

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



**ESTRATEGIAS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS:
PROGRAMA DE BECAS ESCOLARES EN EL MUNICIPIO DE DELICIAS,
CHIHUAHUA.**

POR:

EDUARDO DOMÍNGUEZ ARRIETA

**DISERTACIÓN COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

CHIHUAHUA, CHIH., MÉXICO

DICIEMBRE 2017



La Disertación " **Estrategias para la evaluación de las políticas públicas: Programa de becas escolares en el municipio de Delicias, Chihuahua.**", que presenta Eduardo Domínguez Arrieta como requisito parcial para obtener el grado de: **Doctorado en Administración**, ha sido revisada y aprobada para la **Facultad de Contaduría y Administración** por los miembros del

Comité de Grado:

Dr. Luis Raúl Luján Vega
Asesor Principal

Dra. María del Carmen Gutiérrez Díez
Asesora Área Mayor

Dr. José Luis Bordas Beltrán
Asesor Área Menor

Jorge Alfonso Jiménez Castro, P.h.D.
Asesor de Estadística

Dra. Sandra Luz Gómez Reyes
Asesora de Metodología

Por las autoridades de la Facultad:

Dr. Juan Óscar Olivier Fierro
Secretario de Investigación y Posgrado

M.F. Luis Raúl Sánchez Acosta
Director de la
Facultad de Contaduría y Administración

© Derechos Reservados

Eduardo Domínguez Arrieta
Facultad de Contaduría y
Administración

Diciembre de 2017

Dedicatoria

A mis padres Eduardo y Laura, que han sabido formarme en la escuela de la vida a través de su ejemplo con buenos hábitos, sentimientos y valores. Por acompañarme y darme las fuerzas necesarias para superar los obstáculos y complicaciones que se presentaron durante mi preparación, mostrándome el camino correcto y protegiéndome con sus sabios consejos en las diferentes situaciones a lo largo de mi vida.

A las personas que día a día me demuestran su amor y cariño a través de una sonrisa, consejo o un regaño; siempre han estado a mi lado, y son mi fortaleza e inspiración, permitiéndome lograr mis sueños y metas, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Los amo

Elsa, Eduardo, Alex y Mafer.

Agradecimientos

Agradezco a mi Asesor el Dr. Luis Raúl Luján Vega, por su excelente dirección y compartir sus conocimientos, por su amistad, cosechada durante estos años de trabajo, así mismo agradezco a los miembros del Comité Doctoral: Dra. María del Carmen Gutiérrez Díez, Dr. José Luis Bordas Beltrán, Jorge Alfonso Jiménez Castro, P.h.D. y Dra. Sandra Luz Gómez Reyes, quienes a través de su experiencia, paciencia y orientación llevaron a buen término esta investigación, A todos los Doctores que directa o indirectamente me ayudaron durante el programa doctoral y a la elaboración de esta tesis a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por su enseñanza.

A las autoridades de Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua (U.A.Ch.) que me permitió y otorgó las facilidades para cursar el Doctorado en Administración.

Resumen

El rol protagónico de la administración pública en el diseño, elaboración, implementación y evaluación de las políticas públicas es determinante para obtener los resultados esperados. El objetivo de la presente investigación es proponer estrategias para la evaluación de las políticas públicas. La tesis se realizó en el municipio de Delicias a partir del estudio de un programa social denominado becas escolares con 2510 beneficiarios. Los métodos utilizados fueron analítico-sintético y teórico-deductivo. La técnica de investigación empleada fue mixta: cuantitativa y cualitativa, destacándose la realización de un grupo focal con diferentes organizaciones de la sociedad civil, así como la aplicación de 319 encuestas para medir la satisfacción de los beneficiarios del programa y, por último, una planeación estratégica para mejorar el proceso de la implementación, a través de una conferencia de búsqueda realizada en la Dirección de Desarrollo Social. En relación con los resultados obtenidos, la sociedad civil organizada percibe que los programas sociales son de carácter asistencialista y efímeros con una duración de 3 a 6 años y un alto grado político en su ejecución. El 94.99 % de los beneficiarios están satisfechos con el programa de becas escolares. El 41.4 % utiliza el recurso económico en cuestiones no académicas. Como propuesta general se plantearon estrategias para medir los resultados del programa a través de una evaluación de impacto que proporcione evidencia a los responsables de las políticas para la toma de decisiones, que abarcan desde los recortes de programas ineficientes hasta el aumento de intervenciones sociales que funcionan, o bien, ajustar los beneficios del programa y seleccionar entre diversas alternativas de programas.

Palabras Clave: (Administración Pública, Desarrollo Social, Evaluación de impacto, Municipio, Políticas Públicas).

Abstract

The leading role of public administration in the design, development, implementation and evaluation of public policies is crucial to obtain the expected results. The objective of the present investigation is to propose strategies for the evaluation of public policies. The thesis took place in the municipality of Delicias from the study of a social program called scholarships with 2510 beneficiaries. The methods used are analytical-synthetic and theoretical-deductive. The research technique used was mixed: quantitative and qualitative, highlighting the realization of a focus group with different civil society organizations, as well as the application of 319 surveys to measure the beneficiaries' satisfaction towards the program and, finally, a strategic planning for the improvement of the implementation process, through a search conference held at the Social Development Department. Talking about the results obtained, the organized civil society perceives that the social programs are composed of an assistance and ephemeral nature with a duration of 3 to 6 years and a high political level in their execution. 94.99 % of the beneficiaries are satisfied with the school scholarship program. 41.4% uses the economic resource in non-academic matters. As a general proposal, strategies were suggested to measure the results of the program through an impact evaluation that provides evidence to those responsible for decision-making policies, which go from inefficient program cuts to the increase of social interventions that work correctly, or else, adjust the benefits of the program and select among different program alternatives.

Key words: (Public Management, Public Policies, Social Development, Public Interest, Municipality)



ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE GRÁFICAS	x
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
I.1 ANTECEDENTES	21
I.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO	32
Objetivo general.....	32
Objetivos específicos	32
I.4 JUSTIFICACIÓN	33
Justificación	33
I.5 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....	34
Delimitación del estudio	34
I.6 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	35
Hipótesis General	35
Hipótesis Específicas.....	35
II. REVISIÓN DE LITERATURA	36
II.1 Marco Teórico	36
Políticas Públicas.....	36
Diseño de políticas públicas: El ciclo de la política pública.....	39
Opinión pública sobre la administración gubernamental.....	46
Evaluación de las políticas públicas.	51
Evaluación de impacto: La formulación de políticas basadas en evidencias. 55	
Cronología de la evaluación de las políticas públicas en México.	60
El desarrollo social en México a través de los años.	63
Situación actual de los programas sociales de gobierno.	66
Satisfacción de los beneficiarios de programas sociales.....	71
El municipio base de la división territorial, administrativa y organización política.	78



Población y condiciones de vida en Delicias.	81
El Ayuntamiento de Delicias 2013-2016.	83
II.2 Marco conceptual.....	87
III. CRITERIOS METODOLÓGICOS.....	89
III.1 Naturaleza o enfoque.....	89
III.2 Tipo de investigación	89
III.3 Diseño.....	89
III.4 Modo.....	90
III.5 Marco muestral	90
III.6 Unidad de análisis.....	90
III.7 Tamaño de la muestra	91
III.8 Selección de la muestra.....	92
III.9 Variables e indicadores.....	92
III.10 Recolección de datos.....	93
III.11 Codificación, análisis e interpretación de la información.....	96
III.12 Alcance	97
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	99
IV.1 Grupo focal con Asociaciones Civiles y Cámaras de Delicias.....	99
IV.2 Satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales: becas escolares 2016.	104
IV.3 Tipos de evaluación de políticas públicas y programas sociales.....	125
IV.4 Propuesta de plan estratégico para el proceso administrativo del programa de becas escolares del municipio de Delicias.	128
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	137
V.1 Conclusiones.....	137
V.2 Recomendaciones para el mejoramiento del programa de becas escolares de Delicias.	142
V.2 Propuesta de metodología para la evaluación de programas sociales en el municipio de Delicias.	144
Bibliografía	156
VI. ANEXOS	163
Anexo 1: Convocatoria al programa de becas escolares 2016	163
Anexo 2 : Ejemplos de las diferentes teorías sobre las preferencias colectivas del gasto público	164
Anexo 3: Artículo 115 Constitucional.....	169



Anexo 4: Instrumento de evaluación para medir la satisfacción de los beneficiarios del programa social	176
Anexo 5: Funcionarios de Presidencia y de la Dirección de Desarrollo Social...	180
Anexo 6: Grupo Focal	182
Anexo 7: Muestra gráfica del proceso de solicitud de inscripción al programa de becas escolares	213



ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica	página
1. Densidad de población en Delicias	22
2. Tasa de ocupación municipio de Delicias de la población de 12 años y más. ...	24
3. Características educativas de la población	25
4. Jefe de familia por zona rural o urbana	107
5. Tipo de beca solicitada en el área rural y urbana.....	113

**ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro	página
1. Principales localidades de Delicias y su número de población.....	23
2. La aplicación del interés general en el ámbito de las políticas públicas.....	45
3. Conceptos de la investigación evaluativa para la evaluación de la política pública de carácter social.....	54
4. Cronología breve de la evaluación de políticas y programas públicos en México.....	61
5. Programas Sociales en México.....	65
6. Programas Sociales 2016 implementados por SEDESOL.....	68
7. Presupuesto para Desarrollo Social en México 2016.....	69
8. Diferentes fondos federales para las entidades federativas.....	69
9. Escalas utilizadas para la evaluación del modelo ACSI.....	73
10. Conceptualización de las variables del IMSAB.....	75
11. Indicadores de las variables latentes.....	77
12. Ocupaciones y servicios públicos municipales.....	80
13. Pobreza y carencias en municipios según tamaño poblacional del mismo.....	81
14. Población del municipio Delicias años 1990-2015.....	81
15. Instalaciones de escuelas públicas por nivel educativo, 2010.....	83
16. Historia de becas escolares en el municipio de Delicias.....	86
17. Indicadores para medir la variable de política pública.....	92
18. Comunidades donde se aplicó la encuesta para la evaluación de la política pública de carácter social.....	95
19. Preguntas temáticas del grupo focal con Cámaras y ONGS.....	100
20. Datos generales de los encuestados.....	108
21. Características generales de la vivienda de los beneficiarios del programa.....	109
22. Tabulación cruzada número de cuartos que usan para dormir y el número de personas que viven en la casa.....	111
23. Dependientes económicos de los encuestados.....	111
24. Tipo de beca solicitada.....	112
25. Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la imagen del programa social.....	116
26. Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la expectativa del programa social.....	117
27. Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la cohesión social del programa social.....	119
28. Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la calidad de la gestión administrativa del programa social.....	120
29. Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la calidad del beneficio que otorga el programa social.....	122
30. En que se utiliza la beca escolar.....	122
31. Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la contraprestación que debe otorgar a cambio de la beca.....	123
32. Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la satisfacción general del beneficio que otorga el programa social.....	123



33. Diferentes tipos de evaluación de políticas públicas	126
34. Análisis del ambiente externo de la Dirección de Desarrollo Social del municipio	130
35. Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Dirección de Desarrollo Social del programa de becas escolares	131
36. Planeación estratégica Desarrollo Social diferentes escenarios al 2018	133
37. Matriz de integración del plan estratégico para mejorar el proceso administrativo del programa	134
38. Costos del plan estratégico y sus componentes	136
39. Indicadores para la evaluación del programa social.....	151
40. Índice de diferencia porcentual (IP).España, 2009.....	165
41. La influencia de intereses y valores en las preferencias de gasto en España 2009	165
42. Correlaciones entre la intensidad de gasto en países de la OCDE y el producto interior bruto per cápita en dólares en paridades de poder adquisitivo	167
43. La receptividad de los ciudadanos y del Estado. España (1985-2000)	167
44. Dependencias y sus servidores de la administración 2013-2016.....	180
45. Descripción de las principales actividades realizadas por el Club Activo 20-30 en beneficio de la comunidad participante en el grupo focal.....	182



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	página
1. Vista satelital del municipio de Delicias	21
2. Distribución territorial del municipio	23
3. Etapas de las políticas públicas	43
4. Dimensiones de la pobreza, LGDS, artículo 36.....	68
5. Modelo American Customer Satisfaction Index (ACSI)	73
6. Modelo Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales (IMSAB)	75
7. Características de las viviendas en Delicias.....	82
8. Proceso de la conferencia de búsqueda (CB)	129
9. Ciclo de vida de la política pública	145
10. Herramientas para el seguimiento de las políticas públicas	146
11. Alcance de los diferentes tipos de evaluación	147
12. Propuesta para la evaluación de los programas sociales del Municipio de Delicias.....	148
13. Descripción gráfica de becas escolares utilizando la herramienta la de la teoría del cambio	150
14. Determinación de la muestra y asignación aleatoria becas escolares.	153
15. Organigrama de Desarrollo Social administración 2013-2016	181
16. Imagen del formato de asistencia al grupo focal de políticas públicas	183
17. Preguntas temáticas y revisión de diferentes puntos para llevar a cabo el grupo focal.....	184
18. Fotografía tomada del grupo focal con Cámaras y Asociaciones Civiles en la Facultad de Contaduría y Administración.....	212
19. Clausura formal del grupo focal por autoridades de la Extensión Delicias	212
20. Entrega de becas en horarios inflexibles.....	213
21. No se observan sillas para esperar a ser atendidos.....	213
22. Instalaciones inadecuadas (piso de tierra)	214
23. Instalaciones no seguras para ambas partes	214



I. INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de su agenda 2030 ha establecido varias estrategias con las cuales pretende combatir la pobreza, hambre, desigualdades dentro de los países, así como entre países, para construir sociedades pacíficas, inclusivas y justas tratando de proteger los derechos humanos y está resuelta a crear condiciones económicas para un desarrollo sostenible con un trabajo decente para todos, garantizando la protección de los recursos naturales del planeta teniendo en cuenta los diferentes niveles de desarrollo y capacidad de los países (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

El gasto público social en América Latina según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), ha venido disminuyendo debido a las restricciones en la recaudación fiscal por lo cual es necesario buscar nuevas fuentes y mecanismos para la obtención de recursos para financiar las políticas públicas, permitiendo avanzar en el desarrollo social para contribuir a la disminución de la pobreza y desigualdad, así mismo el mejoramiento de la salud y la educación de calidad, entre otros.

Las cifras sobre la pobreza e indigencia en América Latina indican que en 2014 la tasa de pobreza como promedio regional se situó en el 28.2% y la tasa de indigencia alcanzó el 11.8% del total de la población, por lo que ambas mantuvieron su nivel respecto de 2013. El número de personas pobres creció en 2014, alcanzando a 168 millones, de las cuales 70 millones se encontraban en situación de indigencia. Si esta tendencia continúa para el 2017 aumentarán la tasa de pobreza y de indigencia con una proyección de 175 millones de personas que se encontrarían en situación de pobreza por ingresos, 75 millones de las cuales estarían en situación de indigencia.

En México las cifras muestran que no se ha logrado reducir la brecha de la pobreza, por el contrario, esta tendencia se ha incrementado, en el año 2013 existían 52



millones de mexicanos en condición de pobreza, que representa el 47% de la población, de los cuales 11.7 millones se encuentran en condición de pobreza extrema según cifras proporcionadas por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

Un alto porcentaje de programas de gobierno pretenden mitigar las carencias sociales a través de la transferencia condicionada de recursos (TCR), es decir, el gobierno asigna parte de su gasto público a la población en situación de vulnerabilidad proporcionándole apoyo económico siempre y cuando los posibles beneficiados cumplan con ciertos requisitos, dándole esto certidumbre al programa al eliminar la discrecionalidad política para otorgar el beneficio. Sin embargo, este procedimiento parece no ser la solución, aunque se ha trabajado bajo este esquema el aumento en la pobreza continua, por lo que se recomienda trabajar en conjunto con las diferentes dependencias gubernamentales a través de sus distintos sectores como lo son: desarrollo social, salud, educación, seguridad, deporte, entre otros; y enfocarse en una parte específica de la población y no en ciertos grupos organizados.

El Estado mexicano es una federación democrática constituida por 32 entidades federativas autónomas en su régimen interior y dentro de éstas existe una estructura político-administrativa fundamental llamada municipio, contando por lo tanto con tres esferas de competencia para su operación: el gobierno federal, estatal y municipal.

El municipio fue creado para contar con una base de división territorial, así como con una organización política y administrativa; históricamente éste se ocupó de regular el uso y la producción del suelo, construir infraestructura y equipamientos colectivos, proporcionar servicios básicos como lo son: alumbrado público, recolección de basura, agua potable, drenaje, alcantarillado, panteones, rastro, calles, parques, jardines, seguridad pública, entre otros; ya que no se justificaba que estos servicios fueran prestados por niveles superiores del Estado.



Esta situación se ha venido modificando en los últimos años. Los gobiernos locales, ante la incapacidad de la administración estatal o federal para satisfacer las crecientes demandas sociales de los ciudadanos, deben abordar para su legitimización, políticas públicas que eran ajenas a el municipio. Entre las nuevas funciones que se incorporan a la agenda de los gobiernos locales se encuentran aquellas relacionadas con el bienestar de la población (políticas sociales), con la atracción de inversionistas para contribuir a la generación de empleos, con el mejoramiento del desarrollo sustentable mediante el cuidado de los recursos naturales. Estas nuevas actividades reflejan un nuevo rol municipal orientado al desarrollo local que genéricamente pertenecían al ámbito estatal y se desprendían tradicionalmente del gobierno federal (Tecco, 1997).

El nuevo rol de las administraciones municipales obliga a cuestionar si las políticas públicas y programas sociales que implementa el Ayuntamiento en Delicias tratan de luchar y erradicar la pobreza, o bien son tan pobres y asistencialistas que las personas a quienes van dirigidas no ven reflejado un incremento en su desarrollo social. Así mismo, es importante determinar si en realidad lo que buscan es la superación del problema o, encerrarlo en un espacio delimitado dentro de los márgenes de tolerancia y convivencia social, para tener un clientelismo político cautivo, mantener el poder y además evitar que se altere el funcionamiento normal de la parte sana de la sociedad.

Conforme se ha ido consolidando la democracia, la operación de los programas sociales han incrementado su complejidad por la aparición de más actores, sectores, grupos y colectivos que exigen su parte en la toma de decisiones y buscan influir en los resultados de la acción de los poderes públicos, pareciera que se mide la legitimidad formal de los poderes públicos por su capacidad de satisfacer las crecientes demandas de los diferentes sectores de la sociedad (Subirats, 1994).

Para garantizar a la administración pública su continuidad y legitimidad en la acción de gobierno, en un panorama poco favorecedor para el sector público por restricciones financieras, es indispensable interesarse en técnicas que ayuden a la correcta



implementación de las políticas públicas en sus diferentes etapas: gestación o agenda, diseño o formulación, implementación o ejecución y evaluación del impacto, para lograr la eficiencia y tener un control sobre los resultados de las acciones concertadas con los diferentes actores y sectores de la población.

Salas y Murillo (2010), afirman que se requiere una mayor cultura de la evaluación y formación de recursos humanos especialistas en el tema que contribuyan a un sistema nacional de evaluación más integrado.

El objetivo general de este trabajo es proponer estrategias de evaluación para el programa de becas escolares dentro de las políticas públicas para el desarrollo social de los ciudadanos del municipio de Delicias, por lo cual se hizo un diagnóstico del estado actual de las políticas públicas en específico del programa de becas escolares 2016

Este trabajo se llevó a cabo después de concluir la etapa de operación de una política pública orientada a la educación en el municipio de Delicias en el año 2016, para determinar si es conveniente continuar con el programa social o bien definir los requerimientos de reprogramación necesarios para lograr los objetivos de impacto perseguidos, este proceso consistió en la medición o sistematización de los resultados de cobertura, focalización, satisfacción y la relación entre los costos y el aprovechamiento por parte de los beneficiarios del programa social denominado becas escolares dirigido a los estudiantes de los niveles de primaria, secundaria, medio superior y superior que podría ser utilizado de referencia para la aplicación de otros programas sociales de características similares.

El enfoque del estudio fue mixto por la combinación de procesos cuantitativo y cualitativo para la obtención de resultados y conclusiones generales. Se utilizaron algunas técnicas cuantitativas para el acopio de información (trabajo de campo a través de encuestas y la utilización de programas de cálculo estadístico para su interpretación) de tipo no experimental transeccional descriptivo. Se aplicaron



encuestas para medir la satisfacción de los beneficiarios del programa. Para conocer la opinión de algunas de las organizaciones de la sociedad civil, se desarrolló un grupo focal y además se realizó un análisis de fortalezas y debilidades con la Dirección de Desarrollo Social para elaborar una planeación estratégica. Para la interpretación de la información recopilada, se realizó un análisis del acervo bibliográfico y la comparación entre información obtenida y lo que marcan las premisas teóricas sobre el tema, con un enfoque inductivo con distintas técnicas y mecanismos, cuya combinación permite arribar a un planteamiento general (deductivo). En el trabajo que aquí se expone, los métodos utilizados fueron el analítico-sintético y el teórico-deductivo.

El estudio se llevó a cabo con la colaboración de Desarrollo Social del Ayuntamiento 2013-2016 entre los meses de febrero-agosto de 2016 con las dificultades que implica el proceso de entrega-recepción a la nueva administración, razón por la cual entró en compás de espera de 6 meses, retomando el proceso con la nueva administración ya asentada en funciones a partir del mes de febrero de 2017, con la autorización de la Dirección y la colaboración de la Subdirección de Desarrollo Social hasta terminar en el mes de agosto del presente año.

La población de interés fueron los beneficiarios del programa municipal de becas escolares. Se tomó como marco muestral la base de datos de los 2510 beneficiarios, de tal modo que se identificó de manera probabilística el número de beneficiarios con el programa, así como su ubicación. Como resultado se enlistaron por colonia (urbano y rural) manifestando el número de becarios en cada uno arrojando una muestra de 333 beneficiarios.

El municipio es la unidad primaria del sistema federal mexicano, es la que se encuentra más cerca del ciudadano, atiende las necesidades esenciales de la comunidad y es el principal órgano político-administrativo responsable del desarrollo local de las comunidades, tiene la responsabilidad y obligación de ejercer el gobierno en la ciudad y espacios aledaños a esta. Es el encargado de relacionarse



con los diferentes órganos del Estado y los ciudadanos desde una perspectiva socio-política con el fin de amoldarse a una realidad social, cultural, económica, geográfica e institucional de la nación con las funciones específicas determinadas por el artículo 115 constitucional, como los servicios públicos, normalmente en concurrencia con instituciones del ejecutivo nacional y regional, como son agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; mercados y centrales de abasto, panteones, rastro, calles, parques, jardines y su equipamiento; seguridad pública de acuerdo a los términos del artículo 21 de la Constitución, policía preventiva municipal y tránsito, entre otras. Sin embargo para tener un buen desarrollo nacional se debe tomar en consideración las condiciones regionales y locales, razón por la cual el gobierno municipal ha tomado en sus manos la operación de programas sociales pero de carácter asistencialista, como transporte gratuito, guarderías, uniformes escolares, becas escolares y en el año del 2017 se agrega uno nuevo de zapatos escolares, mientras tanto, a nivel nacional el programa PROSPERA es el reflejo de una política social y representa la transición del asistencialismo a la productividad, pretende otorgar a las familias recursos para desarrollar sus capacidades humanas ligadas a actividades productivas y laborales que les ayuden a mejorar el ingreso de manera sostenida.

Por otro lado, FECHAC (Fundación del Empresariado Chihuahuense) pretende el cambio y desarrollo social a través del fortalecimiento de las capacidades de la comunidad muy de la mano con el incremento en el ingreso a través de la generación de recursos económicos en el sector social, fomentando las relaciones entre comunidad, gobierno y sociedad civil organizada, para coadyuvar a la solución de problemas sin quitarle la responsabilidad al gobierno y terminar con el paternalismo y asistencialismo de los programas sociales.



Es necesario evaluar los programas sociales para ver si están cumpliendo con sus objetivos y de esta manera poder tomar decisiones en el sentido de recortar, ampliar o bien reorientar estos recursos para ser eficiente en las funciones que la ley le marca y son específicas del municipio como obras y servicios que se deben prestar a los ciudadanos, ya que se han visto disminuidas por la falta de presupuesto y tratar de empatar recursos con gobierno federal y/o estatal para gestionar los programas previamente establecidos en las políticas públicas para el desarrollo social con la consecuente disminución en el gasto público.

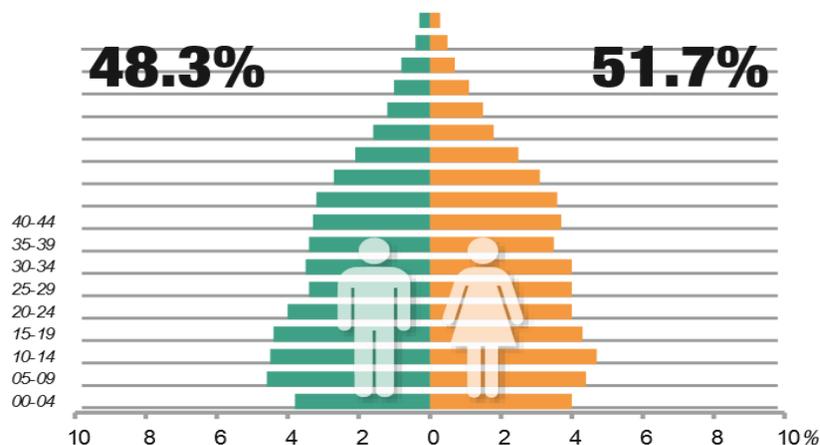


En este municipio, que cuenta con una vocación agrícola, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el año 2011 se cosecharon 14,019 hectáreas de las cuales 6,137 fueron de alfalfa, 2,380 de chile verde y resto de diferentes cultivos. La producción ganadera incluye bovinos, porcinos, ovinos, caprinos, gallináceas y guajolotes con 2,660 toneladas y una producción de leche de 219,953,000 litros.

El directorio estadístico nacional de unidades económicas del año 2008 del INEGI, menciona que existen 5219 unidades económicas ocupando un total de 31,434 personas, en el sector de manufactura hay 568 industrias que emplean a 10,127 personas.

Según muestra la gráfica 1, obtenida del INEGI en el año 2015, la población total del municipio era de 148,045, cifra que representa el 4.2 % de la población del estado de Chihuahua. La relación de hombres-mujeres es de 93.4, es decir existen 97 hombres por cada 100 mujeres, la edad mediana es de 29 años, la mitad de la población es joven ya que tiene 29 años o menos. La razón de dependencia por edad es de 51.0 por cada 100 personas en edad productiva (15 a 64 años) hay 51 en edad de dependencia (menores de 15 años o mayores de 64 años).

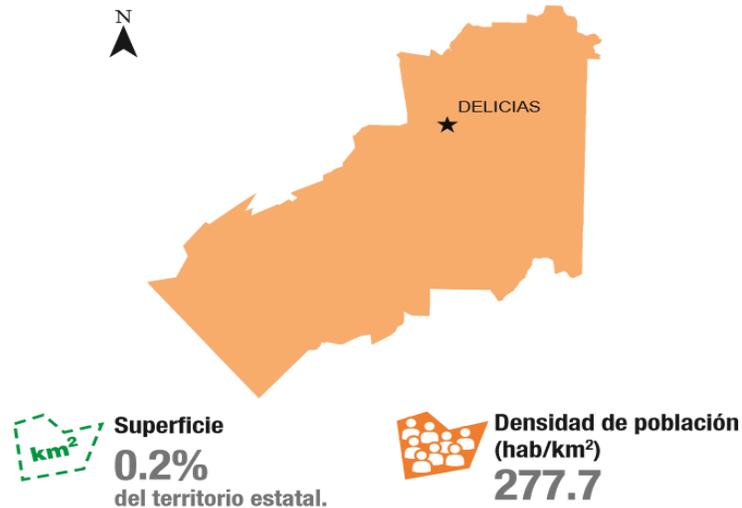
Gráfica 1: Densidad de población en Delicias



Nota: Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015)

Como lo muestra la figura 2, la densidad de población (hab./km²):es de 277.7 con un 0.2% del territorio estatal, asentadas en 317 localidades en la tabla 1 se establecen las principales localidades y su población.

