

# **UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA**

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



## **“Metodología para la Identificación de las Dimensiones de la Calidad y la Satisfacción del Índice Mexicano de Satisfacción al Usuario de los Programas Sociales de Sedesol y su Puesta a Prueba en: Los Casos del Programa de Estancias y Guarderías Infantiles así como del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias”**

### **TESIS**

Que para obtener el grado de

### **MAESTRA EN INGENIERIA DE CALIDAD**

Presenta

**Paola Cervantes Sanvicente**

Directora: Dra. Odette Lobato Calleros  
Lectores: Dr. Primitivo Reyes Aguilar  
Mtro. Hugo Serrato González

# INDICE

<b>Resumen Ejecutivo</b>	<b>17</b>
<b>Introducción</b>	<b>18</b>
<b>Mapa Mental</b>	<b>32</b>

## **Capítulo I. Marco Referencial: La importancia de la evaluación de los usuarios de los programas y servicios gubernamentales**

1.1.	Situación en México	34
1.2.	Condiciones Económicas-Sociales en México, Democracia y Confianza en el Gobierno	38
1.3.	México en el Mundo Contemporáneo – Pobreza y Desigualdad y la Medición de la Pobreza según Coneval	45
1.4.	Tendencias en la Innovación Gubernamental y Gobiernos de Calidad	55
1.5.	Breve Estado del Arte de Indicadores Nacionales sobre Satisfacción de Usuarios	57
1.5.1.	Barómetro Sueco	57
1.5.2.	Barómetro Europeo	58
1.5.3.	Barómetro Estadounidense	59
1.5.4.	Barómetro Mexicano	65
1.6.	Estudios de Opinión sobre Desempeño de los Gobiernos	66
1.6.1.	Afro barómetro	66
1.6.2.	Gallup internacional	68
1.6.3.	Latinbarómetro	69
1.6.4.	Eurobarómetro	70
1.6.5.	Asiabarómetro	71
1.7.	Estudios Similares al IMSU en México	73
1.8.	Resumen	78

## **Capítulo II: Fundamentos de la Investigación Social y su Relación con la Identificación de Dimensiones en Modelos de Satisfacción**

<b>2.1.</b>	Situación Actual en la Investigación Cualitativa	79
<b>2.2.</b>	Similitudes y Diferencias entre Estudios Cualitativos y Cuantitativos	80
<b>2.3.</b>	Escala de Likert	81
<b>2.4.</b>	Conceptos Fundamentales para los Instrumentos de Medición	82
<b>2.5.</b>	Técnicas e Instrumentos de Evaluación en la Investigación Social	86
	2.5.1. La Observación	87
	2.5.2. La Entrevista	88
	Tipos de Entrevista	
	La Entrevista a Profundidad	
	2.5.3. La Encuesta	90
	2.5.4. El Cuestionario	91
	2.5.5. Categorización	93
	2.5.6. Resumen	93

## **Capítulo III. Descripción de los Programas Sociales a Estudio**

<b>3.1.</b>	El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos. (Estancias – Madres)	94
	3.1.1. Diagnóstico de Sedesol	94
	3.1.2. Finalidad del Programa	96
	3.1.3. Cobertura	96
	3.1.4. Población Objetivo	97
	3.1.5. Tipos y Monto	97
<b>3.2.</b>	El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil de Nueva Creación (Estancias – Responsables de las Estancias)	98

3.2.1.	Finalidad del Programa	98
3.2.2.	Cobertura	98
3.2.3.	Población Objetivo	98
3.2.4.	Tipos y Montos	99
3.3.	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad Piso Firme (PDZP Piso Firme)	99
3.3.1.	Diagnóstico Sedesol PDZP Piso Firme	99
3.3.2.	Finalidad del Programa	103
3.3.3.	Cobertura	103
3.3.4.	Población Objetivo	104
3.3.5.	Tipos de Apoyo	104
3.4.	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) Modalidad Proyectos de Infraestructura Social	104
3.4.1.	Finalidad del programa	104
3.4.2.	Cobertura	105
3.4.3.	Población Objetivo	106
3.4.4.	Tipos de Apoyo	106
3.5.	Resumen Capitulo 3	107

## **Capítulo IV. Metodología General del IMSU, Identificación de Dimensiones y Análisis de Recomendaciones**

4.1.	Metodología General del IMSU	108
4.1.1.	Definición del Usuario	108
4.1.2.	Estudio Cualitativo e Identificación de las Dimensiones (Categorización)	108
4.1.3.	Diseño del Modelo de Evaluación	114
4.1.4.	Elaboración del Instrumento de Medición	117
4.1.5.	Diseño de la Muestra	120
4.1.6.	Prueba Piloto	121
4.1.6.1.	Supervisión de la Prueba Piloto	122
4.1.6.2.	Análisis de Datos de la Prueba Piloto y Resultados	123

4.1.6.2.1.	Confiabilidad del Instrumento	123
4.1.6.2.2.	Validez del Instrumento	125
4.1.7.	Diseño de la muestra Nacional	129
4.1.8.	Levantamiento nacional de los instrumentos	129
4.1.9.	Análisis estadístico	130
4.1.10.	Evaluación de la Satisfacción con un Enfoque Cualitativo	130
4.1.11.	Propuestas de Mejora y Conclusiones de la Evaluación Quali-Cuanti en los Programas	131
4.1.12.	Retroalimentación de los Usuarios	131
4.1.13.	Resumen Capitular	131

## **Capítulo V. Desarrollo de la Recolección de Información y Análisis de la Misma para Proponer Dimensiones Clave de La Percepción de La Calidad y La Satisfacción**

5.1.	El Programa de Estancias Infantiles y Guarderías Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos.	132
5.1.1.	Evaluación en 2007 para el Programa Estancias Madres	132
5.1.2.	Estudio Cualitativo	134
5.1.3.	Modelo e Instrumento de Medición Estancias Madres (Levantamiento Nacional)	141
5.1.4.	Caracterización	145
5.2.	El Programa de Estancias Infantiles y Guarderías Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil de Nueva Creación	152
5.2.1.	Estudio Cualitativo	152
5.2.2.	Modelo e Instrumento de Medición Estancias Responsables de las Estancias (Levantamiento Nacional)	158
5.2.3.	Caracterización	163
5.3.	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad PDZP Piso Firme	169
5.3.1.	Estudio Cualitativo	170
5.3.2.	Modelo e Instrumento de Medición PDZP Piso Firme (Levantamiento Nacional)	176
5.3.3.	Caracterización	181

5.4.	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad PDZP Proyectos de Infraestructura Social	187
5.4.1.	Evaluación en 2006-2007 para el Programa de Desarrollo Local “Microrregiones”	188
5.4.2.	Estudio Cualitativo	189
5.4.3.	Modelo e Instrumento de Medición PDZP Proyectos de Infraestructura Social (Levantamiento Nacional)	195
5.4.4.	Caracterización	199
5.5.	Resumen Capitulo 5	204

## **Capítulo VI. Resultados, Recomendaciones y Conclusiones**

<b>6.1.</b>	<b>Resultados</b>	<b>205</b>
6.1.1.	El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos (Estancias – Madres)	206
6.1.2.	El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles modalidad de impulso a los servicios de cuidado y atención infantil de nueva creación (Estancias – Responsables de las Estancias)	211
6.1.3.	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias PDZP Modalidad Piso Firme	215
6.1.4.	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias PDZP Modalidad Proyectos de Infraestructura Social	219
<b>6.2.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>224</b>
6.2.1.	El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos (Estancias – Madres)	224
6.2.1.1.	Recomendaciones del Modelo	224
6.2.1.2.	Recomendaciones con Base en el Estudio Cualitativo MaxQDA – Estancias Madres	224
6.2.1.3.	Comparación Recomendaciones MaxQDA con los Resultados del Modelo - Estancias Madres	226

<b>6.2.2.</b>	El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil de Nueva Creación	227
	6.2.2.1.Recomendaciones del Modelo – Estancias Responsables de las Estancias	227
	6.2.2.2.Recomendaciones con Base en el Estudio Cualitativo con MaxQDA - Estancias Responsables de las Estancias	228
	6.2.2.3.Comparación Recomendaciones MaxQDA con los Resultados del Modelo – Estancias Responsables de las Estancias	230
<b>6.2.3.</b>	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias PDZP Modalidad Piso Firme	231
	6.2.3.1.Recomendaciones de Modelo PDZP Piso Firme	231
	6.2.3.2.Recomendaciones con Base en el Estudio Cualitativo con MaxQDA – PDZP Piso Firme	232
	6.2.3.3.Comparación Recomendaciones MaxQDA con los Resultados del Modelo – PDZP Piso Firme	234
6.2.4.	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias PDZP Modalidad Proyectos de Infraestructura Social	235
	6.2.4.1.Recomendaciones de Modelo PDZP Proyectos de Infraestructura Social	235
	6.2.4.2.Recomendaciones con Base en el Estudio Cualitativo con MaxQDA – PDZP Proyectos de Infraestructura Social	236
	6.2.4.3.Comparación Recomendaciones MaxQDA con los Resultados del Modelo – PDZP Piso Firme	238
<b>6.3.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>239</b>
	6.3.1. El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos.	240
	6.3.2. El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil de Nueva Creación (Responsables de la Estancia)	242

6.3.3.	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias PDZP Modalidad Piso Firme	244
6.3.4.	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad Proyectos de infraestructura Social	248

<b>Bibliografía</b>	<b>253</b>
---------------------	------------

## **Índice de Figuras**

Figura 1. Hallazgos Generales para el Tema de Percepción de la Población Objetivo	24
Figura 2. Hallazgos Generales para el Tema de Resultados	25
Figura 3. Conclusiones: Una Estructura para el Análisis de Diseño de la Política de Desarrollo Social	26
Figura 4. Porcentaje de Programas por Área de Atención y Presupuesto	27
Figura 5. Número de Programas con Evaluaciones Externas de Consistencia y Resultados por Dependencia o Entidad coordinadora	29
Figura 6. Mapa Mental	32
Figura 7. Indicadores Seleccionados de Bienestar Social	38
Figura 8. Evolución del Valor de la Canasta Alimentaria y del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) (Crecimiento porcentual con respecto al mismo mes del año anterior)	40
Figura 9. Población Ocupada en 2006, por Posición y Nivel de Ingreso	41
Figura 10. Confianza del Público en la Capacidad del Gobierno y de sus Titulares	42
Figura 11. Confianza de los Ciudadanos en las Instituciones	43
Figura 12. Pobreza y PIB per Capita en Mexico, 1992-2006	48
Figura 13. Evolución de la Pobreza por Ingreso Nacional del 1992 a 2008	49
Figura 14. Gráfica de Bienestar vs Derechos Sociales	50



Figura 15 Porcentaje de la Poblacion en Situación de Pobreza Alimentaria a Nivel Estatal, 2005	52
Figura 16 Porcentaje de la Poblacion en Situación de Pobreza de Capacidades a Nivel Estatal, 2005	53
Figura 17 Porcentaje de la Poblacion en Situación de Pobreza Patrimonial a Nivel Estatal , 2005	54
Figura 18: Índice de Satisfacción del Usuario, Modelo Sueco (SCSB)	58
Figura 19: Índice de Satisfacción del Usuario, Modelo ECSI	59
Figura 20. Índice Americano de Satisfacción al Cliente. (ACSI)	60
Figura 21. Modelo de Gobierno. ACSI	62
Figura 22: Modelo ACSI para Programas y Servicios Gubernamentales a Poner a Prueba	63
Figura 23. Logo Afrobarómetro	68
Figura 24. Logo Gallup International	69
Figura 25. Logo Latinobarómetro	70
Figura 26. Logo Eurobarómetro	71
Figura 27. Logo Asiabarómetro	73
Figura 28. Resumen: Tipos de Oferta Pública de Servicios de Cuidado Infantil	95
Figura 29. Distribución de la Población por Estrato PDZP Piso Firme	100
Figura 30. Porcentaje de Municipios por Región y Grado de Marginación PDZP Piso Firme	101
Figura 31. Características de la Vivienda por Tipo de Municipio y Localidad PDZP Piso Firme	102
Figura 32. Ejemplo Uso MaxQDA	113
Figura 33. Modelo Teórico ACSI	115
Figura 34. Explicación del Modelo del ACSI	116

Figura 35. Escala Gráfica	118
Figura 36. Causa Efecto 1 Modelo ACSI	128
Figura 37. Causa Efecto 2 Modelo ACSI	129
Figura 38. Información del Estudios Cualitativo en MaxQDA – Estancias Madres.	135
Figura. 39: Desglose de Dimensiones Estancias Madres	136
Figura 40. Visualizador de la Matriz de Códigos Estancias Madres	137
Figura 41. Sistema de Códigos – Estancias Madres - Dimensión Atención al Niño	138
Figura 42 Sistema de Códigos – Estancias Madres - Dimensión Condiciones Básicas	139
Figura 43. Sistema de Códigos – Estancias Madres – Dimensión Conveniencia	140
Figura 44. Sistema de Códigos- Estancias Madres - Condiciones de Acceso	141
Figura 45. Modelo de Evaluación del IMSU – Estancias Madres	143
Figura 46 . Piramide de Poblacion - Estancias Madres	146
Figura 47 Porcentaje de Entrevistados por Entidad Federativa - Estancias Madres	146
Figura 48. Nivel de Escolaridad – Estancias Madres	147
Figura 49. Se les pregunto si sabían Leer o Escribir - Estancias Madres	148
Figura 50 Numero de Personas Viviendo en el Hogar - Estancias Madres	149
Figura 51 Numero de Hijos por Entrevistado – Estancias Madres	149
Figura 52. Número de Hijos Inscritos en la esta Estancia - Estancias Madres	150
Figura 53. Numero de Focos en las Casas Encuestadas – Estancias Madres	151

Figura 54. Recomendación - Estancias Madres	151
Figura 55. Presentar una Queja - Estancias Madres	152
Figura 56. Información del Estudio Cualitativo en MaxQDA – Estancias Responsables de la Estancia	154
Figura. 57: Desglose de Dimensiones – Estancias Responsables de las Estancias	154
Figura 58. Visualizador de la Matriz de Códigos - Estancias Responsables de las Estancias	155
Figura 59. Sistema de Códigos – Estancias Responsables de las Estancias - Dimensión Capacitación	156
Figura 60. Sistema de Códigos – Estancias Responsables de las Estancias - Dimensión Oportunidad de apoyar a otro	157
Figura 61. Sistema de Códigos – Estancias Responsables de las Estancias – Dimensión Apoyos Económicos	157
Figura 62. Sistema de Códigos- Estancias Responsables de las Estancias – Dimensión Condiciones de Acceso	158
Figura 63. Modelo de Evaluación de IMSU – Estancias Responsables de las Estancias (Levantamiento Nacional)	160
Figura 64 . Piramide de Poblacion Estancias – Responsables de las Estancias	163
Figura 65. Porcentaje de Entrevistados por Entidad Federativa - Estancias – Responsables de las Estancias	164
Figura 66. Nivel de Escolaridad – Estancias – Responsables de las Estancias	165
Figuran 67 Áreas de Conocimiento y Carreras a las que perteneces Estancias – Responsables de las Estancias	165
Figura 68 Número de Personas Viviendo en el Hogar Estancias – Responsables de las Estancias	166
Figura 69 Numero de Hijos por Entrevistado - Estancias – Responsables de las Estancias	167
Figura 70. Numero de Focos en las Casas - Estancias – Responsables de las Estancias	168
Figura 71. Recomendación al Programa por las Beneficiarias - Estancias – Responsables de las Estancias	168
Figura 72. Presentar una Queja - Estancias – Responsables de las Estancias	169

Figura 73. Información del Estudios Cualitativo en MaxQDA – PDZP Piso Firme	171
Figura. 74: Desglose de Dimensiones - PDZP Piso Firme	173
Figura 75 Visualizador de la Matriz de Códigos PDZP – Piso Firme	173
Figura 76. Sistema de Códigos – PDZP Piso Firme - Dimensión Resultados	174
Figura 77. Sistema de Códigos – PDZP Piso Firme – Dimensión Acceso al Apoyo	174
Figura 78. Sistema de Códigos – PDZP Piso Firme – Dimensión Calidad del trabajo de la constructora	175
Figura 79. Sistema de Códigos- PDZP Piso Firme – Dimensión Proceso de Instalación	175
Figura 80. Modelo Final de Evaluación de IMSU – PDZP Piso Firme (Levantamiento Nacional)	178
Figura 81 . Piramide de Poblacion PDZP - Piso Firme	181
Figura 82. Porcentaje de Entrevistados por Entidad Federativa – PDZP Piso Firme	182
Figura 83. Nivel de Escolaridad – PDZP Piso Firme	183
Figura 84 Número de Personas Viviendo en el Hogar PDZP – Piso Firme	184
Figura 85. Numero de Hijos por Entrevistado PDZP – Piso Firme	184
Figura. 86 y 87 ¿Sabe Leer o Escribir?	185
Figura 88. Numero de Focos en Casas PDZP - Piso Firme	186
Figura 89. Presentar Una Queja PDZP – Piso Firme	187
Figura.90: Desglose de Dimensiones PDZP – PDZP Proyectos de Infraestructura Social	191
Figura 91. Visualizador de la Matriz de Códigos - PDZP Proyectos de Infraestructura Social	193
Figura 92. Sistema de Códigos – PDZP Proyectos de Infraestructura Social - Dimensión Capacidad de gestión del personal de Microrregiones	193

Figura 93. Sistema de Códigos – PDZP Proyectos de Infraestructura Social – Dimensión Respuesta y Asignación de recursos	194
Figura 94. Sistema de Códigos – PDZP Proyectos de Infraestructura Social – Dimensión Proceso	194
Figura 95. Modelo de Evaluación de IMSU – PDZP Proyectos de Infraestructura Social	196
Figura 96 Pirámide de Población – PDZP Proyectos de Infraestructura Social	200
Figura 97. % De Entrevistados por Entidad Federativa - Proyectos PDZP Proyectos de Infraestructura Social	201
Figura 98. Nivel de Escolaridad PDZP – PDZP Proyectos de Infraestructura Social	201
Figura 99. Número de Proyectos de Desarrollo de Infraestructura su Municipio que Solicitó Apoyo al Programa - PDZP Proyectos de Infraestructura Social	202
Figura 100. Recomendación - PDZP Proyectos de Infraestructura Social	203
Figura 101. Presentar una Queja PDZP Proyectos de Infraestructura Social	204
Figura 102. Modelo Final Estancias Madres	208
Figura 103. Modelo Final Estancias Responsables de las Estancias	213
Figura 104. Modelo Final PDZP – Piso Firme	217
Figura 105. Modelo Final PDZP – Proyectos de infraestructura social	221
Figura 106 Visualizador de la Matriz de Códigos Estancias – Madres	226
Figura 107 Visualizador de la Matriz de Códigos Estancias – Responsables de las Estancias	230
Figura 108 Visualizador de la Matriz de Códigos PDZP – Piso Firme	234
Figura 109 Visualizador de la Matriz de Códigos PDZP - Proyectos de Infraestructura Social	237

## Índice de Tablas

Tabla. 1. Puntuaciones Preguntas ACSI	61
Tabla 2. Comparación con el IMSU con un Enfoque Cualitativo	76
Tabla 3. Aspectos Básicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa	80
Tabla 4. Diferencias y Similitudes entre la Entrevista con la Encuesta, el Cuestionario y la Observación	92
Tabla 5: Supervisión Prueba Piloto.	122
Tabla 6. Descripción de las Características de los Instrumentos en Prueba Piloto	123
Tabla 7. Descripción del Instrumento de Medición del Modelo IMSU del Programa de Estancias Madres (Levantamiento Nacional)	144
Tabla 8. Descripción del Instrumento de Medición del Modelo IMSU del Programa Estancias Responsables de las Estancias (Levantamiento Nacional)	161
Tabla 9. Descripción del Instrumento de Medición del Modelo IMSU PDZP – Piso firme (Levantamiento Nacional)	179
Tabla 10. Descripción del Instrumento de Medición del Modelo IMSU PDZP – Proyectos de Infraestructura Social (Levantamiento Nacional)	197
Tabla 11. Resultados Modelo Estancias Madres	206
Tabla12. Resultados Modelo Estancias Madres	209
Tabla 13. Resultados Modelo Estancias Madres	209
Tabla 14. Resultado Modelo Estancias Madres	210
Tabla 15. Resultados Modelo Estancias Responsables de las Estancias	211
Tabla 16. Resultados Modelo Estancias Responsables de las Estancias	214

Tabla 17. Resultados Modelo Estancias Responsables de las Estancias	214
Tabla 18. Resultados Modelo Estancias Responsables de las Estancias	215
Tabla 19. Resultados Modelo PDZP Piso firme	215
Tabla 20. Resultados Modelo PDZP Piso firme	218
Tabla 21. Resultados Modelo PDZP Piso firme	218
Tabla 22. Resultados Modelo PDZP Piso firme	219
Tabla 23. Resultados Modelo PDZP Proyectos de Infraestructura Social	220
Tabla 24. Resultados Modelo PDZP Proyectos de Infraestructura Social	222
Tabla 25. Resultados Modelo PDZP Proyectos de Infraestructura Social	222
Tabla 26. Resultados Modelo PDZP Proyectos de Infraestructura Social	223
Tabla. 27 Dimensiones y Sub-dimensiones propuestas en el Estudio Cualitativo que impactan la Calidad Percibida para el Programa Estancias Madres	241
Tabla. 28 Dimensiones y Sub-dimensiones propuestas en el Estudio Cualitativo que impactan la Calidad Percibida para el Programa Estancias Responsables	243
Tabla. 29 Dimensiones y Sub-dimensiones propuestas en el Estudio Cualitativo que impactan la Calidad Percibida para el Programa PDZP – Piso Firme	245
Tabla. 30 Dimensiones y Sub-dimensiones propuestas en el Estudio Cualitativo que impactan la Calidad Percibida para el Programa PDZP – Proyectos de Infraestructura Social	248

## Índice de Anexos

ANEXO 1. Diseño Muestral Prueba Piloto	260
ANEXO 2. Instrumentos de Medición Prueba Piloto	260
ANEXO 3. Diseño Muestral Levantamiento Nacional	261
ANEXO 4. Instrumentos de Medición Levantamiento Nacional	261
ANEXO 5 Efectividad Levantamiento Nacional	262
ANEXO 6 Efectividad Levantamiento Nacional todos los Programas por Entidad Federativa	263
ANEXO 7 Guía de entrevistas Estancias y Guarderías Infantiles, modalidad: Apoyo a madres trabajadoras y padres solos	264
ANEXO 8 Guía de Entrevista para el Programa Estancias y Guarderías Infantiles modalidad de impulso a los servicios de cuidado y atención infantil de nueva creación	265
ANEXO 9 Guía de entrevistas para el Desarrollo de Zonas Prioritarias modalidad piso firme	266
ANEXO 10 Guía de entrevistas para el Desarrollo de Zonas Prioritarias modalidad proyectos de infraestructura social	267



## **Agradecimientos**

Quisiera agradecer, antes que a nadie, a mi mamá “Mercedes Sanvicente”, que sin ella no hubiera llegado hasta donde estoy, por impulsarme y a veces presionarme para seguir mi camino. Sobre todo, porque sin ella, no hubiera tenido la oportunidad de estudiar mi Maestría en Ingeniería de Calidad.

Agradezco infinitamente a la Dra. Odette Lobato, por haberme apoyado en todo momento, durante mis bajas y subidas, cuando trabajé con ella como becaria del proyecto IMSU y porque me comprendió y orientó en aquellas ocasiones. También le doy gracias por haberme permitido participar con ella en este proyecto tan importante, en donde conocí a muchos amigos, de los cuales me llevo un granito de arena de conocimiento y experiencias. A todos ellos les agradezco sus comentarios y ayuda incondicional.

Le doy las gracias a mi esposo “Ertan Göklü”, quién siempre estuvo a mi lado, tanto de lejos como de cerca; porque cuando lo necesite siempre estuvo ahí, apoyándome y levantándome temprano para terminar mi tesis.

Como experiencias de este proyecto me llevo un conocimiento amplio en estudios cualitativos, pobreza, democracia, y temas de política social, así como tener la satisfacción de haber trabajado en un proyecto totalmente social para mejorar nuestro Gobierno; Como dificultades la parte de política social fue un tema complicado para mí ya que es un área que no había explorado, así como la redacción de la tesis, la cual el Ing. Raul Morales amablemente me apoyo.

Para terminar, agradezco el apoyo económico proporcionado por el fondo sectorial Sedesol-Conacyt para realizar este Proyecto Social de Impacto Nacional.

## Resumen Ejecutivo

Se describe cómo se obtuvo la información y el análisis para colaborar en la identificación de las dimensiones que impactan la percepción de la calidad y la satisfacción de los usuarios de 2 Programas Sociales, que incluyen en total 4 estudios de caso, 2 para cada Programa, que fueron evaluados por el Índice Mexicano de Satisfacción de los Usuarios (IMSU)

Se utilizó como base el modelo teórico del American Customer Satisfaction Index (ACSI), el cual mediante metodología del IMSU se adaptó al sector de la población mexicana de alto y muy alto nivel de marginación de dichos Programas, para la Implantación del Índice Mexicano de Satisfacción a los Usuarios. (IMSU)

La metodología del IMSU se caracteriza por ser propia y reproducible, tiene un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo. Utiliza diferentes técnicas entre las cuales podemos mencionar estudios cualitativos profundos, uso de software tanto cualitativo como cuantitativo, análisis estadísticos y descriptivos, uso de metodologías de mínimos cuadrados, modelos estructurales y la participación de varios investigadores expertos. Mi contribución a la metodología del IMSU fue dentro del estudio cualitativo, enfocándome básicamente en la recopilación de información, trabajo de campo, análisis de contenido como propuesta para identificar las dimensiones que impactan la satisfacción y la calidad, así como un análisis de recomendaciones y comparación de los resultados finales obtenidos en los modelos evaluados con las recomendaciones extraídas con el software MaxQDA

Los resultados obtenidos permitieron visualizar cómo funciona este índice, la implantación para las próximas evaluaciones y cuales serian las áreas de mejora de los Programas evaluados, para darle una retroalimentación a los usuarios de que es lo que se está haciendo al respecto para mejorar su nivel de satisfacción y confianza, y muy importante como se menciona en la descripción del problema: Se intenta comenzar por los Programas Gubernamentales ya que para poder mejorar la economía de México debe comenzarse por el gobierno; ya que sus acciones impactan de manera relevante en la confianza que los ciudadanos tengan a su gobierno, la superación de la pobreza y la satisfacción de los ciudadanos respecto a una vida mejor.

## Introducción

“En los últimos años, un concepto que ha adquirido una importancia tanto en el ámbito de los servicios como en sectores de cualquier índole, es la Satisfacción de los Usuarios” (Rey Martin, Carina, 2000:139), ya que ésta repercute positivamente en el aumento de confianza de los usuarios y en la retroalimentación de los resultados para la mejora continua en las Organizaciones.

Un importante avance reciente consistió en la realización de adecuaciones e innovaciones para evaluar también a los Programas y Servicios Gubernamentales, ya que permiten adentrarse en la relación entre gobierno y ciudadanos. Así, los índices de satisfacción no sólo son un método de medición sino una acción con diversas repercusiones políticas y sociales. Los índices de satisfacción del usuario fueron creados en el contexto de la industria, con énfasis en las relaciones entre satisfacción del usuario y el desempeño de la economía, así como la relación entre recursos y obtención de beneficios de calidad.

La Política de Desarrollo Social es comúnmente vista como el conjunto de Programas Sociales que se ofrecen a la población que no cuenta con acceso a servicios sociales formales, con respecto a educación , salud, guarderías, crédito, apoyo alimentario, etc. (Coneval, Coneval, Evaluación política social ,2008: 81)

En junio de 2005, el Departamento de Ingenierías de la Universidad Iberoamericana, a través del proyecto de la Dra. Odette Lobato, gana el concurso para el establecimiento del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU). Se firma un convenio de colaboración con la Universidad de Michigan, para la promoción de la instauración del IMSU, teniendo como testigos de honor a representantes de la Secretaría de la Función Pública, la Embajada de Estados Unidos en México, la Red de Calidad del Gobierno Federal y el USAID. Además, obtiene la licencia en exclusiva de la metodología del ACSI en México, con el objeto de adaptarla a las condiciones del país, de tal forma que se instaure el IMSU. Así se realizó un estudio del Programa Estancias y Guarderías Infantiles

(Lobato, et al. 2007a), y la evaluación de la satisfacción de los usuarios del Programa de Desarrollo Local en ese entonces llamado comúnmente como Microrregiones, y del Programa de Abasto Social Diconsa” obteniéndose resultados muy interesantes y congruentes. (Lobato, et al. 2006a) y (Lobato, et al. 2006b).

En respuesta a la convocatoria de CONACYT-Sedesol del 2008 y en continuidad de la línea de investigación de la Universidad Iberoamericana-Ciudad de México (UIA), la Dra. Odette Lobato y su equipo de trabajo presentan un proyecto cuyo objetivo es la implantación de un Índice Nacional de Satisfacción de los Usuarios de los Programas Sociales. La Dra. Odette Lobato es la responsable técnica de dicho Proyecto, así como la directora de mi tesis, y yo becaria del mismo.

El objetivo de esta tesis es colaborar con el equipo de trabajo del IMSU, para el desarrollo de una metodología que permita identificar las dimensiones impulsoras de la Calidad y la Satisfacción del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario de Programas Sociales de Sedesol y la puesta a prueba en los casos: Programa de Estancias y Guarderías Infantiles y del Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias.

Los casos del Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias evalúan la satisfacción en la Modalidad del Piso Firme desde la Perspectiva del Usuario, así como en la Modalidad de Proyectos de Infraestructura Social en él se evaluó a los Responsables de las Obras ó Funcionarios Municipales a cargo de los Proyectos de Infraestructura Social.

Los casos del Programa de Estancias y Guarderías Infantiles se refieren a la evaluación de la satisfacción de los usuarios desde la perspectiva de las Madres Trabajadoras y Padres Solos Madres, así como desde la perspectiva de los Responsables de las Estancias de reciente creación.

Nuestro país debe aumentar su competitividad a nivel mundial, desarrollarse económicamente y tecnológicamente. Para que esto suceda, se debe comenzar por las organizaciones gubernamentales por ser primordiales en nuestro país, ya que sabemos que el gobierno rige la forma de vida de millones de personas, y tiene la obligación de brindarle a sus ciudadanos la mejor calidad de vida posible, mejorando la calidad de los servicios que ofrece y además porque tiene el reto de estar a la vanguardia siempre, caracterizándose por satisfacer las necesidades de los ciudadanos respecto a los servicios que es su obligación ofrecer, siendo los bienes y servicios que ofrece -Programas Sociales, entre otros beneficios- un pilar en los países subdesarrollados, ya que sin ellos el rezago como país se incrementaría día a día. En este sentido, esta tesis busca contribuir en la identificación de las dimensiones clave, que los Programas de Sedesol deben de tomar en cuenta para la mejora de los mismos.

El Plan Nacional de Desarrollo de la Secretaría de Desarrollo Social (PND) establece que “la satisfacción es muy importante, ya que evaluar dichos Programas Sociales es una herramienta esencial de la política para lograr un desarrollo social y humano en armonía con la naturaleza, así como para ampliar la capacidad de respuesta gubernamental que fomente la confianza ciudadana en las instituciones“(Sedesol, 2011). Actualmente, se utiliza el Índice de Marginación como herramienta para representar la situación de pobreza de una región respecto al escenario que predomina en el país. La medición de este índice agrupa a las regiones en cinco estratos de marginación (muy alta, alta, media, baja y muy baja), de manera tal que los estratos contengan regiones con características similares en relación a sus indicadores. (Molina. Luz María, 2007:4)

“Los Programas Sociales deben de ser vistos como una herramienta de la política social que permita lograr una mejor calidad de vida y una distribución de las oportunidades, permitiendo a la población participar en la construcción de su desarrollo. “ (ILPES-CEPAL, 1998:1)

El objetivo a corto y largo plazo del IMSU es ser un indicador reconocido tanto a nivel nacional como internacional por sus evaluaciones y metodología, que puede evaluar servicios gubernamentales en

México. El IMSU identifica áreas de mejora mediante la satisfacción de los usuarios, propone mejoras específicas y retroalimenta con base en evaluaciones comparativas a través del tiempo.

A manera de reflexión, refiero esta cita de Juan Carlos Cortázar:

“Entonces, el cumplimiento del mandato (misión), 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 Velarde, Juan Carlos, 2007:27)

### **Alcance y Transcendencia**

La evaluación de los Programas Sociales con impacto nacional fue todo un reto, llena de experiencias nuevas y muy interesantes, trabajo en equipo, días difíciles por las condiciones de trabajo en el campo, manejo de la logística y la información del proyecto, etc.

El establecimiento de la metodología del IMSU de Programas Sociales de Sedesol fue desarrollado por un equipo de trabajo, cuyos integrantes se presentan a continuación:

- ✓ Dra. Odette Lobato: Líder del equipo IMSU, cuya dirección y contribuciones fueron tanto en la metodología cualitativa como en la metodología cuantitativa
  
- ✓ Mtro. Hugo Serrato: Colaboró en la metodología cuantitativa de la evaluación, siendo el responsable en el desarrollo del comparativo entre modelos y los resultados del ACSI con otras metodologías como SMART
  
- ✓ Mtra. María Elena Gómez: colaboró como becaria en la metodología cuantitativa, en el desarrollo del comparativo entre modelos y los resultados del ACSI con otras metodologías como SMART
  
- ✓ Mtro. Humberto Rivera: Colaboró en desarrollar el modelo de evaluación de los programas sociales, el diseño del instrumento de medición y de asesorar al equipo de la encuestadora
  
- ✓ Mtro. Marco Delgado: Al inicio del proyecto, contribuyó con la elaboración de guías de entrevista para el Programa Estancias y Guarderías Infantiles
  
- ✓ Mtro. Christian Flores: Colaboró como becario en la conjunción de información de los Programas Liconsa y Adultos Mayores, así como de las propuestas de mejora de dichos programas.
  
- ✓ Investigadores expertos en el tema: Colaboraron en la revisión de los Reportes, siendo una guía en la investigación por su experiencia en su mayoría en la parte cuantitativa.
  
- ✓ Representantes de Sedesol: Apoyaron en la revisión de los instrumentos de medición, para la obtención de un mejor resultado. así como con la aportación de información para la evaluación de un mejor resultado. así como de proporcionarnos información para la evaluación
  
- ✓ I.A Paola Cervantes Sanvicente: Recopilar la información de la evaluación de los Programas puestos a prueba, proporcionar información y análisis de contenido y cualitativo para la

identificación de las dimensiones impulsoras de la Calidad y la Satisfacción de 2 Programas Sociales, cada uno de ellos desde la perspectiva de dos tipos de usuarios.

1. Programa de Estancias y Guarderías Infantiles, desde la Perspectiva de Madres y Padres Solos y la Perspectiva de las Responsables de las Estancias y Guarderías Infantiles de Nueva Creación
2. Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias desde la Perspectiva de los Responsables de Proyecto de Infraestructura Social y la Perspectiva de los Usuarios de Piso firme.

Así como contribuir a las propuestas de mejora de dichos programas. La identificación de las dimensiones tiene como objetivo: colaborar en el estudio del IMSU realizado durante 2009 a 2010, esperando sirva como guía para las siguientes evaluaciones y metodologías similares a esta, y que ayude a que los ciudadanos de los diferentes grados de marginación tengan una mejor calidad de vida, debido a que se espera se ataquen las áreas de oportunidad de dichos programas y así llegar a la mejora continua de los procesos de servicio que ofrece Sedesol.

### **Planteamiento del Problema**

Desde inicios del 2007, el Coneval inició un esfuerzo por resumir, sistematizar y analizar las evaluaciones externas realizadas en 2006 y 2007, en términos de las fortalezas, retos y hallazgos generales de los programas federales. (Coneval, Coneval, Evaluación política social ,2008:85).

La síntesis proporciona información general sobre los principales hallazgos de las evaluaciones externas y recomendaciones generales para los programas. Dentro de la síntesis se mostraron recomendaciones de las cuales son de interés: elaborar reglas de operación que reflejen con mayor claridad los objetivos y la logística, consistencia interna del programa, definir claramente la población



objetivo, asegurar el personal suficiente y capacitado para la operación y monitoreo del programa, mejorar la calidad de los bienes y servicios que otorgan los programas, aumentar la difusión y promoción de los programas, etc.

En las Figuras 1 y 2 de la evaluación se presentan los resultados en Programas Sociales, que son de interés en este trabajo, ya que justifican en parte la evaluación del IMSU, en cuanto a la medición de la satisfacción de los usuarios de los Programas Sociales. Los resultados de Coneval arrojan que solo el 54% de los programas cuentan con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población objetivo, así como que solo el 37% presenta información objetiva. En cuanto a la información sobre el progreso en el cumplimiento de objetivos, el 26% ha demostrado un progreso adecuado para alcanzar sus objetivos, el 42% recolectan información veraz y oportuna sobre los indicadores que miden sus objetivos, y por último solo el 26% han llevado a cabo evaluación externas que le permitan medir su impacto.

**Figura 1. Hallazgos Generales para el Tema de Percepción de la Población Objetivo  
Evaluación de Consistencia y Resultados**

TEMA	HALLAZGOS	
<b>Medición de la percepción de los beneficiarios</b>	<b>54 %</b>	de los programas cuentan con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población objetivo
	<b>37 %</b>	presentan información objetiva

Fuente: (Coneval, Coneval, Evaluación política social 2008, Coneval, Pág. 92).

**Figura 2. Hallazgos Generales para el Tema de Resultados Evaluación de Consistencia y Resultados**

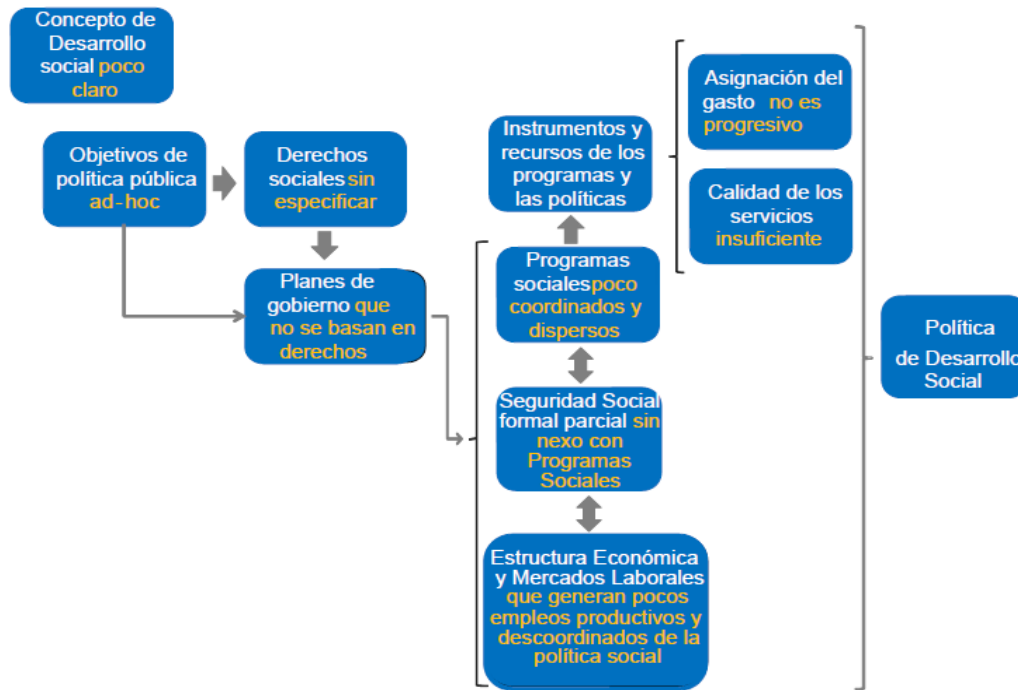
TEMA	HALLAZGOS	
Información sobre el progreso en el cumplimiento de objetivos	36 %	de los programas han demostrado adecuado progreso en alcanzar sus objetivos
	42 %	de los programas recolectan información veraz y oportuna sobre los indicadores que miden sus objetivos
	26 %	han llevado a cabo evaluaciones externas que le permitan medir su impacto

Fuente: (Coneval, Coneval, Evaluación política social 2008, Coneval, Pág. 92).

Un elemento central que destaca Coneval es que las evaluaciones de consistencia y resultados, de los Programas tienen una buena evaluación en la parte operativa normalmente, pero las evaluaciones que tiene que ver con la medición de resultados, planeación estratégica, determinación de la población potencial y objetivo, percepción de la población atendida, es deficiente.

En conclusión Coneval nos muestra un diagrama (Figura 3), en el cual la “forma” de Programas Sociales dice: “poco coordinados y dispersos”. En el IMSU el objetivo primordial es medir la satisfacción de los usuarios, así como su confianza, pero esta incluye dimensiones de cómo los usuarios ven la parte operativa del programa, sobre la información que reciben, percepción de la calidad del programa, las instalaciones, costos, bienes y servicios, así como la medición de quejas y confianza que tienen los usuarios, aunado a esto, se espera contribuir a la mejora de los Programas Sociales de Guarderías y para el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias.

**Figura 3. Conclusiones: Una Estructura para el Análisis de Diseño de la Política de Desarrollo Social**



Fuente: (Coneval, Coneval, Evaluación política social 2008, Coneval, Pág. 95).

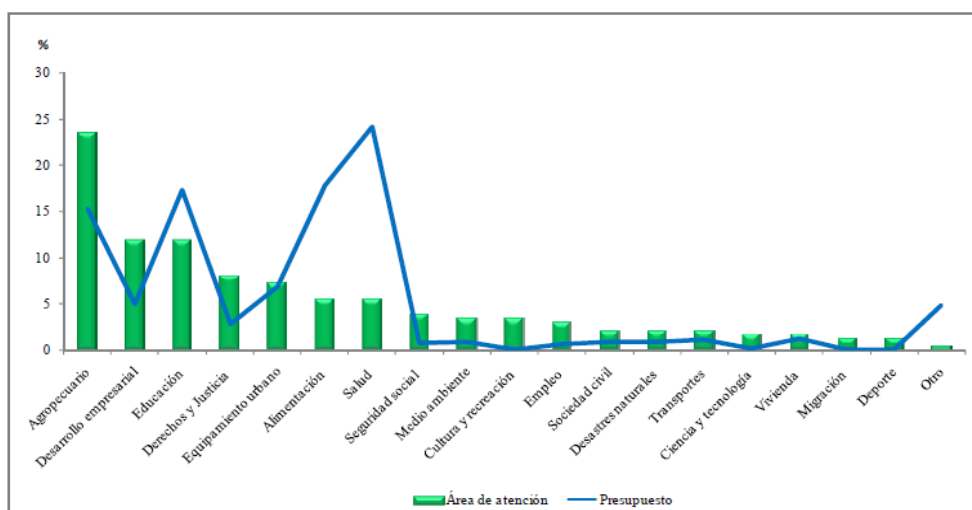
Seguramente ha cambiado la situación de 2008 al 2011, pero el cambio lleva tiempo y es necesario, evaluar estos dos Programas para ver si los usuarios se encuentran realmente satisfechos con lo que el gobierno ofrece como seguridad social, tratar de aumentar año con año el número de programas que evalúan la satisfacción de sus usuarios así como el cumplimiento de los objetivos en general, en el caso de las dependencias gubernamentales, además de la satisfacción, la confianza es el resultado final esperado

Los Programas Sociales son muy importantes para México, por lo que es todavía más importante saber cómo mejorarlos y el no permitir que sus presupuestos se reduzcan, pues sabemos que en tiempos de crisis las ramas más afectadas son las que se refieren al dinero para los más necesitados. Sin adentrarnos tanto, y solo por mencionarlo, es importante comentar que cada año se incrementa el monto de su presupuesto y los resultados en términos absolutos del número de pobres, van en aumento. Tan solo en el año fiscal 2008 el Congreso de la Unión otorgó un

presupuesto de 52 mil millones de pesos para la Secretaría de Desarrollo Social, para el año 2009 un monto superior a los 66 mil millones de pesos, lo que representa cerca del 26% de incremento con respecto al 2008 y para 2010 se destinó 1 billón 403 mil 329 mdp para el gasto social el cual es el 60% que destina el Ejecutivo Federal como gasto. (Ruiz Chávez, Octavio, 2008:22)

En la siguiente gráfica (Figura 4) el Porcentaje de Programas por Área de Atención y Presupuesto observamos que en solo algunas áreas tienen prioridad, siendo de gran importancia la vivienda, y la ciencia y tecnología.

**Figura 4. Porcentaje de Programas por Área de Atención y Presupuesto**



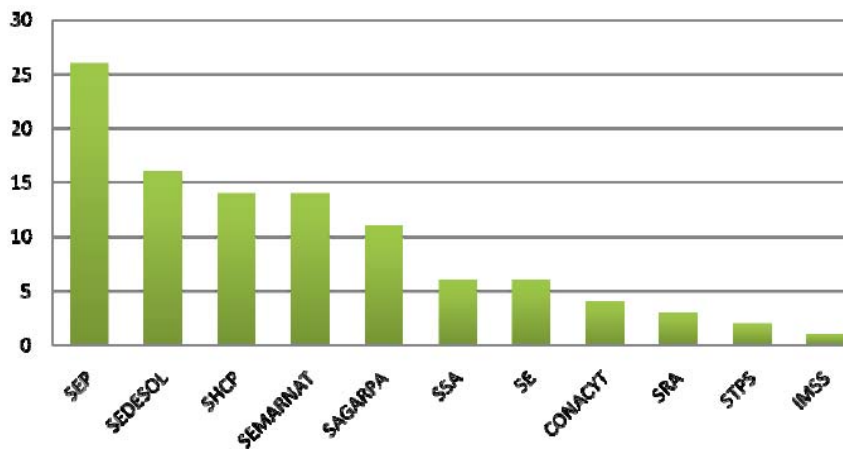
Fuente: Inventario-CONEVAL 2007. Nota: Un programa puede dar atención a varias áreas y en algunos casos no fue posible desagregar el presupuesto por esta variable.

Fuente: (Coneval, Evaluación política social 2008, Coneval, Pág. 77)

Dentro de las evaluaciones que realiza Coneval, se encuentran las de consistencia y resultados. Es de reconocerse, también, que las evaluaciones externas analizadas por Coneval abarcan muchos sectores y Secretarías. A continuación se muestra una grafica (Figura 5) en donde Sedesol es la segunda mayor evaluada, aunque también observamos que el IMSS tiene menos evaluaciones en comparación con SEP y Sedesol, siendo que la seguridad de salud es tan importante ahora más que

nunca, siendo esta un área de mejora muy importante. Aunque cabe mencionar que el gobierno federal de este sexenio se ha enfocado mucho a mejorar los servicios de salud, por lo que sería interesante evaluar, por ejemplo, el Programa de Seguro Popular que atiende a más de 100 mil mexicanos.

**Figura 5. Número de Programas con Evaluaciones Externas de Consistencia y Resultados por Dependencia o Entidad Coordinadora**



Nota: EIASA, DIF, sectorizado en la Secretaría de Salud, tiene cuatro reportes de evaluación de acuerdo con el número de programas que maneja esta estrategia.

Fuente: (Coneval, Evaluación política social 2008, Coneval, Pág. 87)

Lo anterior muestra la necesidad de contar continuamente con instrumentos de evaluaciones y seguimiento de dichos Programas Sociales.

La Secretaría de Desarrollo Social, Sedesol, es la dependencia responsable de coordinar las acciones de política social del Gobierno Federal. Además de su función coordinadora establecida en el artículo 32 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Sedesol tiene ámbitos propios de acción que lleva a cabo mediante una estructura que comprende: el Desarrollo Regional, el Fondo Nacional para las Empresas Sociales (FONAES), el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART), el Programa de Educación, Salud y Alimentación (PROGRESA), el Desarrollo

Urbano y Vivienda, el Fondo Nacional para la Habitación Popular (FONHAPO), el Instituto Nacional de Indígenas (INI), LICONSA (Leche a precio subsidiado), FIDELIST (Tortilla gratuita). También cuenta Sedesol con un Sistema Nacional de Asistencia Social del cual forma parte el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). (Martínez Navarro, Freddy, 2002)

En el caso de los Programas Sociales a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social, esta relevancia se enfatiza aún más porque se enfoca a la atención de poblaciones vulnerables.

Como referencia, se cita un artículo de Olavarría sobre la importancia de implementación de las políticas sociales en Chile:

“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 Gambi, Mauricio, 2006:35)

En este trabajo de tesis se describe y explica cómo se obtuvo y recopiló toda la información, se analizó para colaborar en identificar las dimensiones que impactan en la calidad y la satisfacción de los modelos de evaluación del IMSU. Al final los resultados obtenidos en el análisis de contenido de la información cualitativa se compararon con los resultados de los modelos finales, para después dar las recomendaciones de mejora a los Programas. Dicho análisis de contenido se sugiere para futuras evaluaciones antes poner a prueba los resultados que se obtengan tras desarrollar un modelo de evaluación, un instrumento de medición, un levantamiento piloto y a nivel nacional, los resultados de análisis estadísticos y la interpretación de los resultados finales. Esta colaboración para reforzar la congruencia de los resultados por ambas partes tanto cuantitativa como cualitativa.

## **Objetivo General:**

Contribuir a la Identificación de las dimensiones que impactan en la calidad y la satisfacción del modelo IMSU de 2 Programas Sociales: Estancias y Guarderías Infantiles en las Modalidades para Apoyar a Madres Trabajadoras y Padres Solos; y la Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil así como también el Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) en las Modalidades acciones de Piso Firme y Obras de Infraestructura Social,

## **Objetivos Particulares**

- Desarrollar y aplicar una Metodología cualitativa para el Índice Mexicano de Satisfacción al Usuario para dos Programas Sociales
- Contribuir a la identificación de las dimensiones que impactan la calidad y la satisfacción mediante un estudio cualitativo
- Comparar los resultados obtenidos del análisis de contenido, respecto al resultado final de la evaluación.
- Identificar las áreas de oportunidad mediante el estudio cualitativo, así como la comparación con las áreas de oportunidad obtenidas en el estudio cualitativo, diferencias y similitudes entre ellas.

## **Contenido Capitular**

En el Capítulo 1 nos adentraremos en la importancia de la evaluación de los usuarios de los programas y servicios gubernamentales en México, que incluye un marco teórico rico en información acerca de la situación que vive México actualmente, en temas de crisis económica, marginación y pobreza, programas sociales y su evolución de satisfacción, calidad y confianza de la población en el gobierno, estado del arte de indicadores nacionales, y se mencionaran estudios similares al IMSU.

En el Capítulo 2 hablaremos de los fundamentos de la investigación cualitativa y su relación con la identificación de dimensiones en modelos de satisfacción.

En el Capítulo 3 se presenta una descripción de los Programas Sociales a estudio, en donde mostramos el diagnóstico que hizo Sedesol al crear estos 2 programas, así como una descripción de la finalidad del programa, la cobertura, población objetivo, tipos y montos de cada programa social a estudio.

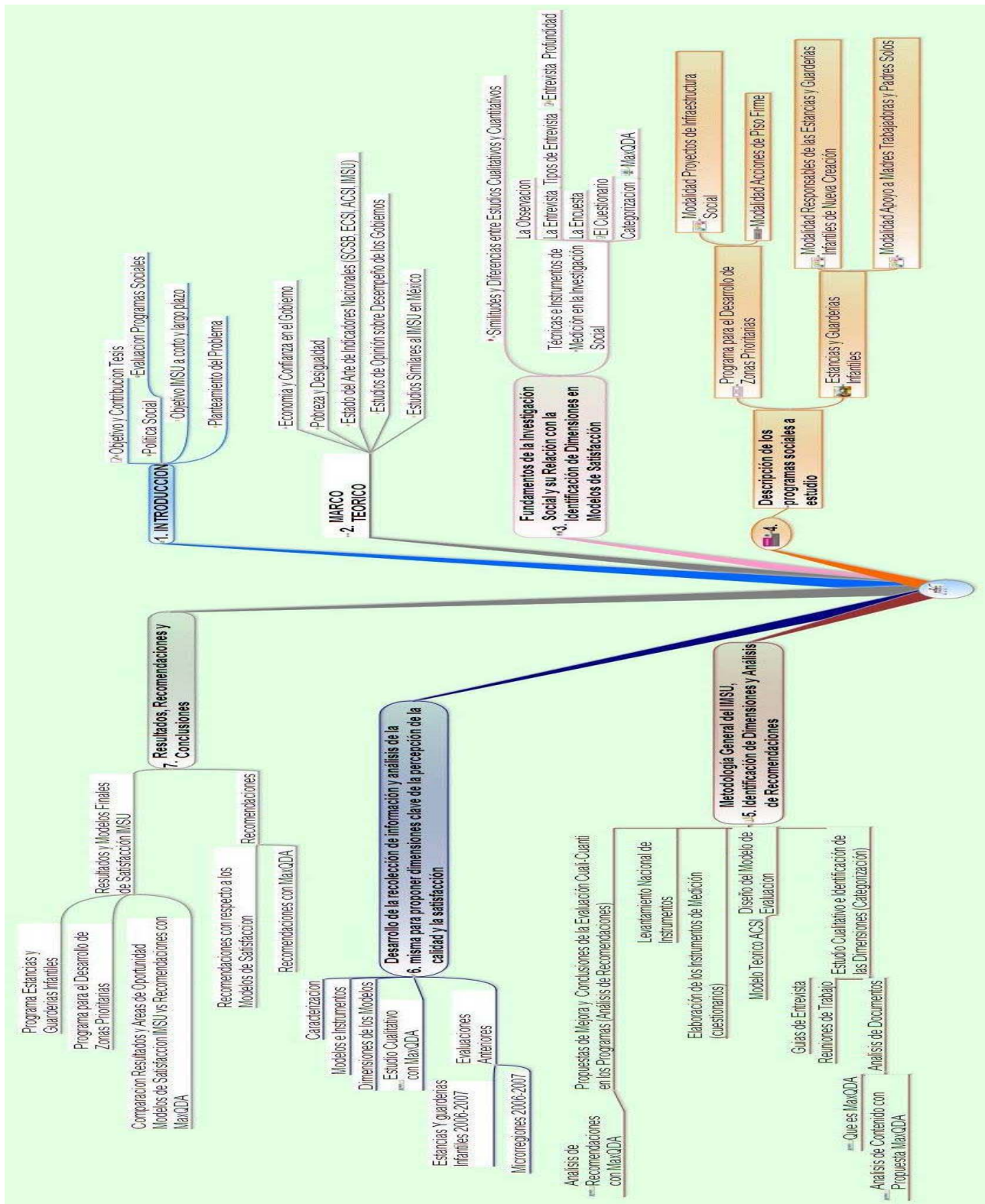
En el Capítulo 4 nos adentraremos en la Metodología General IMSU, Identificación de Dimensiones y Análisis de Recomendaciones y el Capítulo 5 explicaremos el desarrollo de cómo se obtuvo la información y se analizó con el objeto de identificar las dimensiones clave de la percepción de la calidad y la satisfacción mediante un análisis de contenido, así como el análisis gráfico demográfico de las preguntas del cuestionario, entre otras preguntas de interés.

En el Capítulo 6 retomaremos los modelos de satisfacción evaluados de los Programas Sociales Estancias y Guarderías Infantiles así como del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, mostraremos las recomendaciones que se dan con respecto a la evaluación cuantitativa, el análisis de contenido que se hizo para cada Programa con el software MaxQDA para la identificación de las dimensiones y la comparación de los resultados obtenidos tanto en la parte cualitativa y cuantitativa. Veremos que tanto nos acercamos a identificar las dimensiones clave. Y para finalizar se darán las Conclusiones obtenidas.

A continuación se muestra un mapa mental de los temas que se tocarán en la siguiente investigación.



Figura 6. Mapa Mental



## Capítulo I

### **Marco Referencial: La Importancia de la Evaluación de los Usuarios de los Programas y Servicios Gubernamentales**

Es muy importante conocer la satisfacción del usuario, ya que hay una relación directa entre la satisfacción del usuario y la confianza hacia los servicios recibidos. 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.

Como país en desarrollo, México se encuentra en una situación difícil por la actual crisis económica para progresar y competir ante las exigencias de la globalización. Una forma de fomentar el desarrollo del país es haciendo cambios en el sistema gubernamental, para mejorar su eficiencia y eficacia. De esta forma, se pueden obtener impactos positivos en todo el país. (Muñoz, 2004:93), además que es primordial poner énfasis en los resultados que arrojan el Coneval e INEGI con respecto a la población.

En México se necesita un gobierno que dé prioridad a los ciudadanos, por ser los usuarios de sus servicios y es por esto que dichos usuarios se ven afectados por las buenas ó malas decisiones de la gestión gubernamental. En cambio, al estar enfocados en los ciudadanos, el gobierno conocerá sus necesidades y expectativas y mejorará sus procesos con base a ellas. . (Molina, Luz María, 2007:33).

Para cumplir los compromisos adquiridos en el Plan Nacional de Desarrollo, la administración pública se organiza mediante programas de gobierno, 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 proyecto. (Sedesol, 2011)

Cabe mencionar que en gran parte del Capítulo I, se cita a varios autores, el motivo es solo para tener un marco referencial de la política social, democracia, pobreza, programas sociales e indicadores de satisfacción.

### **1.1. Situación en México**

En los tres últimos gobiernos del PRI, Miguel de la Madrid (1982-1988), Carlos Salinas de Gortari (1988-1994), Ernesto Zedillo(1994-2000) y en los dos últimos del PAN, Vicente Fox (2000-2006) y actualmente Felipe Calderón (2006 al 2012), México ha transitado por un profundo proceso de cambio y ajuste estructural, así como de adaptación a la economía globalizada, que busca transformar la orientación de la economía pasando a una economía de mercado, así como de un modelo de sustitución de importaciones a uno de industrialización abierto a la competencia internacional.

Es lo que se denomina selectividad de las políticas sociales, propuesta que emerge desde las instituciones financieras internacionales, se legitima con un criterio político y se dirigen tanto al grupo de pobres dentro de los más pobres, como a los nuevos actores sociales excluidos y en conflicto, tales como las mujeres, los indígenas, etc.

“Así, tal propuesta define que el crecimiento económico es el mejor camino para reducir la pobreza en el largo plazo, por lo que una política de ajuste estructural sostenida requiere programas-objetivos para proteger a los pobres en el corto plazo.” (Ziccardi, 2008:127)

Con el objetivo de concretar la lucha contra la pobreza, el gobierno de Salinas de Gortari creó un instrumento coordinado entre el gobierno federal, estatal y municipal. Este fue denominado Programa Nacional de Solidaridad (PRONASOL). Es importante señalar que este programa estuvo orientado a

una población muy precisa, los pobres más pobres dentro de los pobres: los indígenas, los campesinos y los grupos sociales urbanos excluidos por las políticas de ajuste.

El gobierno, a través del Consejo Nacional de Población, en busca de la eficiencia en la política y programas sociales (Progresá), inventó una nomenclatura de la pobreza extrema, denominado también focos rojos de la pobreza o cinco categorías de la marginación. Ellas son: marginación Muy Alta, marginación Alta, marginación Media, marginación Baja, marginación Muy Baja.

En México existen y han persistido algunos mitos sobre la política social y la evaluación de ésta. El autor Alejandro Tuirán Gutiérrez ha estimado que estos son los que se han generado en la mayoría de las discusiones relacionadas con la pobreza y la política social:

- 1.- El éxito del combate a la pobreza depende de una mayor asignación de recursos;
  - 2.- Todo gasto que se realice para abatir la pobreza siempre deja beneficios;
  - 3.- El crecimiento económico reduce la pobreza y mejora la distribución del ingreso;
  - 4.- Una baja inflación disminuye la pobreza;
  - 5.- La generación de empleos y la reducción del desempleo automáticamente disminuyen la pobreza.
- (Tuirán Gutiérrez, Alejandro, 2001:21-22):

En el sexenio de Fox se implementaron diversas políticas sociales, tales como becas a estudiantes de escasos recursos de nivel primaria y secundaria, preescolar, maternal y apoyo económico a familias marginadas. A finales de 2005, Fox declaró su intención de aplicar un plan de ayuda económica a personas ancianas de escasos recursos (Adultos Mayores) que se implementó en marzo de 2006. De modo adicional, intentó aumentar la capacidad de asistencia en los servicios de

salud a personas sin seguridad social, introduciendo el llamado Seguro Popular, que actualmente sigue operando. (Economía Club Planeta, Biografía Vicente Fox, 2011)

En el gobierno actual del Presidente Felipe Calderón hablando de política social en el Plan Sectorial de Desarrollo (2007-2012) se tiene los siguientes objetivos:

Objetivo 1. Desarrollar las capacidades básicas de las personas en condición de pobreza.

Objetivo 2. Abatir el rezago que enfrentan los grupos sociales vulnerables a través de estrategias de asistencia social que les permitan desarrollar sus potencialidades con independencia y plenitud.

Objetivo 3. Disminuir las disparidades regionales a través del ordenamiento territorial e infraestructura social que permita la integración de las regiones marginadas a los procesos de desarrollo y detonar las potencialidades productivas.

Objetivo 4. Mejorar la calidad de vida en las ciudades, con énfasis en los grupos sociales en condición de pobreza, a través de la provisión de infraestructura social y vivienda digna, así como consolidar ciudades eficientes, seguras y competitivas.

Sin embargo, desgraciadamente en la aplicación de los programas sociales se advierte un conjunto de obstáculos que limitan las posibilidades de lograr estos objetivos. (Ziccardi, 2008:127).

Entonces ¿que importancia tienen los programas sociales? ¿Qué hacer para lograr los objetivos que persiguen? ¿Cuáles son las capacidades institucionales de los gobiernos locales para diseñar y aplicar programas sociales? ¿Cómo se concibe la participación ciudadana en los principales programas sociales que se aplican en las ciudades mexicanas?

“Un tipo particular de políticas sociales lo constituyen las denominadas políticas sociales de atención, reducción o combate a la pobreza, las cuales son de central importancia dados los elevados niveles de pobreza que se registran en las sociedades latinoamericanas y su propósito es sacar de la

condición de miseria a quienes aún no han alcanzado el piso básico de la supervivencia.” (Abranches et al, 1994:50).

Estas políticas de atención a la pobreza, junto con otras políticas sociales destinadas a regiones o zonas urbanas precarias o degradadas y a grupos sociales vulnerables (madres solteras, jefas de hogar, adultos mayores sin recursos, discapacitados, VIH, etc.) son por lo general políticas focalizadas que implican una forma de intervención social del Estado indispensable para corregir las desigualdades sociales. (Ziccardi, 2008:4)

Es importante que los usuarios de los Programas Sociales conozcan cuáles son sus derechos y obligaciones y así poder participar socialmente y ser beneficiados

Sin duda existen actualmente mejores condiciones, mayor información y transparencia en el actual gubernamental, lo cual es un requisito para avanzar en la democratización de la gestión estatal y hacer de ésta una gestión pública. Además existen experiencias puntuales sobre formas diferentes de relación gobierno-ciudadanía que permiten avanzar en la construcción de una democracia social y participativa, algunas de las cuales han sido recuperadas y documentadas.” (Ziccardi, 2008:11).

Se puede finalizar este pequeño apartado diciendo que estamos de acuerdo que la democracia representativa en México va hacia su consolidación, los primeros pasos han sido lentos hacia una democracia participativa que otorgue calidad a la democracia pero para avanzar en este camino se deben revisar no sólo los enunciados de las políticas y los programas sociales, sino el diseño, la operación y la evaluación, porque es allí donde amplios sectores de la ciudadanía tendrán mayor interés en dedicar tiempo y esfuerzo para que sus necesidades sociales básicas sean atendidas a través de una efectiva y democrática acción social del Estado.

## 1.2. Condiciones económicas-sociales en México, la democracia y la confianza en el gobierno

México es un país en desarrollo, caracterizado por profundas desigualdades sociales y regionales. Con 103, 263,388 habitantes en 2005, de los cuales 23.5% eran población rural, es la undécima nación más populosa del planeta (INEGI, 2007:36). Así, en el último censo realizado en 2010, la población registrada fue de 112, 322,657 millones de personas, de las cuales 57, 464,459 son mujeres y 54, 858,298 son hombres

En la Figura 7 del INEGI 2007 y 2008, observamos cómo ha ido aumentando la población, pero también como han ido disminuyendo los indicadores de bienestar social, lo cual es un claro ejemplo de que se está haciendo algo por México, en cuanto a Programas Sociales

**Figura 7. Indicadores Seleccionados de Bienestar Social**

<b>Indicadores seleccionados de bienestar social</b>		
<i>Indicadores</i>	<i>1990</i>	<i>2005</i>
Población (millones)	83	103
Crecimiento poblacional (%)	1.8	1
Edad mediana (años)	n.d.	28
Esperanza de vida (años)	71	75
Mortalidad infantil	37	22
Tasa de desnutrición infantil (%)	17	8 (año 2000)
Tasa de alfabetismo en mayores de 15 años (%)	87	91
Población urbana con cobertura de saneamiento (%)	75	91
Población con acceso a agua potable (%)	82	97
Consumo energía eléctrica per per (Kw/hr)	1295	1838

Fuente: World Bank (2007) e INEGI (2007 y 2008).

Fuente: Emmerich, Gustavo. Situación de la democracia en México. 2009, Pág. 18.

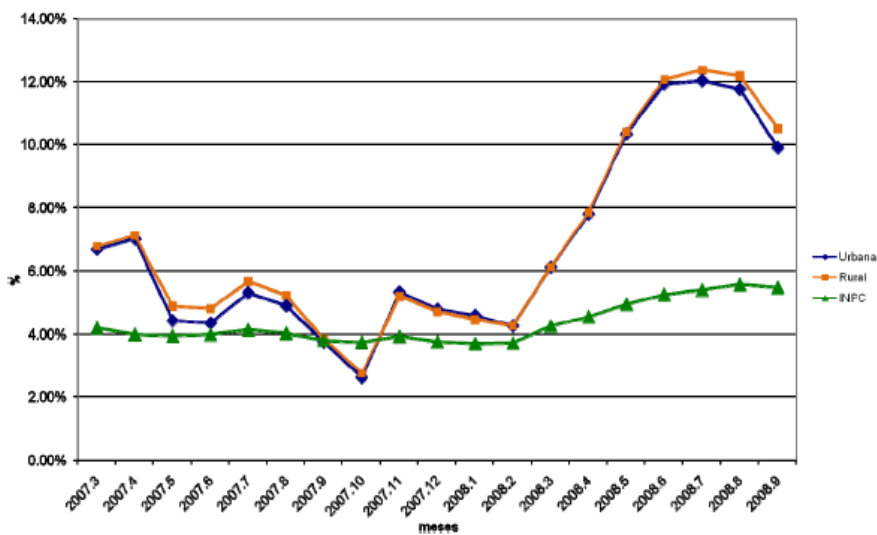
Por el tamaño de su producto interno bruto (PIB), de 840 mil millones de dólares estadounidenses, México era en 2006 la decimocuarta economía más grande del planeta (Pef, 2007: 290, 294). Con un PIB per cápita de 8,134 dólares anuales en 2006, México se puede considerar como un país de ingreso medio. El problema es que dicho ingreso está notoriamente concentrado en un sector muy reducido de la población.

“Buena parte de los problemas sociales de México derivan de su insuficiente crecimiento económico, así como de su escasa recaudación fiscal. La crisis financiera internacional estallada en 2008 afectó duramente a México, debido a la caída de las exportaciones y de la actividad manufacturera, el aumento del desempleo (el desempleo abierto llegó a 5% a inicios de 2009), la caída de los precios internacionales del petróleo, y la devaluación del peso.” (Emmerich, Gustavo 2009:19)

En agosto de 2007, el crecimiento del valor de la canasta alimentaria rural fue de 5.2 % con respecto al año anterior, y en 2008 fue de 12.2% en el mismo mes. Por otro lado, el crecimiento total de agosto 2006 a 2008 fue de 18%. Esto puede explicar, que si el valor fuese superior al aumento de ingresos de los hogares (salarios mínimos), crecería la pobreza por ingresos. (Banco de México) (Coneval, Evaluación política social ,2008:23). En la Figura 8 se presentan las tendencias y la evolución del valor de la canasta alimentaria en 2008.



