el bajo nivel de calificación de la madre, por señalar algunos, son superados cuando los niños asisten a guarderías y prescolares, donde se les proporcionan los mismos estándares de calidad y atención que en los lugares privados, de tal forma que las brechas económicas y culturales son disminuidas a lo largo de los años.

Lo anterior lleva a señalar que es importante que el gobierno de México de Enrique Peña Nieto invierta en programas de cuidado infantil que no sólo generen satisfacción sino cambios sustanciales en el aprendizaje y socialización de los niños, porque hasta hora la política ha estado segmentada y dirigida únicamente a aquellos hogares que tienen poder adquisitivo para pagar este servicio, lo que ha generado mayores desigualdades entre los niños cuyos padres pueden pagar una guardería particular, aquellos que pueden acceder al PEI y los que su medio de cuidado y distracción es la televisión, debido a que sus padres no pueden solventar dicho gasto, por tanto, es necesario homogenizar las políticas de cuidado y de esta forma disminuir las brechas no sólo de pobreza sino las educativas.

Cuadro 3. Estadísticos descriptivos, ajuste y cargas factoriales de las variables proxy

Variable latente	Símbolo de la proxy	Indicador proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Imagen del programa	P15	¿Cómo calificaría la claridad de la información...?	8.91	1.748	-2.229	5.544	0.80	0.81
	P16	¿Qué tan apropiada considera la información...?	8.89	1.704	-2.139	5.193	0.85	
Expectativas del programa	P19	¿En qué medida... podría cambiar sus condiciones de vida...?	9.10	1.601	-2.644	8.355	0.54	0.56
	P21	¿Qué tanto le afectaría... que no existiera el programa?	8.88	2.017	-2.174	4.302	0.48	
	P22	¿En qué nivel consideraba... que ayudaría a su familia?	8.78	1.901	-2.175	5.063	0.49	
Calidad de gestión	P27	¿Qué tan amable fue... el personal del programa...?	9.53	1.147	-4.296	23.717	0.70	0.81
	P28	¿Cómo calificaría la claridad de la información...?	9.44	.978	-2.323	6.663	0.73	
	P30	¿Qué tan amable es... el personal que le entrega el apoyo...?	9.58	.986	-4.207	24.633	0.78	
	P31	¿En qué medida son entregados... en forma completa?	9.49	1.093	-3.244	13.505	0.74	
Contra-prestación	P38	¿Cómo califica las actividades que debe realizar?	9.19	1.475	-2.856	10.265	0.53	0.80
	P39	¿Qué tan costoso le es llegar...?	8.85	1.872	-2.033	4.184	0.79	
	P40	¿Qué tan fácil o difícil es... acudir...?	9.11	1.660	-2.661	8.041	0.79	
	P41	¿Cómo califica el tiempo que tarda en llegar...?	9.01	1.841	-2.575	7.094	0.71	
	P42	¿Nivel de esfuerzo que debió realizar?	8.91	1.912	-2.463	6.447	0.58	
Cohesión social	P43	¿En qué medida ha cambiado la relación con su familia?	7.66	2.996	-1.269	.312	0.59	.62
	P45	¿En qué medida ha cambiado la convivencia...?	6.03	3.398	-.363	-1.325	0.83	

continúa

continuación

Variable latente	Símbolo de la proxy	Indicador proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Crobach
Satisfacción	P48	¿En qué medida las actividades... son con beneficiarios?	5.21	3.369	.037	-1.485	0.45	
	P58	...al programa ¿Qué calificación le daría?	9.44	.985	-2.541	8.504	0.73	0.72
	P60	¿En qué medida le ayudado... a mejorar...?	9.16	1.337	-2.557	8.914	0.63	
	P61	¿Qué tan fácil o difícil... ha sido permanecer...?	9.24	1.361	-2.707	9.328	0.51	
	P62	¿En qué medida el apoyo... fue lo que esperaba...?	9.25	1.414	-2.783	9.755	0.66	

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS

- ÁNGELES, Gustavo; Paola GADSDEN, Sebastian GALIANI, Paul GERTLER, Andrea HERRERA, Patricia KARIGER y Enrique SEIRA, 2011, *Evaluación de impacto del programa estancias infantiles para apoyar a madres trabajadoras (Informe final de la evaluación de impacto)*, México, Instituto Nacional de Salud Pública, Centro de Investigación en Evaluación y Encuestas.
- BOLLEN, Kenneth A., 1964, *Structural Equation with Latentes Variables*, Nueva York, Wiley.
- CASAS GUILLÉN, Mercedes [ponencia], 2002, "Los modelos de ecuaciones estructurales y su aplicación en el índice europeo de satisfacción del cliente", x Jornadas Asepuma, Madrid, 19 y 20 de septiembre.
- CORRAL, Víctor; Martha FRÍAS y Daniel GONZÁLEZ, 2001, *Análisis cuantitativo de variables latentes*, Hermosillo, México, Unison (Colección Textos Académicos, vol. 13).
- ESPING-ANDERSEN, Gøsta, 2010, *Los tres grandes retos del estado del bienestar*, Barcelona, Ariel.
- LEROY, Jef L.; María Teresa GUIJARRO, Paola GADSDEN, Stefano M. BERTOZZI y Paul J. GERTLER, 2007, *Evaluación del diseño del Programa de Guarderías y Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras (Informe final del tema: diseño)*, México, Instituto Nacio-

- nal de Salud Pública, Centro de Investigación en Evaluación y Encuestas
- LÉVY, Jean-Pierre y Jesús VARELA, 2003, *Análisis multivariable para las ciencias sociales*, Madrid, Pearson Educación.
- MANZANO P., Abigail y Salvador ZAMORA M. , 2009, “Sistema de ecuaciones estructurales: una herramienta de investigación”, México, Ceneval (Cuaderno núm. 4).
- MARTÍNEZ, OSCAR y Claudia CAMPILLO, 2010, “Transferencias económicas de Oportunidades y alimentación de los beneficiarios en Monterrey”, en Tonatiuh Guillén y Alicia Ziccardi, coords., *La acción social del gobierno local. Pobreza urbana, programas sociales y participación ciudadana*, México, PUEC-UNAM/El Colef/IGLOM.
- RUEL, Mariel T. y Agnes R. QUISUMBING, 2006, “The Guatemala Community Day Care Program: An Example of Effective Urban Programming”, Washington, D.C., International Food Policy Research Institute (Research Report 144).
- RODRÍGUEZ VARGAS, Miriam; Adolfo ROGELIO COGCO, Alejandro ISLAS, J. Mario HERRERA, Óscar Alfonso MARTÍNEZ, Jorge Alberto PÉREZ, Alejandro CANALES e Ignacio Marcelino LÓPEZ, 2012, “Informe final del índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la Sedesol en México (IMSAB)”, Tampico, Tamaulipas, Universidad Autónoma de Tamaulipas/Secretaría de Desarrollo Social/ Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.
- SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL (SEDESOL), 2011, “Reglas de operación del Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras, para el ejercicio fiscal 2011. Incluye fe de erratas, publicado el 24 de enero de 2011 y nota aclaratoria publicada el 2 de febrero de 2011”, México, Sedesol.