Figura 2 Distribución territorial del municipio



Nota: Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015)

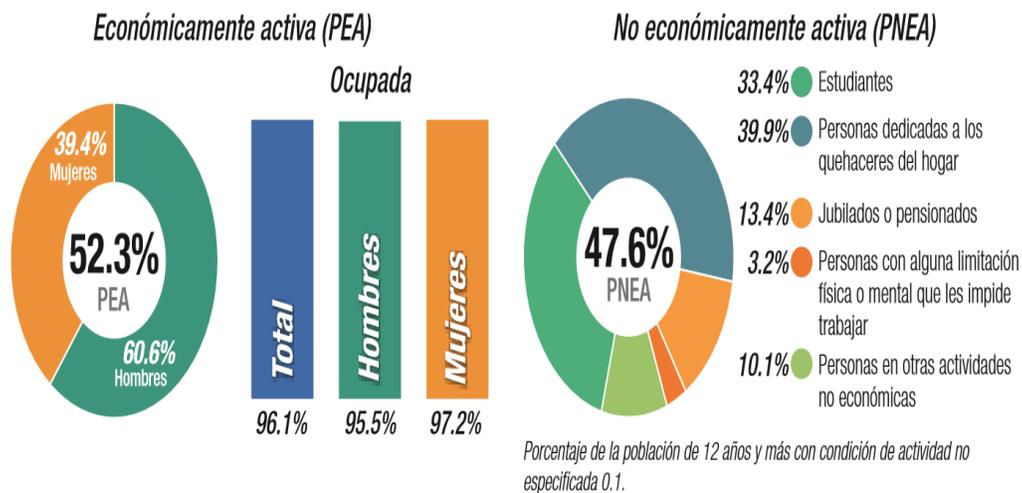
Tabla 1 Principales localidades de Delicias y su número de población

Localidad	Población
Delicias y demás colonias	135,461
Colonia Revolución	3,995
Miguel Hidalgo	2,850
Colonia Campesina	2,365
Colonia Nicolás Bravo	1,772
Colonia Terrazas	1,602
Total Municipio	148,045

Nota: Elaboración propia. Fuente: INEGI.

El 52.3% de la población es económicamente activa, de los cuales el 60.6% son hombres y el 39.4% son mujeres, con una tasa de ocupación del 96.1 %, es decir de cada 100 personas de 12 años y más, 52 participan en actividades económicas y de cada 100 de estas personas, 96 tienen alguna ocupación. Con respecto a las personas que no están trabajando, el 47.6% de la población es no económicamente activa de 12 años y más, como se muestra en el siguiente gráfico obtenido del INEGI según su tipo de actividad.

Gráfica 2: Tasa de ocupación municipio de Delicias de la población de 12 años y más.

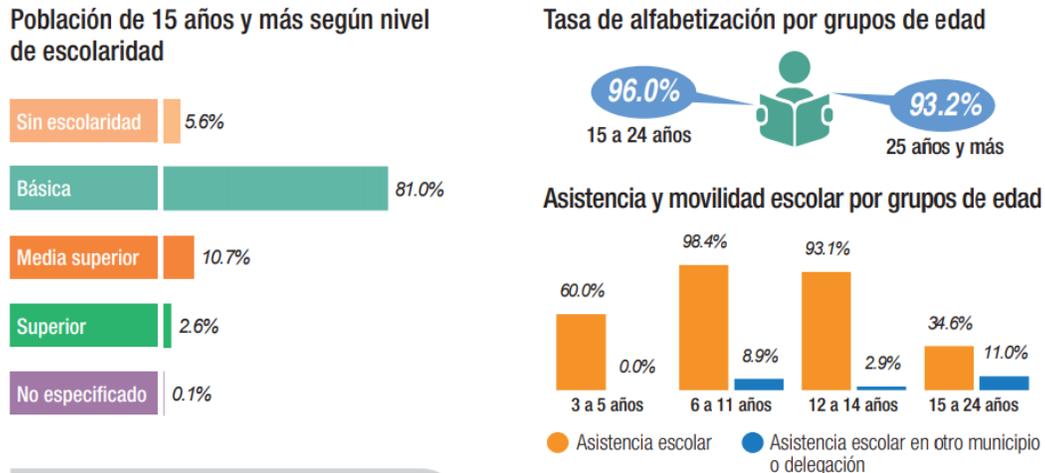


Nota: Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015).

La tasa de alfabetización de la población es del 96% en jóvenes de 15 a 24 años de edad y del 93.2% de 25 años o más. Las características educativas de la población de 15 años o más según su nivel de escolaridad se determina de la siguiente manera: sin escolaridad el 5.6%, con educación básica el 81%, nivel medio superior 10.7%, superior el 2.6% y por último no especificado con el 0.1%. En el caso de la asistencia y movilidad por grupos de edad el 60.0% de los niños de 3 a 5 años asisten a la escuela, en el rango de 6 a 11 años el 98.4% asiste dentro del municipio y el 8.9% toma clases en otro lugar. El 93.1% con una edad de 12 a 14 años asiste a los centros educativos locales y el 2.9% lo hacen fuera de estos y por último en la

edad de 15 a 24 años el 34.6% asiste a estudiar en Delicias y el 11% fuera del municipio.

Gráfica 3: Características educativas de la población



Nota: Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015).

La Dirección de Desarrollo Social Municipal coordina los programas de becas económicas, transporte, guardería y uniformes, coordinación en plazas y parques, coordinación de programas federales (Programa Federal “60 y más” y albergue jornaleros) y coordinación de educación y cultura (Bibliotecas, centros culturales y museo de sitio) entre otras ocupaciones.

El programa de becas surgió en la administración municipal 1995-1998 encabezada por el Dr. Rogelio Muñoz Ochoa, siendo el director de Desarrollo Social el Lic. Carlos Gallegos Pérez, otorgando 50 becas para los niveles preescolar, básico, bachillerato, universidad, así como para los deportistas. Dicho programa se potencializó en la administración 2010-2013 con el Ing. Mario Mata Carrasco a cargo, siendo el director de Desarrollo Social el Lic. Jorge Carlos Quiroz, otorgándose un total de becas escolares a 2,000 beneficiarios durante todo el año 2011. Siendo Delicias pionero en crear un programa municipal de becas escolares con presupuestos y reglas de operación con recursos propios. En la administración 2013-2016, siendo presidente municipal el C.P Jaime Beltrán del Río y como director de Desarrollo Social el Lic. Manuel Horacio Manzanares Rico, se distribuyó



el número de becas de acuerdo a la matrícula escolar por nivel como lo muestra el anexo 1. Para el nivel básico (primaria y secundaria) 80% y para los niveles de educación medio superior y superior 20%. Únicamente otorgándose 30 becas para personas con capacidades diferentes. Sumando un total de 2,200 becas lo que equivale a un monto total de \$4'000,000 de pesos.



I.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Según Macías (2014), a través de los años en México se ha tenido un problema de desigualdad y pobreza.

La pobreza y la desigualdad son fenómenos distintos, pero relacionados. En general, una mayor desigualdad suele implicar niveles más elevados de pobreza, se puede apreciar que esto continuará por largo tiempo si no se toman las medidas adecuadas para abatir el problema social de la desigualdad que se ve reflejado en la marginación y exclusión de millones de mexicanos, ya que las políticas públicas instrumentadas a partir de la revolución mexicana no han podido resolver el problema de raíz (Aguilar G. G., 2000).

Mientras no exista una redistribución no solo de ingreso sino también de patrimonio, aunque se tenga una marcada elevación en el ingreso se torna imposible superar ciertos niveles inferiores de pobreza. La desigualdad económica genera una desigualdad social por lo que es necesario repensar las políticas públicas para redistribuir de una manera más equitativa el ingreso nacional y los bienes y servicios que otorga la administración pública, la carencia de ingreso de ciertos sectores de la población los imposibilita en obtener los alimentos necesarios para vivir.

El Grupo Banco Mundial (2013), en su base de datos en lo referente a la desigualdad global que se mide a través del coeficiente de Gini, México con un 48.21 ocupa el lugar 108 entre 134 países, en esta clasificación se encuentra sólo a 26 lugares de la nación más desigual del mundo, que es Haití con un 60.79, y a 107 de Suecia con 27.32, siendo esta última la de menor desigualdad en la distribución del ingreso.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en su informe menciona que la mayor desigualdad entre ricos y pobres miembros de esta organización se presenta en México, donde el 10% más rico de la población gana 20 veces más que el 10% más pobre y el promedio es de 8 veces más. Aunque el



gasto social del 8% del producto interno bruto (PIB), no es bajo comparado con los demás países, la desigualdad según el coeficiente Gini es alta y no ha disminuido, lo cual sugiere que las políticas de transferencias podrían haber sido más eficaces (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2017).

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL); señala que entre los años 2012 y 2014, a nivel nacional la población en pobreza se incrementó de 53.3 a 55.3 millones de personas, lo que representa el 46.2% del total de la población. De ésta, la población en pobreza extrema fue de 11.5 millones de personas y se redujo a 11.4 millones de personas; el porcentaje de la población rural en pobreza pasó de 61.6% a 61.1% y en el caso de la población urbana la pobreza pasó de 40.6% a 41.7%. Cabe resaltar que, entre los años mencionados, cerca de 100 mil personas abandonaron la pobreza extrema, ya sea superando el umbral de ingresos mínimo o alcanzando al menos cuatro de los seis derechos sociales que permiten identificar a la población pobre (alimentación, salud, seguridad social, educación, calidad y espacios de la vivienda y, servicios básicos de la vivienda). Pese a lo anterior, 11.4 millones de personas aún viven en pobreza extrema y la desigualdad en la atención de los derechos es considerable. Mientras 33.1 millones de personas ven cumplidos los derechos mencionados, 26.5 millones están privadas de al menos tres de ellos (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2015).

Según cifras del INEGI (2015), el estado de Chihuahua cuenta con 3,556,574 habitantes, el 85% de ellos ubicados en zonas urbanas y el 15% en el área rural; en el informe de la medición de pobreza del año 2014 que presenta la CONEVAL para este estado, el 34.4% de la población equivalente a 1,265.5 millones de personas se encuentran en situación de pobreza y el 5.4% de este rubro están en pobreza extrema es decir, 200.3 millones de personas; el 25.8 % representa la población vulnerable con carencias sociales siendo éstas 949.5 millones de personas, 12% corresponde a la población vulnerable por ingresos con 440.5 millones de personas



y por último la población no pobre o no vulnerable equivale al 27.8% con 1,024.4 millones de personas.

Dentro de los indicadores de carencia social se encuentra el rezago educativo con un 17.3%, carencia al acceso a servicios de salud 14.6%, falta de seguridad social 43.3%, falta de calidad y espacios en la vivienda 7.9%, el no acceso a servicios básicos en la vivienda 7.9% y por último carencias en la alimentación 18.7%.

Núñez, Esquivel, Morales, Barajas, y Hermosillo (2014), señalan que el municipio de Delicias es el que menor porcentaje de población en pobreza tiene a nivel estatal con un 2.3% de la población en pobreza del estado y en base al coeficiente de Gini tiene una desigualdad entre 0.3891 y 0.4291 comparado contra la media estatal del 0.4730 lo que significa que el ingreso esta mejor distribuido entre la población. En Delicias el 21.4% de la población se encuentra en situación de pobreza, distribuida en al área rural y urbana.

Los grupos desfavorecidos según Bayón (2012), potencian los procesos de exclusión de la población más rápidamente porque éstos tienden a concentrarse en áreas con mayores carencias en términos de infraestructura urbana, acceso a servicios públicos, calidad del suelo, oportunidades laborales, entre otros; por lo que tienden a concentrar la pobreza en áreas densamente pobladas y en el caso de Delicias se puede ejemplificar con la colonia Revolución, que tiene un marcado crecimiento de población en una zona semiurbana con carencias que contribuyen a la integración de las clases populares en la ciudad.

Existe un claro problema en la definición de las prioridades de gobierno a corto y mediano plazo, los resultados políticos esperados ponen en riesgo la cohesión social y la efectividad de la formulación de políticas que promuevan el desarrollo por su carácter electoral, es decir, el proceso de las políticas públicas no puede estar ajustándose como el presupuesto, esto demuestra una naturaleza política en la formulación de políticas y existe una clara diferencia entre los administradores y



los políticos manifestándose a través de una vida efímera en alguna de las políticas dependiendo del partido en el poder. Visto por el lado administrativo este proceso es más complejo, depende de la arquitectura general del gobierno, líneas de mando, estructura de diferentes departamentos, acuerdos de la función pública, las instituciones de investigación y planificación, revisiones y evaluaciones entre otros (Unidad de Reducción de la Pobreza y Gestión Económica América Latina y el Caribe, 2010).

Algunas políticas públicas y programas sociales que se implementan en México, tratan de erradicar la pobreza, sin embargo no promueven su desarrollo social, por lo que se van formando polígonos de pobreza en un espacio delimitado dentro de los márgenes de tolerancia y convivencia social, evitando con esto que se altere el normal funcionamiento de la parte sana de la sociedad.

Por lo anteriormente expuesto es necesario realizar un estudio cuyo propósito sea mejorar el programa de becas escolares a través de una adecuada evaluación de este, para determinar la eficiencia en su aplicación y el beneficio que otorga a los beneficiarios de éstas, para tratar de contribuir con propuestas para realizar acciones que ayuden a incrementar el mejoramiento de los indicadores del desarrollo social a nivel local. Las interrogantes serán las siguientes:

Pregunta general

¿Cómo se puede evaluar el programa de becas escolares perteneciente a las políticas públicas para el desarrollo social del municipio de Delicias, Chihuahua?

Preguntas específicas

¿Qué opinión tienen las organizaciones no gubernamentales de la eficiencia para generar políticas públicas de la administración municipal de Delicias?



¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa social de becas escolares?

¿Qué acciones puede aplicar la Dirección de Desarrollo Social para mejorar el proceso de atención a los beneficiarios del programa de becas escolares?



I.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general

Proponer estrategias de evaluación para el programa de becas escolares dentro de las políticas públicas para el desarrollo social de los ciudadanos del municipio de Delicias.

Objetivos específicos

1. Integrar la opinión de las organizaciones no gubernamentales en relación a la eficiencia de las políticas públicas de desarrollo social.
2. Obtener el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa social de becas escolares.
3. Diseñar un plan estratégico para mejorar la calidad del proceso de atención a los beneficiarios del programa de becas escolares.



I.4 JUSTIFICACIÓN

Justificación

En materia de formación de profesionales de la evaluación de programas sociales, México no cuenta con programas académicos especializados en el tema, solo algunos pocos cursos en posgrados.

Las instituciones educativas como las Universidades y otras especializadas en investigación, iniciaron con la realización de evaluaciones independientes y han estado trabajando en consultoría, a la fecha no han existido programas focalizados para el desarrollo de esta incipiente profesión y puede constatarse en el número reducido de tesis vinculadas a este tema, por otro lado, el material didáctico con que se cuenta, proviene generalmente de métodos de evaluación y aplicación de Estados Unidos de América y en menor medida de Europa o Canadá con contextos muy diferentes.

Se requiere una mayor cultura de la evaluación y formación de recursos humanos especialistas en el tema que contribuyan a un sistema nacional de evaluación más integrado (Salas y Murillo, 2010).

Los resultados de esta investigación, proporcionarán estrategias para evaluar de una manera correcta el programa de becas escolares dentro de las políticas públicas para el desarrollo social, para auxiliar en la toma de decisiones y realizar los ajustes necesarios en la política pública si es que lo requiere ya que se pretende medir exclusivamente los beneficios atribuibles al programa implementado por el municipio, porque habitualmente los administradores de los programas y los responsables de las políticas se enfocan en medir e informar acerca de los insumos y los productos de un programa (cuánto dinero se gasta y/o cuantas personas están dentro del programa) en lugar de evaluar si el programa ha logrado cumplir con sus objetivos.



I.5 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Delimitación del estudio

El área de estudio se concentró en los beneficiarios de las políticas públicas específicamente del programa de becas escolares implementado por la Dirección de Desarrollo Social del municipio de Delicias, Chihuahua, gestión 2013 - 2016.



I.6 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

El establecimiento de estrategias para la evaluación de los programas sociales contribuirá de manera importante en la efectividad del programa de becas escolares de las políticas públicas para el desarrollo social del municipio de Delicias, Chihuahua.

Hipótesis Específicas

1. Las organizaciones de la sociedad civil opinan que las políticas públicas para el desarrollo social del municipio aplicadas por el Ayuntamiento de Delicias son de carácter asistencialista.
2. Los beneficiarios del programa social de becas escolares del municipio de Delicias están satisfechos con los beneficios recibidos.
3. La adopción de las acciones del plan estratégico determinará la estructura organizacional adecuada y permitirán el establecimiento de procesos y procedimientos efectivos que conduzcan a dar una atención de calidad a los beneficiarios del programa.



II. REVISIÓN DE LITERATURA

II.1 Marco Teórico

Políticas Públicas

Son el producto de los procesos de toma de decisiones del hacer o no hacer del Estado, en un concepto amplio, el Estado se forma por una población, su gobierno en cualquiera de sus modalidades y un territorio. Dicha concepción, cuyo origen se remonta a los tiempos del dominio cultural griego y latino, del griego (πολιτικός politikós) que significa de los ciudadanos o del Estado, siendo el adjetivo de (πόλις) (pólis) que significa ciudad, pero también Estado, ya que la ciudad en la Grecia clásica era la única unidad estatal existente de carácter democrático. De este modo, todos los asuntos del Estado eran asuntos de todos los ciudadanos. Así los griegos empezaron a llamar a estos temas (politikoí), en oposición a aquellos personales e intereses privados de los ciudadanos llamados (ιδιωτικός, idiotikós) o privados. Los hombres que no se preocupaban de los temas que involucraban a la pólis se llamarían (διώτες, idiototes), que significaba ciudadanos privados.

En la obra El príncipe de Nicolás Maquiavelo, el concepto de política, después de diferentes evoluciones donde inicialmente se definía como el nivel más alto de organización de un grupo de individuos sobre el territorio que ocupaban (civiles y república), y a partir de Maquiavelo viene un gran cambio, definiéndolo de manera específica como la posesión perenne y absoluta de un territorio y del control de sus habitantes (Bobbio, 1987).

Para los griegos la política era pública y por lo tanto lo público era político, a diferencia de Maquiavelo quien dejaba claro que la realidad era muy distinta a lo que manejaban los helenos, para él la política está en manos de ciertos personajes con poder y la res pública no es para todos los ciudadanos.

Considerando estas diferencias en la manera de concebir la política es necesario realizar una conceptualización y diferenciación de los conceptos que se van a



manejar a lo largo de la tesis: politics (política) en singular y policies (políticas) en plural.

Cuando se habla del primer concepto se hace referencia al hecho de utilizar el poder o sus diferentes relaciones para mantener ciertas posiciones dentro del gobierno y el segundo concepto hace referencia al conjunto de acciones, decisiones u omisiones que realizan los diferentes actores de la sociedad para resolver asuntos públicos.

Existen muchas definiciones de política pública elaboradas por los estudiosos del tema a lo largo del tiempo, sin embargo, algunas de estas reflexiones tuvieron su origen primordialmente en Estados Unidos cuando la ciencia política involucró la acción pública, como uno de sus ejes de estudio. A nivel latinoamericano, la tendencia a generar doctrina sobre el particular a partir de la observancia atenta a las prácticas del Estado se produjo posteriormente finalizando el siglo pasado.

Manuel Tamayo proporciona una definición sencilla de políticas públicas y lo expresa como el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios (Bañon y Castillo, 1997).

Como comenta Aguilar (1996), se trata de distinguir cuales son los problemas individuales de aquellos que aquejan a la sociedad en su conjunto, es necesario separar el ámbito privado del público. Por un lado, al referir el ámbito privado se hace alusión al intercambio libre de cuestiones competitivas o cooperativas según sea el caso entre individuos para la obtención de utilidades exclusivas y reservadas para ellos y, por otro lado, cuando se habla de lo público tiene que ver con que sea accesible y disponible para todos los individuos integrantes de una sociedad y de utilidad para todos los miembros de la asociación política.

Como afirma Bobbio (1987), el gobierno debe ser eficiente en su responsabilidad de administrar los recursos públicos que pertenecen a la sociedad y buscar siempre



su bienestar, estos procesos implican las acciones u omisiones de las instituciones gubernamentales para resolver los problemas públicos y en consecuencia llevar a cabo el proceso de diseño, elaboración, implementación y evaluación de las políticas públicas, esto no necesariamente implica a gobiernos de corte totalitario o paternalista.

Comúnmente las políticas públicas son entendidas como estrategias encaminadas a una finalidad determinada, que normalmente es la resolución de problemas de la sociedad, sin embargo, Aguilar (1996), menciona que: "Una política puede ser aquí una regulación, ahí una distribución de diversos tipos de recursos (incentivos o subsidios, en efectivo o en especie, presentes o futuros, libres o condicionados), allá una intervención redistributiva directa, más allá dejar hacer a los ciudadanos."

El proceso de diseño, elaboración, implementación y evaluación no es tan sencillo como aparenta porque los actores en este proceso no siempre son los mismos y en múltiples ocasiones los que hacen la planeación no son los mismos que participan en la implementación, adicional a lo anterior, otro factor que complica el proceso es el constante conflicto de los beneficiarios de las políticas, tal como lo menciona Lindblom (1991), se refiere a procesos, decisiones y resultados, pero sin que ello excluya conflictos entre intereses presentes en cada momento, tensiones entre diferentes definiciones del problema a resolver, entre diferentes racionalidades organizativas y de acción, y entre diferentes perspectivas. Se presenta un panorama pleno de poderes en conflicto, enfrentándose y colaborando ante opciones específicas.

En resumen, la política pública involucra el establecimiento de una o más estrategias orientadas a la resolución de problemas de carácter público o bien a la obtención de mejores niveles de bienestar social a través de la toma de decisiones y para su mejor implementación participa la sociedad civil para establecer las acciones necesarias y los actores involucrados para cumplir con los objetivos. Según Aguilar y Lima (2009), en los diferentes conceptos de política pública se



identifican ciertas coincidencias, tratan de resolver problemas públicos y no privados por lo que es necesario poder identificarlos desde el principio, para lo cual es importante tener la suficiente información de manera objetiva mediante la participación de diferentes actores para su discusión y para encontrar la manera de tratarlo, para la legitimación de la toma de decisiones que generalmente implican un conflicto por las partes involucradas durante el proceso de las políticas, incluyendo a la población afectada.

Diseño de políticas públicas: El ciclo de la política pública.

La constitución política normalmente especifica con claridad el papel de los poderes públicos y como éstos están estructurados. El Estado como gestor está llamado a contribuir de manera primordial en la articulación de la agenda pública, y es necesario que busque el apoyo político que incluye el congreso y el social para establecer de manera específica algunas orientaciones generales de las políticas para responsabilizar a un número reducido de funcionarios en su gestión y evaluación.

Sobre el tema del ciclo de la política existen diferentes concepciones según el autor, las cuales serán abordadas más adelante, sin embargo, coinciden en que no son lineales, se encuentran en constante movimiento y conflicto, este último ocasionado por la política dentro de las políticas. En este punto es importante resaltar que para la toma de decisiones no es malo cierto grado de partidismo e involucramiento de los grupos de interés y la ciudadanía para fomentar el dialogo democrático, el cual influye positivamente para generar información sobre el problema a resolver de las políticas públicas (Lindblom, 1991).

Bardach (2001), en su libro *Los 8 pasos para el análisis de políticas públicas*, menciona las etapas que incluye este proceso:



1. Definición del problema. Es la primera parte del ciclo de políticas públicas, se maneja en dos vertientes: empírica y conceptual; generalmente la información se obtiene de primera mano, es decir, de los ciudadanos que van a ser beneficiados, el analista debe ser capaz de interpretar las necesidades y cuantificarlas para la búsqueda de una posible solución.

2. Obtención de información. Es el proceso que se requiere para obtener el conocimiento sobre las creencias preexistentes que se tienen sobre el problema que se está estudiando y como se puede minimizar o solucionar. Son tres los principales propósitos de esta etapa: evaluar la naturaleza y la extensión de los problemas que se quieren definir, identificar y evaluar las características particulares de una situación concreta de la política.

3. Construcción de alternativas. Es el conjunto de acciones que escogen los diseñadores de las políticas públicas para solucionar un problema público, es necesario la interacción de los diferentes actores para ayudar a integrar un número indeterminado de posibles soluciones y discriminar cuales son las más viables.

4. Selección de criterios. Son las normas evaluativas que se van a utilizar para identificar cuáles de ellas son más bondadosas en sus posibles resultados. Se proponen diferentes criterios prácticos como son: la legalidad, aceptabilidad política, solidez, perfectibilidad y programación lineal.

5. Proyección de los resultados. Este es el paso más complicado, es necesario estimar los posibles resultados o efectos a futuro de las diferentes alternativas que se podrían implementar en los escenarios, ya sean económicos o sociales, que podrían afectar las posibles soluciones.

6. Confrontación de costos. De las posibles alternativas se determina el alcance, magnitud y dirección de la solución para ponderar el costo-beneficio de los posibles resultados.



7. ¡Decida! Después de haber realizado los pasos anteriores se está en posibilidad de determinar cuál es la opción más viable y que hacer independientemente de los problemas que surjan en la implementación, en base al análisis hecho con anterioridad.

8. Cuente su historia. Una parte del éxito político de la política pública está en la manera de contar la historia y a quien va dirigida la información de los efectos esperados o posibles beneficios.

Como se muestra en la figura 3, para Franco (2013), el ciclo de vida de las políticas públicas consta de cuatro etapas:

1.- La etapa de gestación o también llamada de agenda. En este punto, se identifica la necesidad, carencia o problemática de la ciudadanía, por lo tanto, la misma ciudadanía adquiere la obligación de participar en esta etapa. Las demandas son atendidas por el gobierno conforme a su agenda, ya que existen problemáticas de mayor impacto que otras.

Descripción de la agenda pública en tres pasos:

Paso 1: La ciudadanía y los grupos sociales buscarán posicionar los temas para que éstos sean considerados por gobierno.

Paso 2: El problema llegará a la agenda política de acuerdo al interés o posición de los políticos de incluirlo o no.

Paso 3: Por último, si el tema se consideró importante, se plantea una solución.

2.- La etapa de diseño o formulación: Esta etapa es llevada a cabo por servidores públicos o consultores independientes, los cuales analizan la situación o problema a debatir e intentan plantear soluciones viables. Posteriormente se describe la recomendación pública de acuerdo al presupuesto legalmente permisible, al marco



administrativo y apegado a lo políticamente posible. En esta fase se trata de obtener soluciones respondiendo a dos preguntas claves. ¿Cuál sería la mejor solución? y ¿cuál de ellas causa mayor impacto social?

3.- La etapa de implementación o ejecución: Aquí se ponen en práctica las acciones propuestas por los funcionarios públicos o asesores privados buscando alcanzar las metas establecidas. En este punto las decisiones tomadas pueden convertirse en soluciones. Esta etapa es flexible ya que se podría modificar conforme a la marcha.

4.- La etapa de evaluación de impacto. En esta última etapa se miden los efectos para poder determinar el impacto de la acción culminada por el gobierno. En esta se deberá responder dos preguntas claves: ¿La política pública generó los efectos deseados?, ¿cuáles son las áreas de oportunidad para mejorar el diseño de la política pública?

Para llevar a cabo una política pública existen tres diferentes formas:

Directa: desarrollada y ejecutada por el gobierno, y por supuesto, con su personal.

Indirecta: Ejecutada por medio de un particular.

Fusión de ambas.

Algunos casos de éxito de políticas públicas se pueden encontrar en distintas infografías, las cuales describen la manera en que grupos de la sociedad forman alianzas e interactúan con autoridades de gobierno para influir exitosamente en políticas públicas relativas a salud pública, violencia de género, seguridad pública, marco fiscal y regulatorio de la sociedad civil.

Los tres principales componentes de cualquier política son: la ideología o argumentos que la sustentan; los instrumentos mediante los cuales se ejecuta (incluyendo aspectos de regulación, financiamiento, y mecanismos de prestación de

las políticas) y los servicios o acciones principales que se llevan o deberían llevarse a cabo de acuerdo con los principios propuestos.

El diseño de una estrategia es la suma de esfuerzos de personas y organizaciones públicas y privadas. Es la negociación de un conjunto de actores que interactúan logrando así una Política Pública que logre beneficios convergentes a todos los involucrados.