**Figura 8. Evolución del Valor de la Canasta Alimentaria y del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) (Crecimiento Porcentual con Respecto al Mismo Mes del Año Anterior)**



Fuente: Estimaciones del CONEVAL

Fuente: Coneval, Evaluación política social 2008, Coneval, Pág. 23

Se encontraron, dentro del artículo “Situación de la democracia en México” por Gustavo Emmerich, algunas preguntas interesantes que se les plantearon a la población mexicana, las cuales son de interés en este trabajo, ya que hablan de democracia y las opiniones de la población. Las respuestas a estas preguntas dan una indicación del nivel de confianza de los mexicanos en su gobierno. “La pobreza y la desigualdad no permiten que los individuos se expresen como ciudadanos con plenos derechos y de manera igualitaria en el ámbito público, por lo que erosionan la inclusión social y provocan un déficit democrático, el Informe del ya muy conocido barómetro latinoamericano ó Latinobarómetro 2006 señala que aproximadamente 69% de los mexicanos opinan que el país está gobernado por unos cuantos grupos en su propio beneficio y el (59%) no están satisfechos con el funcionamiento de la democracia en el país. Esta percepción ciudadana se origina por la falta de oportunidades, los altos niveles de desigualdad, la pobreza, la exclusión social y la concentración del ingreso.”(PND, Democracia Efectiva, 2007-2010), (Latinobarómetro, 2009)

- ¿Se encuentran los derechos económicos y sociales igualmente garantizados para todos?

La información que encontró Gustavo Emmerich nos deja ver que para las personas que trabajan, los derechos económicos y sociales son mucho más accesibles, además se goza cierta seguridad en el empleo, seguro social, pensión, y créditos, sin embargo para aquéllos que trabajan en la agricultura y en el sector informal de la economía por lo general no cuentan con los beneficios mencionados, y la mayoría depende por ejemplo de un apoyo económico como lo que otorgan los Programas Sociales de Sedesol.

“Esta informaciones se hacen claras en la Figura 9 de población ocupada en 2006, por posición y nivel de ingreso donde se advierte que una proporción importante de la población ocupada percibe un ingreso inferior al salario mínimo, y que incluso existe un buen número de trabajadores no remunerados o que no perciben ingresos monetarios.” (Emmerich, Gustavo 2009:41)

**Figura 9. Población Ocupada en 2006, por Posición y Nivel de Ingreso**

<b>Población ocupada en 2006, por posición y nivel de ingreso</b>			
<i>Posición</i>	<i>Número</i>	<i>Nivel de ingreso mensual</i>	<i>Número</i>
Empleadores	2,057,300	Sin ingreso monetario	3,663,200
Trabajadores por cuenta propia	9,606,100	Hasta 1 SM	5,648,600
Trabajadores subordinados y remunerados	27,592,000	>1 a 2 SM	8,890,000
Trabajadores no remunerados	2,942,400	>2 a 3 SM	9,344,600
		>3 a 5 SM	4,861,300
		>5 SM	4,861,300
		No especificado	2,293,500
<b>Totales</b>	<b>42,197,800</b>		<b>42,197,800</b>

Nota: SM significa salario mínimo (en 2009 equivale aproximadamente a \$ 1,550, unos 120 dólares, al mes).  
Fuente: Construcción propia, a partir de INEGI (2007: 220-221).

Fuente: Emmerich, Gustavo. Situación de la democracia en México. 2009, Pág. 42.

En octubre de 2010, el 94.30% de la PEA estuvo ocupada: 42.1% se encuentra en los servicios, 19.9% en el comercio y 15.3% en la industria manufacturera. (INEGI, 2010:1)

- **¿Cuánta confianza tiene la gente en la capacidad del gobierno y de su presidente?**

La Figura 10 es una tabla que trae 4 columnas (Rubro, Tema o pregunta, fecha, y Respuesta) que habla de la confianza que tiene el público en la Presidencia de la República como una institución, la cual es de nivel medio, para la confianza en cómo actúan los gobernantes, en 2008 los gobernadores lograron mayor acuerdo. Pero lo interesante aquí es la opinión que tiene la gente cuando se le pregunta si diría que su país es gobernado por los intereses de unos cuantos (83%) en su propio beneficio, o que es gobernado para el beneficio de toda la gente (16%).

**Figura 10. Confianza del Público en la Capacidad del Gobierno y de sus Titulares**

<b>Confianza del público en la capacidad del gobierno y de sus titulares</b>			
<i>Rubro</i>	<i>Tema o pregunta</i>	<i>Fecha</i>	<i>Respuestas</i>
A	¿Diría que su país es gobernado por los intereses de unos cuantos en su propio beneficio, o que es gobernado para el beneficio de toda la gente?	Ene-marzo 2008	16%, "para beneficio de toda la gente"; 83%, "por los intereses de unos cuantos"
B	Confianza en la Presidencia de la República (promedio, en escala de 0 a 10)	Febrero 2008	6.8
C	Calificación al presidente Calderón (promedio, en escala de 0 a 10)	Mayo 2008	6.8
D	Acuerdo con el presidente Calderón (porcentaje)	Mayo 2008	61.3%
E	Acuerdo con los gobernadores (porcentaje promedio)	Mayo 2008	74.6%
F	Acuerdo con los presidentes municipales (porcentaje promedio)	Mayo 2008	64.6%

Fuentes: a) PIPA, 2008; b) Consulta Mitofsky, 2008a; c) a f), Consulta Mitofsky, 2008b.

<sup>21</sup> Según la Ley de Ingresos para 2009, aprobada en octubre de 2008 por el Congreso; su equivalencia en dólares, al tipo de cambio de \$ 11.70 por dólar previsto en la misma Ley.

Fuente: Emmerich, Gustavo. Situación de la democracia en México. 2009, Pág.68.

E igual en la Figura 11 se indican los niveles de confianza de los ciudadanos en las instituciones que pueden ser de todo tipo como escuelas, instituciones, bancos, o de tipo político, etc. Las mejor calificadas son las universidades, iglesia, ejército y medios de comunicación, bancos, y las calificaciones más bajas fueron a los partidos políticos, policía, sindicatos, etc.

Por un lado, la gente tiene escasa confianza en que el gobierno actúe en beneficio de todos, y escasa confianza en las instituciones políticas en general. Por otro lado, su confianza en las personas que ocupan las posiciones ejecutivas es mayor.

**Figura 11. Confianza de los Ciudadanos en las Instituciones**

**Confianza de los ciudadanos en las instituciones**

Si tuviera que calificar a las instituciones de 0 a 10 como en la escuela, donde 10 es mucha confianza y 0 es nada de confianza, ¿qué calificación le daría usted a...

<i>Institución</i>	<i>Calificación promedio</i>	<i>Nivel de confianza</i>
Las universidades	7.9	Alto
La Iglesia	7.9	
El Ejército	7.8	
Los medios de comunicación	7.5	
Los bancos	6.9	Medio
El Instituto Federal Electoral	6.9	
Los empresarios	6.8	
La Presidencia de la República	6.8	
La Suprema Corte de Justicia	6.8	
Los diputados	5.9	Bajo
Los senadores	5.9	
Los sindicatos	5.9	
La policía	5.8	
Los partidos políticos	5.5	

Nota: En la mayoría de las escuelas mexicanas el mínimo para aprobación es una calificación de 6.  
Fuente: Consulta Mitofsky, 2008a.

Fuente: Emmerich, Gustavo. Situación de la democracia en México. 2009, Pág. 69.

“El resultado general de todo lo anterior puede resumirse en que los mexicanos tienen un nivel medio-bajo de confianza en su gobierno, considerando a éste como institución e independientemente de quién lo ocupe en el momento actual.” (Emmerich, Gustavo 2009:69)

Dentro de este artículo, encontramos otras preguntas, en relación a la capacidad del gobierno para resolver los principales problemas de la sociedad.

- **¿Cuánta confianza tiene la gente en la capacidad del gobierno para resolver los principales problemas con que se enfrenta la sociedad así como en su propia capacidad para influir en el gobierno?**

El propio gobierno federal afirma que la corrupción y la ineficacia de las instituciones generan impunidad y lesionan la credibilidad y la confianza ciudadana en el gobierno. (PEF, 2007: 57-58)

Por otro lado, en un estudio del Instituto de Mercadotecnia y Opinión de la UNAM en 2001 reveló que casi la mitad de la población declaraba confiar en el gobierno federal y en que éste estaba haciendo bien las cosas, contra 37% que opinaba lo contrario.

En comparación, al estudio de Emmerich sobre la pregunta de qué tanta confianza le tienen los ciudadanos a ciertas instituciones, el 79% dijo que confían mucho o algo en la Iglesia y 54% en los maestros; 62% dijo confiar mucho o algo en el IFE, 54% en el Presidente de la República y 34% en secretarías de Estado; 38% señaló que confía mucho o algo en agrupaciones de ciudadanos, 32% en organizaciones no gubernamentales y 25% en las cámaras de Diputados y Senadores.

“Un estudio muestra que los ciudadanos tienen una percepción dividida sobre la importancia que el gobierno da a la opinión de la gente común. Un 42.1% declaró estar de acuerdo (23.5%) o totalmente de acuerdo (18.6%) con la afirmación “No pienso que al gobierno le importe mucho lo que piense la gente como yo”; en cambio, 41.2% manifestó estar en desacuerdo (26.5%) o en total desacuerdo (14.7%) con la misma, en tanto que 16% dijo no tener una opinión al respecto (IMO, 2006)”. (Emmerich, Gustavo 2009:103).

Es probable entonces que cuando las instancias no cumplen como debe de ser con sus funciones, los ciudadanos tengan desinterés en lo que tiene que ver con la política.

Lo importante de presentar los datos del artículo de Gustavo Emmerich 2009, es que el grado de confianza que los ciudadanos otorgan a los actores políticos, a las instituciones políticas y otras más con las cuales están en contacto cotidianamente, así como a las leyes que los rigen, está asociado con la aceptación del régimen de gobierno y la aprobación del desempeño que tengan dichos actores e instituciones para atender las funciones que les fueron conferidas. Por eso es muy importante conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios que se brindan por el gobierno.

Según el gobierno “Para proveer con eficacia y eficiencia los bienes públicos que demanda la sociedad es necesario mejorar el desempeño y los resultados de la función pública, así como combatir frontalmente la corrupción con acciones innovadoras que castiguen los conflictos de interés, el tráfico de influencias, la desviación de recursos públicos y el clientelismo, entre otras prácticas. Una administración pública eficaz, eficiente, transparente y honesta ayudará a consolidar la confianza ciudadana en las instituciones gubernamentales.” (PND, Economía Competitiva, 2007-2012: 286)

### **1.3. México en el mundo contemporáneo – pobreza y desigualdad y la medición de la pobreza según Coneval**

“El rezago social es generalizado y se encuentra en todo el territorio nacional, pero presenta pautas regionales claramente detectables y es más pronunciado en los estados del Sur de la República, que son –no por coincidencia- los más proclives a la violencia social y política.” (Emmerich, Gustavo 2009:122).

Para mejorar las condiciones de vida de los más necesitados, la política social debe estar en estrecha relación con la política económica. La política social de México tiene los siguientes principios rectores:

- Focalizar los recursos en los programas que han demostrado ser más efectivos.
- Utilizar sistemas de evaluación y seguimiento que permitan monitorear y mejorar los programas en forma constante.
- Promover la coordinación de acciones entre las dependencias y organismos del Gobierno Federal, así como los distintos órdenes de gobierno.
- Priorizar acciones encaminadas a elevar las capacidades de las personas que permitan resolver el problema de la pobreza no sólo en el corto plazo, sino en el mediano y largo plazo, atacando las causas de esta problemática y no sólo sus efectos inmediatos.
- Desarrollar e implantar un padrón único de usuarios de todos los programas de apoyo social del Gobierno que permita una cobertura más eficiente de los usuarios.
- Vincular adecuadamente los programas para crear sinergias entre programas complementarios y evitar duplicidad de esfuerzos.
- Transparentar la asignación y el gasto de los recursos Lejos de un enfoque asistencial. (PND 2007-2010)

El Coneval es un organismo con autonomía técnica y de gestión que tiene la responsabilidad de definir, de identificar y de medir la pobreza a nivel nacional, estatal y municipal garantizando la transferencia, la objetividad y el rigor técnico en dichas actividades. La información que se genera en materia de evaluación de políticas y de programas de desarrollo social, así como de medición de pobreza, está disponible en la página de Internet [www.Coneval.gob.mx](http://www.Coneval.gob.mx), para consulta de cualquier persona interesada. (Coneval, 2008)

El Coneval considera que, aun cuando los avances y los logros de los programas sociales han permitido ampliar los servicios de salud, de educación, de alimentación y de vivienda,

particularmente entre quienes más lo necesitan, la pobreza por ingresos sigue elevada en México y aumenta debido al entorno económico adverso a nivel internacional y nacional. El incremento en la incidencia y el número de personas pobres deberá de ser un elemento de particular atención en la evaluación de las políticas públicas, de desarrollo social, de los tres órdenes de gobierno.

México es un país de pobreza, en el cual la gente vive dividida en función del dinero, Se identifican tres tipos de pobreza, de acuerdo con el nivel de ingresos, la educación, el acceso a servicios básicos y de salud, la alimentación y la vivienda de la población:

1.- Pobreza alimentaria: Es la población que cuenta con un ingreso per cápita insuficiente como para adquirir una alimentación mínimamente aceptable.

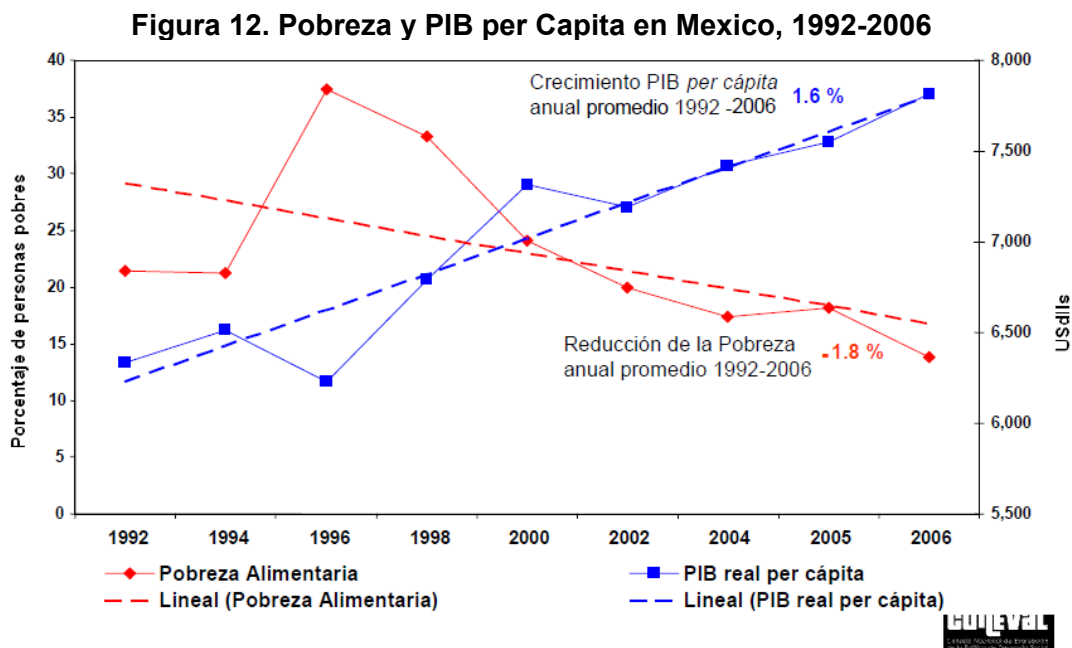
2.- Pobreza de capacidades: Es la población que, si bien puede cubrir sus necesidades mínimas de alimentación, cuenta con un ingreso per cápita insuficiente como para realizar las inversiones mínimamente aceptables en la educación y la salud de cada uno de los miembros del hogar.

3.- Pobreza patrimonial: Es la población que, si bien puede cubrir sus necesidades mínimas de alimentación, educación y salud, cuenta con un ingreso per cápita que no le es suficiente para adquirir mínimos indispensables de vivienda, vestido, calzado y transporte para cada uno de los miembros del hogar. (Coneval, 2008)

Para la medición de la Pobreza en términos del ingreso, el Coneval define una cota llamada línea de Pobreza que representa el ingreso mínimo necesario para adquirir una canasta de bienes considerados indispensables, los cuales se comparan con el ingreso de los hogares para identificar a aquellos que son pobres. Existe una estrecha relación entre el desempeño económico del país y el desarrollo social, especialmente reflejado en la pobreza medida en ingresos (Figura 13). En general, el PIB y la pobreza tienen evoluciones en forma de espejo: la pobreza es en general contra-cíclica. (Coneval, Evaluación política social 2008:19)

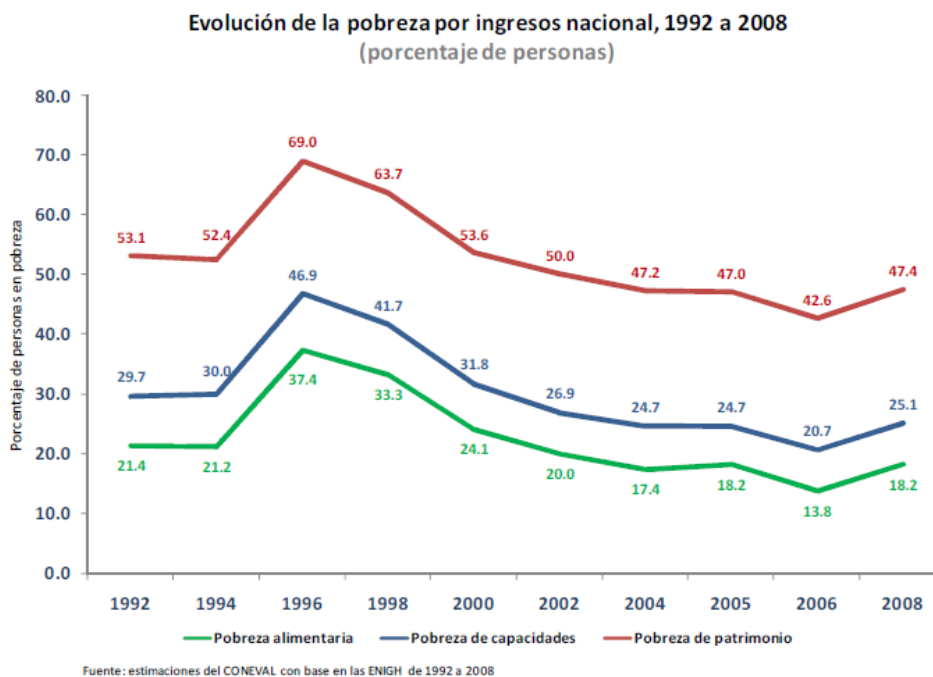


En la Figura 12, de acuerdo a la evaluaciones política social que se realizó en 2008 por el Coneval, Figuradurante los años de 1992-2006 el crecimiento del PIB per capita promedio anual fue de 1.6% y la reduccion anual promedio de la pobreza alimentaria fue de 1.8%



La Figura 13 corresponde a la Evolución de la Pobreza Alimentaria, de Capacidades y de Patrimonio, de 1992 a 2008, en la República Mexicana, en la cual cabe destacar que entre 2006 y 2008 hubo un aumento en la Pobreza extrema en México, Durante esos 2 años creció en pobreza alimentaria del 13.8% al 18.2%, siendo éstas personas cuyos ingresos son menores al valor de una canasta básica. Además, la pobreza patrimonial llegó a 47.4%, lo que significa a 50.6 millones de personas. Por último, la pobreza de capacidades aumentó 4.4% durante este mismo periodo

**Figura 13. Evolución de la Pobreza por Ingreso Nacional del 1992 a 2008**



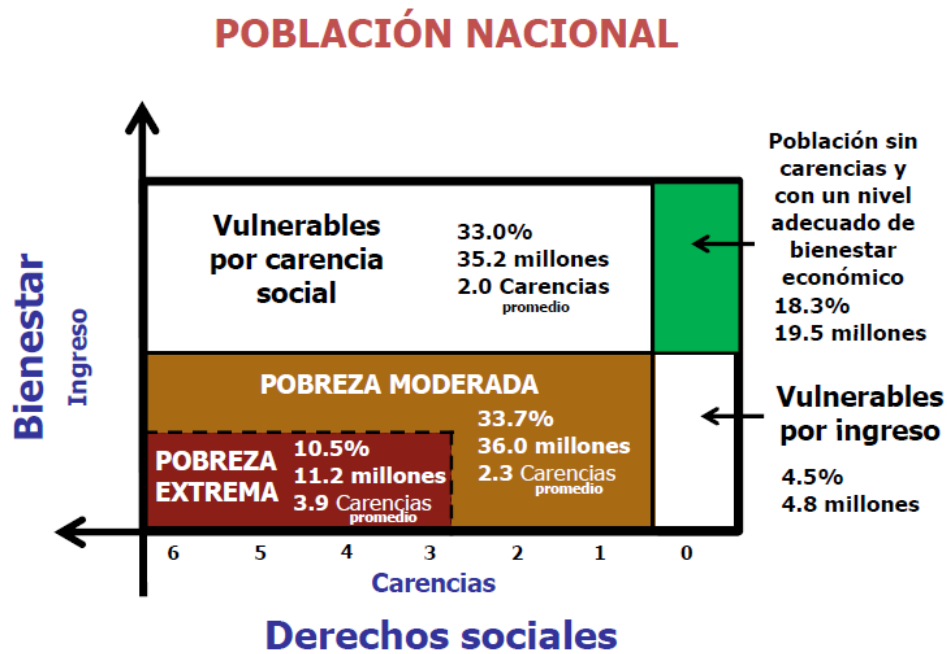
Fuente: Reporte Coneval 2008, pag. 12 .

Nota: los valores de la canasta se refieren al ingreso mensual Per cápita necesario para cubrir las necesidades que contempla cada una de las líneas de pobreza de acuerdo con el ámbito al que pertenecen: rural o urbano.

Entre 2006 y 2008 aumentó la incidencia de la pobreza de patrimonio —el porcentaje de personas pobres—, pasando de 42.6% a 47.4%. A su vez, la incidencia de la pobreza alimentaria aumentó de 13.8% a 18.2%. En términos absolutos, el incremento fue de 5.9 y 5.1 millones de personas, al pasar de 44.7 a 50.6 millones de personas y de 14.4 a 19.5 millones de personas, respectivamente.

Para poder explicar esta estimación de Coneval en 2008 con una población total en México de 106,680,526 habitantes, explicaremos los conceptos con base en lo desarrollado por Coneval. (Acosta Diaz, et al, 2006-2009:6)

Figura 14. Gráfica de Bienestar vs Derechos Sociales



Fuente: (Cárdenas Elizalde, et al. 2010:40)

Mostramos la Figura 14 de estimación de bienestar vs derechos sociales, lo cual se traduce a ingreso vs carencias. De acuerdo con la medición oficial de la pobreza, en 2008, 44.2% de la población nacional vivía en condiciones de pobreza, es decir, aproximadamente 47.2 millones de personas en el país presentaban al menos una carencia social y no tenían un ingreso suficiente para satisfacer sus necesidades. Esta población presentó en promedio 2.7 carencias sociales.

Del total de la población en pobreza, 36 millones de personas (33.7% de la población) estaban en pobreza moderada y tenían en promedio 2.3 carencias; 11.2 millones de personas (10.5% de la población) experimentaba pobreza extrema y sufrían 3.9 carencias en promedio. Se considera pobreza extrema a la población que presenta tres o más carencias sociales y su ingreso es insuficiente para cubrir sus necesidades de alimentación, aún si dedicaran todo su ingreso para ese fin.

En el espacio de los derechos sociales, 77.2% de la población presentaba al menos una carencia social y 30.7% al menos tres carencias sociales. Si consideramos cada uno de los indicadores de este espacio por separado, tenemos los siguientes resultados: 21.7% de la población presentaba carencias por rezago educativo; 40.7% carecía de acceso a los servicios de salud; 64.7% carecía de acceso a la seguridad social; 17.5% carecía de calidad y espacios de la vivienda; 18.9% carecía de servicios básicos en la vivienda, y 21.6% carecía de acceso a la alimentación. (Cárdenas Elizalde, et al ,2010: 41)

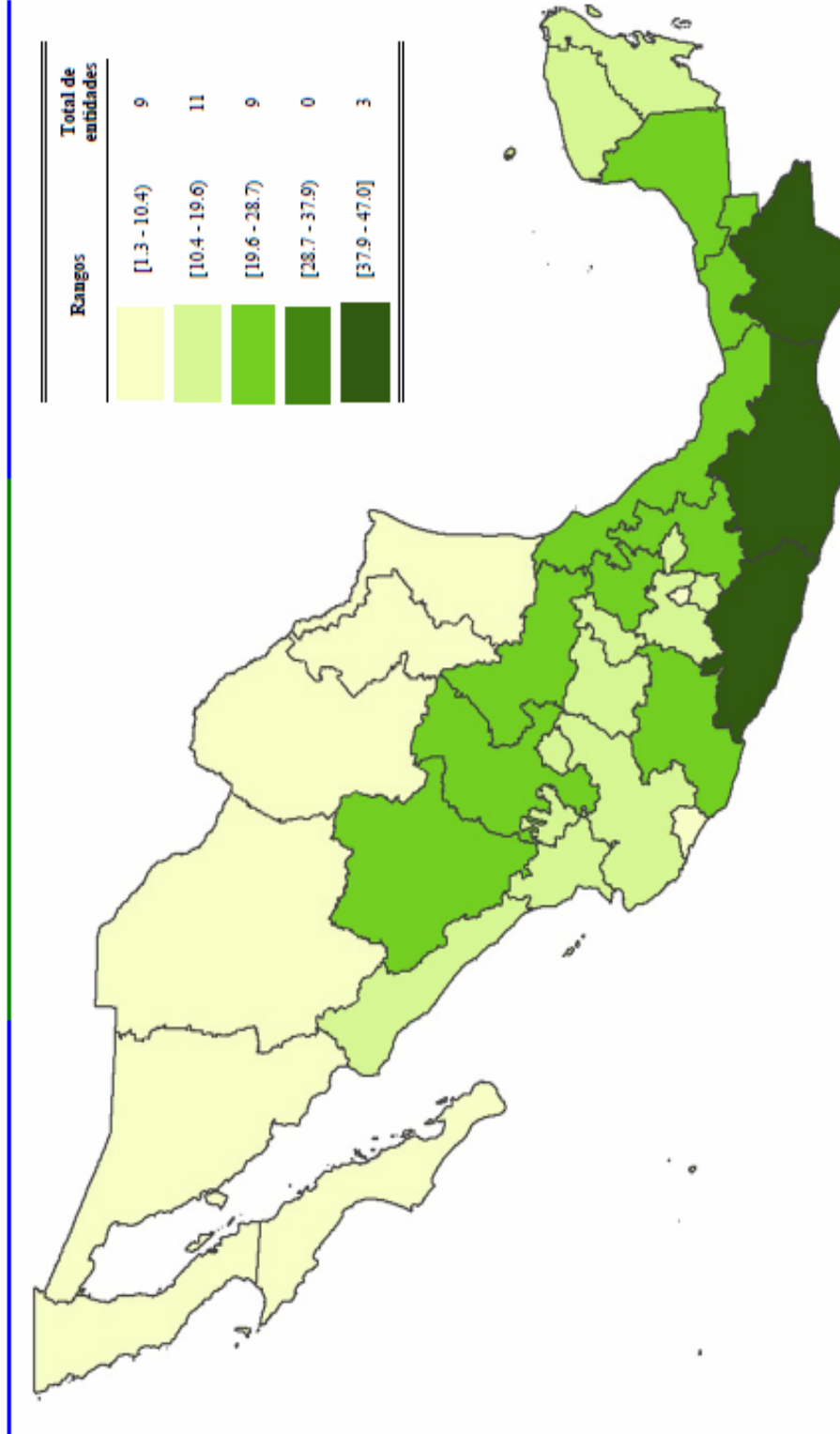
El estado del país que presentó la mayor incidencia de pobreza en 2008 fue Chiapas, con 76.7% de su población en esta situación y un número promedio de carencias de 3.1. Las otras entidades con mayor incidencia de pobreza fueron Guerrero (con 68.1% y 3.4 carencias en promedio), Puebla (con 64.0% y 3.0 carencias) y Oaxaca con 62.0% y 3.5 carencias en promedio. (Coneval,2011). El estado con menor incidencia de pobreza es Baja California Sur, con 21.1% de su población en esta situación y un promedio de carencias sociales de 2.3. Le siguen Nuevo León (con 21.5% y 2.3 carencias en promedio), Baja California (con 26.3% y 2.2 carencias en promedio) y Sonora (con 26.7% y 2.4 carencias en promedio). (Coneval,2011).

Para que se observen mejor las 3 dimensiones de la pobreza por estados y municipios, se presentan los mapas que Coneval reporta como pobreza por ingresos, y rezago social

En el mapa de pobreza alimentaria, puede observarse que ésta se concentra más hacia el sur y sureste del país, siendo zonas montañosas y de difícil acceso, con el mayor costo para llevarles ayuda a los que más lo necesitan.

**Figura 15 Porcentaje de la Poblacion en Situación de Pobreza Alimentaria a Nivel Estatal, 2005.**

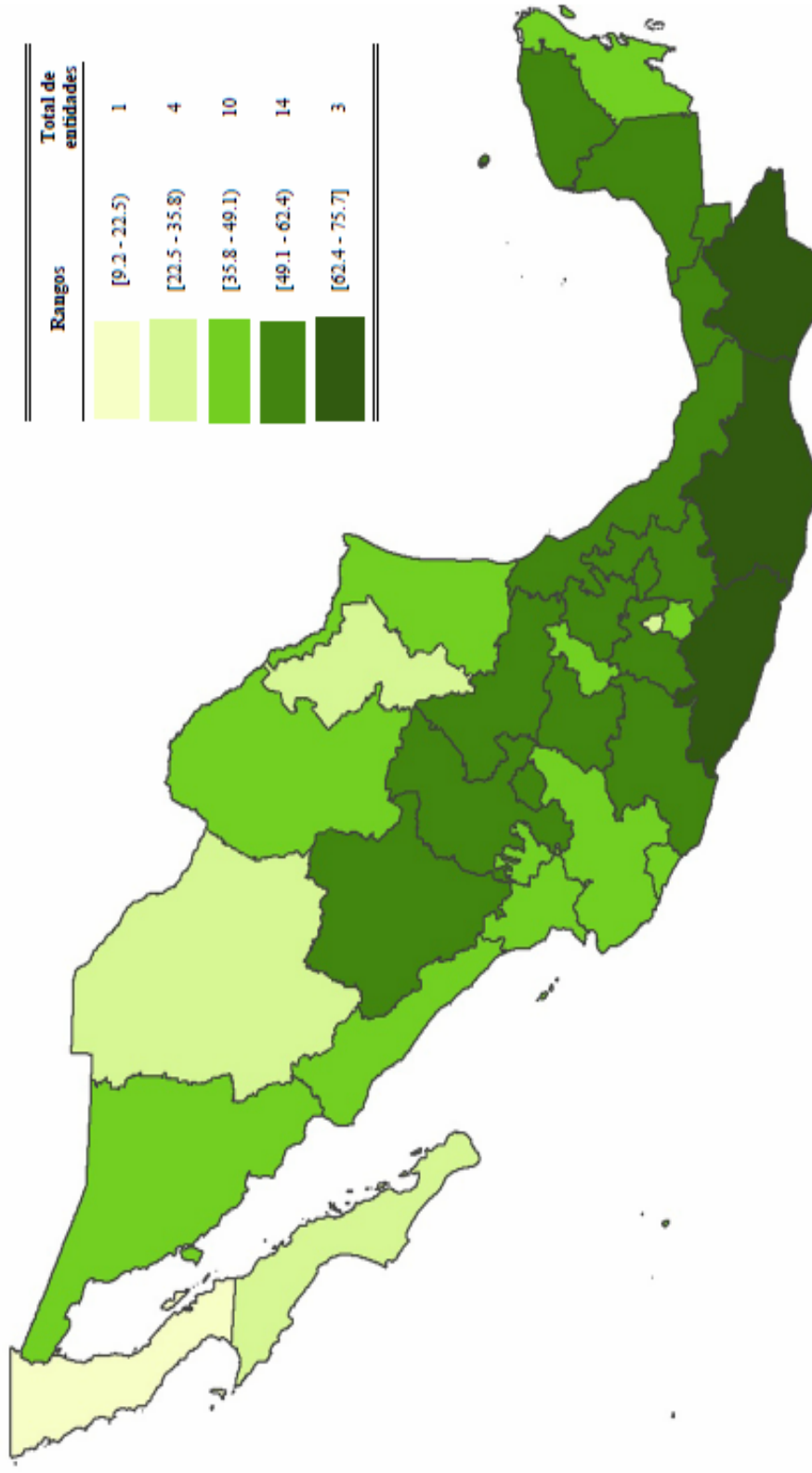
**Porcentaje de población en situación de pobreza alimentaria a nivel estatal, 2005**



Fuente: Mapas Pobreza. Coneval. 2005 Pag. 5

**Figura 16 Porcentaje de la Población en Situación de Pobreza de Capacidades a Nivel Estatal, 2005**

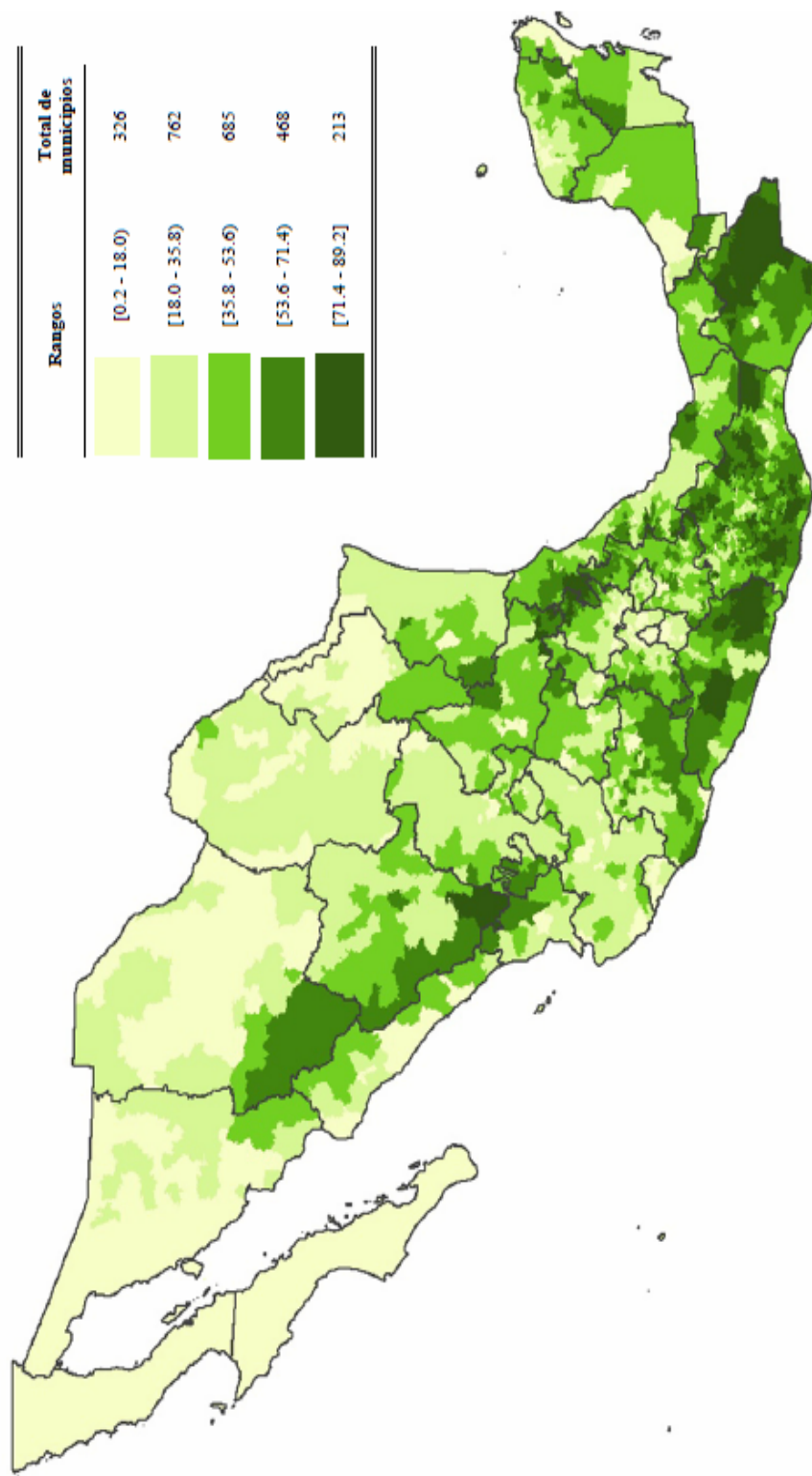
**Porcentaje de población en situación de pobreza de patrimonio a nivel estatal, 2005**



Fuente: Mapas Pobreza. Coneval. 2005 Pag. 5

**Figura 17 Porcentaje de la Poblacion en Situación de Pobreza Patrimonial a Nivel Municipal**

**Porcentaje de población en situación de pobreza de capacidades a nivel municipal, 2005**



Fuente: Mapas Pobreza. Coneval. 2005 Pag. 5

Como se puede observar de los mapas anteriores, existe una prevalencia marcada en el sureste de México en cuanto a varios niveles de pobreza. Esta zona está marcada, además, por desigualdad política y económica, por lo que se debe poner especial atención en mejorar las condiciones de esta población mediante programas de mejora continua.

Las familias mexicanas, en cualquier condición de pobreza, padecen en mayor medida la carencia de otros satisfactores de bienestar que quienes conforman hogares no pobres: muestran mayores carencias en la dotación de servicios públicos en sus viviendas y su nivel educativo es inferior al de la media nacional.

#### **1.4. Tendencias en la innovación gubernamental y gobiernos de calidad**

Hoy en día los gobiernos del mundo se encuentran en innovación, modernización, reestructuración del Estado o reinención de los gobiernos en democracia. Por ejemplo en Alemania, Corea, Japón, España, y Canadá, esta innovación viene de las demandas de los ciudadanos, reclamos y sugerencias de los mismos. Por ejemplo, en México todas las nuevas formas de democracia, nuevos medios de estar informados, así como libertad de expresión ya sean quejas o sugerencias, etc.

La solución a estas demandas de los ciudadanos se ha dado a través de la transformación, la reforma o el desarrollo administrativos. Estos movimientos en el área de la administración pública, sistemas de manejo organizacional y fortalecimiento institucional, se repiten en todos los países involucrados en mejorar e innovar.

“Chile es sin duda un país pionero en la innovación gubernamental en América Latina. En 1997 diseñó el programa Calidad de Servicio y Participación Ciudadana que se basa en el reconocimiento de que una gestión pública de calidad es el instrumento esencial para el desarrollo del país. Desde entonces se asume que la existencia de un estado eficaz y atento a las necesidades de la población es decisiva para el bienestar y prosperidad de largo plazo”. (Muñoz R, 2004:62)



De acuerdo a (Muñoz R, 2004:70) la calidad es un concepto universal y está en el meollo de lo que somos y lo que hacemos. En el libro de Muñoz, 2004 se mencionan varios puntos importantes para el logro de un gobierno de calidad, de los cuales lograr la eficacia, la eficiencia, la satisfacción del cliente y el logro de la honestidad es lo más destacable: lograr eficacia, eficiencia, satisfacer al cliente y honestidad

La innovación gubernamental podría ponerse en marcha de manera unilateral pero difícilmente alcanzará resultados positivos si no logra retroalimentarse de los demás actores y sectores sociales, para lo cual la comunicación democrática es un factor insustituible.

### **Pero ¿Qué se necesita para un Buen Gobierno?**

Se requiere un gobierno diferente, participativo, que consulte a la sociedad sobre sus necesidades y prioridades para convertirlas en políticas de gobierno, y que de forma constante se someta a una constante rendición de cuentas no sólo en lo que se refiere al uso honesto y transparente de los recursos, sino también a la eficiencia y calidad con que se utilizan. (Muñoz R, 2004: 130)

En resumen, no hay arreglos rápidos ni soluciones prefabricadas para los complejos problemas de desarrollo e innovación gubernamental. Para que la innovación en el gobierno tenga éxito, son necesarios los siguientes factores:

- Voluntad política.
- Tiempo: las reformas necesitan tiempo para consolidarse.
- Flexibilidad en los recursos financieros.
- Apoyo de todos los involucrados
- Inversión en tecnologías de información y comunicación.
- Apoyo de todos los sectores de la sociedad.

## **1.5. Breve Estado del Arte de Indicadores Nacionales sobre Satisfacción de Usuarios**

“En el nivel internacional, destaca la tendencia a establecer índices nacionales de satisfacción de usuarios que inicia en 1992 con el barómetro sueco (Fornell, 1992), el cual sirvió como base para el desarrollo del índice correspondiente en los Estados Unidos de Norteamérica (1994). Posteriormente se han creado los equivalentes en diferentes naciones y regiones, entre los que destaca el europeo.” (Lobato, et al, 2006a:8)

“Estos índices nacionales se basan en modelos teóricos de evaluación, que evalúan a la satisfacción del usuario al mismo tiempo que identifican sus causas y sus efectos, pues contienen variables endógenas y exógenas. Las dimensiones de los modelos se clasifican de acuerdo a su medición como latentes o manifiestas. Las primeras son del tipo psicológico y no mensurable directamente, por lo que se miden a través de otros factores. Las segundas son mesurables directamente.” (Lobato, et al, 2006a:8)

En los modelos teóricos de evaluación se muestran las hipótesis de las relaciones entre las variables y se leen de izquierda a derecha.

A continuación un Breve estado del arte de los indicadores nacionales sobre Satisfacción de usuarios, que son los modelos de evaluación más reconocidos internacionalmente son (Johnson et al., 2001): el Barómetro Sueco (SCSB), el *European Customer Satisfaction Index* (ECSI) y el *American Customer Satisfaction Index* (ACSI)

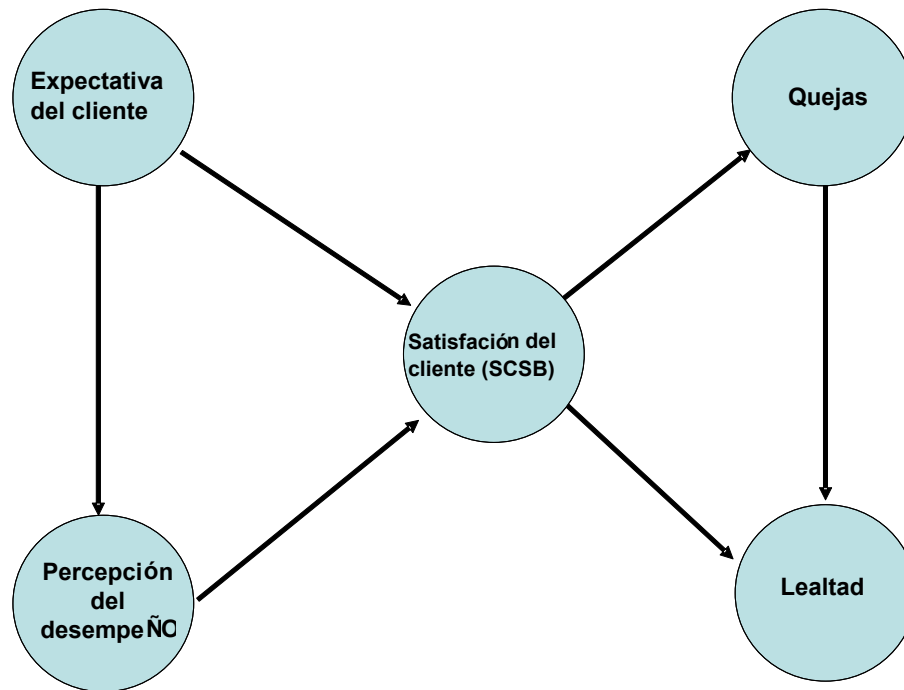
### **1.5.1. Barómetro Sueco (SCSB)**

“El SCSB constituye el primer índice creado (1989) sobre una base nacional, actualmente evalúa cada año a más de 200 organizaciones. Su modelo se caracteriza por contener el menor número de relaciones respecto a los tres índices que nos ocupan. En el centro de su modelo se encuentra la variable de *satisfacción*, en su lado izquierdo se señalan las variables causales que son las

*expectativas y la percepción del desempeño.* Por último, en su lado derecho se encuentran las variables de los efectos: *quejas y lealtad.*” (Lobato, et al, 2006a:9)

El modelo se puede consultar en la Figura 18

**Figura 18: Índice de Satisfacción del Usuario, Modelo Sueco**



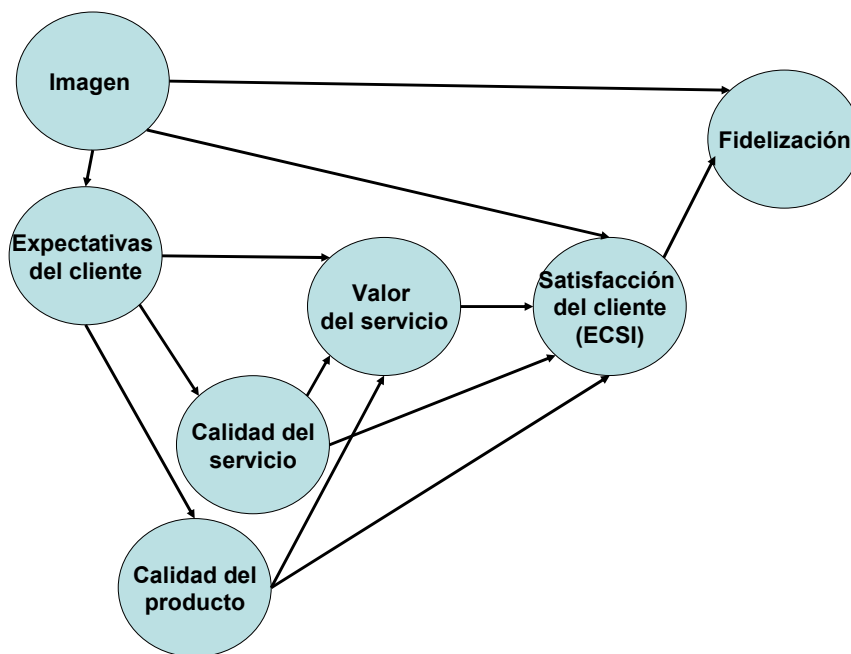
Fuente: Johnson et al. (2001)

### 1.5.2. Barómetro Europeo (ECSI)

“El modelo del *Índice Europeo de Satisfacción al Cliente*, en sus siglas en ingles (ECSI), se diferencia del barómetro sueco principalmente porque adiciona como variables causales a: i) una diferenciación de la calidad percibida en *producto y servicio*, ii) la variable de *valor del servicio*, y iii) la variable de *imagen*. Sus efectos no consideran a las *quejas*. Además, se observa un mayor número de relaciones, incluso la variable *imagen* tiene una relación directa con un efecto, la *fidelización*.” (Lobato, et al, 2006a:10)

El modelo se puede consultar en la Figura 19.

**Figura 19: Índice de Satisfacción del Usuario, Modelo ECSI**



Fuente: Marshall et al. (2003)

### 1.5.3. Barómetro Estadounidense: Índice Americano de Satisfacción al Cliente. (ACSI)

. “Dentro de los indicadores nacionales existentes, el *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) se destaca porque evalúa alrededor de la mitad de la actividad económica del país, y porque cuenta con un modelo de evaluación para programas y servicios gubernamentales. La Universidad de Michigan (UM) desarrolla y administra este indicador, así como varios más.” (Lobato, et al, 2006a:11)

Las encuestas que lleva a cabo ACSI, a los clientes de las empresas y los usuarios de los servicios gubernamentales, son al azar por teléfono y por correo electrónico, A los posibles encuestados se les pregunta sobre compra y uso de productos o servicios dentro de determinados plazos; el tiempo varía en función del producto o servicio, las respuestas a las preguntas de la encuesta ACSI se codifican como una entrevista al cliente para esa empresa. El puntaje ACSI, para cada empresa, se

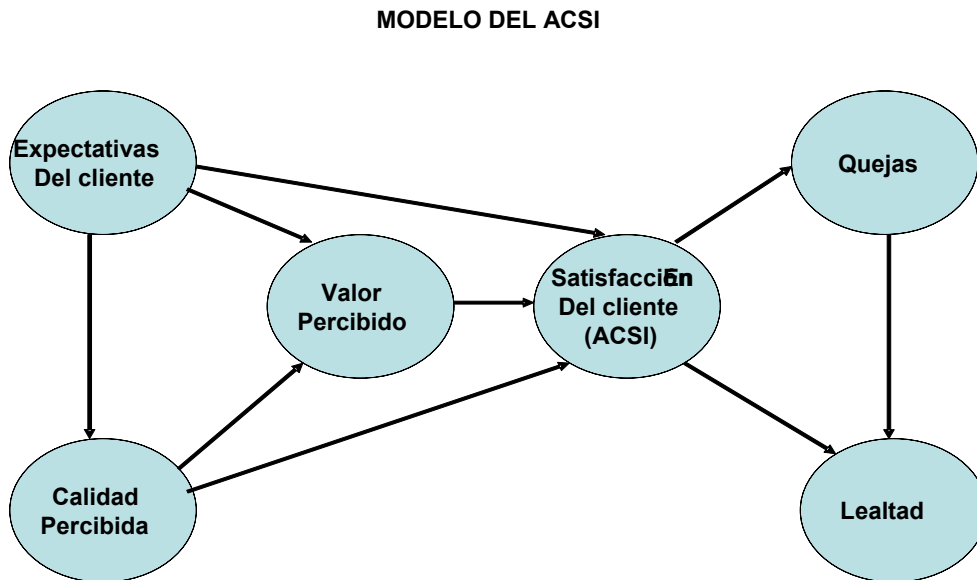
basa en una muestra de 250 entrevistas a clientes, con más de 70.000 entrevistas llevadas a cabo anualmente (TheACSI.org, 2011:1)

Las entrevistas ACSI llegan a alrededor de 80.000 estadounidenses por año y se les pregunta sobre la satisfacción que tienen sobre los productos y servicios que han consumido. Los usuarios son seleccionados para cubrir una amplia gama de productos y servicios de empresa, incluidos los bienes duraderos, servicios, bienes no duraderos y servicios del gobierno local, organismos del gobierno federal, etc.

“El modelo general del ACSI es más similar al Barómetro Sueco. Una de sus diferencias es que incluye como variable intermedia entre las actividades del proceso y la *satisfacción*, la variable de *valor percibido*.” (Lobato, et al, 2006a:12).

El modelo se puede consultar en la Figura 20

**Figura 20. Índice Americano de Satisfacción al Cliente. (ACSI)**



Fuente: The ACSI Technical Staff (2005:9)

Algo muy importante, es que a cada empresa u organización medida se le asigna un puntaje del índice de satisfacción del cliente, que refleja una media ponderada de las tres preguntas de satisfacción. Cada puntuación del índice está en una escala de 0-100, y por lo tanto una empresa puede (hipotéticamente) recibir una calificación de entre 0 y 100.

La puntuación de ASCI se deriva de tres preguntas, cada una valorada en una escala del 1 al 10:

**Tabla. 1. Puntuaciones Preguntas ACSI**

<b>Variable Manifiesta</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
Satisfacción General	Muy insatisfecho	Muy satisfecho
Expectativas	Por debajo de las expectativas	Superior a las expectativas
Ideal	No muy cerca del ideal	Muy cerca del ideal

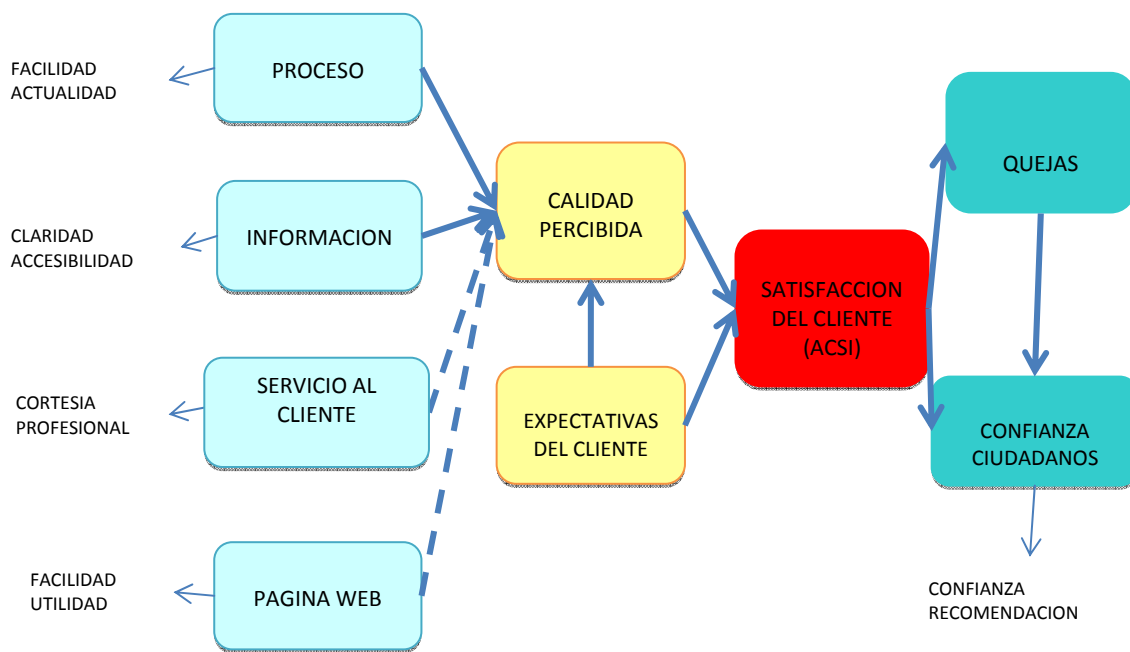
Adentrándonos más en este índice (Figura 23), el modelo ACSI es de causa-efecto, en donde los efectos se encuentran en el lado izquierdo, la satisfacción (ACSI) en el centro, y los resultados de satisfacción en el lado derecho. Como se observa en el diagrama, el modelo de gobierno ACSI (utilizado para la mayoría de las agencias) es idéntico al modelo del sector privado, con una modificación fundamental en los "resultados" de los componentes. En concreto, el resultado de la confianza de los ciudadanos sustituye a los resultados relacionados con los precios que se encuentran en el modelo del sector privado (la intención de recompra y la tolerancia de precios). (TheACSI.org, 2011:1)

Para las organizaciones de gobierno en los Estados Unidos, los indicadores de satisfacción se agrupan en cuatro grandes categorías que se utilizan como entrada para medir la calidad (procesos,

información, servicio al cliente y página Web). Para el resultado de la confianza de los ciudadanos, los indicadores son: el grado en que el usuario / cliente recomienda el servicio a otros (recomendación) y el grado de confianza que el usuario tiene en la agencia en el futuro (confianza). . (TheACSI.org, 2011:1)

La Figura 21 fue tomada de la página de Internet del ACSI, por lo que se utilizaron los mismos colores y Figuras para mostrar lo que se explicó en el párrafo anterior.

**Figura 21. Modelo de Gobierno. ACSI**



Fuente:(ACSI, 2011)

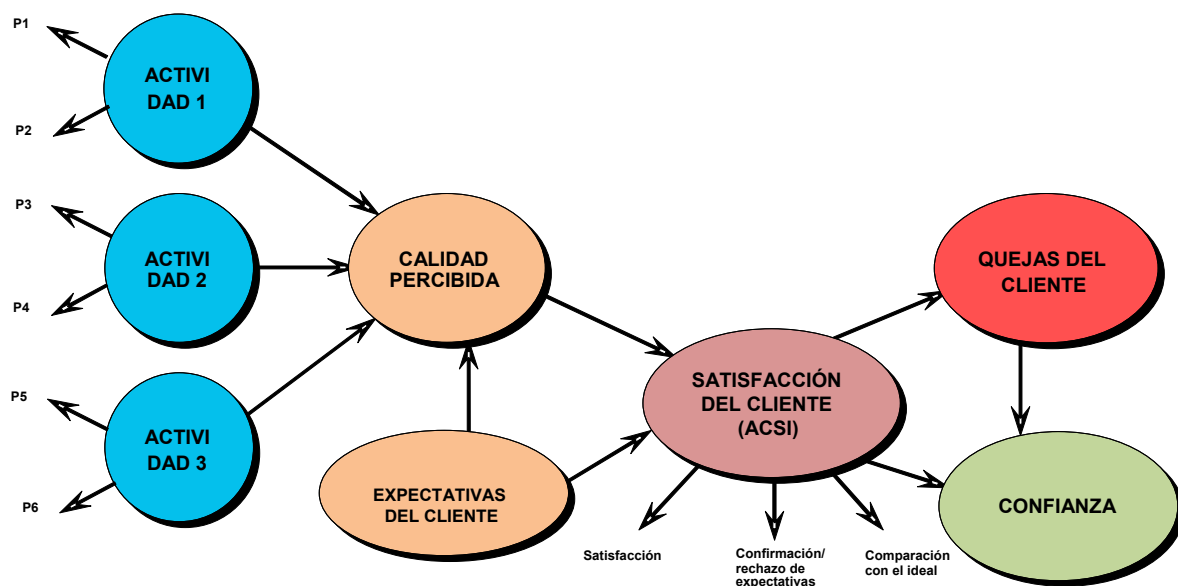
Poder evaluar los sectores de la industria de nuestro país, observando la economía y comparándola con el tiempo, como ACSI lo hace en Estados Unidos. Nos ayudara a la mejora continua de los servicios que ofrecemos, y así a ser mejores como país.

“En la investigación que nos ocupa, el ACSI presenta una contribución importante respecto a los otros indicadores, ya que cuenta con un modelo teórico puesto a prueba en investigaciones empíricas sobre programas y servicios gubernamentales.”. (Lobato, et al, 2006a:12)

“El modelo ACSI, que ha resultado útil para describir a programas y servicios gubernamentales, se caracteriza por no incluir la variable latente valor percibido por no caracterizar a este tipo de servicios; además establece como efecto de la satisfacción a la confianza.” (Lobato, et al, 2006a:13)

El modelo propuesto se puede consultar en la Figura 22

**Figura 22: Modelo ACSI propuesto para Programas y Servicios Gubernamentales**



Fuente: Centro Nacional de Investigación en Calidad de la Facultad de Administración de la Universidad de Michigan.

“El ACSI refleja la perspectiva del cliente/usuario y se caracteriza por: a) ser un indicador uniforme y consistente, b) permitir comparaciones de un mismo servicio a través del tiempo, así como entre distintos servicios dentro y fuera de un país, y c) ser capaz de identificar el impacto de eventos



sociales y económicos en los servicios o programas que evalúa” The ACSI Technical Staff (2005). (Lobato, et al, 2006a:14)

“El diseño particular del modelo de evaluación para cada estudio de caso de servicio o programa gubernamental se realiza utilizando metodología cualitativa para identificar las dimensiones importantes planteadas por la institución gubernamental.” (Lobato, et al, 2006a:14)

“Después se diseña un instrumento de recolección de datos, en general una encuesta, que utiliza elementos identificados en el estudio cualitativo tanto en cuanto a las dimensiones, como en la redacción de las preguntas. El ACSI y sus análogos, sueco y europeo, analizan los datos recolectados por medio de la encuesta con una estimación del modelo por el método de mínimos cuadrados parciales (PLS por sus siglas en inglés), un procedimiento iterativo que integra aspectos de análisis de componentes principales con regresión múltiple. Los resultados cuantitativos son interpretados con base en los resultados del estudio cualitativo, obteniéndose una visión más completa del servicio y el programa evaluados.” (Lobato, et al, 2006a:14)

La parte cualitativa para evaluar la satisfacción de los modelos ACSI para bienes y servicios la realiza ForeSee, que es una compañía privada localizada en Ann Arbor, Michigan, líder en la medición de la satisfacción del cliente en línea; provee resultados mediante captura y análisis de voz de los clientes, para ayudar a las organizaciones del sector público y privado a aumentar la fidelidad, recomendaciones y el valor de página Web.

Utilizando la metodología ACSI, ForeSee Results identifica las mejoras a los sitios Web y otras iniciativas en línea para la satisfacción del cliente en cualquier ramo. Con más de 50 millones de respuestas a la encuesta, recogidos hasta la fecha, y puntos de referencia a través de docenas de industrias, estas medidas se combinan con el diseño de encuestas de satisfacción, la recopilación de datos, información en portales en línea, informes programados, y el análisis en profundidad. . (ForeSee, 2011) La alianza entre compañías es primordial para la mejor evaluación.

#### **1.5.4. Barómetro Mexicano (IMSU)**

Tomando en consideración que el modelo teórico del ACSI se encontró útil para evaluar servicios y programas gubernamentales en Estados Unidos y que fue puesto a prueba en dos casos de estudio en México, específicamente para DICONSA y Microrregiones, usando una metodología propia del IMSU, se seleccionó al modelo teórico del ACSI para el ámbito gubernamental, como el modelo general a poner a prueba en esta investigación (Figura 24) con base en 7 estudios de caso de programas sociales con metodología del Índice Mexicano de Satisfacción al Usuario ( IMSU)

La recolección de los datos para el ACSI se realiza mediante encuestas telefónicas. En cambio, en nuestro país, por las condiciones de los usuarios de los programas sociales, y la cultura mexicana, es necesario aplicar las encuestas “cara a cara” en la mayoría de los casos, lo que implica limitantes para la representatividad por cuestiones de tiempo y costo, aunque no deja de ser eficiente.

La intención de ocupar un modelo teórico para evaluaciones en México, tiene como objetivo la aplicación de una metodología para el establecimiento del índice mexicano de satisfacción del usuario, como un índice que utiliza una metodología adaptada a nuestra cultura y que permitirá medir la satisfacción de productos y servicios en México, comenzando con la evaluación de 7 programas sociales. Más concretamente, obtener una metodología general propia, comparable y reproducible, para el establecimiento del Índice Mexicano de Satisfacción de los Usuarios (IMSU)

## **1.6. Estudios de Opinión sobre Desempeño de los Gobiernos**

A nivel mundial no solo existen barómetros que miden bienes y servicios como los que mencionamos anteriormente, sino también estudios de opinión sobre el desempeño de los gobiernos a nivel continentes o con mayor alcance como: Afro barómetro, Gallup International, Latinobarómetro, Eurobarómetro y Asiabarómetro, entre otro como el Global barómetro, Ara barómetro, el nuevo barómetro europeo, etc.

Lo interesante de estos barómetros son las metodologías cualitativas que utilizan.

### **1.6.1. Afro barómetro**

El Afro barómetro es un proyecto independiente, no partidista de investigación que mide el clima social, político y económico de África.

Las encuestas del Afro barómetro se llevan a cabo en los países africanos y se repiten en un ciclo regular, debido a que el instrumento contiene un conjunto estándar de preguntas, y los países pueden ser sistemáticamente comparados. Las Tendencias en las actitudes del público se realizan con un seguimiento en el tiempo y los resultados son compartidos con los tomadores de decisiones, defensores de la política, cívico-educadores, periodistas, investigadores e inversionistas. Estos estudios se encuentran al servicio de los africanos que desean estar más informados. (Afrobarometer, 2011)

Lo que hace el Afro barómetro es una serie comparativa de las encuestas nacionales de opinión pública, que miden las actitudes públicas hacia la democracia, la gobernabilidad, la economía y la reforma del mercado, el liderazgo, la identidad y otros temas, teniendo tres objetivos principales:

- ✓ Producir información científica confiable, sobre estudios de opinión pública en África
- ✓ Fortalecer la investigación institucional en África

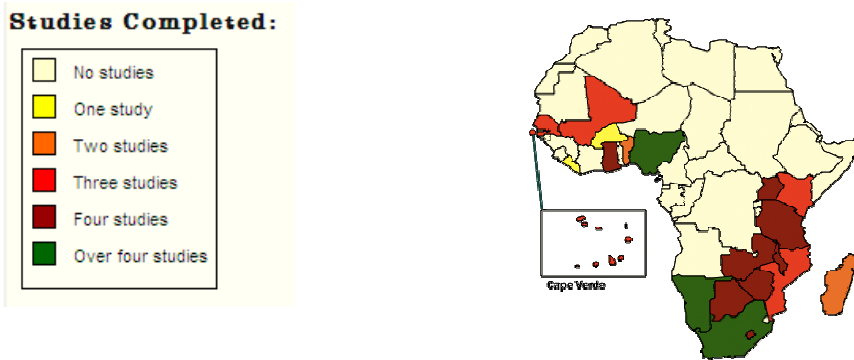
- ✓ Difundir y aplicar los resultados (los responsables políticos, defensores de las políticas, los educadores cívicos, periodistas, investigadores, donantes y africanos comunes y corrientes).  
Proponen mejorar y esperan que se difundan y apliquen en África.

Destaca la manera cómo manejan el trabajo de campo, caso por caso, ya que se quiere evitar que se extienda el trabajo de campo durante muchos meses, por lo que hacen acuerdos y se hacen juicios sobre una base caso por caso, sobre si se debe o no se debe continuar con el trabajo de campo o para excluir o sustituir las zonas de conflicto., lo cual puede ser muy complicado en África.

Sus entrevistadores suelen poseer licenciatura en ciencias sociales y son entrenados en un taller de capacitación de cinco días antes del trabajo de campo. Equipos de cuatro entrevistadores viajan juntos en el campo, bajo la dirección de un supervisor de campo. El supervisor debe asegurar el control de calidad de las declaraciones en las encuestas diarias. Las entrevistas suelen tomar alrededor de una hora y proceder sólo después de que los encuestados han dado su consentimiento. Es muy importante mantener una estricta confidencialidad. Las entrevistas se hacen en más de 17 países y cada uno en más de 3 dialectos.

En los instrumentos de medición, ocupan preguntas comunes de población, usando una escala de Likert (1 al 5) o (0 a 4), dependiendo del número de respuestas cerradas, abriendo la opción t de “no sé” como numero 9. El cuestionario tiene más de 100 preguntas y se realiza “cara a cara”.

**Figura 23. Logo Afrobarómetro**



### 1.6.2. Gallup International

Una encuesta Gallup es un sondeo de opinión, frecuentemente usado en los medios masivos para representar a la opinión pública. La encuesta lleva el nombre de su inventor, el matemático estadístico George Gallup. Esta encuesta se basa normalmente en un método de muestreo aleatorio simple, para mantener al mínimo los niveles de parcialidad.

“Las encuestas Gallup existen desde 1930 y fueron un instrumento importante en el apoyo de la noción de que existía una amplia demanda periodística por las estadísticas sociales. Las primeras encuestas Gallup contenían preguntas que hoy se considerarían preguntas complejas. La metodología se ha mejorado bastante con los años. Algunos ejemplos de las preguntas de la encuesta Gallup son sobre:”(Wikipedia, Encuesta Gallup. 2011)

- Gente que es más admirada
- Gente por la que votaría
- Preferencia por parte de los hombres: bonitas o de buena salud
- Creencia sobre la posibilidad de que cierto partido político cause la Tercera Guerra Mundial
- Opinión popular sobre ciertas instituciones
- Conocimiento general

Gallup cuenta con asociados a nivel mundial, por ejemplo en Ecuador Cedatos-Gallup, en Bolivia por Ernesto Justiniano, TNS-Gallup en Argentina, CID-CEC-Gallup Costa Rica, Gallup México-Monterrey. Todas ellas aplican técnicas de investigación de mercado, tales como sesiones de grupo (focus groups), triads (sesiones de tres informantes), diads (sesiones con dos informantes), entrevistas a profundidad (utilizadas en las historias de vida y la etnometodología), prueba de productos, prueba ciega (blind test) de productos, así como la evaluación y medición de campañas publicitarias, discursos, spots, cuñas, anuncios en prensa y todo tipo de material publicitario y de comunicación.

“Además cuenta con recursos como la percepción analyzers, mecanismos que utilizan la tecnología segundo-a-segundo con la que se pueden realizar análisis objetivos de la percepción de los participantes por medio de la individualización de las opiniones. Asimismo, ofrece espacios y salones especializados para la atención de diferentes grupos sociales: niños, adolescentes, población adulta, así como para informantes profesionales y de nivel gerencial.” (Cid Gallup, 2011)

**Figura 24. Logo Gallup International**



### **1.6.3. Latinobarómetro**

El Latinobarómetro es un estudio de opinión pública, que aplica anualmente alrededor de 19.000 entrevistas en 18 países de América Latina, representando a más de 400 millones de habitantes. La Corporación Latinobarómetro es una ONG, sin fines de lucro, con sede en Santiago de Chile, única responsable de la producción y publicación de los datos. Consta de un directorio formado por chilenos, regido por la ley chilena y de un consejo asesor internacional que cumple con la asesoría a la dirección del proyecto.

“El Latinobarómetro es una iniciativa producida, diseñada y usada principalmente en la región por actores sociales y políticos; no tiene vínculos de dependencia con ninguna institución externa.”  
(Latinobarómetro, 2009)

**Figura 25. Logo Latinobarómetro**



#### **1.6.4. Eurobarómetro**

El Eurobarómetro estándar fue establecido en 1973. Cada encuesta consiste en aproximadamente 1,000 entrevistas “cara a cara” por Estado miembro (con excepción de Alemania: 1,500, Luxemburgo: 600, Reino Unido 1,300 incluyendo 300 en Irlanda del Norte). Llevado a cabo entre 2 y 5 veces al año, con informes publicados dos veces por año. Desde 1973, la Comisión Europea ha seguido de cerca la evolución de la opinión pública de los Estados miembros, contribuyendo así a la preparación de los textos, la toma de decisiones y la evaluación de su labor.