Figura 3: Etapas de las políticas públicas



Nota: Elaboración propia. Fuente: (Franco, 2013)



Interés general

Existen grupos sectoriales bien definidos y organizados que buscan el beneficio de ciertos grupos de interés debidamente identificados con necesidades concretas, los cuales pretenden imponer su punto de vista para obtener ciertos beneficios públicos de forma excluyente ostentándose como los responsables de defender el interés nacional en beneficio del bien común. Por consiguiente, en algunas ocasiones el gobierno pierde fuerza y, en otras la administración pública logra una posición privilegiada para tomar decisiones fáciles frente a conflictos sociales. En teoría los intereses particulares deberían ser controlados y bajo ninguna circunstancia perjudicar el bienestar colectivo (Watts, 2007).

En la medida que el interés general sea invocado por el gobierno para buscar una solución, esta no va a agrandar el número de beneficiados, ni siquiera resuelve el problema definitivamente debido a que la acción que tome la administración pública puede no ser la acertada, por lo que surge una relación conflictiva entre las partes creando una polarización irreconciliable y por ende la ingobernabilidad (Medina y Ovejero, 2012).

No obstante, el gobierno toma el rol de autoridad pública superior para mantener la estabilidad social en beneficio del propio funcionamiento del Estado. Cuando a través de la política o decisión pública es necesaria la redistribución o asignación de recursos públicos que son limitados y excluyentes, no es legítimamente correcto invocar al interés general porque se busca la exclusión de alguna de las partes y privilegia a ciertos actores (Miller, 1987).

La tabla 2 muestra la conceptualización del interés general y la repercusión en las políticas públicas en sus diferentes aspectos.

Tabla 2 *La aplicación del interés general en el ámbito de las políticas públicas*

Ámbito	Utilidad	Aplicación	
		Se aplica	No se aplica
Sustantivo	Definición de beneficiados y perjudicados	Abstracción, se tienden a minimizar los perjudicados como argumento	Concreción, beneficiados y perjudicados son objeto de interés de la política
	Definición del alcance de la política pública	Alcance limitado	Gran alcance
	Definición del conflicto social	Imposición de una visión	Acordado, tiende a una definición global
	Definición de la prioridad del conflicto social	Condiciona a la opinión pública	Acordada, tiende a la urgencia
Procedimental	Definición del papel de la administración pública en la implementación	Predominio, aunque posibilidad de externalización	Posibilidad de externalización y reparto de tareas
	Definición del tiempo y de los recursos necesarios	Gobierno	Acordado entre todos
Toma de decisión	Definición de los actores que pueden participar	Restringida y excluyente	Competitiva
	Definición del papel del Gobierno	Determinante	Regulador
	Definición de las reglas para tomar decisiones	Imposición	Consensuada
Territorial	Definición de la territorialización de la política pública	Imposición, tiende a la concentración de la decisión en un único nivel	Consensuada, posibilidad de reparto de tareas
	Definición del ámbito de implementación de la política pública	Bloqueo para evitar romper el status quo	Posibilidad de ampliar la política a otras zonas
Evaluación	Definición de la durabilidad de la política	Condiciona a la estabilidad gubernamental	Según la evaluación de los resultados
	Definición de la permanencia de los roles de los actores	Imposición de jerarquía	Cambiante

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Medina y Ovejero, 2012).



Opinión pública sobre la administración gubernamental.

El administrador público contemporáneo tiene un conjunto de herramientas para la elaboración de políticas públicas tales como presupuestos, relaciones de puestos de trabajo o sofisticados análisis costo-beneficio, entre otros, además se cuenta con encuestas y estudios de opinión suministrados por institutos especializados en investigación, como las universidades, institutos, empresas de mercados y opinión pública (Carrillo y Tamayo, 2008).

Al acercarnos a los gobiernos locales de algunas democracias se observa que esta medida se viene extendiendo al utilizar las encuestas de satisfacción de los usuarios de servicios públicos, paneles con expertos y grupos de enfoque de ciudadanos, estas herramientas ya son considerados por el gobierno como técnicas para fomentar la participación pública y permiten a las autoridades locales escuchar y aprender de los ciudadanos.

En general los gobiernos locales se están modernizando, la administración empieza a reformar sus procesos tomando en consideración la opinión pública y la participación de los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, implementando el benchmarking y tratando de orientar sus esfuerzos hacia el mercado y el servicio al cliente.

La satisfacción o insatisfacción con las políticas públicas puede deberse al menos a tres factores:

1. Las consecuencias de política pública. La satisfacción en este caso se obtendría como resultado del ajuste entre las preferencias de política pública de los ciudadanos y la percepción que tienen éstos de las decisiones de la política pública adoptadas por sus gobiernos, Almond(1991) dice: “la distribución de las preferencias sobre los resultados y consecuencias de la política, por la diferente demanda de las distintas agrupaciones de la población de valores políticos, tales como el bienestar, la seguridad y la libertad”. Es necesario determinar y acotar el



grado de responsabilidad gubernamental para ver si efectivamente corresponde al gobierno, mercado, comunidad o al ciudadano implementar las políticas y bajo qué instrumentos para establecer el grado de intervención, a juicio de los ciudadanos, en el gasto, financiación y estructura de costos ya sean en dinero o en especie.

2. Los resultados de las políticas o los impactos de las políticas. Se trata de evaluar en qué medida bajo la óptica de los ciudadanos, la política pública contribuye eficazmente a resolver los problemas públicos. En lo que se refiere a la satisfacción en relación con el impacto de las políticas, tan importante es la eficacia percibida como las expectativas de los ciudadanos (Orren, 1997). Al evaluar la eficacia percibida se deben considerar varias perspectivas de análisis: retrospectivo, actual y prospectivo, siendo el actual el más relevante para la toma de decisiones en la actuación del gobierno, sin embargo, el juicio prospectivo deber ser tomado en cuenta.

3. Los procedimientos a través de los cuales se han elaborado las políticas. En este caso la satisfacción se debe a un ajuste entre las expectativas normativas de los ciudadanos acerca de cómo deben elaborarse las políticas y los comportamientos observados de los diferentes órdenes de gobierno. La percepción que obtiene el ciudadano dependiendo del grado de participación en la elaboración de la política pública influye directamente en los niveles de apoyo, por lo que se deben considerar diferentes aspectos como: la legalidad, derechos humanos, participación, necesidades de los ciudadanos, transparencia, entre otros aspectos para tratar de exceder las expectativas de beneficio de los diferentes segmentos de población vistos con un enfoque de marketing (Carrillo y Tamayo, 2008).

Teorías sobre las preferencias colectivas del gasto público:

En las sociedades posmodernas es más complicado gobernar ya que la ciudadanía tiende a ser más crítica, exigente y rigurosa en sus demandas, mientras que en las



sociedades de la escasez existe una tendencia a idealizar a la autoridad (Inglehart,1971).

Bajo este mismo criterio Putnam, Pharr y Dalton (2000), mencionan que es mas complicado alcanzar los estándares de performance por parte del gobierno, debido a que los ciudadanos cada vez son mas exigentes en su criterio de evaluacion de la política por lo que existe una pérdida de confianza en las instituciones políticas y de gobierno.

Existen diferentes teorías que pretenden identificar los factores que contribuyen a la formación de las preferencias de los ciudadanos en lo colectivo para que el gobierno ejerza el gasto público, así mismo tratan de estudiar y explicar el porqué de esa preferencia dependiendo de la naturaleza de la política.

Carrillo y Tamayo (2011), analizan 4 teorías de las preferencias colectivas de gasto público en algunos países miembros de la OCDE al que México pertenece.

1. Actitudes generales y actitudes concretas respecto de la hacienda pública: más por menos.

Los ciudadanos tienden a tener una actitud ambivalente, es decir, pueden tener dos diferentes opiniones referentes al Estado, por un lado, las que son de carácter general (ideological spectrum) y por el otro las opiniones sobre tareas muy concretas en funciones específicas que desarrolla (operational spectrum), las primeras más conservadoras y las segundas más progresistas (Free y Cantril, 1967).

Citrin (1979), propone medir a través del índice de diferencia porcentual, el grado de apoyo agregado del esfuerzo fiscal en ámbitos de política pública concretos.

Su cálculo se realiza del siguiente modo:

$$IP_i = PO_i - DE_i$$

IP_i =Índice de diferencia porcentual de la política i.



PO_i = Porcentaje de entrevistados que creen que el Estado dedica pocos recursos a la política i .

DE_i = Porcentaje de entrevistados que creen que el Estado dedica demasiados recursos a la política i .

Un IP positivo muestra una actitud favorable hacia el gasto en la política, mientras que otro negativo indica una actitud desfavorable (Ver anexo 2, tabla 40).

2. Intereses y valores: el individuo como maximizador de utilidades personales.

Desde esta perspectiva teórica-económica, la preferencia en el gasto público va a depender de los intereses y los valores de los ciudadanos de una manera individual en concordancia con diferentes factores que afectan su estilo de vida como puede ser: el lugar donde vive, hogar, servicios que consume, educación, religión, afiliación o preferencia partidista, los valores, entre otros; asociándolos a las clases sociales y su posición en la escala materialista-posmaterialista.

Birdsall (1965), en su modelo toma en consideración los rasgos socio demográficos del individuo, éstos afectan directamente la cantidad consumida y la posible demanda de bienes públicos, así como el precio que está dispuesto a pagar por ellos. En lo referente a lo fiscal, determina las cargas fiscales que paga de los diversos impuestos a los distintos órdenes de gobierno y las características de la subdivisión política en la que se localiza. Esto permite a los ciudadanos realizar cálculos sobre los costos y beneficios de las diferentes propuestas y por lo tanto votan de una manera racional en base a las preferencias resultantes de este análisis.

Para analizar la formación de las preferencias de gasto con la influencia de los intereses y valores se ha empleado el siguiente modelo:

$$IPG_i = a + b \text{ HAB} + c \text{ SEX} + d \text{ EDA} + f \text{ HOG} + g \text{ EDU} + h \text{ CLA} + i \text{ REL} + j \text{ IDE} + e$$

IPG_i = intensidad de las preferencias de gasto de la política i . Esta variable se expresa en una escala ordinal cuyos valores son mucho menos, menos, lo mismo



que ahora, más, mucho más

HAB = tipo de hábitat, valoración del entrevistado (casa aislada en el campo, pueblo, ciudad pequeña, periferia de una gran ciudad, gran ciudad)

SEX = sexo (hombre = 1; mujer = 2)

EDA = edad

HOG = tamaño del hogar

EDU = nivel educativo

CLA = clase social subjetiva (escala baja-alta)

REL = religiosidad (escala ateo-acude a oficios religiosos varias veces a la semana)

IDE = auto ubicación ideológica (escala izquierda-derecha)

$a, b, c, d, f, g, h, i, j$ = parámetros a calcular

e = error

(Ver anexo 2, tabla 41)

3. La escasez y la utilidad marginal del estado de bienestar.

Las prioridades de un individuo reflejan las necesidades de su medio ambiente socioeconómico, se otorga un mayor valor subjetivo a las cosas relativamente escasas. En atención a este principio, Inglehart (1990), menciona que la intensidad de la intervención del sector público en las demandas de los ciudadanos, se verá afectada por el aumento en el desarrollo económico, hasta llegar a cierto nivel de renta per cápita y a partir de este punto prácticamente no tiene movimiento a la alza.

Para comprobar el efecto del desarrollo económico sobre las preferencias de gasto se ha recurrido al siguiente modelo de regresión:

$$IM_{ip} = a + b \text{ PIB}_p + e$$

IM_{ip} = intensidad media de las preferencias de la política i en el país p

PIB_p = PIB per cápita en dólares paridades de poder adquisitivo del país p

a, b^p = parámetros a calcular

e = error

(Ver anexo 2, tabla 42).



4. La dinámica de las preferencias de gasto: el público como un termostato sensible a las decisiones de los gobiernos.

Considera al público como un termostato que reacciona a las decisiones del gobierno y para que éstas funcionen de manera correcta, se debe de informar al público sobre lo que están haciendo los responsables de la elaboración de las políticas y de esta manera el público se comportaría como termostato informando en que se requiere mayor o menor intervención, enviando una señal para que se hagan ajustes entre la temperatura real y la temperatura preferida (Wlezien, 1995).

Se distinguen dos modelos, receptividad de los ciudadanos:

$$IG_{i(t)} = a + b ASIG_{i(t)} + e$$

y el modelo de receptividad del Estado:

$$\Delta ASIG_{i(t)} = a + b IG_{i(t-1)} + e$$

$IG_{i(t)}$ = intensidad de la preferencia de gasto de la política i en el año t

$ASIG_{i(t)}$ = asignación presupuestaria de la política i en el año t

$\Delta ASIG_{i(t)}$ = porcentaje de incremento en la asignación presupuestaria del año t

Respecto del año $t-1$ en la política i

$IG_{i(t-1)}$ = intensidad de la preferencia de gasto de la política i en el año $t-1$.

(Ver anexo 2, tabla 43)

Evaluación de las políticas públicas.

Dentro del proceso de políticas públicas, la toma de decisiones es relevante para determinar cuál política en particular, de un número de posibilidades se va a aplicar o bien cual se ajusta mejor a cumplir los objetivos bajo ciertos criterios definidos. Para lo cual es necesario evaluar las diferentes alternativas contra los posibles resultados que éstas podrían obtener o bien determinar las consecuencias de no llevar a cabo una acción para elegir la mejor opción.

La evaluación de las políticas públicas es un proceso cíclico con características específicas dependiendo de la política, pretende medir los resultados esperados y



los que realmente ocurrieron. En la fase de evaluación existen dos etapas importantes, la decisión y la implementación. La primera se da cuando se tienen varias opciones de políticas, de las cuales se va seleccionar la más viable, previo consenso de cómo se van a evaluar los resultados para posteriormente continuar con la implementación; es necesario tener los objetivos bien definidos y valorar claramente desde un inicio hasta el final las consecuencias positivas o negativas de las acciones u omisiones por parte del Estado, para de esta manera ayudar a resolver un problema en la sociedad.

Según Guerrero (primer semestre, 1995) la evaluación sirve como límite, contrapeso y rendición de cuentas de las acciones u omisiones por parte de la autoridad pública, midiendo los resultados para darle la capacidad a la sociedad de exigir resultados mediante el marco jurídico preestablecido que permita el cumplimiento de los objetivos trazados por las políticas públicas.

Con lo anteriormente mencionado, se puede afirmar que un método de evaluación beneficia el desarrollo de las políticas públicas, los programas y los proyectos sociales, éstos pueden ser reprogramados y perfeccionados bajo la vigilancia de la sociedad en general, organizaciones de la sociedad civil, gobierno y población beneficiaria.

Los enfoques y técnicas que se pueden utilizar para evaluar políticas públicas son variados, pudiendo clasificarlos en tres grupos:

- Evaluación a priori o ex – ante. Procesos y métodos de evolución previos a la implementación de la política.
- Proceso concomitante. Se realizan conforme el proceso de acción avanza.
- Evaluación a posteriori o ex – post. Aquellos que evaluarán a las políticas después de haber sido implementadas.



El concepto de investigación evaluativa se ha manejado recientemente en la evaluación de las políticas de carácter social, establece una metodología que permite obtener información sobre problemas, expectativas y necesidades de la sociedad para contribuir de una manera eficaz a las decisiones de política social; producir información para disminuir la incertidumbre sobre las consecuencias de las decisiones tomadas, y sobre las alternativas menos costosas de decisión futura; dar respuesta en forma rápida y precisa a cuestiones prácticas y preguntas de relevancia social, sin soslayar que en estas situaciones, los problemas teóricos, metodológicos y técnicos, están presentes (Haro, 2009).

Salas y Murillo (2010) señalan que “la investigación evaluativa surge dentro del ámbito de las ciencias sociales a partir de la necesidad ciudadana de conocer y participar en el diseño de políticas públicas, debido a que los programas sociales son financiados con recursos públicos.”

Tabla 3 *Conceptos de la investigación evaluativa para la evaluación de la política pública de carácter social*

Autor(es):	Concepción sobre la evaluación de la política pública
Rossi y Freeman (1989)	La investigación evaluativa es un proceso científico que consiste en coleccionar, analizar e interpretar información para evaluar el diseño, implementación y resultados de un programa. Entendiendo por programa una acción pública organizada orientada a mejorar el bienestar de la población como la prestación de servicios, políticas públicas y proyectos de investigación.
Mark <i>et al.</i> (2000)	La evaluación es el instrumento para interpretar políticas y programas mediante investigación sistemática que describe y explica su diseño, operación, efectos, justificaciones e implicaciones sociales.
Shadish, (1994)	El fin último de la evaluación es el mejoramiento social, donde la evaluación contribuye a crear y fortalecer instituciones democráticas para seleccionar, supervisar, mejorar y orientar a las políticas y programas sociales.
Shadish, (1998)	Desde la perspectiva social, la evaluación de un programa es el uso de métodos de investigación para determinar sistemáticamente la eficacia y eficiencia de los programas de intervención.
Alkin y Christie (2004)	Categorizaron la evaluación en tres grandes ramas: uso, método y valoración, las cuales están sustentadas en la rendición de cuentas y la investigación social. El uso está asociado con la toma de decisiones. Es decir, la manera en que se utilizan los resultados de la evaluación para valorar la pertinencia de los programas sociales. Por su parte, el método se refiere a cómo se investiga. En otras palabras, a la fiabilidad y a la validez, tanto interna como externa, de la evaluación. Se enfoca en los instrumentos empleados para el levantamiento y análisis de los datos y la contrastación con la teoría para valorar su congruencia. Finalmente, la valoración está directamente relacionada con los agentes que la realizan. Desde esta perspectiva, se destacan los problemas éticos y políticos a los que se enfrenta el evaluador, debido a que se encuentran inmersos en la dinámica social.
Rossi y Freeman (1989)	El proceso evaluativo consta de cuatro fases: la conceptualización y ubicación del problema, el diseño, la planificación e implementación, y el uso o aplicación de los resultados.
Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (2007)	Se define como evaluación: análisis sistemático y objetivo de los programas federales y que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad (Art. 3, fracción IV).

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Vega, Torres y Cerna, 2013) con base en (Salas y Murillo, 2010).



Evaluación de impacto: La formulación de políticas basadas en evidencias

El Banco Mundial recomienda este tipo de evaluación para ampliar la base documental sobre lo que funciona en el terreno de la salud, la educación y la protección social, y así informar las políticas de desarrollo.

Las evaluaciones representan valoraciones objetivas realizadas periódicamente de un proyecto, programa o política planificado, en curso o terminado. Su utilidad es para responder a interrogantes específicas sobre el diseño, la implementación y los resultados.

De manera más específica, las evaluaciones de impacto representan una forma específica de evaluación que busca dar respuesta a una pregunta de causa y efecto: ¿Cuál es el impacto (o efecto causal) de un programa en un resultado de interés? Esta pregunta proporciona una dimensión causal relevante. Centrándose únicamente en el impacto, es decir, en las modificaciones directamente atribuibles a un programa, una modalidad de programa o una innovación de diseño.

Cabe destacar que la función primordial de la evaluación de impacto radica en generar evidencia sobre el desempeño de un programa con la finalidad de que sea utilizada por los funcionarios públicos, los administradores del programa, la sociedad civil y otros actores importantes para considerar si es posible replicarse en grupos ajenos a los que han sido estudiados o si aumenta la escala del programa.

En efecto, esta forma de evaluación se puede clasificar en dos categorías: prospectivas y retrospectivas. Las primeras son llevadas a cabo al mismo tiempo que el diseño del programa y se incorporan en la implementación de este y las segundas evalúan el impacto del programa después de haberse implementado, y los grupos de tratamiento y de comparación se generan ex post.

Es preciso comentar que un proceso crucial en una evaluación de este tipo es el monitoreo de la implementación del programa, por lo general se utilizan datos



administrativos y da la oportunidad de revisar si las actividades se llevan a cabo según lo planeado, es decir, a qué participantes se les benefició con el programa, con qué rapidez, y cómo se están empleando los recursos.

Por otra parte, las simulaciones ex ante son evaluaciones que emplean datos disponibles para simular los efectos esperados de una reforma de programas o políticas en los resultados de interés. Pueden ser muy prácticos para medir la efectividad esperada relativa de una gama de opciones de diseño de programas alternativos en los resultados.

Resultan importantes los enfoques de métodos mixtos que utilizan datos cuantitativos y cualitativos, ya que éstos representan un complemento clave en las evaluaciones de impacto basados exclusivamente en datos cuantitativos, y contribuyen a generar hipótesis y enfocar las preguntas de la investigación antes de recopilar los datos cuantitativos, así como para presentar perspectivas y visiones novedosas del desempeño de un programa durante y después de su implementación.

De acuerdo con las consideraciones anteriores, las evaluaciones de procesos se centran en cómo se implementa y funciona un programa, considerando si corresponde a su diseño original, y documentando su desarrollo y funcionamiento.

Es importante puntualizar que el análisis de costo-beneficio es relevante para la evaluación de impacto. Éste permite complementar con información sobre el costo del proyecto, del programa o de la política que se evalúa. Por otro lado, se requiere llevar a cabo un análisis de costo-efectividad para comparar el costo relativo de dos o más programas o alternativas de programas para alcanzar una meta común.

Al tomarse la decisión de diseñar una evaluación de impacto, se deben considerar algunos asuntos éticos relacionados con las reglas empleadas para asignar los beneficios del programa, con los métodos con los que se estudia a los seres



humanos y con la transparencia en la documentación de los planes de investigación, datos y resultados.

Al comenzar a diseñarse el proyecto de evaluación del programa o de las reformas, se requiere la participación de todas las partes interesadas, desde los responsables de las políticas hasta los implementadores del proyecto, con la finalidad de forjar una visión común de los objetivos y de cómo serán alcanzados. Los pasos iniciales para configurar una evaluación son los siguientes:

- Construir una teoría del cambio que plantee cómo se espera que el proyecto cumpla los objetivos previstos.
- Elaborar una cadena de resultados que sirva como instrumento útil para esbozar la teoría del cambio.
- Especificar las preguntas de la evaluación.
- Seleccionar los indicadores para evaluar el desempeño.

De manera que, el reto más importante en una evaluación de impacto radica en construir un grupo de comparación que sea tan parecido como sea posible al grupo de tratamiento. El grado de comparabilidad entre los grupos de tratamiento y comparación es central para la validez interna de la evaluación y, por lo tanto, es fundamental para evaluar el impacto causal de un programa.

Por lo que, para determinar el grupo de comparación y de control, hay que considerar los dos conceptos esenciales: la inferencia causal y los contrafactuales; así mismo, para establecer causalidad entre un programa y un resultado se emplean métodos de evaluación de impacto.

Para determinar el impacto causal (Δ) de un programa (P), según la siguiente fórmula:

$$\Delta = (Y | P = 1) - (Y | P = 0)$$



El resultado (Y) es la diferencia entre el resultado (Y) con el programa (es decir, cuando $P = 1$) y el mismo resultado (Y) sin el programa (cuando $P = 0$). La fórmula básica de la evaluación de impacto es válida para cualquier unidad analizada, ya sea una persona, un hogar, una comunidad, una empresa, un colegio, un hospital u otra unidad de observación que pueda beneficiarse del programa o verse afectada por él.

No obstante, no es posible medir al mismo sujeto en dos realidades distintas simultáneamente. En cualquier momento del tiempo, un sujeto habrá participado en el programa o no lo habrá hecho. No se lo puede observar al mismo tiempo en dos realidades diferentes (es decir, con el programa y sin él). Esto se denomina problema contrafactual: ¿cómo medir lo que habría ocurrido si hubieran prevalecido las otras circunstancias? Aunque se puede observar y medir el resultado (Y) para un participante del programa ($Y | P = 1$), no hay datos para establecer cuál habría sido su resultado en ausencia del programa ($Y | P = 0$). En la fórmula básica de la evaluación de impacto, el término ($Y | P = 0$) representa el contrafactual, lo cual se puede expresar como ¿cuál habría sido el resultado si una persona no hubiera participado en el programa?

En efecto, la clave para estimar el contrafactual para los participantes del programa consiste en desplazarse del nivel individual o de la persona al nivel del grupo para generar dos grupos de personas que, si su número es lo bastante alto, sean indistinguibles una de otra desde el punto de vista estadístico en el nivel del grupo. El grupo que participa en el programa se denomina grupo de tratamiento, y su resultado es ($Y | P = 1$) después de que ha participado en el programa. El grupo de comparación estadísticamente idéntico (a veces llamado “grupo de control”) es el grupo que no es objeto del programa y permite estimar el resultado contrafactual ($Y | P = 0$): es decir, el resultado que se habría obtenido en el grupo de tratamiento si no hubiera recibido el programa.



Posteriormente, el siguiente paso consiste en determinar el método para la evaluación del impacto (estimar el contrafactual) a través de diferentes métodos.

- **Asignación aleatoria.** Este método consiste en determinar a los beneficiarios del programa social de preferencia basado en las reglas de operación del programa de manera aleatoria a los grupos de tratamiento y de comparación, ese proceso de asignación aleatoria producirá dos grupos que tienen una alta probabilidad de ser estadísticamente idénticos, siempre que el número de unidades potenciales a las que se aplica el proceso de asignación aleatoria sea suficientemente grande.
- **Variables instrumentales.** Este método puede ser útil para evaluar los programas con cumplimiento imperfecto, inscripción voluntaria o cobertura universal. Este método depende de una fuente externa de variación para determinar el estatus del tratamiento.
- **Diseño de regresión discontinua.** Es un método de evaluación de impacto que se puede emplear en programas que tienen un índice de elegibilidad continuo con un umbral (puntuación límite) de elegibilidad definido con claridad para determinar quién es elegible y quién no lo es como por ejemplo: Índices de pobreza, las puntuaciones de las pruebas estandarizadas o la edad tienen numerosos valores que se pueden ordenar de menor a mayor y, por lo tanto, se pueden considerar continuos.
- **Diferencias en diferencias.** Método que puede aplicarse cuando las reglas de asignación del programa son menos claras o cuando no es factible ninguno de los tres métodos antes descritos y lo que hace es contrastar las diferencias en los resultados a lo largo del tiempo entre una población inscrita en un programa (el grupo de tratamiento) y una población no inscrita (el grupo de comparación).



- El Paramiento. Se utiliza siempre y cuando se cuente con un grupo que no haya participado, utiliza técnicas estadísticas para construir un grupo de comparación. Para cada unidad posible, el tratamiento intenta encontrar una unidad de no tratamiento (o conjunto de unidades de no tratamiento) que tengan características lo más parecidas posible.

Una parte importante para que la evaluación tenga resultados correctos es formar una alianza entre un equipo de políticas públicas y un equipo de investigación. Cada grupo depende del otro para el éxito de la evaluación. La alianza se basa en la comprensión de los roles y responsabilidades respectivas de ambos equipos para asegurar la credibilidad técnica y el impacto de una evaluación en las políticas públicas.

Finalmente, es determinante la comunicación de resultados y generación de impacto en las políticas públicas para rendir cuentas de las inversiones realizadas en el pasado e informar las decisiones de las políticas públicas hacia el futuro pensando en un desarrollo más costo-efectivo, de modo que los escasos recursos produzcan los mayores retornos sociales posibles. Las evaluaciones de impacto influyen en la toma de decisiones políticas ya que proporcionan evidencia a través de información a los responsables de las políticas en relación con una gama de decisiones, que abarcan desde los recortes de programas ineficientes hasta el aumento de escala de intervenciones que funcionan, o ajustar los beneficios del programa y seleccionar entre diversas alternativas de programas (Gertler, Martínez, Premand, Rawlings y Vermeersch, 2017).

Cronología de la evaluación de las políticas públicas en México.

El Estado mexicano se incorpora a los procesos de evaluación de políticas y programas públicos a principios del siglo XXI. El número de sus trabajos se ha incrementado y los tipos de evaluación se han diversificado desde la creación de la CONEVAL en 2006.



En la tabla 5, se presentan los principales antecedentes de este proceso. La información analizada se ha tomado como base en investigaciones anteriores sobre temas similares (Cardozo, 2015).

Tabla 4 Cronología breve de la evaluación de políticas y programas públicos en México.