Los principales temas son: la ampliación, la situación social, salud, cultura, tecnología de la información, el medio ambiente, el euro, defensa, etc.

Los Estudios cualitativos de Euro barómetro abordan más profundamente las motivaciones, sentimientos y reacciones de determinados grupos sociales, respecto a un tema específico, mediante el análisis de sus formas de expresión en grupos de discusión o entrevistas abiertas. En 2008-09 se realizaron estudios sobre las percepciones y el conocimiento del mercado interior y la imagen de la ciencia y la investigación de la UE. Además utiliza técnicas etnográficas cualitativas, como Etnosight,

donde el propio consumidor utiliza la cámara de video para explicar sus hábitos, Etnoparty para niños y observaciones y acompañamientos (compra, consumo, uso). Todo ello complementado con workshops con clientes, permitiendo realizar análisis etnográficos basados en la observación y en el insight. Así como técnicas online, entrevistas a profundidad, focus group para generación de lluvia de ideas. (TNS, 2011)

**Figura 26. Logo Eurobarómetro**



#### **1.6.5. Asiabarómetro**

Representa una encuesta comparativa en Asia, que abarca el Este, Sudeste, Sur y Asia Central. Se centra en la vida cotidiana de la gente común (Bumi putra) y sus relaciones con la familia, vecindario, trabajo, instituciones sociales y políticas y de mercado. Lleva a cabo encuestas “cara a cara” en todo el país, con instrumentos estandarizados, diseñados en torno a un marco de investigación común. La sede está en Tokio, en la Universidad de la Prefectura de Niigata Comparten la investigación con el Centro de Estudios de Asia del Instituto de Cultura Oriental de la Universidad de Tokio por el Nippon Research Center

Las técnicas cualitativas que utiliza este centro Japonés son:

1. Encuesta puerta a puerta: Realizada por supervisores en 50 grandes ciudades de todo el país, los cuales administran una red de entrevistadores exclusiva de NRC. Que pueden ser:
  - ✓ Dirigir la entrevista: Los entrevistadores recogen la información directamente
  - ✓ Auto-informe: Los encuestados proporcionan información por sí mismos
  - ✓ Un cuestionario



- ✓ Red Nacional de Investigación: En todo Asia, entrevistas realizadas al año: alrededor de 1.000.000
  - ✓ Muestreo: La NRC utiliza métodos estadísticos precisos para tomar muestras de los datos del gobierno de registro de hogares, que es la mayor base de datos de residentes disponibles.
  - ✓ Verificación de Auditoría  
Después de la finalización de un proyecto, el 20% -30% de las entrevistas realizadas se verifican, con el fin de obtener datos de alta calidad y mejorar la gestión del entrevistador.
2. Encuesta por correo: La NRC maneja encuestas por correo en una instalación especial. Las encuestas completadas se devuelven a la oficina principal para su procesamiento. La confidencialidad de la información personal está estrictamente controlada. Cada año, el centro de distribución se encarga de 300,000-400,000 cuestionarios.
  3. Central Ubicación de Test (CLT): En un CLT los encuestados se reúnen en un lugar específico, para ser entrevistados acerca de sus reacciones a los conceptos y productos. Los lugares que se utilizan son oficinas, centros comerciales, salas de exposiciones, entre otros. Este método es especialmente adecuado para probar los productos bajo condiciones específicas o con un método que requiere de cierta preparación. Anualmente se hacen 5,000 entrevistas a los consumidores a través de CLT.
  4. Inicio Prueba de uso (HUT): Este es un método confiable para probar las reacciones a los productos en el “mundo real” en condiciones reales de uso. Los encuestados, que son seleccionados en base a las calificaciones específicas, usan un producto por su cuenta a su manera habitual, y luego evalúan el producto.

5. Encuesta telefónica: La NRC es capaz de proporcionar entrevistas por teléfono.
  
6. Las encuestas de Internet: Los usuarios están disponibles para ser entrevistados en proyectos específicos, en donde ya se tiene un panel de personas pre-reclutadas
  
7. Otras encuestas: La NRC diseña encuestas personalizadas para satisfacer las necesidades específicas de los clientes. (NRC, 2011)

**Figura 27. Logo Asiabarómetro**



### **1.7. Estudios Similares al IMSU en México.**

De forma general y con un enfoque cualitativo, se enumeran algunos estudios similares, que no se realizaron por la Universidad Iberoamericana con el IMSU, para los programas que se presentan en esta tesis; es decir, para el Programa Estancias y Guarderías Infantiles y el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), posteriormente de la numeración, en la tabla no.2, mencionamos brevemente las diferencias y similitudes con el trabajo del IMSU para dichos programas.

Para el Programa Estancias y Guarderías Infantiles, se ha contribuido previamente con:

- ✓ Evaluaciones de avance y logro de objetivos, por evaluadores externos.
- ✓ Evaluaciones del diseño del programa, con cuestionarios dirigidos a los funcionarios del programa
- ✓ Evaluación sobre la percepción de los usuarios, reflejada en satisfacción
- ✓ Entre otras evaluaciones.

Para el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, Modalidad Proyectos de Infraestructura Social, se ha contribuido con:

- ✓ Evaluaciones de avance y logro de objetivos, por evaluadores externos
- ✓ Evaluación de supervisión, monitoreo de la obra pública 2002 a 2007, a los funcionarios del Programa.
- ✓ Evaluación de consistencia y resultados 2007, revisión de trabajos
- ✓ Evaluación del programa 2006, con matriz de marco lógico, para identificar componentes que evalúan la percepción y satisfacción de los funcionarios
- ✓ Comparación de evaluaciones, durante 2002-2003 con 2004, de la satisfacción de las obras realizadas
- ✓ Evaluación a funcionarios y usuarios, sobre todo tipo de obras de infraestructura social
- ✓ Evaluación de la estrategia Microrregiones, incluyendo todas las modalidades del programa
- ✓ Evaluación de la comparación de población. con y sin piso firme, y como afecta en la salud
- ✓ Entre otras evaluaciones

A continuación se analizarán otros estudios realizados sobre la satisfacción de los usuarios de los programas sociales en estudio, el análisis incluye un comparativo con respecto al IMSU para identificar diferencias y similitudes, el cual se reporta respecto a cada estudio en la tabla no.2. Las ligas de Internet y los detalles de cada una se encuentran en la bibliografía.

1. "Evaluación Específica de Desempeño 2009-2010" Estancias Infantiles y Guarderías Infantiles, coordinada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval).
2. "Evaluación Específica de Desempeño 2008-2009"; Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, coordinada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval)
3. "Evaluación Externa en materia de Diseño del Programa de Guarderías y Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras" (2007). La institución evaluadora fue el Instituto Nacional de Salud Pública, coordinador: Jef L. Leroy.
4. Desempeño del Programa de Estancias Infantiles para apoyar a madres trabajadoras. Apartado Percepción y Satisfacción de las beneficiarias del Programa de Estancias Infantiles por el INVERPOP S.A. DE CV en Diciembre del 2008.
5. Evaluación Específica de Monitoreo de Obra Pública Programa Desarrollo Local". Institución evaluadora: Universidad Autónoma Metropolitana, 2009.
6. Evaluación de Consistencia y Resultados Programa para el Desarrollo Local" (Microrregiones). Sedesol, 2007.
7. Evaluación Externa del Programa para el Desarrollo Local (Microrregiones)". Universidad Autónoma de Chapingo. Informe Final, 2006.
8. Evaluación Externa del Programa para el Desarrollo Local (Microrregiones)" 2005 y 2004
9. Evaluación Externa del Programa Microrregiones". Instituto Maya, Marzo 2003.

10, Evaluación de la Estrategia de Microrregiones, Reporte de Impacto por el Tecnológico de Monterrey en Marzo del 2007. ITESM, Campus Cd. de México

11. Evaluación de Resultados del impacto del Programa Piso Firme en el Estado de Coahuila por el Dr. Paúl Geltler

<b>Tabla 2. Comparación con el IMSU con un Enfoque Cualitativo</b>			
<b>Estudio</b>	<b>Programa evaluado</b>	<b>Diferencias</b>	<b>Similitudes</b>
1	Estancias y Guarderías infantiles	Se enfocó en preguntas sobre el avance del programa, índice de pago oportuno, de como el pertenecer al programa puede modificar el porcentaje de empleo, y el impacto en sus vidas.	El estudio cualitativo incluye preguntas de expectativas, comparación con el ideal y satisfacción de los usuarios,
2	Desarrollo de Zonas Prioritarias	Se enfocó en preguntas sobre avance del programa, diferencia de avances entre ZAP y no ZAP, contribución acumulada de piso firme en localidades de menos de 15000 habitantes, no. De viviendas con servicio sanitario y energía eléctrica, contribución a la meta sectorial, y obras de saneamiento	No hay similitudes en el estudio, no es un estudio de satisfacción
3	Estancias y Guarderías infantiles	Evaluación del diseño del programa en 2007, entrevistas telefónicas con funcionarios del programa	No hay similitudes en el estudio porque la evaluación del IMSU fue para medir la satisfacción de los usuarios y no sobre el diseño del programa.
4	Estancias y Guarderías infantiles	Las entrevistas fueron en los hogares de los usuarios, incluyo las modalidades de nueva creación e incorporación a la red, se aplico a usuarios que tenían por lo menos 2 meses en el Programa, para la medición de satisfacción la escala es: muy positiva, positiva, regular y negativa.	Metodología por el INVESPOP, bibliografía del ACSI, incluyeron las preguntas de percepción y satisfacción relacionadas a las condiciones de acceso, atención al niño y confianza, nodos teóricos respectivos a la satisfacción de los usuarios

5	Desarrollo Local Microrregiones, Atención a Jornaleros, 3*  para migrantes, ahorro subsidio y crédito de vivienda, tu casa y Habita	Evaluación de supervisión monitoreo de la obra pública 2002 a 2007 en cuanto a su planeación, aprobación, ejecución, operación y percepción de los resultados. Entrevistas a responsables de obra y usuarios del programa. Resultados de la percepción de los usuarios en cuanto a mantenimiento, calidad y satisfacción de la utilidad de las obras realizadas La escala de satisfacción es general e incluye sí, no, y no contesto.	Entrevistas estructuradas a responsables del programa ( (Responsables de Obras)),
6	Desarrollo Local Microrregiones	Evaluación de consistencia y resultados 2007 en diseño, plantación estratégica, cobertura, focalización, operación y percepción de la población objetivo. Se basó en el análisis de referencias documentales, así como la matriz de marco lógico y las reglas de operación.	Este estudio evaluó si el programa cuenta con instrumentos que le permitan medir la satisfacción de la población objetivo ( usuarios),y sus resultados, además hace mención al trabajo "Reporte Final de la aplicación de la metodología de obtención del índice de satisfacción del usuario del Programa de Desarrollo Local, 2006, UIA , México
7	Desarrollo Local Microrregiones	Evaluación del programa 2006 con matriz de marco lógico para identificar componentes La medición de satisfacción sale de la entrega oportuna de apoyos y opinión respecto a la calidad de los mismos para infraestructura social, vivienda, etc. La percepción de los usuarios sale de la atención recibida, tiempo en trámites, apoyos obtenidos, transparencia y rendición de cuentas	Entrevistas de percepción de lo usuarios (funcionarios municipales) en lo que respecta al Acceso al Programa. Atención recibida y tiempo en tramites o entrega de apoyos, entrevistas de satisfacción de usuarios, transparencia y rendición de cuentas
8	Desarrollo Local Microrregiones	Evaluación de la integración de resultados anteriores de la cobertura del programa, 2002-2003 en comparación con 2004 en acción y obras alcanzadas. Incluye todo tipo de obras	percepción de los usuarios en conocimiento del programa, satisfacción de las obras, atención recibida y tiempos de ejecución a recepción, transparencia y contraloría social
9	Desarrollo Local Microrregiones	Evaluación de resultados 2003. Aplicación de encuestas a funcionarios y usuarios sobre todo tipo de obras. Las respuestas a las preguntas de satisfacción son inducidas, o escoger entre sí ó no. La satisfacción se mide indirectamente a otras preguntas, las preguntas no incluyen el ideal,	Aplicación de cuestionarios a funcionarios del Programa, existe alguna pregunta similar.

10	Desarrollo Local Microrregiones	Evaluación de impacto de la estrategia microrregiones 2007 todo el programa, incluye preguntas generales de acceso, disponibilidad y conectividad a los servicios y obras	El estudio no mide la satisfacción, No hay similitud
11	Desarrollo de Zonas Prioritarias - Piso Firme	Evaluación de resultados en Coahuila, comparación entre poblaciones que tienen y que no tienen piso firme. Análisis del impacto del piso firme con y sin el piso , la satisfacción no incluye comparación con el ideal ni expectativas	Algunas dimensiones que se encuentran en el modelo IMSU, encontradas mediante estudio cualitativo, también se mencionan como: la mejora de condiciones de vida (salud, económico y calidad de vida), y la satisfacción de los usuarios. Aunque el estudio se enfoca en otro tipo de evaluación.

Además, en esta ocasión (trabajo actual), fue posible confirmar la confiabilidad y validez del estudio hecho por el IMSU y reflejado en la tesis de la Mtra. Luz María de Guadalupe Molina en el año 2007, sobre la evaluación de satisfacción a los usuarios – Proyectos de Infraestructura Social (Responsables de Obras). En ese entonces del Programa Microrregiones, y compararlos con los resultados obtenidos del trabajo del IMSU en 2008-2010 de ahora el programa para el desarrollo local.

### 1.8. Resumen Capitulo I

Dentro de este capítulo mostramos el marco teórico basado en una recopilación de información de varios autores, hablamos de política social, estudios de democracia y confianza hacia el gobierno, resultados de Coneval, de indicadores que a nivel mundial ya trabajan en la satisfacción del cliente de bienes y servicios, así como de algunos estudios similares al IMSU

En el siguiente capítulo hablaremos más de la investigación cualitativa y los fundamentos que se utilizaron.

## **Capítulo II: Fundamentos de la Investigación Social y su Relación con la Identificación de Dimensiones en Modelos de Satisfacción**

“La investigación desde un enfoque cualitativo es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales basados en principios teóricos como la fenomenología, la hermenéutica o la interacción social, que emplea métodos de recolección de datos que son no-cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan los correspondientes. La investigación cualitativa requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan.” (Martínez M, 1994: 71)

### **2.1. Situación Actual de la Investigación Cualitativa**

La investigación cualitativa, podemos decir, ha cumplido con lo esperado, demostrado en diversas publicaciones como libros, artículos y los profesionales que se adentran en este tema y han aumentado, lo que da idea de lo importante de esta metodología a nivel mundial.

“Lo que es cierto es que la investigación cualitativa está rompiendo los paradigmas creando nuevos en la aplicación y utilidad en muchas ramas de las ciencias. Actualmente en México se realizan estudios en salud, psicoanálisis, sociales e investigación de mercados.” (Hernández, Sampieri, 2006: 84)

En concreto el presente trabajo se enfoca al estudio de dos programas sociales del gobierno de México para evaluar la satisfacción de usuarios de los programas, la idea de mostrar las técnicas cualitativas es para que el lector comprenda mejor la evaluación que se hizo en lo que respecta a la parte cualitativa.



## 2.2. Similitudes y Diferencias entre Estudios Cualitativos y Cuantitativos

En el caso de las ciencias sociales, el enfoque cuantitativo parte del mundo social es decir es intrínsecamente conocible y todos podemos estar de acuerdo con la naturaleza de la realidad.

A diferencia de la investigación cuantitativa, la investigación cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento. En otras palabras, investiga el por qué y el cómo se tomó una decisión, en contraste con la investigación cuantitativa la cual busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuándo.

“La investigación cualitativa se basa en la toma de muestras pequeñas, esto es la observación de grupos de población reducidos, como salas de clase, etc.”. (Martínez M, 1994: 56)

**Tabla 3. Aspectos Básicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa**

ASPECTO	INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	INVESTIGACION CUALITATIVA
REALIDAD OBJETO DE ESTUDIO	OBJETIVA	INTERSUBJETIVA Y/O INTRASUBJETIVA
PERSPECTIVA	EXTERNA	INTERNA
ENFOQUE	ANALÍTICO	HOLÍSTICO
ORIENTACIÓN	HACIA LA VERIFICACIÓN	HACIA EL DESCUBRIMIENTO
DISEÑO	ORIENTADO AL RESULTADO	ORIENTADO AL PROCESO
ESTRUCTURA	PREDETERMINADA	INTERACTIVA Y REFLEXIVA FLEXIBLE
PROCESO	CONTROL RIGUROSO	CONTROL INTERSUBJETIVO
PROCEDIMIENTOS	ESTRUCTURADOS	FLEXIBLES
CONDICIONES DE OBSERVACIÓN	CONTROLADAS	NATURALES
DATOS	OBJETIVOS	SUBJETIVOS E INTERSUBJETIVOS

<b>HIPÓTESIS</b>	PREVIAS Y VERIFICABLES	EMERGENTES Y CONTRASTABLES
<b>ANÁLISIS</b>	DEDUCTIVO	INDUCTIVO
<b>CONCLUSIONES</b>	TENDIENTES A LA GENERALIZACIÓN	TENDIENTES A LA PARTICULARIDAD
<b>RESULTADOS</b>	VÁLIDOS CONFIABLES	VÁLIDOS CONSENSO INTERSUBJETIVO

Fuente: Tamayo y Tamayo, Mario (Odderey Gómez. 2006: 2)

No podemos decir que algún estudio sea mejor que otro, pero si es posible utilizar y tomar lo mejor de los dos estudios para crear un diseño multimodal. El IMSU se enfocó primero en entender el fenómeno más a fondo, que en este caso es un fenómeno social complejo, en el que se estudiaron a profundidad los datos, la contextualización del entorno, las experiencias únicas y después se transformaron los significados y experiencias en un modelo cuantitativo estadísticamente confiable, donde también podremos orientarnos a puntos específicos.

### 2.3. Escala de Likert

Existen diferentes tipos de escalas, que se distinguen de acuerdo a la rigurosidad con que han sido construidas y al propio comportamiento de las variables que miden. Se acostumbra a clasificarlas en cuatro tipos generales que son los siguientes: Escalas nominales, ordinales, de intervalos iguales y de cocientes o razones.

Una actitud es una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable respecto a un objeto o sus símbolos (Fishbein y Ajzen, 1975; Oskamp, 1977). Las actitudes tienen diversas propiedades, entre las que destacan: dirección (positiva o negativa) e intensidad (alta o baja). Estas propiedades forman parte de la medición.

Los métodos más conocidos para medir por escalas las variables, que constituyen actitudes son: el método de escalamiento Likert, el diferencial semántico y la escala de Guttman.

Pero ¿por qué se utilizó la escala de Likert? Aunque este método fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los treinta, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado.

“Es una escala de psicometría de actitud de intervalos aparentemente iguales, pertenece a lo que se ha denominado escala ordinal, utilizada prácticamente por todos los estudios de investigación. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra; es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico; así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones.” (Hernández, Sampieri. 2006: 143)

Pero ¿De qué tipo de instrumentos de medición o recolección de los datos se disponen en la investigación social?

#### **2.4. Conceptos Fundamentales para los Instrumentos de Medición**

En muchos estudios se menciona que la investigación cualitativa se basa en 3 principios:

- a) La muestra
- b) La confiabilidad
- c) La validez

Explicaremos un poco de cada uno a continuación:

Los tipos de muestras son, básicamente, dos: la muestra estadística ó probabilista y la muestra intencional ó basada en criterios.

En la investigación cualitativa, la muestra estadística se considera inapropiada en los siguientes casos: cuando no han sido identificadas todavía las características de la población más amplia, cuando los grupos no están bien delimitados, cuando no se busca la generalización como objetivo importante, cuando las características a estudiar están distribuidas en forma desigual entre los grupos, cuando sólo algunas características de la población son relevantes para el problema en estudio, cuando el investigador no tiene acceso a toda la población. (Martínez M, 1994: 78)

Es por eso que en la investigación cualitativa comúnmente se ocupa la muestra intencional, en la cual se elige una serie de criterios que se consideran necesarios para tener una mayor ventaja en lo que se está investigando, es decir, se trata de buscar una muestra que sea comprensiva y que tenga, a su vez, en cuenta los casos negativos, pero haciendo énfasis en los casos más representativos y paradigmáticos y explotando a los usuarios clave (personas con conocimientos especiales, estatus y buena capacidad de información).

Cada uno de los métodos cualitativos que se exponen más adelante tiene una forma diferente de entender la muestra que nos ofrecerá la información necesaria para realizar la investigación.

“Sin embargo, conviene escogerla de forma que estén representadas de la mejor manera posible las variables de sexo, edad, nivel socioeconómico, profesión, etc. Según el caso, ya que su información puede ser diferente y hasta contrastante.” (Martínez M, 1994: 86). Dentro de las características demográficas de la población en estudio en su mayoría son mujeres y hombres dependiendo del Programa evaluado, pero aun así, se tomo en cuenta la opinión de ambos sexos, la edad varia aunque si hay una media y un promedio, el nivel socioeconómico se enfoco a niveles de marginación, y la profesión pues en su mayoría el nivel educativo es bajo pero no es una restricción, ya que lo que se quiere medir es la satisfacción a lo que les ofrece un Programa Social

Desde un enfoque cuantitativo, la muestra como ejemplo podría ser el 20% de la población, y desde un enfoque cualitativo no interesa la cantidad, sino la calidad de los usuarios; así, la muestra será selectiva, de usuarios claves que cumplen algunos criterios dados por el investigador. “Cuando se quiere recopilar información de una población los usuarios suelen ser de mucha ayuda, ya que te introducen con la gente te sugieren ideas de donde es más fácil buscar, te previene de peligros o te dice por donde no hay que ir o pasar, en general te agiliza la recopilación de información.”(Martínez M, 1994: 87)

En este estudio utilizamos un investigación de triangulación multidisciplinaria y metodológica en la cual participaron diferentes profesionales, los cuales enriquecieron el trabajo de investigación, el cual como hemos mencionado se en esta tesis se centró en la metodología cualitativa, pero cuyos resultados posteriormente son puestos a prueba con metodología cuantitativa. Por ello la investigación es “cuali-cuanti”, lo que le permite dar resultados validos y confiables con un enfoque holístico y analítico.

Para que una escala de medición pueda considerarse como capaz de aportar información objetiva debe reunir los siguientes requisitos básicos:

- **Confiabilidad:** Esta se refiere a la consistencia interna de la escala, a su capacidad para discriminar en forma constante entre un valor y otro, es decir cuando produzca constantemente los mismos resultados al aplicarla a una misma muestra o cuando siempre los mismos objetos aparezcan valorados en la misma forma. (Sabino, 1992: 99. Op. cit., Pág. 289)

“En términos de confiabilidad lo que preocupa es la consistencia de los resultados puesto que no es posible evaluar algo que cambia continuamente. Sin embargo, es posible que un cuestionario sea confiable, puesto que sus resultados son

consistentes, pero que no mida lo que se espera que mida, en ese caso tenemos un ejemplo claro de un cuestionario con confiabilidad pero carente de validez.” (A. Menéndez: 2009: 1)

- Validez: Esta se refiere a la capacidad de la escala para medir las cualidades de la escala por las cuales se construyo y no de otras por ejemplo, una escala confusa no puede tener validez, lo mismo que en una escala que esté midiendo, a la vez e indiscriminadamente, distintas variables superpuestas. (Sabino, 1992: 99. Idem, Pág. 292.)

Según el libro de (Hernández, Sampieri, 2006:94), la validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia:

- “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.” (Bohrstedt, G.W, 1976) (Hernández, Sampieri, 2006:94)
- “Evidencia relacionada con el criterio. La validez de criterio implica que la medición del instrumento se ajusta o sirve a un criterio externo. Si el criterio se ajusta al futuro se habla de validez predictiva. Si el criterio se fija en el presente se habla de validez concurrente; es cuando los resultados del instrumento correlacionan con el criterio en el mismo momento o punto de tiempo.”(Wiersma, 1986) (Hernández, Sampieri, 2006:94)
- “Evidencia relacionada con el constructo. La validez de constructo se refiere al grado en que una medición aportada por un instrumento relaciona consistentemente con otras mediciones que han surgido de hipótesis y construcción de teorías antecedentes.” (Kerlinger Fred, 1979:58) (Hernández, Sampieri, 2006:94),

La validez total del instrumento de medición está determinada por la evidencia en cuanto a validez de contenido, criterio y constructo.

Para que un instrumento de medición sea confiable y válido:

Para la confiabilidad, generalmente todos los procedimientos utilizan fórmulas que producen “coeficientes de confiabilidad”, los cuales pueden oscilar entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa el máximo de confiabilidad. Entre más se acerque el coeficiente a 0 habrá mayor error en la medición. (Técnicas de estudio, 2011:1)

Para obtener validez de contenido, lo primero que hace falta revisar es cómo ha sido tratada esta variable por otros investigadores anteriormente. Segundo, elaborar un universo de ítems tan amplio como sea posible, para medir la variable en todas sus dimensiones. Posteriormente, se consulta con investigadores familiarizados con el tema y la variable a medir para ver si el contenido es exhaustivo. Esto se conoce con el nombre de validación por expertos. (Ary, Jacobs, y Razavieh, 1982)

Al final del capítulo hablaremos de nuevo sobre la confiabilidad y validez de los instrumentos de medición. La validez se confirma cuando la medición se enfoca en la realidad que se busca conocer.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de Evaluación en la Investigación Social**

En la investigación del comportamiento disponemos de diversos tipos de instrumentos para medir las variables de interés y, en algunos casos, se pueden combinar dos o más métodos de recolección de los datos, como fue el caso IMSU programas sociales.

A los instrumentos de medición los conocemos por ser herramientas que se utilizan para llevar a cabo observaciones. Estas dependen de lo que se va a estudiar, de las características a observar, los recursos humanos y económicos. Consideraremos básicamente: La observación, la encuesta, el cuestionario y la entrevista.

El diseño y uso de instrumentos de medición, para recopilar información, resulta fundamental para la obtención de datos en el área social. (Sabino, 1992: 112)

### **2.5.1. La Observación**

“Es una técnica de recolección de datos que explora, describe, comprende, identifica y genera hipótesis sobre ambientes, contextos, sub.-culturas y la mayoría de los aspectos de la vida social.”  
(Galindo, 1998: 201)

Los tipos de observación son:

- ✓ Observación participante: Cuando el investigador se involucra activamente en tareas o situaciones
- ✓ Observación No participante: Cuando nadie conoce su rol ni se sabe que está observando.  
(Wikipedia, La Observación, 2011:1)

Durante el proceso de investigación participante, para recolectar la información, el investigador debe seleccionar el conjunto de usuarios, diciendo usuarios a los usuarios que tienen como beneficio un apoyo del gobierno mediante los Programas Sociales, a los cuales además de observar e interactuar con ellos, y es posible utilizar técnicas como la entrevista, la encuesta, la revisión de documentos mediante por ejemplo un software y un cuaderno para el trabajo de campo en el cual se escribe todo lo observado para organizarlas posteriormente según sea el caso.



Para la investigación no participante, los investigadores se adentraron en las situaciones, es decir, se visitaron las casas y se interactuó con los usuarios, platicamos con ellos y hasta una foto nos tomamos.

Dentro del análisis de contenido que se realizó con el software MaxQDA, la observación llevó un papel muy importante ya que se tuvo que tomar en cuenta la atención, la percepción, la sensación y la reflexión tanto de los entrevistadores por ser una observación de tipo participante tanto de de los usuarios de los programas evaluados para la recolección de información.

Esta técnica fue ocupada por el estudio cualitativo del equipo IMSU la cual fue una observación de campo en equipo, directa e indirecta, no estructurada, participante y no participante

### **2.5.2. La Entrevista**

Tal como lo señalan (Benney y Hughes, 1970), “la entrevista es la herramienta de excavar de los sociólogos.”. (Taylor, S.J. Bogdan, R., 1992: 100). Para adquirir conocimientos sobre la vida social, los científicos sociales reposan en gran medida sobre relatos verbales.

En la entrevista se adopta un dialogo coloquial o entrevista semiestructurada, que normalmente se complementa con una o varias de las técnicas cualitativas. Algunos aspectos relevantes en una entrevista cualitativa son que ésta trata de interpretar la vida de los sujetos de estudio, busca el conocimiento expresado en lenguaje corporal, se intentan obtener descripciones abiertas de diferentes aspectos del mundo, se tiene gran apertura a fenómenos nuevos en lugar de tener categorías ya listas y esquemas de interpretación. Debe quedar claro que el conocimiento obtenido depende de la interacción entrevistador-entrevistado ya que entre mejor sea la relación interpersonal, la riqueza de la información obtenida será mejor. Por lo que el objetivo primordial de utilizar este recurso en la investigación social es dar a conocer los procesos sociales a través del análisis de casos ejemplificables

### **2.5.2.1. Tipos de Entrevista**

(Keats D, 1992: 80) menciona la clasificación de los tipos de entrevista de la siguiente forma:

- Entrevista de Opinión
- Entrevista de la Investigación
- Clínica
- Información Clave
- Guiadas con cuestionario de opción múltiple
- Grupos focales
- De trabajo
- Y por último telefónicas

Las entrevistas que se hicieron en el trabajo de campo del IMSU, además de ser una entrevista cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado (usuarios o usuario), es sencilla de utilizar y los recursos para su utilización son moderados, sin dejar atrás que el traslado y medio de transporte para dirigirse al entrevistado no es barato.

### **2.5.2.2. La Entrevista a Profundidad**

“En todos los casos los investigadores establecen relación con los usuarios a través de repetidos contactos a lo largo de cierto tiempo, y desarrollan una comprensión detallada de sus experiencias y perspectivas.” (Taylor, S.J. Bogdan, R., 1992:132).

¿Cuándo debemos usar la entrevista a profundidad? Esto depende de los intereses del investigador, las circunstancias, o de del tipo de población a estudiar, y claro por las limitaciones que se puedan anticipar.

Algunas consideraciones importantes para realizar entrevistas a profundidad:

1. La selección de usuarios: Es claro que el diseño de las entrevistas debe ser flexible, y se debe realizar un muestreo
2. Motivaciones: Debemos saber que esperamos del proyecto, ya que algunas personas pueden desconfiar del manejo de la información por lo que se debe aclarar y mostrar un ambiente de confianza
3. Anonimato: Utilizar pseudónimos para designar a las personas y lugares en los estudios que se realizan.
4. Palabra final: palabras para ganar confianza
5. Contrato comunicativo: Se debe establecer un principio básico de cooperación, en el cual se fijan las reglas, los procedimientos el conjunto de condiciones en los que se va a establecer la entrevista
6. Dinero: El dinero puede corromper el vínculo convirtiéndolo en deseable compañerismo en una relación empleado-empendedor.
7. Logística: Hay que establecer un área general de encuentro, más o menos una vez por semana.

### **2.5.3. La Encuesta**

“Para las ciencias sociales esta es la herramienta más utilizada, además de usar los cuestionarios como elemento principal para recopilar la información, y de esta manera la persona que va a ser entrevistada escriba la información preguntaba del cuestionario.” (Castañeda J., J., 2002.: 98)

El autor Cadoche y sus colaboradores, las encuestas se clasifican según el tema que abarcan, la forma en que se obtienen los datos y al contenido de ellos. (Cadoche, 1998: 63) en:

- Encuestas sobre hechos y encuestas de opinión
- Encuestas directas e indirectas:
- Encuestas exhaustivas y parciales

Consecuentemente, la evidencia de encuestas puede jugar un rol importante en este proceso. 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 objetiva.

“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.” (Manoj Hastak, 2001: 81)

#### **2.5.4. El Cuestionario**

Por otro lado, los cuestionarios pueden ser: individuales ó de lista. En los cuestionarios individuales, el usuario contesta de forma individual por escrito y sin que intervenga en nada el encuestador. Por el contrario, en cuestionarios de lista, el encuestador especialista de la investigación es quién pregunta al usuario (estilo IMSU). Además, los cuestionarios deben ser excluyentes y exhaustivos, ya que la pregunta no debe producir dos respuestas, sino una sola pregunta.

Es posible clasificar las preguntas dependiendo de su respuesta por ejemplo:

- Preguntas cerradas
- Preguntas abiertas

Las preguntas de los cuestionarios se clasifican según su contenido por ejemplo de identificación, de hechos, de acción, de información, de intención y de opinión. (Cadoche, 1998: 79), de las cuales se hace un desglose:

- De identificación:
- De hecho
- De acción
- De información

- De intención
- De opinión

Dentro de la elaboración de cuestionarios existe otra clasificación que está en función de cómo se desarrollan las preguntas dentro del cuestionario. De esta manera tenemos que: (Cadoche, 1998: 80)

- Existen preguntas de filtro
- Preguntas trampa o de control
- Preguntas de introducción
- Preguntas amortiguadoras
- Preguntas de batería

Algunas pequeñas diferencias y similitudes entre la entrevista, la encuesta, el cuestionario y la observación

**Tabla 4. Diferencias y Similitudes entre La Entrevista, La Encuesta, El Cuestionario y La Observación**

<b>Entrevista</b>	<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>	<b>Observación</b>
Es más flexible con el entrevistado no con fines terapéuticos, sino para conocer y dejar expresarse al entrevistado	Se enfoca al objetivo de la encuesta	Al igual que la entrevista basa su fiabilidad sobre la validez de los informes verbales	Los observadores participantes llevan a cabo sus estudios en situaciones de campo "naturales"
Interpreta la información a través de un análisis de discurso	Experiencias verbales estandarizadas	Pero se limita a las respuestas escritas	El observador participante obtiene una experiencia directa del mundo social.
El objetivo del análisis es el habla, pero no solo es textual sino contextual y situacional	Las respuestas que da el entrevistado son concretas a las preguntas del investigador	Es más barato, requiere menos habilidad en su aplicación, se aplica a un gran número de personas, es impersonal, anonimato, requiere de personal alfabetizadas	

Fuente: (Hernández, Sampieri, 2006: 91)

### **2.5.5. Categorización**

Dentro de la investigación, es importante tener una estrategia básica que reúna los componentes esenciales. Como primer paso, en la fase de análisis de la información se comienza por establecer unidades básicas de relevancia, las cuales se extraen de la información obtenida en las encuestas, cuestionarios, entrevistas y observación.

El realizar estas unidades o segmentos se denomina categorización la cual engloba características similares, describiéndola como una idea unitaria de toda la información que se encuentra es dicha categoría o segmento, la cual normalmente es de una o pocas palabras.

También se agregan categorías menores, las cuales complementan a la mayor y se relacionaran entre ellas de forma dinámica.

En este trabajo se utilizó como ayuda el Software MaxQDA, el cual es un programa que facilita el análisis de los datos obtenidos en investigaciones sociales y, más concretamente, para análisis y manejo de información en estudios cualitativos

## **2.6. Resumen capítulo 2**

En este capítulo se presentó una revisión sobre la metodología cualitativa y cuantitativa de referencia, hablamos de las similitudes entre técnicas e instrumentos para la investigación, básicamente tomando en cuenta lo que se ocuparon, así como una breve explicación de confiabilidad y validez en un instrumento, siendo estas técnicas la que se utilizaron.

### **III. Descripción de los Programas Sociales a Estudio**

#### **3.1. Programa de Estancias Infantiles y Guarderías Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos (Estancias - Madres)**

Para hacerlo más práctico llamaremos a este Programa: Estancias - Madres

##### **3.1.1. Diagnostico Sedesol.**

En las últimas décadas el rol de las mujeres como amas de casa y responsables del cuidado de sus hijos ha sufrido cambios importantes. La tendencia es clara, cada vez más mujeres se incorporan al mercado laboral y contribuyen al sustento del hogar.

“Prueba de ello es la mayor participación de las mujeres en actividades económicas, que entre 1995 y 2009 subió de 36.8% a 40.8%” (Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Segundo trimestre de 1995 y Primero de 2009.) (Sedesol, Diagnósticos de los Programas de Desarrollo Social, 2011: 4)

El principal inconveniente con la oferta de servicios de cuidado infantil por parte del sector público, es que esta solo cubre a una fracción limitada de la población demandante.

La Encuesta Nacional de Empleo y Seguridad Social de 2004 muestra que de los cerca de 2.5 millones de niños menores de 6 años que en ese año estuvieron al cuidado de terceros, solo 7.6% asistía a una guardería y, de estos, menos de una tercera parte acudía a una guardería pública.” (INEGI – IMSS, Encuesta Nacional de Empleo 2004.) (Sedesol, Diagnósticos de los Programas de Desarrollo Social, 2011:6)

En la Figura 28. Actualmente, la oferta pública de cuidado infantil está integrada por los servicios del IMSS, ISSSTE, DIF, SEP, UNAM, IPN, PEMEX y CFE

**Figura 28. Resumen: Tipos de Oferta Pública de Servicios de Cuidado Infantil**

Institución	Nomenclatura	Modalidad	Nivel	Población objetivo	Número de niños atendidos	Número de centros
(1) Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil (EBDI): propias y subrogadas.	Escolarizado	Educación inicial y preescolar	Hijos de trabajadores afiliados de entre dos meses y los seis años de edad.	34,047 (2007)	275
(2) Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Guarderías: propias y subrogadas.	Escolarizado	Educación inicial y preescolar	Hijos de trabajadores afiliados desde los 43 días hasta los 4 años de edad.	214,748 (2008)	1,554
(3) Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)	Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil (CADI).	Escolarizado	Educación inicial y preescolar	Población Infantil de 45 días a 5 años 11 meses.	51,942 (ciclo 2008-2009)	559
	Centros de Asistencia Infantil Comunitarios (CAIC).	Semi-escolarizado (comunitario)	Educación inicial y preescolar	Población Infantil de 45 días a 5 años 11 meses.	88,751 (ciclo 2008-2009)	2,195
(4) Secretaría de Educación Pública (SEP)	Centros de Desarrollo Infantil (CENDI).	Escolarizado	Educación inicial y preescolar	Población Infantil de 0 a 5 años 11 meses	71,186* (ciclo 2007-2008)	ND
	Centros de Educación Inicial (CEI)	Semi-escolarizado	Educación inicial	Población infantil de 2 a 4 años de edad (sólo en DF)	ND	ND

\*Este número sólo contabiliza a los niños inscritos de nivel preescolar nacional en los CENDI, pero no a los niños atendidos en estos centros en el nivel de educación inicial.  
 ND: Información no disponible.

Fuente: Diagnostico de la Problemática de las madres con lo hijos pequeños para acceder o permanecer en el mercado laboral estancias y guarderías infantiles, Sedesol, Pág.13

Dentro del diagnostico que hizo Sedesol menciona que el meter a tus hijos a una guardería si es un impacto fuerte a la hora de conseguir trabajo por los mismos costos de la guardería. Y a veces no es posible o no alcanza el salario, entonces se ven en la necesidad de no trabajar o de dejarlo con la mama, suegra o quien sabe con quién y si el niño este seguro.

“Existe evidencia empírica en diversos países de que el costo del cuidado infantil tiene un impacto negativo y significativo tanto en la participación de la fuerza laboral como en el número de horas de trabajo ofertadas (Ver por ejemplo Connely (1992); Powell (1997); Meyers, Heintze y Wolf (2002); y Ribar (1992).” (Sedesol, Diagnósticos de los Programas de Desarrollo Social, 2011:18)

El problema de que las mujeres con hijos no tengan trabajo conduce a una baja acumulación de experiencia laboral necesaria para crecer profesionalmente, y a que los ingresos aportados al hogar



permanezcan bajos, además de una baja autoestima y desarrollo profesional, lo cual por supuesto contribuye a una desigualdad del género femenino

Por entidad federativa, siete son los estados que concentran el 50% de la población potencial para poner guarderías: Chiapas, Guanajuato, Estado de México, Jalisco, Veracruz, Puebla y el Distrito Federal. y los de potencial más bajo: Campeche, Baja California Sur, Colima, etc.

“Una acción de esta naturaleza permitirá que los hogares con niños pequeños tengan una oportunidad adicional para aumentar el bienestar familiar al incrementar sus ingresos, situación que no solo mejoraría la calidad de vida de madres e hijos, si no que en el agregado social se observaría una mayor participación laboral, un aumento en la productividad y por ende mayor crecimiento económico.” (Sedesol, Diagnósticos de los Programas de Desarrollo Social, 2011:42)

### **3.1.2. Finalidad del Programa**

Apoyar a las madres que trabajan, buscan empleo o estudian y a los padres solos con hijos o niños bajo su cuidado entre 1 y hasta 3 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 4 años) y entre 1 y hasta 5 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 6 años) en caso de niños o niñas con alguna discapacidad, que superan la situación de pobreza patrimonial y no rebasan el ingreso mensual de 1.5 salarios mínimos per cápita, a través de subsidios a los servicios de cuidado y atención infantil para sus hijos. (Sedesol, 2009a)

### **3.1.3. Cobertura**

Operación a nivel nacional.

### **3.1.4. Población Objetivo**

El apoyo se dirige a los hogares en situación de pobreza patrimonial, que tienen hijos o hijas cuya edad va desde 1 año y hasta un día antes de cumplir 4 años. Este rango de edad se amplía hasta un día antes de los 6 años, para el caso de niños que sufren de alguna discapacidad y que no pueden recurrir a servicios de cuidado y atención infantil, que brindan instituciones gubernamentales de seguridad social (Sedesol, 2009b).

En el desarrollo del IMSU para este programa social, la población objetivo de la evaluación con la que se conformó el marco muestral fueron las titulares de apoyo (madre, padre o tutor) con al menos 3 meses en el programa y niños de un año tres meses a tres años once meses

### **3.1.5. Tipos y Monto**

De acuerdo con las reglas de operación del programa, el apoyo que se otorga es de:

- \$700 pesos al mes por cada niño inscrito en alguna estancia o guardería infantil afiliada a la Red, siempre y cuando los ingresos del hogar sean menores a los 4 salarios mínimos, y
- \$450 mensuales por cada niño inscrito en el caso que los ingresos del hogar sean de 4.1 a 6 salarios mínimos.

En cualquier caso, cada hogar puede inscribir en el programa hasta 3 niños (Sedesol, 2009b).

El apoyo es pagado directamente por Sedesol a la persona responsable de la Estancia Infantil, afiliada o creada por el programa, en la que se encuentran los niños de los padres y madres beneficiados. Cuando la cuota que establece la Estancia Infantil es mayor al apoyo otorgado por Sedesol, el usuario, como co-responsable, paga la diferencia (Sedesol, 2009b).

### **3.2. El Programa de Estancias Infantiles y Guarderías Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil de Nueva Creación (Responsables de la Estancia)**

Para hacerlo más práctico llamaremos a este Programa: “Estancias - Responsables de las Estancias”

#### **3.2.1. Finalidad del programa**

Apoyar a madres y padres trabajadores, para ofrecer un espacio adecuado para el cuidado y atención para sus hijos. De esta manera, se beneficia a las madres y padres para permanecer en su trabajo y/o estudios, así como a la generación de oferta del servicio para el cuidado y atención de los niños, a través de una Red de Estancias Infantiles. (Sedesol, 2009b).

#### **3.2.2. Cobertura**

Operación a nivel nacional

#### **3.2.3. Población Objetivo**

Las personas físicas, grupos de personas o personas morales, incluyendo organizaciones de la sociedad civil, que deseen y puedan ofrecer servicios de cuidado y atención infantil para la población objetivo del Programa en la modalidad de Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos, conforme a los criterios y requisitos establecidos en las Reglas de Operación y sus Anexos. (Sedesol, 2009b).

La población objetivo serán las personas Responsables y Asistentes de las Estancias Infantiles afiliadas a la Red. Es importante señalar, que a solicitud de los responsables del programa y de la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales de Sedesol, la evaluación de la generación de servicios para el cuidado infantil, se centró en el impulso a estancias de nueva creación, dejando fuera la modalidad de afiliación de estancias pre-existentes.

### **3.2.4. Tipos y Montos**

Si una estancia cumple con los criterios de afiliación durante al menos un año y es seleccionada para participar en el programa, Sedesol puede apoyarla con una aportación única de hasta \$35,000 pesos que pueden ser utilizados en: i) adecuar y equipar el inmueble, ii) elaborar o adquirir materiales de trabajo con los niños y/o iii) cubrir hasta un 20% de los gastos de operación de los primeros dos meses (Sedesol, 2009b)

Por otro lado, en la modalidad de Incorporación a la Red de Estancias Infantiles, Sedesol puede apoyar a estancias o guarderías que ya operan, con un monto máximo de \$15,000 pesos para adecuar el inmueble y el equipamiento de tal forma que cumpla los lineamientos para estar afiliadas a la red del programa.

### **3.3. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) Modalidad Piso Firme**

El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias también puede llamarse por sus siglas PDZP, para uso más práctico en la mayoría del documento se utilizarán las siglas PDZP - Piso Firme para referirnos a este Programa.

#### **3.3.1. Diagnóstico Sedesol PDZP Piso Firme**

“México es un país que se caracteriza por tener una distribución poblacional polarizada. Por una lado, casi la mitad de las personas viven en ciudades mayores a 100,000 habitantes, mientras que alrededor de 24 millones de mexicanos (aproximadamente 23.5% del total) viven en localidades rurales que, junto con las localidades mixtas (de 2,500 a 15,000 habitantes), concentran al 37.2% de la población total “(Ver Figura 29) (Sedesol, Diagnósticos de los Programas de Desarrollo Social, 2008:12)

**Figura 29. Distribución de la Población por Estrato PDZP Piso Firme**

Localidades en 2005	Población en 2005	% de la población total
Menores de 2500 habitantes	24,279,563	23.5%
De 2500 hasta 14999 habitantes	14,180,719	13.7%
De 15000 hasta 99999 habitantes	14,364,335	13.9%
Mayores a 100000 habitantes	50,491,798	48.9%
Total	103,263,388	100%

Fuente: II Censo General de Población y Vivienda 2005.

Fuente: Sedesol, Diagnósticos sobre el Programa para el Desarrollo Social, Pág.12

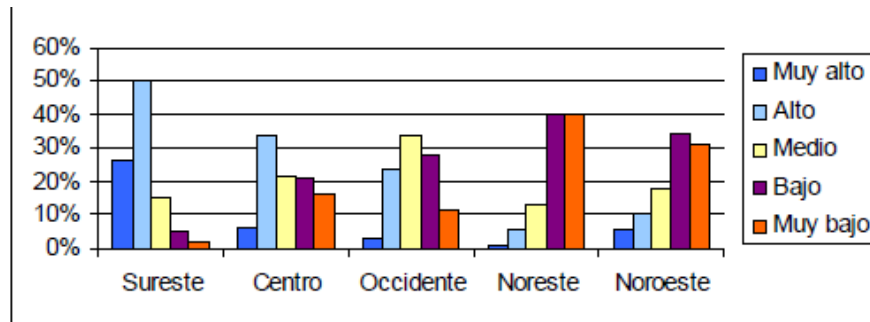
Esta distribución tan dispersa de la población representa una gran reto para la provisión de niveles mínimos de bienestar entre la población que habita las pequeñas comunidades, pues la dotación de infraestructura y la provisión de servicios resultan costosas ya que no existen economías de escala

La cercanía a vías de comunicación y transporte incide en la capacidad de la gente para acceder a otros núcleos de población de mayor tamaño y participar en los mercados locales o regionales de trabajo, de productos, y de servicios educativos, informativos, tecnológicos o culturales.

El aislamiento derivado del limitado acceso a vías de comunicación y de la accidentada geografía del lugar, en donde las calles por ejemplo no están pavimentadas, no tienen sistema de drenaje, agua, ya que comúnmente viven en cerros como en cerro gordo en Ecatepec de Morelos, empeora la situación y la dispersión poblacional sino que además se encuentran en lugares apartados de las dinámicas económicas y sociales del resto del territorio nacional

En la Figura 30 se observa que el mayor porcentaje de municipios en grado de marginación muy alto y alto se encuentra en el sureste de México (Chiapas y Oaxaca), y me mínimo en Noreste y Noroeste del país hasta 2005.

**Figura 30. Porcentaje de Municipios por Región y Grado de Marginación PDZP Piso Firme**



Fuente: Elaborado a partir del Índice de marginación municipal 2005 del CONAPO.

Fuente: Sedesol, Diagnósticos sobre el Programa para el Desarrollo Local, Sedesol, Pág.18

Como ya se explicó en la identificación del problema, el limitado acceso a infraestructura social básica (piso firme, etc.) y las carencias en los servicios básicos (como agua, luz) a la viviendas disminuye las posibilidades de desarrollo de las zonas afectadas.

“La vivienda es un espacio primordial para las familias. La calidad de la vivienda afecta directamente la salud de sus habitantes, así como su desempeño en las actividades cotidianas y el tiempo que dedican a ella. La existencia de pisos de tierra varía mucho según el municipio o localidad; por ejemplo en municipios de muy alta y alta marginación, el porcentaje de viviendas que tienen piso de tierra respecto del total de viviendas en esos municipios es de 61.4% y 29.9%, respectivamente. Por su parte, en localidades de muy alta y alta marginación, en municipios de marginación media baja y muy baja, ese porcentaje es de 28.2%; y de 9% en los municipios predominantemente indígenas, cifra que es incluso menor a la media nacional de 11.3%.” (Sedesol, Diagnósticos de los Programas de Desarrollo Social, 2008:27)

Además varios autores y otros estudios de Sedesol nos dicen que existen evidencias que al cambiar de piso de tierra a piso firme o de concreto disminuye la incidencia de enfermedades

gastrointestinales, además de que aumenta la autoestima y desarrollo de los miembros de la familia., con efectos más significativos en la salud de los niños.

“Para obtener acciones diseñadas de acuerdo con las condiciones de cada lugar hay que promover el Desarrollo Local, entendido como el “conjunto de dinámicas políticas, institucionales, económicas y sociales que persiguen de manera coordinada el logro de propósitos comunes de bienestar, convivencia y calidad de vida para todos los grupos sociales que se encuentran en un territorio determinado” (IDRC citado en Blanco Hernán.”Planeamiento del desarrollo local”, CEPAL, Chile. 2000.)” (Sedesol, Diagnósticos de los Programas de Desarrollo Social, 2008:55)

En la siguiente Figura 31 se observan las características de la vivienda por tipo de municipio y localidad, en 2005 el 61.4% de los municipios se encontraba en un nivel de muy alta marginación, y el 28.2% en las localidades de muy alta marginación con municipios de marginación media, baja y muy baja.

**Figura 31. Características de la Vivienda por Tipo de Municipio y Localidad PDZP Piso Firme**

		% de vivienda u ocupantes de vivienda	
		con piso de tierra	con algún nivel de hacinamiento
Municipios	<b>Muy alta marginación</b>	61.4%	69.8%
	<b>Alta marginación</b>	29.9%	56.8%
Municipios Indígenas	Todos los municipios indígenas	49.5%	65.3%
	<b>De marginación media, baja y muy baja</b>	9.0%	55.3%
Localidades de muy alta marginación	En municipios de marginación media, baja y muy baja	28.2%	50.7%
Nacional		11.3%	40.5%

Fuente: II Censo de población y vivienda 2005 e Índice de marginación a nivel localidad 2005

Fuente: Sedesol, Diagnósticos sobre el Programa para el Desarrollo Social, Pág.27

Es importante mencionar que existen muchas variables involucradas, tales como la infraestructura social y básica, la educación, la salud, los ingresos, la brecha digital, la capacidad de gestión de los municipios en este Programa.

### **3.3.2. Finalidad del programa**

Contribuir a la reducción de las desigualdades regionales al crear o mejorar la infraestructura social básica y de servicios, así como las viviendas, en las localidades y municipios de muy alta y alta marginación, rezago social o alta concentración de pobreza, para impulsar el desarrollo integral de los territorios que conforman las Zonas de Atención (ZAP) y otros que presentan condiciones similares de marginación y pobreza. Como parte de la Estrategia Vivir Mejor, en su línea de acción Desarrollo de Capacidades Básicas, el Programa contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de estos territorios a través del incremento del capital físico con la creación, rehabilitación y ampliación de la infraestructura social básica y el mejoramiento de las viviendas. (Sedesol, 2009d)

### **3.3.3. Cobertura**

El Programa contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de estos territorios a través del incremento del capital físico con la creación, rehabilitación y ampliación de la infraestructura social básica y el mejoramiento de las viviendas.

El Programa podrá operar en las 32 entidades federativas y, de manera particular, en los territorios definidos como Zonas de Atención Prioritaria (ZAP), conforme lo siguiente:

- Los municipios de alta y muy alta marginación.
- Los municipios catalogados como predominantemente indígenas.
- Las localidades identificadas como estratégicas para el desarrollo de las regiones establecidas en la Declaratoria de ZAP, y sus áreas de influencia.
- Las localidades de alta y muy alta marginación, ubicadas en municipios de marginación media, baja y muy baja. (Sedesol, 2009g)



### **3.3.4. Población Objetivo**

De manera particular, el PDZP contribuye con las acciones orientadas a los municipios que conforman el universo de la Estrategia 100x100, que tiene como objetivo la atención integral de los 125 municipios con la mayor marginación y pobreza del país, bajo esquemas de coordinación interinstitucional y de los tres órdenes de gobierno. (Sedesol, 2009h)

### **3.3.5. Tipos de Apoyo**

Dentro de los apoyos que otorga el PDZP se encuentran las acciones de pisos firmes. Estas acciones consisten en la instalación de pisos de concreto como parte de las acciones de mejoramiento de la vivienda. Este tipo de apoyos es el objeto de esta evaluación. En adelante se les denominará PDZP – Piso firme

## **3.4. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) Modalidad Proyectos de Infraestructura Social**

El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias también puede llamarse por sus siglas PDZP, para uso más práctico en la mayoría del documento se utilizaran las siglas PDZP Proyectos de Infraestructura Social para referirnos a este Programa.

### **3.4.1. Finalidad del Programa**

La Ley General de Desarrollo Social reconoce las diferencias en el desarrollo en distintas regiones del país y establece las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP). Dichas zonas se definen como las áreas o regiones rurales o urbanas que, de acuerdo con los criterios del Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (Diario Oficial, Agosto 2011), presentan condiciones estructurales de

marginación, pobreza y exclusión social, que limitan las oportunidades de sus habitantes para ampliar sus capacidades e insertarse en la dinámica del desarrollo nacional. (Sedesol, 2009i)

Dadas estas condiciones, el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) constituye una herramienta fundamental de la política social con un claro enfoque territorial, bajo el cual se promueven esfuerzos para brindar oportunidades de desarrollo a los habitantes de dichas regiones.

Este Programa es producto de la fusión de los Programas de Desarrollo Local, Microrregiones y de Apoyo a Zonas de Atención Prioritaria, que funcionaron de forma independiente – pero coordinada – durante el ejercicio fiscal 2008. ((Diagnóstico de los Programas de Desarrollo Social, PDZP, 2008:4)

El propósito del Programa es coadyuvar en el desarrollo a través de la realización de obras y acciones. Este Programa facilita la atención integral de los rezagos vinculados con la infraestructura social básica (en sus dimensiones local y regional), y la carencia de servicios básicos en las viviendas, ubicadas en los municipios de muy alta y alta marginación que conforman las ZAP, de manera particular, y otras localidades, territorios o regiones que presentan iguales condiciones de rezago. (Quinto informe de gobierno, 2011: 11)

El Programa contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de estos territorios a través del incremento del capital físico con la creación, rehabilitación y ampliación de la infraestructura social básica y el mejoramiento de las viviendas. (Sedesol, 2009h)

### **3.4.2. Cobertura**

Atención integral a los 125 municipios de mayor marginación y pobreza del país, bajo esquemas de coordinación interinstitucional y de los tres órdenes de gobierno.

Estar ubicadas en alguna de las 32 entidades federativas y en zonas con las siguientes características:

- Municipios de alta y muy alta marginación.
- Municipios catalogados como predominantemente indígenas.
- Localidades identificadas como estratégicas para el desarrollo de las regiones establecidas en la Declaratoria de ZAP, y sus áreas de influencia.
- Localidades de alta y muy alta marginación, ubicadas en municipios de marginación media, baja y muy baja. Siempre y cuando no se duplique con las actividades del Programa Hábitat. (Sedesol, 2009h)

#### **3.4.3. Población Objetivo**

De manera particular, el PDZP contribuye con las acciones orientadas a los municipios que conforman el universo de la Estrategia 100x100, que tiene como objetivo la atención integral de los 125 municipios con el mayor marginación y pobreza del país, bajo esquemas de coordinación interinstitucional y los tres órdenes de gobierno. . (Sedesol, 2009h)

#### **3.4.4. Tipos de Apoyo**

El monto federal máximo de apoyo será de hasta \$ 4, 500,000.00 (cuatro millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) para las obras relacionadas con plantas de tratamiento de aguas residuales y electrificación; el resto de los proyectos, obras o acciones tendrá un monto máximo de apoyo federal de \$ 2, 500,000.00 (dos millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.). Sedesol (2009d)

### **3.5. Resumen capítulo 3**

Se presentó el estudio previo que hizo Sedesol antes de crear los Programas, la finalidad del programa, la definición del usuario, la población objetivo, la cobertura y el tipo de apoyo nos servirán para poder comprender mejor la evaluación en los siguientes capítulos

## **Capítulo 4: Metodología General del IMSU, Identificación de Dimensiones y Análisis de Recomendaciones.**

La metodología general fue desarrollada por el equipo de trabajo del IMSU. En este capítulo se reporta dicha metodología con el objeto de describir cómo se inserta esta investigación y sus contribuciones en el estudio cualitativo y análisis de contenido.

Nos enfocaremos al proceso de recolección de información y su análisis como parte del estudio cualitativo. El diseño de la muestra, el análisis de los datos y la evaluación de la satisfacción tanto en la prueba piloto como en el levantamiento nacional se hicieron por otros investigadores colegas ya mencionados, ellos se encargaron de analizar la información cualitativa para evaluar la satisfacción de los usuarios, dentro del análisis de información contribuí en el análisis descriptivo y elaboración de gráficas de preguntas de los cuestionarios.

En este apartado se describirán los aspectos generales de la metodología del IMSU aplicables a los estudios a evaluar, en general, y el estudio cualitativo a detalle en el capítulo 5.

#### **4.1. La metodología general del IMSU**

- ✓ *Definición del usuario*
- ✓ *Estudio Cualitativo e Identificación de las Dimensiones (Categorización)*
- ✓ *Diseño del Modelo de Evaluación*
- ✓ *Diseño de la Muestra*
- ✓ *Elaboración de los Instrumentos de Medición (cuestionarios)*
- ✓ *Prueba Piloto*
- ✓ *Diseño de Muestra Nacional*
- ✓ *Levantamiento Nacional de los Instrumentos*
- ✓ *Análisis de Datos y Evaluación de la Satisfacción a Nivel Nacional de los Programas a evaluar.*
- ✓ *Propuestas de Mejora y Conclusiones de la Evaluación Quali-Cuanti en los Programas (Análisis de Recomendaciones)*
- ✓ *Retroalimentación de los Usuarios*

##### **4.1.1. Definición del Usuario**

Se definió a los usuarios titulares de cada Programa, el marco muestral, la unidad de estudio y el tipo de entrevista.

##### **4.1.2. Estudio Cualitativo e Identificación de las Dimensiones (Categorización)**

Para la identificación de las dimensiones del modelo, que podrían explicar la percepción global de la calidad del programa, la satisfacción con el mismo y los resultados de la satisfacción, así como las variables que compondrían cada dimensión, se realizó un estudio cualitativo. Por otro lado el personal responsable del programa proporcionó bases de datos con información (número de usuarios, ubicación y modalidad) referente a cada programa social

A continuación, mencionamos que se hizo en el Estudio Cualitativo y porque se utilizaron las técnicas cualitativas.

- ✓ Análisis de documentos: Se analizaron los documentos referentes al Programa como las reglas de operación, diagnósticos de Sedesol, estudios similares, etc. para interpretar y entender el funcionamiento general y particular del programa, los objetivos generales, así como las características primordiales de sus distintas modalidades: es así como se definió la población objetivo y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios. Todo este análisis de documentos fue importante para saber qué tipo de población se iba a evaluar.
  
- ✓ Reuniones de trabajo con el equipo coordinador del programa y el equipo de la dirección general de evaluación y monitoreo de los Programas Sociales (DGEMPS). Estas reuniones sirvieron, en primer lugar, para dar a conocer la metodología IMSU, sus alcances y limitaciones, y para conocer las expectativas y necesidades de los administradores del programa con respecto a este estudio. Con esto se buscó clarificar a los funcionarios lo que se podría obtener de este último y asegurarse de que aportara la mayor utilidad para la mejora del programa.
  
- ✓ Las conversaciones con los responsables del programa ayudaron, además, a identificar: las actividades cuyo desempeño era incierto, aquellas en las que se habían hecho modificaciones, de las que se requería saber el resultado, así como otras de las que se suponía que los usuarios tenían buena opinión y se quería confirmar dicho supuesto y las alternativas de los procesos de recolección de datos por las condiciones geográficas a las que nos enfrentaríamos.

Para el Programa Estancias y Guarderías Infantiles se retomaron las guías de entrevistas elaboradas por el investigador Marco Delgado en 2006 y en esta evaluación reciente se hicieron las del Programa de Desarrollo Local. Como herramientas se utilizaron: Un diario, en donde se registraron las respuestas a las preguntas de la guía, grabadora de mano, libreta de campo, y, en algunos casos, una cámara para registro de evidencias visuales. Las herramientas nos permitieron anotar la descripción de los hechos observados, conversaciones, así como las discusiones.

Las entrevistas a profundidad con los usuarios tuvieron como objetivos establecer las dimensiones del modelo de evaluación, identificar posibles fuentes de variación para el diseño muestral y conocer el léxico de los usuarios para evitar confusiones y un mayor entendimiento a la hora de encuestar a los usuarios.

Las entrevistas a profundidad permitieron conocer bastante bien a las personas, para comprender mejor lo que quieren decir y generar una atmosfera agradable para fomentar la exposición libre y el modelo IMSU fuera mejor explicado.

En la fase de ordenación (observación), se revisaron y corrigieron las anotaciones lo más rápido posible, y en la fase de conclusión y post-entrevista: Se guardó constancia de la información y se presentó la confidencialidad y validación de los informes de la entrevista a profundidad enfocada

Un punto clave que me ayudo a corroborar e identificar las dimensiones usadas dentro de los modelos de satisfacción, fue el análisis de contenido de la información recopilada del trabajo de campo, es decir, corroborar que las dimensiones fueran las correctas y la definición del modelo de evaluación, en el que se plantean las relaciones esperadas entre la satisfacción con sus causas y sus consecuencias.

El análisis de contenido con MaxQDA para la identificación de las dimensiones es una propuesta para explicar mejor el modelo. En el capítulo 6 de Resultados, nos acercamos mucho a la identificación de las dimensiones que se ocuparon y ver que si funciona subjetivamente y que puede

ayudar a acercarse un poco más a disminuir el error o a corroborar la información del trabajo de campo. Este análisis también sirvió para tener organizada la información y saber en dónde encontrarla fácilmente, además de proporcionar soporte de la parte cualitativa en el estudio del IMSU. Toda la información y los datos recolectados en las entrevistas a profundidad (guías de entrevistas), visitas de campo, documentos referentes, testimonios, reglas de operación de los programas, etc. se analizaron mediante este software cualitativo.

Con este software también se hizo un análisis de recomendaciones de las guías de entrevista, recomendaciones abiertas que nos dieron los usuarios en el trabajo de campo, recomendaciones de los instrumentos de medición tanto de preguntas abiertas como cerradas.

“MaxQDA es una potente herramienta, para el análisis de texto basado en datos cualitativos, creado para científicos que en un momento determinado necesitan un sistema eficaz que facilite el análisis de los datos. El programa MaxQDA se utiliza en muchas disciplinas o ámbitos, como la sociología, las ciencias de la educación, la economía, el marketing, la religión, la etnología, la arquitectura, la planificación urbana, la sanidad pública y la medicina.” (Revuelta, Francisco Ignacio S/año: 11)

“Los métodos utilizados en MaxQDA se basan en la metodología de la investigación social, sobre todo: Teoría Fundamentada, análisis cualitativo del contenido, métodos de investigación de campo., métodos etnográficos, modelos de la investigación socio-económica.” (Revuelta, Francisco Ignacio S/año: 11)

MaxQDA analiza los siguientes tipos de textos:

- ✓ Transcripciones de entrevistas abiertas, como entrevistas en profundidad, semiestructuradas y de expertos
- ✓ Preguntas abiertas de entrevistas semi-estandarizadas.
- ✓ Observaciones, estudios sobre el terreno, protocolos de observación.
- ✓ Debates de grupo, "focus groups".



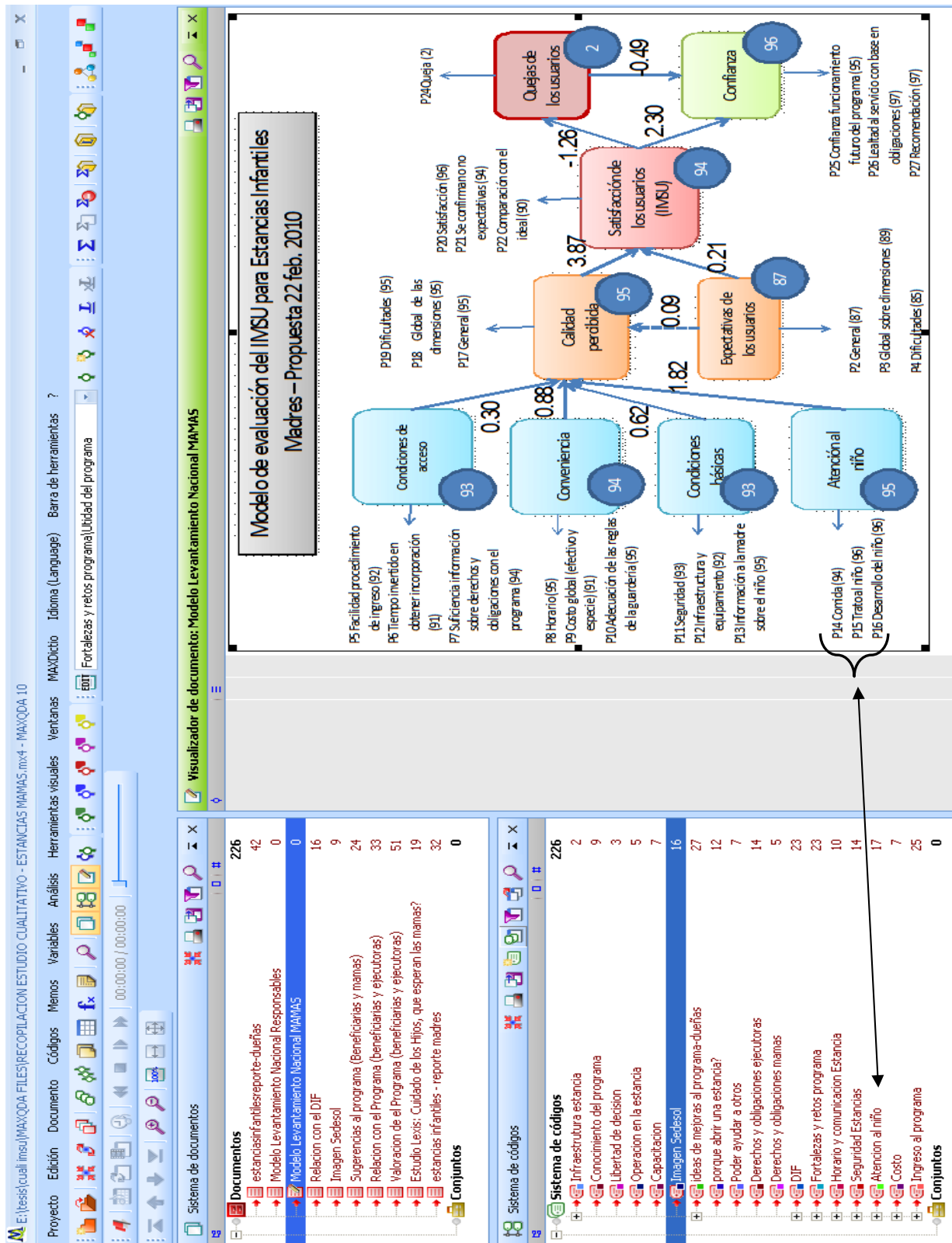
- ✓ Discursos y documentos, cartas, redacciones, programas de estudios-
- ✓ Textos procedentes de la red.

Textos especiales, discursos políticos, charlas terapéuticas, entrevistas para amnesias. (Revuelta, Francisco Ignacio S/año: 11).

Voy a mostrar de qué manera se recopiló la información para el manejo de las dimensiones. En la Figura 35, se muestra el área de trabajo del MaxQDA, en donde es posible visualizar el documento y los códigos (que pueden ser palabras, frases con las que quieras identificar a esa dimensión o categoría) relacionados con el tema en específico, además que también es posible recuperar segmentos en los cuales se hable de la misma categoría y dividirlos por colores para identificarlas. Posteriormente fue posible mediante matrices de códigos (matrices de categorías o dimensiones que se relacionan por el contenido) observar gráficamente las dimensiones más importantes y cuales formarían parte del modelo. Llamaremos código a la categoría o dimensión creada.