Año	Institución	Trabajo realizado
1976	Secretaría de Programación y Presupuesto (SPP).	Planeación, programación, presupuesto, control y evaluación del gasto público.
1982	Secretaría de la Contraloría General de la Federación (SECOGEF).	Fiscalización, el control interno y la evaluación de la administración pública. No pudo cumplirlas debido a la crisis económica que se atravesaba.
1989	Comenzaron a aplicarse en las diferentes entidades gubernamentales algunas de las ideas del New Public Management.	Cultura administrativa que propiciara la eficiencia y la productividad en la gestión de las instituciones gubernamentales, promoviera la evaluación de la calidad y la transparencia en la prestación de los servicios públicos previniera y combatiera la corrupción.
1995	Programa de modernización que identificaba entre los principales problemas a resolver: Las deficiencias en los mecanismos de medición y evaluación del desempeño de la gestión pública	Sistema basado en objetivos claros y metas cuantificables, indicadores de desempeño, revisión y adaptación del Sistema Integral de Información y Fortalecimiento y mayor independencia de los órganos internos de control preventivo y correctivo.
1997	Proyecto de evaluación externa del gobierno mexicano.	Evaluación de los programas de Educación, Salud y Alimentación.
2000-2001	Cámara de Diputados exige la evaluación externa anual de los programas financiados con recursos fiscales.	SEDESOL crea la Subsecretaría encargada de la evaluación de los 20-30 programas bajo su responsabilidad. La Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) realizó evaluaciones mediante convenio con la Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO).
2002	Se estableció el Sistema de seguimiento de Metas Presidenciales de la Secretaría de la Contraloría y el Desarrollo Administrativo.	Evaluación interna del Gobierno Federal
2003	Se aprobó la Ley General de Desarrollo Social (LGDS).	Creación de un Consejo Nacional de Evaluación



2006	Inicia funciones CONEVAL	Normar y coordinar la evaluación de la Política Nacional de Desarrollo Social y las políticas, programas y acciones que ejecuten las dependencias públicas; Establecer los lineamientos y criterios para la definición, identificación y medición de la pobreza, garantizando la transparencia, objetividad y rigor técnico en dicha actividad.
2007	La Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria da nacimiento al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público (SHCP).	Es una herramienta del presupuesto para medir y valorar objetivamente el desempeño de los programas presupuestarios del Gobierno Federal.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Cardozo, 2015)

En materia de formación de profesionales de la evaluación de programas sociales, México no cuenta con programas académicos especializados en el tema, solo algunos pocos cursos en posgrados.

Las instituciones educativas como las Universidades y otras especializadas en investigación, iniciaron con la realización de evaluaciones independientes y han estado trabajando en consultoría, a la fecha no han existido programas focalizados para el desarrollo de esta incipiente profesión y puede constatarse en el número reducido de tesis vinculadas a este tema y el material didáctico con que se cuenta, proviene generalmente de métodos de evaluación y aplicación de Estados Unidos de América y en menor medida de Europa o Canadá con contextos muy diferentes.

Los trabajos realizados por parte de las asociaciones de profesionales independientes son casi nulos, a excepción de la Asociación Mexicana de Profesionales de la Evaluación A.C. que reúne principalmente a especialistas del desarrollo rural y no tiene cobertura nacional.

En lo referente a publicación de libros en los últimos diez años se cuenta con 15, por otro lado, no se dispone de escritos especializados y las pocas publicaciones en estos temas se hacen a través de revistas como Andamios, Alegatos,



Convergencia, Estudios sociales, Gestión y política pública, Investigación ambiental y, Política y cultura.

Los evaluadores participan en los congresos y publicaciones virtuales de la Red de seguimiento, Evaluación y sistematización en América Latina y el Caribe (ReLac) y de la Red latinoamericana y del Caribe de monitoreo y evaluación (Redlacme), impulsada por el Banco mundial (BM), el Banco interamericano de desarrollo (BID) y el CONEVAL, que cuenta con un capítulo mexicano (Red mexicana de monitoreo y evaluación, Redmexme).

Para resumir, las evaluaciones a las políticas públicas en México son de reciente creación, el CONEVAL ha cumplido con los objetivos que le fueron planteados, sin embargo, se requiere una mayor cultura de la evaluación y formación de recursos humanos especialistas en el tema que contribuyan a un sistema nacional de evaluación más integrado (Salas y Murillo, 2010).

El desarrollo social en México a través de los años.

Los antecedentes del desarrollo social se remontan a la década de 1880. En esta época Alemania contaba con programas de protección social los cuales incluían seguros por enfermedades y o accidentes de trabajo. Sin embargo, se considera que el estado de bienestar como tal surgió en Inglaterra a raíz del informe Beveridge presentado en 1942 por el político y economista William Henry Beveridge. Este plan considerado como ambicioso pretendía combatir la indigencia, las enfermedades, la ignorancia, la suciedad y la ociosidad. De esta manera la sociedad obtuvo derechos sociales por su posición de ciudadano y no por su condición en el mercado de trabajo. Asumiendo el principio de solidaridad de clases, haciendo un pacto social entre trabajadores, Estado y empresarios, al finalizar la segunda guerra mundial los países desarrollados concentraron sus esfuerzos en la reconstrucción de los estándares de bienestar económico y social gravemente dañados por la guerra (Centro de estudios sociales y de opinión pública desarrollo social, 2006).



Para Midgley (1995) el desarrollo social es “un proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico”. Este es un proceso que requiere tiempo y pretende el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en nutrición, vivienda, salud, educación, vulnerabilidad, seguridad social, empleo, salarios, entre otros. Implica la reducción de la pobreza y la desigualdad en el ingreso. El rol del Estado es ser el principal promotor y coordinador de este, con la participación de los diferentes actores sociales, públicos y privados.

El desarrollo social y económico de México inició al finalizar la Revolución Mexicana, para describir la evolución que ha tenido el desarrollo social se presentan cuatro fases:

Primera: La constitución y aplicación de la política social pos revolucionaria en el periodo de 1917-1940.

Segunda: Consistió en la articulación de la política social y el modelo de sustitución de importaciones de los años 1940-1982.

Tercera: La crisis de articulación entre la industrialización y la política social de 1982 a 1988.

Cuarta: Cambio en el paradigma del bienestar de 1989 a la fecha (Barba, 2004).

La Constitución de 1917 manifestaba un elevado contenido social, especialmente en los artículos 3, 4 y 123, declarando en el artículo 25 el compromiso del Estado en la promoción del desarrollo social. En el año de 1917 se realizaron grandes acciones como fueron campañas sanitarias, de vacunación y de educación higiénica implementadas por el departamento de salubridad creado en ese mismo año, lo que después sería la Secretaría de Salubridad y Asistencia bajo el gobierno de Manuel Ávila Camacho en el año de 1938. Otra acción fue la erradicación del analfabetismo y los bajos índices de escolaridad, en 1921 fue creada la Secretaría de Educación Pública asumiendo el Estado el compromiso de brindar educación primaria a todos los ciudadanos. Los esfuerzos no trajeron buenos frutos ya que en 1921 existía una población de 11,749,000 habitantes, de los cuales el 61.5% eran analfabetas y para



1940, veinte años después solo se había disminuido a 58%, únicamente un 3.5% en veinte años de acciones. Con la crisis mundial de 1929, México tuvo que iniciar el camino hacia la industrialización, la población se dispersó buscando nuevas oportunidades ya que el campo agrícola estaba en crisis. Iniciando la construcción y mejoramiento de carreteras y caminos, para comunicar a las pequeñas poblaciones hacia las ciudades y estados, favoreciendo la circulación de bienes y servicios. A partir de 1940 el Estado, se enfocó en alcanzar un crecimiento a través de la industrialización, considerando que el crecimiento económico tendría como consecuencia elevar el nivel de vida de la población, promocionando el desarrollo social, creándose presas, diques, ampliación de áreas de riego, construcción de carreteras generando empleos e ingresos, mejorando los indicadores sociales en los temas de salud y educación. En el año de 1943 se creó el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y posteriormente, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) en 1959, que sustituyó a la Dirección de Pensiones Civiles y Retiro. Desgraciadamente estos beneficios sociales de seguridad social solo estaban destinados para los grupos de empleados organizados. A través de la historia en México se han tenido varios programas de desarrollo social tratando de mejorar la vida en materia de bienestar social, como es la alimentación, salud, educación y empleo (ver tabla 6).

Tabla 5 *Programas Sociales en México*

Año	Programa	Objetivo	Finalizó
1973	Programa de Inversiones Públicas para el Desarrollo Rural Integral.	Integrar todos aquellos programas destinados al medio rural.	1976
1976	El Plan Nacional de Zonas Deprimidas y Grupos Marginados.	Combatir la pobreza.	1982
1976	Sistema Alimentario Mexicano.	Combatir la pérdida de autosuficiencia alimentaria en productos básicos agropecuarios y coadyuvar a disminuir la pobreza extrema.	1980
1980	Sin programas debido a la crisis que pasaba México		



1988	Programa Nacional de Solidaridad.	El fomento de las relaciones sociales en las comunidades en pobreza extrema.	
1997	Programa de Educación, Salud y Alimentación.	Política social integral medio rural.	2001
2001	Programa de Desarrollo Humano Oportunidades.	Política social integral medio rural y urbanas.	

Nota: Elaboración propia. Fuente: Gallegos en base a (Centro de estudios sociales y de opinión pública desarrollo social, 2006).

El programa de oportunidades es una estrategia para disminuir la pobreza y abordar el desarrollo social. Según Székely (2002) para erradicar la pobreza extrema, y los rezagos sociales es imperante eliminar la desigualdad de oportunidades de obtener algún recurso y no por la incapacidad de la economía mexicana. Las políticas y los programas sociales para erradicar la pobreza han ido mejorando con las recomendaciones del Banco Mundial, pero sin embargo en estas acciones deben ir de la mano el estado y la participación de los beneficiados.

Para terminar con la ayuda asistencial, es indispensable que los beneficiarios tengan las herramientas necesarias para enfrentar el mundo laboral y la vida social. (Centro de estudios sociales y de opinión pública desarrollo social, 2006).

Situación actual de los programas sociales de gobierno.

Según Rodolfo de la Torre García Coordinador General de la oficina de investigación en Desarrollo Humano en México para el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo en México (PNUD-MEXICO), afirmó que algunos programas sociales en términos distributivos son muy cuestionables. El gasto público tiene un pobre desempeño y continúa generando falta de equidad, debido a que muchas asignaciones se hacen a grupos de presión, de Municipios y localidades específicas. Así lo determina el informe sobre Derechos Humanos en México, 2011. Equidad de Gasto Público: Derechos Sociales Universales con subsidios fiscalizados (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2011)



La política social requiere una cantidad de recursos públicos para atender las necesidades de una población a través de diferentes programas sociales. La política social se define como el conjunto de acciones normativas y de dirección estatal que impactan sobre todos los segmentos de una sociedad. Es decir atiende exclusivamente las demandas y necesidades sociales no económicas. Los programas sociales son acciones concretas cuya finalidad es la contribución directa sobre la calidad y modo de vida de una población o sociedad, por ser indicadores de bienestar social, en cuanto a la disponibilidad de bienes y servicios como la satisfacción de las necesidades individuales y sociales (Musto, 1975).

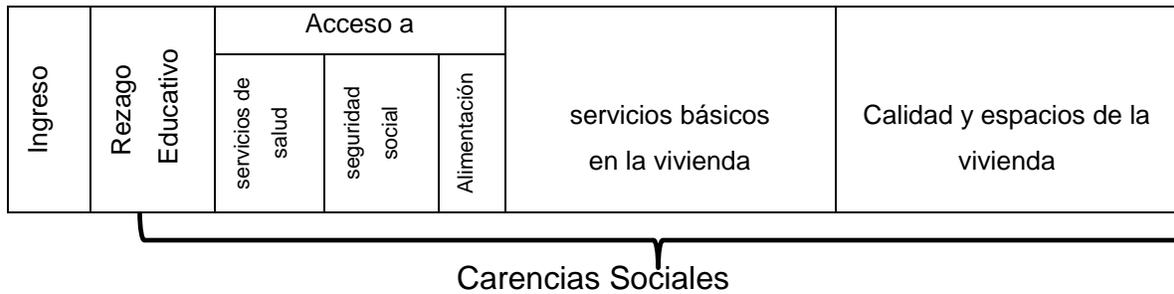
Cuando se formula un programa social de manera adecuada incrementa sustancialmente las posibilidades de éxito y de financiamiento, pero es necesario contar con herramientas de evaluación y seguimiento (Matos, 2005).

La pobreza multidimensional, es un nuevo enfoque que CONEVAL ha desarrollado, con la finalidad de tener una medición de la pobreza más precisa; en ésta, se toma en cuenta la carencia de ingreso y derechos sociales. Define las carencias sociales de acuerdo a siete vertientes, educación, salud, seguridad social, vivienda, servicios básicos y acceso a la alimentación.

De acuerdo con este enfoque, CONEVAL clasifica a las personas de la siguiente manera: Una persona se encuentra en situación vulnerable, cuando le falta al menos cubrir alguna carencia social, pero tiene suficiente dinero para satisfacer sus necesidades. Está en situación vulnerable por ingreso, cuando no tiene el suficiente recurso económico para sus requerimientos básicos, pero tiene cubiertas todas sus necesidades sociales. Sufre pobreza multidimensional, cuando tiene al menos una carencia social pero no tiene el suficiente ingreso para sus necesidades. Tiene pobreza multidimensional extrema, cuando cuenta con tres o más carencias sociales y no tiene el suficiente ingreso para adquirir la canasta alimentaria, ver figura 4



Figura 4: Dimensiones de la pobreza, LGDS, artículo 36



Nota: Fuente: (Secretaría de Desarrollo Social, 2016)

En lo que respecta a SEDESOL, esta secretaría maneja 17 programas que pretenden contribuir a la construcción de una sociedad en la que todas las personas, sin importar su condición física, social, económica, etnia o de cualquier otra índole, tengan garantizado el cumplimiento de sus derechos sociales y puedan gozar de un nivel de vida digno.

Tabla 6 Programas Sociales 2016 implementados por SEDESOL

Nombre del programa	Responsable
Pensión para Adultos Mayores	Coinversión Social
Empleo Temporal	Fomento a la Economía Social
Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras	Abasto Rural a cargo de DICONSA, S. A. de C. V.
Atención a Jornaleros Agrícolas	Abasto Social de Leche a cargo de LICONSA, S. A. de C. V.
3 x 1 para Migrantes	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)
Seguro de Vida para Jefas de Familia	Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART)
Comedores Comunitarios	Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE)
PROSPERA, Programa de Inclusión Social	Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (Conadis).
Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas	

Nota: Elaboración propia. Fuente: SEDESOL, el cual cuenta con tres órganos desconcentrados con autonomía técnica y operativa para cumplir con los programas: Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), PROSPERA, Instituto Nacional de Economía Social (INAES).



El presupuesto para el desarrollo social en México fue de \$ 2, 233,396 millones de pesos como se desglosa en la tabla 8.

Tabla 7 *Presupuesto para Desarrollo Social en México 2016*

Concepto	Presupuesto	Porcentaje
Recreación, cultura y otras manifestaciones sociales	21,773.70	0.5
Protección ambiental	28,065.50	0.6
Vivienda y servicios a la comunidad	264,412.80	5.6
Salud	523,222.70	11.0
Educación	656,697.50	13.8
Protección social	738,340.00	15.5

Nota : Elaboración propia. Fuente: SEDESOL Cifras expresadas en millones de pesos. El porcentaje es en base al presupuesto de egresos de 2016 y exclusivamente para el Desarrollo Social se tiene proyectado un 46.9 % del total del presupuesto y se destacan las Secretarías de Educación Pública, Salud, Desarrollo Social, Medio Ambiente, las Comisiones Nacionales del Agua y la Vivienda y el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

Las Aportaciones Federales para el año 2016 en el estado de Chihuahua, específicamente en el Municipio de Delicias, tienen como marco normativo la Ley de Coordinación Fiscal (LCF), se establecen las fórmulas y procedimientos para distribuir entre las entidades federativas los recursos de sus fondos constitutivos, cuya asignación para el Estado de Chihuahua se presenta a continuación:

Tabla 8 *Diferentes fondos federales para las entidades federativas*

Nombre del Fondo	Características	Monto
Fondo de Aportaciones para la Nómina Educativa y Gasto Operativo (FONE).	Servicios de formación, actualización, capacitación y superación profesional para los maestros de educación básica y atribuciones establecidas en el Artículo 13 de la Ley General de Educación.	Se determina en Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF).



Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA).	<ol style="list-style-type: none">1) Organizar, operar, supervisar y evaluar la prestación de los servicios de salubridad.2) Coadyuvar a la consolidación y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud, y planear, organizar y desarrollar sistemas estatales de salud.3) Formular y desarrollar programas locales de salud, en el marco de los sistemas estatales de salud y de acuerdo con los principios y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.4) Llevar a cabo los programas y acciones que en materia de salubridad local les competen.5) Elaborar información estadística local y proporcionarla a las autoridades federales.	Se determina en el PEF.
Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS).	Financiamiento de obras, acciones sociales básicas y a inversiones que beneficien directamente a población en pobreza extrema, localidades con alto o muy alto nivel de rezago social conforme a la Ley General de Desarrollo Social	Se determina en el PEF equivalente al 2.5294 por ciento de la Recaudación federal participable (RFP)
Fondo de Aportaciones al Fortalecimiento de los Municipios y Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FORTAMUNDF).	Satisfacción de los requerimientos de los municipios y de las demarcaciones del Distrito Federal <ol style="list-style-type: none">1) Cumplimiento de sus obligaciones financieras.2) Pago de derechos y aprovechamientos por concepto de agua.3) Atención de las necesidades directamente vinculadas a la seguridad pública.	Se determina en el PEF equivalente al 2.5623 por ciento de la RFP
Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM).	<ol style="list-style-type: none">1) Otorgamiento de desayunos escolares, apoyos alimentarios y de asistencia social a la población en condiciones de pobreza extrema.2) apoyos a la población en desamparo.3) Construcción, equipamiento y rehabilitación de infraestructura física de los niveles de educación básica, media superior y superior en su modalidad universitaria.4) Fondo de Aportaciones para la Educación.	Se determina en el PEF equivalente al .814 por ciento de la RFP.
Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de los Adultos (FAETA).	Servicios de educación tecnológica y de educación para adultos, cuya operación asuman los estados con los convenios de coordinación suscritos con el Ejecutivo Federal.	Se determina en el PEF



Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP).	1) Reclutamiento, formación, selección, evaluación y depuración de recursos humanos vinculados con tareas de seguridad pública. 2) Percepciones extraordinarias para los agentes del Ministerio Público, peritos, policías judiciales o equivalentes. 3) Equipamiento de las policías judiciales o sus equivalentes. 4) Red nacional de telecomunicaciones e informática para la seguridad pública y el servicio telefónico nacional de emergencia. 5) Construcción, mejoramiento o ampliación de las instalaciones para la procuración e impartición de justicia, de los centros de readaptación social y de menores infractores. 6) Seguimiento y evaluación de los programas de seguridad pública.	Se determina en el PEF.
Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas (FAFEF).	1) Inversión en infraestructura física. 2) Saneamiento financiero. 3) Saneamiento del sistema de pensiones. 4) Modernización de registros públicos de la propiedad, del comercio local y de los catastros. 5) Modernizar sistemas de recaudación locales, ampliar la base gravable local e incrementar la recaudación. 6) Fortalecimiento de proyectos de investigación científica y desarrollo tecnológico. 7) sistemas de protección civil locales. 8) Apoyar la educación pública. 9) Apoyar proyectos de infraestructura concesionada.	Se determina en el PEF equivalente al 1.4 por ciento de la RFP.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Proyecto de presupuesto de egresos de la federación 2016.

Satisfacción de los beneficiarios de programas sociales.

Las empresas, destinan gran cantidad de su presupuesto para conocer su posición en el mercado de acuerdo a las ventas y rentabilidad del producto o servicio. Conocer la satisfacción, es de gran importancia ya que se pueden conocer las necesidades de los consumidores.

El estudio para conocer la satisfacción tiene sus inicios en los años setenta, declarando tal conocimiento, como un factor clave para la evaluación de la satisfacción en el futuro de cualquier empresa u organización; basándose



únicamente en el efecto de las expectativas en la satisfacción del cliente. Continuando en los años ochenta donde se aumenta significativamente las investigaciones sobre el tópico de satisfacción, tratando de explicar e identificar los elementos más importantes como son el rendimiento, las expectativas y los deseos. Definiendo la satisfacción como una evaluación consciente o un juicio cognitivo sobre si el producto ha tenido buenos o malos resultados, o sobre si dicho producto se ha ajustado a su propósito.

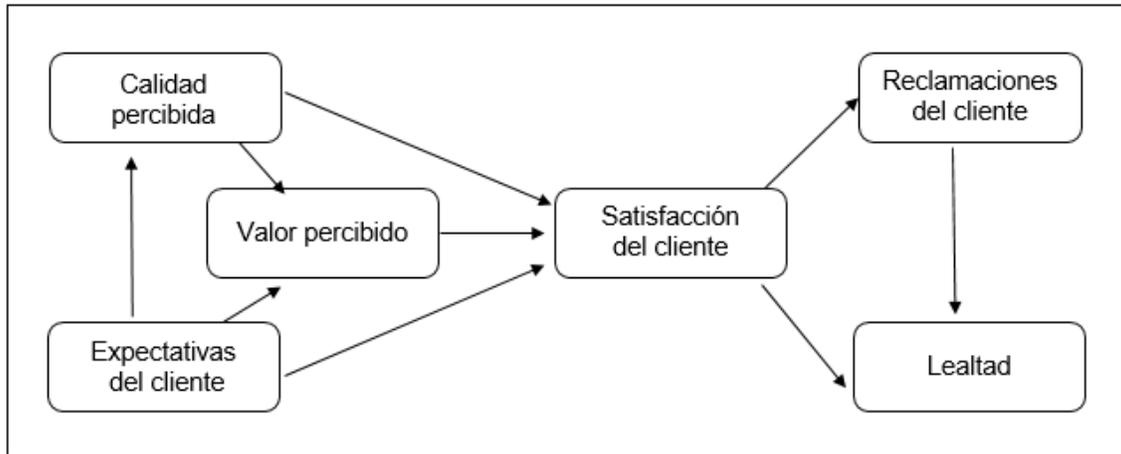
A partir de la década de 1990 se desarrollaron los índices nacionales de satisfacción, funcionando como una herramienta de evaluación macro, desde el punto de vista del cliente, para complementar las medidas objetivas de rendimiento económico tradicionales. El marketing describe a la satisfacción como una causa directa en el aumento de la lealtad, de la mejora de la imagen y del crecimiento de la organización en el tema de eficiencia. El análisis de diferentes variables de manera macro (internacional, nacional, de sector o de industria) o micro (de empresa, marca, producto), se resume en un indicador de satisfacción, el cual permite tanto a las compañías como al gobierno mismo, tomar decisiones, realizar acciones de mejora en el servicio o producto. De esta manera se relacionan las empresas y su mercado, de igual forma el gobierno y sus ciudadanos (Ospina y Gil, 2011).

En la actualidad existen dos maneras de medir la satisfacción, la primera se interpretaría como resultado de evaluar al cliente sobre un tópico específico, la segunda como una evaluación acumulada de la experiencia del cliente consumidor a lo largo del tiempo: pasado, presente y futuro (Ospina y Gil, 2011).

Diferentes autores manejan varias definiciones de satisfacción del cliente, Yi-Ting y Allison (2001) señalan que es “una medida global de un conjunto de satisfacciones con experiencias específicas previas”, por otra parte, Fornell (1992) la describe como “una evaluación global postcompra”.

En 1992 en Estados Unidos, se lanzó la prueba piloto del American Customer Satisfaction Index (ACSI) para medir la satisfacción de los clientes, participando doscientas compañías de los siete principales sectores económicos norteamericanos (Fornell, Johnson, Anderson, Cha y Bryant, 1996).

Figura 5: Modelo American Customer Satisfaction Index (ACSI)



En la figura 5 obtenida de (Ospina y Gil, 2011), el proceso inicia con la expectativa del cliente en la obtención de un producto o servicio y en conjunto con la calidad percibida se conforma el valor percibido; la suma las dos variables le da un valor positivo a la satisfacción del cliente. En el caso de tener una reclamación y ésta se canalice de manera adecuada se logra la lealtad.

Tabla 9 Escalas utilizadas para la evaluación del modelo ACSI

Variable	Indicadores
Expectativas	Expectativas globales de calidad. Expectativas respecto de la personalización, o de qué tan bien el producto se ajusta a los requerimientos personales del cliente. Expectativas respecto de la fiabilidad, o de la frecuencia con que las cosas no funcionan.
Calidad percibida	Evaluación global de la calidad. Evaluación de la personalización. Evaluación de la fiabilidad.
Valor percibido	Evaluación de la calidad dado un precio. Evaluación del precio dada la calidad.



Satisfacción (ACSI)	Satisfacción global. Desconfirmación de las expectativas. Rendimiento comparado con el producto o servicio ideal del cliente en la misma categoría.
Lealtad	Ratio de probabilidad de recompra. Probabilidad de recompra si el precio aumenta. Probabilidad de recompra si el precio disminuye.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Ospina y Gil, 2011).

Parte importante de las políticas públicas consiste en evaluar los programas sociales, en México se han utilizado distintas técnicas, tales como el análisis costo-beneficio, el impacto tanto de resultados como de consistencia, sin embargo no se contaba con una técnica cuantitativa que permitiera medir la percepción y satisfacción de los ciudadanos con respecto a las acciones que realiza el gobierno.

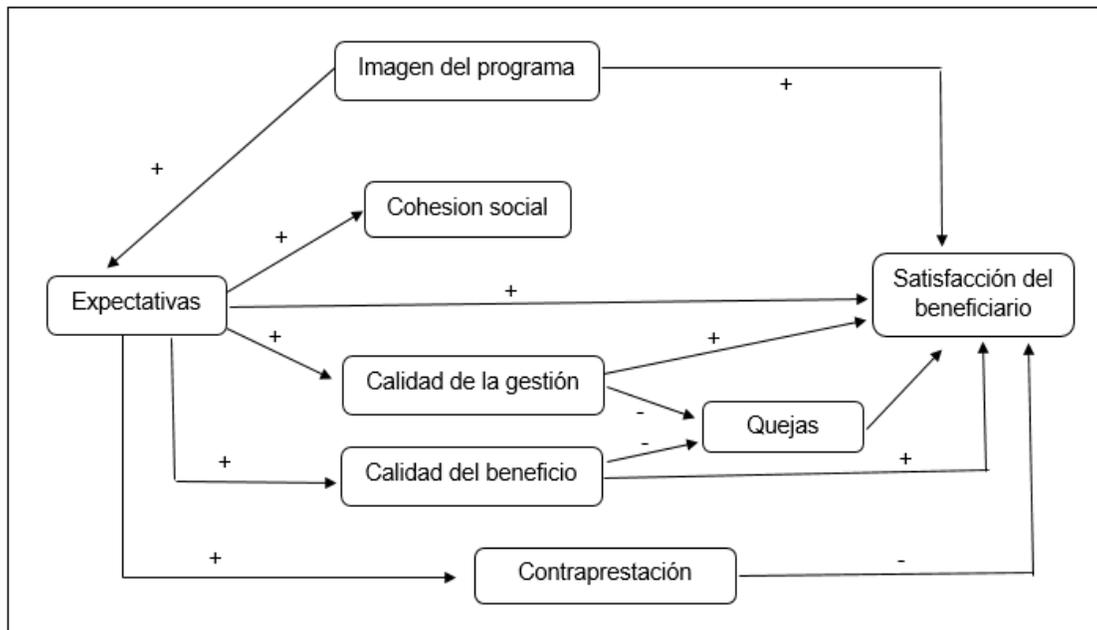
Es por ello que SEDESOL a través del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) en la convocatoria FONSEC-SEDESOL-2008, solicita sea creada una metodología homogénea, con la cual se permita medir la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales con atención a grupos vulnerables efectuados por SEDESOL. En el estudio de desarrollo en la Universidad Autónoma de Tamaulipas por la Dra. Miriam Rodríguez Vargas, se destaca el modelo teórico del índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la SEDESOL (IMSAB), es una metodología homogénea para medir la satisfacción de los beneficiarios de cualquier programa social. Al diseñar el IMSAB se consideraron diferentes aspectos sociales, tales como índice de pobreza de patrimonio y alimentaria. Así mismo, para medir la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales se conceptualizaron las variables, descritas en la tabla 11.

Tabla 10 Conceptualización de las variables del IMSAB

Variable	Concepto
Expectativas	Se define como la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa.
Imagen del programa	Conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa.
Cohesión Social	Nivel de participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad.
Calidad de la Gestión	Características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa.
Calidad del Beneficio	Se define como las características y valores propios de la naturaleza del programa.
Contraprestación:	Esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo.
Satisfacción	Variable que expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con el servicio y/o acción del gobierno recibido.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Rodríguez, 2012).

Figura 6: Modelo Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales (IMSAB)





El sistema del IMSAB que aparece en la figura 6 muestra la causa y efecto de las variables que preceden a la satisfacción del beneficiario como imagen del programa, expectativas de los beneficiarios, la calidad de la gestión, calidad del beneficio, quejas, la contraprestación que se adquiere para la obtención del beneficio otorgado y cohesión social.

La imagen positiva del programa se fortalece con la información que se comparte, como puede ser, informar sobre la institución que otorga el apoyo y/o dar a conocer los derechos y obligaciones que se tienen al ser beneficiario. De igual manera, otro determinante en este proceso es la expectativa que se crea antes de recibir el beneficio y que se espera cubra las necesidades individuales o grupales. La calidad de la gestión se relaciona con el servicio y atención recibido por el personal al solicitar la ayuda y el tiempo de respuesta. En este mismo sentido, la variable calidad del beneficio determina la evaluación de las características y la experiencia con el programa, así como el grado en que se cubrieron las necesidades (Rodríguez, 2012).

Derivado de estas dos variables se puede generar una relación negativa cuando las autoridades las manejan de una manera inadecuada y terminan en una queja, caso contrario éstas derivan en una relación positiva que incrementa la satisfacción del programa. Por otro lado, aparece la contraprestación, la cual implica los compromisos contraídos entre el beneficiario y la institución que otorga el apoyo. Además, el beneficiario incorpora los costos relacionados con el beneficio obtenido, como son: transporte, tiempo, horas invertidas para hacer actividades del programa, entre otras, esta variable normalmente tiene una asociación negativa con la satisfacción.

La cohesión social proporciona información sobre una mayor integración social con su familia y la comunidad, o caso contrario, debido a la política le ha causado un rechazo en su integración social con la comunidad.



La satisfacción se expresa con la suma total de estas variables ya sean positivas o negativas, dando una valoración y percepción que tienen los beneficiarios generada por la expectativa, servicio y el beneficio que recibe como una acción del gobierno a través de los programas sociales.

Tabla 11 Indicadores de las variables latentes

Variables latentes	Indicadores
Imagen del programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación del beneficiario del programa (conocimiento del programa. Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones.
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación ex ante del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.
Cohesión Social	Discriminación por ser beneficiarios del programa. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa Cohesión Familiar. Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad.
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.
Calidad del beneficio que otorga el programa	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación ex post del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)



Quejas	Si el cliente se quejó de manera formal e informal. Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias. Opinión sobre el resultado de la queja. Tiempo de respuesta a la atención de su queja.
Satisfacción del Beneficiario	Grado de reconocimiento del programa como derecho. Opinión respecto al tema de la pobreza. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el beneficiario.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Rodríguez, 2012).

El municipio base de la división territorial, administrativa y organización política.

El municipio tiene su origen en el Estado griego con las Polis, en las cuales se designaba cierto número de oficiales para mantener el orden, regular los mercados y preservar el erario público; los romanos organizaron y sistematizaron de manera legal la administración municipal. Cuando España es ocupada por los romanos establece este sistema, el cual gobernaba a través de un consejo municipal con autonomía política y administrativa, compuesto por oficiales públicos, denominado cabildo secular.

Los españoles al llegar a México se encuentran con una organización política denominada calpulli, los cuales eran colonias o barrios con sus propias autoridades, quienes hacían cumplir las leyes y otorgaban los servicios públicos necesarios para el buen funcionamiento de la comunidad. El primer municipio fue fundado por Hernán Cortés en 1519 denominado la Villa Rica de la Vera Cruz, este Ayuntamiento, encabezado por él como capitán general y fue la base administrativa y organización del futuro gobierno español. Se dividió en cinco provincias y cada una estaba representada por un alcalde mayor o corregidor.

La actividad política de la nueva España se centraba en la ciudad de México, no obstante, ésta necesariamente debía ser aprobada y avalada por el rey; se dividía



en cinco rubros gobierno (administración), justicia, defensa, hacienda y asuntos religiosos. Los cabildos se enfocaron a una función administrativa y legislativa como preservar edificios públicos, vigilar los mercados, todo lo relacionado con salarios e impuestos, inspeccionar hospitales y prisiones, delimitar las propiedades, mantener la ley y el orden, cuidar y preservar las áreas de cultivo, distribuir y proveerse de tierra y pastura, entre otras; los ayuntamientos elaboraron sus leyes y reglamentos siempre y cuando éstas fueran aprobadas por la audiencia y el consejo de Indias (León, 2000).

Como se mencionó anteriormente, los municipios fueron creados para contar con una base de división territorial, así como organización política y administrativa, salvaguardando los derechos y solventando las necesidades de los ciudadanos como son: desarrollo y bienestar social, progreso económico (empleo), mejoramiento en obras públicas sustentables y seguridad social.

El municipio es la unidad primaria de la nación, esta se encuentra más cerca del ciudadano, atiende las necesidades esenciales de la comunidad y es el principal órgano político-administrativo responsable del desarrollo local de las comunidades. Por lo cual, se debe lograr la integración del ámbito local al desarrollo regional y nacional, esta es una relación simbiótica necesaria. No es posible tener un desarrollo nacional sin tomar en cuenta las condiciones regionales y locales (Ablan y Méndez, 2012)

El artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos menciona que cada ayuntamiento será gobernado por un presidente municipal, y el número de regidores y síndicos que la ley determine, los cuales serán elegidos por elección popular en un plazo de 3 años.; cada municipio tendrá personalidad jurídica propia y manejará su propio patrimonio conforme a la ley (Ver anexo 2). El presupuesto de ingresos y egresos será aprobado por el pleno del Ayuntamiento y ratificado por el congreso del estado. Teniendo a su cargo las ocupaciones y servicios públicos las cuales se observan en la tabla 13.



Tabla 12 *Ocupaciones y servicios públicos municipales*

Concepto
Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.
Alumbrado público.
Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; Mercados y centrales de abasto.
Panteones.
Rastro.
Calles, parques y jardines y su equipamiento;
Seguridad pública de acuerdo a los términos del artículo 21 de la Constitución, policía preventiva municipal y tránsito.

Nota: Elaboración propia. Fuente La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115.

En la actualidad los municipios juegan un papel central en el desarrollo económico y social del país. Sin embargo, no todos ellos pueden realizar eficientemente las tareas a su cargo, no pueden cumplir sus funciones por la imposibilidad de reclutar personal especializado para cumplir con las funciones administrativas y territoriales con eficacia y dependen de cuál es su vocación económica, su integración en la vida política nacional, si es rural o urbana, metropolitana, fronteriza, indígena, entre otras características. Es importante conocer ¿qué características naturales y ambientales posee su territorio y su entorno?; ¿cuáles son las capacidades educacionales y culturales de sus habitantes y qué nivel de vida prevalece?; ¿de qué manera se han organizado y cómo han participado en la elección de sus representantes? En este sentido, debe decirse que, en México, en general, en las políticas sociales de atención a la población en situación pobreza, se han incorporado criterios regionales, estatales e inclusive de identificación por localidad (Ziccardi, 2003).



Tabla 13. Pobreza y carencias en municipios según tamaño poblacional del mismo

Concepto	Tamaño poblacional del municipio (%)				
	De 0 a 2,499	De 2,500 a 14,999	De 15,000 a 99,999	De 100,000 a 999,999	Más de 1,000,000
Estado de pobreza	72.87	70.70	63.69	36.39	33.58
Estado de pobreza extrema	32.86	26.32	20.19	6.34	3.81
Estado de pobreza moderada	40.01	44.38	43.50	30.15	29.75
No pobre y no vulnerable	3.12	5.04	8.48	25.51	25.85
Con rezago educativo	35.35	32.01	27.68	16.48	15.42
Sin acceso a servicios de salud	39.55	33.89	32.93	29.79	34.86
Sin seguridad social	84.69	81.50	75.50	51.91	51.56
Sin servicios básicos de la vivienda	63.92	51.37	39.77	14.45	5.01
Sin acceso a alimentación	28.36	28.51	29.42	22.83	20.84
Ingresos debajo de línea de pobreza	73.85	73.10	67.73	43.35	40.76
Ingresos de línea de pobreza extrema	42.88	39.20	32.00	12.35	9.20
Número de municipios bajo esta clasificación	384	986	884	191	11
Población acumulada en los municipios	500 638	7 435 978	32 185 793	56 060 018	16 407 703

Nota: Elaboración propia. Fuente: (CONEVAL, Medición Municipal de la pobreza, 2010).

Población y condiciones de vida en Delicias.

Tabla 14 Población del municipio Delicias años 1990-2015

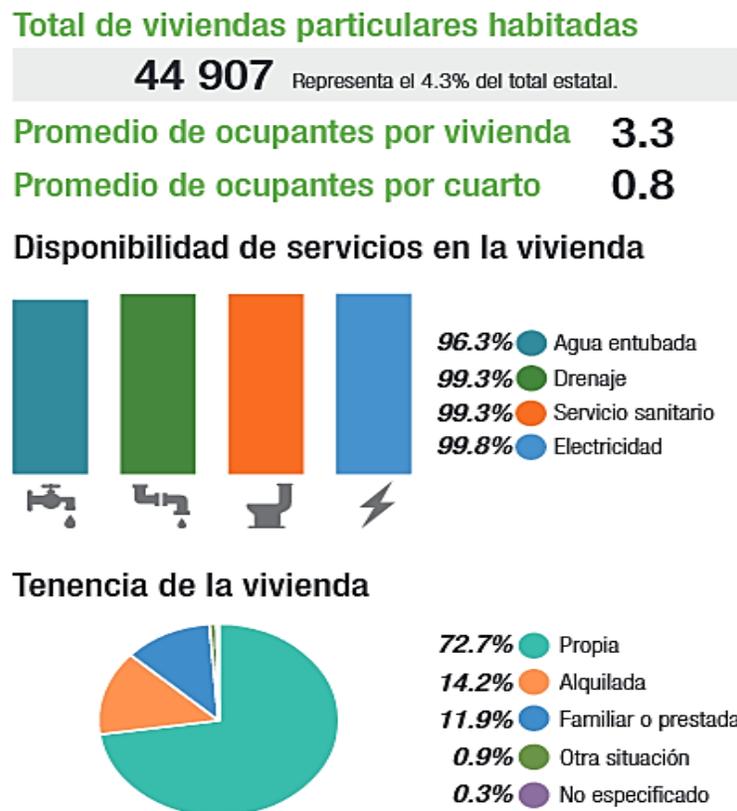
Genero	1990	1995	2000	2005	2010	2015
Hombres	51,393	54,613	57,114	62,463	68,013	71,506
Mujeres	52,621	56,263	59,312	64,748	69,922	76,539
Total	104,014	110,876	116,426	127,211	137,935	148,045

Nota: Elaboración propia. Fuente: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2015.



Según cifras del INEGI, el total de viviendas particulares habitadas es de 44,907 y éstas representan el 4.3% del total estatal con un promedio de ocupantes de 3.3 personas y 0.8 ocupantes por cuarto. En lo que respecta a servicios públicos básicos el 96.3% tiene agua entubada, 99.3% cuenta con drenaje y servicio sanitario, por último, el 99.8% tiene electricidad. En la tenencia de la vivienda el 72.7% es casa propia, 14.2% alquilada, 11.9% familiar o prestada, 0.9% otra situación y 0.3% no especificó. El 0.1% utiliza materiales precarios de construcción, 0.4% en techos y el 0.3% utiliza piso de tierra.

Figura 7: Características de las viviendas en Delicias



Nota: Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015).

En relación con la situación conyugal de la población deliciense, el 43.5% es casada, el 32.9% soltera, 11.5% viven en unión libre, 3.7% está separada, 3.5% divorciada, 4.8% es viuda y el 0.1% no especificó. Por otra parte, el 8.67% de la población se considera indígena. En cuanto a seguridad social, el 89.6% está



afiliada a algún servicio de salud, 22.0% al seguro popular, 65.0% al IMSS, 9.2% al ISSSTE, 1.3% Pemex, Defensa o Marina, 3.2% Seguro privado y por último el 2.3% a otra institución.

EL municipio cuenta con 64 escuelas primarias públicas, lo que lleva a una suma de 706 aulas de las cuales solo se utilizan 599. Cada edificio de nivel básico cuenta en promedio con 11 aulas, así mismo existen 12 escuelas de nivel medio superior con un total de 170 aulas en sus instalaciones, y un promedio de 14 aulas por plantel educativo (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016).

Tabla 15 *Instalaciones de escuelas públicas por nivel educativo, 2010*

Nivel Educativo	Número de Escuelas	Aulas					Promedio de aulas por escuela
		Total	En uso	Adaptadas	Talleres	Laboratorios	
Preescolar	54	198	187	11	0	0	4
Primaria	64	706	599	16	0	0	11
Secundaria	21	256	247	30	0	0	12
Bachillerato	12	170	136	14	22	23	14
Profesional Técnico	1	15	15	3	3	2	15

Nota: Elaboración propia. Fuente: INEGI Censo de Población y Vivienda 2010

El Ayuntamiento de Delicias 2013-2016.

Es importante señalar que de acuerdo al artículo 115 constitucional, el Ayuntamiento no tiene directamente a su cargo asuntos como educación, cultura, deporte y erradicación del hambre, sin embargo, se puede percibir que estos aspectos no se cubren en su totalidad por las autoridades responsables (federales o estatales, según sea el caso), en el caso del municipio de Delicias, Chihuahua, para atender a esta problemática, se crean programas para mejorar el desarrollo social de sus habitantes.

De acuerdo con lo anterior, en el Plan municipal de desarrollo 2013-2016, se plantea una directriz para cumplir sus objetivos como el de elevar la calidad de vida de las



familias, mejorar la educación, apoyar al sector productivo, para generar empleos y evitar altas tasas de desempleo lo que podría provocar un entorno inseguro para los habitantes y un gobierno sin buenos resultados. (Administración Municipal 2013-2016, Delicias, Chihuahua, México, 2014).

A efectos de lo anterior, el gobierno municipal de Delicias propone un incremento en los programas sociales de educación integral, mejoría de la salud, construcción de capital social e impulso a la participación de la sociedad en la resolución de problemas de la comunidad. En lo que respecta a este rubro se dedica un capítulo a las organizaciones de la sociedad civil. Proponen estrategias para el fortalecimiento de estas instituciones en infraestructura y equipamiento a través de la coordinación de esfuerzos del Municipio-Sociedad Civil, con programas de alto impacto a la niñez ya probados por instituciones experimentadas.

Así mismo, el municipio propone que la prioridad sea el fortalecimiento del tercer sector, organizando encuentros con las instituciones de la sociedad civil y además monitoreando y acompañando a las que reciban apoyo municipal para el cuidado y optimización de recursos con esquemas de sostenibilidad financiera y estructural, sobre todo a aquellas que atiendan a grupos vulnerables.

En lo que respecta a las políticas públicas que se proponen para el tercer sector, se envió un proyecto para la asignación permanente de recursos, así mismo se pide la condonación de impuestos municipales a las instituciones pertenecientes a este sector, dependiendo del perfil. Se recomienda crear un fideicomiso para fomentar la salud y la educación de la niñez, además el facilitar el mobiliario, equipo y accesorios municipales para eventos de las Organizaciones de la Sociedad Civil que atiendan a grupos vulnerables (Administración Municipal 2013-2016, Delicias, Chihuahua, México, 2014).

El municipio de Delicias es de las pocas ciudades que tiene fecha y hora de nacimiento, su fundación data del 01 de abril de 1933 a las 10:00 am, este municipio desde sus inicios ha estado ligado a los clubes de servicio como son el Club Rotario



Internacional que nace en el año de 1937, el Club de Leones fundado en 1940, la Sociedad Mutualista Miguel Ahumada en 1943, El Club Activo 20-30 nació en 1949 y la Cámara Junior, entre otros; (ver anexo 5). Estas asociaciones han contribuido de manera trascendental con la construcción de escuelas y su equipamiento, construcción de plazas y monumentos, equipamiento de bomberos, salud en sus diferentes modalidades, becas y ayudas económicas para personas de bajos recursos, entre otras, coadyuvando así a la implementación de las políticas públicas del gobierno municipal (Rotario Internacional de Delicias, 2008).

A partir de 1990 nace la Fundación del Empresariado Chihuahuense (FECHAC), como resultado de diferentes factores, siendo el principal un evento natural sucedido en la ciudad de Chihuahua: una tromba que afectó gran cantidad de casas, escuelas y clínicas entre otras estructuras, dejando a la ciudad en un estado de necesidad de auxilio. Los empresarios se unieron para conformar un fideicomiso denominado Fondo Social del Empresariado Chihuahuense, con la aportación de un impuesto extraordinario a cargo de los 37,000 empresarios que pagan el impuesto sobre nómina, por lo cual se solicitó en su momento a la Secretaría de Finanzas que se incluyera en la ley de ingresos. Delicias ha tenido una importante participación a través de 130 empresarios, con la aprobación de 4,715 proyectos sociales y la aplicación de recursos económicos por la cantidad de \$ 2'000,000.00, desde el año de 1994 a la fecha, en tres áreas principales: educación básica, salud y capital social (de León, 2013).

La administración municipal 2013-2016 encabezada por el C.P Jaime Beltrán del Río se conforma de la siguiente manera (ver anexo 5, tabla 43): la Dirección de Desarrollo Social Municipal coordina los programas municipales tales como, becas económicas, transporte, guardería y uniformes, así como coordinación en plazas y parques, coordinación de programas federales (Programa Federal 60 y más y, Albergue jornaleros) y coordinación de educación y cultura (Bibliotecas, centros culturales y museo de sitio) (Ver anexo 5, figura 15).



El programa de becas escolares implementado por presidencia municipal se ha venido incrementando como lo demuestra la tabla 17, donde se realiza un análisis del desarrollo histórico del programa de becas escolares en el municipio.

Tabla 16 *Historia de becas escolares en el municipio de Delicias*

Año	Descripción	Observaciones
1995-1998	50 becas generales (escolares y académicas).	El presidente Dr. Rogelio Muñoz Ochoa siendo el Director de Desarrollo Social el Lic. Carlos Gallegos Pérez otorgando 50 becas para los niveles preescolar, básico, bachillerato, universidad, así como para los deportistas
2010	Lanzamiento de primera convocatoria masiva del programa de becas escolares	En la administración 2010-2013 encabezada por el Ing. Mario Mata Carrasco el programa de becas escolares se potencializo a un 600%. Estando a cargo como director de Desarrollo Social Lic. Jorge Carlos Quiroz. Otorgándose un total de becas escolares a 2,000 beneficiarios para el año 2011.
2011	Otorgándose a 2,000 beneficiarios con becas escolares.	Siendo Delicias pionero en crear un Programa municipal de becas escolares con presupuestos y reglas de operación con recursos propios.
2012	Becas escolares a madres solteras	Fueron beneficiaras todas las madres solteras estudiantes y trabajando que solicitaron ser beneficiarios al programa de becas escolares.
2013-2016	Las becas escolares se distribuyeron de acuerdo a la matrícula escolar por nivel. Teniendo como suma total 2,200 beneficiarios lo que equivale a \$4'000,000.00 de pesos	Estando en función como presidente municipal el C.P Jaime Beltrán del Rio y como director de Desarrollo Social Lic. Manuel Horacio Manzanares Rico. Otorgando 8 de cada 10 becas a estudiantes del nivel básico (primaria y secundaria). Teniendo únicamente 30 becas para estudiantes con alguna discapacidad.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Entrevista con el Director de Desarrollo Social.



II.2 Marco conceptual

Política pública. Es un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática (Gavilanes, 2009).

Interés General. Debe considerarse un recurso dentro del proceso de políticas públicas con el que los diferentes actores, tanto públicos como privados, buscan legitimar sus intereses y su posición en la toma de decisiones (Medina y Ovejero, 2012).

Opinión pública. Conjunto de opiniones que se encuentran en el público o en los públicos, siendo una opinión simplemente un parecer, algo para lo que no se requiere prueba; y siendo pública porque es del público e implica a la cosa pública, los intereses generales o el bien común (Sartori, 1998).

Evaluación de políticas públicas. Se lleva a cabo mediante procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información y a través de comparaciones respecto de parámetros definidos. Su finalidad es emitir juicios valorativos fundamentados y comunicables, sobre las actividades y los resultados de las intervenciones sociales y formular recomendaciones que permitan decisiones orientadas a ajustar la acción (Nirenberg, 2009).

Beneficiarios. Aquellas personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2004).

Grupos sociales en situación de vulnerabilidad. Aquellos núcleos de población y personas que, por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de



vida y, por lo tanto, requieren de la atención e inversión del Gobierno para lograr su bienestar (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2004).

Polígonos (Hábitat). Son las personas que integran los hogares asentados en las zonas urbanas marginadas seleccionadas y en áreas que presentan condiciones de marginación, pobreza, inseguridad o violencia social, ambas ubicadas en ciudades de al menos 15 mil habitantes (Secretaría de Desarrollo Social, 2012).

Programas Sociales. Es la herramienta de la política social, es decir son las acciones para mejorar y garantizar el bienestar y oportunidades para que el ciudadano sea también quien pueda llegar individualmente a sus metas (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2004).

Padrón. Relación oficial de beneficiarios que incluyen a las personas atendidas por los programas de Desarrollo Social cuyo perfil socioeconómico establece en la normatividad correspondiente (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2004).



III. CRITERIOS METODOLÓGICOS

III.1 Naturaleza o enfoque

La naturaleza del presente trabajo fue mixta, por la combinación de procedimientos cuantitativos y cualitativos para lograr la obtención de los resultados y conclusiones generales de este documento final, por un lado, se incorporaron algunas técnicas cuantitativas para el acopio de información (trabajo de campo a través de encuestas y la utilización de programas de cálculo estadístico para su interpretación) y por el otro se diseñaron y aplicaron encuestas, entrevistas semi-estructuradas y estructuradas, paneles con expertos, análisis de fortalezas y debilidades, interpretación de la información recopilada, análisis del acervo bibliográfico y comparación entre información obtenida y lo que marcan las premisas teóricas sobre el tema.

III.2 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, se recopilaron descripciones y juicios acerca de los resultados esperados y obtenidos para relacionarlos con los objetivos, posteriormente con dicha información proporcionada por el contexto, se sugirieron mejoras al proceso de aplicación de las políticas públicas de carácter social en el municipio para el beneficio de la comunidad.

III.3 Diseño

La investigación fue no experimental, transeccional, descriptiva. No experimental porque no se manipularon variables, transeccional porque se realizó una sola vez en el tiempo, descriptiva porque hace alusión a las situaciones encontradas en el área de políticas públicas, concentrándose en el programa de becas escolares.



III.4 Modo

El modo fue de campo con apoyo bibliográfico, ya que en primer término se analizaron documentos tales como investigaciones relativas al tema de administración pública, la multiplicidad de sus funciones, la constante utilización de mecanismos formales e informales en el cumplimiento de sus objetivos, así como las leyes concernientes al desarrollo de políticas públicas.

El trabajo de investigación se realizó en ciudad Delicias, Chihuahua entre los meses de febrero de 2016 a agosto 2017.

La población de interés con la que se trabajó fue de 2,510 beneficiarios de las políticas públicas inscritos en el padrón del programa municipal de becas escolares de nivel básico, medio superior y superior 2016 en ciudad Delicias, Chihuahua.

III.5 Marco muestral

El Marco muestral fue de 333 beneficiarios del programa Becas escolares 2016, en el que el tipo de muestreo fue probabilístico y la selección de la muestra aleatoria. Éste se obtuvo tomando en cuenta la base de datos de los beneficiarios de becas escolares de la Dirección de Desarrollo Social en el municipio de Delicias, Chihuahua.

III.6 Unidad de análisis

La unidad de análisis fue la Dirección de Desarrollo Social y los beneficiarios del programa municipal de becas escolares 2016 en los niveles de educación básica, medio superior y superior, en Delicias, Chihuahua en el área rural y urbana.



III.7 Tamaño de la muestra

Se obtuvo tomando como población finita todos los beneficiarios con el programa municipal de becas 2016 en Delicias, Chihuahua se utilizó la siguiente fórmula estadística:

En la aplicación del cuestionario, se tomó una población de beneficiarios del programa social denominado beca económica de 2510 alumnos, con los siguientes parámetros:

Fórmulas:

Poblaciones infinitas:
$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

n = tamaño de muestra

Z = nivel de confianza (95%) convertida a desviación estandar es 1.96

E = error de la estimación es del 5%, expresado en decimales (0.05)

p = éxito de 0.5

q = fracaso 0.5

Poblaciones finitas:
$$n' = \frac{1}{\frac{1}{N} + \frac{1}{n}}$$

n' = la muestra ajustada en función de la población

N = población

n = muestra obtenida de la población infinita

Con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y los valores de p y q serán los máximos para cada uno:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = 384$$

Se ajusta la muestra, ya que la población se conoce y es de 2,510 alumnos:



$$n' = \frac{1}{\frac{1}{2,510} + \frac{1}{384}} = 333$$

El resultado de la muestra arrojó que el cuestionario debería haber sido aplicado a 333 alumnos de los 2,510 beneficiados del programa de becas escolares 2016 en Delicias, Chihuahua que reúnen las características mencionadas en la unidad de análisis.

III.8 Selección de la muestra

El tipo de muestreo fue probabilístico, en donde todos los beneficiarios del programa municipal de becas escolares 2016 en Delicias, Chihuahua tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados.

III.9 Variables e indicadores

La variable de estudio a medir fue la política pública aplicada por el ayuntamiento de Delicias 2013-2016 y se integró con los siguientes indicadores:

Tabla 17 Indicadores para medir la variable de política pública

Variable	Fuente	Indicador	Características
Política Pública	Desarrollo Social	Características de la institución	Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODAS).; Presupuesto del programa.
	Sociedad Civil	Opinión pública	Percepción de las políticas implementadas por el gobierno municipal de: ONGS, Cámaras empresariales.
	Satisfacción del programa	Imagen del programa	Información publicitaria del programa. Información de la institución que otorga el apoyo. Conocimiento del programa por parte del beneficiario. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo, derechos y obligaciones.



Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación ex ante del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.
Cohesión Social	Discriminación por ser beneficiarios del programa. Participación en actividades comunitarias. Cohesión Familiar. Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.
Calidad del beneficio que otorga el programa	Grado o ponderación ex post del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex pos. Información relacionada con el programa.
Contraprestación	-Tipo de compromiso adquirido -Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa -Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)
Quejas	Si el cliente se quejó de manera formal e informal. Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias. Opinión sobre el resultado de la queja.
Satisfacción del Beneficiario	Grado de reconocimiento del programa como derecho. Opinión respecto al tema de la pobreza. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el beneficiario.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales Implementados por SEDESOL en México (IMSAB).

III.10 Recolección de datos

Se realizó la encuesta como una herramienta en forma de entrevista, un procedimiento muy utilizado para conocer la opinión o preferencia de quienes respondieron a sus preguntas. El cuestionario (la encuesta) ha demostrado ser un instrumento eficaz para explicar las relaciones entre diferentes variables y fenómenos sociales, en la presente investigación su aplicación estuvo enfocada a los beneficiarios del programa municipal de becas escolares 2016 con un cuestionario formado de 41 preguntas en su mayoría utilizando la escala de Likert,



para medir el nivel general de satisfacción de los beneficiarios, expectativas personales, cohesión social, calidad de la gestión administrativa del programa, calidad del beneficio otorgado por el programa, quejas, opinión de los entrevistados y características de la vivienda del beneficiario.

La técnica de grupos focales que Kitzinger (1995) define como una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información; y por otro lado, para Martínez (1999), el grupo focal es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto.

Esta técnica se llevó a cabo con la cooperación de ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil y dirigentes de las cámaras empresariales, para permitir la interlocución y deliberación con el fin de obtener información para mejorar el desarrollo e implementación de políticas por parte del gobierno.

La Conferencia de Búsqueda (CB), según Jiménez y Escalante (2007) es un método efectivo de planeación estratégica participativa concebido como una respuesta a las deficiencias que se observan en la planeación burocrática tradicional de arriba a abajo. La CB se desarrolló mediante un taller participativo con el cual se detectaron las debilidades y fortalezas del programa municipal de becas escolares 2016 con la participación de los funcionarios involucrados en el programa social.