Por ejemplo en la Figura 32 se muestra la hoja de trabajo del MaxQDA, para el Programa Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Madres si la dimensión Atención la Niño en el análisis de contenido que realice estudio tuvo un peso alto en el “Sistema de Códigos” del software, en la evaluación del modelo de satisfacción de este Programa debiera tener un impacto alto también o complementarlo, este análisis nos ayuda a ver si realmente las dimensiones que nosotros creemos importantes lo son o no los son.

Figura 32. Ejemplo uso MaxQDA

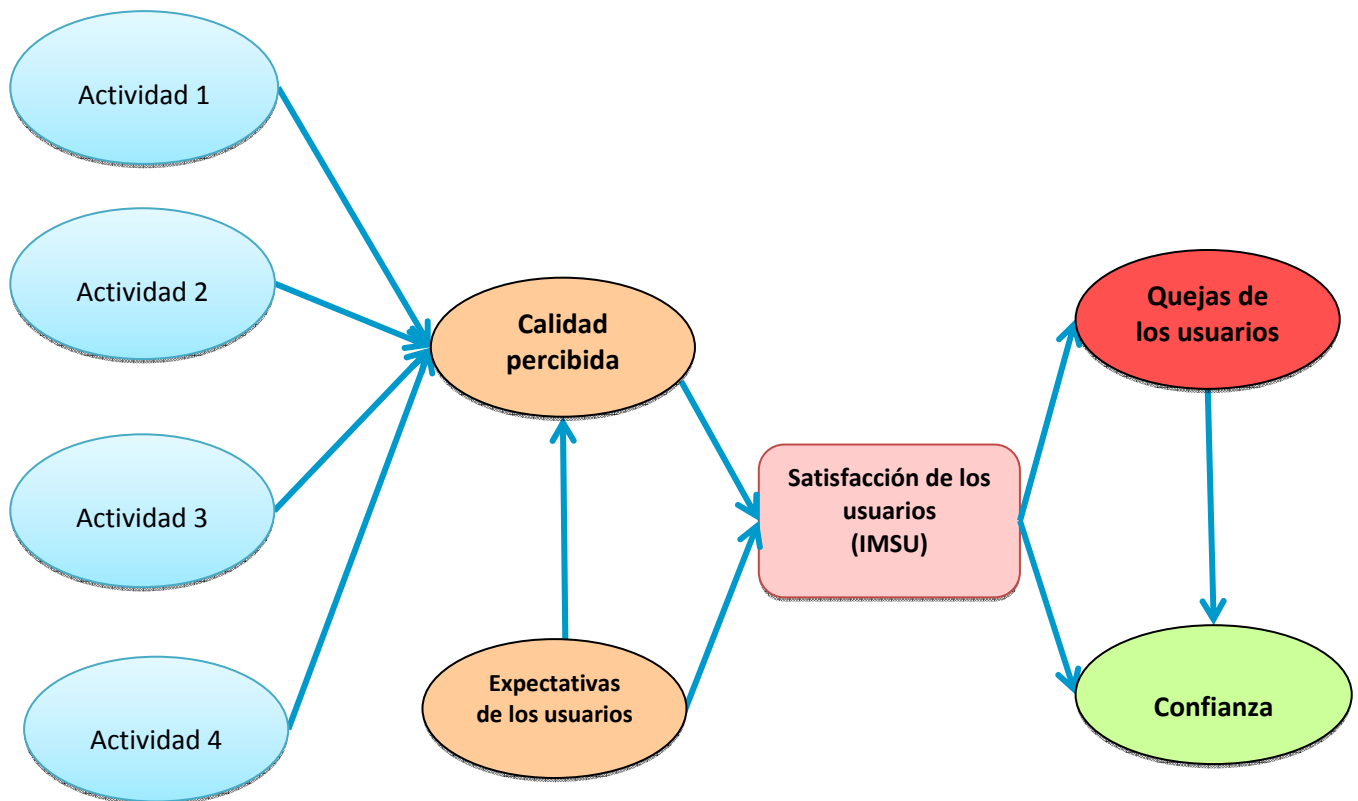


Del lado superior izquierdo superior se encuentra el “Sistema de Documentos” en esta sección se suben todos los “Documentos” para el análisis de contenido, cada documento dependiendo del número de palabras o párrafos clave que sean de interés puede ir desde 0 hasta el número que sea necesario. A su vez este se relaciona con el “Sistema de Códigos”, en el sistema de códigos se crean las dimensiones, porque así puedes ubicar en que documento se menciona ese código (categoría o dimensión de interés). Por ejemplo sería importante para el modelo del ejemplo que el código “Ingreso al Programa” fuera una posible dimensión porque dentro del análisis documentos tuvo un peso importante. Para ubicar la dimensión “Ingreso al Programa, es el último código del “Sistema de Códigos” y trae un número que dice 25, que quiere decir que dentro del análisis de documentos fue importante 25 veces ó tuvo 25 puntos.

#### **4.1.3. *Diseño del Modelo de Evaluación.***

Se utilizó como base teórica el modelo del ACSI (American Customer Satisfaction Index) para instituciones gubernamentales y mediante la metodología IMSU se identificaron las dimensiones para medir la satisfacción de los usuarios de Programas Sociales en México creando el modelo IMSU para cada Programa evaluado.

**Figura 33. Modelo Teórico ACSI**



El modelo teórico ACSI aplica la siguiente metodología cuantitativa (Figura 34):

- **Calificación de los componentes** (Variables latentes): Promedio ponderado, de un conjunto de atributos (variables manifiestas), que son las preguntas del cuestionario. Escala de calificación 0 a 100.

Entendiendo como variable manifiesta lo observable y la variable latente (dimensión o constructo) como lo no observable. Por ejemplo la inteligencia no se puede ver o tocar, pero si se puede inferir mediante manifestaciones.

De origen “Latente” viene de lo escondido y oculto o algunos otros le llaman expresión resumida de algún evento o efecto. De ahí también que se le llame causa (manifiesta) y efecto (latente) ya

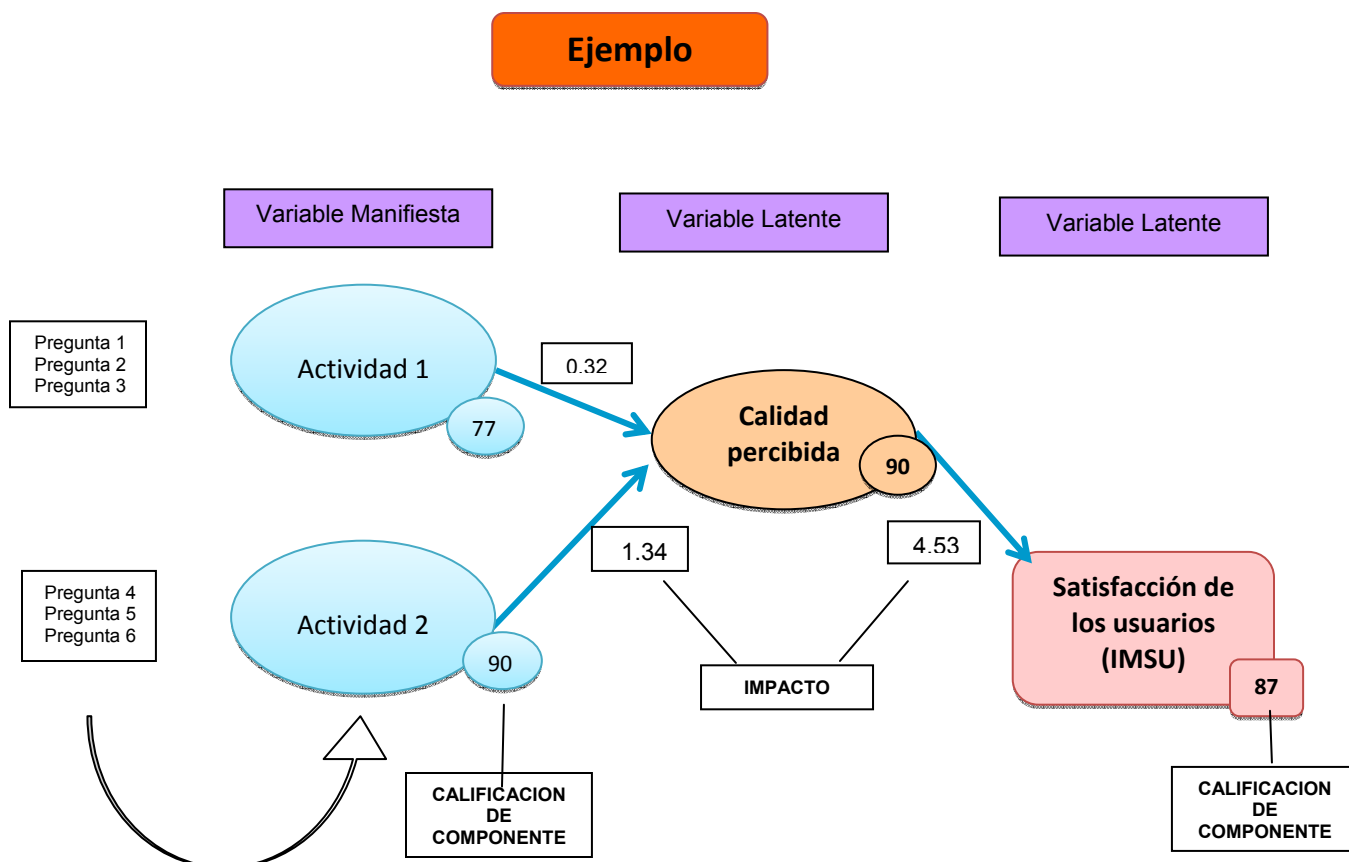
que las variables latentes causan la ocurrencia de las variables manifiestas, que quiero decir, que una variable latente puede ser un efecto de que se den variables manifiestas ó causas, pero solo mediante manifestaciones podrá observarse

- **Impactos:** Predice el incremento en la satisfacción que resultaría de un incremento en 5 puntos en la calificación de un componente.

Los componentes o actividades con un alto impacto sobre la satisfacción y una baja calificación, serán las áreas de mejora u oportunidad. En las variables latentes (dimensiones o constructos) se tendrá que trabajar para aumentar esa falta de satisfacción.

Un modelo como el del IMSU es de mucha utilidad porque te da la causa (variable manifiesta) y el efecto (variable latente) de la falta o mucha satisfacción en un bien o servicio, en este caso de un Programa Social.

**Figura 34. Explicación del modelo del ACSI**



#### **4.1.4. Elaboración del Instrumento de Medición (Cuestionario)**

La escala utilizada fue una escala ordinal psicométrica tipo Likert de 10 puntos, salvo el Programa de Desarrollo para Zonas Prioritarias en su modalidad Piso Firme, donde la escala utilizada es tipo Likert de 5 puntos; lo anterior obedece a las características de la población encuestada.

Utilizamos la escala de Likert en este proyecto ya que esta escala es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos de la cual se dispone para la investigación social, ya que mide las actitudes y consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos. Nos interesan actitudes de “acuerdo ó des acuerdo” para conocer la satisfacción de los Programas, actitudes para corroborar que el gobierno está realizando bien su trabajo, actitudes positivas y negativas de lo que se les ofrece, aunque no debemos olvidar que de algo regalado o casi regalado la mayoría de la gente no se queja y menos cuando la gente es de bajos recursos desgraciadamente. Además, existen estudios que en los países en desarrollo en comparación con los desarrollados la opinión, satisfacción, expectativas y percepciones de la calidad de algún producto o servicio son muy diferentes, y a veces por miedo, desidia, indiferencia u otras circunstancias en los países en desarrollo como México, no nos expresamos como quisiéramos o no decimos los que queremos decir, pero esta será nuestra tarea investigar y lidiar con ella, tratando de que la información obtenida sea lo más honesta y clara posible. La idea es que las evaluaciones sean lo más transparentes sobre lo que la gente piensa, siente y quiere sobre un Programa para beneficio de todos.

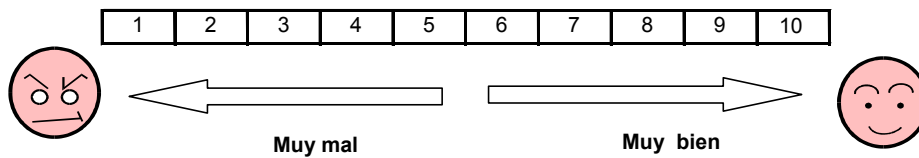
Como ejemplo en el cuestionario de Estancias y Guardería Infantiles:

En el cuestionario de Estancias Infantiles se utilizó la siguiente escala de calificación de 1 a 10. “1” significará que algo le parece muy mal y “10” que algo le parece muy bien. Puede usar la calificación entre 1 y 10 que refleje mejor lo que usted piensa.

En ese caso se contó con población de niveles educativos relativamente bajos que no dominaban la lectura, por lo que se utilizó una escala adecuada en los instrumentos de medición. Aunque hoy en día ya existen algunos cuestionarios muy gráficos que usan escalas sencillas como el que se utilizó en algunas evaluaciones.

Por ejemplo, en el IMSU no solo se utilizó esta escala por los niveles de educación, sino para hacer la entrevista un poco más abierta; Es bien sabido que los dibujos son siempre una buena opción para llamar la atención:

**Figura 35. Escala gráfica**



Puede afirmarse que la manera en que se realizó el instrumento fue cuidadosa, tomando muy en cuenta el tiempo de entrega de los resultados, los objetivos de la investigación y el tipo de usuarios (edad, nivel educativo, género, etc.). La información que se encuentra en los cuestionarios es solo la indispensable, para ayudar a que las respuestas sean veraces y representativas.

Al diseñar la encuesta y elaborar cuestionarios, se tomaron en cuenta los recursos humanos y materiales disponibles, tanto para recopilar como para leer la información obtenida. Lo planeado era realizar un diseño eficaz y eficiente, utilizando encuestas combinadas de hechos y opinión, como tipo exhaustivas y parciales, en un mismo cuestionario.

Las preguntas que se utilizaron en los cuestionarios fueron las siguientes:

- Identificación: Edad, Sexo, Profesión
- Hecho: Sucesos concretos, como por ejemplo: ¿Hasta qué año estudió usted?

- Acción: Actividades de los entrevistados, como por ejemplo: ¿Le pidieron que realizara algún trabajo extra?
- Información: Para conocer la intención del usuario, como por ejemplo: ¿Qué dependencia de gobierno es responsable del Programa?
- Intención: ¿Qué tan dispuesto(a) estaría usted a solicitar a la Sedesol otro apoyo para mejorar su vivienda?
- Opinión: ¿Le gustaría hacer alguna recomendación importante al Programa?
- Filtro: ¿Desde qué año se encuentra usted inscrita al programa?
- Trampa o de Control: ¿Qué tan contento se encuentra usted cuando las cosas le salen como usted quiere? ó ¿Qué opina de la gente que mata a otros?
- Introducción: Para iniciar el cuestionario y para enlazar al usuario con el tema.
- Amortiguadoras: ¿Qué tan buena o mala imagen tiene usted de la dependencia de gobierno que es responsable del programa?
- Batería: ¿Le gustaría a usted hacer alguna recomendación?
- Embudo: ¿Ahora piense usted sobre algún aspecto que le gustaría que se mejorara?

Para una gestión más estructurada, las preguntas se agruparon en cinco temas:

1) Datos generales:

- a) Para confirmar que la persona contactada era beneficiaria del Programa y que cumplía con los requisitos establecidos para ser elegible como entrevistada.
- b) Datos socio-demográficos, como sexo, edad, escolaridad, número de hijos, etc.
- c) Dependencia que el usuario-usuario cree que es la responsable del programa.



- 2) Evaluar la comprensión de la escala de calificación de las preguntas sobre el modelo de satisfacción.
- 3) Condicionamiento de los apoyos. Identificar posibles casos de condicionamiento: Contraprestación exigida y responsable.
- 4) Preguntas de prueba, con las que se explorarán configuraciones distintas del modelo ACSI/IMSU y que no se considerarán para esta evaluación del programa.
- 5) Preguntas o explicaciones de contextualización, que servían para introducir un tema sobre el que después se pediría una opinión a los entrevistados.

#### **4.1.5. Diseño de la Muestra**

El diseño de la muestra se realizó específicamente para cada Programa, incluyendo a grandes rasgos:

- Población Objetivo
- Unidades de Observación
- Marco Muestral
- Nivel de Estimación
- Unidades Primarias de Muestreo
- Unidades Últimas
- Dependiendo del Programa, se realizó en 2 o 3 etapas, con probabilidad proporcional al número de usuarios y método de selección, basado en un muestreo aleatorio simple

#### **4.1.6. Prueba Piloto**

Se puso a prueba el instrumento de medición, mediante una prueba piloto, con la intención: de corroborar la confiabilidad y validez, entre otras cosas, la logística, problemas en la aplicación y mejoras al cuestionario, para después realizar el levantamiento nacional del instrumento

El estado de Hidalgo se seleccionó para realizar la prueba piloto de 5 programas sociales, 2 de los cuales se abordan es el presente trabajo, cuya evaluación incluye la realización de entrevistas “cara a cara” para los Programas de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Madres Trabajadoras y Padres Solos y del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), en las modalidades Piso firme, en virtud de que el estado de Hidalgo es un estado cercano al Distrito Federal, además de tener presencia significativa de usuarios de estos Programas. En el caso del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, en su Modalidad Proyectos de Infraestructura Social desde la perspectiva de los responsables de la obra, no se realizó prueba piloto, debido a que con base en un estudio cualitativo confirmatorio, el cual se describe más adelante, se encontró que continúan siendo válidos el modelo de evaluación y el instrumento de medición, que se aplicaron a nivel nacional para conocer la satisfacción de los usuarios de este programa en el año 2006. (Lobato, et al., 2006b).

Después de una convocatoria en la que participaron cinco empresas encuestadoras, con base en criterios de calidad reconocida y precio, se seleccionó y contrató a la empresa Prospecta para realizar las entrevistas. El equipo IMSU liderado por el Mtro. Humberto Rivera capacitó mediante un Manual de Aplicación a los responsables del levantamiento.

Para las entrevistas, se preparo un formato (cedula de localidad y entrevista) por el Mtro. Humberto Rivera (asesor IMSU), dentro del mismo cuestionario y otro aparte que indicaba si el sujeto se mostraba sincero, la manera como respondió, el tiempo que duró la entrevista, el lugar donde se realizó, las características del entrevistado, los contratiempos que se presentaron y la manera como se desarrolló la entrevista, así como otros aspectos que se consideraron relevantes.

#### 4.1.6.1. Supervisión de la Prueba Piloto

Los miembros del equipo realizaron visitas de supervisión a algunas de las cuadrillas de la encuestadora. Sólo fue posible cubrir una pequeña proporción del operativo, la cobertura de la supervisión de los programas se puede observar en la tabla siguiente

**Tabla 5: Supervisión Prueba Piloto.**

<b>Programa</b>	<b>Localidades</b>	<b>Supervisores</b>	<b>Fecha</b>
Piso firme	San Bartolo Tutotepec, Hidalgo	Odette Lobato Jorge Moreno También realizaron entrevistas directamente	8 y 9 de octubre 2009
Estancias Infantiles responsables	Encuesta telefónica desde el D.F.	Paola Cervantes, Christian León y Humberto Rivera	09-octubre.2009

La supervisión fue fundamental para la verificación de una aplicación correcta los cuestionarios, los cuales, por aplicarse de forma masiva, se denominaron “encuestas”,

En el programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Responsables de las Estancias se utilizó la entrevista telefónica, siendo el horario un aspecto complicado, ya que nos enfrentábamos a situaciones adversas, como que no se encontraba nadie, no tenían tiempo para contestar, contestaban rápido y de malas, aunque en bastantes casos se contestó amablemente según la encuestadora y los supervisores UIA.

#### 4.1.6.2. *Análisis de los Datos obtenidos de la Prueba Piloto y Resultados Preliminares de la Prueba Piloto*

La medición del Alfa de Cronbach en todos los instrumentos fue aceptable, encontrándose en un rango de 0.742 a 0.900 como se puede observar en el Cuadro No. 2.

**Tabla 6. Descripción de las Características de los Instrumentos en Prueba Piloto**

Programa	Nº Preguntas	Modo de aplicación	Tiempo de aplicación (promedio)	Alfa de Cronbach
Estancias infantiles y guarderías (madres)	21	Entrevista cara a cara	14 minutos	0.873
Estancias Infantiles y guarderías (responsables)	19	Entrevista telefónica	35 minutos	0.786
PDZP (Piso Firme)	17	Entrevista cara a cara	20 minutos	0.8095
PDZP (Obras de infraestructura social)	21	Entrevista telefónica	–	0.9

Los resultados del proyecto, sobre el diseño de la evaluación y la prueba piloto, permitieron afinar el procedimiento de aplicación, homogenizar y afinar los instrumentos de medición- y arrojaron luz para mejorar los modelos y resultados obtenidos, de forma tal que fue posible realizar posteriormente la evaluación nacional.

##### 4.1.6.2.1. **Confiabilidad del Instrumento**

Se corroboró exhaustivamente la confiabilidad y validez del instrumento de medición, mediante pruebas piloto y reajuste de preguntas en el cuestionario y dimensiones del modelo, confirmando el tener los suficientes ítems o preguntas para medir todas las variables, en todas sus dimensiones.

La consistencia de los resultados, en el levantamiento nacional, permitió cotejar con los resultados del mismo cuestionario en la prueba piloto, para así darle consistencia, validez y alto grado de confiabilidad

Sin embargo, para que fuera confiable y válido a la vez, se realizaron además análisis estadísticos a fondo, para que no careciera de validez, y asegurar que las inferencias que se hicieron y las decisiones que se tomaron del cuestionario fueran defendibles y reproducibles.

El mejor estimado de confiabilidad se apoyó en tomar dos grupos de medidas, en idénticas condiciones, y entonces comparar los resultados; es decir prueba piloto y levantamiento nacional. Por lo tanto, la función principal de la comparación entre ellos les otorga calidad, haciéndose el esfuerzo por minimizar el efecto de todas las condiciones que harían la toma de medidas diferentes.

Cuando se analizaron los resultados de la prueba piloto, se determinó que deberían realizarse algunos ajustes, ya que algunas preguntas no eran relevantes para medir la satisfacción de los usuarios.

- ✓ La confiabilidad implica consistencia en las preguntas del cuestionario: En este caso, todos los usuarios debían tener la información previa y necesaria para poder responder. La información fue proporcionada por la Secretaría de desarrollo social (Sedesol). Se decidió que una de las preguntas, representante de una de las variables manifiestas (dimensiones), versara sobre el conocimiento de los derechos y obligaciones al entrar al programa.
  
- ✓ La confiabilidad implica redundancia en el cuestionario: En la prueba piloto y levantamiento nacional, una de las opciones de respuesta era “no sabía” o “no contestó”, siendo la redundancia de las respuestas la prueba de resultados confiables. Las posibles causas de no respuesta se determinaron como la falta de información ó el miedo a contestar algo que

podiera perjudicarlos. A pesar de que se precisó que el cuestionario era anónimo, tratándose de una evaluación al gobierno, las dudas pueden ser muy persistentes.

Para corroborar estadísticamente la confiabilidad, se utilizó la evaluación por consistencia interna, ya que el instrumento de medición cumple con los criterios de administrarse una sola vez, existe una sola versión del instrumento, cada participante responde a una única versión y las respuestas a las preguntas del cuestionario o ítems son coherentes.

Para la valoración de la consistencia interna se utilizó el Alfa de Cronbach, aplicando una escala de variación de 0 a 1 (en donde mientras más se acerque al 1 la consistencia es mayor). Aunado a esto, para determinar la valoración de la consistencia individual, e interna, así como la validez convergente y discriminante de los ítems en los cuestionarios y modelos ACSI, se utilizaron los resultados de la Tesis de la Mtra. en Ingeniería de Calidad, María Elena Gómez, integrante del equipo cuantitativo IMSU.

#### **4.1.6.2.2. La Validez del Instrumento**

Se considera a la validez como el grado en que un instrumento mide la variable que se pretende medir, es decir debe medir la satisfacción y no la confianza o las quejas. (Sampieri, 2006:61),

Las preguntas debían ser válidas para todos los usuarios. Por lo que se trató que el encuestado reflexionara lo menos posible, aunque algunas veces era inevitable por el tipo de pregunta, como por ejemplo preguntar por el ideal del programa. Esta pregunta, en particular, presentó algunos problemas, dado que depende de cada usuario, la gente no sabe lo que quiere y, al ser un beneficio casi regalado y que se necesita, no se puede transformar en un ideal., Sería muy diferente la respuesta si no fuera subsidiado por el gobierno aunque para el Modelo Gubernamental, lo más importante es la Confianza en el Programa, así es como se mide si realmente el gobierno trabaja bien.

Valdría la pena analizar esta pregunta, en apoyos o servicio de salud que proporciona el gobierno, en donde sí se tiene que pagar una cantidad por el servicio, de una u otra forma. Por ejemplo, la evaluación de la satisfacción de los usuarios del Seguro Social, en donde se nos otorga este servicio por ley con base a nuestro trabajo, o por parte de madre o padre trabajador a sus hijos, o las personas que pagan directamente al Seguro.

No hay que perder de vista que, normalmente, los estudios de satisfacción tienen un comportamiento atípico, por lo que en el cuestionario del IMSU se realizaron pruebas piloto del cuestionario específico para cada programa, las cuales se analizaron y evaluaron varias veces y se hicieron los ajustes necesarios para que las preguntas fueron lo más válidas posible.

A continuación, se presentan los criterios de validez considerados:

- ✓ Validez de Contenido: Que el instrumento refleje un dominio completo de lo que se pretende medir. Por ejemplo, dentro de este estudio la medición de la satisfacción debe medir todas aquellas dimensiones que se relacionen con la satisfacción de los usuarios, tratando de que sea lo más completa posible es decir, abarcar todo el dominio de que significa satisfacción para el usuario.

La evidencia de validez de contenido se soporta en un marco teórico muy rico en estudios e información, acerca de estudios de satisfacción en programas sociales, opiniones de expertos en el tema, fundamentos de validez por expertos del ACSI en productos y servicios para modelos gubernamentales en USA, como es que impacta en ella la calidad percibida, las expectativas y posteriormente como la satisfacción indirectamente impacta en quejas o en confianza según sea el grado de satisfacción.

Para validar las dimensiones, se cuenta con estudios de trabajo de campo, la opinión de los usuarios, evaluaciones anteriores, reglas de operación, software MaxQDA para recopilar y

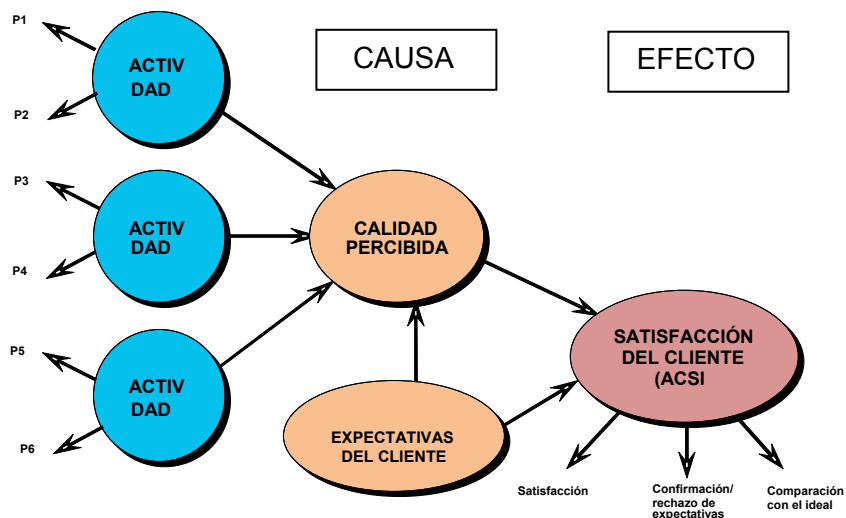
conjuntar información, reuniones con los representantes de los programas en Sedesol, y otros expertos en el tema en calidad, sociología y estadística.

- ✓ Validez de Criterio: Se tiene un ejemplo muy claro en el instrumento de medición realizado en 2006 para el programa microrregiones, en particular para evaluar el nivel de satisfacción de los responsables de obras (presidentes municipales). Ya que dentro del estudio cualitativo actual, los resultados obtenidos para realizar las dimensiones del modelo fueron los mismos, puede inferirse que se relaciona con este nuevo instrumento de medición, siendo los resultados muy similares en 2010, validando así la concurrencia del instrumento.
  
- ✓ Validez de Constructo: Para explicar esto, nos referimos directamente al modelo base ACSI del IMSU, que es el soporte teórico más sólido con que se cuenta para la evaluación, en donde se explica la hipótesis que la calidad percibida y las expectativas son las causa del efecto satisfacción y, posteriormente, como la causa satisfacción tiene un efecto en las quejas y en la confianza del usuario que es lo más importante.



Como complemento al punto 4.1.3 (Diseño del Modelo), se profundizará en el modelo Causa-Efecto (Figura 36).

**Figura 36. Causa Efecto 1 Modelo ACSI**

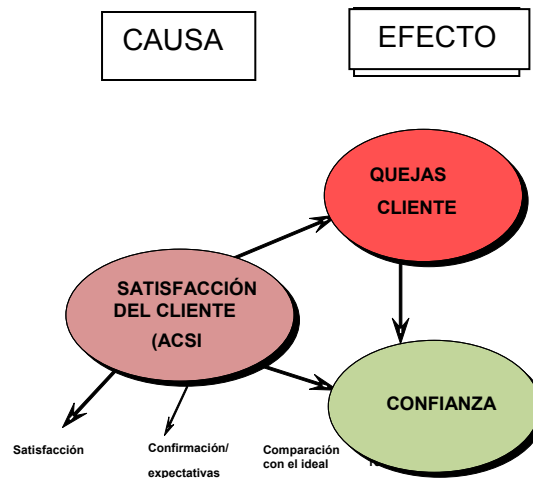


Fuente: Centro Nacional de Investigación en Calidad de la Facultad de Administración de la Universidad de

Tanto las variables manifiestas, que impactan en la calidad percibida, en las expectativas del cliente hacia la calidad percibida, así como en el impacto de la calidad y las expectativas hacia la satisfacción, son causas que proyectan efectos ( impactos).

- **“La hipótesis nula planteada fue si el impacto hacia la satisfacción en conjunto es positivo, siendo la alternativa el negativo”**

**Figura 37. Causa Efecto 2 Modelo ACSI**



Fuente: Centro Nacional de Investigación en Calidad de la Facultad de Administración de la Universidad de

Son tres hipótesis las cuales se quieren demostrar: (Figura 37)

- ✓ **1. El impacto de la satisfacción hacia las quejas es negativo**
- ✓ **2. El impacto de la satisfacción hacia la confianza es positivo.**
- ✓ **3. El impacto de las quejas hacia la confianza es también negativo.**

#### **4.1.7. Diseño de la Muestra Nacional**

Una vez que se analizaron los datos, se procedió a realizar el diseño muestral nacional correspondiente a cada programa. Este fue muy parecido al diseño muestral de la prueba piloto, pero con una muestra de población suficiente para la evaluación

#### **4.1.8. Levantamiento Nacional de los Instrumentos**

La capacitación de la encuestadora Prospecta fue teórico-práctica en Aguascalientes, Baja California, Chihuahua, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León, Oaxaca, Sinaloa, Sonora y Yucatán, vía Internet desde

el DF por el Mtro. Humberto Rivera (asesor del IMSU). Las entrevistas se iniciaron el 21 de abril y terminaron el 29 de Abril del 2010.

Al igual que en la supervisión de la prueba piloto por Prospecta, la UIA realizó una supervisión con dos parejas de supervisores contratados para este fin. Cada pareja podía supervisar las evaluaciones de otros programas además de esta. Se utilizaron las cédula de localidad y una de entrevista, en la que los supervisores debían registrar las desviaciones de las entrevistas, respecto de los procedimientos indicados, y contaban además con un manual para realizar su trabajo.

#### **4.1.9. Análisis Estadístico**

Dentro del análisis estadístico, se describen características sociodemográficas de la población encuestada, con el objetivo de contextualizar las siguientes secciones. Se espera con esta información sensibilizar acerca de los rasgos de los programas en cuestión.

Este análisis estadístico incluye: Duración promedio de levantamiento, análisis demográfico, escolaridad y analfabetismo y preguntas sobre el programa social.

#### **4.1.10. Evaluación de la satisfacción con un enfoque cualitativo**

El modelo de cada Programa evaluado se explicó en 1.4.3. (Diseño del modelo) con un enfoque cualitativo. Cabe recordar que se utilizó una metodología propia del Índice Mexicano de Satisfacción al Usuario y con base en un modelo teórico ACSI (American Customer Satisfaction Index”).

La evaluación de la satisfacción de los usuarios, con el software de ACSI, así como lo referente al estudio cuantitativo, fue realizada por el Mtro. Hugo Serrato y la Act. María Elena Gómez Cruz.

#### **4.1.11. Propuestas de Mejora y Conclusiones de la Evaluación Cualitativa-Cuanti en los Programas**

Dentro de las recomendaciones y áreas de oportunidad se darán objetivamente con los resultados del modelo y también subjetivamente según el estudio cualitativo del MaxQDA, así como la comparación entre ellos. En esta sección veremos que tanto nos acercamos a la identificación de las dimensiones impulsoras de la calidad y la satisfacción.

#### **4.1.12. Retroalimentación de los usuarios**

Se espera que, después de la revisión de Sedesol-CONACYT a cada Programa, se dé retroalimentación a los usuarios sobre esta evaluación, y que se permita realizar otra evaluación el próximo año, para la comparación del cambio en el programa, después de haber aplicado las propuestas de mejora.

#### **4.1.13. Resumen Capítulo 4**

Se explicó toda la metodología del IMSU, no sólo la cualitativa. Se revisaron los fundamentos de la confiabilidad y la validez de la evaluación del IMSU. Por último, se describió la prueba piloto y levantamiento nacional realizado para los Programas Sociales puestos a prueba.

En el siguiente nos enfocaremos solo a la parte cualitativa de cada Programa, la información referente a todo el trabajo tanto cualitativo como cuantitativo se encuentra en el reporte para CONACYT-Sedesol entregado en Agosto del 2011.

## **Capítulo V. Desarrollo de la recolección de información y análisis de la misma para proponer dimensiones clave de la percepción de la calidad y la satisfacción**

Dentro de este capítulo recopilamos toda la información para la evaluación cualitativa, incluyendo los estudios que se realizaron 2006-2007 para el Programa de Desarrollo Local “Microrregiones” y en 2006-2007 para el Programa Estancias y Guarderías Infantiles, así como el análisis de contenido que realicé como propuesta para un mejor acercamiento a encontrar las dimensiones clave de la percepción de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los Programas Sociales puestos a prueba.

### **5.1 El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos**

#### **5.1.1. Evaluación en 2007 para el Programa Estancias Madres**

Se realizó una evaluación previa del IMSU - UIA en el año 2007 y que se aplicó en 2008. La Dra. Odette Lobato en colaboración con MC. John Martínez Martínez, MC. Víctor Miranda Soberanis, MC. Humberto Rivera, y MC. Hugo Serrato realizaron esta investigación previa del diseño de la evaluación para el Programa Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos para probar la metodología IMSU, ya que desde ese tiempo la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) estaba interesada en que los resultados de la evaluación con el IMSU tuvieran representatividad nacional. (Lobato, et al, 2007a).

La población potencial de esta investigación previa fueron las madres y/o padres trabajadores cuyos hijos estuvieran afiliados al Programa. Se realizó el diseño de la evaluación que incluyó: la definición del usuario, la información base para el análisis, el modelo de evaluación, el instrumento de medición y el diseño muestral

Para la base cualitativa se revisaron las reglas de operación del Programa, bases de datos proporcionadas por Sedesol, 3 reuniones de trabajo con los funcionarios encargados del Programa, se visitó a dos estancias y se entrevistó a cinco usuarios. Las estancias visitadas se encuentran en la delegación Cuajimalpa del Distrito Federal, dentro de la estancia se realizaron las entrevistas a profundidad “cara a cara” con madres (padres o tutores) mediante una Guía de Entrevista elaborada por el Mtro. Marco Delgado.

Con base a esta información cualitativa se propuso un modelo estadístico con base teórica del modelo ACSI pero modificado a una versión Mexicana. En conclusión el diseño de la evaluación del IMSU sobre el Programa de Estancias y Guarderías Infantiles mostró avances respecto al modelo y el instrumento de medición el cual fue la base para las siguientes evaluaciones. Para más información sobre esta evaluación, se puede consultar (Lobato, et al, 2007a)

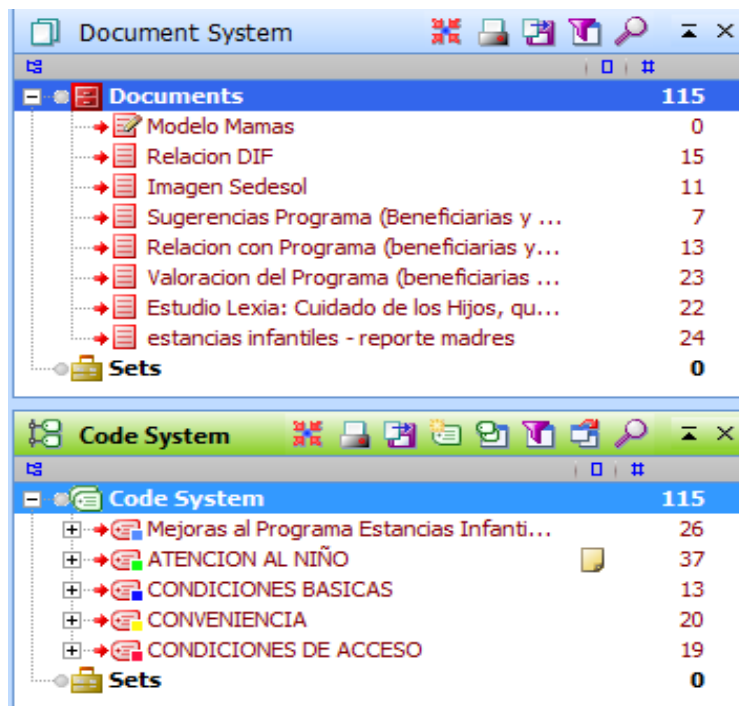
Para retomar la evaluación de 2006-2007 en 2008 se llevaron a cabo tres reuniones con los funcionarios responsables del Programa en donde se revisó la información y avance obtenido en ese estudio previo, y se discutió el modelo y el instrumento para la nueva evaluación, la cual se describe a continuación.

### 5.1.2. Estudio Cualitativo

Para hacerlo mas practico como mencionamos anteriormente, a este Programa lo llamaremos “*Estancias – Madres*” en donde se utilicen figuras y/o cuadros pequeños. Para identificar las dimensiones de este Programa se tomó como base las siguientes fuentes:

- ✓ Reglas de Operación del Programa Estancias y Guarderías Infantiles: Se describe la forma en que opera el Programa en sus dos modalidades, las cuales constituyeron el marco teórico de lo que era posible evaluar. (Sedesol, 2009). Aunque el levantamiento de información en campo se realizó en 2010, el periodo para el cual se pedía una evaluación a los entrevistados cubría principalmente 2009.
- ✓ Reuniones de trabajo con el equipo coordinador del Programa y el equipo de la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales (DGEMPS). Como resultado de estas reuniones se tuvo acceso a dos estudios previos sobre el programa, uno cualitativo. -Lexia Investigación Cualitativa., 2007-.y otro cuantitativo (Sin autor)
- ✓ En esta nueva versión se incluyeron los reactivos de la primera versión de cuestionario que el Mtro. Marco Delgado elaboró para el Programa en 2007 (guía de entrevista en Anexo 7) Estos estudios sirvieron para rectificar algunas líneas de investigación a seguir.
- ✓ Reporte de entrevistas cualitativas con los beneficiarios de las Estancias que llevan a sus hijos. Se visitó a dos estancias en el Distrito Federal y se entrevistó a cuatro beneficiarias colectivamente y a otras cuatro individualmente. Las estancias se localizaron en la delegación Álvaro Obregón.
- ✓ Con respecto a las fuentes de información, se realizó un análisis de contenido con MaxQDA, la intención de proponer una manera de identificar las dimensiones clave del modelo (Figura 38). Por lo que lo que resta del apartado del estudio cualitativo hablaremos de esto.

**Figura 38. Información para Estudio Cualitativo en MaxQDA – Estancias Madres.**



En la Figura 38 en la parte superior dice “Documentos” (sombreada en azul parte superior) para Estancias Modalidad - Madres identificamos las dimensiones que se encuentran en el “Sistema de Códigos” (Sombreada en azul parte inferior).

Debajo de lo sombreado en azul, vienen los nombres de las dimensiones en rojo. Siendo las dimensiones identificadas:

- Atención al niño con 37 puntos en los documentos
- Condiciones básicas con 13 puntos en los documentos
- Conveniencia con 20 puntos en los documentos
- Condiciones de Acceso con 10 puntos en los documentos

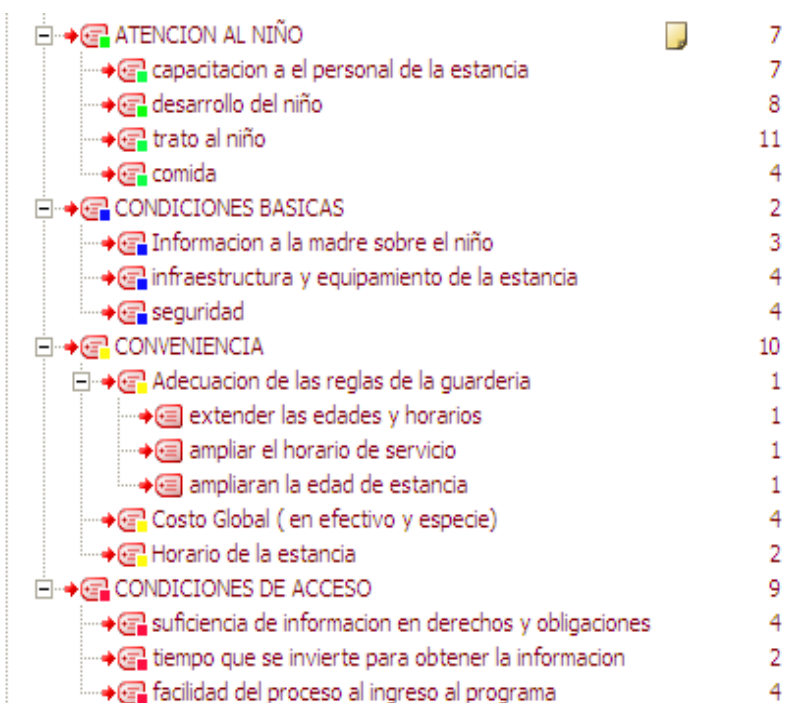
Me refiero a número de puntos a las veces que se menciona algo relacionado con esta dimensión dentro de los documentos que se analizaron, en este caso por ejemplo para la Atención al Niño que



tuvo 37 puntos, quiere decir que 37 veces esta dimensión fue relevante dentro de 8 documentos que se analizaron.

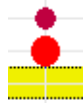
En la Figura 39, se muestra el desglose de las dimensiones con las posibles sub-dimensiones evaluadas para integrar el instrumento. Se observa que la dimensión de Atención al Niño puede ser una de las más importantes en la evaluación del modelo, lo cual deberá de demostrarse. Asimismo se observa que el Trato al Niño (sub-dimensión) con 11 puntos, así como la Conveniencia con 10 puntos, seguido de las Condiciones de acceso con 9 puntos.

**Figura. 39: Desglose de Dimensiones - Estancias Madres**



En la Figura 40, se muestra el “visualizador de la matriz de códigos” el cual sirvió para encontrar palabras o frases sobre cierta dimensión en particular; por ejemplo, el documento que contiene más información sobre la dimensión “Atención al Niño” fue el estudio de Lexia y así sucesivamente para tenerlas identificadas. Entre más grandes sean los círculos o cuadros quiere decir que en ese documento se encontró más información sobre la dimensión

Los círculos o cuadros de colores de diferentes tamaños significan las relaciones entre unas y otras dimensiones, entre más grande sea el círculo, mas relación existe. Los círculos o cuadros rojos son

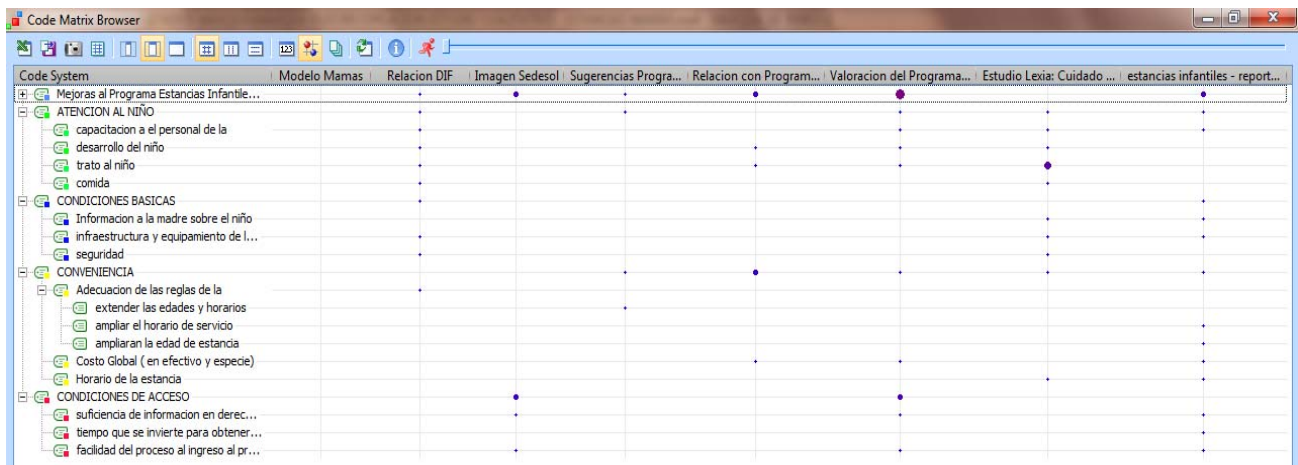


los más grandes, después los color fiusha y morado claro. Después siguen los círculos oscuro claro, azules y pequeños puntos. Los puntos de diferentes tamaños significan que dentro de un mismo documento ó párrafo del documento se encontraron varias dimensiones o pudieran estar



explicando lo mismo.

**Figura 40. Visualizador de la matriz de códigos - Estancias Madres**



Para entender la siguiente parte: La dimensión que vamos a analizar se encuentra horizontal de color gris en el cuadro y las dimensiones con las que comparamos a una dimensión en específico están verticalmente.

Relacionar una misma dimensión, puede ocasionar que se vean muchos círculos o ninguno, en esta parte lo que se puede identificar es que una subdimensión podría estar compuesta de 2 o más subdimensiones dando oportunidad a otra subdimensión dentro del modelo o simplemente es una dimensión muy importante. La pregunta es ¿porque una dimensión se relaciona con alguna otra?

Muchos pensarían que no debería, porque quiere decir que tal vez esa dimensión está de sobra ó significa lo mismo. La intención es tratar de explicar lo mejor posible lo que pudiera afectar la satisfacción de los usuarios y si una dimensión ya incluye alguna otra se puede dar oportunidad a otras posibles dimensiones y existe menos error.

En las figuras siguientes se presentan las dimensiones identificadas con este software para evaluar la satisfacción de los usuarios:

- ✓ Atención al Niño: Incluye Capacitación del personal, Desarrollo del niño y Trato al niño. La subdimensión Trato al Niño se relación en círculo fiusha con la Seguridad (subdimensión Condiciones Básicas). Mi opinión es que la seguridad debería de encontrarse dentro de la subdimensión Atención al Niño y no dentro de Condiciones Básicas. (Figura 41)

**Figura 41. Sistema de Códigos – Estancias Madres - Dimensión Atención al Niño**

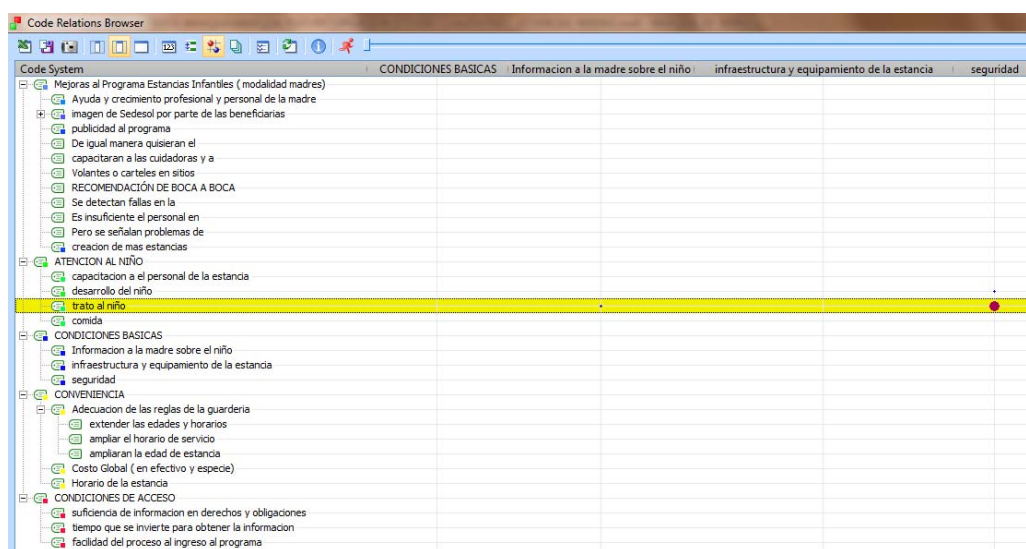
The screenshot shows a 'Code Relations Browser' window. The left pane displays a tree structure of code systems. The right pane is a grid with columns for different dimensions: 'ATENCION AL NIÑO', 'capacitacion a el personal de la estancia', 'desarrollo del niño', 'trato al niño', and 'comida'. The 'seguridad' code system is highlighted in yellow. A red dot is visible in the intersection of the 'seguridad' row and the 'trato al niño' column, indicating a relationship between them.

Code System	ATENCION AL NIÑO	capacitacion a el personal de la estancia	desarrollo del niño	trato al niño	comida
Mejoras al Programa Estancias Infantiles (modalidad madres)					
ATENCION AL NIÑO					
capacitacion a el personal de la estancia					
desarrollo del niño					
trato al niño					
comida					
CONDICIONES BASICAS					
Informacion a la madre sobre el niño					
infraestructura y equipamiento de la estancia					
<b>seguridad</b>					
CONVENIENCIA					
Adecuacion de las reglas de la guarderia					
extender las edades y horarios					
ampliar el horario de servicio					
ampliaran la edad de estancia					
Costo Global ( en efectivo y especie)					
Horario de la estancia					
CONDICIONES DE ACCESO					
suficiencia de informacion en derechos y obligaciones					
tiempo que se invierte para obtener la informacion					
facilidad del proceso al ingreso al programa					

- ✓ Condiciones Básicas: Incluye las subdimensiones Información a la Madre, Infraestructura y Seguridad. En la Figura 42 se puede observar que el Trato al Niño, que se encuentra en la dimensión de Atención al Niño se relaciona con la Seguridad (subdimensión de Condiciones Básicas), de nuevo.

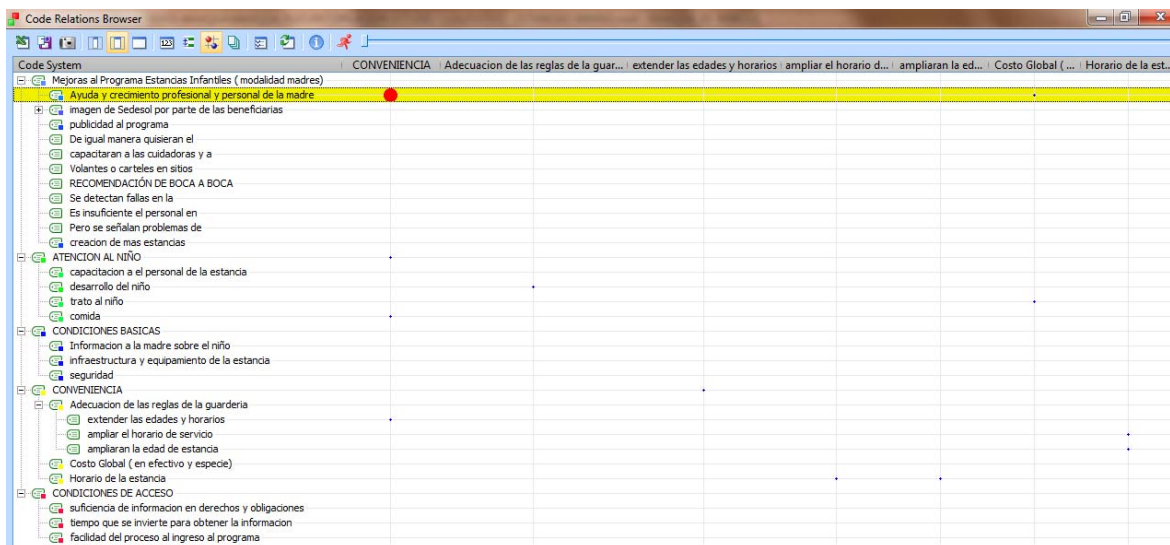
El Trato al Niño es, por supuesto, una condición de Seguridad que la madre exige. Aunque puede ser que el contexto este mal interpretado, Seguridad en este caso quiere decir, situaciones peligrosas en las que el niño puede resultar lastimado, por ejemplo porque las sillas están filosas ó porque puede ingerir algo que le cause daño.

**Figura 42 Sistema de Códigos – Estancias Madres - Dimensión Condiciones Básicas**



- ✓ Conveniencia: Incluye Adecuación a las Reglas, Costo Global Efectivo y en Especie y Horario de la Estancia. En la Figura 43 una subdimensión que pudo haber integrado la dimensión Conveniencia pudo ser “Ayuda y Crecimiento Profesional y Personal a la Madre ó Padre”

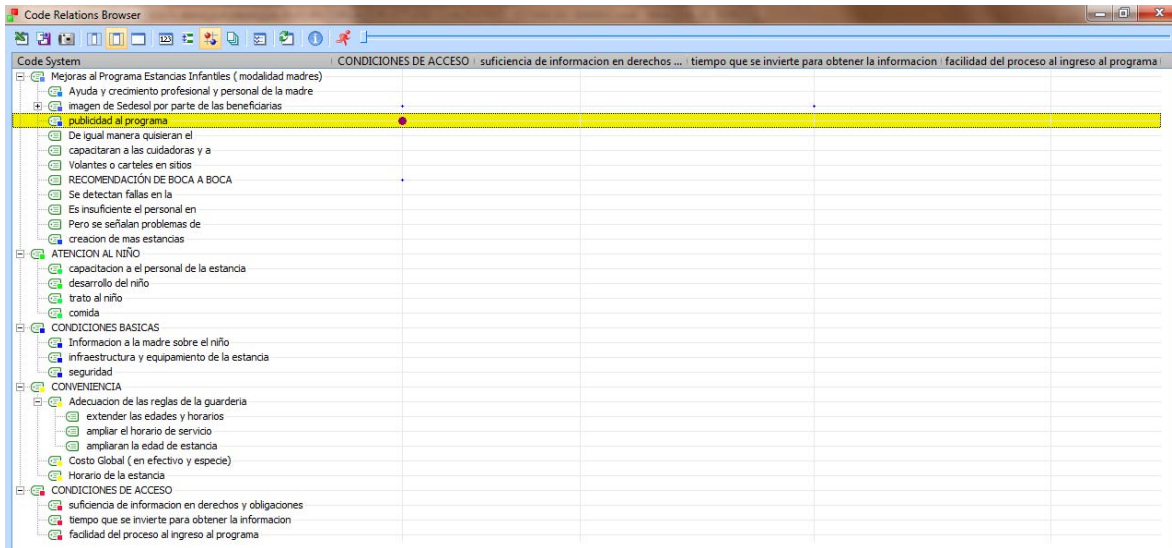
**Figura 43. Sistema de códigos – Estancias Madres - Dimensión Conveniencia**



- ✓ Condiciones de Acceso: Incluyen la Suficiencia de Información, Tiempo que se Invierte y Facilidad del Proceso. Esta dimensión fue la más baja en cuanto a puntos en el análisis de contenido con MaxQDA. (Figura 44)

Al ser una condición general para el Modelo, para que una persona pueda entrar a un Programa Social, él o ella deben ir directamente a solicitarlo. La Facilidad del Proceso de Ingreso va muy de la mano con tener la Información necesaria por ejemplo CURP o IFE, que algunos de hecho no lo tienen ó no conocen sus derechos y obligaciones. Yo propondría “La Publicidad al Programa” como un punto importante para el conocimiento de un Programa. O tal vez la suficiencia de información no es buena y la facilidad se vuelve complicada por falta de entendimiento

**Figura 44. Sistema de Códigos- Estancias Madres - Dimensión Condiciones de Acceso**



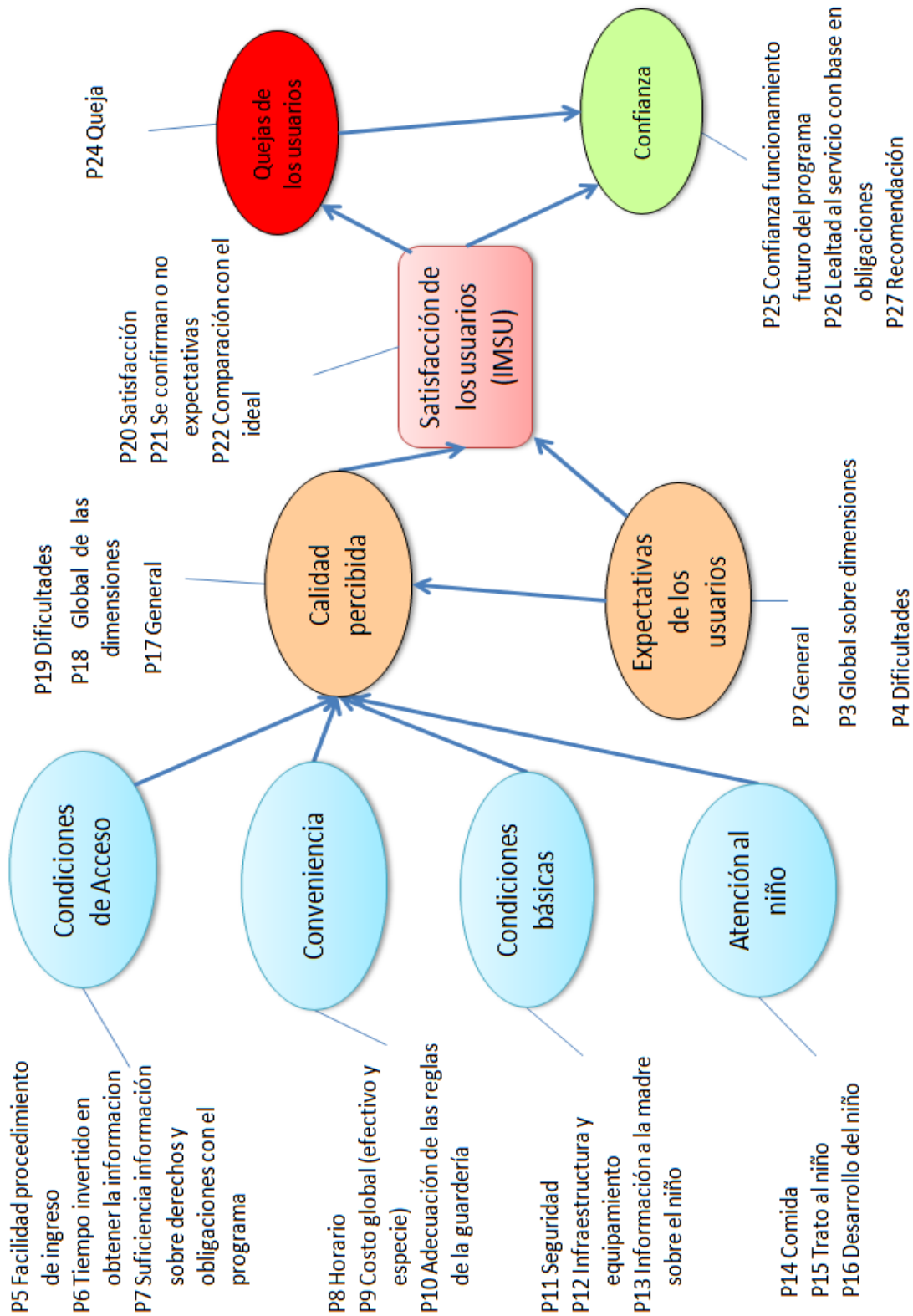
### 5.1.3. Modelo e Instrumento de Medición Estancias Madres (Levantamiento Nacional)

El modelo se presenta en la figura 45. La descripción de las dimensiones que se tomaron en cuenta para la elaboración del instrumento de medición (cuestionario) se presenta a continuación.

- Condiciones de Acceso:** Esta dimensión es una condición general de los modelos IMSU. Dado que se trata de un programa en el que los ciudadanos deben pedir directamente, se requiere conocer si los usuarios están satisfechos con las condiciones de acceso, tales como: Facilidad de los procedimientos de ingreso, tiempo invertido para obtener la información (a veces se pide información como CURP, IFE, entre otras cosas, que en ocasiones no es sencillo tener disponible oportunamente, así como la Suficiencia de Información en cuanto a sus derechos y obligaciones.

- **Conveniencia:** Para las mamás que llevan a sus hijos a la guardería, el costo y el horario es muy importante. Tal como se menciona en el diagnóstico de Sedesol de este programa, el costo de las guarderías puede ser un detonante para que no los puedan llevar y a la vez no puedan trabajar. Otro punto importante para esta dimensión es la adecuación de las reglas de la guardería (la edad de ingreso es una regla con muchas quejas por parte de las beneficiarias)
- **Condiciones básicas:** La seguridad es indispensable para una guardería, así como la infraestructura para que el niño no se lastime; por ejemplo, que no haya cosas filosas a la mano o productos que el niño se pueda meter a la boca. Otro punto importante es el avance diario o semanal que tiene el niño, ya que en un par de horas las personas que cuidan a los niños tienen la función de educadoras y, por supuesto, es importante para una madre estar enterada de que su hijo se porta bien y aprende.
- **Atención al niño:** Desgraciadamente, el trato al niño puede ser muy bueno o muy malo, y es algo que las mamás no pueden controlar, por lo que se espera que el trato al niño sea el adecuado, para lo cual se requiere personal capacitado y paciente con los niños. También es importante trabajar en el desarrollo del niño, con material didáctico adecuado para su edad y que la alimentación sea nutritiva y suficiente

Figura 45. Modelo de Evaluación del IMSU - Estancias Madres





**Tabla 7. Descripción del Instrumento de Medición del Modelo IMSU – Estancias Madres (Levantamiento Nacional)**

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Variable manifiesta</b>	<b>Pregunta</b>
Expectativas de los usuarios	Ideas sobre el programa previas al ingreso	Recuerdo de la opinión general sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él	P2
		Recuerdo de la opinión general sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él con mención de las dimensiones del modelo	P3
		Recuerdo de la opinión sobre las dificultades que se encontraría al participar en el programa	P4
Condiciones de acceso	Opinión sobre las actividades que son parte del ingreso al programa	Facilidad del procedimiento de ingreso	P5
		Tiempo que se invierte en obtener la información	P6
		Suficiencia de información sobre derechos y obligaciones con el programa	P7
Conveniencia	Opinión sobre la adecuación de los requisitos que le impone la estancia	Conveniencia del horario	P8
		Opinión sobre el costo global (en efectivo y en especie)	P9
		Conveniencia del reglamento de la estancia	P10
Condiciones básicas	Opinión sobre los servicios ofrecidos mínimos	Opinión sobre la seguridad	P11
		Opinión sobre la infraestructura y el equipamiento	P12
		Opinión sobre la información que recibe acerca de su hijo	P13
Atención al niño	Opinión sobre la atención y el trato que se brinda al niño	Opinión sobre la comida	P14
		Tranquilidad en relación al trato que recibe el niño	P15
		Percepción de que las actividades de la estancia apoyan el desarrollo del niño	P16
Calidad percibida	Evaluación general de la calidad del programa	Percepción general del funcionamiento del programa en el tiempo que ha participado en el programa	P17
		Percepción general del funcionamiento del programa con mención de las dimensiones del modelo	P18
		Percepción de las dificultades encontradas durante la participación en el programa.	P19
Satisfacción	Evaluación de la satisfacción con el programa	Satisfacción general con el programa	P20
		Comparación de la experiencia en el programa con la expectativa inicial	P21
		Comparación del programa con el programa ideal (el mejor programa imaginado por el usuario)	P22
Quejas	Comportamiento de queja	Presentación de quejas	P24

	y opinión sobre el tratamiento dado a sus quejas, en caso de haberlas presentado	Facilidad para presentar la queja	P24a
		Atención dada a su queja	P24b
Confianza	Expectativas sobre el programa y disposición a realizar conductas que expresan confianza en el programa	Confianza en el funcionamiento futuro del programa	P25
		Lealtad al programa con base en obligaciones	P26
		Recomendación (disposición a recomendar)	P27

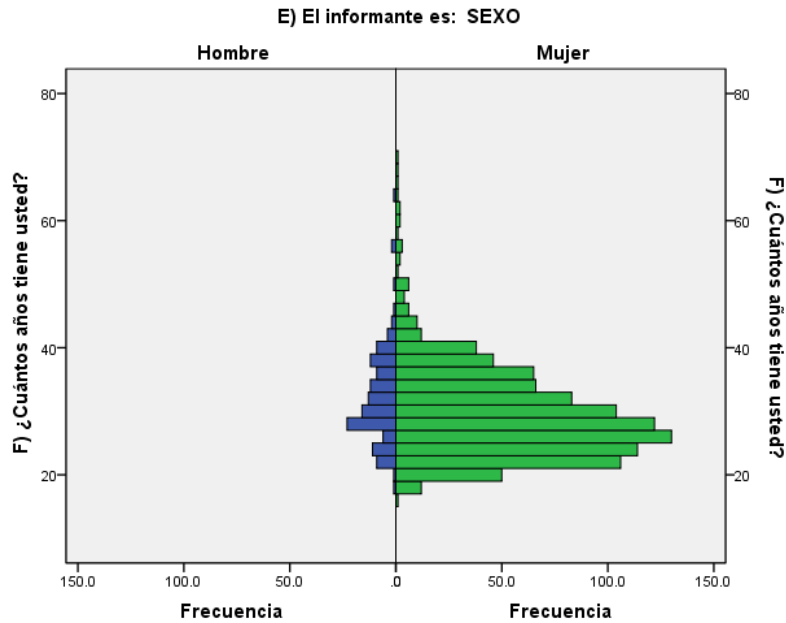
#### 5.1.4. Caracterización

En promedio, la duración de cada entrevista fue de 13.7 minutos y el número promedio de intentos para realizar la entrevista fue de 1.14. Cabe señalar que el 90.4% de las entrevistas se hicieron en el primer intento de entrevista.