**Tabla 18** Comunidades donde se aplicó la encuesta para la evaluación de la política pública de carácter social

Nombre del asentamiento	Cantidad	Nombre del asentamiento	Cantidad
Col. Abraham González	10	Fracc. El Mirador	6
Col. Alameda	1	Fracc. Flamingo	4
Col. Benito Juárez	6	Fracc. Flores del Tepeyac	1
Col. Campesina	10	Fracc. Génesis	1
Col. Carmen Serdán	4	Fracc. La Labor	11
Col. Cuauhtémoc	1	Fracc. La Llave de Oro	1
Col. Del Empleado	2	Fracc. Labores del Algodón	1
Col. Desarrollo Urbano	1	Fracc. Las Palmas	6
Col. El Alamito	4	Fracc. Las Torres	5
Col. Francisco I. Madero	3	Fracc. Las Vírgenes	2
Col. Francisco Villa	4	Fracc. Los Girasoles	4
Col. Ignacio C. Enriquez	6	Fracc. Los Nogales	1
Col. Independencia	1	Fracc. Paseo las Virgenes	2
Col. La Merced	4	Fracc. Roma	5
Col. Laderas del Norte	15	Fracc. Roma 2	2
Col. Las Virginias	1	Fracc. San Andrés	3
Col. Linda Vista	10	Fracc. San Carlos	9
Col. Lotes Urbanos	14	Fracc. Santa Catarina	4
Col. Morelos (Cuatro Vientos)	2	Fracc. Santa Gertrudis	4
Col. Nicolás Bravo	15	Fracc. Señor Lorenzo Hernández	1
Col. Obrera	9	Fracc. Valle de Montealbán	8
Col. Pablo Gómez	7	Fracc. Vencedores del Desierto	1
Col. PRI	12	Fracc. Villas del Pedregal	2
Col. Progreso	1	Fracc. Viñedos	1
Col. Revolución	15	Infonavit Cielo Vista	3
Col. Ricardo Flores Magón	1	Infonavit Los Nogales	4
Col. Santa Fe (El Hachazo)	4	Infonavit Nuevo Delicias	10
Col. Santo Niño	3	Infonavit Revolución	4
Col. Terrazas	10	Infonavit Sur	2
Col. Tierra y Libertad	3	Ranchería El Cuervo	1
Col. Vicente Guerrero	4	Sector Norte	2
Fovissste Granjas	1	Sector Oriente	2
Fracc. Cipreses	8	Sector Poniente	9
Fracc. Colinas del Valle	5	Sector Sur	4
Fracc. Cumbres del Deporte	10	Total	333

Nota: Elaboración propia. Fuente: Base de datos de beneficiarios de la beca escolar 2016 del Ayuntamiento de Delicias 2013-2016.



III.11 Codificación, análisis e interpretación de la información

Se procedió a la aplicación de las encuestas (ver anexo 3), en el proceso no se localizaron 14 domicilios, por lo que se realizaron 319 de ellas, para lo cual se procedió a la revisión, codificación y verificación de los datos de las encuestas, asignándoles códigos numéricos de literales para representar cada respuesta utilizando el programa estadístico Statistics Package for Social Science SPSS IBM versión 22.0. Se cruzaron las variables dentro de cada una de las categorías a medir, utilizando el método de K medias, el cual permite procesar un número ilimitado de casos, ya que sólo permite utilizar un método de aglomeración y requiere proponer previamente el número de conglomerados mencionados en la tabla anterior, se tomó la decisión de hacerlo en tres conglomerados alto, medio y bajo, para medir la percepción del beneficiario, previa clasificación de la beca en dos grupos: básica y nivel medio y superior, tomando en consideración que la básica está integrada por las becas de primaria y secundaria y la otra clasificación por nivel preparatoria o bachillerato y superior compuesta por universidades y tecnológicos.

Para analizar el proceso desde la perspectiva de los responsables del programa municipal de becas escolares 2016, se llevó a cabo una planeación estratégica participativa, desarrollada en las oficinas de Dirección de Desarrollo Social teniendo como participantes al director del programa, así como a los involucrados en el mismo, tomándose como base el modelo de planeación estratégica participativa denominado Conferencia de búsqueda (Luján, 2006).

Este proceso consistió en un análisis situacional del ambiente interno y externo del Departamento de Desarrollo Social, mediante el cual se detectaron las fortalezas y debilidades por una parte y, por la otra, las amenazas y oportunidades del propio departamento, pudiendo así definir las acciones necesarias a través de un plan estratégico para mejorar la implementación del programa de becas escolares y ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.



Por último, se empleó la técnica de grupos focales con la cooperación de ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil y, dirigentes de las cámaras empresariales, esto con la intención de generar la interlocución y deliberación de los participantes para conocer la opinión pública respecto a las políticas implementadas por parte del gobierno municipal.

III.12 Alcance

Para la determinación de estrategias que pudieran ayudar a la eficiencia de las políticas públicas del gobierno del municipio de Delicias, Administración 2013-2016, se utilizó la metodología de Hernández Sampieri, con la participación de directivos y trabajadores de Desarrollo Social, representantes de ONGS, directivos de cámaras empresariales y beneficiarios de las políticas públicas del programa de becas escolares de la Dirección de Desarrollo Social en ciudad Delicias, Chihuahua.

Este trabajo se llevó a cabo después de concluir la etapa de operación de una política pública implementada por gobierno municipal orientada a la educación, y pretende proponer estrategias de evaluación para el programa de becas escolares dentro de las políticas públicas para el desarrollo social de los ciudadanos del municipio de Delicias.

El proceso consistió en la medición o sistematización de los resultados obtenidos en relación a la satisfacción por los beneficios obtenidos por el programa social denominado becas escolares 2016 otorgado a estudiantes de los niveles de primaria, secundaria, medio superior y superior de Delicias. La percepción que tienen los organismos de la sociedad civil respecto a la cobertura, focalización, eficacia, eficiencia y efectos de los programas sociales y por último se trabajó con personal de desarrollo social para realizar una planeación estratégica para la organización y otorgamiento de los recursos del programa.



Es importante establecer que dentro de las diferentes fases de evaluación propuestas (ver apartado de conclusiones y recomendaciones) se sugiere medir el impacto del programa, sin embargo, queda fuera del alcance de este estudio.



IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Teniendo en cuenta la información previamente presentada y para poder emitir algunas conclusiones y recomendaciones, el proceso de investigación se dividió en tres etapas:

- Recabar la opinión pública sobre las políticas implementadas por el Ayuntamiento 2013-2016 de Delicias
- Medir la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales.
- Elaborar un plan estratégico en Dirección de Desarrollo Social para el mejoramiento del proceso administrativo en la implementación del programa social de becas escolares.

IV.1 Grupo focal con Asociaciones Civiles y Cámaras de Delicias.

Se realizó un grupo focal (ver anexo 5) en la Facultad de Contaduría y Administración extensión Delicias, buscando cumplir con los siguientes objetivos:

- Conocer la opinión de las diferentes cámaras de comercio y de la industria y ONGS sobre políticas públicas.
- Realizar un diagnóstico sobre sus aportaciones al desarrollo social en el municipio.
- Determinar el grado de correlación de la política dentro de las políticas públicas, así como la eficiencia gubernamental en la administración pública.

Participaron en el ejercicio 7 diferentes organismos representantes de Cámaras y Asociaciones Civiles con diferentes preguntas que se muestran a continuación:

**Tabla 19 Preguntas temáticas del grupo focal con Cámaras y ONGS**

Preguntas Estimulo	
1	¿Qué estás haciendo en materia de Desarrollo Social?
2	¿Cuál es su opinión sobre las políticas públicas?
3	¿En qué medida las intervenciones a través de las políticas públicas realizadas están alineadas con las necesidades y prioridades de Delicias?
4	¿Qué función cumple la sociedad civil organizada en los procesos de diseño, implementación y evaluación de políticas públicas?
5	¿Existe algún grado de influencia política en la implementación de las políticas públicas?
6	¿Se puede estimular la voluntad política para una mayor participación ciudadana dentro de las políticas públicas?
7	¿En qué medida se han cumplido los objetivos de las políticas públicas para el mejoramiento del Desarrollo Social en el Municipio?
8	¿Se han utilizado los recursos de los programas sociales de la manera más económica (eficiente) posible?
9	¿Se han difundido adecuadamente los resultados de los programas sociales implementados por el Ayuntamiento de Delicias?
10	Conclusiones

Nota: Elaboración propia.

¿Qué estás haciendo como institución en materia de Desarrollo Social?

En conjunto las asociaciones civiles se dedican a otorgar diversos apoyos, tales como la ayuda a adultos mayores, grupos vulnerables, y a la niñez en sus diferentes rubros como la educación y la salud, entre otros.

En relación al desarrollo social, establecen la necesidad de establecer un canal de comunicación, en primera instancia para determinar en conjunto hacia donde se van a canalizar los recursos, para que sea hacia donde verdaderamente se necesite ya que en algunas ocasiones duplican el beneficio a la misma comunidad, por no contar con una planeación estratégica para la implementación de los programas que manejan y por esta misma razón se vuelven apaga fuegos.

FECHAC ha operado en la región centro-sur un recurso económico superior a los 10 millones de pesos en lo que va del año y están trabajando en nuevo esquema



llamado Modelo Integral de Desarrollo Social (MIDAS), para trabajar este modelo, a través del Fideicomiso para la Competitividad y Seguridad Ciudadana (FICOSEC) se obtuvo información sobre una colonia con diferentes problemas sociales, en la cual se puede intervenir. Se pretende trabajar con el capital humano de la comunidad para potenciar la organización comunitaria, generando conocimiento, liderazgo comunitario, y acciones que eleven los niveles de desarrollo humano bajo los siguientes objetivos específicos:

- a. Construir núcleos de valor comunitario.
- b. Construir cadenas de valor entre la comunidad y las OSC.
- c. Capacitar a la comunidad en temas de participación comunitaria, voluntariado responsabilidad social y desarrollo económico comunitario.
- d. Fomentar el voluntariado.

Por otro lado, la Cámara Nacional de Comercio trabaja en conjunto con Desarrollo Económico de Delicias para fomentar el desarrollo social y económico, como ejemplo de lo que han logrado juntos se menciona el clúster metal mecánico de Juárez, donde se juntaron varias empresas para ser proveedores de maquilas, buscando que sean locales fomentando así un empuje económico con los emprendedores como solución a mediano o largo plazo.

¿Cuál es su opinión sobre las políticas públicas?

En este aspecto, la percepción que tienen sobre las políticas públicas coincide entre los diferentes participantes, se obtuvieron respuestas similares, resaltando una falta de planeación y coordinación con el tercer sector para identificar las necesidades de la población para la implementación de las políticas públicas, además se hace notar la percepción de los integrantes del grupo sobre la existencia de una carga política en los programas sociales buscando el voto.

Es la respuesta que trata de dar el gobierno a las necesidades de la sociedad pero se pierden algunas prioridades por solo buscar el voto. En cada administración hay



cambio de colores con un fin político, pero sin ningún interés en dar resultados sociales. No se consulta las necesidades para aplicar las políticas públicas y quienes las aplican no se apoyan en quienes ya han trabajado en ello, además de la carente vinculación entre las partes participantes. Existen políticas públicas funcionales que han sido tachadas de populistas, más, sin embargo, han dado resultados, ya que constan de una transferencia de recursos económicos, y además buscan integrar a los beneficiarios y fomentar el desarrollo social.

Existe otro tipo de políticas como ejemplo está el programa Ampliando el Desarrollo de los Niños (ADN), mediante el cual se busca cambiar las vidas de los beneficiarios, fomentando el desarrollo integral de los participantes; la permanencia en el programa será el tiempo necesario hasta que el beneficiario muestre un cambio conductual acorde a los objetivos de dicho programa.

¿En qué medida las intervenciones a través de las políticas públicas realizadas están alineadas con las necesidades y prioridades de Delicias?

En lo general se puede concluir que la percepción de los integrantes del grupo focal es que las políticas públicas se han hecho desde el escritorio, cubren las necesidades individuales y no familiares, lo que era factible hace dos años hoy no podría ser y, no están alineadas a las necesidades de Delicias, según el comentario vertido por un participante.

¿Existe algún grado de influencia política en la implementación de las políticas públicas?

Al hacer esta pregunta claramente los participantes confirman que hay política dentro de las políticas públicas, empezando por la visita en campaña de los candidatos a las asociaciones civiles y posteriormente se les olvida y éstas se ven en la necesidad de andar buscando a las autoridades; opinan que el cambio de imagen partidista y colores de la administración genera un gasto innecesario; así mismo señalan que falta de planeación y visión a largo plazo en la aplicación de los



programas, ya que los consideran efímeros (con una duración de tres o seis años), de carácter asistencialista (son gratis) y que no promueven el desarrollo. Delicias es una población con índices altos de bienestar por el trabajo que se viene realizando de años anteriores y en lugar de que se le premie con la disminución de la pobreza, se le castiga disminuyendo los recursos por parte de SEDESOL. Es necesario el involucramiento de la sociedad y de las ONGS para promover la eficiencia y no el clientelismo.

¿Se puede estimular la voluntad política para una mayor participación ciudadana dentro de las políticas públicas?

Es necesario que las asociaciones civiles no se contaminen por partidos políticos y se unan para ofrecer alianzas al gobierno en turno para potenciar los recursos recibidos. Además, es importante fomentar la participación ciudadana en la propuesta de políticas públicas, se propone que la gente aprenda a votar y no que vayan porque se les da un pago por su voto y que la gente vote porque ve congruencia en el candidato.

¿En qué medida se han cumplido los objetivos de las políticas públicas para el mejoramiento del Desarrollo Social en el Municipio y se ha entregado de una manera eficiente?

Uno de los participantes menciona que en el año del 2017 el recurso se ha entregado de una manera eficiente y parejo para todos él es beneficiario del programa de uniformes escolares y zapatos, en el caso de personas con capacidades diferentes, el apoyo va dirigido a ciertas personas, lo considera que está politizado. El colectivo de los participantes menciona que los programas son asistencialistas y no fomentan el desarrollo social y lo ideal sería que los recursos bajaran a través de las asociaciones, sin embargo, le quitaría protagonismo al gobierno.



¿Se les ha invitado a participar en la evaluación y elaboración de políticas públicas?

El municipio no los ha invitado a participar en la elaboración de las políticas públicas, incluso no tiene los datos actualizados de los directivos de las asociaciones, a diferencia del gobierno estatal que sí los ha incluido en la elaboración de políticas públicas, como ejemplo se menciona el programa del Sistema de Protección Integral a Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA).

Conclusiones del grupo focal.

Una similitud en las conclusiones de los participantes es que los ciudadanos sean menos egoístas o individualistas y tomen conciencia de la importancia en la seriedad y compromiso de su participación para influir en la toma de decisiones, y que además se involucren en el proceso de elaborar, implementar y evaluar las políticas públicas para exigir resultados de una manera formal a través de la firma de un documento propuesto por la sociedad civil organizada, con una parte educativa que involucre a las escuelas de nivel medio superior y superior, otra social representada por las asociaciones civiles y por último una parte empresarial representada por las diferentes cámaras de comercio y la transformación, para que estos se comprometan en la elaboración e implementación de las políticas públicas, esta es una propuesta para influir en el gobierno para crear políticas cercanas a los ciudadanos.

IV.2 Satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales: becas escolares 2016.

En la primera etapa de la investigación, para obtener resultados directos se aplicaron 319 encuestas a los beneficiarios del programa social de becas escolares. Esta información se obtuvo entre los meses de junio y agosto del 2016, visitando directamente los domicilios para entrevistar-encuestar a los alumnos de nivel medio superior y superior, en el caso de que se encontraran físicamente; para secundaria



y primaria se aplicó la encuesta a los padres de familia. Esta encuesta se realizó con el fin de obtener la satisfacción de los beneficiarios de dicho programa. El cuestionario se dividió en cuatro áreas, en la primera se incluyeron preguntas sobre datos generales; la segunda consistió en la determinación de varios aspectos de satisfacción como imagen del programa social, expectativas personales, cohesión social, calidad de la gestión administrativa y, calidad del beneficio; en la tercera, se le dio al entrevistado la oportunidad de aportar mejoras al programa y, la cuarta etapa se enfocó en las características de la vivienda para la corroboración de la necesidad de la beca.

De las 319 personas entrevistadas, 252 son mujeres y 67 hombres, cabe resaltar que en los niveles media superior y superior se entrevistó directamente a la persona que es beneficiario o bien, a la persona que hizo el trámite de la beca; en el caso del nivel básico, se entrevistó a la persona que en su momento acudió a tramitar la beca, por lo que se deduce que las mujeres son las que están al pendiente de las convocatorias de los programas sociales representando estas el 79% del total de encuestas aplicadas.

La población mexicana presenta 9.1 grados de escolaridad promedio, es decir un poco más de la secundaria concluida. Los tres principales estados con mayor grado de escolaridad son Ciudad de México con un 11.1, siguiendo Nuevo León con un 10.2 y continuando el estado de Sonora con un 10.0. Chihuahua presenta un 9.4 (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016).

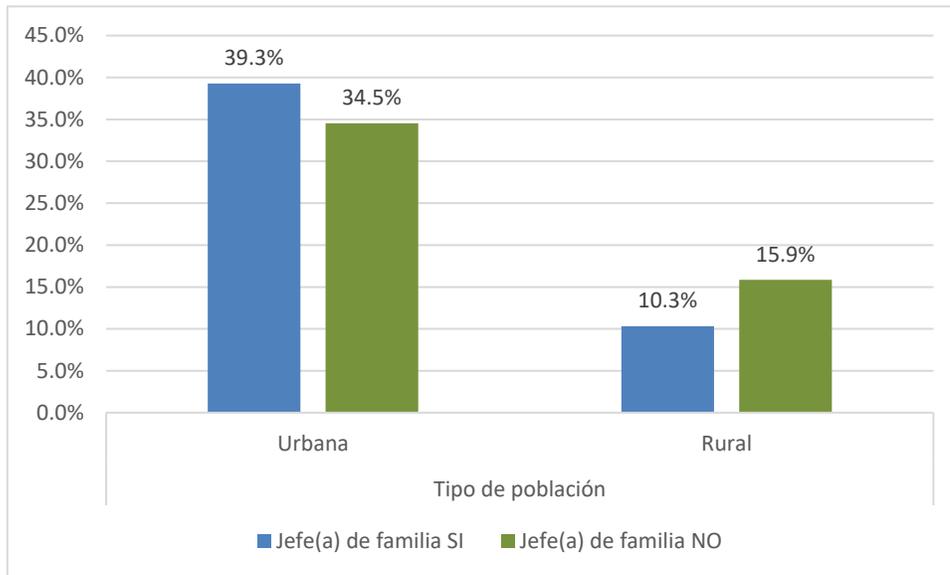
El grado promedio de escolaridad permite conocer el nivel de educación de una población determinada. Según los resultados de las encuestas, se detecta que la mayoría de los encuestados tienen un nivel escolar de secundaria, representando un 55.8% del total de beneficiarios encuestados, seguido de primaria con un 24,76%, media superior con un 15,67% y superior con un 3.76%. No hay encuestados del nivel preprimaria.



El desarrollo económico ha cambiado la dinámica social y cultural y ha afectado la vida familiar. Las políticas públicas y las normas legales buscan influir en los individuos para tener un modelo nuclear. Sin embargo, se ha presentado un aumento de tipos y formas familiares divergentes al modelo ideal de familia en donde el padre es reconocido como la fuente principal de ingresos económicos y de autoridad, como jefe de la casa. En el contexto mexicano se están apartando del modelo tradicional con hogares de jefatura femenina, hogares ampliados y extensos, y los de tipo unipersonal (*González, 1999*).

Los hogares en los que el jefe de familia lo representa la madre son cada vez más, ya que las mujeres juegan un rol importante en la economía doméstica y están generando un cambio en el ámbito laboral, modificando también ciertos valores y normas de la familia patriarcal.

Según un estudio realizado por García y de Oliveira (2005), la relación de las jefas de familia con sus hijos es similares a los que prevalecen en el resto de los hogares, a pesar de la importante carga de trabajo que llevan las mujeres, y en ocasiones pese a haber sido expuestas a violencia con su pareja.

Gráfica 4: Jefe de familia por zona rural o urbana

Esta gráfica toma en cuenta solo a los encuestados de sexo femenino, dándonos a conocer la cantidad de mujeres que son jefe de su familia. En la zona urbana se observa claramente que son mayoría las mujeres que son jefe de familia en comparación a las que no lo son, al primer caso le corresponde el 39.3% contra el 34.5% del segundo caso; mientras que en la zona rural la situación es a la inversa, las mujeres que son jefe de su hogar son minoría con un 10.3% con respecto al 15.9% de las que no lo son. Esto demuestra que en el área rural la mujer depende en mayor proporción económicamente de su pareja en contraparte de las personas entrevistadas en la ciudad.

Dado el análisis de las encuestas (medir la satisfacción de los beneficiarios de las políticas públicas) previamente realizadas a la población objetivo, se puede determinar y concluir que la mayor cantidad de participantes son mujeres cabeza de familia, casadas y cuentan un grado máximo de escolaridad de bachillerato o secundaria. Esto refleja que son las mujeres quienes están a cargo (en la mayoría de los casos) de sus hogares y quienes tienen mayor conocimiento acerca de la eficiencia en los entes gubernamentales en el cumplimiento de las obras sociales (ver tabla 21). Además, son ellas quienes consideran que el acceso a los diferentes



tipos de ayuda social puede tener un impacto positivo en el futuro académico y económico junto con el de sus familias. También se evidencia que la población donde se toma la muestra objeto de estudio tiene un alto grado de confianza en cuanto a la entrega y garantías de los beneficios a recibir, es decir, la población beneficiada por los diferentes apoyos considera que éstos llegarán a tiempo y de manera oportuna lo cual les brinda mayor tranquilidad y seguridad en el momento de participar en la convocatoria.

Tabla 20 *Datos generales de los encuestados*

TABLA DATOS GENERALES		
Variables	n	%
Sexo		
Masculino	67	21
Femenino	252	79
Estado Civil		
Soltero	36	11.3
Casado	225	70.5
Divorciado	44	13.8
Viudo	12	3.8
No Respondió	2	0.6
Nivel de Escolaridad		
Primaria	79	24.8
Secundaria	178	55.8
Media Superior	50	15.7
Superior	12	3.8
Jefe(a) de familia.		
Si	176	55.2
No	143	44.8

En lo que respecta al hogar en donde viven los beneficiarios es importante realizar algunas precisiones y mencionar que un 79.6 % de la población tiene casa propia lo que denota cierto grado de desarrollo social en la población, sin embargo al preguntarles de que material es el piso de su casa se observa que un 27% es de



tierra y el 53.3 % es de cemento por lo que solo el 19.1% tiene piso de otro tipo de recubrimiento como mosaico o cerámica, por lo que se puede concluir que existe cierto rezago económico en el poder adquisitivo de la población objeto, en relación a la infraestructura de la casa. Según Hewitt (2017) el uso del suelo, los patrones de asentamiento, el diseño y ubicación de estructuras construidas depende especialmente de algunos factores como la elección de cultivos o el tipo de materiales de construcción utilizados, empleo, condiciones de trabajo y migración, la distribución y control de tierra, y la existencia y posibilidad de acceso a las redes de seguridad social.

Por otro lado es de resaltar que los servicios públicos ofrecidos por las dependencias descentralizadas como lo es la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y la Junta Municipal de Agua y Saneamiento (JMAS) tienen cubierta a la totalidad de la población con un 100% y 98.8% respectivamente. Por último, el 99.1% cuenta con sanitario en su hogar (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015).

Tabla 21 *Características generales de la vivienda de los beneficiarios del programa*

CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA		
Variables	n	%
Casa propia		
Si	254	79.6
No	53	16.6
No Respondió	12	3.8
Material del piso de su casa		
Tierra	86	27
Cemento	170	53.3
Mosaico	61	19.1
No Respondió	2	0.6
Agua entubada		
Dentro vivienda	315	98.8



no tiene	2	0.6
No Respondió	2	0.6
Servicio eléctrico		
Si	319	100
Baño en la casa		
Sanitario	316	99.1
letrina/hoyo negro	1	0.3
No Respondió	2	0.6

Stuart (1963) menciona que existen diferentes formas de hacinamiento, las cuales pueden ser según el número de personas por cama, personas por cuarto, familias por vivienda y de viviendas por terreno. Además, también se considera el hacinamiento según el empleo de una o más habitaciones en un uso distinto para el que fueron diseñadas.

Existe un método para la medición de la pobreza denominado Necesidades básicas insatisfechas en el cual se utilizan cinco indicadores:

- 1) Hogares que tengan más de tres personas por cuarto.
- 2) Que habiten una vivienda de tipo inconveniente (pieza de inquilinato, vivienda precaria u otro tipo, lo que excluye casa, departamento y rancho.
- 3) Que no tengan ningún tipo de retrete.
- 4) Que tengan algún niño en edad escolar (de 6 a 12 años) que no asista a la escuela.
- 5) Que tengan cuatro o más personas ocupando un cuarto y además cuyo jefe posea baja educación.

Considerando que las personas necesitan privacidad, cuando se comparte una habitación con cuatro o más personas, con el paso del tiempo se generan molestias en la convivencia afectando esta situación al desarrollo social y normal del hogar.

**Tabla 22** *Tabulación cruzada número de cuartos que usan para dormir y el número de personas que viven en la casa*

¿Cuántos cuartos usan para dormir?	¿Cuántas personas viven en su casa incluyéndolo a usted?								Total
	2	3	4	5	6	7	9	10	
1	2	11	10	6	3	0	0	0	32
2	2	46	93	57	9	2	2	0	211
3	0	3	24	34	6	2	0	1	70
4	0	0	0	0	2	0	0	0	2
5	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	4	60	127	97	21	4	2	1	316

Se considera que existen condiciones de hacinamiento cuando la proporción de ocupantes de una vivienda supera la cantidad de tres personas por habitación para dormir. En la tabla 23 es importante resaltar resultados en donde existe cierto grado de hacinamiento, como se puede observar 19 de las personas encuestadas viven en condiciones de hacinamiento ya que en un solo cuarto duermen de 4 a 6 personas. Además, queda claro que las condiciones de las viviendas son modestas porque la mayoría tiene dos cuartos para dormir y 32 de ellos solo poseen un cuarto.

En la tabla 24 se muestra que el 17.6% no tiene dependientes económicos y esto se debe a que los entrevistados fueron los beneficiarios directos de la beca escolar, el 3.45% respondió que tiene un solo dependiente, el 27.90% cuenta con dos dependientes económicos, el 31.00% tiene 3 dependientes, el 16.30% con 4 dependientes y el resto el 3.76% con 5 o más.

Tabla 23 *Dependientes económicos de los encuestados*

Dependientes económicos	Frecuencia	Porcentaje
0	56	17.6
1	11	3.4
2	89	27.9
3	99	31.0
4	52	16.3
5	8	2.5
6	3	.9
9	1	.3
Total	319	100.0



Para combatir la pobreza se han adoptado diversas estrategias y una de ellas es el incremento en los niveles de educación para que las personas rompan el círculo intergeneracional de la pobreza. Existen estudios que determinan que incluso teniendo un ingreso bajo, pero con asistencia sanitaria y un buen nivel de educación se consiguen altos resultados en longevidad y calidad de vida.

La educación es fundamental para erradicar la pobreza, su ausencia, es una de las razones de que ésta se trasmite de una generación a otra (Villatoro, 2004).

Los programas de transferencias de recursos, en este caso becas escolares, tienen como meta incrementar la asistencia a la escuela, reducir la tasa de inasistencia y aumentar la matrícula educativa para elevar el indicador nivel de escolaridad.