La distribución por sexo fue de 11.9% hombres y 88.1% mujeres. Con base a tablas de frecuencias, se establece que 21.5% de los entrevistados tiene a lo más 23 años de edad, casi la mitad a lo más 28 años y tres de cada cuatro tienen a lo más 33 años. La edad mínima registrada fue de 16 años (1 caso), la máxima de 69 años (1 caso) y la edad promedio fue de 29.46 años con una desviación estándar de 7.4

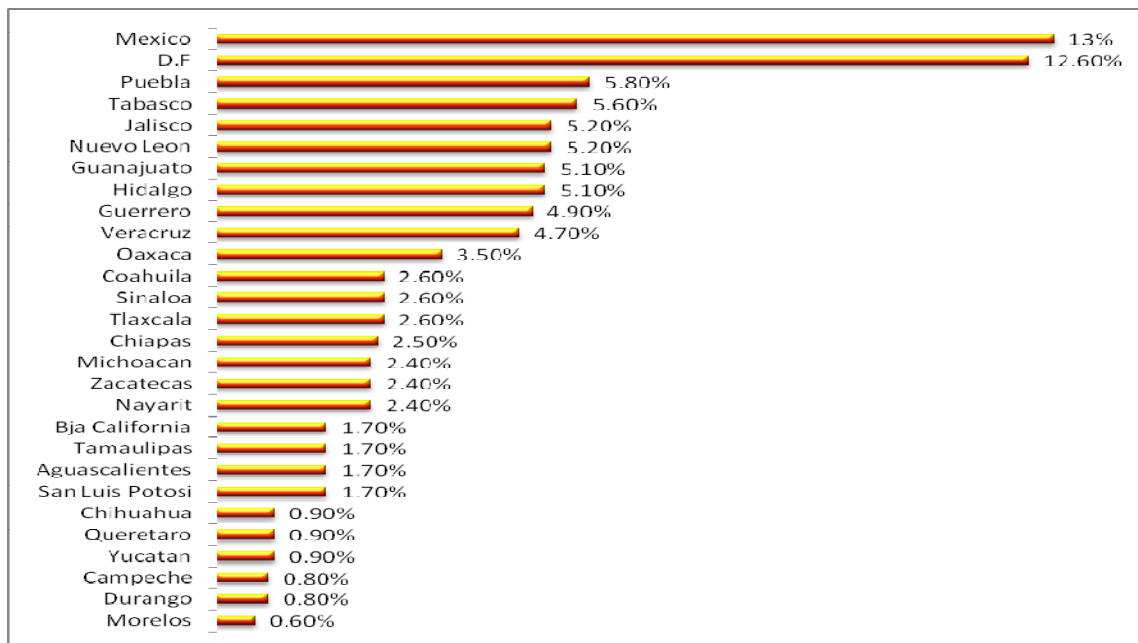
Con base en la pirámide demográfica (Figura 46), se puede apreciar que se tiene una proporción mucho mayor de mujeres que de hombres. De hecho por cada hombre se tienen 7.5 mujeres. En este sentido, se puede señalar que hay una muy fuerte asimetría en términos estadísticos, en cuanto al sexo-genero de los usuarios

**Figura 46 . Pirámide de Poblacion– Estancias Madres**



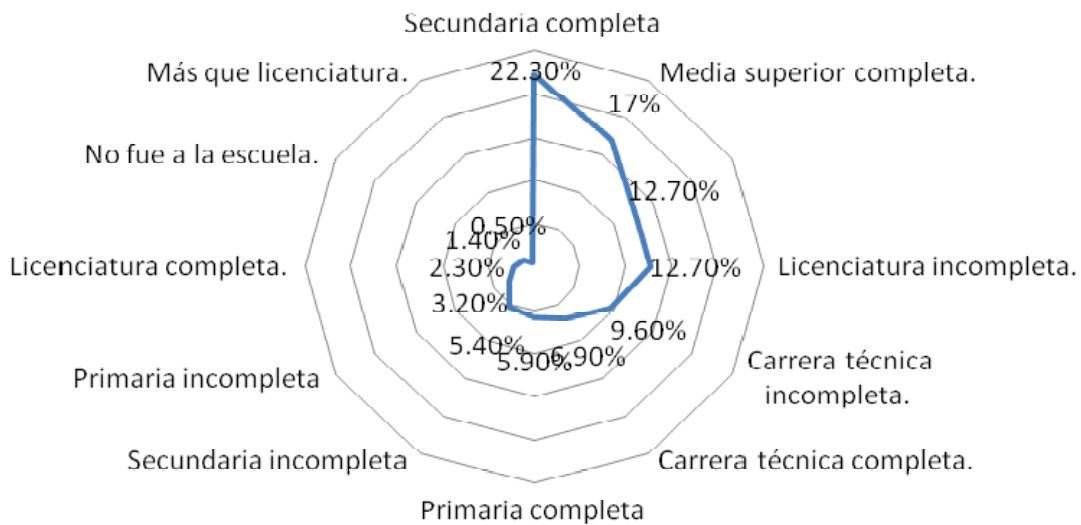
En cuanto a la ubicación, del total de entrevistados el 25.60% se encuentra en el Distrito Federal y en el Estado de México. Es de llamar la atención cómo las entidades de Chihuahua, Querétaro, Yucatán, Campeche, Durango, Morelos acumulan conjuntamente apenas un 4.9%. (Figura 47)

**Figura 47. Porcentaje de entrevistados por Entidad Federativa - Estancias Madres**



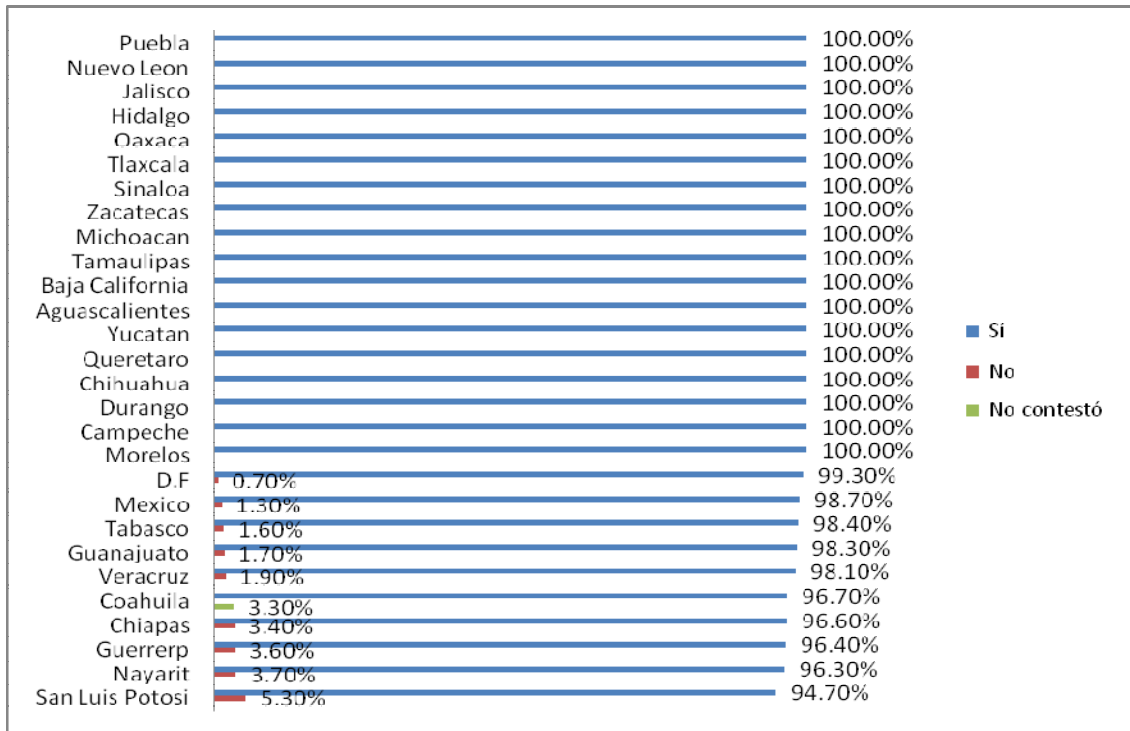
De acuerdo a lo captado, 22.30% de los entrevistados afirmó tener a lo más un nivel educativo de secundaria completa, el 17% cuenta con nivel educativo de media superior completa y solo el 2.3% declaró tener licenciatura completa. De manera desagregada, se muestran los niveles en la siguiente gráfica. (Figura 48)

**Figura 48. Nivel de Escolaridad - Estancias Madres**



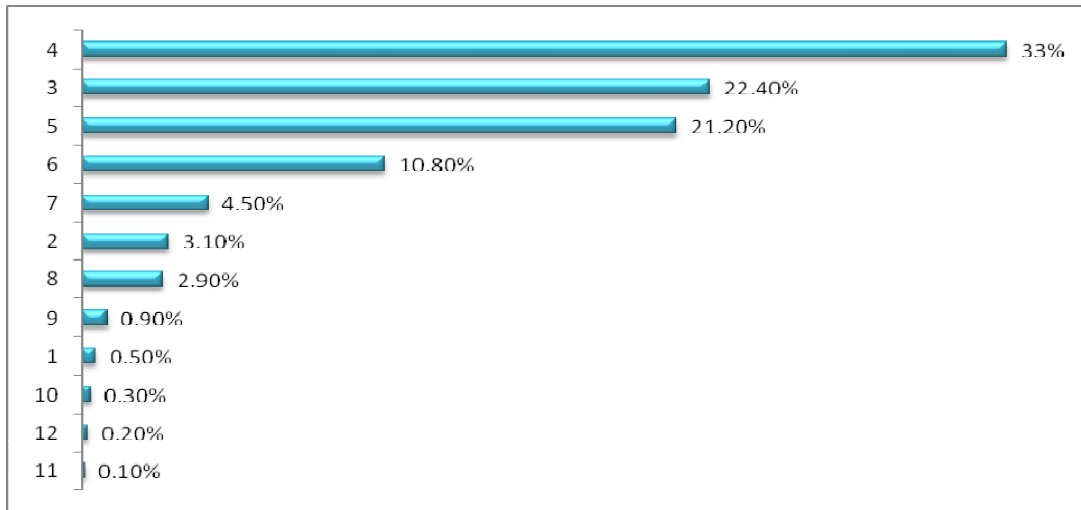
Se preguntó a los entrevistados si sabían leer y escribir, obteniéndose 99.1% respuesta afirmativas y el resto de respuestas negativas. Desde la perspectiva de las entidades federativas, los menores porcentajes de personas que afirmaron que sí sabían leer y escribir se encontraron en los estados de San Luis Potosí (94.7%), Chiapas, Guerrero y Nayarit (estos tres últimos con 96.60%, 96.40%, y 96.30% respectivamente). Es de llamar la atención que en Coahuila un 3.30% no contestó la pregunta. (Figura 49)

**Figura 49. Se les pregunto si sabían leer o escribir - Estancias Madres**



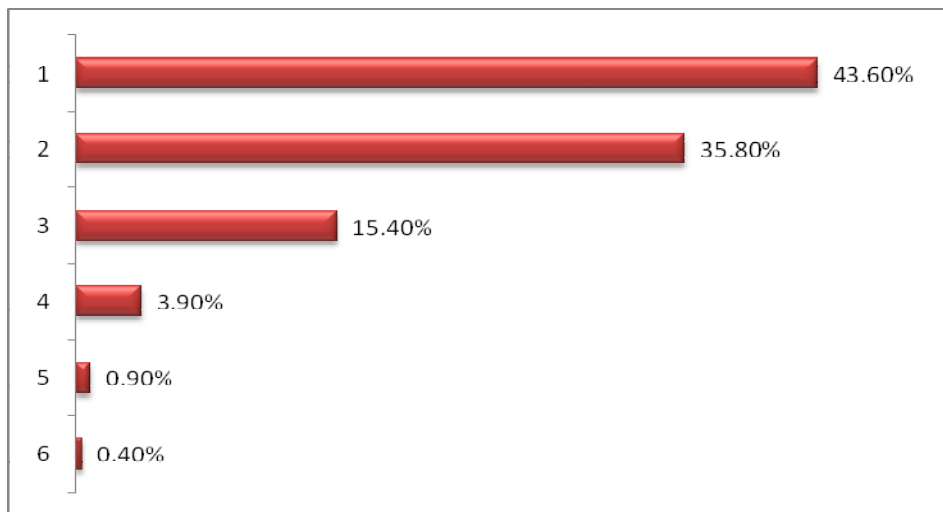
Se observa que cerca de 3.7% de los hogares de los usuarios es habitado por solo dos personas, el 59.1% es habitado por 4 personas a lo más, en tanto que 91.1% cuenta con 6 personas a lo mucho. En promedio hay 4.46 personas por hogar, con una desviación estándar de 1.484. Tamaulipas tiene el máximo promedio de habitantes por hogar, con 5.2, con una desviación estándar de 1.105, mientras que Morelos tiene el promedio más bajo con 3.71 personas y Aguascalientes una menor desviación estándar con 0.943. Por entidad hay diferencias estadísticamente significativas, del número de personas por hogar beneficiado por este programa, con una significancia de 5%. (Figura 50)

**Figura 50. Número de personas viviendo en el hogar - Estancias Madres**



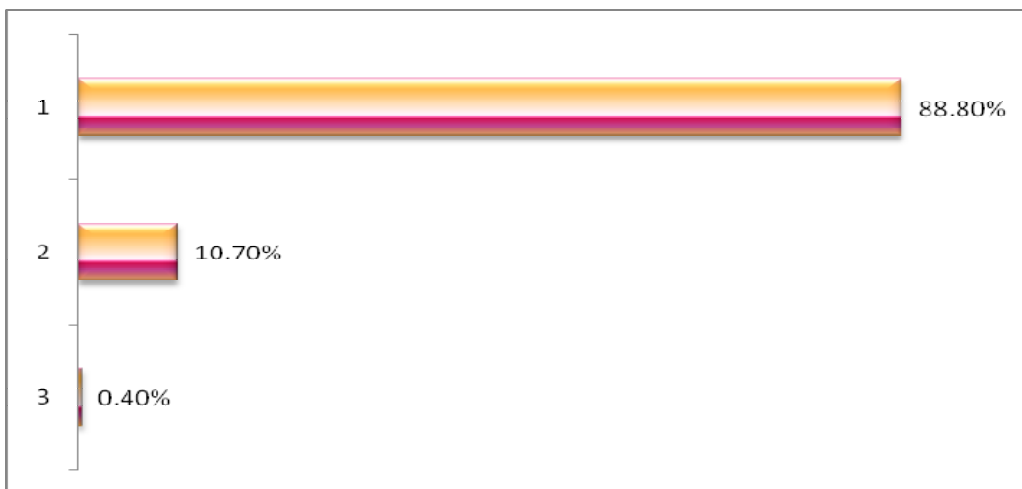
En cuanto al número de hijos, se observa que 79.4% a lo mucho tiene 2 hijos, de los cuales el 43.6% afirma tener solo 1 hijo. El promedio de toda la muestra es 1.84 hijos con una desviación estándar de 0.933 por hijos. La entidad con el máximo promedio es Chihuahua con 2.40 y la del promedio mínimo es Tamaulipas con 1.55. La máxima desviación estándar se tiene en Campeche con 1.302 y la mínima en Tamaulipas con 0.686. Por entidad no hay diferencias estadísticamente significativas del número de hijos por hogar con una significancia de 5%. (Figura 51)

**Figura 51 Número de Hijos por Usuario Entrevistado - Estancias Madres**



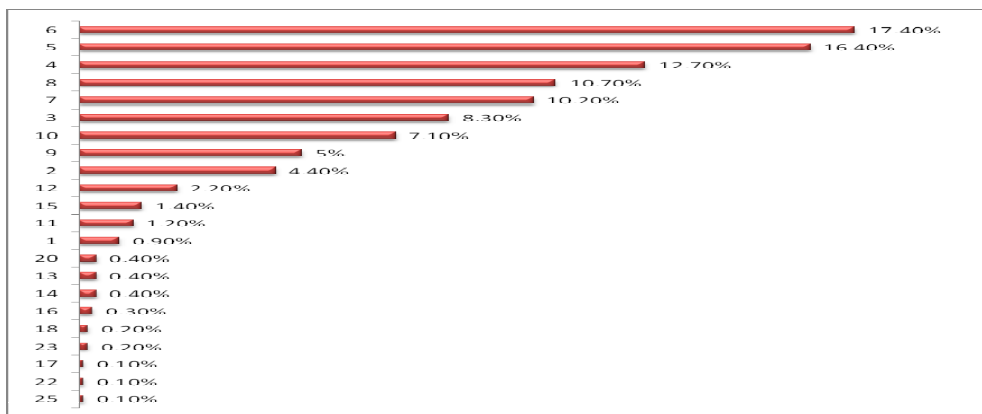
Se preguntó a los usuarios de las estancias, por la cantidad de hijos que tenían inscritos en el Programa. En este tema destaca que 99.6% tiene a lo mucho 2 hijos inscritos, de donde 88.8% de las beneficiarias tiene inscrito solo 1 hijo. También se les preguntó desde cuándo se tiene hijos en el Programa y se obtuvo que 40% no llega al año, 35.7% un año y el resto más de 2 años. (Figura 52)

**Figura 52. Número de Hijos Inscritos en la esta Estancia - Estancias Madres**



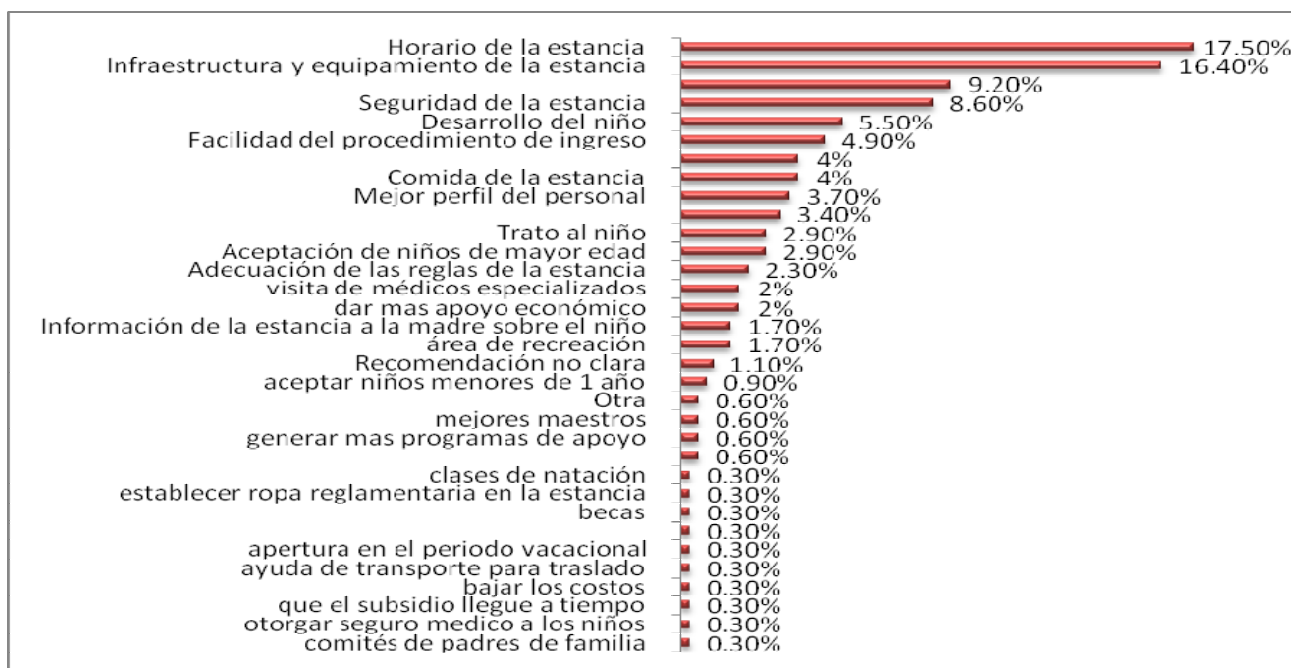
En cuanto al número de focos en los hogares de los usuarios, se tiene que 26.2% tiene a lo más cuatro focos, 60% tiene a lo más 6 focos y poco más de 8 de cada 10 tiene a lo más 8 focos. El promedio de toda la muestra es 6.42 focos por hogar, con una desviación estándar de 3.091. La entidad con el máximo promedio es Tamaulipas, con una media de 8.70 focos y la del promedio mínimo es Morelos, con una media de 3.14 focos. La máxima desviación estándar se tiene en Hidalgo con 4.071 y la mínima en Morelos con 0.69. Por entidad hay diferencias estadísticamente significativas del número de focos por hogar de las beneficiarias-usuarias de este programa, con una significancia de 5%. (Figura 53)

**Figura 53. Número de Focos en las Casas evaluadas - Estancias Madres**



El 32.6% de los entrevistados externó su deseo de dar alguna recomendación a los responsables del Programa de estancias y guarderías infantiles. De esa proporción, se enfatizó en modificar el horario de la Estancia (17.5%), poner atención en la Infraestructura y Equipamiento (16.40%) y adecuar el Costo Global de la misma (9.2%), además de otras muy diversas razones que se muestran en la gráfica siguiente. (Figura 54)

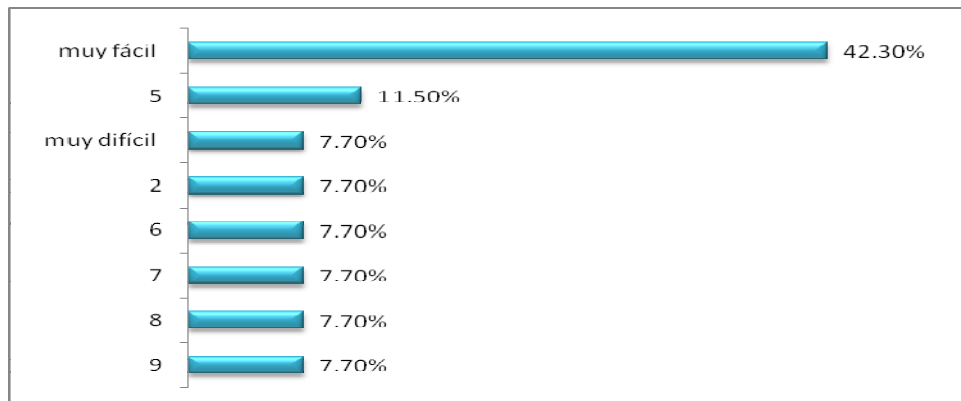
**Figura 54. Recomendación al Programa por las Beneficiarias - Estancias Madres**





El 2.3% de los usuarios de las estancias han presentado alguna queja. De ese porcentaje, 42.3% considera que presentar la queja fue muy fácil y 7.7% que fue muy difícil. El 26.9% consideró que la atención a su queja estuvo muy bien, mientras que en el extremo opuesto 11.5% considera que estuvo muy mal. (Figura 55)

**Figura 55. Presentar una Queja - Estancias Madres**



## **5.2. El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil de Nueva Creación**

### **5.2.1. Estudio Cualitativo**

Para identificar las dimensiones del Programa Estancias y Guarderías Infantiles, desde este momento le llamaremos “Estancias - Responsables de las Estancias” en donde se mencionen figuras o cuadros pequeños, se recurrió a las siguientes fuentes:

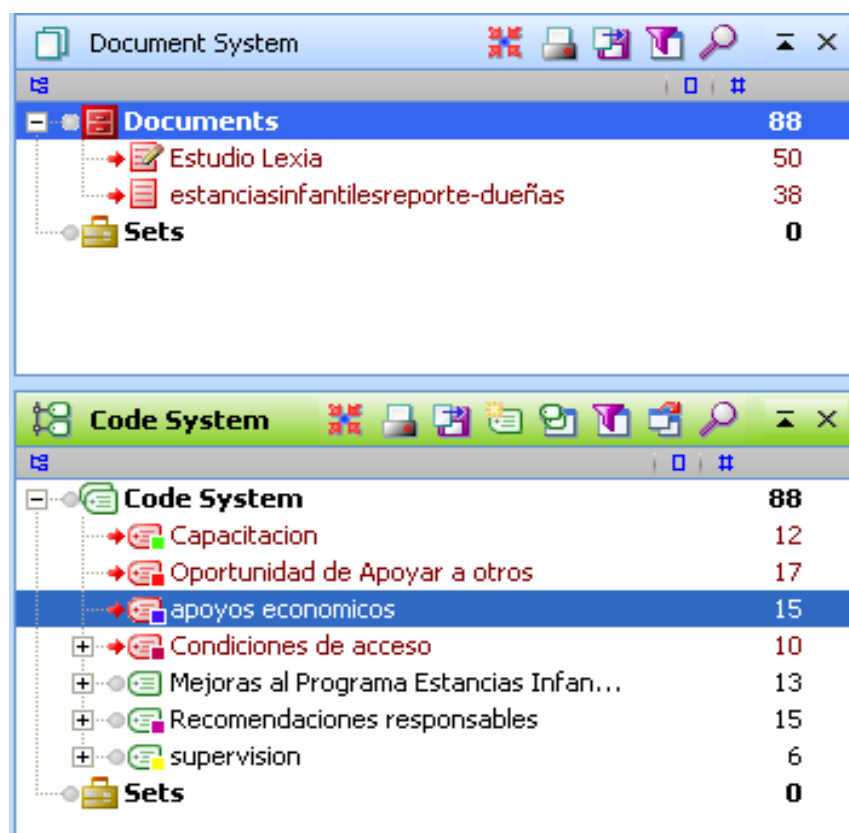
- ✓ Reglas de operación del programa. Las Reglas de operación constituyeron el marco de lo que era posible evaluar. Las dimensiones seleccionadas y sus variables correspondieron a actividades contempladas en las Reglas o actividades que se desprendían lógicamente de ellas aunque no aparecieran en el documento. (Sedesol, 2009. Aunque el levantamiento de información en campo se realizó en 2010, el periodo para el cual se pedía una evaluación a los entrevistados cubría principalmente 2009)

- ✓ Reuniones de trabajo con el equipo coordinador del programa y el equipo de la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales (DGEMPS). Como resultado de estas reuniones, se tuvo acceso a dos estudios previos sobre el programa, uno cualitativo (Lexia Investigación Cualitativa, 2007) y otro cuantitativo (Sin autor). Este último incluyó en su instrumento de recolección de información los reactivos de una primera versión de cuestionario, que el equipo IMSU elaboró por parte del Mtro. Marco Delgado para el Programa Estancias Infantiles en 2007. Estos estudios sirvieron para rectificar algunas líneas de investigación a seguir, en especial el estudio cualitativo, pues el cuantitativo se enfocó en la percepción de las madres trabajadoras y padres solos.
  
- ✓ Reporte entrevistas cualitativas con los usuarios. Se visitaron dos estancias del Distrito Federal y se realizaron dos entrevistas con la dueña y responsable de la estancia infantil, así como una entrevista informal con las asistentes (cuidadoras). Las estancias estaban ubicadas en la delegación Álvaro Obregón. Las entrevistas se realizaron conforme a la Guía de Entrevista, la cual se presenta en el Anexo 8

Para las fuentes de información disponible, se preparó un análisis de contenido con MaxQDA, el cual permitió proponer y reforzar las dimensiones reales de esta evaluación.

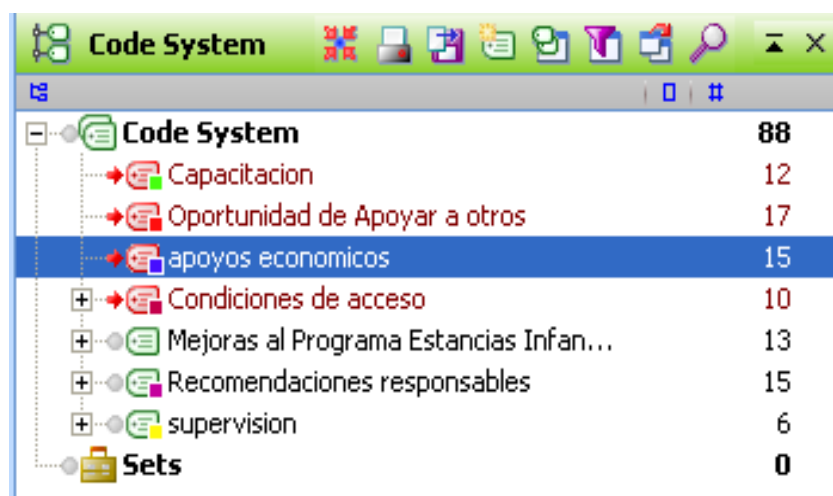
En el siguiente punto se desglosa el estudio cualitativo con el software, el vocabulario se explica en el estudio cualitativo Estancias – Madres. (Figura 56)

**Figura 56. Información del Estudio Cualitativo en MaxQDA - Estancias Responsables de las Estancias**



En la Figura 57 se presenta el desglose de las dimensiones identificadas (sombreadas en rojo), como parte de la evaluación para integrar el instrumento. Los documentos analizados fueron el Estudio Lexia y el reporte de Trabajo de Campo.

**Figura. 57: Desglose de Dimensiones - Estancias Responsables de las Estancias**



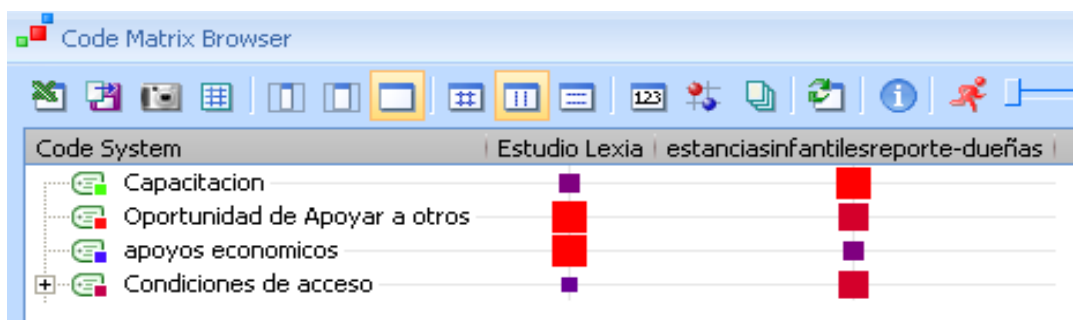
En la Figura 57, se identificaron dimensiones propuestas al modelo:

- Capacitación, con 12 puntos en los documentos
- Oportunidad de Apoyar a otros, con 17 puntos en los documentos
- Apoyos económicos, con 15 puntos en los documentos
- Condiciones de acceso, con 10 puntos en los documentos

De acuerdo a puntos la Dimensión Oportunidad de Apoyar a Otros con 17 puntos, es bastante importante, así como los Apoyos Económicos en General, con 15 puntos, seguido de la Capacitación con 12 puntos, y las Condiciones de Acceso con 10 puntos aunque esta dimensión se reporta como la más baja, se requiere investigar si esto se debe a que los usuarios no conocen bien el trámite.

En la Figura 58 se presenta el “Visualizador de la Matriz de Códigos”, en donde se identifica en que documento, las responsables de las estancias mencionaron mas las dimensiones, y en qué documento encontrarlas. Las Condiciones de Acceso fue una dimensión muy poco mencionada y es por eso que sus puntos en el análisis fueron menores. Esta ocasión utilizamos cuadros en vez de círculos, pero los colores y tamaños son los mismos.

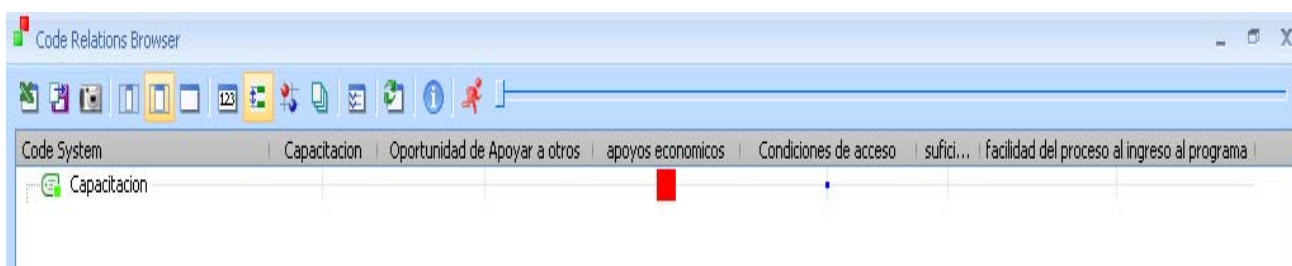
**Figura 58. Visualizador de la Matriz de Códigos - Estancias Responsables de las Estancias**



Las dimensiones identificadas, para evaluar la satisfacción de los usuarios, son las siguientes:

- ✓ Capacitación: Incluye capacitación impartida por el DIF sobre la Atención al Niño, Capacitación del DIF sobre la Alimentación del Niño y Capacitación impartida por Sedesol sobre las Reglas de Operación. En este caso se relaciona con la dimensión Apoyos Económicos. Varias de las responsables de la estancia asocian que los apoyos económicos no son suficientes y que a veces la capacitación no tiene suficiente valor, porque existe mucha rotación de personal en la estancia, debido a los bajos sueldos percibidos. (Figura 59). Esta pudiera ser una razón de la relación entre ellas.

**Figura 59. Sistema de Códigos – Estancias Responsables de las Estancias - Dimensión Capacitación**



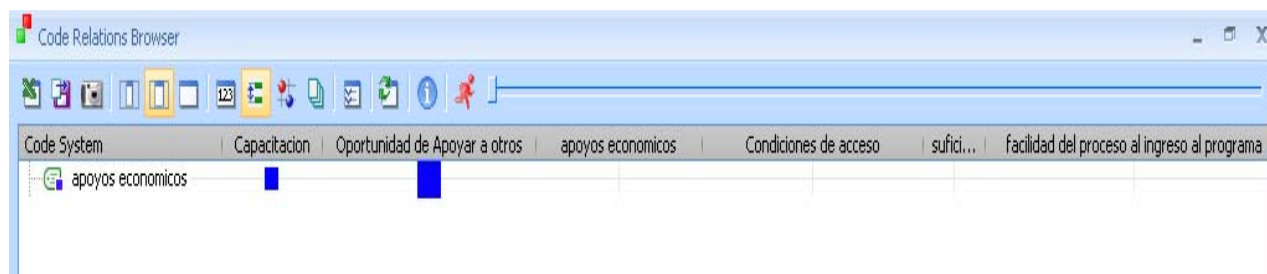
- ✓ Oportunidad de Apoyar a Otros: Incluye Desarrollo de los Niños y Apoyo a la Comunidad. En la Figura 60 se observa que la Oportunidad de Apoyar a Otros se relaciona de nuevo con la dimensión Apoyos Económicos. Básicamente el poder económico es muy importante en cualquier nivel social, y sin el apoyo económico de Sedesol no se puede apoyar los otros aunque esto sea una ilusión o sueño de quien quiera poner la Estancia.

**Figura 60. Sistema de Códigos - Estancias Responsables de las Estancias – Dimensión Oportunidad de Apoyar a Otros**



- ✓ Apoyos Económicos: Incluyen las subdimensiones Suficiencia de Monto, y Oportunidad de Entrega de los Apoyos Mensuales. En la Figura 61 se observa que se relaciona con la Oportunidad de Apoyar a Otros y Capacitación.

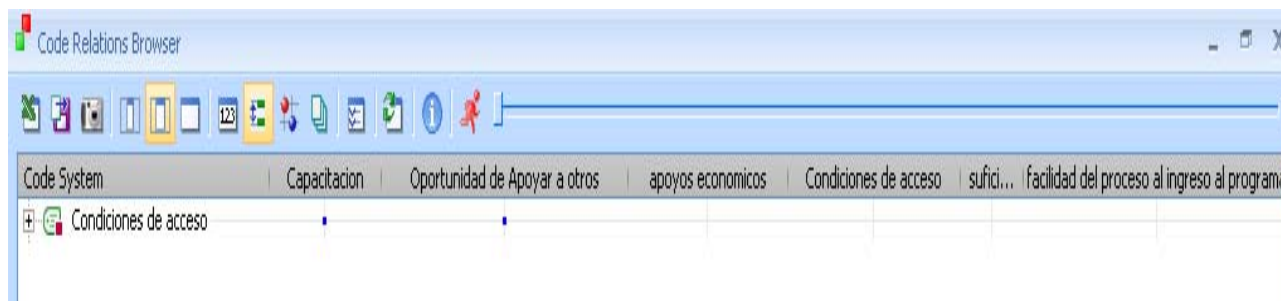
**Figura 61. Sistema de Códigos – Estancias Responsables de las Estancias - Dimensión Apoyos Económicos**



- ✓ Condiciones de Acceso: Incluye la Facilidad del Procedimiento de Incorporación, Facilidad de cumplir con los requisitos, y la suficiencia de información, En la Figura 62 se observa que el diseño de esta dimensión no se relación con ninguna otra dimensión.

## Figura 62. Sistema de Códigos - Estancias Responsables de las Estancias

### - Dimensión Condiciones de Acceso



### 5.2.2. Modelo e Instrumento de Medición Estancias Responsables de las Estancias (Levantamiento Nacional)

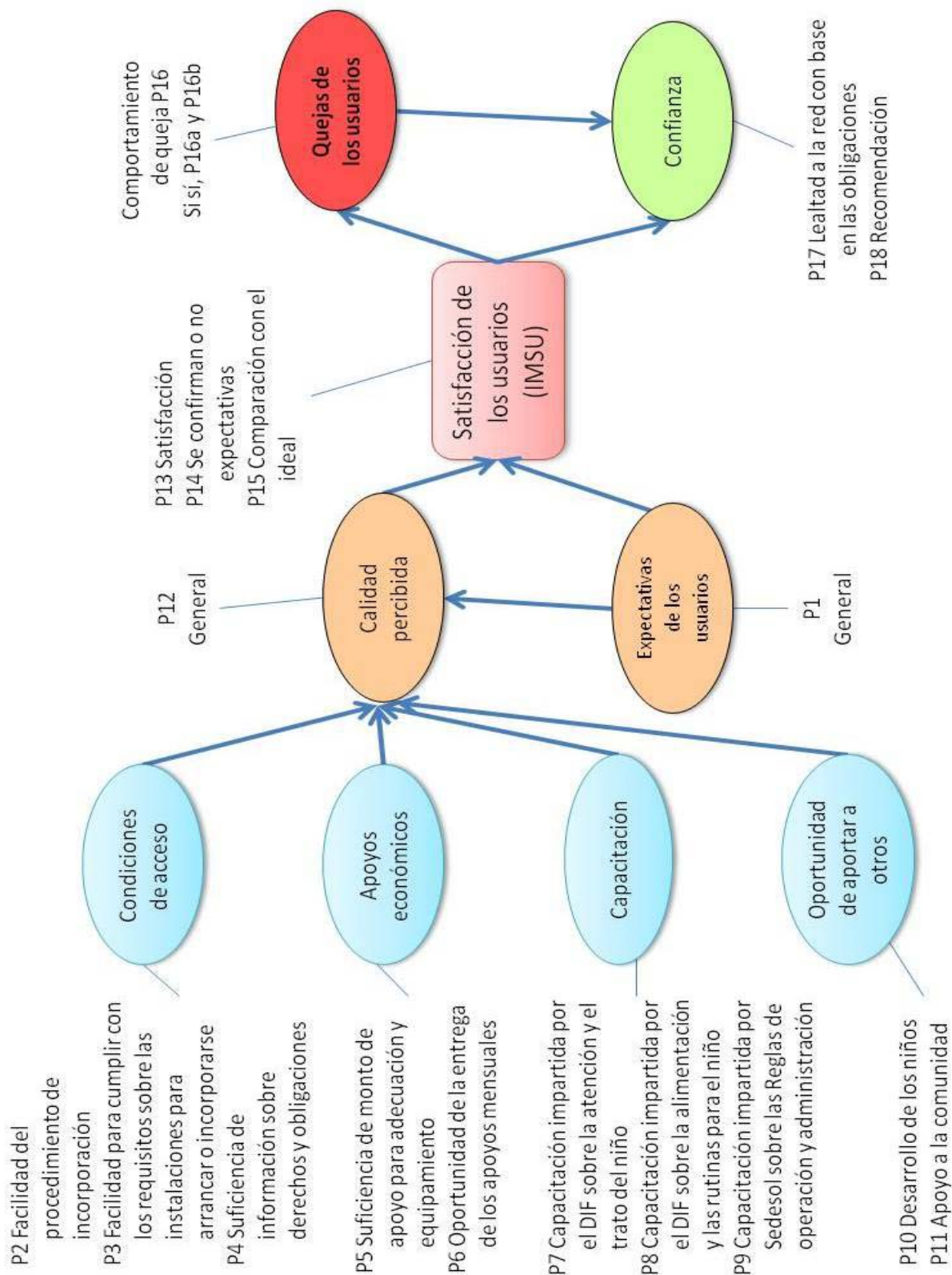
El modelo se presenta en la Figura 63. La descripción de las dimensiones que se tomaron en cuenta para la elaboración del instrumento de medición (cuestionario) se presenta a continuación.

- **Condiciones de Acceso:** Esta dimensión es una condición general de los modelos IMSU: incluye la facilidad de la incorporación a la red de estancias infantiles, la facilidad de cumplir los requisitos sobre la instalación o incorporarse y la suficiencia de información en derecho y obligaciones. Esta dimensión habla de la manera en que opera el programa según las reglas de operación.
- **Apoyos Económicos:** Se consideró como un impulsor de la satisfacción a la oportunidad, la recepción oportuna de ese dinero por parte de las estancias, es importante para el funcionamiento y la supervivencia de las estancias, sobre todo cuando se trata de estancias que no existían antes del programa, sino que se formaron a raíz de él. Por otra parte, las responsables de estancia que participaron en las entrevistas cualitativas mencionaron la importancia de esta actividad para ellas.

- Capacitación: Se incluye en Apoyo la Capacitación a las responsables de estancia y a su personal. Las entrevistas cualitativas arrojaron que esto era importante para las responsables entrevistadas
- La Oportunidad de Aportar a Otros: Actividad o servicio que no se especifica en las Reglas de Operación. Las responsables entrevistadas reportaron cualitativamente valorar mucho la posibilidad de aportar a su comunidad y percibirla como algo que les otorgaba el programa



**Figura 63. Modelo de Evaluación de IMSU – Estancias Responsables de las Estancias**



**Tabla 8. Descripción del Instrumento de Medición del Modelo IMSU – Estancias Responsables de las Estancias**

Dimensión	Descripción	Variable manifiesta	Pregunta
Expectativas de los usuarios	Ideas sobre el programa previas al ingreso	Recuerdo de la opinión general sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él	P2
		Recuerdo de la opinión general sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él con mención de las dimensiones del modelo	P3
		Recuerdo de la opinión sobre las dificultades que se encontraría al participar en el programa	P4
Condiciones de acceso	Opinión sobre las actividades que son parte de la incorporación al programa	Facilidad del procedimiento de incorporación	P5
		Facilidad para cumplir con los requisitos sobre las instalaciones para participar en el programa	P6
		Suficiencia de información sobre derechos y obligaciones	P7
Apoyos económicos	Opinión sobre la suficiencia de los recursos recibidos y sobre la oportunidad de su entrega	Suficiencia del monto del apoyo para adecuación y equipamiento	P8
		Oportunidad de la entrega de los apoyos mensuales	P9
Capacitación y acciones extraordinarias	Opinión sobre capacitación recibida	Opinión sobre la utilidad de la capacitación impartida por el DIF sobre la atención y trato al niño	P10
		Opinión sobre la utilidad de la capacitación impartida por el DIF sobre la alimentación y las rutinas para el niño	P11
		Opinión sobre la utilidad de la capacitación impartida por Sedesol acerca de las Reglas de	P12

Dimensión	Descripción	Variable manifiesta	Pregunta
		Operación y de administración	
Oportunidad de aportar a otros	Opinión sobre la posibilidad de dar un servicio a su comunidad a partir de la participación en el programa	Opinión sobre la oportunidad de apoyar el desarrollo de los niños	P13
		Opinión sobre la oportunidad de apoyar a la comunidad	P14
Calidad percibida	Evaluación general de la calidad del programa	Percepción general del funcionamiento del programa en el tiempo que ha estado incorporada en el programa	P15
		Percepción general del funcionamiento del programa con mención de las dimensiones del modelo	P16
		Percepción de las dificultades encontradas durante la participación en el programa.	P17
Satisfacción	Evaluación de la satisfacción con el programa	Satisfacción general con el programa	P18
		Comparación de la experiencia en el programa con la expectativa inicial	P19
		Comparación del programa con el programa ideal (el mejor programa imaginado por el usuario-usuario)	P20
Quejas	Comportamiento de queja y opinión sobre el tratamiento dado a sus quejas, en caso de haberlas presentado	Presentación de quejas	P22
		Facilidad para presentar la queja	P22a
		Atención dada a su queja	P22b
Confianza	Disposición a realizar conductas que expresan confianza en el programa	Lealtad a la red con base en las obligaciones	P23
		Recomendación (disposición a recomendar)	P24

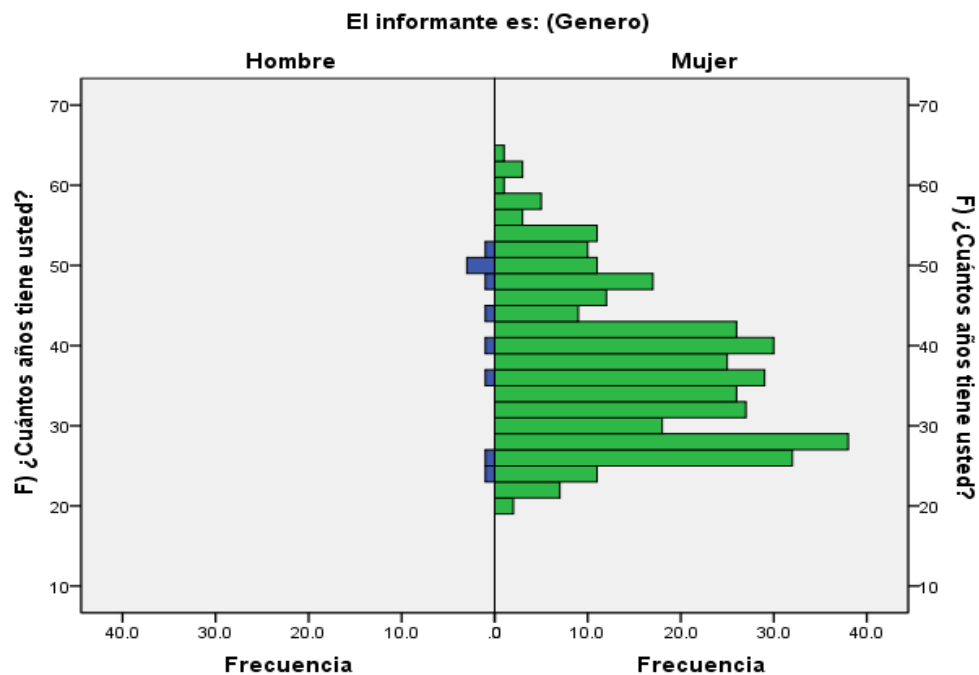
### 5.2.3. Caracterización

La duración de cada entrevista fue de 24.9 minutos en promedio, en tanto que el número promedio de intentos para lograr una entrevista fue de 7.77.

La distribución de los entrevistados fue de 2.7% hombres y 97.3% mujeres. Con base a tablas de frecuencias, se establece que cerca del 19% de los entrevistados tiene a lo más 27 años de edad. Aproximadamente el 50% a lo más 35 años, y tres de cada cuatro tienen a lo más 42 años. La edad mínima registrada fue de 20 años (3 casos), la máxima de 63 años (1 caso) y la edad promedio fue de 36.79 años, con una desviación estándar de 9.42.

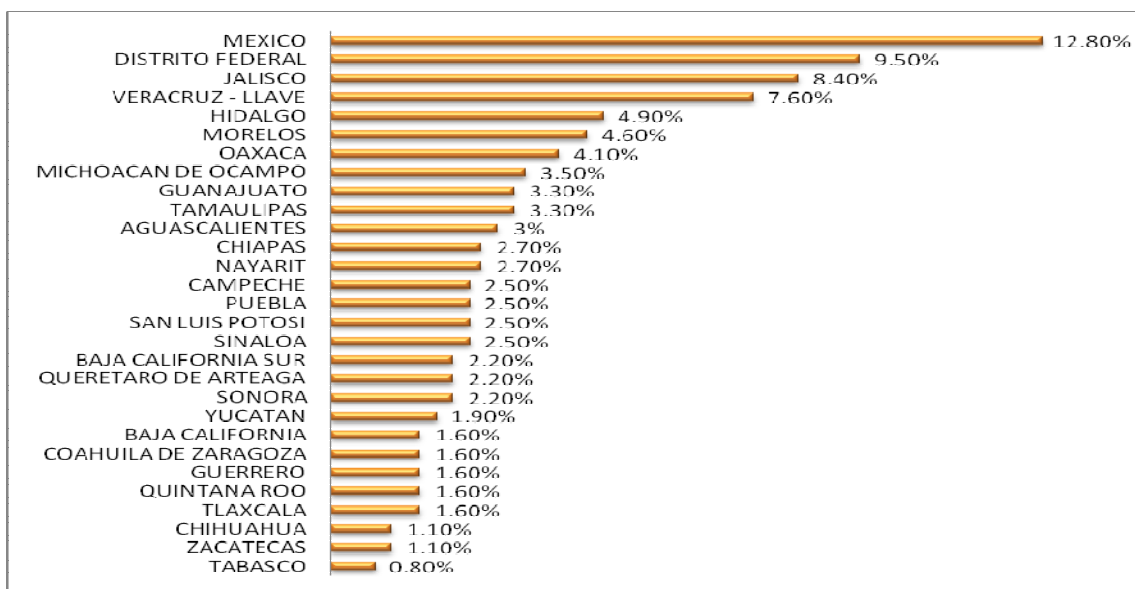
Con base en la pirámide demográfica (Figura 64), se puede apreciar que existe una proporción mucho mayor de mujeres que de hombres. De hecho, por cada hombre se tienen 37.6 mujeres. En este sentido, se puede señalar que existe una fuerte asimetría en términos estadísticos en cuanto al sexo de los responsables.

**Figura 64 . Pirámide de Poblacion - Estancias Responsables de las Estancias**



Del total de entrevistados se tiene, en cuanto a su ubicación, que una de cada cinco entrevistas de responsables de estancias infantiles se ubican entre México y el Distrito Federal. Si se adiciona a los dos anteriores la entidad federativa de Jalisco, se tiene que una de cada tres entrevistas se realizó en alguna de esas tres entidades. Es de llamar la atención cómo las entidades de Coahuila, Guerrero, Quintana Roo, Tlaxcala, Chihuahua, Zacatecas y Tabasco acumulan conjuntamente apenas un 10%. (Figura 65)

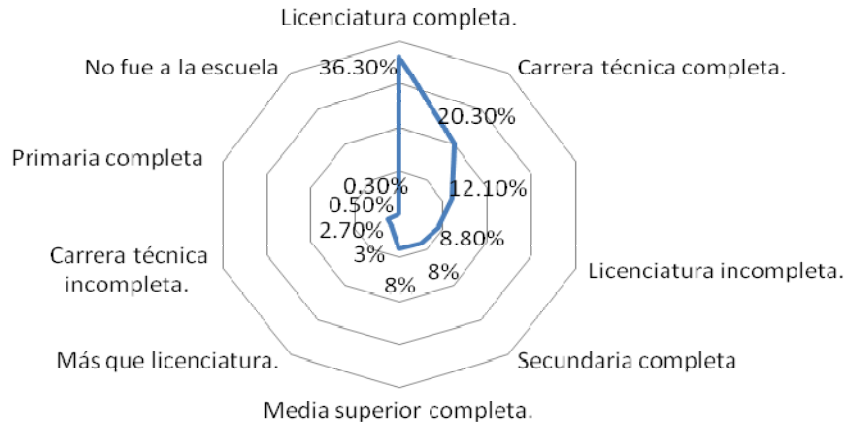
**Figura 65. Porcentaje de entrevistados por Entidad Federativa - Estancias Responsables de las Estancias**



Con base en los resultados de la encuesta, el 86.4% de las estancias tiene a lo más un año de permanencia en el programa, mientras que 12.5% llevan dos años exactamente. Esta distribución no es homogénea al interior de los estados.

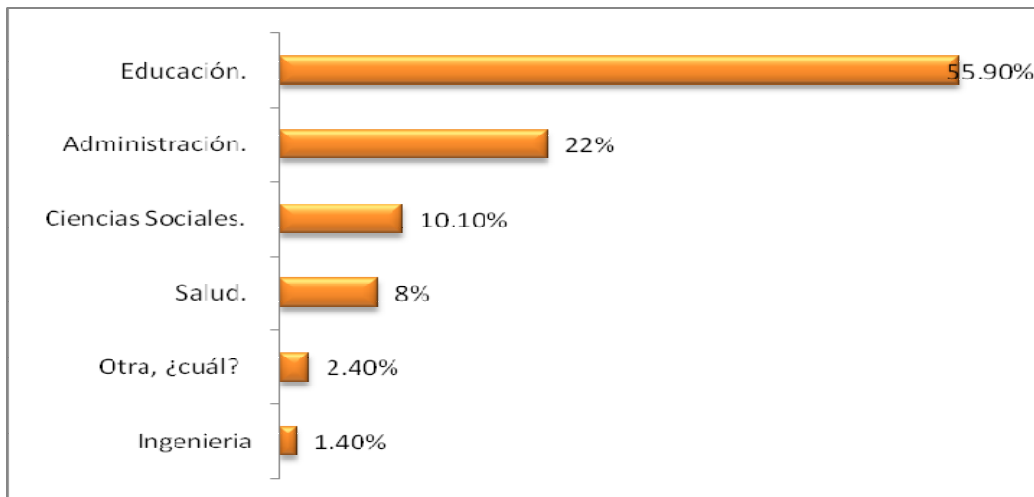
Poco más de la mitad contaba con carrera técnica completa; y 36.3% declaró tener licenciatura completa y a lo más el 56.6% tiene carrera técnica completa. De manera desagregada, se presentan los niveles de escolaridad en la Figura 66.

**Figura 66. Nivel de Escolaridad – Estancias Responsables de las Estancias**



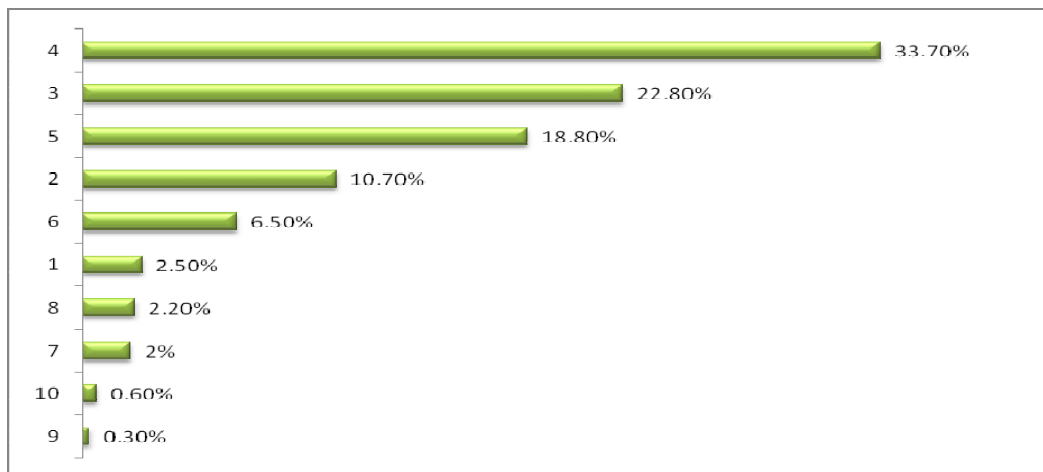
Posteriormente, a aquellos entrevistados que declararon tener licenciatura completa, se les preguntó a qué área de conocimiento pertenecía o ubicaba su disciplina, obteniéndose los siguientes resultados. 55.9% refirió el área de educación, 22% el área de administración y 10.10% el área de ciencias sociales. (Figura 67)

**Figura 67 Áreas de Conocimiento y Carreras a las que pertenecen - Estancias Responsables de las Estancias**



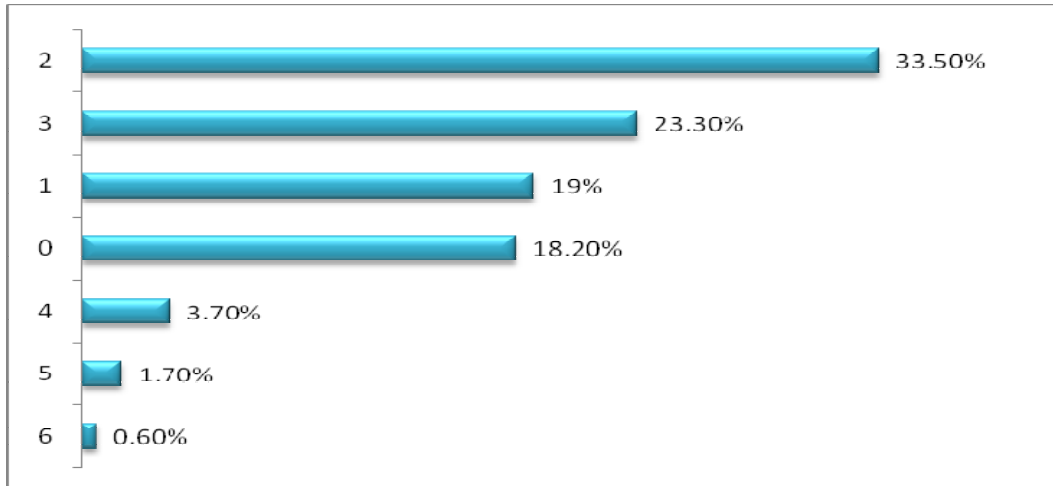
En cuanto a los responsables entrevistados, se observa poco más de 10% de sus hogares es habitado por solo dos personas, 33.70% es habitado por cuatro personas a lo más, mientras que casi un 92.4% cuenta con seis personas por lo mucho. En promedio hay 4.0 personas por hogar, con una desviación estándar de 1.464. Sonora presenta el promedio de habitantes por hogar más alto con 4.5, seguido por el Estado México con 4.47, mientras que Quintana Roo presenta el promedio más bajo con 1.329. Por otra parte, San Luis Potosí presenta la mayor desviación estándar con 2.55, mientras que Coahuila presenta la desviación estándar más baja con 0.632. Por entidad federativa, no se observan diferencias estadísticamente significativas del número de personas por hogar beneficiado por el programa, con una significancia de 5%. (Figura 68)

**Figura 68 Número de Personas Viviendo en el Hogar - Estancias Responsables de las Estancias**



En cuanto al número de hijos declarados, se observa que un 18.2% señala no tener hijos, 19% afirma tener un hijo y 52.50% entre uno y dos hijos. El promedio de toda la muestra es 1.83 hijos por hogar, con una desviación estándar de 1.232. La entidad con el promedio más alto es Baja California con 3.0, mientras San Luis Potosí presenta el promedio más bajo con 1.00. La desviación estándar máxima se observa en Baja California con 2.449, mientras que la mínima en Baja California Sur con 0.557. Por entidad federativa existen diferencias estadísticamente significativas del número de hijos por hogar, con una significancia de 5%. (Figura 69)

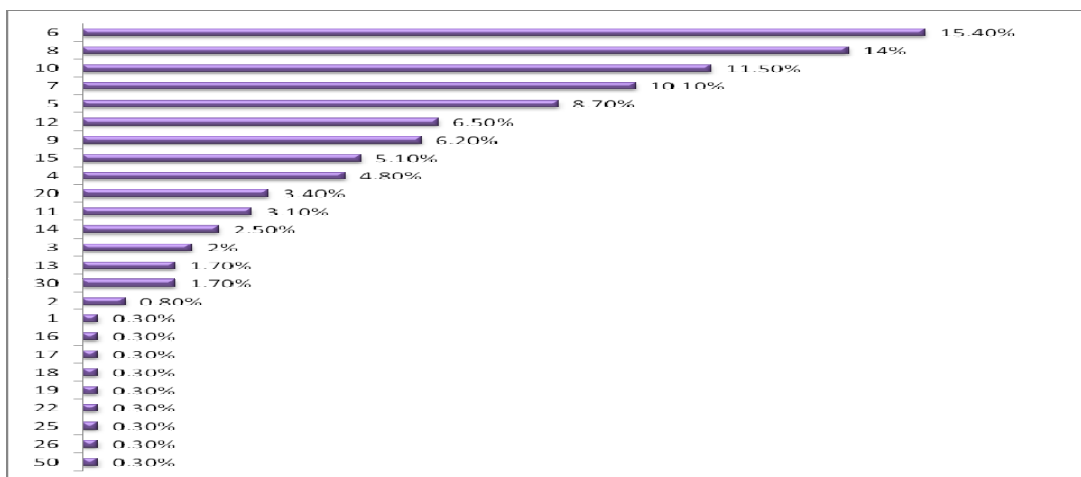
**Figura 69 Numero de Hijos por Entrevistado - Estancias Responsables de las Estancias**



En cuanto al número de focos en los hogares de los responsables, se observa que 7.9% tiene a lo más cuatro focos, poco más de la mitad (56.2%) tienen a lo más 8 focos y casi tres de cada cuatro hogares tienen a lo más 10 focos. El promedio de toda la muestra es 9.34 focos por hogar, con una desviación estándar de 5.329. Las entidades con el promedio más alto son Chihuahua y Tabasco, ambas con 12 focos por hogar, mientras que el promedio más bajo lo tiene Guerrero, con 6.8 focos por hogar. La mayor desviación estándar se tiene en Tabasco con 8.679, mientras que la mínima se presenta en Guerrero con 1.789. Por entidad federativa, no hay diferencias estadísticamente significativas del número de focos por hogar de las responsables de este programa, con una significancia de 5%. (Figura 70)

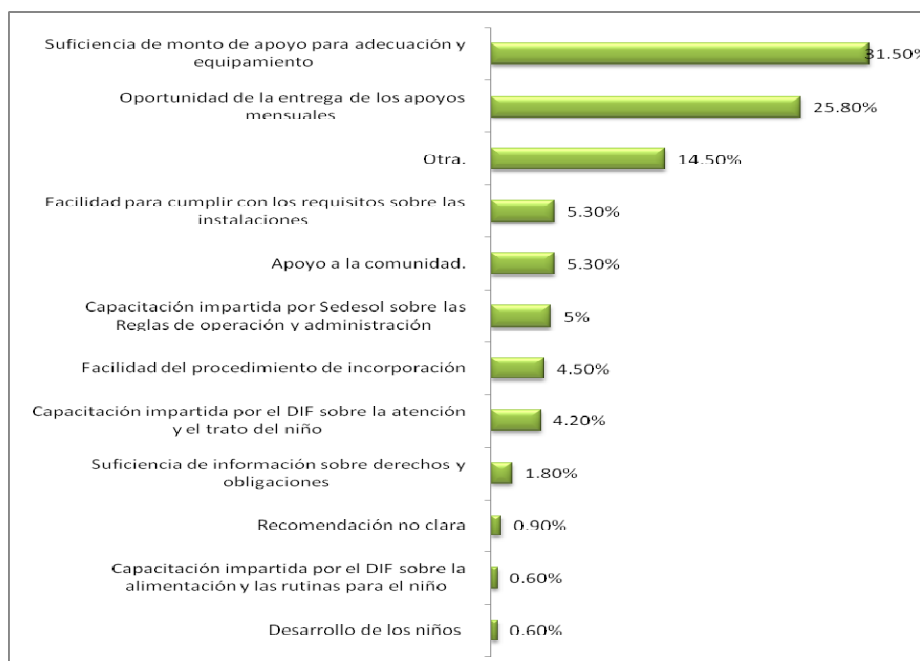


**Figura 70. Número de Focos en las Casas - Estancias Responsables de las Estancias**



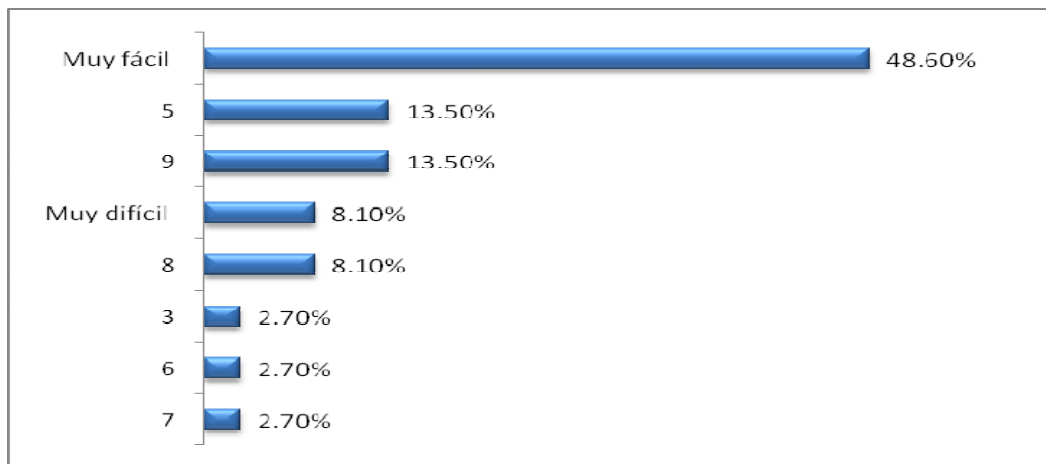
Poco más de nueve de cada diez entrevistados, externó su intención de hacer alguna recomendación importante a los responsables de los apoyos del programa de estancias infantiles. De este universo, se sugirió que el apoyo fuera suficiente para la adecuación y el equipamiento (31.5%), que fuera oportuna la entrega de los apoyos mensuales (25.80%) y recomendaciones diversas (14.5%). (Figura 71)

**Figura 71. Recomendación al Programa por las Beneficiarias - Estancias Responsables de las Estancias**



El 10.9% de los responsables de las estancias han presentado alguna queja. De ese universo, 48.6% considera que presentar la queja fue muy fácil, y 9.8 % que fue difícil (9.8%). 36.1% considera que la atención a su queja estuvo muy bien, mientras que en el extremo opuesto, 22.2% considera que estuvo muy mal. Casi nueve de cada diez responsables de las estancias están altamente dispuestos a continuar cumpliendo con las obligaciones que se exigen en el programa para seguir en él. Ocho de cada diez están dispuestos a hablar bien del programa de estancias infantiles y uno de cada cuatro está seguro de seguir operando su estancia si el programa dejara de apoyar a los niños usuarios por el programa. (Figura 72)

**Figura 72. Presentar una Queja - Estancias Responsables de las Estancias**



### 5.3. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad PDZP Piso Firme

Este Programa es una extensión de lo que fue el Programa de Desarrollo Local “Microrregiones” posteriormente se fusionó y se convirtió en el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias en sus siglas PDZP como comúnmente se le llama, en la evaluación actual describiremos el estudio cualitativo de la Modalidad PDZP – Piso Firme

Para motivos prácticos llamaremos al Programa “PDZP- Piso Firme” para figuras o cuadros pequeños.

### 5.3.1. Estudio Cualitativo PDZP – Piso Firme

Para identificar las dimensiones se recurrió a las siguientes fuentes:

- ✓ Reglas de operación del programa. Las dimensiones seleccionadas correspondieron a actividades contempladas en las Reglas o a actividades que se desprendían lógicamente de ellas aunque no aparecieran en el documento. (Sedesol, 2009. Aunque el levantamiento de información en campo se realizó en 2010, el periodo para el cual se pedía una evaluación a los entrevistados cubría principalmente 2009).
- ✓ Reuniones de trabajo con el equipo coordinador del programa: Las conversaciones con los responsables del programa ayudaron a identificar: las actividades cuyo desempeño era incierto, aquellas en las que se habían hecho modificaciones de las que se requería saber el resultado, así como otras de las que se suponía que los usuarios-usuarios tenían buena opinión y se quería confirmar dicho supuesto.
- ✓ Entrevistas cualitativas con los usuarios: Las entrevistas a profundidad realizadas con usuarios de Morelos e Hidalgo, así como en el Estado de México, arrojaron los aspectos de este apoyo que pueden ser más relevantes para los usuarios. Además arrojaron información que caracteriza a estos usuarios y a su relación con el Programa. Además de confirmar el bajo nivel educativo que el tipo de destinatarios del programa hacía suponer, estas entrevistas arrojaron que los usuarios del Programa tienen un contacto limitado con el personal de Sedesol. Así, las acciones relacionadas con la solicitud del apoyo y con la respuesta del programa suelen canalizarse por los representantes de obras (funcionarios municipales o estatales), los cuales son los encargados de las acciones de Piso Firme. Por otra parte, en la recepción del apoyo, es decir, en la instalación del piso firme, los usuarios

suelen tener contacto únicamente con el personal de la empresa constructora contratada para tal efecto. También se encontró descontento con el trato y el servicio prestado por dicha empresa.

- ✓ Las entrevistas se realizaron conforme a la Guía de Entrevista elaborada por el equipo IMSU. la cual se presenta en el Anexo 9

A las fuentes de información se les practicó un análisis de contenido con MaxQDA, el cual permitió proponer dimensiones al modelo, solo como una propuesta, ya que este análisis no influyó en las dimensiones finales. Pero sí sirvió para corroborar si las dimensiones ocupadas fueron las adecuadas o si se debieron analizar más a fondo.