Tabla 24 *Tipo de beca solicitada*

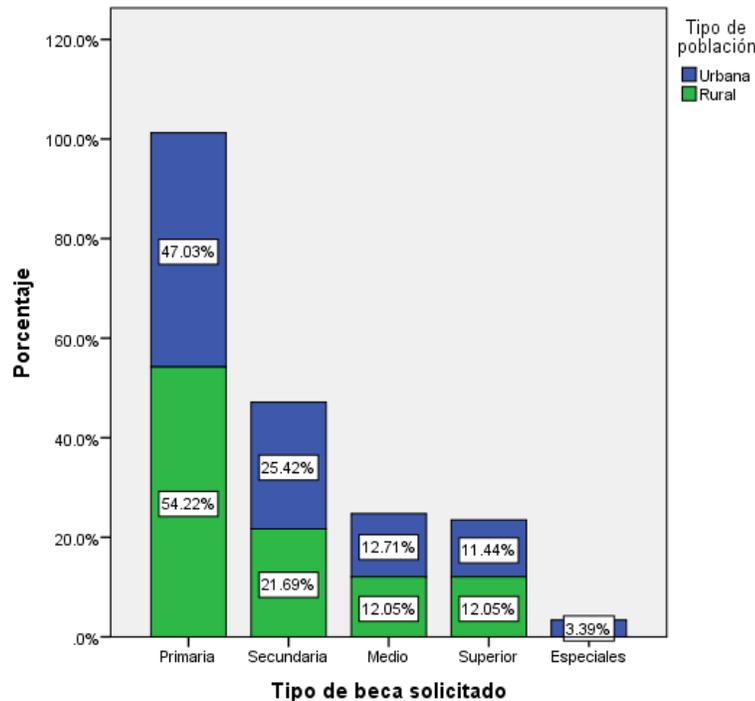
Tipo de beca escolar	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	156	48.9
Secundaria	78	24.5
Medio	40	12.5
Superior	37	11.6
Especiales	8	2.5
Total	319	100.0

El programa de becas escolares se divide en diferentes niveles dependiendo del grado que el alumno este cursando, el nivel primaria se está beneficiando con un 48.90%, es importante resaltar que las becas disminuyen notablemente con un decremento de la mitad y llega a un 24.45% para secundaria, según el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) publicado en el 2017, hay un alto porcentaje de jóvenes de 15 a 19 años que abandonan los estudios de nivel medio superior por tres razones, una tercera parte por razones económicas, otra por cuestiones institucionales o académicas y entre el 15 y 20% por razones familiares, la afirmación del Instituto se ve reflejada en la disminución de las becas

a un 12.54% , caso contrario no hay una disminución significativa en las becas de nivel superior con un 11.60% y por último el 2.51% en becas especiales.

En referencia al sector rural es importante identificarlo como un territorio con un conjunto amplio de actividades económicas, no necesariamente agropecuarias, pero tienen que ver con el desarrollo de las actividades primarias y la manera en que se han apropiado de la tierra. Es decir, territorios que tienen una base económica mayormente de cadenas agroalimentarias y agroindustriales. Territorios con una historia de tradición y cultura expresada en relaciones políticas y sociales con instituciones propias. Involucran en un mismo territorio población dispersa y concentrada en centros urbanos con funciones rurales (Echeverry , 2001).

Gráfica 5: Tipo de beca solicitada en el área rural y urbana



Al analizar este gráfico se muestra que en el área rural se solicita más becas en primaria con un 54.22% respecto al 47.03% del área urbana, sin embargo hay una clara disminución en secundaria con un 21.69% contra un 25.42% respectivamente, por lo que hay que poner atención en este segmento en ambas áreas, promoviendo



ampliamente las becas a nivel secundaria en aras de bajar la deserción en este nivel de educación; por otra parte, el resto de las solicitudes se comporta de una manera más estable en el medio superior y superior con un 24.10% en lo rural y 24.19 % en lo urbano. En las becas para alumnos con necesidades especiales se aprecia que nadie solicitó en el área rural por lo que se concluye que es complicado que los alumnos con estas características continúen con sus estudios por falta de centros educativos cercanos a la comunidad para facilitar el traslado, en la zona urbana solo el 3.39% solicitan beca.

Dentro de la investigación se evidenció que existen programas sociales que ofertan a los ciudadanos apoyos de diferentes modalidades, todos ellos para incentivar e impulsar la inmersión de nuevas micro empresas en el municipio de Delicias. Sin embargo, el desarrollo social en las colonias que lo componen no alcanza el nivel que se espera.

Las cifras, estadísticas y cuestionarios son prueba de ello, puesto que, a pesar de tener políticas públicas implementadas en torno a la parte social, no hay evidencia que demuestre que éstas conllevan directamente a garantizar que se impulse el desarrollo social de manera rápida, eficiente y eficaz en cada uno de los puntos de apoyo requerido para el fortalecimiento de la comunidad. A pesar de ello, cabe resaltar que el acceso a la información por parte de la comunidad y miembros de las ONG's ha ido en aumento debido a los avances tecnológicos derivados del proceso de globalización a nivel internacional que trata de llegar a los lugares más remotos, es por ello que la divulgación o difusión de las políticas públicas junto con los incentivos que éstas conllevan, ha mejorado llegando así a más ciudadanos.

Además, en la mayoría de las comunidades se evidenció que el acceso a las ayudas sociales genera un impacto positivo para la familia de los beneficiarios, propiciando en algunos casos que éste quiera cooperar y participar activamente en el desarrollo social de su comunidad. Así mismo, se muestra que la mayoría de los estudiantes



que acceden a las becas tienen una mayor probabilidad de conseguir posteriormente oportunidades de acceso a becas para la educación.

Con los datos obtenidos en las 319 encuestas se derivaron las tablas y gráficas previamente estudiadas, analizadas, procesadas y evaluadas, así mismo, se tiene la posibilidad de realizar otro tipo de análisis de los datos obtenidos en las encuestas.

El análisis de Conglomerados de K-medias se realiza de forma iterativa por repeticiones que realiza el programa, conforme a los tres clústeres (conglomerados) que se ha informado previamente.

Teniendo un conjunto inicial de Centro que el programa va modificando y cambiando las iteraciones, hasta que los Centros son lo suficientemente pequeños o han alcanzado el número máximo de iteraciones, una vez que los Centros de conglomerados iniciales son seleccionados por el programa, se asigna cada caso al conglomerado más cercano dependiendo de su distancia entre los Centros de los conglomerados, después de asignar todos los casos a estos grupos, los Centros de los conglomerados se vuelven a calcular una vez más sobre la base de sus casos y todos los casos se reafirman mediante el uso de los centros de los conglomerados recalculados, este proceso sigue en marcha hasta que llega un máximo de 10 iteraciones que se ha marcado como defecto o el proceso se detiene cuando alcanza el valor más eficiente.

La tabla Centros de Clústeres Finales, es la más importante porque muestra la pertenencia al conglomerado de los casos, el uso de estos centros de los conglomerados finales se emplea específicamente para describir las características de los clústeres. Cada pregunta se realiza en una escala del 1-5, donde la inclinación más alta de 2.5, indica una tendencia positiva hacia la pregunta y si el coeficiente es menos a 2.5 indica desacuerdo.



El primer constructo para determinar la satisfacción del beneficiario es la imagen del programa, esta pretende evaluar el conocimiento o la información que el beneficiario tiene del programa social que está recibiendo y este influye de manera directa y positiva sobre la satisfacción total del programa tomando en consideración la publicidad, conocimiento, funcionamiento, derechos y obligaciones y el grado o nivel de conocimiento del motivo por el cual recibe el apoyo.

El marketing indica que las acciones y programas sociales implementados por el Ayuntamiento de Delicias podrían mejorar la imagen y la reputación frente a los ciudadanos y ésta se convierte en una ventaja competitiva frente a sus competidores, por lo cual resalta la importancia de tener una correcta imagen del programa social.

Tabla 25 Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la imagen del programa social

1. Imagen del programa	Conglomerado		
	Alto	Medio	Bajo
1. La difusión del programa de becas es :	5	4	5
2. ¿Se da por enterado del funcionamiento del programa?	4	4	4
3. ¿Cómo considera la información de los beneficios del programa recibido?	4	4	4
4. ¿Tiene conocimiento de las razones por las que recibe el apoyo?	5	1	1
5. ¿Le solicitaron algún requisito mínimo académico para gozar de la beca escolar?	4	5	1
Porcentaje en cada grupo	64.89 %	11.29 %	23.82 %

Como se puede observar en el constructo de imagen del programa, en el conglomerado alto, se tiene la percepción de que en general la difusión e información que obtuvo del programa es excelente y se corrobora con las preguntas 4 y 5 ¿Tiene conocimiento de las razones por las que recibe el apoyo? y ¿Le solicitaron algún requisito mínimo académico para gozar de la beca escolar?



obtienen una alta calificación con 5 y 4 respectivamente. Sin embargo el conglomerado medio representado con un 11.29% califica de buena la difusión del programa, sin embargo no tiene conocimiento de las razones por la que obtiene el apoyo lo que denota una falta de información al beneficiario. En el conglomerado bajo, en las preguntas 4 y 5, se denota que un 23.82% de los encuestados desconoce las razones por las que recibe la beca o si tuvieron que cumplir con algún requisito, por lo que se afirma que el nivel de conocimiento del programa es pobre en este sentido. Para concluir, las preguntas 1, 2 y 3 dejan ver que el 100% de los beneficiarios considera que la imagen del programa a través de la publicidad establecida cumple con los requisitos de difusión; no obstante, las preguntas 4 y 5 arrojan datos interesantes ya que no se cumple con el nivel de conocimiento que el beneficiario debe poseer acerca de la operación del mismo por lo que existe un área de oportunidad en este sentido.

Las expectativas que se generan antes del beneficio deben ser medidas, ya que son parte determinante en la satisfacción, debido a que ésta representa la seguridad, tranquilidad y el grado en que el beneficiario va a cubrir sus necesidades individuales, familiares o colectivas al recibir los beneficios del programa.

Tabla 26 *Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la expectativa del programa social*

2. Expectativa del programa	Conglomerado		
	Alto	Medio	Bajo
1. ¿El apoyo de la beca escolar le servirá para cubrir sus necesidades académicas individuales?	5	5	4
2. ¿El apoyo de la beca escolar le ayudará a cubrir sus necesidades económicas familiares?	4	1	2
3. ¿Considera que el recurso llegará oportunamente en tiempo y forma?	5	5	2
4. ¿El saber que recibirá el apoyo le ha dado tranquilidad?	5	5	4
Porcentaje de cada grupo	66.14 %	26.65 %	7.21 %



El 66.14% perteneciente al grupo alto tiene una expectativa alta del programa de becas. De igual manera el grupo medio, sin embargo, cuando se le pregunta si el apoyo le ayudará a cubrir sus necesidades económicas responden negativamente con un uno de calificación. El grupo bajo califica de una manera positiva las preguntas 1 y 4, poseen una percepción de que el programa les va a dar una seguridad y tranquilidad, además les va a servir para cubrir las necesidades académicas de los beneficiarios; por otro lado, como se aprecia en las preguntas 2 y 3, consideran que económicamente no les va a servir para cubrir sus necesidades familiares, por lo que es importante buscar algún otro programa que ayude a satisfacer esta necesidad.

En lo que respecta a la cohesión social, se dice que ésta favorece los lazos de solidaridad y de integración social de cada grupo. La corrosión de la legitimidad y gobernabilidad de los Estados nacionales provoca brechas sociales por diferentes factores como la excesiva racionalización económica y la tendencia a la individualización y el debilitamiento de lo público. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2007).

El sistema democrático funciona en el sentido estricto, cada ciertos años se produce alternancia pacífica de los diferentes partidos que llegan al poder y las elecciones se realizan periódicamente, sin embargo la cohesión e identidad social y el compromiso ciudadano se debilita porque no se cree en las instituciones (García y Flores , 2011).

**Tabla 27** *Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la cohesión social del programa social*

3. Cohesión social	Conglomerado		
	Alto	Medio	Bajo
1. ¿Se considera usted merecedor(a) de la beca escolar?	5	5	5
2. ¿El apoyo le ha permitido realizar más actividades en familia?	5	3	1
3. ¿Considera que alguien de la comunidad lo señala negativamente por recibir la beca escolar?	4	5	5
Porcentaje de cada grupo	23.5 %	38.9 %	37.6 %

El grupo alto, al que le corresponde un 23.5% de los encuestados, posee una inclinación positiva con respecto al constructo de cohesión social. En el grupo medio se observa en la pregunta 2 que el 38.9 % opina que ocasionalmente le permite realizar actividades en familia, finalmente el grupo bajo con un 37.5% opina que nunca le ha permitido realizar más actividades en familia.

La calidad en un sistema administrativo incluye una serie de principios enfocados a otorgarle a todo el personal involucrado en el proceso administrativo, la confianza y el poder de modificarlo con el fin de cubrir y superar las expectativas del cliente, en este caso, de los beneficiarios del programa social.

La calidad de la gestión administrativa es otro de los constructos que tiene relación con lo que se está midiendo, incorpora información sobre el trato que recibe el beneficiario al solicitar un servicio, y tiempo de repuesta.

**Tabla 28** *Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la calidad de la gestión administrativa del programa social*

4. Calidad de la gestión administrativa del programa	Conglomerado		
	Alto	Medio	Bajo
1. ¿Cómo fue el trato al solicitar información sobre el apoyo del programa?	5	5	4
2. ¿Qué le pareció el proceso de selección?	5	3	4
3. ¿Cómo considera el tiempo para informarle su aceptación en el programa?	4	4	3
4. ¿Cómo valora el proceso de entrega de la beca escolar?	5	4	3
Porcentaje de cada grupo	67.40 %	23.20 %	9.40 %

Como se observa, casi todos los conglomerados de la pregunta 1, tienen un valor de 5, por lo que tienen una inclinación positiva alta hacia la pregunta, es decir, que el trato al recibir la información del programa se puede calificar de excelente a muy bueno, sin embargo, en el grupo medio representado con un 23.20% califica de una manera regular la pregunta 2, lo que indica desacuerdo en la selección de los beneficiarios. En el grupo bajo con un 9.40%, se considera regular el proceso de entrega y el tiempo de aceptación de la beca, hay que considerarlo como un área de oportunidad para la mejora del programa. En general la calidad de la gestión administrativa es de muy buena a excelente. Sin embargo si se observa el anexo 6 se determina que la gestión administrativa no se lleva a cabo correctamente, no se cuentan con instalaciones adecuadas para realizar el trámite, (piso de tierra, al aire libre, en construcción o inseguras, no cuentan con baños entre otras deficiencias), no hay suficiente personal para atender al número de personas solicitantes de una manera ágil, lo que genera largas filas, por otra parte los horarios son poco flexibles obligando a los involucrados a solicitar permiso económico en el trabajo para realizar el trámite o bien la ayuda de algún amigo o familiar.



Existe un debate entre la focalización de los programas sociales, por lo que es importante verificar la existencia de factores socioeconómicos orientadores en la transferencia de los recursos como pueden ser: población, proporción de pobres en la comunidad, esperanza de vida al nacer, tasa de desempleo, tasa bruta de mortalidad, tasa de analfabetismo y matrículas en la enseñanza básica, entre otras.

La lucha contra la pobreza y la vulnerabilidad intentan atenuar la desigualdad y apoyar en cierta medida el desarrollo de la población a largo plazo, sin embargo para muchos países en desarrollo es complicado por los bajos ingresos que tienen. El concepto de piso de protección social intenta garantizar un nivel mínimo de protección social a un costo razonable, incluso cuando los recursos son limitados, y que este sea una plataforma para ir incrementando un sistema integral de protección. Para poder introducir, mantener y crecer este fondo es indispensable modificar el espacio fiscal tanto a corto como largo plazo tomando en consideración la previsibilidad y la repercusión de las opciones de financiación fiscales y de deuda actuales, estabilidad macroeconómica, desigualdad, reducción de la pobreza y el crecimiento e internamente buscar recursos adicionales, como la reasignación del gasto o mejoras de eficiencia, la reducción del servicio de la deuda o la financiación exterior para determinar el monto que se va a transferir a los diferentes programas sociales (Harris, 2013).

La transferencia financiera del recurso es evaluada con el indicador de calidad del beneficio, éste proporciona información sobre la evaluación de las características y su experiencia reciente del beneficiario sobre el beneficio económico recibido, así como el nivel cubierto de las necesidades, cuando el apoyo ya fue recibido por lo que se puede hacer una comparación entre las expectativas y esta variable para determinar si cumplieron con lo esperado.

**Tabla 29** *Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la calidad del beneficio que otorga el programa social*

5. Calidad del beneficio que otorga el programa	Conglomerado		
	Alto	Medio	Bajo
1. ¿En qué medida le ha resultado útil la beca en su vida personal?	5	5	2
2. ¿En qué medida le ha resultado útil para aprobar la totalidad de las materias de estudio?	5	4	3
3. ¿En qué medida le ha resultado útil para poder renovar la beca en ciclos escolares posteriores?	5	2	3
Porcentaje de cada grupo	82.13 %	15.05 %	2.82 %

Se observa que el grupo alto con un 82.13% califica como muy útil la beca escolar. El grupo medio con un 15.05% opina negativamente en la pregunta 3, lo que denota que el beneficio recibido no le ha resultado útil para continuar con la beca en ciclos posteriores. El grupo bajo con un 2.82% tiene una percepción negativa de la calidad del beneficio recibido.

Tabla 30 *En que se utiliza la beca escolar*

¿En que utiliza la beca?	frecuencia	porcentaje
Escolar	187	58.6
No escolar	132	41.4
Total	319	100.0

En la tabla 31 se observa en que se utiliza el recurso económico que se obtiene por el programa social, en donde el 58.6% de los beneficiarios lo usa correctamente como apoyo para continuar sus estudios y el 41.1% lo destina para otras situaciones no académicas.



Tabla 31: *Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la contraprestación que debe otorgar a cambio de la beca*

6. Contraprestación	Conglomerado		
	Alto	Medio	Bajo
¿Se siente comprometido con la sociedad por haber recibido la beca escolar?	5	3	1
¿Estaría dispuesto a realizar una prestación social en forma gratuita?	5	3	5
Porcentaje de cada grupo	64.9 %	28.8 %	6.3 %

El 64.9 % perteneciente al grupo alto está comprometido y no tiene ningún inconveniente en realizar una actividad en beneficio de la comunidad. El grupo medio sin embargo menciona que ocasionalmente está comprometido y realizaría una contraprestación y por último el grupo bajo con un 6.3% no se siente comprometido, sin embargo está dispuesto a realizar una contraprestación por el apoyo recibido.

Tabla 32 *Análisis del conglomerado final de K-medias sobre la satisfacción general del beneficio que otorga el programa social*

7. Satisfacción general	Conglomerado		
	Alto	Medio	Bajo
1. ¿El programa de becas escolares es lo que esperaba?	10	8	9
2. En general: ¿cómo evalúa los beneficios del programa?	10	8	6
Porcentaje de cada grupo	74.61 %	24.14%	1.25%

Se detecta que un 74.61% perteneciente al grupo alto de los encuestados tiene un nivel alto en la satisfacción general sobre el programa social de becas escolares y la expectativa de los beneficiarios fue satisfecha totalmente con el programa. El grupo medio con un 24.41% de los encuestados califica con un 8 considerada una calificación buena; por último el 1.25% que representa a los beneficiarios del grupo bajo califican con un 6 el programa, con lo que se aprecia una marcada diferencia entre lo que esperaban del programa y el beneficio que recibió.



Para los políticos una de las funciones más importantes de la política pública es la de comunicar las actividades, poco importa lo que haga su gobierno, lo más importante es lo que dice que hace y en que medio lo comunica. En el sentido estricto no solo existe una nueva modalidad de hacer política sino principalmente de comunicar la política derivada del incremento en la competencia de partidos políticos y candidatos para llegar a los puestos públicos a través de las modificaciones en las formas de comunicar y llegar a los grandes públicos (Kuschick, 2009).

Institución que otorga la beca	Frecuencia	Porcentaje
Gobierno Federal	6	1.9
Gobierno Estatal	41	12.9
Gobierno Municipal	261	81.8
Otra Institución	2	.6
No se	9	2.8
Total	319	100.0

El programa de becas escolares es municipal y realizado con recursos propios, ahí radica la importancia de que los beneficiarios identifiquen plenamente cuál de los órdenes de gobierno les otorga este apoyo. El 81.82% de los encuestados contestó que el gobierno municipal le otorga la beca, un porcentaje significativo del 12.85% asume que el gobierno estatal le entrega la beca y el restante 5.33% se divide entre gobierno federal, otra institución o no sabe.



IV.3 Tipos de evaluación de políticas públicas y programas sociales.

Las políticas públicas y sociales constituyen mecanismos de redistribución de recursos que buscan compensar las desigualdades sociales, teniendo como objetivo principal el mejorar las condiciones de vida de la población.

Algunos autores señalan que en México la evaluación de programas sociales es considerada un elemento técnico que corrige el diseño y operación de los programas como base para la implementación del presupuesto por resultados; pero que, aun a pesar del interés gubernamental por impulsar la evaluación cuantitativa basada en métodos cuasi experimentales con técnicas econométricas, se enfrenta a deficiencias y dogmatismos en el uso de esa metodología y en su aplicación técnica.

Se puntualiza también que las evaluaciones de políticas y programas públicos en México, sobre todo los concernientes al desarrollo social, adolecen de calidad técnico-metodológica y se concluye que México sólo reporta avances en la consideración de la participación social y ciudadana en sus normas jurídicas y en su planeación, pero en la práctica no hay evidencias de gestión ni de evaluación participativas (Vega y Gómez, 2012).

En ese sentido es importante considerar la evaluación de programas públicos, puesto que ésta permite establecer en qué medida tiene lugar el cumplimiento de metas y la correspondencia entre gasto y objetivos. Es importante determinar qué tipo evaluación es conveniente aplicar para comprobar su efectividad, por lo que se realizó una compilación de los diferentes tipos de evaluación y dependiendo de las características del programa se puede utilizar uno o varios de ellos.

A continuación, se muestra una descripción de los principales métodos de evaluación de políticas públicas utilizadas en México.

Tabla 33 *Diferentes tipos de evaluación de políticas públicas*

Evaluación	Características	Técnicas utilizadas	Resultados
Descriptiva	Elabora un inventario de los efectos de la intervención pública: analiza los efectos o variaciones entre un estado inicial y uno final (1 y 1 + n)	Muestreos, encuestas, cuestionarios.	No proporciona consideraciones éticas valorativas.
Clínica	Mide la efectividad de la política con base en los objetivos de esta y usando un razonamiento deductivo.	Las técnicas que más utiliza son tres: a) La encuesta estadística; b) La evaluación sumaria (antes y después); c) La evaluación formativa (seguimiento progresivo)	Los valores aceptados son los propios de la política evaluada, dados por la autoridad responsable.
Normativa	Califica la política con base en normas externas, el evaluador puede definir sus propios objetivos, con relativa independencia de los oficiales.	Mide la eficiencia, eficacia, equidad y pertinencia con base en definiciones y reglas propias; utiliza un razonamiento deductivo y las técnicas están sujetas al criterio del evaluador	En base a valores aceptados, aunque con normas y principios establecidos formalmente y con anterioridad a la evaluación.
Experimental	Controla científicamente los efectos concretos de una política a partir de sus objetivos oficiales, comparando al grupo afectado por la política con otro de referencia o control y utilizando un razonamiento inductivo.	Sustentadas básicamente en grupos de control elegidos aleatoriamente y en aquellos no equivalentes desde el punto de vista estadístico.	Los valores de verdad se basan en todo aquello verificable a través de la experiencia.
Pluralista	Establece análisis colectivos y permanentes con la finalidad de mejorar la aplicación de la política con el acuerdo de los involucrados y de los propios objetivos generales de la misma.	Utiliza el razonamiento inductivo con una noción de consenso que define los criterios de efectividad, eficiencia, equidad y adecuación, derivan de la elección hecha por una comisión plural y en conformidad con las necesidades del caso.	Utiliza modelos como: el lógico, el experimentalista, el pluralista y el demográfico; definiendo los valores aceptados por los propios actores a partir del contexto.
Cualitativa	Las variables se expresan por medio de cualidades, por lo que no es conveniente, ni posible asignar números	Entrevistas y cuestionarios sobre algún tema en particular con opciones muy concretas de respuesta múltiple como: a) bueno, b) regular, c) malo.	Los resultados de la evaluación se crean a través de utilizar criterios provenientes de diversas percepciones.
Cuantitativa	A las variables es posible asignarles cantidades a través de valores numéricos.	Diseños etnográficos, teoría fundamentada, diseños narrativos, diseños de investigación – acción y estudios de caso.	Sus resultados son todos cuantificables: edades, tallas, pesos, entre otras.



Evaluativa	Permite obtener información sobre problemas, expectativas y necesidades de la sociedad	uso, método y valoración, las cuales están sustentadas en la rendición de cuentas y la investigación social.	Determina pertinencia, el logro de objetivos y metas, eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad
Impacto	valoraciones objetivas realizadas periódicamente de un proyecto, programa o política planificado	generar evidencia sobre el desempeño a través de un grupo de comparación (contrafactual)	Rendir cuentas de las inversiones costo-efectivo

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Cámara de Diputados: Servicio de investigación y análisis, 2003).

Los tipos de evaluación antes señalados facilitan al evaluador encontrar una metodología apropiada o bien construir una propia para obtener resultados que previamente se hayan acordado entre sujetos de la evaluación y el evaluador. Es importante señalar que deben cumplir con características de valor implícitas como objetividad, imparcialidad, veracidad en el análisis, honestidad, entre otras, en el manejo y resultados de la información.



IV.4 Propuesta de plan estratégico para el proceso administrativo del programa de becas escolares del municipio de Delicias.

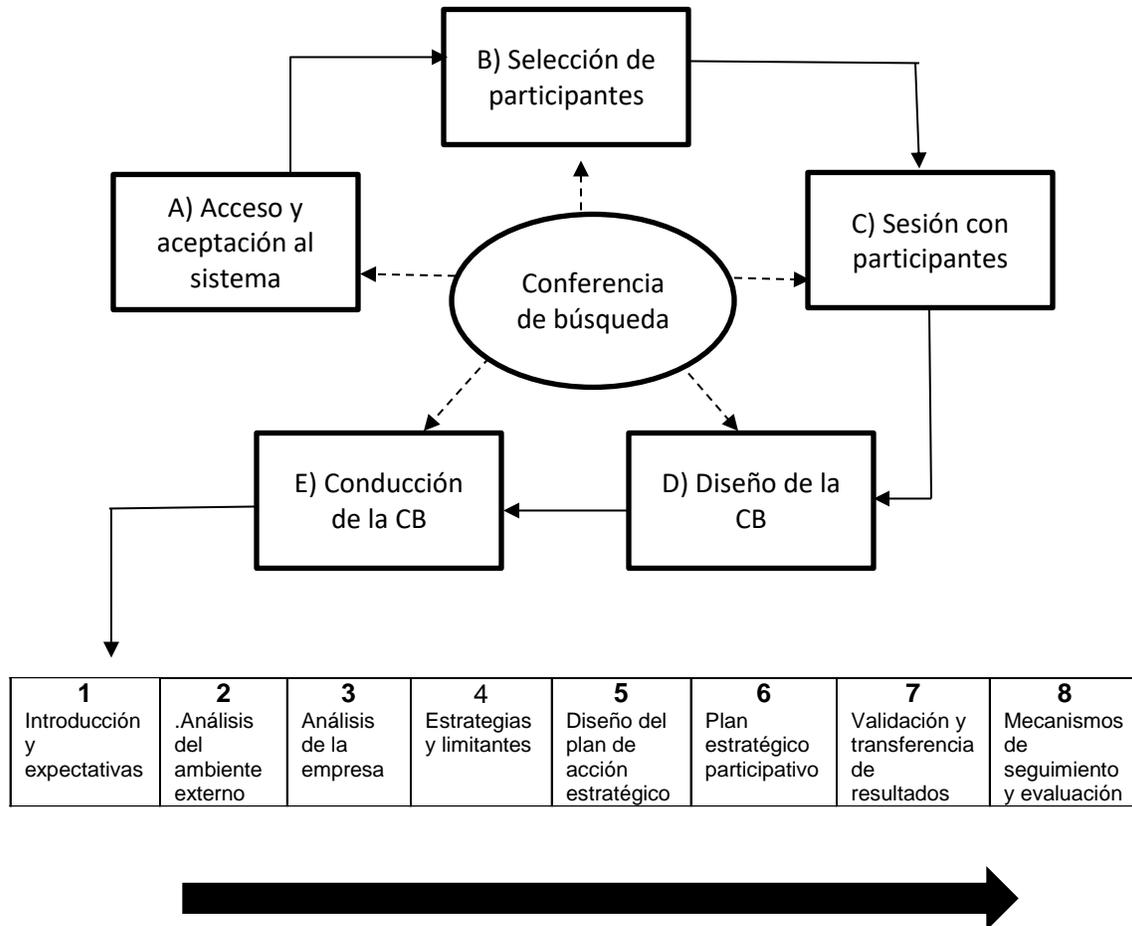
La metodología de Planeación Estratégica Participativa denominada Conferencia de Búsqueda, constituye un modelo básico, flexible, dinámico, adaptado a cualquier condición sociocultural y socioeconómica, dando como resultado un plan de acciones estratégicas que será la directriz para la toma de decisiones, implementación y control de acciones estratégicas de desarrollo, ya que ofrece respuestas a las siguientes preguntas: ¿Qué se necesita hacer?, ¿Cómo se realizará?, ¿Quién va a realizarlo?, ¿Cuándo se realizará?, ¿Quién proporcionará los recursos necesarios?, ¿Cómo se evaluarán los resultados?, ¿Qué necesidades de capacitación existen?, ¿Qué resultados se obtendrán?. Por consecuencia este plan deberá ser diseñado e implementado por los diversos actores participantes en el área, toda vez que:

- Las personas conocen mejor su organización y saben lo que se debe realizar para obtener el objetivo establecido.
- Los actores locales están conscientes de su pasado, presente y los cambios que suceden en el ambiente externo e interno, los miembros de la organización son los que cuentan con herramientas para establecer estrategias para su futuro, y
- Ellos mismos pueden ejercer el control de su desarrollo.