El vocabulario para la explicación de la siguiente parte se encuentra en el Estudio Cualitativo del Programa Estancias – Madres. (Figura 73)

**Figura 73. Información del Estudio Cualitativo en MaxQDA – PDZP Piso Firme**

Section	Item	Count
Documents	entrevistas exploratorias 29jul09	27
	Reporte_visita_de_campo Jorge y Odette	18
	ESTUDIO CUALITATIVO ECATEPEC, E...	17
	piso_firme-reporte cualitativo	15
	<b>Total</b>	<b>77</b>
Code System	Resultados	1
	Facilidad de limpieza de su casa	2
	Efecto en la salud de la familia	5
	Mejora de las condiciones de su casa	3
	Calidad del trabajo de la constructora	0
	Trabajo completo por la constructora	3
	Calidad del piso	0
	Coincidencia de lo aprobado con ...	3
	Proceso de Instalacion	0
	Trato de la constructora	6
	Anticipacion del aviso para prepa...	8
	Acceso al Apoyo	0
trato de quienes le atendieron	3	
Facilidad de tramite	4	
informacion derechos y obligaciones	12	
Sets	<b>0</b>	

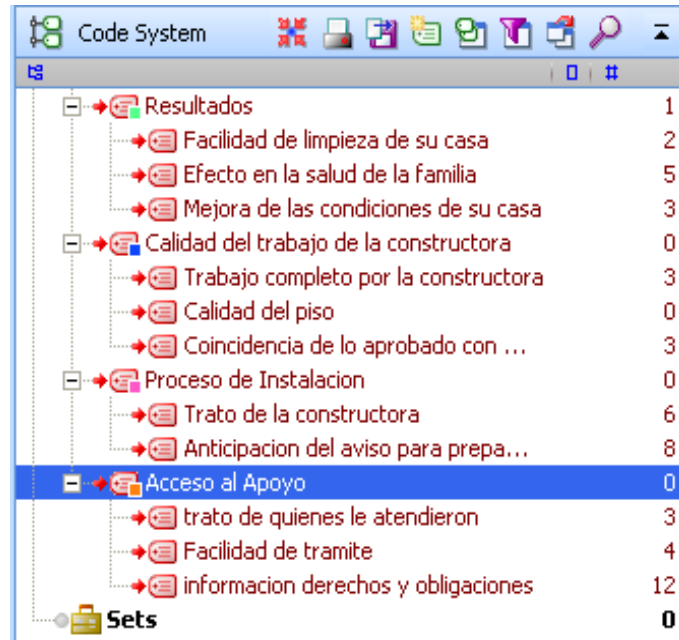
Las dimensiones del modelo propuesto son las siguientes:

- Resultados, con 11 puntos en los documentos
- Calidad del Trabajo de la Constructora, con 6 puntos en los documentos
- Proceso de Instalación, con 14 puntos en los documentos
- Acceso al Apoyo, con 19 puntos en los documentos

Los documentos analizados fueron 4. La dimensión Acceso al Apoyo pudiera ser una de las más importantes en la evaluación del modelo, Se observa que la información de Derechos y Obligaciones es la subdimensión más importante de esta dimensión. En segundo lugar de importancia, se identifica al el Proceso de Instalación, que puede ser también una dimensión importante para los usuarios, ya que, dentro del trabajo de campo, los usuarios comentaron que no tenían tiempo suficiente para guardar sus cosas, que no tenían donde ponerlas y que el trato de la constructora no era muy bueno, ya que los usuarios tenían que realizar actividades, que eran responsabilidad de la constructora, tales como dar de comer a los albañiles.

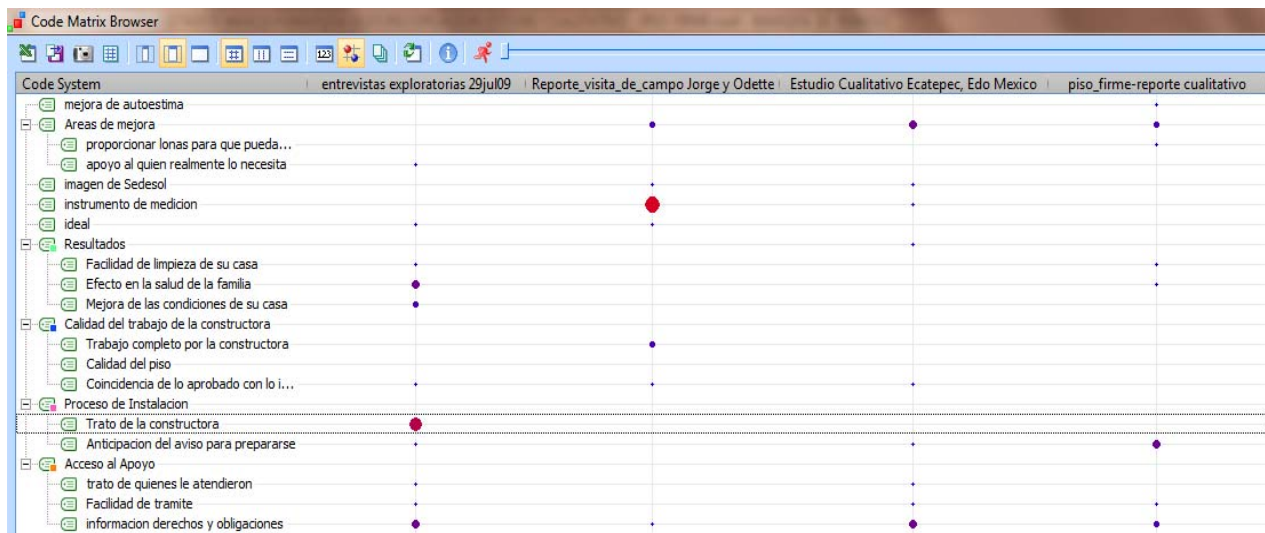
En la Figura 74 se presenta el desglose de las dimensiones, identificadas con las posibles subdimensiones evaluadas, para integrar el instrumento. Cada dimensión tiene 3 subdimensiones, la idea fue identificar para los usuarios que era lo más importante.

**Figura. 74: Desglose de Dimensiones - PDZP Piso Firme**



En la Figura 75 se presenta el “Visualizador de la Matriz de Códigos” de los documentos en los que se tiene más información para cada dimensión. Dentro del trabajo de campo “Entrevistas exploratorias 29jul09 y el Reporte Visita de Campo Jorge y Odette” como mas círculos rojos fue en donde más se mencionaron las dimensiones, seguido del “piso\_firme-reporte cualitativo”

**Figura 75. Visualizador de la Matriz de Códigos - PDZP Piso Firme**



Las dimensiones, identificadas para evaluar la satisfacción de los usuarios, son las siguientes:

- ✓ **Resultados:** Incluye las subdimensiones Piso Conforme a lo Ofrecido, Mejora de las Condiciones de su Casa y Efecto en la Salud de la Familia. No existe relación entre las dimensiones y la dimensión Resultados. (Figura 76).

**Figura 76. Sistema de Códigos – Dimensión Resultados - PDZP Piso Firme**

The screenshot shows a 'Code Relations Browser' window with a tree view on the left and a grid on the right. The tree view is expanded to show the following structure:

- Code System: Resultados
  - Facilidad de limpieza de su casa
  - Efecto en la salud de la familia
  - Mejora de las condiciones de su casa
- Code System: Calidad del trabajo de la constructora
  - Trabajo completo por la constructora
  - Calidad del piso
  - Coincidencia de lo aprobado con lo instalado en superficie
- Code System: Proceso de Instalación
  - Trato de la constructora
  - Anticipación del aviso para prepararse
- Code System: Acceso al Apoyo
  - trato de quienes le atendieron
  - Facilidad de trámite
  - información derechos y obligaciones

The grid on the right has columns for 'Resultados', 'Facilidad de limpieza de su casa', 'Efecto en la salud de la familia', and 'Mejora de las condiciones de su casa'. The rows corresponding to the subdimensions under 'Resultados' are empty in these columns.

- ✓ **Acceso al Apoyo:** Incluye las subdimensiones Información de Derechos y Obligaciones, Facilidad del Trámite y Trato de Quienes le Atendieron. En la Figura 77 no existe relación entre las dimensiones y la dimensión Acceso al Apoyo.

**Figura 77. Sistema de Códigos –Dimensiones Acceso al Apoyo - PDZP Piso Firme**

The screenshot shows a 'Code Relations Browser' window with a tree view on the left and a grid on the right. The tree view is expanded to show the following structure:

- Code System: Resultados
  - Facilidad de limpieza de su casa
  - Efecto en la salud de la familia
  - Mejora de las condiciones de su casa
- Code System: Calidad del trabajo de la constructora
  - Trabajo completo por la constructora
  - Calidad del piso
  - Coincidencia de lo aprobado con lo instalado en superficie
- Code System: Proceso de Instalación
  - Trato de la constructora
  - Anticipación del aviso para prepararse
- Code System: Acceso al Apoyo
  - trato de quienes le atendieron
  - Facilidad de trámite
  - información derechos y obligaciones

The grid on the right has columns for 'Resultados', 'Facilidad de limpieza de su casa', 'Efecto en la salud de la familia', and 'Mejora de las condiciones de su casa'. The rows corresponding to the subdimensions under 'Acceso al Apoyo' are empty in these columns.

- ✓ Calidad del Trabajo de la Constructora: Incluye las subdimensiones Trabajo Completo por Parte de la Constructora, Coincidencia de lo Aprobado con lo Instalado y la Calidad del Piso. En la Figura 78 puede observarse que no se relaciona con alguna otra dimensión, pero si aparece en las áreas de mejora que la Constructora haga el “Trabajo Completo por la Constructora”, por lo que corroboramos que si es muy importante para los usuarios esta subdimensión, aunque pudieran confundirse las dimensiones “Trabajo Completo por Parte de la Constructora y la Coincidencia de lo Aprobado con lo Instalado”, opino que con una de ellas hubiera sido suficiente para explicar esta parte.

**Figura 78. Sistema de Códigos –Dimensiones Calidad del Trabajo de la Constructora - PDZP Piso Firme**

The screenshot shows a 'Code Relations Browser' window. On the left, a tree view lists code systems under 'Code System'. The tree includes:
 

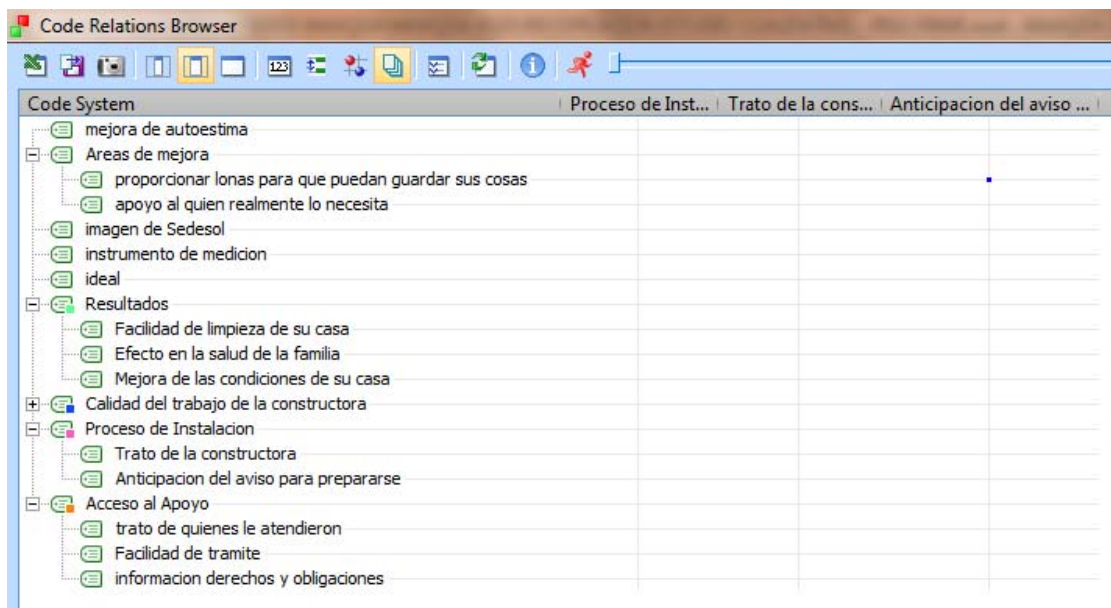
- mejora de autoestima
- Areas de mejora
  - proporcionar lonas para que puedan guardar sus cosas
  - apoyo al quien realmente lo necesita
  - imagen de Sedesol
  - instrumento de medicion
  - ideal
- Resultados
  - Facilidad de limpieza de su casa
  - Efecto en la salud de la familia
  - Mejora de las condiciones de su casa
- Calidad del trabajo de la constructora
- Proceso de Instalacion
  - Trato de la constructora
  - Anticipacion del aviso para prepararse
- Acceso al Apoyo
  - trato de quienes le atendieron
  - Facilidad de tramite
  - informacion derechos y obligaciones

 On the right, a grid shows relationships between these code systems. The columns are labeled: 'Calidad del tra...', 'Trabajo completo...', 'Calidad del piso', and 'Coinciden...'. Blue dots in the grid indicate relationships. Specifically, there are dots in the 'Trabajo completo...' column for 'Areas de mejora' and 'Calidad del trabajo de la constructora', and a dot in the 'Coinciden...' column for 'Calidad del trabajo de la constructora'.

- ✓ Proceso de Instalación: Incluye las subdimensiones Trato de la Constructora y Anticipo de aviso para poner el Piso. En la figura 79 se muestra que no se relaciona con alguna otra dimensión, pero si se menciona en las áreas de mejora que “La Anticipación del aviso para prepararse” cuando vayan a poner el piso y tengan que sacar sus cosas, si es importante y preocupante para los usuarios, por lo que corrobora esta subdimensión.



**Figura 79. Sistema de códigos- Dimensión Proceso de Instalación - PDZP Piso Firme**



### 5.3.2. Modelo e Instrumento de Medición: PDZP Piso Firme (Levantamiento Nacional)

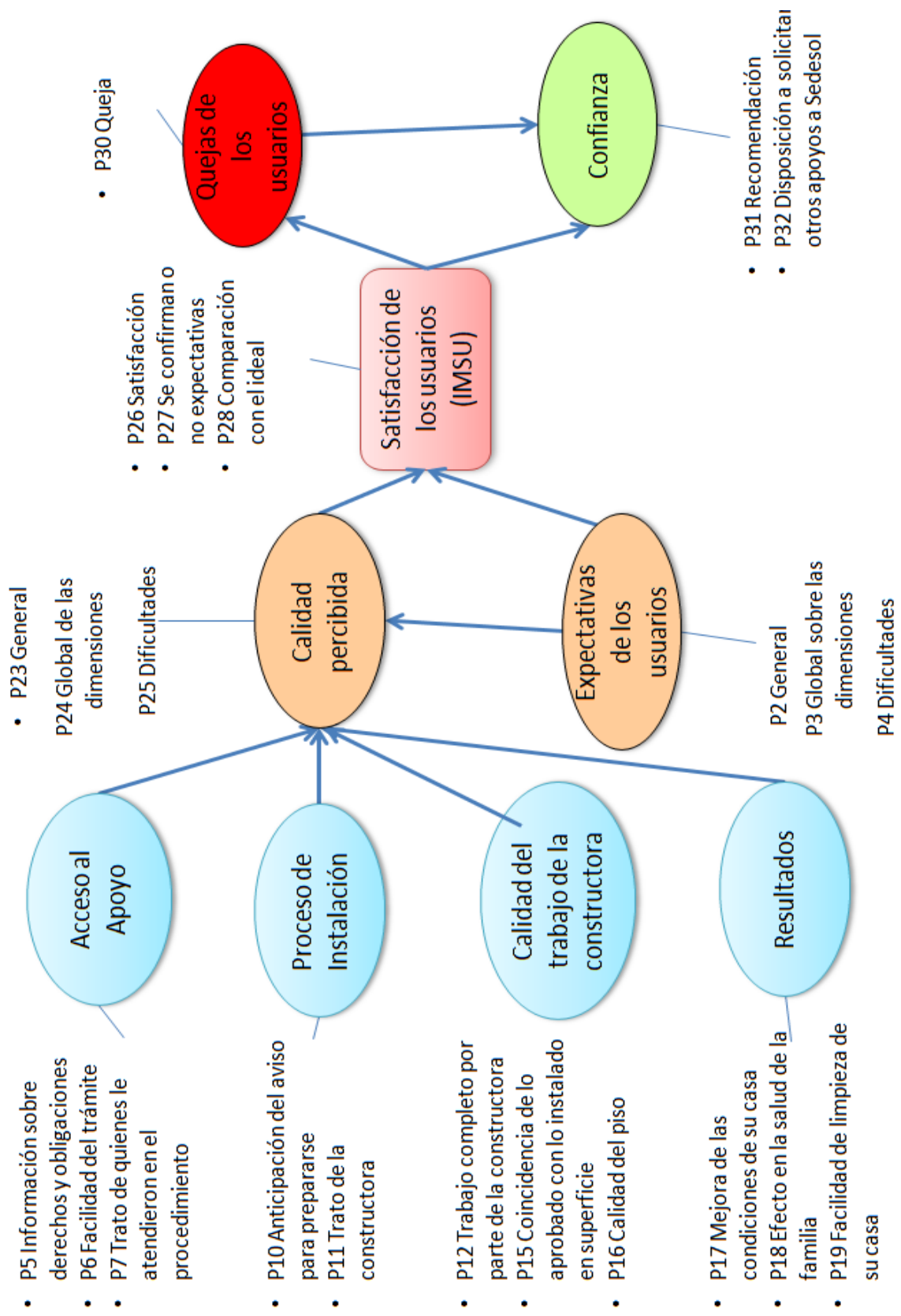
El modelo se presenta en la Figura 80. La descripción de las dimensiones finales se presenta a continuación:

- **Acceso al Apoyo:** Esta dimensión es una condición general de los modelos IMSU: Información sobre Derechos y Obligaciones, Facilidad del Trámite de acuerdo a las Reglas de Operación.
- **Proceso de Instalación:** Para los usuarios de piso firme, es muy importante la anticipación del aviso sobre la fecha de instalación del piso, ya que los usuarios deben sacar sus muebles con tiempo. Por otra parte, el Trato de la Constructora deja mucho que desear, ya que los usuarios reportan despotismo y baja calidad en el trabajo
- **Calidad del Trabajo de la Constructora:** Después del trabajo de campo y de la identificación de las dimensiones, se considera que el análisis de esta dimensión es de los más críticos, ya

que se observan serias incongruencias desde la Calidad del Piso, de lo Instalado con lo Aprobado hasta la Realización del Trabajo Completo por la Constructora.

- Resultados: De acuerdo a diversos estudios, por parte de Sedesol y organismos similares, que evalúan el impacto que tiene cambiar el piso de tierra por cemento en la salud, en la autoestima, así como en la facilidad de limpieza, entre otras cosas, se decidió incluir este impacto en el modelo.

Figura 80. Modelo Final de Evaluación de IMSU – PDZP Piso Firme (Levantamiento Nacional)



**Tabla 9. Descripción del Instrumento de Medición del Modelo - IMSU PDZP Piso Firme (Levantamiento Nacional)**

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Variable manifiesta</b>	<b>Pregunta</b>
Expectativas de los usuarios	Ideas sobre el programa previas al ingreso	Recuerdo de la opinión general sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él	P2
		Recuerdo de la opinión general sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él con mención de las dimensiones del modelo	P3
		Recuerdo de la opinión sobre las dificultades que se encontraría al participar en el programa	P4
Acceso al apoyo	Opinión sobre los procedimientos para obtener el apoyo	Opinión sobre la calidad de la información recibida acerca de los derechos y obligaciones	P5
		Opinión sobre la facilidad para entregar la información que le solicitaron	P6
		Opinión sobre el trato de quienes le atendieron en el procedimiento	P7
Proceso de instalación	Opinión sobre las actividades realizadas para la instalación del piso	Opinión sobre la anticipación del aviso para prepararse	P10
		Opinión sobre el trato que le dieron las personas que le instalaron el piso	P11
Calidad del trabajo de la constructora	Opinión sobre la calidad del trabajo de la constructora	Opinión acerca de qué tan completo hizo el trabajo la constructora	P12
		Percepción de que la superficie entregada corresponde a la ofrecida	P15
		Opinión sobre la calidad del piso entregado	P16
Resultados	Opinión sobre las mejoras que el piso provoca en su hogar	Opinión sobre el impacto del piso firme en la mejora de las condiciones de su casa	P17
		Opinión sobre el impacto del piso firme en la mejora de la salud de la familia	P18
		Opinión sobre el impacto del piso firme en la facilidad para hacer la limpieza de la casa	P19
Calidad percibida	Evaluación general de la calidad del programa	Percepción general del funcionamiento del apoyo	P23
		Percepción general del funcionamiento del apoyo con mención de las dimensiones del modelo	P24

Dimensión	Descripción	Variable manifiesta	Pregunta
		Percepción de las dificultades encontradas durante todo el proceso para obtener su apoyo	P25
Satisfacción	Evaluación de la satisfacción con el apoyo	Satisfacción general con el apoyo	P26
		Comparación de la experiencia con el apoyo con la expectativa inicial	P27
		Comparación del apoyo con el apoyo como le gustaría que fuera	P28
Quejas	Comportamiento de queja y opinión sobre el tratamiento dado a sus quejas, en caso de haberlas presentado	Presentación de quejas	P30
		Facilidad para presentar la queja	P30a
		Atención dada a su queja	P30b
Confianza	Expectativas sobre el programa y disposición a realizar conductas que expresan confianza en el programa	Recomendación (disposición a recomendar)	P31
		Disposición a solicitar a Sedesol otros apoyos para la vivienda	P32

Algunas dimensiones se refieren a la relación de los usuarios con personas y entidades diferentes a la Sedesol. Esto se justifica porque ellos reciben del PDZP – Piso Firme el encargo de concretar acciones, de las cuales el último responsable es el Programa.

Por las características sociales y educativas de los entrevistados, se decidió hacer varias adaptaciones a la metodología ordinaria del IMSU:

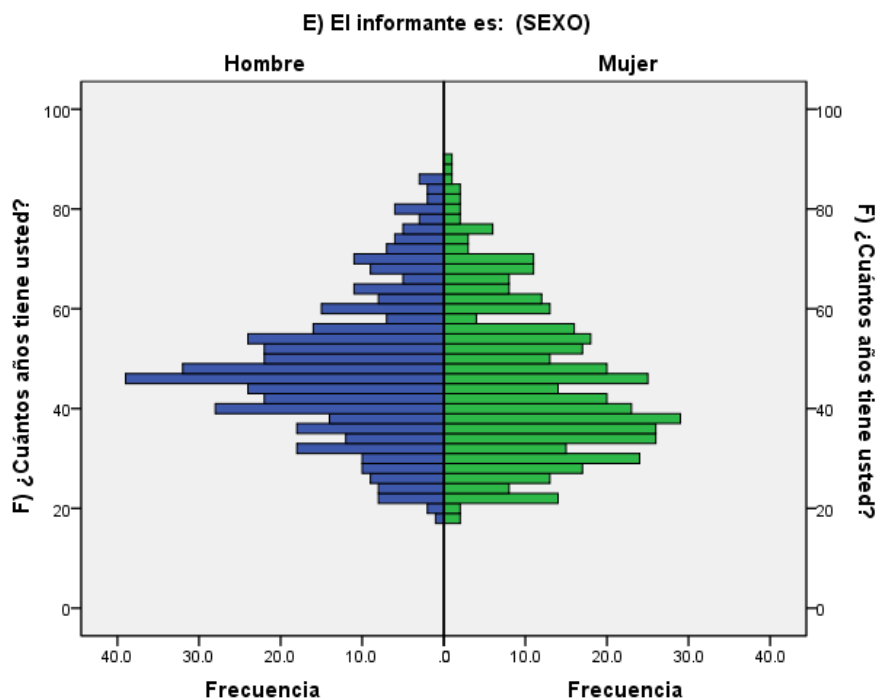
- Incluir varias preguntas que situarán a los usuarios en una temática, antes de pedirles su opinión sobre el asunto.
- Emplear una escala de 1 a 5, en lugar de 1 a 10.
- Cada punto de la escala estaría anclado con una descripción y un auxiliar gráfico (cinco caras con diferentes expresiones, que van de alegre a enojado, reforzadas con colores).

### 5.3.3. Caracterización

La distribución por sexo de los entrevistados fue de 50.4% hombres y 49.6% mujeres. Con base a tablas de frecuencias, se determina que cerca de 20% de los entrevistados tiene a lo más 32 años de edad, poco más de la mitad 45 años y tres de cada cuatro tienen a lo más 55 años. La edad mínima registrada fue de 18 años, la máxima de 90 años, y la edad promedio fue de 46.16 años, con una desviación estándar de 14.60.

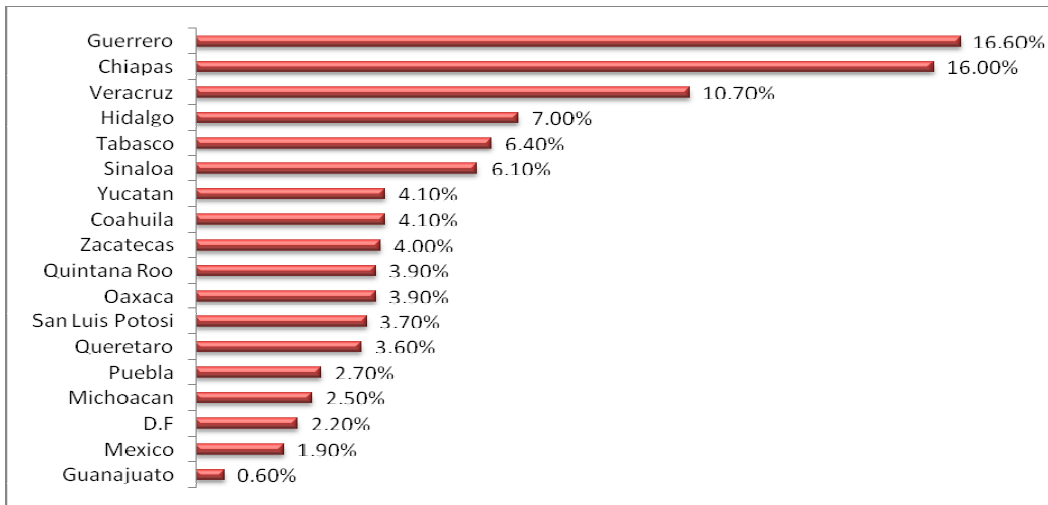
Con base en la pirámide demográfica (Figura 81), se puede apreciar que se tiene, más o menos, una misma proporción de hombres y mujeres. De hecho, por cada 100 hombres se tienen 93 mujeres. Para el caso de los hombres, se concentra casi el 50% de los casos entre las edades de 40 y 60 años, mientras que para las mujeres cerca de 40% entre los 20 y los 40 años. La población masculina es ligeramente más envejecida.

Figura 81 . Pirámide de Poblacion - PDZP Piso Firme



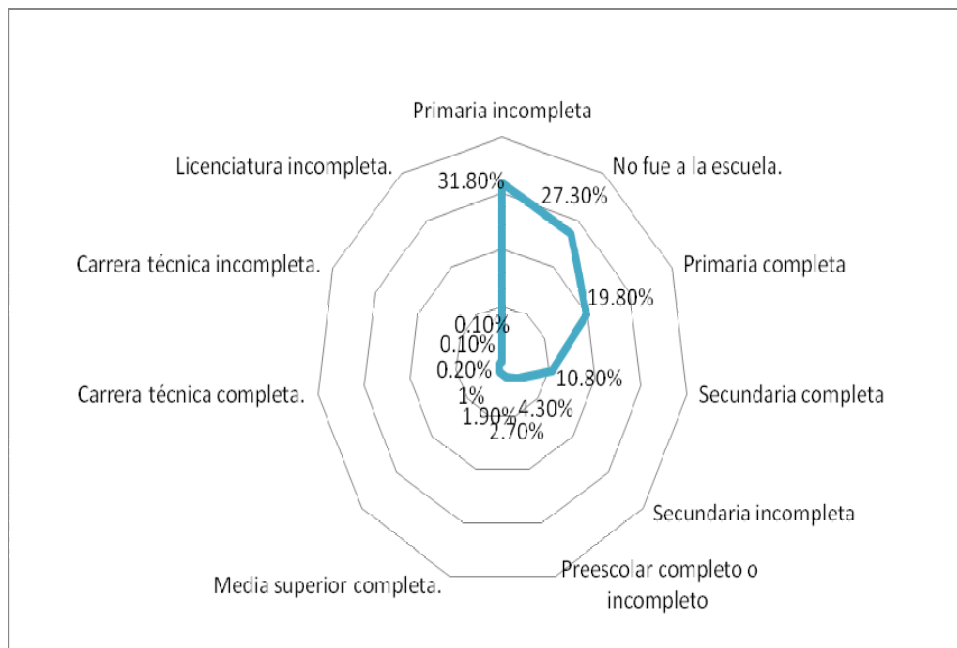
En la Figura 85 se presenta la distribución de entrevistados por entidad federativa. Del total de entrevistados, 16.6% se localizan en Guerrero, 16.0% en Chiapas, 10.7% en Veracruz, 6.4% en Tabasco y 6.10% en Sinaloa. El resto se distribuye, de forma minoritaria, en el resto de las entidades. (Figura 82)

**Figura 82. Porcentaje de Entrevistados por Entidad Federativa – PDZP Piso Firme**



En lo que se refiere a escolaridad, casi un 80% de los entrevistados cuenta a lo más con primaria completa; 31.80% cuenta con primaria incompleta, 10.8% con secundaria completa; 1.9% con educación media superior completa y apenas 0.1% con licenciatura incompleta. De manera desagregada, se muestran los niveles en la Figura 83.

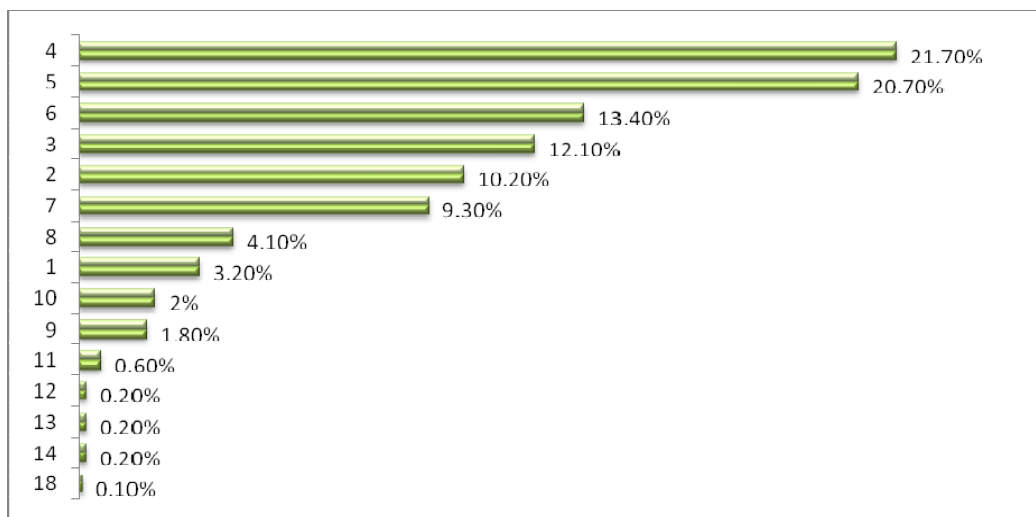
**Figura 83. Nivel de Escolaridad - PDZP Piso Firme**



En la Figura 84 se presentan los resultados de número de personas por hogar. De los hogares beneficiados, se observa que un poco más de 10% de los hogares es habitado por solo dos personas, 21.70% es habitado por 4 personas a lo más, en tanto que 13.40% cuenta con 6 personas a lo mucho. En promedio hay 4.83 personas por hogar, con una desviación estándar de 2.149. Guanajuato presenta el promedio más alto de habitantes por hogar con 8.6 y Michoacán presenta la mayor desviación estándar con 3.203. Tabasco presenta el promedio más bajo con 4.16 habitantes por hogar, mientras que Guanajuato presenta la desviación estándar más baja con 0.894. Por entidad existen diferencias estadísticamente significativas del número de personas por hogar beneficiado por este programa.

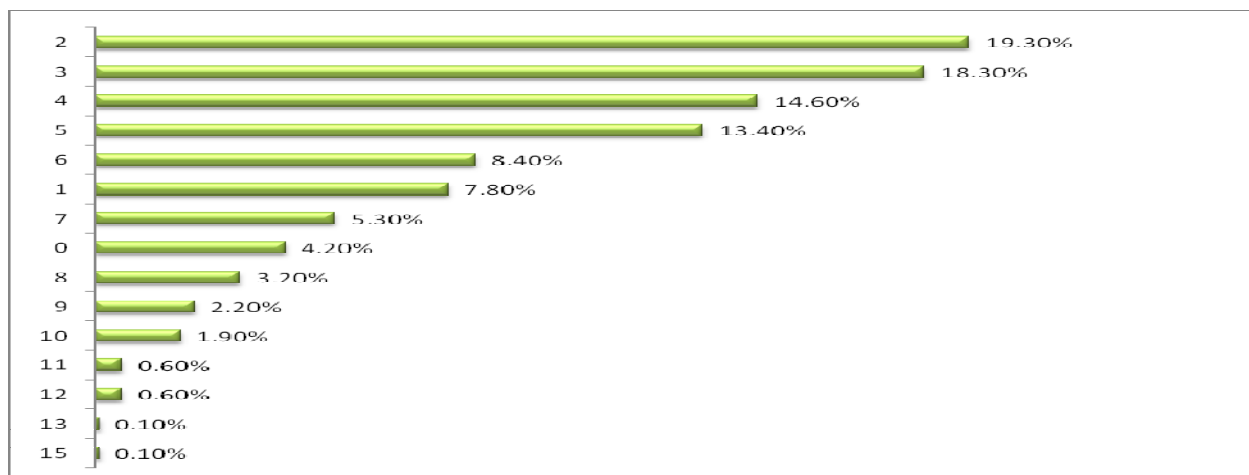


**Figura 84 Número de Personas viviendo en el Hogar - PDZP Piso Firme**



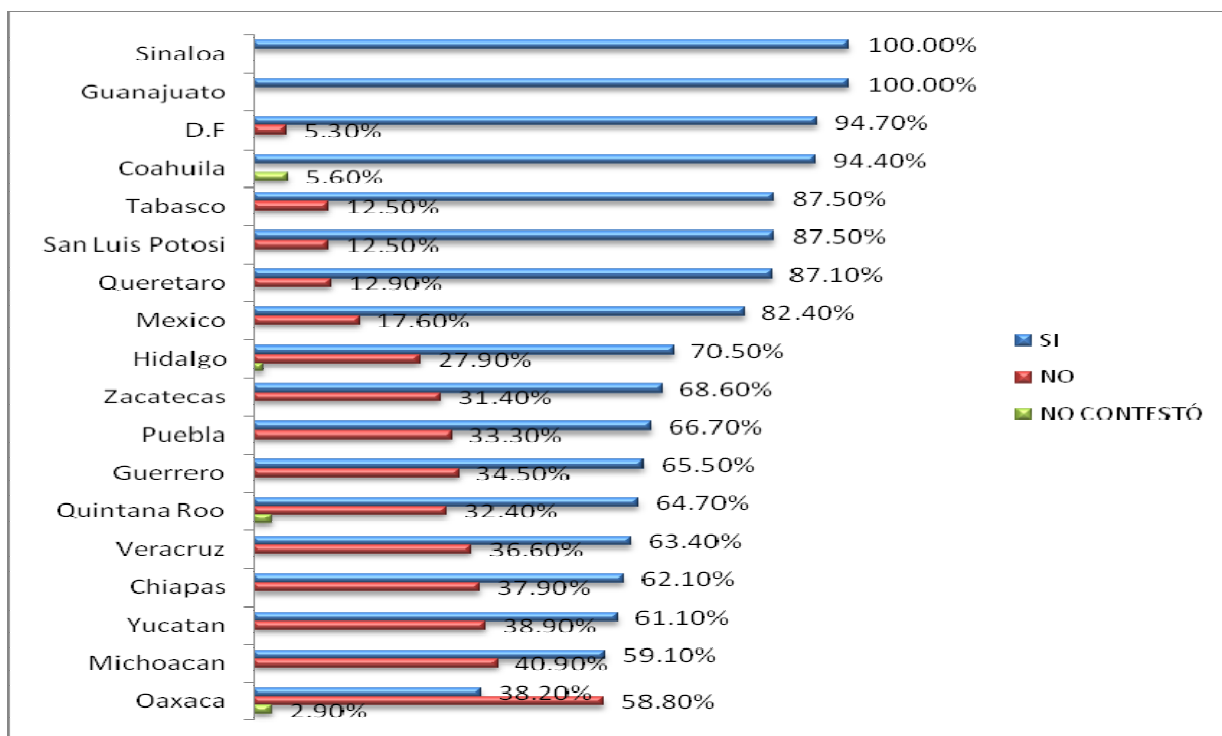
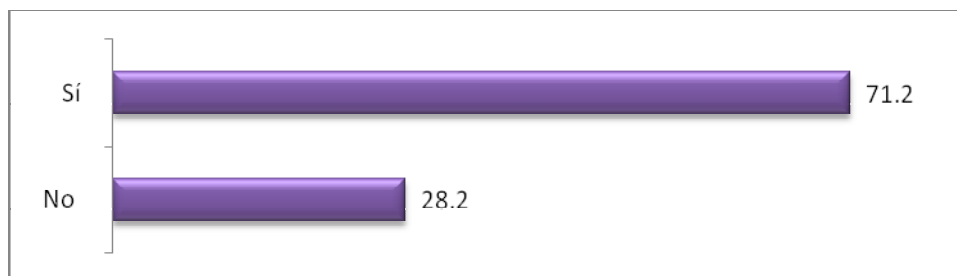
En cuanto al número de hijos declarados (Figura 85), se observa 4.2% de los hogares señala no tener hijos y cerca de 26% afirma tener máximo dos. El promedio de toda la muestra es 3.95 hijos por hogar beneficiado, con una desviación estándar de 2.431. La entidad que presenta el promedio más alto es Michoacán con 5.95, mientras que el promedio más bajo se presenta Coahuila con 2.34. La mayor desviación estándar se observa en Guerrero con 2.917 y la mínima en Coahuila con 0.873. Por entidad existen diferencias estadísticamente significativas del número de hijos por hogar beneficiado por este programa.

**Figura 85. Número de Hijos por Entrevistado - PDZP Piso Firme**



Del total de los entrevistados, 71.2% declaró saber leer y escribir. Los que presentan mayor rezago educativo son los usuarios de Oaxaca (58.8%), Michoacán (40.90%) y Yucatán (38.90%). Los que se encuentran menos rezagados son los de Sinaloa y Guanajuato, ambos con 0.0% y los del Distrito Federal con 5.30%. Es de llamar la atención un porcentaje de 5.60% de no respuesta en Coahuila y de 2.90% en Oaxaca. (Figura 86 y 87)

**Figura. 86 y 87 ¿Sabe Leer o Escribir? - PDZP Piso Firme**

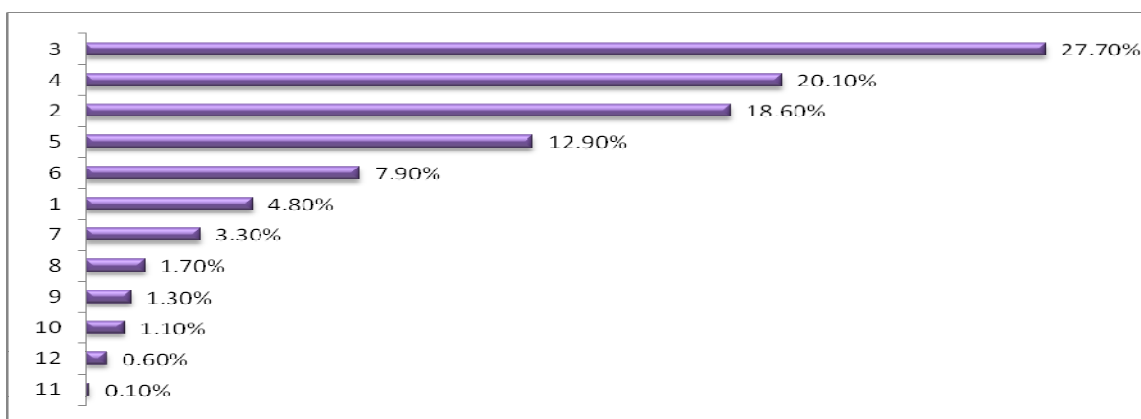


Según respuesta de los encuestados, Sedesol ha ofrecido apoyo adicional para mejoras de las viviendas en 89.90% de los casos. De ese porcentaje, destaca que 33.30% han utilizado este apoyo para mejorar los servicios sanitarios de los hogares y, en una misma proporción, para mejorar sus cocinas. 29.8% lo ha utilizado para mejorar sus techos y, en una misma proporción, para mejorar las cocinas.

En cuanto al número de focos en los hogares (Figura 88), se observa que un 4.8% tiene a lo más un foco, mientras que 51% cuenta a lo más con 3 focos. 26.7% de los usuarios cuenta exactamente con 3 focos.

El promedio es de 3.86 focos por hogar beneficiado con una desviación estándar de 1.896. La entidad con el promedio más alto es Coahuila con 6.53, mientras que el promedio más bajo se observa en Puebla con 2.45. La mayor desviación estándar se presenta en Guerrero con 2.063 y la mínima en Guanajuato con 0.839. Por entidad existen diferencias estadísticamente significativas del número de focos por hogar beneficiado por este programa.

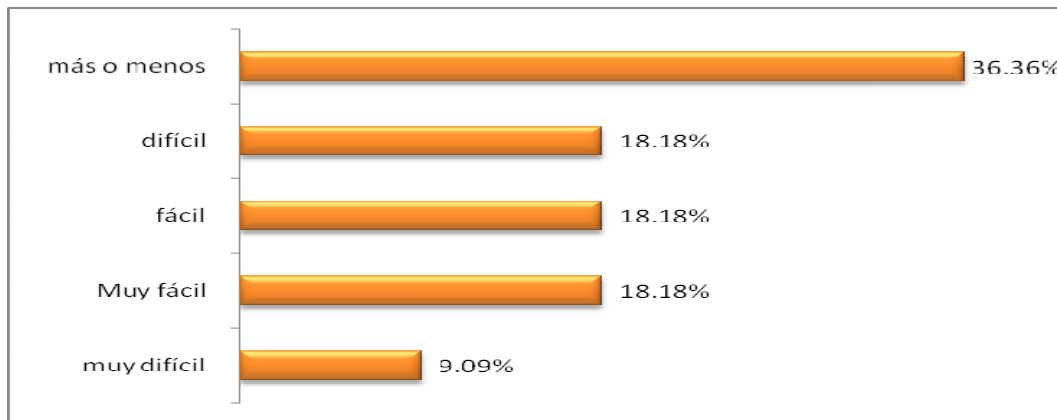
**Figura 88. Número de Focos en Casa - PDZP Piso Firme**



98.6% de los usuarios no ha presentado queja alguna, por la forma en que recibió el apoyo de Sedesol para la puesta del piso firme. La proporción restante considera que presentar su queja fue más o menos fácil/difícil (36.36%), lo consideran muy fácil (18.18%) al igual que fácil y difícil. 36.4% considera que la atención a su queja estuvo bien, muy mal 27.3%, mal o más menos conjuntamente

9.1%. Se observa que un 37.36% estaría dispuesto a recomendar ampliamente o a hablar bien del apoyo para piso firme. Se percibe una alta propensión de los usuarios para solicitar a Sedesol otro apoyo, con el fin de mejorar la calidad de su vivienda. (Figura 89)

**Figura 89. Presentar una queja - PDZP Piso Firme**



#### **5.4. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad Proyectos de Infraestructura Social - Modalidad Responsables de Obras**

La inversión de los recursos de este programa se concentra fundamentalmente en proyectos de infraestructura social. Esta tarea se adelantó desde el año 2006. En ese entonces, el equipo IMSU realizó una evaluación de los apoyos para infraestructura social, cuando estos formaban parte del Programa para el Desarrollo Local comúnmente llamado "Microrregiones" al ser estos espacios geográficos conformados por municipios con niveles de marginación muy altos. (Ver Lobato et al., 2006a) (Molina, Luz María, 2007)

#### **5.4.1. Evaluación en 2006-2007 para el Programa de Desarrollo Local “Microrregiones”**

Este Programa en ese entonces, tenía el objetivo de realizar obras y acciones en beneficio de sus habitantes y la estrategia era abatir los rezagos de los territorios rurales que presentaban niveles de marginación extremos enfocados a municipios. Siendo la falta de agua, vivienda, techos, piso de tierra, el deterioro de las reservas naturales, la falta de infraestructura etc. como fenómenos asociados a esta marginación y por tal el objetivo de mejorarlo. Y como aporte del IMSU la intención fue que mediante esta evaluación ayudara a brindar estos beneficios de los programas públicos a los mexicanos, mediante una evaluación que midiera la satisfacción de los usuarios y así poder identificar las áreas de oportunidad del Programa

Debido a que el Programa privilegiaba a los Proyectos de Infraestructura Social y porque este programa tenía muchos tipos de usuarios por la diversidad de proyectos, se decidió evaluar a los Responsables de estas Obras, es decir, a los Presidentes Municipales, los Directores y Subdirectores de Obras Publicas.

En el estudio cualitativo se revisaron las reglas de operación, platicas con funcionarios, se realizaron encuestas telefónicas para llevar a cabo una evaluación nacional. El cuestionario contemplaba una escala de 10 puntos. Este cuestionario se puso a prueba en una prueba piloto a 20 usuarios con supervisión por parte de Sedesol e IMSU. Y posteriormente a nivel nacional.

Las dimensiones del modelo fueron: Proceso (Claridad de los objetivos, Claridad de la información, y Facilidad), Respuesta y Asignación de Recursos (Transparencia, Relevancia y Oportunidad), y Capacidad de Gestión del Personal de Microrregiones (Eficiencia, Seguimiento y Claridad)

La investigación mostro que enfocando los esfuerzos en la dimensión Capacidad de Gestión del Personal de Microrregiones y tomando en cuenta las expectativas de los usuarios se mejorará la

calidad percibida y la satisfacción de los usuarios e impactará positivamente en la Confianza. Para más detalle de la evaluación por favor consultar (Molina, Luz María, 2007)

#### **5.4.2. Estudio Cualitativo**

El usuario evaluado fueron los usuarios del Programa comúnmente llamados Responsables de Obras con respecto a la calidad y servicio que les ofrece Sedesol para poder administrar el los Proyectos de Infraestructura Social del Programa.

Para motivos prácticos le llamaremos “PDZP- Proyectos de Infraestructura Social” para figuras y cuadros chicos. Sedesol y la UIA acordaron utilizar el mismo modelo y el mismo cuestionario utilizado en 2006, tomando en consideración su confiabilidad y la flexibilidad que ofrece para realizar comparaciones puntuales. Un estudio cualitativo confirmó que las variables estudiadas en 2006-2007 seguían siendo relevantes, en especial la transparencia, los recursos aprobados, el seguimiento y la disponibilidad de información.

Sin embargo, ante los cambios en las Reglas de Operación para 2008 y, en especial, para 2009 (años a evaluar), se optó por realizar algunos ajustes en la concepción del modelo y en la redacción del cuestionario.

Las principales modificaciones a las Reglas de Operación para el modelo y el cuestionario fueron las siguientes:

- El nombre actual del Programa
- La conjunción de recursos de otros programas con los del PDZP, ya no es un objetivo del programa sino sólo una tarea deseable. Esto debería reflejarse en la conceptualización de las dimensiones y en el cuestionario.

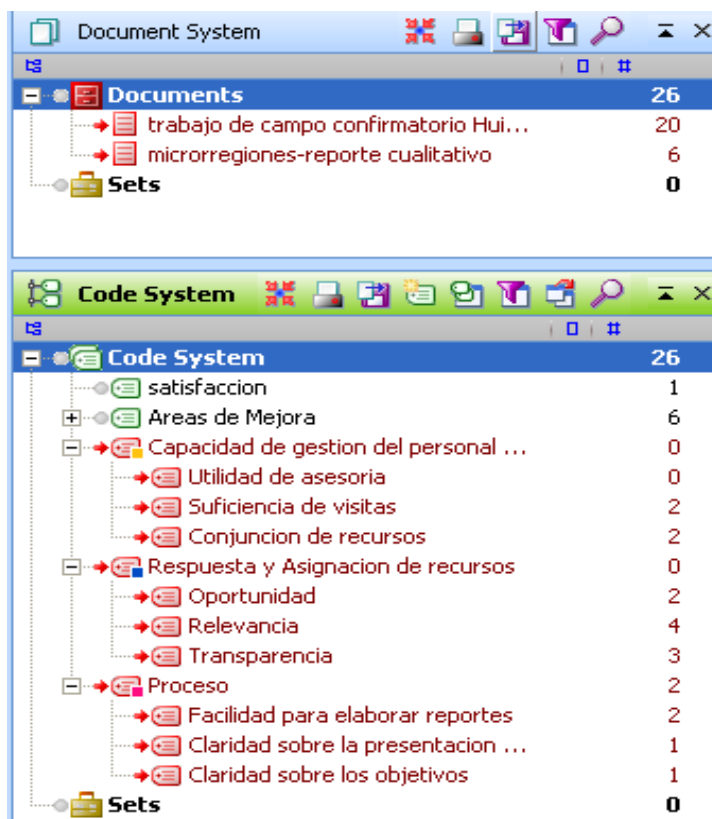
- En las Reglas de Operación actuales se especifica que el programa debe efectuar sólo dos visitas de seguimiento, lo que requirió hacer más específica la pregunta correspondiente.
- Los residentes ya no tienen explícitamente a su cargo el asesorar a los municipios, lo cual se debería reflejar en el cuestionario.

Los documentos analizados fueron:

- ✓ Las reglas de operación nuevas de este programa, evaluaciones previas y bases de datos. El programa entregó información con respecto a la nueva evaluación
- ✓ El diseño de esta evaluación se trabajó en las mismas reuniones con funcionarios, las cuales sirvieron para evaluar el Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias, en su modalidad proyectos de infraestructura social.
- ✓ Reporte de entrevistas cualitativas con los usuarios. El Trabajo de campo confirmatorio se realizó en el municipio de Huimilpan, Querétaro. Los resultados indican que este trabajo sigue siendo de utilidad para evaluar la satisfacción del usuario, por lo que se procedió con la siguiente etapa del proyecto, la cual contemplaba la aplicación del cuestionario a nivel nacional. Las entrevistas se realizaron conforme a la Guía de Entrevista elaborada por el equipo IMSU, la cual se presenta en el Anexo 10

Para las fuentes de información empleadas, se realizó un análisis de contenido con MaxQDA, el cual permitió proponer e identificar posibles dimensiones clave (Figura 90)

**Figura 90. Desglose de Dimensiones y Documentos Analizados – PDZP Proyectos de Infraestructura Social**



Se analizaron 2 documentos, el trabajo de campo confirmatorio de Huimilpan, así como el reporte microrregiones cualitativo, dentro de estos documentos el primero fue más representativo

Las dimensiones propuestas son las siguientes:

- Capacitación de Gestión del Personal, con 4 puntos en los documentos.
- Respuesta y Asignación de Recursos, con 9 puntos en los documentos.
- Proceso, con 6 puntos en los documentos.

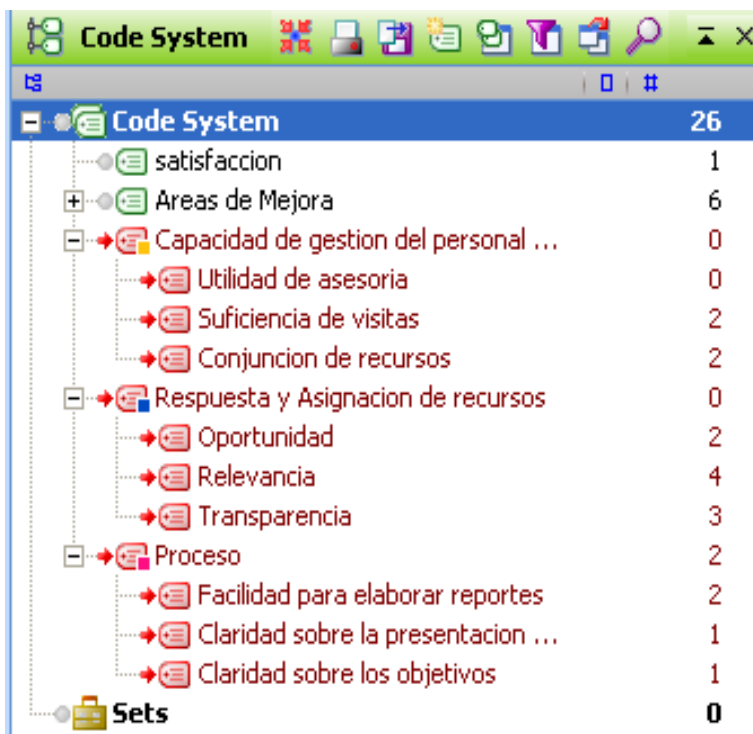
En la Figura 91 se presenta el desglose de las dimensiones, con las posibles subdimensiones evaluadas para integrar el instrumento.

La dimensión Respuesta y Asignación de Recursos, como en el estudio realizado en 2006, pudiera ser una de las más importantes en la evaluación del modelo. Puede observarse que esta dimensión



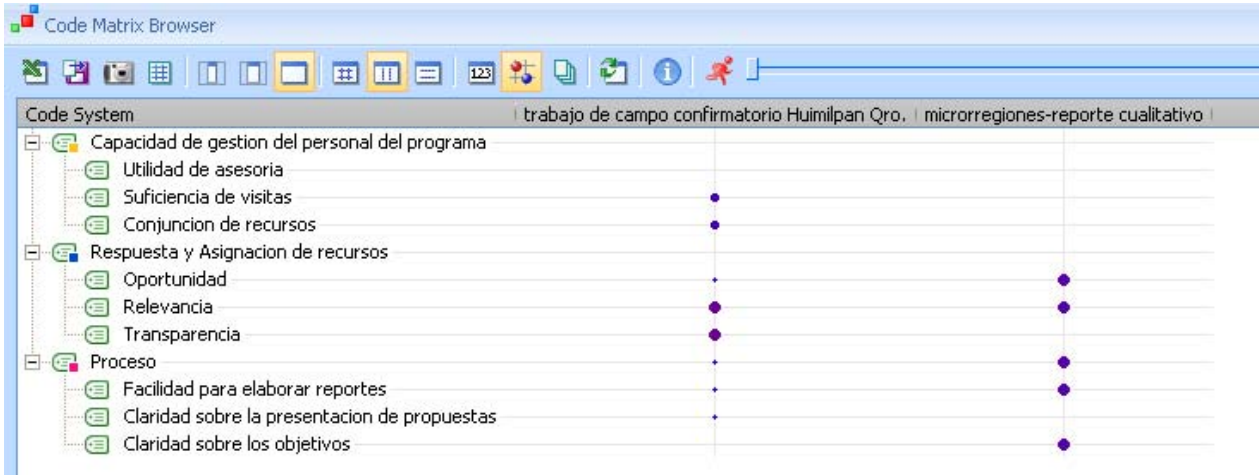
cuenta con 9 puntos, mientras que el Proceso con 6 puntos, la cual no debemos de perder de vista, ya que durante el trabajo de campo realizado en Huimilpan, el funcionario entrevistado menciona que El Proceso no es sencillo y que quedan dudas al respecto.

**Figura.91: Desglose de Dimensiones – PDZP Proyectos de Infraestructura Social**



En la Figura 92, se presenta el “Visualizador de la Matriz de Códigos, el cual permite identificar en que documento se encuentra más información de las dimensiones. Por ejemplo, el código de Proceso se relacionó más con el estudio de microrregiones – reporte cualitativo. Esto permite observar en que documentos, y en cuál de ellos, se habla más de la dimensión para tenerlo bien identificado. Aunque en general los círculos no son grandes y esto quiere decir que se habla en los 2 documentos sobre las 3 dimensiones propuestas.

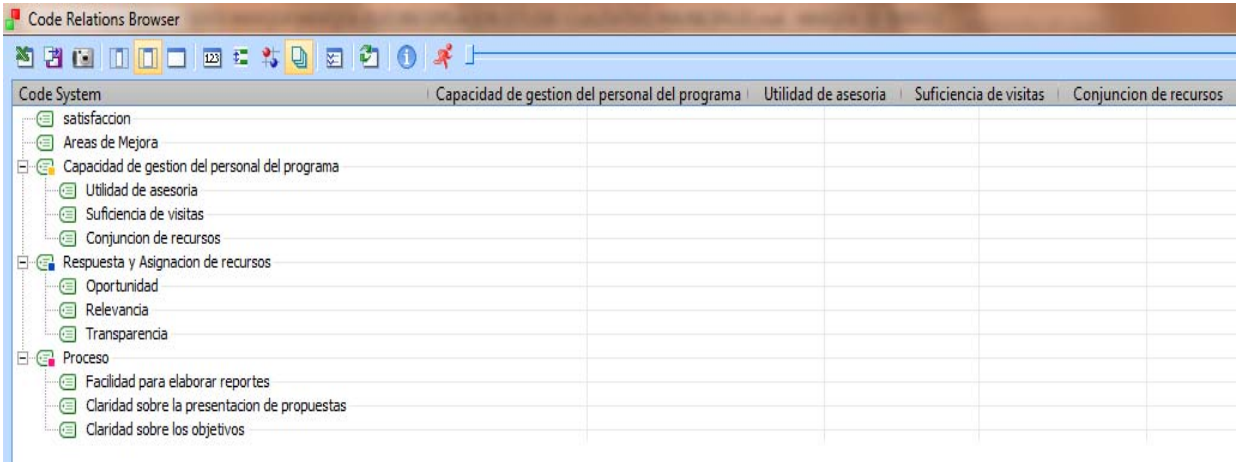
**Figura 92. Visualizador de la Matriz de Códigos – PDZP Proyectos de Infraestructura Social**



Las dimensiones identificadas como propuestas para evaluar la satisfacción de los usuarios, son las siguientes:

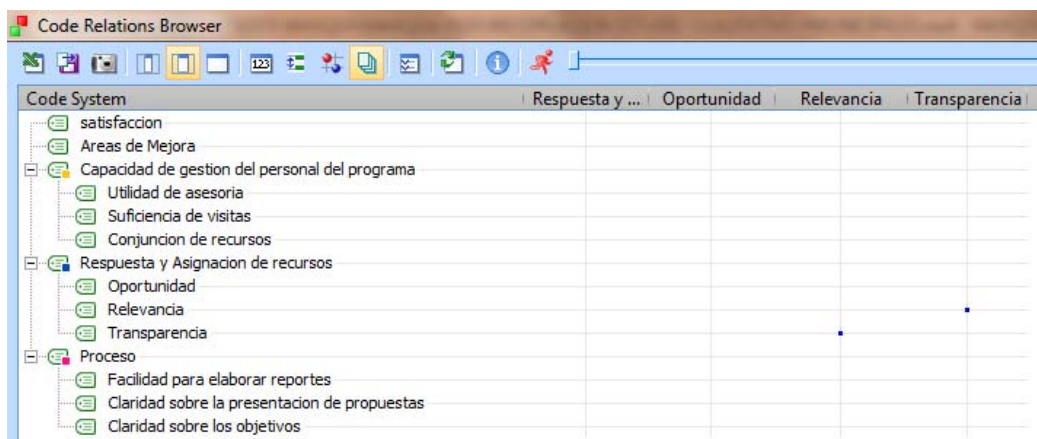
- ✓ Capacidad de Gestión del Personal de Microrregiones: la cual incluye la eficiencia para conjuntar recursos, seguimiento suficiente y utilidad de la asesoría. Esta dimensión no se relaciona con las demás dimensiones. (Figura 93)

**Figura 93. Sistema de Códigos – PDZP Proyectos de Infraestructura Social - Dimensión Capacidad de Gestión del Personal de Microrregiones**



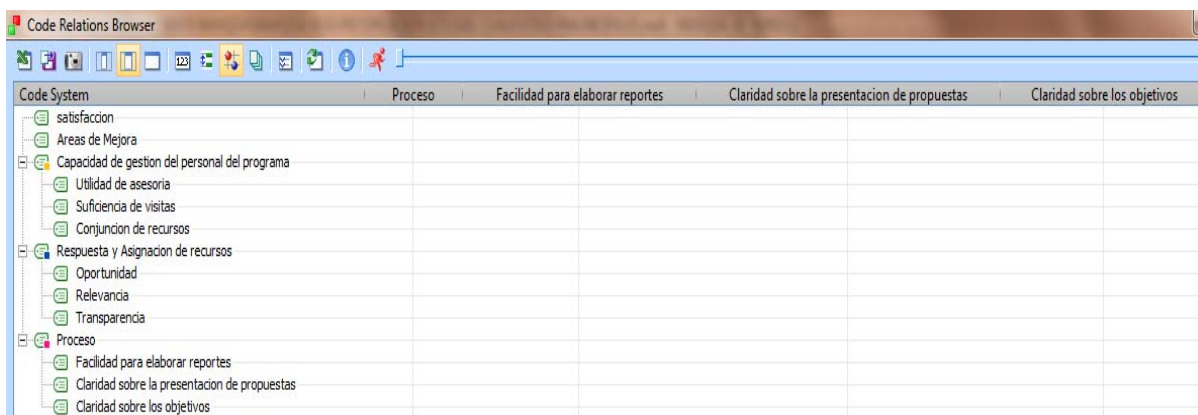
- ✓ Respuesta y Asignación de Recursos: la cual incluye las subdimensiones Transparencia, Relevancia Oportunidad. En la Figura 94, puede observarse que ésta no se relaciona con ninguna dimensión, pero si entre dos de sus subdimensiones, esto puede dar lugar a que con una sola dimensión sea suficiente y darle oportunidad a otra dimensión, o que la gente confunde ambos términos.

**Figura 94. Sistema de Códigos - PDZP Proyectos de Infraestructura Social - Dimensión Respuesta y Asignación de Recursos**



- ✓ Proceso: Incluye Claridad de Objetivos, Claridad de la Información y Facilidad para Elaborar Reportes. En la Figura 95, puede observarse que esta dimensión no se relaciona con ninguna otra dimensión.

**Figura 95. Sistema de Códigos – PDZP Proyectos de Infraestructura Social Dimensión Proceso**



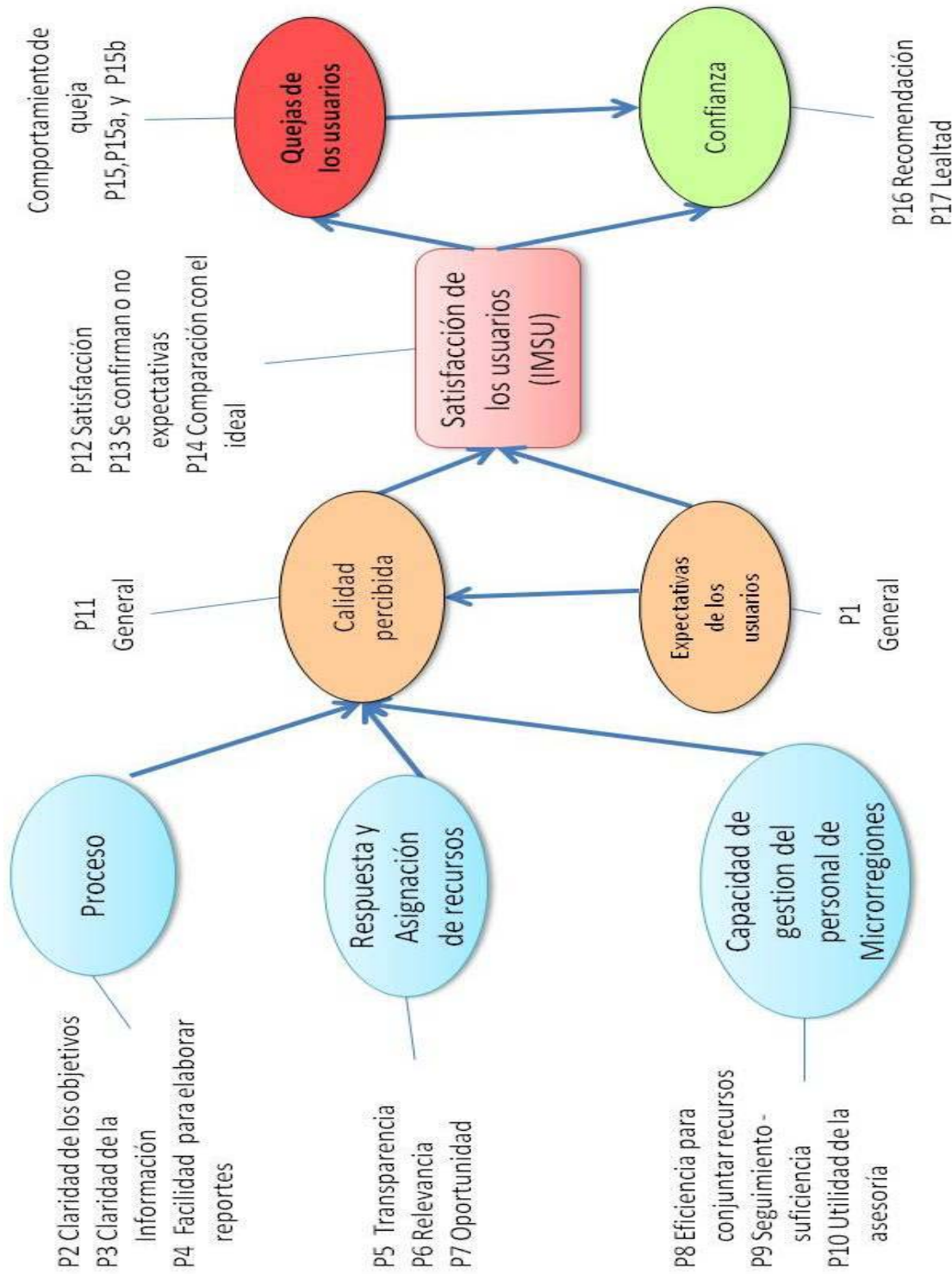
### **5.4.3. Modelo e Instrumento de Medición PDZP Proyectos de Infraestructura Social (Levantamiento Nacional)**

El modelo se presenta en la Figura 96. La descripción de las dimensiones finales se presenta a continuación:

- Proceso: Incluye Claridad de los Objetivos, Claridad de la Información y Facilidad para Elaborar Reportes.
- Respuesta y Asignación de Recursos: Incluye Transparencia, Relevancia y Oportunidad.
- Capacidad de Gestión del Personal de Microrregiones: Incluye Eficiencia para Conjuntar Recursos, Seguimiento y Suficiencia y Utilidad de la Asesoría.

Como ya se ha mencionado, se ocuparán las mismas dimensiones que se especificaron en el trabajo hecho en 2006-2007, con los respectivos cambios explicados. Esta evaluación, en particular, permitió evaluar la satisfacción de todo el modelo o de alguna dimensión para los Responsables de Obras en el Programa PDZP Proyectos de Infraestructura Social.

Figura 96. Modelo de Evaluación de IMSU –PDZP Proyecto de Infraestructura Social



**Tabla 10. Descripción del Instrumento de Medición del Modelo IMSU –PDZP Proyectos de Infraestructura Social**

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Variable manifiesta</b>	<b>Pregunta</b>
Expectativas de los usuarios	Ideas sobre el programa previas al ingreso	Recuerdo de la opinión general sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él	P2
		Recuerdo de la opinión general sobre la manera en que funcionaría el programa antes de entrar en él con mención de las dimensiones del modelo	P3
		Recuerdo de la opinión sobre las dificultades que se encontraría al participar en el programa	P4
Proceso	Opinión sobre los procedimientos del programa	Opinión sobre la claridad de la información que recibió acerca de los objetivos del programa	P5
		Opinión sobre la claridad de la información que recibió acerca la presentación de propuestas	P6
		Opinión sobre la facilidad para elaborar los reportes de avance físico-financiero	P7
Respuesta y asignación de recursos	Opinión sobre varios aspectos del otorgamiento de los recursos	Opinión sobre la transparencia en la respuesta a las solicitudes	P8
		Opinión sobre la relevancia de los recursos del programa en el total del costo de las obras	P9
		Opinión sobre la oportunidad en la entrega de los recursos	P10
Capacidad de gestión personal del programa	Opinión el apoyo prestado por los residentes del programa	Opinión sobre la eficiencia del personal del programa para conjuntar recursos	P11
		Utilidad de las visitas del personal del programa a los proyectos	P12
		Utilidad de la asesoría del residente del programa	P13

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Variable manifiesta</b>	<b>Pregunta</b>
Calidad percibida	Evaluación general de la calidad del programa	Percepción general del funcionamiento del programa en el tiempo que ha estado incorporada en el programa	P14
		Percepción general del funcionamiento del programa con mención de las dimensiones del modelo	P15
		Percepción de las dificultades encontradas durante la participación en el programa.	P16
Satisfacción	Evaluación de la satisfacción con el programa	Satisfacción general con el programa	P17
		Comparación de la experiencia en el programa con la expectativa inicial	P18
		Comparación del programa con el programa ideal (el mejor programa imaginado por el usuario)	P19
Quejas	Comportamiento de queja y opinión sobre el tratamiento dado a sus quejas, en caso de haberlas presentado	Presentación de quejas	P21
		Facilidad para presentar la queja	P21a
		Atención dada a su queja	P21b
Finalidad	Expectativas sobre el programa y disposición a realizar conductas que expresan confianza en el programa	Recomendación (disposición a recomendar)	P22
		Confianza en el funcionamiento futuro	P23

#### 5.4.4. Caracterización

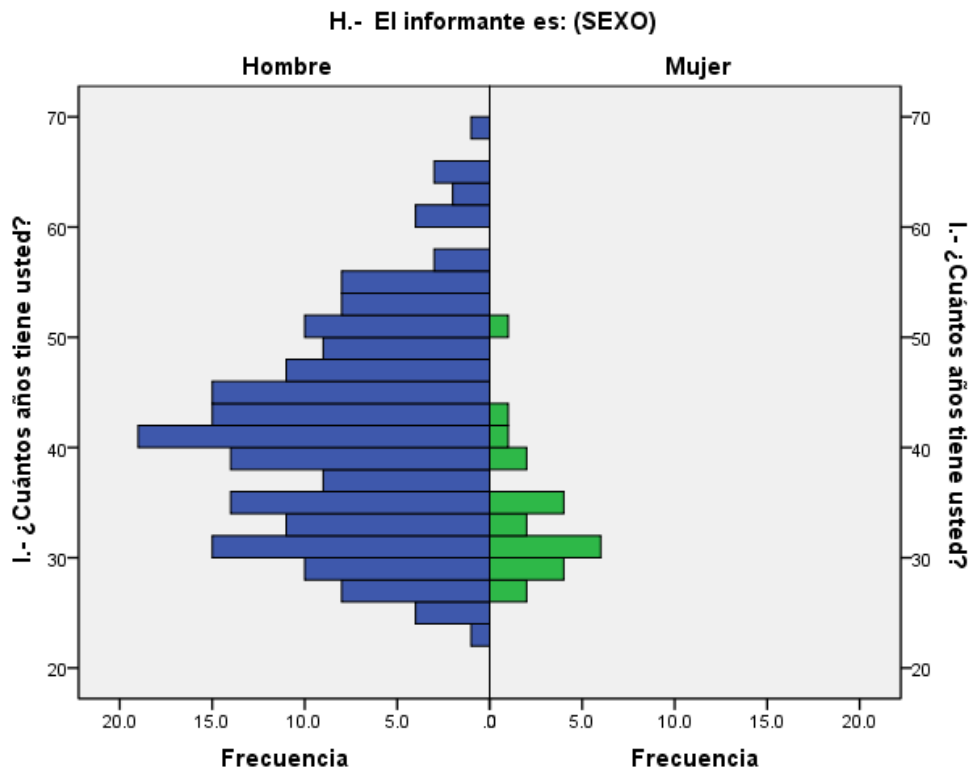
En este apartado, se describen las características socio demográficas de la población encuestada, con el objetivo de contextualizar las siguientes secciones. Con esta información, se pretende sensibilizar sobre los rasgos de los encuestados del presente programa gubernamental. Cabe señalar que la duración promedio de levantamiento, es decir de entrevista efectiva –hecha telefónicamente-, fue de 32.0 minutos, mientras que el número promedio de intentos, para lograr una entrevista exitosa, fue de 11.85.

La distribución, por sexo, de los entrevistados, fue de 89.4% hombres y 10.6% mujeres. Con base a tablas de frecuencias, se determina que 20% de los entrevistados tiene a lo más 30 años de edad, e 53.5% tiene a lo más 40 años y tres de cada cuatro tienen a lo más 46 años. La edad mínima registrada fue de 23 años (2 casos), la máxima de 70 años (1 caso) y la edad promedio fue de 40.2 años, con una desviación estándar de 9.56.

Con base en la pirámide demográfica (Figura 97), se puede apreciar que existe una mayor proporción de hombres que de mujeres. De hecho, por cada dos mujeres se tienen 17 hombres. Esto se explica por el hecho de que, en nuestro país, los Responsables de Obras son mayoritariamente del sexo masculino.



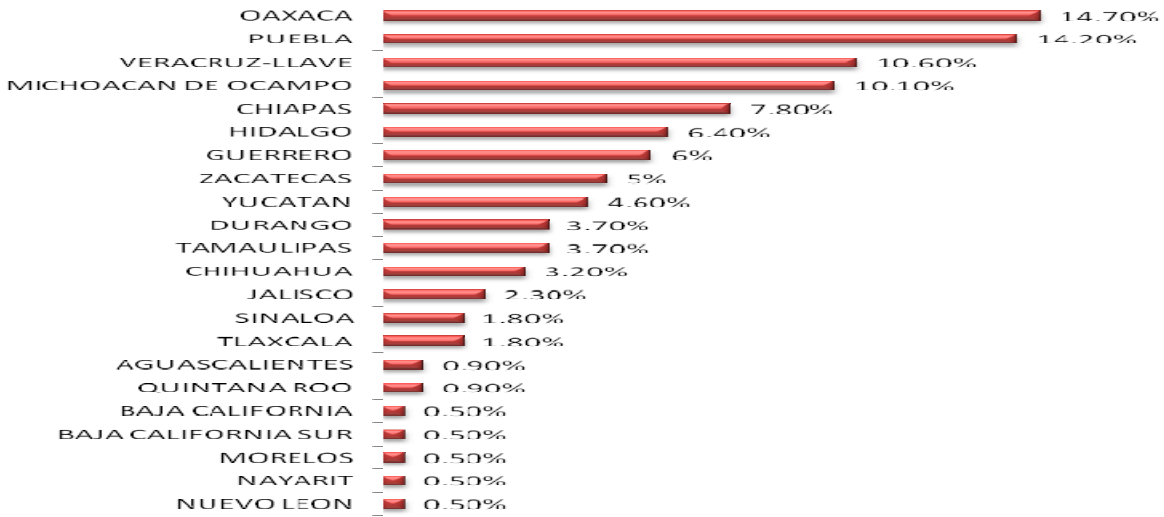
**Figura 97 Pirámide de Población – PDZP Proyectos de Infraestructura Social**



Del total de entrevistados, 98.6% sabía con precisión en qué entidad se encontraba su municipio, 89% conocía la clave geoestadística correcta de su entidad, 99.5% conocía el nombre de su municipio y 83.5% conocía su respectiva clave geoestadística. En cuanto a la ubicación, se determinó que 14.70% de los entrevistados son de Oaxaca, 15.5% de Puebla, 10.60% de Veracruz, 10.10% de Michoacán y 7.8% de Chiapas. Por otra parte, solo 0.5% corresponde, con este mismo porcentaje, a Nuevo León, Nayarit, Morelos y Baja California Sur.

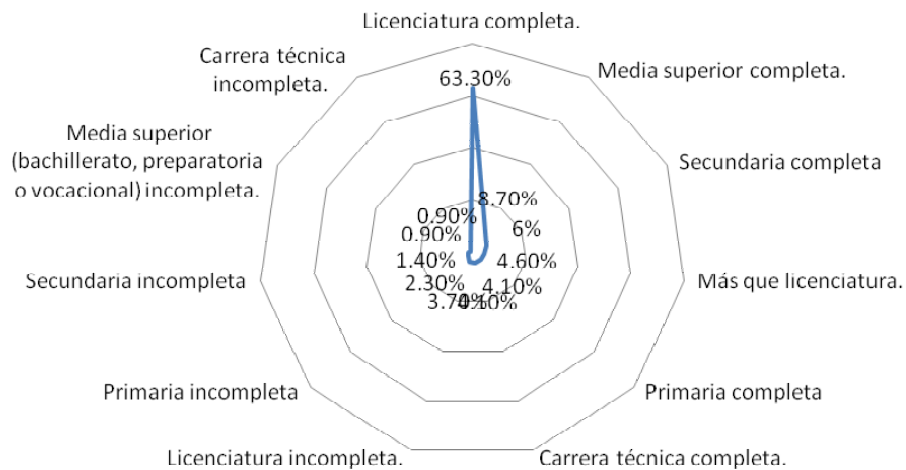
En la Figura 98 se presentan los resultados completos de esta evaluación.

**Figura 98. Porcentaje de Entrevistados por Entidad Federativa - PDZP Proyectos de Infraestructura Social**



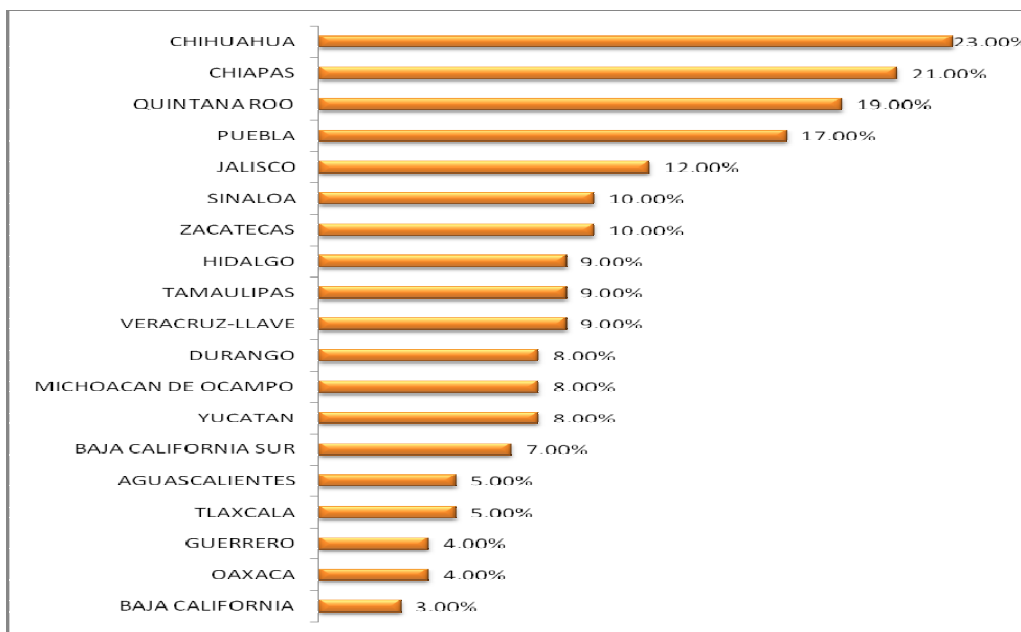
En lo que se refiere a nivel de escolaridad (Figura 99), 4 de cada 10 entrevistados cuenta a lo más un nivel educativo de primaria completa; 6.0% con secundaria completa, 8.70% con educación media superior completa, mientras que 63.3% afirma que tiene licenciatura completa, lo cual es de llamar la atención.

**Figura 99. Nivel de Escolaridad– PDZP Proyectos de Infraestructura Social**



En cuanto a solicitudes de apoyo por entidad federativa (Figura 100), los estados que más apoyos solicitaron fueron Chihuahua (23%), Chiapas (21%) y Quintana Roo (19%). El estado que solicitó menos apoyos fue Baja California (3.0%)

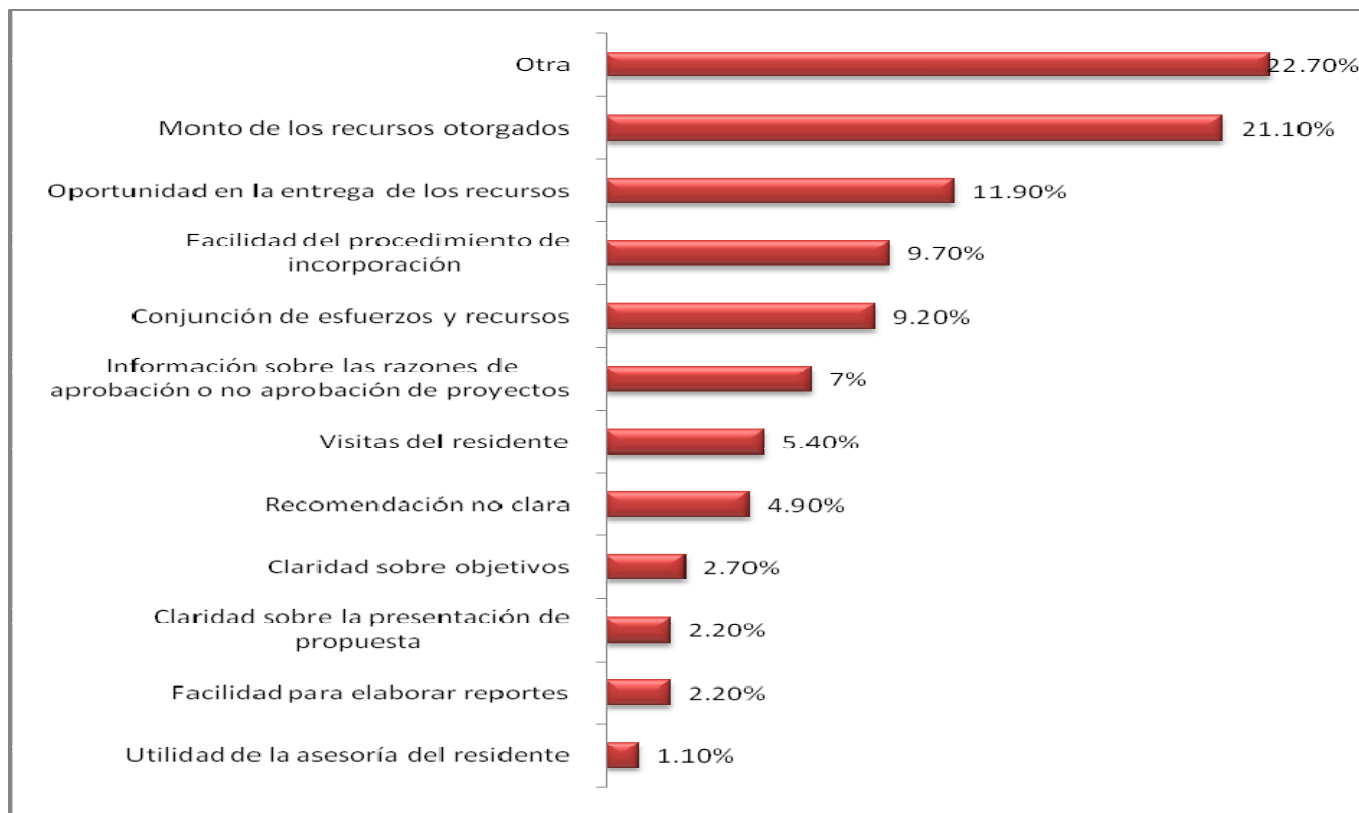
**Figura 100. Número de Proyectos de Desarrollo de Infraestructura que su Municipio solicitó para el apoyo al Programa - PDZP Proyectos de Infraestructura Social**



Según respuesta de los encuestados, Sedesol ha ofrecido otro apoyo para mejoras de las viviendas en 89.90% de los casos. De este universo, destaca que 33.30% ha utilizado el apoyo para mejorar los servicios de sanitarios de los hogares y, en una misma proporción, para mejorar las cocinas. 29.8% lo ha utilizado para mejorar los techos y, en una misma proporción, para mejorar las cocinas.

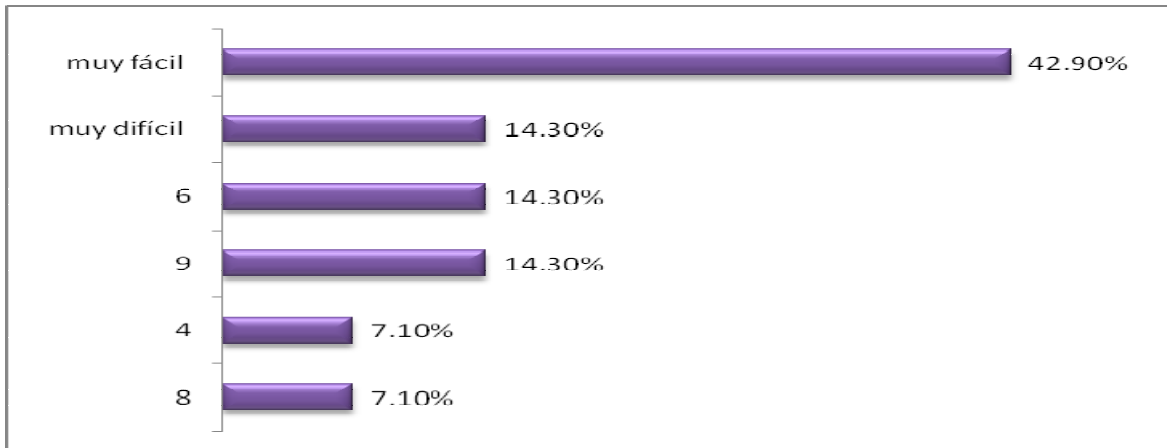
Poco menos de dos de cada tres entrevistados externaron su intención de emitir alguna recomendación a los responsables de los apoyos del programa. Se recibió una amplia gama de recomendaciones, agrupadas e identificadas como Otras (muy particulares para cada municipio) (22.7%), resaltando el mejorar el monto de los recursos (21.10%) y una entrega más oportuna de los recursos (11.90%). (Figura 101)

**Figura 101. Recomendación al Programa - PDZP Proyectos de Infraestructura Social**



93.6% de los entrevistados no ha presentado queja alguna por la forma en la que recibió el apoyo. De la proporción restante, considera, 42.9% considera que presentar su queja fue muy fácil, mientras que 14.30% considera que fue muy difícil 40.0% consideró que la atención a su queja fue buena o muy buena, mientras que 14.3% consideró que la atención fue muy mala. Por otra parte, se observa que 63.3% de los usuarios estarían muy dispuestos a recomendar o hablar bien del programa, mientras que solo un 0.5% declaró estar nada dispuesto a hacerlo. 57.8% otorga mucha confianza a que el programa hará un buen trabajo para apoyar a los proyectos futuros, sobre desarrollo de infraestructura en localidades marginadas de los municipios, mientras que 1.0% opina todo lo contrario. (Figura 102)

**Figura 102. Presentar una Queja - PDZP Proyectos de Infraestructura Social**



#### **5.4.5. Resumen Capitulo 5.**

En este capítulo presentamos el desarrollo de la recolección de información y análisis para proponer dimensiones clave de la percepción de la calidad y la satisfacción. Dentro de la información presentada incluimos el estudio cualitativo referente a los 2 Programas evaluados cada una en 2 modalidades, los resultados obtenidos en cuanto a validez de contenido con el Software cualitativo MaxQDA 10.0 en el que hicimos un análisis de los documentos cualitativos como trabajos de campo, etc. Para que posteriormente observáramos cómo se relaciona una dimensión en particular con las demás y viceversa, incluyendo mis comentarios.

Además presentamos las dimensiones que integrarían en modelo de cada programa, y su explicación, así como el modelo que representa cada Programa. Y en una tabla las preguntas del cuestionario y la caracterización la cual incluye graficas demográficas, entre otras de interés que se preguntaron en el cuestionario.

En el siguiente Capítulo 6 retomaremos el trabajo cuantitativo de los modelos de satisfacción, sus resultados para verificar que tanto nos acercamos mediante este estudio cualitativo a conocer las dimensiones de cada Programa.

Posteriormente se darán las recomendaciones del modelo, recomendaciones con MaxQDA y la comparación entre las recomendaciones del modelo cuantitativo y los resultados del cualitativo. Y para finalizar daremos las conclusiones sobre la evaluación cualitativa.

## **Capítulo VI. Resultados, Recomendaciones y Conclusiones**

### **6.1. Resultados**

Es este último capítulo retomaremos los resultados finales de los modelos de satisfacción calculados para cada Programa con base en una muestra nacional, lo cual nos permitirá mediante el estudio cualitativo del Capítulo 5 verificar que tanto nos acercamos a conocer las dimensiones que son claves para la percepción de la calidad y la satisfacción.

Comenzaremos presentando los resultados del modelo gráfico en una tabla con su respectivo análisis sobre que tanto nos acercamos a identificar las dimensiones, primero el Programa Estancias y Guarderías Infantiles en sus dos modalidades Madres y Responsables de la Estancia y posteriormente con el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias en sus modalidades Piso Firme y Proyectos de Infraestructura Social

### 6.1.1. El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos.

A continuación vamos a describir que tanto se cumplió lo del análisis de contenido del estudio cualitativo con el Modelo Real del Programa Estancias – Madres. (Figura 103)

Las calificaciones e impactos dentro del modelo, en general son altos. Esto quiere decir que las dimensiones fueron las correctas. A detalle:

<b>Tabla 11. Resultados Modelo - Estancias Madres</b>		
<b>Variabes Manifiestas a Variable Latente (Calidad Percibida)</b>	<b>Calificación de Componente</b>	<b>Impacto</b>
Condiciones de acceso	93	0.3
Conveniencia	94	0.88
Condiciones Básicas	93	0.62
Atención al niño	95	1.83

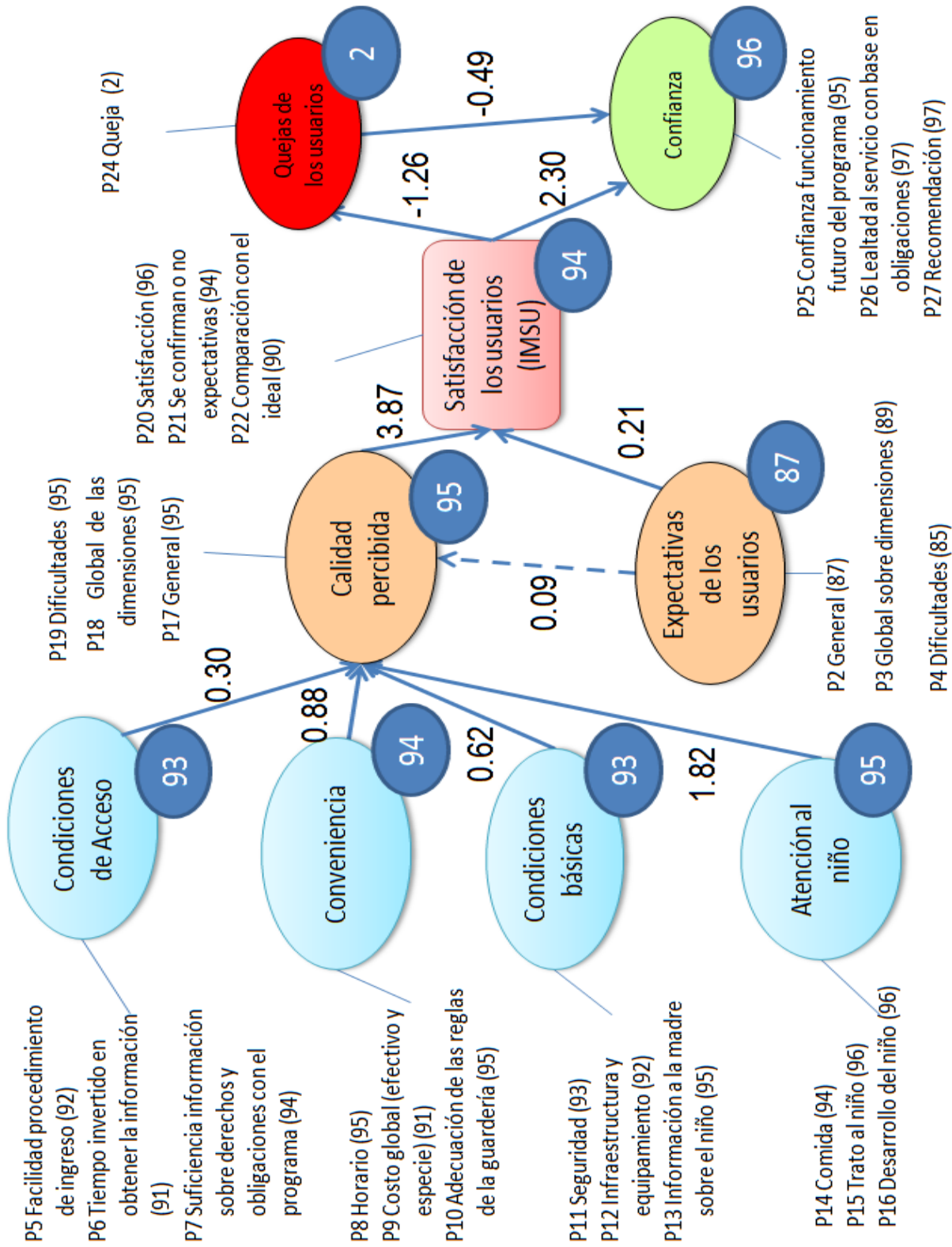
- ✓ Atención al Niño: Mencionamos dentro del análisis de contenido que esta dimensión podía ser importante dentro del modelo, porque tuvo 37 puntos de importancia en los documentos analizados. Dentro del modelo si fue la dimensión más importante por lo que corroboramos la dimensión, su calificación fue de 95, y su impacto alto de 1.82. Por otro lado encontramos una relación de la subdimensión “Trato al Niño” con la subdimensión “Seguridad” de “Condiciones Básicas” que pienso pudieron estar dentro de la misma dimensión.
- ✓ Condiciones Básicas: Esta dimensión fue la tercera, con 13 puntos en importancia dentro en los documentos, e igual la relación de “Seguridad con “Trato al Niño”. En el modelo su calificación es de 93 y su impacto hacia la Calidad Percibida de 0.62.

- ✓ Conveniencia: En el análisis esta dimensión fue la segunda en importancia con 20 puntos en los documentos, dentro del modelo también es la segunda con una calificación de 94 y un impacto de 0.88. Por otro lado, encontré que una posible subdimensión “Ayuda y Crecimiento Profesional y Personal a la Madre ó Padre”, de acuerdo a los documentos, pudiera haber sido importante. De hecho más adelante dentro de las Recomendaciones del Instrumento de Medición se menciona que esta dimensión debe revisarse.
  
- ✓ Condiciones de Acceso: Fue la más baja con 10 puntos en los documentos, dentro del modelo es de las más bajas con 93 de calificación y un impacto de 0.30. Aunque aun siendo la más baja la calificación es bastante alta, y quiere decir que están muy satisfechos en esta dimensión. Dentro del análisis “La Publicidad del Programa” es una subdimensión que pudo ser tomada en cuenta en las Condiciones de Acceso.

En general el modelo cumple y se corroboraron las dimensiones del modelo con el análisis de contenido de las mismas.



Figura 103. Modelo Final - Estancias Madres



Las calificaciones de componente para Calidad Percibida y Expectativas del Usuario son:

<b>Tabla12. Resultados Modelo - Estancias Madres</b>		
<b>calidad y expectativas a satisfacción</b>	<b>Calificación de componente</b>	<b>Impacto</b>
Calidad Percibida	95	0.3
Expectativas del Usuario	87	0.88

- ✓ La dimensión **Expectativas del Usuario** obtuvo una calificación de componente de 87, con un impacto de 0.88 sobre la satisfacción.
- ✓ La dimensión **Calidad Percibida** obtuvo una calificación de 95, con un impacto de 0.3 sobre la satisfacción.

Las calificaciones de componente para la Satisfacción a Quejas y la Confianza en el Programa son:

<b>Tabla 13. Resultados Modelo - Estancias Madres</b>		
<b>Satisfacción a Quejas y Confianza</b>	<b>Calificación de componente</b>	<b>Impacto</b>
Quejas	2	-1.26
Confianza	96	2.3

- ✓ La dimensión de Satisfacción a Quejas tuvo un impacto de (-1.26) y de Quejas a Confianza (2.3), lo cual son los valores lógicamente esperados.
- ✓ La dimensión **Confianza** obtuvo una calificación de 96 y las **Quejas** una calificación de 2. Como puede observarse, la gente prácticamente no se queja y expresa mucha confianza en el programa.

El resultado Final sobre la Satisfacción de los Usuarios del Programa Estancias – Madres es:

<b>Tabla 14. Resultado Modelo - Estancias Madres</b>	
Satisfacción de los usuarios	94

- ✓ Dentro de los supuestos básicos del modelo, puede observarse que los impactos son significativos y altos de Calidad a Satisfacción y de Satisfacción a Confianza.
- ✓ De acuerdo con este estudio, las hipótesis principales del modelo ACSI no se rechazan; nos referimos al impacto de la Calidad sobre la Satisfacción, así como la Satisfacción sobre la Confianza.
- ✓ Las hipótesis sobre Quejas no presentan evidencias para ser rechazadas. En cambio, se rechaza la hipótesis de relación entre las Expectativas y la Calidad.
- ✓ De acuerdo a la metodología aplicada, la evaluación del programa es válida y confiable, quedando para futuras investigaciones la posibilidad de rediseñar el constructo de conveniencia
- ✓ La satisfacción general de los usuarios de este programa fue de 93.9, el cual se considera aceptable, con un margen de error de  $\pm 0.50$  y un Alfa de Cronbach del instrumento de 0.942

### 6.1.2 El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil de Nueva Creación (Responsables de la Estancia)

A continuación vamos a describir que tanto se cumplió lo del análisis de contenido del estudio cualitativo con el Modelo Real del Programa Estancias – Responsables de la Estancia. (Figura 104)

Las calificaciones e impactos dentro del modelo, son variables, unos altos y otros bajos. A detalle:

<b>Tabla 15. Resultados Modelo - Estancias Responsables de las Estancias</b>		
<b>Variables Manifiestas a Variable Latente (Calidad Percibida)</b>	<b>Calificación de Componente</b>	<b>Impacto</b>
Condiciones de Acceso	77	0.32
Apoyos Económicos	61	0.47
Capacitación	90	1.34
Oportunidad de Aportar a Otros	95	1.27

- ✓ Condiciones de Acceso: Dentro del análisis de contenido esta fue la dimensión más baja con 10 puntos de importancia en los documentos y dentro del modelo la tercera con una calificación 77 y un impacto de 0.32, su impacto si es el más bajo pero no negativo. El componente Condiciones de Acceso apenas alcanza a impactar significativamente la Satisfacción en el modelo ACSI. El hecho de que el proceso de acceso no sea recurrente o continuo, como los representados por las otras dimensiones, puede estar relacionado con su impacto no significativo. Encontramos que no se relacionó con ninguna otra dimensión.
- ✓ Apoyos Económicos: Fue la segunda con 15 puntos en los documentos en importancia y en el modelo fue la más baja evaluada con una calificación de 61 y un impacto de 0.47. Esto también podría esperarse, ya que el monto del pago suele ser más importante que el momento en que este se otorga.

Aunque aquí no hay que mal interpretar el resultado, dentro del análisis de contenido en MaxQDA esta dimensión para las responsables de las estancias es importante y dentro del modelo observamos que no están satisfechos con esta dimensión. Quiere decir que es un

área de oportunidad. Además dentro del análisis encontramos que se relaciona con la dimensión “Oportunidad de Aportar a Otros” y “Capacitación”

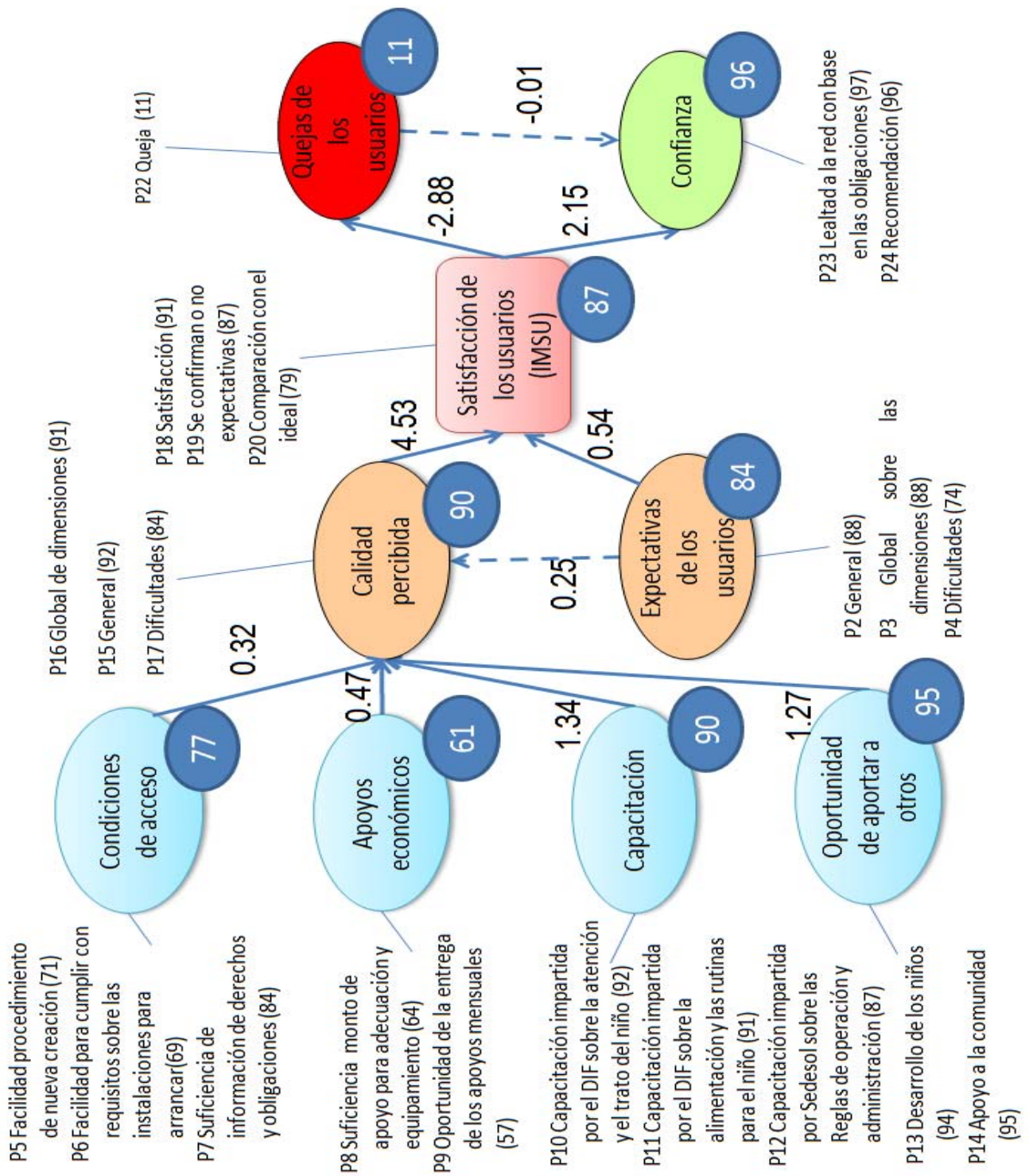
- ✓ Capacitación: En el análisis tuvo 12 puntos en importancia, en el modelo fue la segunda más alta en satisfacción con una calificación de 90 y un impacto 1.34. Esto podría significar que la apertura de microempresas de este sector, podría estar condicionada significativamente por que los interesados conozcan cómo hacerlo.

Dentro del análisis encontramos que se relacionó con “Apoyos Económicos”. Las responsables piensan que están relacionadas, ellas opinan: “De que sirve capacitar a la gente, si se me van muy rápido porque el salario es muy bajo”. Están hablando de “Rotación de Personal” que igual pudo haberse propuesto.

- ✓ Oportunidad de Aportar a Otros: En el análisis fue la más alta en importancia con 17 puntos, dentro del modelo también fue la más alta en cuanto a Satisfacción con una calificación de 95 y un impacto de 1.27. Esto quiere decir que aparte de corroborar que es una dimensión importante, también están satisfechos con ella. De alguna manera podría anticiparse este resultado, pues el Apoyo a la Comunidad debe realizarse a través del Apoyo al Niño. Encontramos que se relaciono con “Apoyos Económicos”, las Responsables de las Estancias ven un apoyo económico como una ayuda para los demás. Habría que tener cuidado en que no se confundieran y alteraran el resultado.

En general, los resultados son similares. Ayudan a reforzar el estudio cualitativo para el Programa Estancias – Responsables de las Estancias.

Figura 104. Modelo Final Estancias Responsables de las Estancias



Las calificaciones de componente para Calidad Percibida y Expectativas del Usuario son:

<b>Tabla 16. Resultados Modelo - Estancias Responsables de las Estancias</b>		
<b>Calidad y Expectativas a Satisfacción</b>	<b>Calificación de Componente</b>	<b>Impacto</b>
Calidad Percibida	90	4.53
Expectativas del Usuario	84	0.54

- ✓ La dimensión Calidad Percibida obtuvo una calificación de 90 con un impacto de 4.53
- ✓ La dimensión Expectativas del Usuario obtuvo una calificación de 84 con un impacto de 0.54

Las calificaciones de componente para la Satisfacción a Quejas y la Confianza en el Programa son:

<b>Tabla 17. Resultados Modelo - Estancias Responsables de las Estancias</b>		
<b>Satisfacción a Quejas y Confianza</b>	<b>Calificación de componente</b>	<b>Impacto</b>
Quejas	11	-2.88
Confianza	96	2.15

- ✓ La dimensión **Satisfacción** hacia **Quejas** tuvo un impacto de -2.88, mientras que de Satisfacción a **Confianza** de 2.15.
- ✓ La dimensión **Quejas** obtuvo una calificación de componente de 11
- ✓ La dimensión de **Confianza** obtuvo una calificación de componente de 96
- ✓ De los supuestos básicos, puede inferirse que los impactos de Calidad a Satisfacción y de Satisfacción a Confianza son altamente significativos. Los impactos negativos de Satisfacción a Quejas y de Quejas a Confianza eran lógicamente esperados.

El resultado Final sobre la Satisfacción de los Usuarios del Programa Estancias – Responsables de la Estancia es:

- ✓ La Satisfacción de los Usuarios con el Programa fue evaluada con 86.8 (87), con un margen de error de  $\pm 1.48$  con 95% de confianza, así como con un Alfa de Cronbach de

### 6.1.3. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias PDZP Modalidad Piso Firme

A continuación vamos a describir que tanto se cumplió lo del análisis de contenido del estudio cualitativo con el Modelo Real del Programa PDZP – Piso Firme. (Figura 105)

Las calificaciones e impactos dentro del modelo no son bajos pero tampoco excelentes. A detalle:

<b>Tabla 18. Resultados Modelo PDZP Piso Firme</b>		
<b>Variabes Manifiestas a Variable Latente ( Calidad Percibida)</b>	<b>Calificación de Componente</b>	<b>Impacto</b>
Acceso al Apoyo	80	0.89
Proceso de Instalación	82	0.55
Calidad del Trabajo de la Constructora	82	0.55
Resultados	86	1.10

- ✓ Acceso al Apoyo: En el análisis fue las mas alta con 19 puntos en los documentos en cuanto

<b>Tabla 19. Resultados Modelo - Estancias Responsables de las Estancias</b>	
Satisfacción de los Usuarios	87

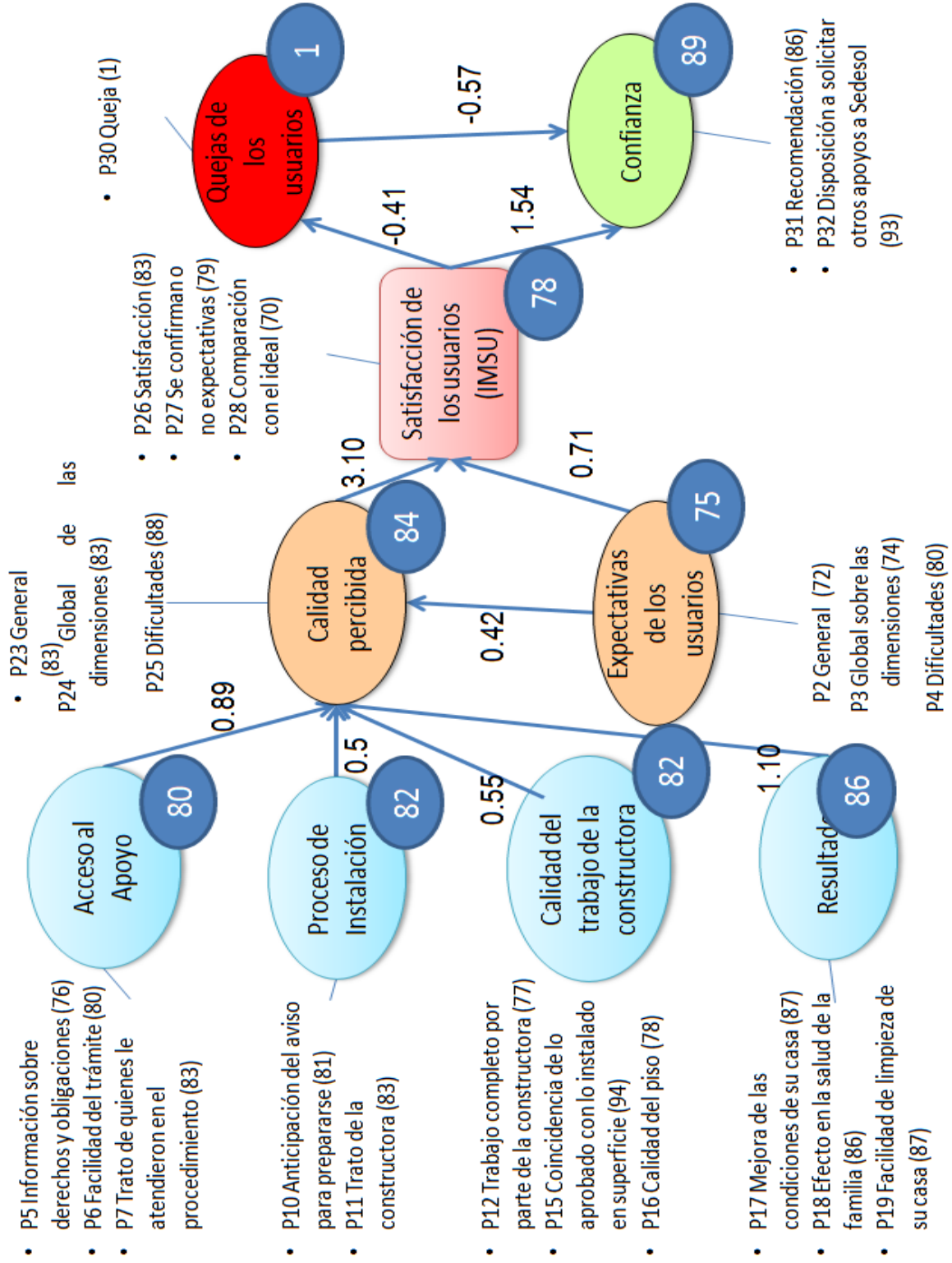
importancia para los usuarios, en el modelo fue la más baja evaluada con una calificación de 80 y un impacto de 0.89. Esto quiere decir que esta dimensión tiene un área de oportunidad para el Programa, ya que vemos que no están del total satisfechos con ella, pero la dimensión y las subdimensiones fueron las adecuadas. Aunque la calificación no es muy baja puede mejorarse.



- ✓ Calidad del Trabajo de la Constructora: En el análisis fue la más baja en los documentos con 6 puntos en importancia y en el modelo la segunda o tercera con una calificación de 82 y un impacto de 0.55. Dentro del análisis pudieran confundirse las dimensiones “Trabajo Completo por Parte de la Constructora y la Coincidencia de lo Aprobado con lo Instalado”, opino que con una de ellas hubiera sido suficiente para explicar esta parte.
  
- ✓ Resultados: En el análisis fue la tercera con 11 puntos en los documentos, en el modelo fue la más alta en satisfacción con una calificación de 86 y un impacto de 1.10. No se encontró ninguna relación con otras dimensiones por lo que corroboramos tanto que la dimensión y las subdimensiones fueron las adecuadas. Aun puede mejorarse esta dimensión.

La estimación por ACSI encuentra significativas todas las relaciones del modelo, y en general el estudio cualitativo refuerza las dimensiones y propone otras posibles.

Figura 105. Modelo Final PDZP Piso Firme



Las calificaciones de componente para Calidad Percibida y Expectativas del Usuario son:

<b>Tabla 20. Resultados Modelo - PDZP Piso Firme</b>		
<b>Calidad y Expectativas a Satisfacción</b>	<b>Calificación de Componente</b>	<b>Impacto</b>
Calidad Percibida	84	3.1
Expectativas del Usuario	75	0.71

- ✓ La dimensión **Calidad Percibida** hacia Satisfacción tuvo un impacto de 3.10. La calidad percibida obtuvo una calificación de componente de 84
- ✓ La dimensión **Expectativas del Usuario** hacia la Satisfacción tuvo un impacto de 0.71. Las Expectativas del Usuario obtuvo una calificación de componente de 75

Las calificaciones de componente para la Satisfacción a Quejas y la Confianza en el Programa son:

<b>Tabla 21. Resultados Modelo - PDZP Piso Firme</b>		
<b>Satisfacción a Quejas y Confianza</b>	<b>Calificación de Componente</b>	<b>Impacto</b>
Quejas	1	-0.41
Confianza	89	1.54

- ✓ El impacto de **Satisfacción a Quejas** fue de -0.41 , mientras que la calificación de componente de **Quejas** fue de 1

- ✓ El impacto de **Satisfacción** a **Confianza** fue de 1.54, mientras que la calificación de componente de **Confianza** fue de 89

El resultado Final sobre la Satisfacción de los Usuarios del Programa PDZP – Piso Firme es:

Tabla 22. Resultados Modelo - PDZP Piso Firme	
Satisfacción de los Usuarios	78

- ✓ En cuanto a la evaluación que los usuarios-usuarios hacen del programa, se observan en general calificaciones medias. **La Satisfacción General** fue evaluada un poco más bajo que los demás constructos, con 78 y con un margen de error de  $\pm 1.07$ . El Alfa de Cronbach del instrumento fue de 0.844.
- ✓ A reserva de profundizar más los análisis, puede ya concluirse que la mayoría de las hipótesis de trabajo del modelo se cumplieron. Los casos que todavía presentan algunas dudas son: Proceso de Instalación, Calidad del Trabajo de la Constructora y Expectativas, todos en relación con Calidad Percibida. La relación Quejas – Confianza es no significativa en una estimación. Por otra parte, se confirma la fortaleza de los impactos de Mejora en la Vida Familiar y Acceso al Apoyo.

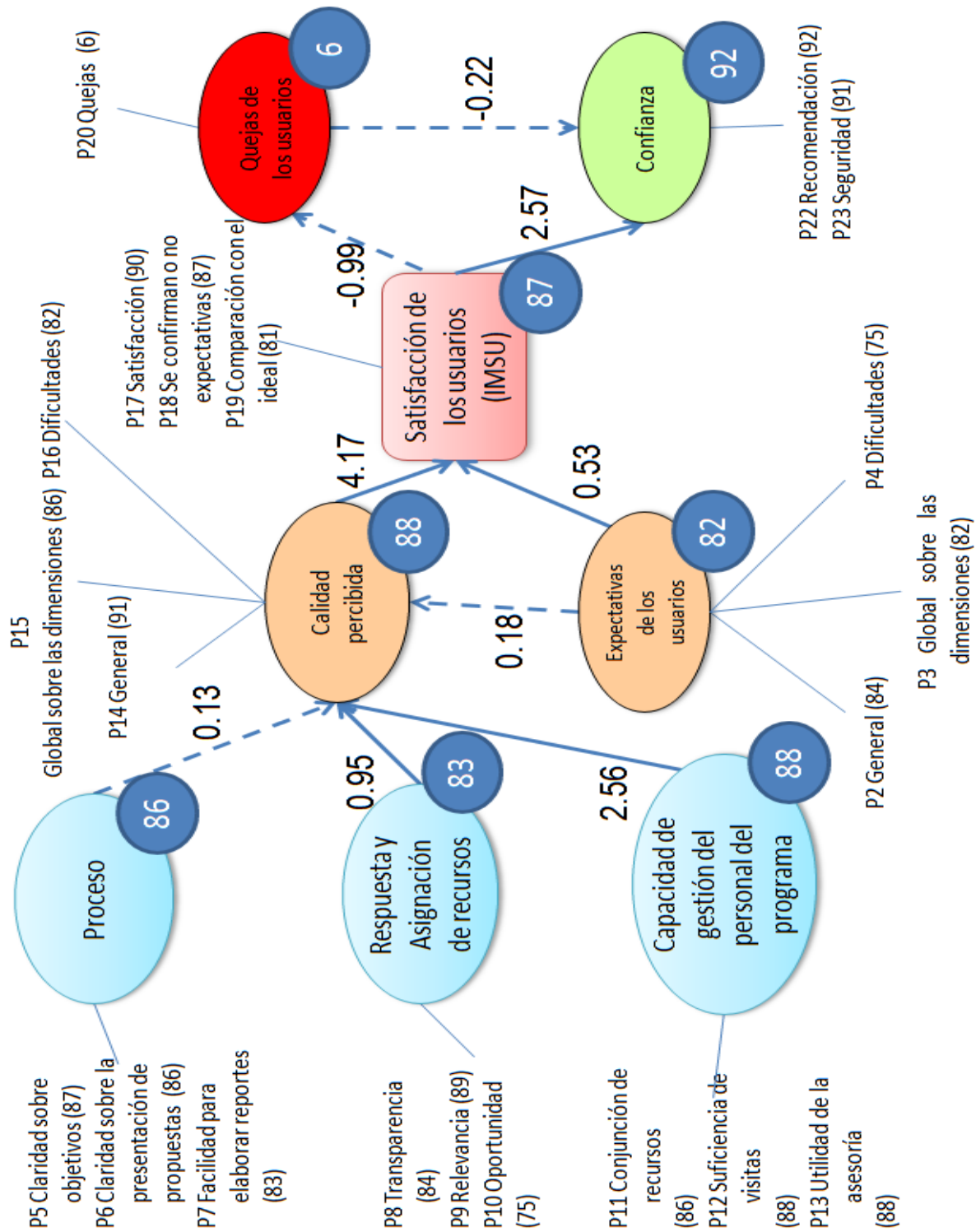
#### **6.1.4. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad Proyectos de infraestructura Social**

A continuación vamos a describir que tanto se cumplió lo del análisis de contenido del estudio cualitativo con el Modelo Real del Programa PDZP – Proyectos de Infraestructura Social: (Figura 106)

<b>Tabla 23. Resultados Modelo –PDZP Proyectos de infraestructura Social</b>		
<b>VARIABLES MANIFIESTAS A VARIABLE LATENTE ( CALIDAD PERCIBIDA)</b>	<b>CALIFICACIÓN DE COMPONENTE</b>	<b>IMPACTO</b>
Proceso	86	-0.13
Respuesta y Asignación de Recursos	83	0.95
Capacidad de Gestión del Personal del Programa	88	2.56

- ✓ Proceso: Dentro del análisis de contenido fue la segunda en importancia con 6 puntos en los documentos, dentro del modelo también la segunda con una calificación de 86 y un impacto bajo de -0.13, el impacto no es significativo con a la Calidad Percibida y, por consecuencia, tampoco a la Satisfacción. No se encontró relación con alguna otra dimensión. Pienso que habría que revisar esta dimensión a fondo, porque si la dimensión no impacta y además su calificación es intermedia, algo pudiera estar mal planteado en las subdimensiones.
  
- ✓ Respuesta y Asignación de Recursos: Dentro del análisis fue la más alta en importancia con 9 puntos y dentro del modelo la más baja con 83 de calificación y 0.95 de impacto. Aquí encontramos un área de oportunidad porque quiere decir que no están del todo satisfechos con esta dimensión, aunque el resultado no es malo puede mejorar. Por otro lado se relacionó entre dos de sus subdimensiones, esto puede dar lugar a que con una sola dimensión sea suficiente y darle oportunidad a otra dimensión, o que la gente confunde ambos términos.
  
- ✓ Capacidad de Gestión del Personal del Programa: En el análisis fue la más baja con 4 puntos en los documentos en importancia, y en el modelo fue la más alta con 88 de calificación y un impacto alto de 2.86. No se encontraron relaciones con otras dimensiones. Los usuarios están satisfechos con esta dimensión, pero igual que las demás puede mejorarse.

Figura 106. Modelo Final - PDZP Proyectos de Infraestructura Social.



Las calificaciones de componente para Calidad Percibida y Expectativas del Usuario son:

<b>Tabla 24. Resultados Modelo - PDZP Proyectos de infraestructura Social</b>		
<b>Calidad y Expectativas a Satisfacción</b>	<b>Calificación de Componente</b>	<b>Impacto</b>
Calidad Percibida	95	4.17
Expectativas del Usuario	72	0.53

- ✓ La dimensión **Calidad Percibida** impacta a la **Satisfacción** con 4.17, obteniéndose una calificación por componente de la Calidad Percibida de 95
- ✓ La dimensión **Expectativas del usuario**, impacta a la **Satisfacción** con 0.53, obteniéndose una calificación por componente de las Expectativas de 72.

Las calificaciones de componente para la Satisfacción a Quejas y la Confianza en el Programa son:

<b>Tabla 25. Resultados Modelo - PDZP Proyectos de infraestructura Social</b>		
<b>Satisfacción a Quejas y Confianza</b>	<b>Calificación de Componente</b>	<b>Impacto</b>
Quejas	3	-0.99
Confianza	91	2.57

- ✓ El impacto de **Satisfacción a Quejas** fue de -0.99, siendo no significativo. La calificación de componente para **Quejas** fue de 3
- ✓ El impacto de **Satisfacción a Confianza** fue de 2.57, siendo no significativo. La calificación de componente para **Confianza** fue de 91

El resultado Final sobre la Satisfacción de los Usuarios del Programa PDZP – Proyectos de Infraestructura Social es:

<b>Tabla 26. Resultados Modelo - PDZP Proyectos de infraestructura Social</b>	
Satisfacción de los Usuarios	87

- ✓ Dentro de la dimensión **Satisfacción de los usuarios**, la calificación del componente más importante fue de 87, reflejando un desempeño aceptable.
- ✓ Dentro de los supuestos básicos del modelo, se observan impactos altamente significativos de Calidad a Satisfacción y de Satisfacción a Confianza, aunque no significativamente distintos a cero. Los impactos de Satisfacción a Quejas y de Quejas a Confianza muestran resultados negativos, tal como se esperaba.

La satisfacción de los usuarios con este programa tiene una evaluación de 86.7, con un margen de error asociado de  $\pm 1.82$  con 95% de confianza, con Alfa de Cronbach del instrumento de 0.905

- ✓ En comparación con la evaluación de este mismo programa en 2006, la satisfacción general presentó un mayor valor, pues en 2006 fue evaluado con 84 con margen de error de  $\pm 2.80$ . Podrían no existir diferencias significativas en la Satisfacción con este programa.
- ✓ En cuanto al orden de importancia en los impactos sobre la Calidad Percibida, los resultados fueron prácticamente iguales que en 2006, aunque el componente de Respuesta y Asignación de Recursos resultó no significativo en la evaluación de 2006. El componente de Proceso resultó no significativo en ambas evaluaciones.



## **6.2. Recomendaciones**

En esta sección mencionamos las recomendaciones extraídas del instrumento de medición, posteriormente las recomendaciones con MaxQDA y al final la comparación de ambas

### **6.2.1. El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos ( Estancias - Madres)**

#### **6.2.1.1. Recomendaciones del Modelo Estancias - Madres**

- ✓ Con el objeto de mantener la Calidad del Programa, la opinión de las madres y padres establecen como prioridad la “Atención al Niño” poniendo especial énfasis en el “Trato al Niño”, aunque también de manera importante en la “Comida” y “Actividades para su Desarrollo”. Esto concuerda con lo que podría esperarse como principal interés de los usuarios del Programa.
  
- ✓ Para futuras investigaciones, se recomienda revisar el constructo sobre Conveniencia.
  
- ✓ Las áreas de oportunidad de mejora se observan, en orden de prioridad en las dimensiones Comida, Costo de la Estancia. y en Infraestructura y Equipamiento

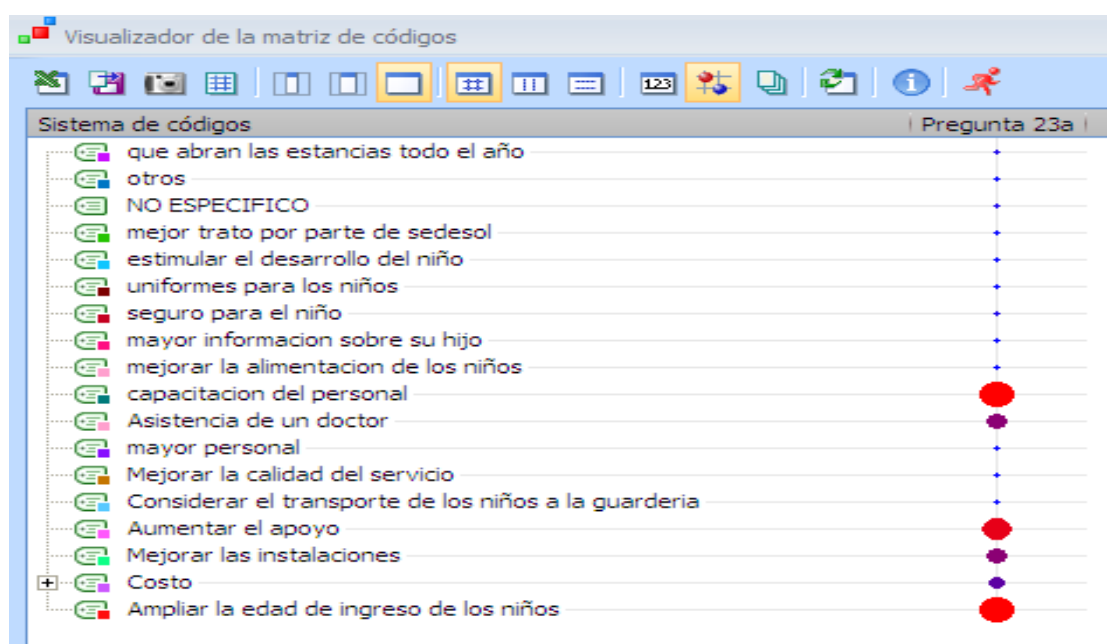
#### **6.2.1.2. Recomendaciones con Base en el Estudio Cualitativo MaxQDA – Estancias Madres**

Dentro del MaxQDA, se analizaron también las recomendaciones abiertas que hicieron los usuarios, las cuales son consideradas también como áreas de mejora: (Figura 107)

- ✓ Ampliar el rango de edad de ingreso para los niños, desde menores de un año, hasta mayores de 4 años. Asimismo, a las beneficiarias les gustaría que se ampliara el apoyo hasta preescolar, el cual va de la mano con la aceptación de niños mayores de 4 años.
  
- ✓ Mejorar la Capacitación del Personal. Las beneficiarias están muy preocupadas por la preparación del personal de la estancia, recomendando mejorar sus niveles de ingreso, para que no exista tanta rotación del personal que cuida a los niños.
  
- ✓ Mantener el apoyo, esto quiere decir que confían en el Programa Estancias Madres.
  
- ✓ Asistencia de un doctor para que sus hijos estén sanos y si tienen algún problema que los cure.
  
- ✓ Mejorar las instalaciones de la estancia, tales como áreas verdes y juegos.
  
- ✓ Se recomienda mejorar el costo, incrementar los montos del apoyo económico y que las estancias abran todo el año.

En la Figura 107 se muestra el “Visualizador de la Matriz de Códigos” sobre las Recomendaciones que los usuarios de este Programa les interesa se mejorara. De hecho estas recomendaciones pudieron ser propuestas como subdimensiones al modelo.

**Figura 107 Visualizador de la Matriz de Códigos - Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Madres**



### 6.2.1.3. Comparación Recomendaciones MaxQDA 10.0 con los Resultados del Modelo - Estancias Madres

De acuerdo con las recomendaciones obtenidas en el modelo y MaxQDA, puede establecerse una condición de similitud de recomendaciones en cuanto a: Atención al Niño (ampliar edades), Condiciones Básicas - Infraestructura (mejorar las instalaciones) y Costo

- ✓ Sería interesante mejorar la edad de ingreso de los niños, ya que, como todos sabemos, en unos años la pirámide de población cambiara en nuestro país, siendo la tendencia migrar de guarderías a escuelas secundarias y preparatorias.

- ✓ La capacitación del personal es muy importante para las mamás, evitando además tanta rotación del personal por los bajos salarios que reciben.
  
- ✓ Mejorar la Atención al Niño con un doctor que visite la estancia.

Queda claro que lo más importante para la madre es la atención a su hijo, que se divierta, que lo traten bien, que desarrollen su conocimiento y que este bien alimentado. Para que cuando ellas los dejan en la guardería, puedan irse tranquilas a sus ocupaciones, es condición necesaria que su hijo esté en una estancia adecuada que les ayude y les permite superarse personal y profesionalmente.

## **6.2.2. El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil de Nueva Creación (Responsables de la Estancia)**

### **6.2.1.3. Recomendaciones del Modelo- Estancias Responsables de la Estancia**

- ✓ Partiendo de los supuestos básicos del modelo, puede observarse que los impactos de Calidad a Satisfacción y de Satisfacción a Confianza son altos y significativos.
  
- ✓ Mejorar las actividades de Capacitación, tanto las conducidas por el DIF como las conducidas por la Sedesol. Si se perfeccionan estas acciones se tiene la mayor probabilidad de incidir en la Calidad Percibida y, a través de esta, en la Satisfacción

- ✓ Las hipótesis que no se confirman son las relativas al impacto de las Expectativas sobre la Calidad y de las Quejas sobre la Confianza.
- ✓ Al tomar en cuenta la combinación de baja calificación y alto impacto, se perfilan las siguientes áreas de oportunidad:
  - ✓ Capacitación impartida por la Sedesol sobre las Reglas de Operación y Administración;
  - ✓ Oportunidad en Entrega de Apoyos y Suficiencia del Monto de Apoyo para Adecuación y Equipamiento.

#### **6.2.1.4. Recomendaciones con Base en el Estudio Cualitativo con MaxQDA - Estancias Responsables de la Estancia**

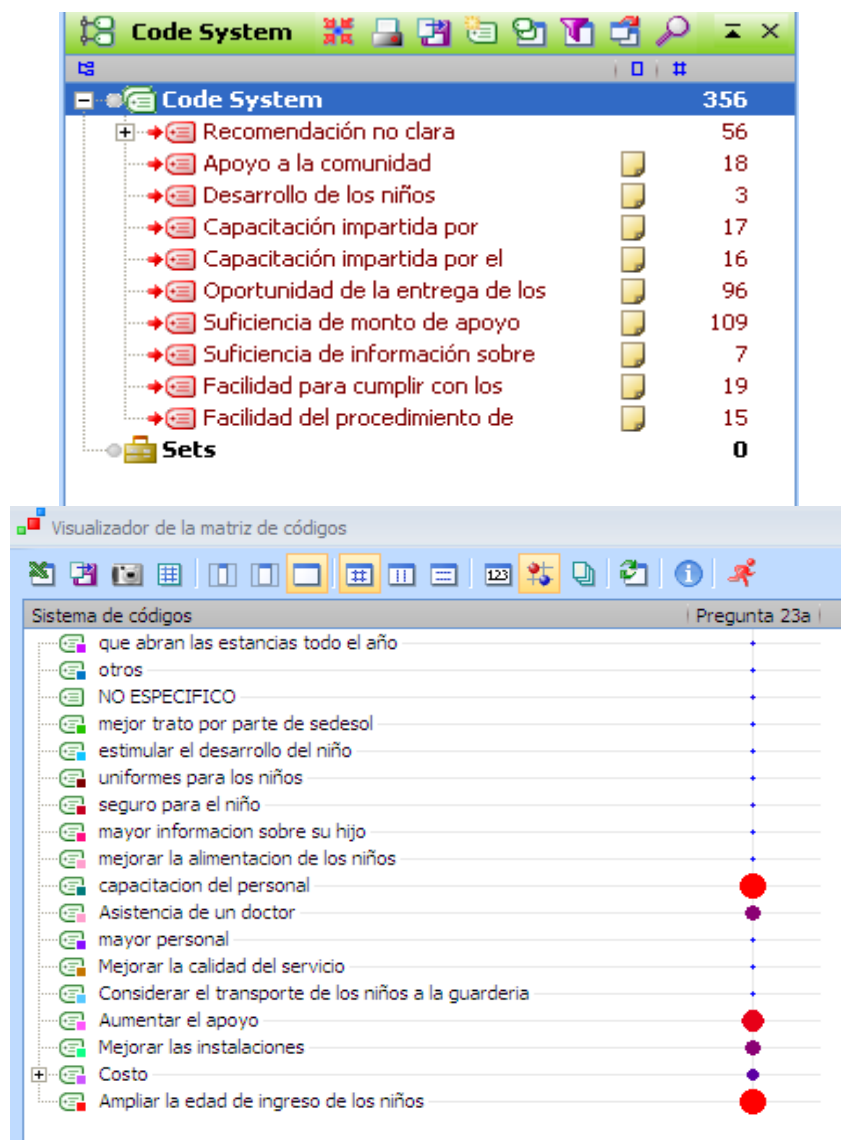
Dentro del MaxQDA se analizaron también las recomendaciones abiertas, por parte de las beneficiarias – responsables, las cuales se consideran como áreas de mejora: (Figura 108)

- ✓ La suficiencia del Monto del Apoyo y el aumento del mismo es algo que a las beneficiarias les preocupa mucho. Consideran insuficiente el monto asignado para adecuar las estancias.
- ✓ Al igual que en el programa Estancias Mamás, se recomienda “Ampliar el rango de edad de ingreso para los niños”, el cual es un tema importante, ya que las madres solicitan que les reciban a sus niños más pequeños o mas grandes

- ✓ Capacitación del personal. Las responsables de las estancias tienen diversos comentarios sobre la capacitación, ya que, por un lado, creen que deberían de tener más apoyos en este aspecto, y por otro lado piensan que a veces no vale la pena que las ayudantes asistan ya que en las estancias la “Rotación de personal” es muy elevada.
  
- ✓ En el renglón de otras se mencionaron: “Asistencia de un doctor” y mejorar las instalaciones

En la Figura 108 se muestra el “Visualizador de la Matriz de Códigos” sobre las Recomendaciones que los usuarios de este Programa les interesa se mejorara. De hecho estas recomendaciones en comillas pudieron ser propuestas como subdimensiones al modelo.

**Figura 108 Visualizador de la Matriz de Códigos - Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Responsables de la Estancia**



**6.2.1.5. Comparación Recomendaciones MaxQDA con los Resultados del Modelo - Estancias Responsables de las Estancias**

De acuerdo con las recomendaciones obtenidas en el modelo y MaxQDA, estas se relacionan con en cuanto a los Apoyos Económicos, y la Conveniencia.

- ✓ “Ampliar el rango de edad de ingreso para los niños”

- ✓ Los apoyos económicos serán siempre una preocupación, por lo que las Reglas de Operación se han ido modificando para que los apoyos ayuden a que las beneficiarias puedan mantener la estancia y esta tenga el equipamiento adecuado.
  
- ✓ Difusión del programa. Los entrevistados sugieren realizar Publicidad “boca a boca”, por televisión, y, hasta volantes, porque les ha funcionado bien en su colonia o unidad donde se encuentra la estancia

Dentro del Modelo no existe una sola dimensión que haya sido mal evaluada, aunque el Acceso al Programa se presenta relativamente bajo en casi todos los programas que se evaluados., Se recomienda trabajar en mejorar su sistema, para que las condiciones de acceso sean más sencillas y que se preparen formatos más fáciles de entender.

## **6.2.2. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias PDZP Modalidad Piso Firme**

### **6.2.2.1. Recomendaciones del Modelo – PDZP Piso Firme**

- ✓ Los indicadores que presentan la menor puntuación del modelo (con excepción de los de la dimensión Expectativas) son Información sobre Derechos y Obligaciones (76), Facilidad del Trámite (80), Trabajo Completo por Parte de la Constructora (77) y Calidad del Piso (78). Todos ellos indican áreas de oportunidad que deben atenderse.
  
- ✓ Se debe asegurar que las compañías constructoras hagan completo su trabajo y que no involucren a los usuarios en actividades bajo su responsabilidad. Este es un gran reto para el Programa, pues los resultados del cuestionario indican que 33.8% de los entrevistados tuvo que realizar una labor adicional para sacar y meter sus muebles, lo que es contrario a la normatividad del programa. De 33.8%, el 73.2% tuvo que nivelar el terreno (situación ya



encontrada desde la fase cualitativa del estudio), 52.9% tuvo que dar de comer a los albañiles o ingenieros y 45.4% tuvo que acarrear materiales.

#### **6.2.2.2. Recomendaciones con Base en el Estudio Cualitativo con MaxQDA – PDZP Piso Firme**

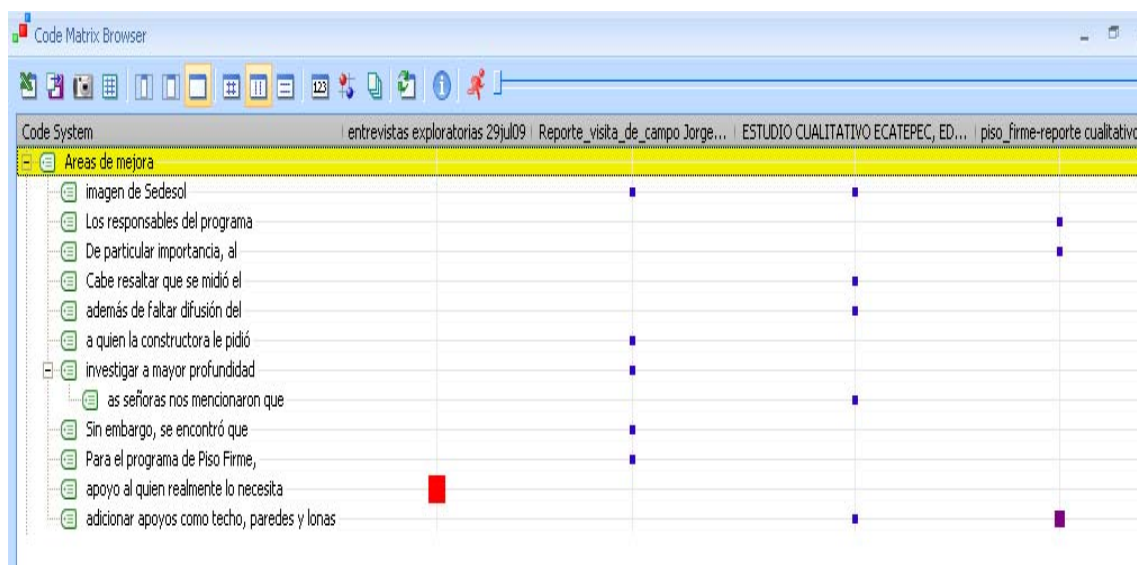
Dentro del MaxQDA, se analizaron también las recomendaciones abiertas de las beneficiarias, las cuales se consideran como áreas de mejora: (Figura 109)

- ✓ La mayoría de los usuarios expresaron como recomendación el “dar el apoyo a quien más lo necesita”, pues consideran que no es así. De hecho, durante el trabajo de campo, varios usuarios se quejaron sobre este asunto, por lo que se recomienda ampliamente dar seguimiento puntual a las quejas de los usuarios. Contradictorio porque en el modelo los usuarios se quejan muy poco.
  
- ✓ No hay duda de que un piso de concreto contribuye a mejorar la calidad de vida de estos usuarios. Pero ¿Alguien ha investigado si es esa su necesidad primordial? Varios usuarios mencionan que preferirían un techo para no mojarse. Asimismo, si se les va a instalar el piso de concreto, requieren de lonas para que no se les mojen sus muebles, en lo que esperan a que se seque el piso. Esto puede causar que los usuarios se metan cuando el piso aún no esté listo y el piso no quede bien ó se cuartee. Desde nuestra perspectiva, no se trata de instalar la mayor cantidad de pisos de concreto, sino de dar a la población lo que ellos más necesitan. Para medir la verdadera satisfacción y confianza, el servicio debe de traer felicidad.

- ✓ Ayudaría que Sedesol estableciera alianzas con constructoras de prestigio, para evitar malos tratos por parte de las pequeñas constructoras, y se tenga un mejor control sobre el proyecto. Se requiere evitar los malos trabajos, que no quede el piso como les prometieron, que la calidad sea mala, los abusos a las personas más desfavorecidas. . No se debe permitir que las constructoras, en aras de su propio beneficio, no respeten ni a las reglas ni a los usuarios.
  
- ✓ Dentro del trabajo de campo para establecer las dimensiones, se identificó que la mayoría de los entrevistados no conocen cuáles son sus derechos y obligaciones.
  
- ✓ También se mencionaron, como dimensiones importantes, a “Difusión del Programa”, y “Agilizar el Acceso al Apoyo”

En la Figura 109 se muestra el “Visualizador de la Matriz de Códigos” sobre las Recomendaciones que los usuarios de este Programa les interesa se mejorara. De hecho estas recomendaciones en comillas pudieron ser propuestas como subdimensiones al modelo.

**Figura 109 Visualizador de la Matriz de Códigos – Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad Piso Firme**



### **6.2.2.3. Comparación Recomendaciones del Estudio Cualitativo con MaxQDA y con los Resultados del Modelo – PDZP Piso Firme**

Esta evidencia cualitativa se relaciona con los resultados del modelo, en cuanto al Acceso al Apoyo a los que más lo necesitan, así como en el Proceso de Instalación y Calidad del Trabajo de la Constructora

- ✓ Los indicadores con menor puntuación del modelo, tales como Trabajo Completo por Parte de la Constructora (77) y Calidad del Piso (78). Investigación a Fondo sobre el Barrido de los Pisos y las Constructoras, deben de atenderse de forma inmediata ya que presentan una situación crítica.
- ✓ Existen incongruencias entre la dimensión Coincidencia de lo Aprobado con Lo Instalado. Durante el trabajo de campo, se obtuvieron testimonios y fotografías de que el piso se cuarteaba, además de un video de la medición del espesor del piso, el cual NO cumplía con

lo ofrecido. Cabe mencionar que los usuarios firman una cedula de barrido (con lápiz), en la que expresan su conformidad con lo instalado. Por todo lo anterior, valdría la pena revisar, a fondo, la dimensión Calidad del Trabajo de la Constructora.

- ✓ En comparación con estudios similares al IMSU, se confirma que la dimensión de Resultados es de alto impacto, tanto en el análisis del modelo como en el trabajo de campo, para identificación de dimensiones y recomendaciones.

### **6.2.3. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad PDZP Proyectos de Infraestructura Social.**

#### **6.2.3.1. Recomendaciones del Modelo – PDZP Proyectos de Infraestructura Social**

- ✓ Las dimensiones se sitúan alrededor de 83 y 88 puntos.
- ✓ En lo que se refiere al orden de importancia en los impactos sobre la Calidad Percibida, los resultados fueron iguales que en 2006, aunque el componente de Respuesta y Asignación de recursos resultó no significativo en la evaluación de ese año.
- ✓ El componente de Proceso resultó no significativo en ambas evaluaciones. El componente de Proceso sigue siendo un área de oportunidad, por lo que se recomienda mejorar la capacitación para la elaboración de reportes o utilizar formatos de menor complejidad.

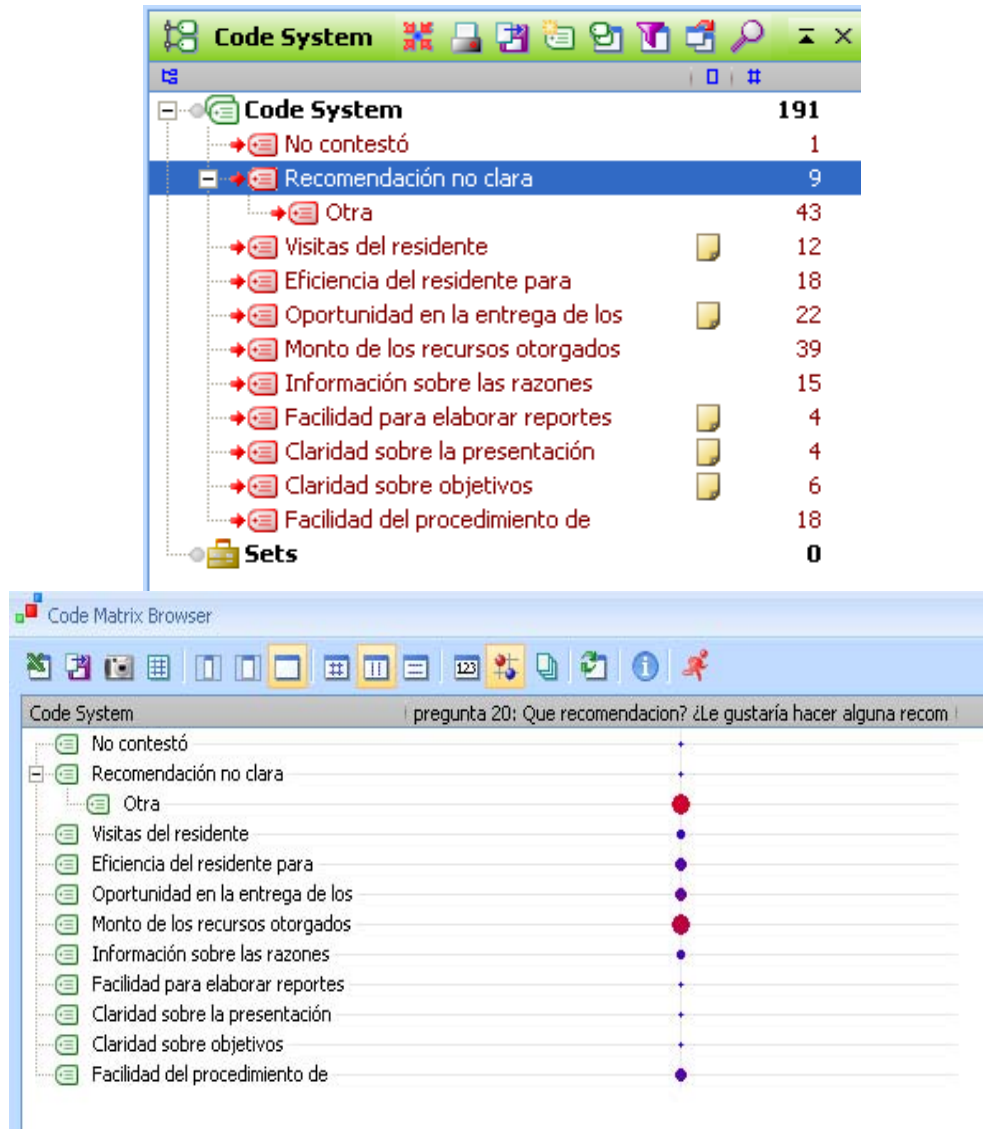
### **6.2.3.2. Recomendaciones con Base en el Estudio Cualitativo con MaxQDA - PDZP Proyectos de Infraestructura Social**

Dentro del MaxQDA se analizaron también las recomendaciones abiertas de las beneficiarias las cuales se consideran como áreas de mejora: (Figura 110)

- ✓ Las recomendaciones que mencionan los Responsables de Obras de todo el país, incluyen que los montos no son suficiente. lo cual va de la mano con la oportunidad de utilizar estos recursos y realizar proyectos de infraestructura social para mejorar la vivienda de los usuarios.
  
- ✓ En la dimensión Proceso, se observa que los Responsables de los Proyectos de Infraestructura Social o Responsables de Obras que comúnmente son los Presidentes Municipales tienen problemas con esta dimensión, porque les es muy difícil llenar reportes y se les complica la claridad de la información y los objetivos. Se recomienda capacitarlos, que se mejoren los formatos de reportes, y que la claridad de los objetivos se refuerce. Sin esto será muy complicado que se les cumpla a los usuarios. No se puede lograr el 100% de barrido de viviendas, si no se conocen los objetivos y como lograrlos. La “Administración del Dinero” es prioridad, evitando la corrupción a toda costa.
  
- ✓ También mencionan que se les tome en cuenta y les den oportunidad a otros municipios que necesitan apoyo, porque muchas veces se da prioridad a algunos Estados.

En la Figura 110 se muestra el “Visualizador de la Matriz de Códigos” sobre las Recomendaciones que los usuarios de este Programa les interesa se mejorara.

**Figura 110 Visualizador de la Matriz de Códigos - Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad Proyectos de Infraestructura Social**



### **6.2.3.3. Comparación Recomendaciones MaxQDA con los Resultados del Modelo – PDZP Proyectos de Infraestructura Social.**

Esta evidencia cualitativa se relaciona con los resultados del modelo, en cuanto al Proceso y a la Respuesta y Asignación de Recursos.

- ✓ Se recomienda evaluar el presupuesto que tienen los presidentes y cuál es su manejo, así como capacitarles para una mejor administración de los recursos que se les asignan.
  
- ✓ Se recomienda simplificar La Facilidad de los Procedimientos, la cual forma parte de la dimensión Proceso.

### **6.3. Conclusiones**

Como conclusiones del estudio cualitativo para la Identificación de las Dimensiones de la Calidad y la Satisfacción realizado en esta tesis en general todas las dimensiones y subdimensiones utilizadas en la evaluación del IMSU tuvieron un impacto importante y se corroboraron en el análisis de contenido realizado. Por otro lado, también encontré algunas subdimensiones que no se encuentran en los modelos actuales y que propongo se tomen en cuenta para las siguientes evaluaciones. Estas subdimensiones se encuentran “en negritas” en las tablas siguientes referentes a las conclusiones de cada Programa.

En el análisis de contenido no solo se encontraron otras subdimensiones importantes para los usuarios, si no también que 2 o más subdimensiones dentro de un modelo del Programa puesto a prueba podían referirse a lo mismo, y su unión pudo dar la oportunidad de adicionar otras dimensiones y/ subdimensiones y así explicar mejor el modelo.

Y Finalmente se mencionan los resultados finales del estudio cuantitativo que obtuvo el equipo de trabajo del IMSU liderado por la Dra. Odette Lobato y las áreas de oportunidad de mejora de cada uno de los estudios de caso.



### **6.3.1. Programa Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos**

- Dimensión “Condiciones de Acceso”: En el análisis, no fue muy importante en los documentos analizados, pero como mencionamos es una condición general para el Modelo, además proponemos la subdimensión “Publicidad al Programa”, “Ampliar la Edad de los Niños” para entrar a la estancia y “Ampliar el Apoyo hasta Preescolar” las cuales creo serían beneficiosas para los usuarios.
- Dimensión “Conveniencia”: Se propone la subdimensión “Ayuda y Crecimiento Profesional y Personal a la Madre ó Padre” para explicar mejor esta dimensión.
- Dimensión “Condiciones Básicas”: De acuerdo al análisis, propongo la subdimensión “Asistencia de un Doctor” que asista frecuentemente a la estancia, o pueda asistir en cualquier emergencia.
- Dimensión “Atención al Niño”: Dentro del análisis, las subdimensión “Trato al Niño” y la subdimensión “Seguridad” que dentro del modelo se ubica en la dimensión “Condiciones Básicas” se relacionaron, es decir, por algún motivo los usuarios relacionan la Seguridad del niño como un Trato al Niño, por lo que propongo revisar esta dimensión. Por otro lado las madres relacionan la “Atención al Niño” con la “Capacitación del Personal”, la cual propongo incorporarla a esta dimensión

**Tabla. 27 Dimensiones y Sub-dimensiones propuestas en el Estudio Cualitativo que impactan la Calidad Percibida para el Programa Estancias Madres.**

<b>Programa Estancias Madres</b>	
<b>Atención al niño</b>	Trato y Desarrollo al Niño
	<b>Capacitación del Personal</b>
	Comida
	<b>Seguridad</b>
<b>Condiciones Básicas</b>	Información a la Madre sobre el Niño
	Infraestructura y Equipamiento
	<b>Asistencia de un Doctor</b>
<b>Conveniencia</b>	<b>Crecimiento Profesional y Personal del la Madre o Padre</b>
	<b>Ampliar la Edad de los Niños</b>
	<b>Ampliar el Apoyo hasta Preescolar</b>
	Conveniencia del Horario
	Opinión sobre el Costo Global (en efectivo y en especie)
	Conveniencia del Reglamento de la Estancia
<b>Condiciones de Acceso</b>	Facilidad del Procedimiento de Ingreso
	Tiempo que se invierte en obtener la información
	Suficiencia de Información sobre Derechos y Obligaciones con el Programa
	<b>Publicidad al Programa</b>

Como conclusiones finales en el estudio cuantitativo para el Programa, el aspecto mejor calificado fue la Atención al niño (95). Sus variables manifiestas tienen calificaciones casi iguales: Comida, 94; Trato al niño, 96; Desarrollo del niño, 96. Atención al niño es, además, la variable latente con el coeficiente más alto de asociación con Calidad percibida (1.83). Las otras tres variables latentes tienen calificaciones muy cercanas a Atención al niño: Acceso, 93; Conveniencia, 94; Condiciones básicas, 93. Las puntuaciones de las variables manifiestas de estas dimensiones están, en su mayoría, muy cerca de la puntuación de la variable latente. Por lo que resulta de más interés, enfocarse en las variables que se apartan un poco de esta imagen general. Se trata de Tiempo Invertido en Obtener la Incorporación y Costo global (Efectivo y en Especie), ambas con 91 puntos. Estos dos aspectos serían las principales áreas de oportunidad del Programa.

En general, el instrumento podría ser perfeccionado en la forma de medir las variables manifiestas del constructo Conveniencia (Costo global (Efectivo y en Especie) y Horario), El impacto más importante es el de Calidad Percibida sobre Satisfacción (3.88) y, en segundo lugar, el de Satisfacción sobre Confianza (2.30). Los impactos más relevantes sobre la Calidad Percibida son los de Atención al niño, Conveniencia y Condiciones básicas (1.83, 0.88 y 0.61, respectivamente). A partir de lo anterior se recomienda enfocar los esfuerzos de mejora en las variable manifiestas: Comida, Costo global (Efectivo y en Especie) e Infraestructura y equipamiento. Son las tres variables con más espacio de mejora (sus puntuaciones son 94, 91 y 92, respectivamente) y, al mismo tiempo, con mayor probabilidad de impacto en Calidad percibida.

Aunque podría no tener tanto impacto en la Calidad percibida, vale la pena que el Programa se plantee hacer cambios en el proceso de incorporación para mejorar la percepción de los usuarios en cuanto a la Facilidad de Ingreso y al Tiempo Invertido en Obtener la Incorporación.

### **6.3.2. El Programa de Estancias y Guarderías Infantiles Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil de Nueva Creación (Responsables de la Estancia)**

- Dimensión “Condiciones de Acceso”: Dentro del análisis de contenido, no se encontró relación con alguna otra, esto quiere decir que la dimensión esta completa para este Programa.
- Dimensión “Apoyos Económicos”: Dentro del análisis, se relaciono con las dimensiones “Capacitación” y “Oportunidad de Aportar a otros”, de acuerdo a las opiniones de los usuarios está relacionada con el cambio constante de personal en la estancia, porque los incentivos económicos no son suficientes.
- Dimensión “Capacitación y Acciones Extraordinarias”: Propongo la subdimensiones “ Rotación del Personal” para completar esta subdimensión, ya que al parecer no están satisfechos con esto, así

como las subdimensiones “Asistencia de un Doctor” y “La publicidad al Programa” como acciones extraordinarias

- Dimensión “Oportunidad de Aportar a Otros”: De acuerdo al análisis, el “Ampliar el Rango de Edades para Entrar a la Estancia”, es igualmente importante para las responsables de la Estancia.

**Tabla. 28 Dimensiones y Sub-dimensiones propuestas en el Estudio Cualitativo que impactan la Calidad Percibida para el Programa Estancias Responsables**

<b>Programa Estancias Responsables</b>	
<b>Condiciones de Acceso</b>	Facilidad del procedimiento de incorporación
	Facilidad para cumplir con los requisitos sobre las instalaciones para participar en el programa
	Suficiencia de información sobre derechos y obligaciones
<b>Apoyos Económicos</b>	Suficiencia del monto del apoyo para adecuación y equipamiento
	Oportunidad de la entrega de los apoyos mensuales
	Opinión sobre la utilidad de la capacitación impartida por el DIF sobre la atención y trato al niño
<b>Capacitación y Acciones Extraordinarias</b>	Opinión sobre la utilidad de la capacitación impartida por el DIF sobre la alimentación y las rutinas para el niño
	Opinión sobre la utilidad de la capacitación impartida por Sedesol acerca de las Reglas de Operación y de administración
	<b>Asistencia de un Doctor</b>
	<b>Rotación del Personal</b>
	<b>Publicidad al Programa</b>
<b>Oportunidad de Apoyar a otros</b>	Opinión sobre la oportunidad de apoyar el desarrollo de los niños
	Opinión sobre la oportunidad de apoyar a la comunidad
	Suficiencia de Información sobre Derechos y Obligaciones con el Programa
	<b>Ampliar el Rango de Edades para entrar a la Estancia</b>

Como conclusiones finales en el estudio cuantitativo para el Programa, el aspecto mejor calificado fue la Oportunidad de Aportar a Otros, con (95). En segundo lugar se encuentra la Capacitación con una calificación alta (90) mientras que las otras dos variables tienen calificaciones sensiblemente más

bajas: Acceso, (77) y Apoyos económicos (61). Las dos variables de Oportunidad de aportar a otros tienen calificaciones muy similares a la primera. Apoyo al desarrollo de los niños, (94), y Apoyo a la comunidad, (95)

La importancia que tiene la Capacitación como factor de la forma en que los usuarios perciben la Calidad del Programa, importancia superior a la que tienen los apoyos económicos, pone de relieve el papel de la Capacitación en el fomento a la microempresa. Ocurre lo inverso con los Apoyos Económicos, tema sobre el que los usuarios hacen una evaluación muy baja, en especial en la Oportunidad de la entrega de apoyos. Hay mucho margen de mejora pero menos impacto probable en la Calidad percibida. Es aconsejable tratar de reducir el tiempo que pasa entre la entrega de las listas de asistencia por parte de las Estancias y la entrega de los Recursos por parte del programa. Llama la atención que el porcentaje de Quejas (11%) es mucho más alto que en otros programas evaluados como parte de este proyecto de investigación. Se puede arriesgar la explicación de que su condición de microempresarios así como la posibilidad de acceso vía telefónica a los operadores del Programa Estancias Responsables facilita que presenten quejas.

### **6.3.3. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias PDZP Modalidad Piso Firme**

- Dimensión “Acceso al Apoyo”: Dentro del análisis, tuvo una capacidad discriminante adecuada, ya que no se relacionó con otra dimensión, aunque dentro de las recomendaciones de los usuarios mencionan una posible subdimensión “Dar el Apoyo a quien más lo Necesita”, pues consideran los usuarios que no es así.
- Dimensión “Proceso de Instalación”: Durante el trabajo de campo recibimos muchas quejas y en la evaluación del Programa los usuarios no se quejaron como se pensaba. Debido a que los usuarios deben sacar sus muebles para la instalación del piso, los usuarios solicitaron lonas para tapar sus muebles con el objeto de que no se mojen sus muebles, esta podría

evitar muchos retrabamos, porque los usuarios tienden a volver a poner sus muebles sobre el piso antes de tiempo y mejor servicio. Por lo que propongo la subdimensión “Proporcionar Lonas para tapar sus Muebles”.

- Dimensión “Calidad del Trabajo de la Constructora”: Dentro del análisis de contenido, como recomendación los usuarios piden que se mejore la Calidad, y detectamos pudieran confundirse las dimensiones “Trabajo Completo por Parte de la Constructora” y la “Coincidencia de lo Aprobado con lo Instalado” ya que se relacionaron en el estudio, pudiendo dar oportunidad a otra subdimensión, uniendo como una sola estas dos. También se recomienda mejorar el servicio de las constructoras y evitar que soliciten a los usuarios realizar trabajo que le corresponde hacer a las constructoras.
- Dimensión “Resultados”: Dentro del análisis, tuvo una capacidad discriminante adecuada.

**Tabla. 29 Dimensiones y Sub-dimensiones propuestas en el Estudio Cualitativo que impactan la Calidad Percibida para el Programa PDZP – Piso Firme**

<b>Programa Estancias PDZP - Piso Firme</b>	
<b>Acceso al Apoyo</b>	Opinión sobre la calidad de la información recibida acerca de los derechos y obligaciones
	Opinión sobre la facilidad para entregar la información que le solicitaron
	Opinión sobre el trato de quienes le atendieron en el procedimiento
	<b>Dar el Apoyo a quien más lo Necesita</b>
<b>Proceso de Instalación</b>	Opinión sobre la anticipación del aviso para prepararse
	Opinión sobre el trato que le dieron las personas que le instalaron el piso
	<b>Proporcionar Lonas para tapar sus muebles</b>
<b>Calidad del trabajo de la constructora</b>	Opinión acerca de qué tan completo hizo el trabajo la constructora
	Percepción de que la superficie entregada corresponde a la ofrecida
	Opinión sobre la calidad del piso entregado
<b>Resultados</b>	Opinión sobre el impacto del piso firme en la mejora de las condiciones de su casa
	Opinión sobre el impacto del piso firme en la mejora de la salud de la familia
	Opinión sobre el impacto del piso firme en la facilidad para hacer la limpieza de la casa

Como conclusiones finales en el estudio cuantitativo para el Programa, el aspecto mejor calificado fue la Mejora en su vida familiar (86). Todas sus variables manifiestas tienen calificaciones similares. En segundo lugar de calificación están tanto el Proceso de instalación como la Calidad del Trabajo de la Constructora, ambas variables latentes con (82). Las dos variables manifiestas de Proceso de instalación, Anticipación del aviso de la instalación y Trato de la constructora tienen puntuaciones muy similares a las de la variable latente (81 y 83, respectivamente). Las variables manifiestas de Calidad del trabajo de la constructora se comportan de manera diferente: Trabajo completo por parte de la constructora y Calidad del Piso tiene calificaciones similares y relativamente bajas (77 y 78), mientras que Coincidencia de la Superficie Instalada con la aprobada fue calificada con 94.

La variable latente con la menor calificación (aunque no muy por debajo de las demás) es el Acceso. Sus variables manifiestas no se dispersan tanto: Información sobre derechos y obligaciones tiene un puntaje de (76), Facilidad del trámite, (80) y Trato durante el trámite de acceso, (83). Las primeras dos variables manifiestas tienen pesos externos ligeramente por debajo de 0.7. En resumen, lo mejor calificado son las consecuencias que el piso firme tiene en el hogar de los usuarios y lo peor calificado fue el proceso de acceso al apoyo.

Llama la atención que casi el 90% de los usuarios de apoyos de Piso Firme han recibido de Sedesol otros apoyos para mejora de la vivienda. Podría resultar útil el comparar la satisfacción con los diferentes apoyos. Por otra parte, 73.4% de los entrevistados recibe apoyos del Programa Oportunidades. Se hace evidente la conveniencia de buscar sinergias entre los diferentes Programas de la Sedesol.

Las entrevistas no evidencian condicionamiento generalizado de los apoyos. Sólo el 1% de quienes respondieron reportaron que les pidieron algo indebido. Sin embargo, una tercera parte de los encuestados informó que tuvo que hacer algo que no le tocaba durante la instalación del piso firme en su hogar: nivelar el terreno, dar de comer a albañiles o ingenieros o acarrear materiales. Esto es una clara violación a la normatividad que quizá no es vista como un condicionamiento por los usuarios del programa, pero no por eso deja de ser anómala.

Los impactos más importantes sobre la Calidad son de las variables Mejora en su vida familiar (1.1) y Acceso (0.89). Para incrementar la percepción de calidad y la satisfacción de los usuarios de este Programa, se recomienda enfocar los esfuerzos de mejorar en orientar sobre los beneficios del piso de concreto (variable Mejora en su vida familiar) de manera que haya mayor disposición a la adopción del piso y una mejor Calidad percibida y, por tanto una mayor Satisfacción. También es recomendable mejorar las actividades relacionadas con las variables de Información sobre derechos y obligaciones, Facilidad del trámite y Trámite de Acceso, pertenecientes a la variable latente Acceso, se puede recomendar el revisar los procedimientos de Acceso al Apoyo, los cuales son realizados por una diversidad de agentes cuya coordinación debe ser asegurada. Podría esperarse que una buena información a los usuarios redundara no sólo en mejor Calidad percibida y Satisfacción, sino en una reducción de los casos en que los usuarios tienen que realizar tareas que le corresponden a las compañías constructoras. Un trámite más fluido podría apoyar también la conformación oportuna de un padrón confiable.

Aunque su posible impacto sobre la Calidad percibida sería mucho menor, hay dos variables que reclaman atención: Trabajo completo por parte de la constructora (77) y Calidad del piso (78). La relativamente baja calificación de la primera se relaciona con el tercio de los entrevistados que dijo haber tenido que hacer algo más que retirar sus muebles para la instalación del piso. Pisos de concreto instalados de manera deficiente tienen una obvia consecuencia negativa sobre los objetivos del Programa. Se recomienda dar mejor seguimiento al trabajo de las constructoras. Sería deseable incluso la realización de auditorías a dichas empresas.

En vista de la problemática derivada de la contratación de constructoras, se recomienda también considerar la posibilidad de que los propios beneficiarios instalen su piso de concreto, previa capacitación y mediante una compensación por su trabajo. Además del apoyo para mejorar la vivienda, una alternativa de este tipo haría, al menos otros dos aportes: el de la capacitación para el empleo y el del empleo propiamente dicho.



### 6.3.4. El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias Modalidad Proyectos de infraestructura Social

- Dimensión “Proceso”: En el análisis de contenido no se relaciono con ninguna otra dimensión, por lo que tiene una capacidad discriminante adecuada.
- Dimensión “Respuesta y Asignación de Recursos”: detectamos relación entre dos de sus subdimensiones “Transparencia” y “Relevancia”, tal vez una sola dimensión hubiera sido suficiente. Aun así, esta dimensión fue la más importante dentro del modelo.
- Dimensión “Capacidad de Gestión del Personal de Microrregiones”: En el análisis de contenido no se relaciono con ninguna otra dimensión, por lo que tiene una capacidad discriminante adecuada. Aunque dentro de las observaciones se encontró que los Responsables tienen problemas respecto al llenado de los reportes y la claridad de la información sobre los objetivos del programa. Se recomienda capacitar a los responsables de las obras públicas sobre sus labores. Como queja mencionaron que no se de prioridad a algunos Estados.

**Tabla. 30 Dimensiones y Sub-dimensiones propuestas en el Estudio Cualitativo que impactan la Calidad Percibida para el Programa PDZP – Proyectos de Infraestructura Social**

<b>Programa Estancias PDZP - Proyectos de Infraestructura Social</b>	
<b>Proceso</b>	Opinión sobre la claridad de la información que recibió acerca de los objetivos del programa
	Opinión sobre la claridad de la información que recibió acerca la presentación de propuestas
	Opinión sobre la facilidad para elaborar los reportes de avance físico-financiero
<b>Respuesta y Asignación de Recursos</b>	Opinión sobre la transparencia en la respuesta a las solicitudes
	Opinión sobre la relevancia de los recursos del programa en el total del costo de las obras
	Opinión sobre la oportunidad en la entrega de los recursos

<b>Capacidad de gestión del personal del programa</b>	Opinión sobre la eficiencia del personal del programa para conjuntar recursos
	Utilidad de las visitas del personal del programa a los proyectos
	Utilidad de la asesoría del residente del programa
	<b>Capacitación sobre la administración del dinero</b>

Como conclusiones finales en el estudio cuantitativo para el Programa, la dimensión mejor calificada fue la Capacidad de Gestión del Personal del Programa (88), seguido muy de cerca por Proceso, aunque esta segunda variable latente tiene una relación no significativa con Calidad. Las tres variables manifiestas de Capacidad de Gestión del Personal del Programa tienen una calificación similar: Conjunción de Recursos, (86); Suficiencia de Visitas, 88; Utilidad de la Asesoría, (88). Dos de las variables manifiestas de Proceso tienen una calificación similar a la de su variable latente (Claridad de la Información sobre Objetivos, (87); Claridad sobre la Presentación de Propuestas, (86). La Facilidad para Elaborar Reportes, tiene una calificación ligeramente más baja que las demás (83). La Respuesta y Asignación de recursos tiene un puntaje de 83. Su variable latente Transparencia tiene casi la misma calificación (84) pero Relevancia de los recursos tiene una puntuación significativamente mayor (89). Oportunidad de los recursos tiene una significativamente menor (75).

Como se comentó anteriormente en 2006 se hizo una evaluación de este programa con un modelo y un cuestionario muy similar. Específicamente la medición de la Satisfacción se hizo de la misma manera. Las diferencias y similitudes, en primer lugar, se observa un incremento de la Satisfacción, pues en 2006 fue calificada con (84) y en 2010 con (87). La Calidad se deterioró (91 a 88) y las Expectativas disminuyeron de (85 a 82). Debe aclararse que en 2010 estas variables latentes se midieron con tres variables en lugar de una.

La Confianza se mantuvo en 92. Destaca la disminución sensible de las Quejas del 19% al 6%.

El orden de importancia de los impactos sobre la Calidad Percibida fue el mismo en las dos evaluaciones. La variable latente Proceso resultó no significativa en ambas evaluaciones.

La variable latente Expectativas se asoció significativamente con Calidad y Satisfacción en 2006 pero sólo con Satisfacción en 2010.

La cadena Calidad – Satisfacción – Confianza tuvo asociaciones significativas en las dos evaluaciones. La asociación Satisfacción – Quejas fue significativa en 2006 pero no en 2010. La relación Quejas – Confianza no fue significativa en ningún estudio.

En cuanto a las variables latentes particulares de este programa, se observa que dos de ellas mejoraron su calificación: Proceso y Capacidad de gestión del personal del programa (ambas de 84 a 86). Debe aclararse que las actividades medidas por la variable Conjunción de recursos cambiaron en la práctica, pues ya no eran obligatorias para los residentes. Además, en 2006 se incluyó la variable Seguimiento, que medía de manera más amplia las visitas de los residentes mientras que en 2010 sólo se midió la Suficiencia de visitas. La variable Respuesta y asignación de recursos obtuvo la misma calificación en los dos estudios (83).

De esa manera se puede recomendar reforzar el trabajo de los responsables de Obras del Programa para: buscar la conjunción de recursos, hacer más útiles las visitas a las obras y dar una asesoría pertinente. Las mejoras en estos aspectos pueden tener un impacto sensible sobre la percepción de calidad y sobre la satisfacción.

Otra variable que vale la pena atender es la Oportunidad de los Recursos. Tiene una calificación relativamente baja, incluso en el estudio de 2006. La contribución de su variable latente a la Calidad no es tan alta pero sí puede reportar dividendos en la Satisfacción.

Llama la atención que el porcentaje de Quejas (6%) es claramente más alto que en otros programas evaluados como parte de este proyecto de investigación, excepto el Programa de Estancias en su modalidad Estancias – Responsables de las Estancias. Se puede arriesgar la explicación de que la condición de los Responsables de Obras (usuarios) de este estudio, así como su mayor Facilidad de Acceso a los Operadores del PDZP – Infraestructura Municipal y el Conocimiento de la Administración Pública facilitan que presenten quejas.

Para estudios posteriores se recomienda verificar la variable Proceso ya que sólo es significativa para los funcionarios a nivel operativo, por lo que se podría adicionar una subdimensión referida a los funcionarios directivos.

En resumen, se puede decir que el modelo IMSU para el PDZP – Infraestructura municipal, aunque tiene debilidades para explicar algunas de sus variables latentes, tiene fortaleza en la explicación de otras, en especial de la Satisfacción, por lo que es capaz de ofrecer información útil para focalizar las acciones de mejora del Programa. Ofrece además comparabilidad puntual con las variables Satisfacción, Confianza, Quejas y Respuesta y Asignación de recursos del estudio de 2006.

Cabe mencionar que en los Programas en donde el nivel educativo es más elevado, se observó que el nivel de quejas es mayor y en los que el nivel educativo es muy bajo, prácticamente no se quejan.

Un estudio y análisis cualitativo con MaxQDA permite fundamentar las dimensiones de los modelos de evaluación. Los resultados, sofisticados tanto en ACSI como en Smart PLS, fueron analizados a fondo por otros expertos del equipo IMSU, siendo el análisis cualitativo de gran valor para demostrar subjetivamente, desde un inicio, que dimensiones podían ser las más importantes en los modelos, lo cual se demuestra al final de la investigación comparando los resultados con MaxQDA y análisis cuantitativo. El estudio cualitativo en investigación es, sin duda, una herramienta muy valiosa, como guía y orientación inicial de “por dónde va el camino”.

### **¿Qué beneficios otorga el IMSU a los altos mandos del gobierno?**

- ✓ Proporciona información estratégica para la toma de decisiones, sobre el diseño y la implantación de políticas, programas y servicios públicos.

## ¿Qué beneficios otorga el IMSU a los ciudadanos?

- ✓ La incorporación de su opinión, en estudios sobre procesos específicos, con actores claros. Con ello, pueden constituirse en agentes de cambio de su propio gobierno.

De acuerdo al planteamiento del problema y los resultados de esta evaluación, se muestra la necesidad de contar continuamente con instrumentos de evaluación de satisfacción, además de comparar resultados de otros años como se hizo con el Programa PDZP Proyectos de Infraestructura Social y darle seguimiento a dichos Programas Sociales, así como también hacerlo con otras instituciones como el ISSTE, SRA, STPS, etc. que permitan, como es el caso del IMSU, medir la satisfacción de los usuarios, en cuanto a lo que el gobierno nos ofrece y así tener bases sólidas para mejorar la política social. Si logramos mejorar la satisfacción y la confianza de los usuarios de un Programa Social ó Institución del Gobierno, podemos asegurar que el Programa trabajará bien y se está mejorando continuamente para que todos vivamos mejor y disminuyamos los niveles de pobreza mencionados.

Espero que también el análisis de contenido realizado ayude a identificar mejor las dimensiones que impactan la calidad y la satisfacción, para obtener un mejor resultado en las evaluaciones del IMSU. Y que lo que se planteó como Planteamiento del Problema en esta tesis se ataque con las recomendaciones y mejoras propuestas. Posteriormente a la revisión de Sedesol-CONACYT a cada Programa, se espera se les dé a los usuarios retroalimentación sobre esta evaluación, y que se permita realizar una siguiente evaluación, para la comparación del cambio en el Programa.

## Bibliografía

- Abranches, Henrique Sergio, et al. Política social e combate a pobreza, ed. Jorge Zahar, Rio de Janeiro. 1994. Pag.50
- ACSI."GovernmentModel",USA,2011,  
[http://www.theACSI.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=207](http://www.theACSI.org/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=207),(Agosto 2011)
- ACSI, Technical Staff, "American Customer Satisfaction Index, Methodology Report". National Quality Research Center, Stephen M. Ross School Of Business, University of Michigan,2005
- A. Menéndez, Confiabilidad, Taller CES. <http://www.gobierno.pr/NR/ronlyres/CC1286A8-310F-48CF-AB2C-D30417D9AF78/0/15confiabilidad.pdf> , (Junio 2011)
- Acosta Díaz, et al. "Metodología para la medición multidimensional de la pobreza en México", Coneval 2006-2010,[http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=metodologia%20para%20la%20medicion%20de%20la%20pobreza%20multidimensional&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.coneval.gob.mx%2Fcmsconeval%2Frw%2Fresource%2FMetodologia\\_Medicion\\_Multidimensional.pdf%3Fdownload%3Dtrue&ei=yMIMT46OH4Xg2QXPxKSZBw&usq=AFQjCNEQVvwZETfby\\_-Ko6zxiwtE5-dX9Q](http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=metodologia%20para%20la%20medicion%20de%20la%20pobreza%20multidimensional&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.coneval.gob.mx%2Fcmsconeval%2Frw%2Fresource%2FMetodologia_Medicion_Multidimensional.pdf%3Fdownload%3Dtrue&ei=yMIMT46OH4Xg2QXPxKSZBw&usq=AFQjCNEQVvwZETfby_-Ko6zxiwtE5-dX9Q) , (Agosto 2011), Pag.6.
- Afrobarometer, "Banco de Datos": Presentación. 2012,  
[http://www.jdsurvey.com/jds/jdsurveyAnalysis.jsp?Idioma=E&ES\\_COL=137](http://www.jdsurvey.com/jds/jdsurveyAnalysis.jsp?Idioma=E&ES_COL=137), (Junio 2011)
- Ary, D.; Jacobs, CH. y Razavieh, A. Introducción a la investigación pedagógica. México: Interamericana. 1982
- Benney, M., Hughes, E.C. Of sociology at the interview. En N.K Denzin. Sociological Methods: A Sourcebook. Chicago Aldine.1970
- Bohrnstedt, G.W. Evaluación de la confiabilidad y validez en la medición de actitudes. En G.F Summers (comp.). Medición de actitudes. México, D.F: Trillas.1976
- Cadoche, L. "Material del Seminario de Encuestas en Educación". UAQ. México, 1998
- Calderón Madrid, Ángel (coord.). Informe de la Evaluación Especifica de Desempeño 2009-2010" Programa Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras, Coneval, Sedesol y CUM,  
[http://www.coneval.gob.mx/cmsconeval/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/especificas\\_desempeno/dependencias/Sedesol/Sedesol15B.pdf?download=true](http://www.coneval.gob.mx/cmsconeval/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/especificas_desempeno/dependencias/Sedesol/Sedesol15B.pdf?download=true). (Mayo2011), 8 p

- Cárdenas Elizalde, et al. "Informe de Pobreza Multidimensional". Coneval. México 2010.:  
[http://www.coneval.gob.mx/cmsconeval/rw/resource/coneval/med\\_pobreza/Informe\\_pobreza\\_multidimensional/Informe\\_de\\_Pobreza\\_Multidimensional\\_en\\_Mexico\\_2008\\_.pdf?view=true](http://www.coneval.gob.mx/cmsconeval/rw/resource/coneval/med_pobreza/Informe_pobreza_multidimensional/Informe_de_Pobreza_Multidimensional_en_Mexico_2008_.pdf?view=true) , (Marzo 2010).Pag.41
- Castañeda J, J; et al. Metodología de la investigación. México: McRae Hill, 2002
- Cid Gallup, "Centro de Estudios Cualitativos". <http://www.cidgallup.com/Espanol/cec.aspx%3e> (Junio 2011)
- Chávez Zarate, Guillermo (coord.). Evaluación de Consistencia y Resultados 2007 del Programa para el Desarrollo Local" (Microrregiones). Operado por Sedesol,24 Marzo 2008,  
[http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Desarrollo\\_Local\\_Microrregiones](http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Desarrollo_Local_Microrregiones) ,(Mayo 2011)
- Coneval,"Mapas de Pobreza en Mexico".2005. Accesado Julio 2010. Disponible en Línea:  
<http://www.coneval.gob.mx/mapas/%20> (Julio 2010), Pag.5
- Coneval (2008), "Pobreza por Ingresos según Entidad Federativa", México 1992-2008  
[http://www.coneval.gob.mx/cmsconeval/rw/resource/coneval/med\\_pobreza/Pobreza%20por%20ingrsos%2092-2008.pdf?view=true](http://www.coneval.gob.mx/cmsconeval/rw/resource/coneval/med_pobreza/Pobreza%20por%20ingrsos%2092-2008.pdf?view=true) (Febrero 2010),pag.34
- Coneval (2011), "Pobreza2010", Mexico, 2011,  
[http://www.coneval.gob.mx/cmsconeval/rw/resource/coneval/med\\_pobreza/Pobreza%20por%20ingrsos%2092-2008.pdf?view=true](http://www.coneval.gob.mx/cmsconeval/rw/resource/coneval/med_pobreza/Pobreza%20por%20ingrsos%2092-2008.pdf?view=true) (Septiembre 2011).
- Coneval,"Evaluación política social 2008", <http://www.Coneval.gob.mx/contenido/home/2509.pdf> , (Agosto 2011), 117 p.
- Cortázar Velarde, Juan Carlos, "Entre el diseño y la evaluación. El papel crucial de la implementación de los programas sociales".2007, Pág. 27.
- Diario Oficial, "Acuerdo reglas de operación programa para el desarrollo de zonas prioritarias", 31 Diciembre 2010, <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Publicaciones/CDs2011/CDMorelia/pdf/65%20REGL.pdf> , (Agosto 2011).25p.
- Economía Club Planeta, "Biografía Vicente Fox Quesada"  
[http://www.economia.com.mx/vicente\\_fox\\_quesada.htm](http://www.economia.com.mx/vicente_fox_quesada.htm) , (Agosto 2011)
- Emmerich, Gustavo Ernesto (coord.). Situación de la democracia en México. México. UAM-I, CONACYT. 2009,134 p.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Reading, MA: Addison-Wesley. 1975

- Fornell, Claes G. "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience." *Journal of Marketing* 56, 1992
- ForeSee, "Products: Satisfaction Analytics", 2012 Foresee, <http://www.foreseeresults.com/products/> ,(Marzo 2011)
- Galindo, Cáceres Jesús. *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México. Addison Wesley Longman, 1998.
- Geltler, Paul. *Evaluación de Resultados del impacto del Programa Piso Firme en el Estado de Coahuila*. Sedesol, <http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/801893/file/Informe.pdf> (Mayo 2011), 52 p.
- Gómez González, Gerardo. *Evaluación Externa del Programa para el Desarrollo Local (Microrregiones)* Informe Final, Sedesol y Servicios Profesionales para el Desarrollo Económico, Marzo 2006, [http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Desarrollo\\_Local\\_Microrregiones\\_](http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Desarrollo_Local_Microrregiones_) (Mayo 2010), 2 p.
- Hernández, Sampieri, R. Fernández Collado, C y P. Baptista Lucio. Sampieri. *Metodología de la investigación*, Capitulo 1. editorial Graw-Hill. 2006.
- ILPES-CEPAL , *Guía para la Identificación, Preparación y Evaluación de Programas Sociales*, Febrero 1998
- INEGI, "Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo". Segundo trimestre de 1995 y Primero de 2009, México, 2010, [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/encuestas/hogares/enoe/enoe2009/ENOE\\_2009.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/encuestas/hogares/enoe/enoe2009/ENOE_2009.pdf) (Mayo 2011), pág. 317.
- INEGI (2010) "Indicadores Oportunos de Ocupación y Empleo", México, <http://www.censo2010.org.mx/>, (Octubre 2010).
- INEGI (2007), "Mujeres y Hombres en México 2007", [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/100866.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100866.pdf) , (Marzo 2009), 629 p.
- Instituto Maya (RDS México), *Informe Final de la Evaluación Externa del Programa Microrregiones*, Sedesol. Marzo 2003. [http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/\\_Programa\\_Microrregiones](http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/_Programa_Microrregiones) (Mayo 2011), 200 p.
- Johnson et al. "The Evolution and Future of National Customer Satisfaction Index Models" *Journal of Economic Psychology*, No 22, 2001, pp 217-245
- Kerlinger, Fred. *Investigación del comportamiento y técnicas metodológicas*, Ed. Interamericana, 2da Edición. 1979
- Keats D. *La entrevista perfecta, manual para obtener toda la información necesaria para cualquier tipo de entrevista*. Ed. Pax, México. 1992



- Latinobarómetro, “Informe Metodológico 2009”, <http://www.latinobarometro.org/latino/LATContenidos.jsp> (Junio 2011)
- Leroy, Jef L. Evaluación Externa en materia de Diseño del Programa de Guarderías y Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras”, Instituto Nacional por Salud Publica (Centro de Investigación en Evaluación y Encuestas), 24 Octubre 2007, [http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Guarderias\\_y\\_Estancias\\_Infantiles\\_para\\_apoyar\\_a\\_Madres\\_Trabajadoras](http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Guarderias_y_Estancias_Infantiles_para_apoyar_a_Madres_Trabajadoras), (Mayo 2011)
- Lazcano Gómez, Luis. Informe Final de la Evaluación Específica de Monitoreo de Obra Pública Programa Desarrollo Local”. UAM, 2002-2007. [http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Evaluacion\\_Especificade\\_Monitoreo\\_de\\_Obra\\_Publica](http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Evaluacion_Especificade_Monitoreo_de_Obra_Publica) (Mayo 2011). 52
- Lobato, et al. (2006a) “Voz de los que no tienen voz” Mesa de trabajo sobre estrategias organizacionales contemporáneas. México D.F, [http://www.uacya.uan.edu.mx/VI\\_CIAO/ponencias/4\\_estrategias/4\\_25.pdf](http://www.uacya.uan.edu.mx/VI_CIAO/ponencias/4_estrategias/4_25.pdf) (Septiembre 2011), 19 p
- Lobato, et al. (2006b) “Versión Final del Reporte de la Aplicación de la Metodología para la Obtención del Índice de Satisfacción del Usuario del Programa de Desarrollo Local”. México D.F, Octubre 2006, [http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/801935/file/evaluacion\\_complementaria/Informe\\_Final.pdf](http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/801935/file/evaluacion_complementaria/Informe_Final.pdf) (Febrero 2010), 124 p.
- Lobato, et al, (2007a) Diseño de la Evaluación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario del Programa de Abasto Social de Leche y del Programa de Estancias y Guarderías Infantiles de la Sedesol, 2007.
- Manoj Hastak, Michael B. Mazis, and Louis A. Morris, The Role of Consumer Surveys in Public Policy Decision Making, 2001, Pág. 170.
- Martínez Navarro, Freddy. Revista digital ITESM-Transferencia, Año 15. No. 60 Octubre 2002- <http://www.mty.itesm.mx/die/ddre/transferencia/60/60-III.04.html> (Agosto 2011)
- Martínez M.: Comportamiento Humano: nuevos métodos de investigación, 2ª edic. (1996) y en La Investigación Cualitativa Etnográfica, 2ª edic. (1994).
- Molina, 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 de Maestría, UIA, 2007. 128p
- Muñoz R, Innovación Gubernamental: El paradigma del Buen Gobierno en la administración del Presidente Vicente Fox, Fondo de Cultura Económica, 2004, 465p.
- NRC(Nippon Research Center),”Costum Research Services”,2006, <http://www.nrc.co.jp/english/05.html> (Agosto 2011),

- Odderey Gómez. "Metodología de la investigación social". Universidad Católica Redemptoris Mater, <http://www.freewebs.com/omatus/MODULO%20INVESTIGACION%20SOCIAL%20V1.doc> (Julio 2011)
- Olavarría Gambi, Mauricio, "Pobreza y acceso a los programas sociales", 2006, Pág. 7,35.
- Oskamp, Stuart, Attitudes an opinions. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1977
- PEF, "Centro de Estudios de las Finanzas Pública", 2007, <http://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/cefp0152007.pdf> (Agosto 2011), Pág. 290, 294
- PND, "Democracia Efectiva", México 2007, <http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/democracia-efectiva-y-politica-exterior-responsable.html> (Agosto 2010), 1p
- PND, "Economía Competitiva", <http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/economia-competitiva-y-generadora-de-empleos.html> (Agosto 2011), 1p
- Quinto informe de Gobierno, Pobreza. 8 de Septiembre 2011, <http://www.presidencia.gob.mx/2011/09/mensaje-con-motivo-del-quinto-informe-de-gobierno-regional/> (Noviembre 2011), 1p
- Revuelta, Francisco Ignacio. Programas de análisis Cualitativo para la investigación en espacios virtuales de formación. Universidad de Salamanca. ODISEAME, [http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_04/n4\\_art\\_revuelta\\_sanchez.htm](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_04/n4_art_revuelta_sanchez.htm), (Febrero 2011)
- Rey Martín, Carina, La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. UAEM. Anales de documentación, núm. 003, Universidad de Murcia Barcelona, Espinado España, año 2000, p. 139-153
- Ruiz Chávez, Octavio. ¿Seguimos o cambiamos la forma de evaluar a los programas sociales? Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública y de la Cámara de Diputados. Doc. 61 , Pag.82, Noviembre 2008
- Sabino, Carlos. El proceso de la investigación Ed.Panapo, Caracas, 1992, 350 Págs.
- Sagarnaga, Leticia. Evaluación Externa del Programa para el Desarrollo Local (Microrregiones)". Universidad Autónoma de Chapingo. Informe Final, 21 Diciembre 2006. Villegas. [http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Des\\_Local\\_Microrregiones](http://sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Des_Local_Microrregiones) (Mayo 2011), 11 p.
- Sedesol, "Desempeño del Programa de Estancias Infantiles para apoyar a madres trabajadoras. Apartado Percepción y Satisfacción de las beneficiarias del Programa de Estancias Infantiles por el INVERPOP S.A. DE CV" en Diciembre del 2008.

- Sedesol (2009). Segundo Informe Trimestral,  
[http://www.sedesol.gob.mx/work/models/Sedesol/Resource/1558/1/images/Segundo\\_Informe\\_Trimestral\\_2011\\_Sedesol\\_VC.pdf](http://www.sedesol.gob.mx/work/models/Sedesol/Resource/1558/1/images/Segundo_Informe_Trimestral_2011_Sedesol_VC.pdf) ,(Septiembre 2009)
- Sedesol (2011), Programas Sociales de la Secretaria de Desarrollo Social, 7 Abril 2010,  
<http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/index/index.php?sec=801503&formato=print>,  
(Agosto 2011).
- Sedesol, “Diagnósticos de los Programas de Desarrollo Social”, Programas de Desarrollo Social, México Agosto 2008, <http://sedesol2006.sedesol.gob.mx/index/index.php?sec=396> (Agosto 2011).92p.
- Sedesol. (2009a) “Finalidad del Programa Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras” México D.F, Jueves 26 Enero 2012,  
[http://www.sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Estancias\\_Infantiles\\_para\\_Apoyar\\_a\\_Madres\\_Trabajadoras](http://www.sedesol.gob.mx/es/Sedesol/Estancias_Infantiles_para_Apoyar_a_Madres_Trabajadoras), (Agosto 2011)
- Sedesol (2009b) “Reglas de Operación Programa Estancias y Guarderías Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras y Padres Solos.”, México D.F <http://www.sedesol.gob.mx/index/index.php?sec=802145>,Septiembre 2009
- Sedesol (2009d) “Reglas de Operación Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP)”. México D.F, Lunes 29 Septiembre 2008, <http://www.microrregiones.gob.mx/doctos/pdzp/roPDZP.pdf>, (Septiembre 2009).
- Sedesol. (2009e) “Evaluaciones de los Programas Sociales”.  
[http://www.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Evaluacion\\_de\\_Los\\_Programas\\_Sociales](http://www.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Evaluacion_de_Los_Programas_Sociales), (Febrero 2009)
- Sedesol. (2009f) “Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias: Microrregiones”.  
<http://www.microrregiones.gob.mx/pdzp.php?func=0> (Septiembre, 2009)
- Sedesol (2009g) “Cobertura Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias”, México D.F,  
<http://www.microrregiones.gob.mx/pdzp.php?func=2>, (Julio 2009)
- Sedesol (2009h) “Descripción Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias”. México D.F,  
<http://www.microrregiones.gob.mx/pdzp.php?func=0>, (Julio 2009)
- Sedesol (2009i) “Objetivo La unidad Microrregiones” México D.F,  
<http://www.microrregiones.gob.mx/umr.php?func=1>, (Julio 2011)
- Soto Moreno, Jorge Mario (coord.), “Evaluación externa de resultados del Programa de Abasto Social de Leche” México D.F, enero-diciembre 2006,  
<http://www.sedesol2009.sedesol.gob.mx/archivos/801566/file/Inidice.pdf>, (Mayo 2011). 16 p.

- Schteingart Garfunkel, Martha Rosa (coord.). Evaluación Específica de Desempeño 2008-2009"; Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, Coneval, Sedesol y CUM  
[http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=evaluaci%C3%B3n%20espec%C3%ADfica%20de%20desempe%C3%B1o%202008-2009%E2%80%9D%3B%20programa%20para%20el%20desarrollo%20de%20zonas%20prioritarias%2C%20coordinada%20por%20el%20consejo%20nacional%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20pol%C3%ADtica%20de%20desarrollo%20social%20\(coneval\)%2C%20la%20instituci%C3%B3n%20evaluadora%20fue%20el%20colegio%20de%20m%C3%A9xico%2C%20coordinadora%3A%20martha%20rosa%20schteingart%20garfunkel%20&source=web&cd=2&ved=0CCEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.coneval.gob.mx%2Fcmsconeval%2Fresource%2Fconeval%2FEVALUACIONES%2Fespecificas\\_desempeno%2Fdependencias%2FSedesol%2FSedesol12B.pdf%3Fdownload%3Dtrue&ei=HMwMT5DkFoTs2AWrxqmPCA&usg=AFQjCNFPWFki-oy856jTDrUJnjl0HngA4w](http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=evaluaci%C3%B3n%20espec%C3%ADfica%20de%20desempe%C3%B1o%202008-2009%E2%80%9D%3B%20programa%20para%20el%20desarrollo%20de%20zonas%20prioritarias%2C%20coordinada%20por%20el%20consejo%20nacional%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20pol%C3%ADtica%20de%20desarrollo%20social%20(coneval)%2C%20la%20instituci%C3%B3n%20evaluadora%20fue%20el%20colegio%20de%20m%C3%A9xico%2C%20coordinadora%3A%20martha%20rosa%20schteingart%20garfunkel%20&source=web&cd=2&ved=0CCEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.coneval.gob.mx%2Fcmsconeval%2Fresource%2Fconeval%2FEVALUACIONES%2Fespecificas_desempeno%2Fdependencias%2FSedesol%2FSedesol12B.pdf%3Fdownload%3Dtrue&ei=HMwMT5DkFoTs2AWrxqmPCA&usg=AFQjCNFPWFki-oy856jTDrUJnjl0HngA4w), (Mayo 2011). 8 p.
- Soto Romero, José Mario (coord.). Evaluación de la Estrategia de Microrregiones, Reporte de Impacto, Tecnológico de Monterrey, Marzo del 2007. ITESM, Campus Cd. de México. 115 p.
- Tamayo y Tamayo, Mario. El proceso de la investigación científica. 3a edición. México, Limusa, 1994
- Taylor, S.J. Bogdan, R.- Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados. Ed. Paidós, España, 1992-Pág-100 -132
- Técnicas de estudio, "¿De qué tipos de instrumentos de medición o recolección de los datos disponemos en la investigación social?", <<http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion48.htm>>, (Junio 2011).
- Tuirán Gutiérrez, Alejandro, "La Pobreza y la Política Social en México". Este país, tendencias y opiniones. México, 2001, pág. 21-22.
- TheACSI.org. "frequently asked questions".[http://www.theacsi.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=46&Itemid=124#how\\_is\\_data](http://www.theacsi.org/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=124#how_is_data), (Junio 2010)
- TNS. Técnicas Etnográficas. 1998-2009,  
<http://www.tnsglobal.es/sectores/qualitative/tecnicas-etnograficas/>, (Agosto 2011)
- Wikipedia, Encuesta Gallup, 11 Septiembre 2011, [http://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta\\_Gallup](http://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta_Gallup), (Junio 2011)
- Wikipedia, La Observación, 9 Febrero 2012, <http://es.wikipedia.org/wiki/Observaci%C3%B3n>, (Junio 2011)
- Ziccardi, Alicia, Las políticas y los programas sociales de la ciudad del siglo XXI *Papeles de Población*, UAEM, Vol. 14, Núm. 58, 2008, pp. 4-11, 127-139.

### ANEXO 1 (Diseño Muestral – Prueba Piloto)

Programa	Municipio	Selección	Nº Encuestas	Total	Nivel de Marginación
Estancias (madres)	Pachuca de Soto	5 estancias/municipio (10 encuestas/estancia) Entrevista en estancias	50	100	Muy bajo
	Huejutla de Reyes		50		Alto
Estancias (responsables)	Varios (telefónica)	Muestreo aleatorio simple (100 usuarios) Entrevista telefónica	100	100	Varios
Piso Firme	San Bartolo Tutotepec	2 localidades/municipio (25 usuarios/localidad) Entrevista en hogares	50	100	Muy Alto
	Yahualica		50		Muy Alto

### ANEXO 2 (Instrumentos de Medición – Prueba Piloto)

Programa	Nº Preguntas	Modo de aplicación	Tiempo de aplicación (promedio)	Alfa de Cronbach
Estancias (madres)	21	Entrevista cara a cara	14 minutos	0.873
Estancias (responsables)	19	Entrevista telefónica	35 minutos	0.786
PDZP (Piso Firme)	17	Entrevista cara a cara	20 minutos	0.8095
PDZP (Obras públicas)	21	Entrevista telefónica	–	0.9

**ANEXO 3 (Diseño Muestral – Nacional)**

<b>Programa</b>	<b>Nº Preguntas</b>	<b>Modo de aplicación</b>	<b>Tiempo de aplicación (promedio)</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Estancias (madres)</b>	21	Entrevista cara a cara	14 minutos	0.873
<b>Estancias (responsables)</b>	19	Entrevista telefónica	35 minutos	0.786
<b>PDZP (Piso Firme)</b>	17	Entrevista cara a cara	20 minutos	0.8095
<b>PDZP (Obras públicas)</b>	21	Entrevista telefónica	–	0.9

**ANEXO 4 (Instrumento de Medición – Levantamiento Nacional)**

<b>Programa</b>	<b>Nº Preguntas</b>	<b>Modo de aplicación</b>	<b>Tiempo de aplicación (promedio)</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Estancias (madres)</b>	27	Entrevista cara a cara	13.7 minutos	0.942
<b>Estancias (responsables)</b>	24	Entrevista telefónica	24.9 minutos	0.869
<b>PDZP (Piso Firme)</b>	32	Entrevista cara a cara	16 minutos	0.844
<b>PDZP (Obras públicas)</b>	23	Entrevista telefónica	32 minutos	0.905

### ANEXO 5 (Efectividad del Levantamiento Nacional)

Programa	Esperadas	Logradas	Efectividad
Estancias Infantiles (Madres)	1200	1183	98.58%
Estancias infantiles (Responsables)	500	386	77.20%
Piso Firme	1200	1181	98.42%
Zonas prioritarias	400	304	76.00%

ANEXO 6 (Levantamiento Nacional Todos los Programas Por Entidad Federativa)

ENTIDAD	LICONSA Líquida		LICONSA Polvo		Estancias Mamás		70 y más		Piso Firme		Estancias Mamás		Zonas prioritarias (Telefónica)	
	Lecherías	Lecherías	Lecherías	Lecherías	Beneficiarios	Localidades	Beneficiarios	Beneficiarios	Responsables	Responsables	Responsables	Responsables	Responsables	Responsables
AGUASCALIENTES			1	2								12		4
BAJA CALIFORNIA			2	3								6		3
BAJA CALIFORNIA SUR			1			20						8		3
CAMPECHE			3	1								20		
COAHUILA DE ZARAGOZA			3	1				2				4		
COLIMA														
CHIAPAS			4	4		20		8				13		46
CHIHUAHUA			4	1								4		9
DISTRITO FEDERAL	15			14				2				40		3
DURANGO			4	1										8
GUANAJUATO	1			5		120		2				17		
GUERRERO			2	6		100		10				4		26
HIDALGO			3	6		100		4				23		22
JALISCO	7			6		76						53		9
MEXICO	29		1	16		100		2				61		
MICHOACAN DE OCAMPO	1		4	3		80		2				18		26
MORELOS				1		20						21		6
NAYARIT	1			3								20		1
NUEVO LEON			4	6								1		4
OAXACA			2	3		80		2				25		83
PUEBLA	1		1	7		60		2				16		53
QUERETARO DE ARTEAGA				1		40		2				13		
QUINTANA ROO			1					2				6		1
SAN LUIS POTOSI			2	2		80		2				10		
SINALOA			2	3		40		4				13		3
SONORA			1	1								11		
TABASCO			2	7		60		4				13		8
TAMAULIPAS			3	4		20						15		5
TLAXCALA				3		20						6		8
VERACRUZ - LLAVE	2		9	6		120		6				31		36
YUCATAN			1	1		20		2				11		22
ZACATECAS	3			3		20		2				5		11
Totales	60		60	120		1196		60				500		400



## ANEXO 7

### Guía de Entrevistas a Usuarios para el Programa de Guarderías y Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras.

#### I) USUARIO DE LA GUARDERIA

##### 1) Generales:

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿Me podría comentar su edad?
- ¿Cuántos hijos tiene?
- ¿Cuántos se encuentran dentro del programa de guarderías y estancias infantiles?
- ¿Qué tan frecuente lleva a los niños a la guardería o estancia infantil?

##### 2) Instalaciones de la guardería o estancia infantil:

- *Ubicación*, ¿Que tanto le conviene la ubicación de la guardería?
- *Características Instalaciones*, ¿Le permiten acceder a las áreas de la guardería para conocer la seguridad y la higiene?
- *Características Instalaciones*, ¿Qué tan bien se encuentran las instalaciones respecto a seguridad e higiene?
- *Medios para atención médica*, ¿Conoce con qué cuenta la guardería en caso de que su hijo tenga una emergencia médica?

##### 3) Atención a las necesidades de los niños (Que no observo sino que me informan y deduzco)

- *Seguridad física y emocional*, ¿Conoce las capacidades de la gente que cuida a su hijo? y después puedo opinar sobre:
- *Seguridad física y emocional*, ¿Qué tan capacitada está la gente que atiende a sus hijos?
- *Seguridad física y emocional*, ¿Conoce el número de niños por cuidador?, ¿qué opinión tiene al respecto?
- *Seguridad física y emocional*, ¿Ha observado alguna señal que le muestre que no está siendo bien cuidado su hijo?: señal de maltrato, accidente, etc.
- *Seguridad física y emocional*, ¿Le informan cuando su hijo se enferma, los síntomas o alguna señal?
- *Alimentación*, ¿Sabe si le dan comida a su hijo?
- *Alimentación*, ¿Le informan qué le dan de alimentación a su hijo?
- *Alimentación*, ¿Le informan si comió todos los alimentos?
- *Alimentación*, ¿Qué le parece la comida que le dan a su hijo cada día?, ¿qué tan buena es.
- *Actividades lúdicas*, ¿Le informan qué actividades de juego tienen con los niños?
- *Actividades lúdicas*, ¿Qué le parecen esas actividades?
- *Actividades lúdicas*, ¿Qué tanto le ha ayudado al niño en su desarrollo? ¿Ha fomentado su aprendizaje?
- *Actividades lúdicas*, ¿Observa usted algún cambio de comportamiento en su hijo? ¿Más sociable, disciplinado, independiente?

##### 4) Atención a las necesidades de los padres:

- *Accesibilidad al programa / Promoción*, ¿Que tan fácil y justo es el acceso al programa de Guarderías y Estancias infantiles?
- *Mejora familiar*, ¿Posibilidad de realizar otras actividades? ¿Qué tanto le ha ayudado el programa para realizar otras actividades para incrementar su nivel de ingreso económico?
- *Mejora familiar*, ¿Incremento del ingreso de la familia?
- *Mejora familiar*, ¿Calidad de vida de la familia?
- *Financieras*, ¿En cuanto al monto que da Sedesol?
- *Financieras*, ¿Lo que debe hacer la guardería para que me llegue el monto, registro de asistencia?
- *Financieras*, ¿En cuanto a la relación costo/beneficio del monto adicional que ellos pagan?
- *Horario*, ¿Conoce el horario claramente y sus tolerancias?

- *Horario*, ¿Se cumple que cuiden a su hijo por lo menos 8 hrs?
- *Horario*, ¿Qué tanto se cumplen?
- *Horario*, ¿Son adecuados?
  
- *Materiales*, ¿Los materiales que le solicitan son alcanzables, apropiados, accesibles?

#### 5) Co-participación

- *Reglas*, ¿Conoce el reglamento interno de la guardería?
- *Reglas*, ¿Conoce sus derechos y obligaciones?

#### 6) Confianza

¿Qué tanto confía en el cuidado que le da la guardería a su hijo?

## ANEXO 8

### Guía de Entrevista para el Programa Estancias y Guarderías Infantiles modalidad de impulso a los servicios de cuidado y atención infantil de nueva creación

1. ¿cómo fue que se decidió a entrar a este programa?
2. ¿cómo fue su incorporación al programa?
3. ¿cuáles son las cosas que le gustan de participar en este programa?
4. ¿hay aspectos que no le gusten de participar en el programa? Si no salen durante las preguntas generales, preguntar
  - ✓ Su autonomía y desarrollo
  - ✓ El desarrollo de los niños
  - ✓ El apoyo a otras madres
  - ✓ La consolidación de redes de apoyo comunitario
  - ✓ Necesidades de capacitación, Educativas, Alimenticias
  - ✓ Trato a los niños
  - ✓ Trato que ha recibido
  - ✓ Tipos de apoyo que cree necesitar

## ANEXO 9

### Guía de entrevista para el Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) – Piso Firme

1. ¿Cómo llego a tener el piso firme?
2. ¿Que tramites tuvo que realizar ó que tuvo que hacer para obtener el beneficio?
3. ¿Le hicieron estudio socioeconómico?
4. ¿Pertenece a algún otro programa?
5. ¿Quien le coloco el piso?
6. ¿Cuantos metros cuadrados le pusieron?
7. ¿Que cambio en su vida, como se siente usted con el piso?
8. ¿De qué dependencia fue la ayuda?
9. ¿Como la atendieron, tuvo algún problema?
10. ¿Le pidieron alguna cooperación?
11. ¿Cuanto tiempo tardaron en avisarle que había sido beneficiada y cuanto tiempo después tardaron en ponerle el piso?
12. ¿Conoce el programa microrregiones y Sedesol?
13. ¿Si usted trabajara en este programa del gobierno que mejoras le haría al programa ó le gustaría hacerle?
14. ¿Recibieron visita de alguna personas posteriormente que les pusieron el piso?

**ANEXO 10**  
**Guía de entrevistas para el Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) -**  
**Modalidad Proyectos de Infraestructura social (Responsables de Obras)**

1. ¿Cuanto tiempo lleva en el puesto de Director de Obras Públicas?
2. ¿Cuántas Obras ha realizado?
3. ¿Cree que su trabajo ha sido oportuno?
4. ¿Recibió alguna capacitación antes de ser Director de obras?
5. ¿Antes de ser Director de Obras sabía o tenía alguna idea del PDZP?
6. ¿Cree que la calidad del programa es buena o mala?
7. ¿Que tan clara es la información y lineamientos que Sedesol le brinda?
8. ¿Que tan fácil o difícil ha sido hacer reportes del programa?
9. ¿Que tan eficiente cree usted que es la ayuda que brinda Sedesol a los usuarios?
10. ¿Que tan decisivo es el dinero aportado por Sedesol para la ejecución de estos proyectos?
11. ¿Se hicieron supervisiones por parte de Sedesol después de la Obra?
12. ¿Han hecho visitas por parte del municipio posterior a la Obra?
13. ¿En su opinión que tan satisfecho o insatisfecho se siente respecto al PDZP?
14. ¿Cree que el programa tiene futuro?
15. ¿Ha tenido problemas con el programa? Y Que tipo de problemas
16. ¿Que recomendaciones le ofrecería al programa?