(Luján, Olivas y Magaña, 2004).



Figura 8: Proceso de la conferencia de búsqueda (CB)



A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la Conferencia de Búsqueda.

Misión y Visión del Programa Municipal de Becas Escolares 2016

Misión:

Somos un Programa Municipal de Becas Escolares con recursos municipales. Buscando otorgar un subsidio económico a los estudiantes que radiquen en Delicias y que cuenten con aprovechamiento escolar y/o vivan en condiciones de



vulnerabilidad. Brindándoles a los beneficiarios condiciones favorables para realizar sus estudios.

Visión:

Ser un Programa Municipal de Becas Escolares con sentido social y humano. Brindando una atención de calidad a los ciudadanos y a sus beneficiarios, otorgando un programa eficaz y eficiente, así como innovador y de esta manera ampliar el número de beneficiarios en cantidad y apoyo económico.

Tabla 34 *Análisis del ambiente externo de la Dirección de Desarrollo Social del municipio*

Análisis del ambiente externo:
1. Cuotas escolares
2. Inseguridad
3. Economía incremento de los precios canasta básica
4. Desempleo o salarios bajos
5. Familias disfuncionales
6. Pérdida de valores
7. Clima extremo, distancia escuela casa.
8. Tecnológicos
9. Económicos
10. Sociales
11. Internacionales
12. Banco

Nota: Elaboración propia



Tabla 35 *Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Dirección de Desarrollo Social del programa de becas escolares*

Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas
Fortalezas:
1. Presupuesto
2. Posicionamiento del programa en la sociedad deliciense.
3. Alto conocimiento del programa por parte de los ciudadanos del estado de Chihuahua.
4. Honestidad y transparencia en la entrega de los recursos.
5. Los beneficiarios conocen la mecánica del programa (convocatoria, recepción de documentos, entrega de apoyo, referendo).
Debilidades:
1. Inscripción manual (papel) con un sistema de captura obsoleto.
2. Las instalaciones de la recepción de documentos inseguras para salvaguardar el equipo de cómputo y papelería.
3. Instalaciones de recepción de la documentación al aire libre y en condiciones precarias
4. Estudios socioeconómicos tardíos
5. El tiempo de espera de la recepción de documentos es muy tardado.
6. Poco equipo de cómputo e ineficiente.
7. Horario no flexible y poco tiempo efectivo en la atención al ciudadano.
Oportunidades
1. Incrementar la cantidad de apoyo para el número de beneficiarios
2. Un mejor servicio en el proceso de otorgamiento de las becas.



3. Otorgar un trato digno a los beneficiarios
4. Reducir el tiempo de espera en la recepción de documentos
5. Tener mejores y más grandes instalaciones para recibir a la cantidad de beneficiarios
6. Incrementar el horario de atención a los beneficiarios para que no interfiera con sus labores.
Amenazas
1. El presupuesto municipal se puede ver afectado debido a la recaudación de la tesorería municipal.
2. Algún fraude por parte de la institución bancaria que realiza el pago a los beneficiarios.
3. Por desvío de los recursos por parte del funcionario de la presidencia municipal de Delicias encargado de la dispersión mensual hacia el banco.
4. Por nuevas políticas sociales y económicas que no tengan a bien la implementación del programa, debido a que no se encuentre en el plan municipal de desarrollo en la administración correspondiente.
5. Disminución o nula participación por parte de los ciudadanos para ser beneficiarios.

Nota: Elaboración propia



Futuro más probable vs futuro más deseable. 2018

Tabla 36 *Planeación estratégica Desarrollo Social diferentes escenarios al 2018*

Futuro más probable al 2018	Futuro más deseable al 2018
Se tiene un sistema de captura eficiente.	<ul style="list-style-type: none">• Contamos con un sistema de captura eficiente
Somos un programa municipal con sentido social.	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecemos un área de calidad a los ciudadanos y a sus beneficiarios• Ofrecemos una atención de calidad a los ciudadanos y a sus beneficiarios
Aumentamos el número de beneficiarios del programa de becas escolares	<ul style="list-style-type: none">• Incrementamos la partida presupuestal del programa de becas
Realizamos 6 pagos durante el ejercicio fiscal de becas escolares a los beneficiarios.	<ul style="list-style-type: none">• Otorgamos la ampliación a 9 pagos durante el ejercicio fiscal a nuestros beneficiarios de becas escolares

Nota: Elaboración propia

Análisis del Ambiente Interno

Tabla 37 Matriz de integración del plan estratégico para mejorar el proceso administrativo del programa

Objetivo Estratégico	Metas	Acciones Estratégicas	Responsable	Lugar de realización	Tiempo	Recursos	Evidencias
1. Sistema de captura eficiente	1.1 Elaboración de software especializado.	1.1.1 Adquisición de equipo de cómputo moderno y de calidad.	1.1.1.1 Nancy Regalado (compras)	Palacio Municipal	De 6 a 10 días.	Públicos	Fotos del equipo de cómputo,
		1.1.2 Servicio de copias.	1.1.2.1 Olivia Gallegos.				
		1.1.3 Diseñar un software de acuerdo a las necesidades del programa.	1.1.3.1 Fernando Ramírez (elaboración de software)				
	1.2 Capacitación del personal del programa de becas escolares.	1.2.1 Taller de capacitación para el uso de software especializado	1.2.1.1 Anton Sánchez.	Edificio de la Dirección de Desarrollo Social	Continuo	Públicos	Fotos de capacitación
	1.3 Elaboración del estudio socioeconómico en la recepción de documentos.	1.3.1 Elaboración del cuestionario y entrevista del aspirante a ser beneficiario del programa de becas	1.3.1.1 Encargado de programa de becas escolares	Centro Cultural	4 semanas	Públicos	Fotos de la aplicación del estudio socioeconómico.
2. Brindar una área de calidad a los ciudadanos y beneficiarios del programa de becas	2.1 Instalaciones de calidad en la recepción de documentos	2.1.1 Se usará el salón de capacitación del centro cultural	2.1.1.1 Encargado de programa de becas escolares	Centro Cultural	4 semanas	Públicos	Fotos de la recepción de la documentación de los aspirantes a beneficiarios becas,
	2.2 Instalaciones dignas	2.1.2 Se tendrá 120 sillas y 80 sillas acolchonada	2.1.2.1 Julio Ibarra y José				



		, baños para dama y caballero, clima.	Carlos Pedroza.				así como del inmueble.
3. Brindar una atención de calidad a los ciudadanos y beneficiarios del programa de becas escolares	3.1 Extender el horario de atención de la recepción de documentos	3.1.1 El horario de atención será de lunes a viernes incrementará 2 horas diarias (8:00 am a 5:00 pm) y los sábados un horario de 9 a 15 horas.	3.1.1.1 Comité municipal de becas.	Centro Cultural	4 semanas	Públicos	Fotos
	3.2 Se instalará módulo de atención al ciudadano	3.2.1 Revisará que los ciudadanos cuenten con los requisitos completos.	3.2.1.1 Encargado de programa de becas escolares				
4. Ampliar el número de beneficiarios	4.1 En cantidad de beneficiarios de becas escolares.	4.1.1 Solicitar al Comité municipal de becas el incremento de beneficiarios	4.1.1.1 Miembros del comité municipal de becas.	Dirección de desarrollo social	En la sesión de aprobación de convocatoria y reglas de operación.	Públicos	Convocatoria del programa de becas escolares. Fotos
	4.2 Aumento de apoyo económico	4.2.1 Solicitar al H Ayuntamiento o el aumento de las becas escolares en los diferentes niveles educativos	4.2.1.1 Miembros del Ayuntamiento	Sala de Cabildo Municipal.	En la sesión de aprobación del presupuesto de egresos.	Públicos y Regidor de desarrollo Social, Regidor de educación y Sindico	Publicación de las reglas de operación. Fotos

Nota: Elaboración propia

Los cambios y mejoras propuestas por el plan estratégico costarían \$30,972.13 pesos (ver tabla 37).

**Tabla 38** *Costos del plan estratégico y sus componentes*

Concepto	Costo	Observación
Elaboración de software especializado	Ninguno	Lo elabora el departamento de sistemas del municipio
Compra del equipo de computo	\$17,404.51	2 multifuncional , 3 toner
Copias y papelería	\$ 8,607.62	Papel Bond, Folder, Plumas, Marcatexto, reglas metálicas, cajas archivo, grapas, plumas, chinchas, notas memotip, cinta adhesiva.
Alimentación	\$ 4,960.00	Aguas y alimentación para los trabajadores por horario ampliado
*Total	\$30,972.13	

Nota: Elaboración propia



V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

V.1 Conclusiones

Para determinar que estrategias permiten evaluar de la mejor manera las políticas públicas, se obtuvieron resultados interesantes que no estaban contemplados o no eran objeto de este estudio, los cuales se detallaran más adelante. Como punto de partida para determinar que estrategias se pueden aplicar en la evaluación de programas sociales se midió la satisfacción de los beneficiarios del programa de becas escolares, a través de un modelo llamado IMSAB. Al revisar los datos obtenidos es de resaltar que el 49.4% de las mujeres entrevistadas son jefas de familia y este fenómeno es más notorio en la zona urbana, en la literatura consultada al parecer esto no genera ninguna problemática en el desarrollo familiar, sin embargo, podría ser materia de una investigación. Se recomienda al municipio que considere esta situación para coordinarse con los diferentes órdenes de gobierno para bajar los diversos programas sociales, como lo es el Seguro de Vida para Jefas de Familia mismo que contribuye a dotar de esquemas de seguridad social que protejan el bienestar socioeconómico de la población en situación de carencia o pobreza, mediante la incorporación de jefas de familia en condición de pobreza, vulnerabilidad por carencias sociales o vulnerabilidad por ingresos mediante un seguro de vida, para que, en caso del fallecimiento de la jefa de familia se incentive el ingreso o permanencia de sus hijas e hijos de hasta 23 años en el sistema escolar. Por otro lado, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) ofrece apoyo a madres jefas de familia con la finalidad de colaborar en la formación profesional (Licenciatura y formación técnica de tercer nivel), y terminen su educación profesional entre otras opciones.

En lo referente a las condiciones generales de la población, es de destacar que Delicias está dentro de los municipios con menor porcentaje de población en pobreza o bien como lo indica el coeficiente Gini se ubica por debajo de la media estatal y esto lo podemos corroborar con las personas entrevistadas en lo referente a los servicios públicos y características de la vivienda que ocupan.



El programa de becas escolares, mediante la transferencia de recursos, pretende incrementar la asistencia a la escuela, reducir la tasa de inasistencia y aumentar la matrícula educativa para elevar el indicador nivel de escolaridad. Sin embargo, se observa en el área rural un importante decremento de las solicitudes de beca en el nivel de secundaria que nos indica una disminución en la matrícula escolar por lo que se recomienda poner atención a esto y determinar las principales causas de este descenso, las cuales pueden ser de carácter económico, escolar, social o cultural, para así realizar los ajustes necesarios al programa y se cumpla su objetivo.

Para la obtención de la satisfacción de los beneficiarios se manejaron los siguientes indicadores, imagen del programa, expectativas, cohesión social, calidad de la gestión, calidad del beneficio que otorga el programa, contraprestación, quejas y satisfacción del beneficiario divididos en constructos y analizados a través de K-medias.

En lo que respecta a la imagen del programa se observa que su difusión es la correcta según los entrevistados, sin embargo, al profundizar más en el cuestionario notamos que les hace falta mucho más información en cuanto a requisitos, derechos y obligaciones del programa por lo que se recomienda continuar con la difusión a través de los medios actuales incorporando las redes sociales, sobre todo para el área urbana, además implementar una campaña de marketing social que involucre a las escuelas, directivos y maestros para detectar a los estudiantes que requieren este tipo de becas y explicarles el proceso de incorporación, así como sus derechos y obligaciones. Así mismo, involucrar a la sociedad de padres de familia para coadyuvar en la difusión de estas becas en las diferentes reuniones que llevan a cabo con los padres de familia. En el área rural adicionalmente se recomienda tener un acercamiento por parte de las autoridades municipales con las diferentes asociaciones de colonos o bien líderes previamente identificados para que ayuden en la promoción e incorporación de beneficiarios al programa.



Tan importante es la eficacia percibida como las expectativas de los ciudadanos, para determinar la satisfacción y el impacto de las políticas. En lo referente a la expectativa que tienen los ciudadanos de Delicias por el programa es muy alta, ya que siempre tuvieron la seguridad de recibir en tiempo y forma el apoyo contribuyendo a cubrir las necesidades académicas individuales del beneficiario a través de la transferencia monetaria de recursos, sin embargo, al preguntarles si la beca contribuirá a las necesidades económicas de la familia, la expectativa cae drásticamente, lo cual contribuye de manera negativa en la satisfacción del programa social.

En términos de política pública, cuando hablamos de inclusión social nos referimos a la capacidad de las instituciones para incluir socialmente, o bien reducir brechas sociales, garantizar derechos con pertenencia y respeto a la diversidad. En este rubro se observa claramente que el programa no lo está cumpliendo, por lo que es importante complementarlo con otros programas sociales que beneficien a la familia en diferentes áreas como pobreza e ingresos, empleo, protección social, educación, brecha digital, salud, consumo y acceso a servicios.

Otro de los indicadores evaluados es la calidad de la gestión administrativa y se refiere básicamente al proceso administrativo de incorporación al programa que incluye la recepción de documentación, selección, difusión de beneficiarios, así como el otorgamiento de la beca, la cual fue calificada en general de una manera alta, destacando el buen trato por parte de los funcionarios. Sin embargo, al observar el proceso administrativo se difiere totalmente de la percepción que tienen los entrevistados y se incluyen fotos en los anexos donde se observan largas filas de los solicitantes incluyendo adultos mayores, esto a la intemperie, por otro lado también se distinguen por falta de personal para agilizar el proceso, instalaciones inadecuadas ya que el trámite se lleva a cabo en un estacionamiento con piso de tierra, entre otras situaciones, sin embargo esta alta calificación puede ser atribuida a diferentes factores, y uno de ellos el miedo perder la beca.



Al medir la calidad del beneficio obtenido y recordando que algunos de los objetivos del programa es contribuir al mejoramiento académico e incrementar la permeancia y matrícula escolar, se afirma que según la percepción de los beneficiarios se está cumpliendo este objetivo, no obstante el recurso económico es utilizado por el 41.4 % de ellos en cuestiones no escolares.

En la convocatoria de la beca se señala que el beneficiario deberá comprometerse a cumplir con una contraprestación para recibir el apoyo, lo cual es común en este tipo de transferencia de recursos; analizando los resultados se muestra que más del 30% de los encuestados no están de acuerdo y no se sienten comprometidos para cumplir este requisito.

Para responder a la pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa social de becas escolares? después de realizar un análisis exhaustivo con 319 beneficiarios del programa social (ver anexo 4), se puede afirmar que el 94.99 % están satisfechos con el programa de becas escolares. Según la hipótesis específica se confirma que los beneficiarios del programa social de becas escolares del municipio de Delicias están satisfechos con los beneficios recibidos.

Derivado de la encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa de becas escolares y así mismo, de la observación directa del proceso administrativo de la entrega del programa, se detectó un área de oportunidad en la calidad de la gestión, que tiene que ver con los procesos administrativos de atención a los ciudadanos por lo que se procede a diseñar un plan estratégico para mejorar la calidad del proceso de atención a los beneficiarios del programa de becas escolares. Se trabajó con los integrantes de la Dirección de Desarrollo Social del municipio para responder a la pregunta ¿Qué acciones puede aplicar la Dirección de Desarrollo Social para mejorar el proceso de atención a los beneficiarios del programa de becas escolares? La hipótesis específica afirma que la adopción de las acciones del plan estratégico determinarán la estructura organizacional adecuada y permitirán el establecimiento de procesos y procedimientos efectivos que conduzcan a dar una atención de



calidad a los beneficiarios del programa; respecto a esta hipótesis se concluye que si la Dirección de Desarrollo Social aplica las acciones contenidas en la planeación estratégica modificarán la estructura organizacional (recursos humanos y técnicos), así como los procesos y procedimientos para ofrecer una mejor atención a los ciudadanos de Delicias que se inscriben al programa de becas escolares (ver tabla 36).

Para conocer la percepción que se tiene de los programas sociales aplicados en Delicias desde otro punto de vista y de una manera más objetiva, en segunda instancia como parte de uno de los objetivos específicos se realizó un grupo focal con diferentes actores de la sociedad civil para integrar la opinión de las organizaciones no gubernamentales en relación con la eficiencia de las políticas públicas de desarrollo social, para responder a la interrogante ¿Qué opinión tienen las organizaciones no gubernamentales de la eficiencia para generar políticas públicas de la administración municipal de Delicias?, en el cual, se concluyó entre otras cosas, el carácter asistencialista y cierto grado de política dentro de las políticas públicas, sobre todo en los programas sociales, por lo que sugieren incluir en el ciclo de las políticas públicas a las asociaciones civiles y universidades para robustecer el proceso y ayudar a transparentar la aplicación eficiente de los recursos de la administración, incentivando a quienes son asistidos actualmente con mejores programas a valerse por sí mismos, porque de continuar las cosas como están actualmente estarían condenados a quedar fuera de la sociedad productiva y a la virtual indigencia (ver anexo 4).

La hipótesis específica menciona: Las organizaciones de la sociedad civil opinan que las políticas públicas para el desarrollo social del municipio aplicadas por el Ayuntamiento de Delicias son de carácter asistencialista. La opinión de la sociedad civil organizada es contundente en este sentido, el consenso unánime de los integrantes de grupo focal afirma que son de carácter asistencialista.



V.2 Recomendaciones para el mejoramiento del programa de becas escolares de Delicias.

Los programas de transferencias condicionadas se enmarcan en el concepto de protección social como inversión en capital humano. Tienen como premisa que la reproducción intergeneracional de la pobreza se debe a la falta de inversión en capital humano, y buscan, mediante el condicionamiento de las transferencias, generar incentivos para esa inversión (Villatoro P. , 2005).

En el caso de Delicias el programa se percibe como de carácter asistencialista por lo que se recomienda que los organismos de la sociedad civil se deben incluir en alguna medida en la prestación de servicios, la planificación y la selección de los beneficiarios para que este se focalice en las áreas geográficas donde existe una gran problemática para que los alumnos continúen sus estudios y generalmente estas personas no se acercan a solicitar los apoyos., por ejemplo se detectó que en el área rural el número de estudiantes que ingresa a la secundaria disminuye considerablemente y esto se debe posiblemente a la falta de ingresos económicos familiares para cubrir las necesidades básicas, por lo que los integrantes de la familia tienen necesidad de trabajar para contribuir con el gasto (trabajo infantil). Skoufias y Parker, (2001), establecieron un modelo económico para comprender en qué forma las transferencias condicionadas interactúan con las preferencias y restricciones de ingresos de las familias. Es decir, señala las condiciones del programa afectarán de diversa manera la asignación de tiempos en la familia, lo que dependerá de las preferencias del hogar y de su posición presupuestaria anterior a la implementación del programa. Para comprender esto de una manera práctica, si un niño destina más tiempo al trabajo y menos a la escuela, la familia podrá consumir bienes adicionales, cuyo valor monetario será igual al salario de mercado que se paga por el trabajo infantil. En cambio, si un niño deja de usar su tiempo en actividades laborales y asiste a la escuela, serán menos los bienes adicionales que podrá consumir el grupo familiar. Si se relacionan estas asignaciones presupuestarias con el supuesto de maximización de la utilidad, se puede concluir que es necesario incrementar el monto de la transferencia equivalente al ingreso



que el niño podría obtener para su familia si este estuviera trabajando para garantizar un monto mínimo de transferencia que resultará atractivo para que los padres o tutores envíen a sus hijos a la escuela y como se aprecia a mayor edad del estudiante se debe aumentar el monto y este se convierta en un incentivo para que el niño asista a la escuela, en el caso de las niñas existe un estudio cualitativo de González de la Rocha y Escobar (2002) en el que se observó que una parte de las familias se manifestaba renuente a la permanencia de las niñas en la escuela. Estos autores indican que había múltiples casos en los cuales los padres parecían buscar disminuir su propia carga doméstica con el trabajo de sus hijas y en atención a la equidad de género se sugiere incrementar el monto de la beca en el caso de las niñas. Adicionalmente a la transferencia de recursos por parte del programa es necesario considerar el costo de la escolarización, es decir, todos los gastos asociados al envío del niño o niña a la escuela, por lo que es recomendable aprovechar los diferentes programas que está manejando el municipio como lo son, uniformes y zapatos escolares, y transporte gratuito sobre todo en el área rural para estudiantes porque en la mayoría de las ocasiones la escuela no se encuentra en su comunidad. La evidencia muestra que las mujeres administran las ayudas económicas de manera más eficiente que los hombres (IFPRI, 2002). Al mismo tiempo, esto les permite ganar sentimientos de autonomía e independencia, los cuales constituyen indicadores de empoderamiento (Zimmerman, 1990). Por lo que se sugiere que este recurso sea entregado a las madres de familia para que lo administre y este pendiente de renovar las becas. La evidencia muestra que los programas de transferencias condicionadas son efectivos para incrementar la matrícula y la asistencia escolar en el corto plazo, sin embargo, es necesario condicionar la entrega del recurso económico a la asistencia escolar del niño cuando menos que esta sea de un 85% de carácter mensual en caso de incumplimiento se retira la beca. Los efectos del programa en la reducción del trabajo infantil no son tan claros a largo plazo, por lo que es necesario incluir como parte de los requisitos obligatorios del programa una parte que contemple el reforzamiento en los padres de familia o tutores las ventajas de contar con una educación de calidad y el posible incremento en el futuro del ingreso familiar por una mayor preparación académica.



Finalmente, lo que en definitiva debe marcar una diferencia de este programa de transferencias condicionadas con otros, es la implementación de un sistema de evaluación de impacto como parte del diseño del programa y además de contemplar recursos económicos para que esta evaluación se lleve a cabo, para permitir establecer los efectos de las intervenciones y facilitar la comparación de las hipótesis que se encuentran en este programa.

Por lo anteriormente expuesto es importante responder a la pregunta ¿Cómo se puede evaluar el programa de becas escolares perteneciente a las políticas públicas para el desarrollo social del municipio de Delicias, Chihuahua?

Para dar respuesta a lo anterior y en cumplimiento con el objetivo general el cual establece: proponer estrategias de evaluación para el programa de becas escolares dentro de las políticas públicas para el desarrollo social de los ciudadanos del municipio de Delicias, se hace la siguiente recomendación:

V.2 Propuesta de metodología para la evaluación de programas sociales en el municipio de Delicias.

Después de realizar una análisis de las políticas públicas (becas escolares) en el municipio de Delicias, se propone una guía para evaluar las diferentes políticas públicas implementadas por el Ayuntamiento que tiene por objeto mostrarles a los funcionarios responsables de su elaboración y/o aplicación los aspectos relevantes que comprenden la evaluación de las políticas públicas, a través de la aplicación de una metodología de carácter general que puede ser usada por agentes internos y externos (académicos o consultorías privadas) que participan en las evaluaciones de los diferentes programas sociales.

El proceso de la política pública se desglosa en diferentes fases, las cuales están relacionadas entre sí, con un alto grado de dependencia y para finalizar el ciclo, se



requiere de una retroalimentación o evaluación de resultados, los cuales podrían generar una nueva detección de problemas y ajustes al sistema.

Figura 9: Ciclo de vida de la política pública



Elaboración propia

El Municipio no puede regirse a partir de las fuerzas del mercado, éste debe tener ideas y valores que modernicen el sector público y fortalezcan la democracia. El propósito principal de una evaluación normalmente es que se cumplan con los objetivos planteados de algún programa con eficacia y eficiencia, sin embargo cuando de políticas públicas se trata, es recomendable que las autoridades midan el impacto que éstas tienen en el bienestar social de la ciudadanía, adicional a esto, se informan los resultados y se transparentan los recursos invertidos, contribuyendo a incrementar la confianza (lealtad) y participación social de los ciudadanos.

Existen varias herramientas o procesos que ayudan a darle seguimiento a las políticas públicas o a controlar parte de éstas como lo son:

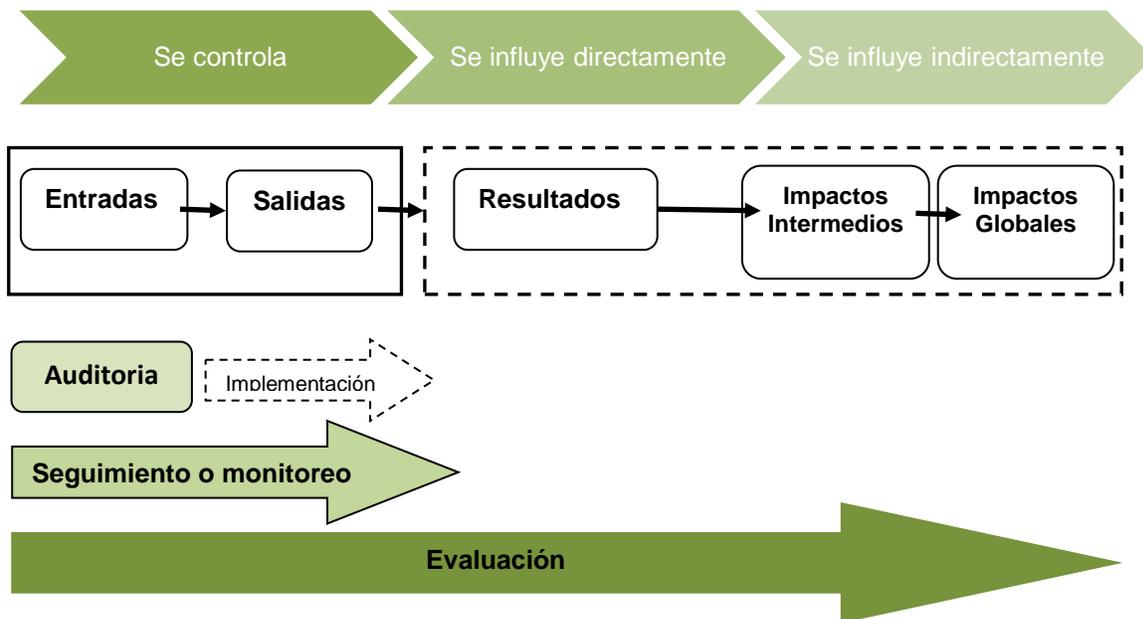


El seguimiento o monitoreo: Este es un proceso sistemático de seguimiento mediante el cual se comprueba si la ejecución de una política o programa cumple con las expectativas contempladas, genera datos importantes de la ejecución del programa, mas no pretende modificar sus efectos.

Auditoria: Es el análisis sistemático para determinar si los recursos se están aplicando correctamente conforme a lo estipulado en la planeación de la política pública o programa.

Evaluación: Es una herramienta que se utiliza en la gestión de políticas públicas y programas que consiste en la aplicación de una serie de técnicas de las ciencias sociales y métodos de investigación, determina los resultados y el impacto de ejecución de la política o programa.

Figura 10: Herramientas para el seguimiento de las políticas públicas



Elaboración propia

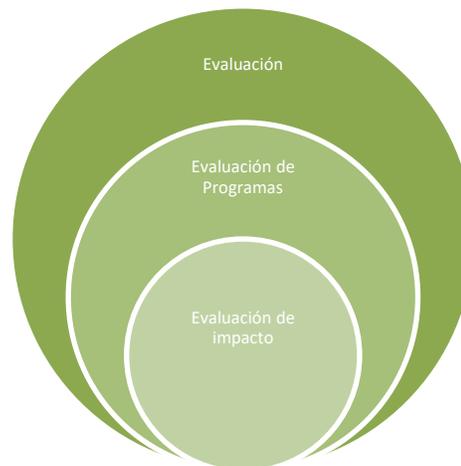
Como se puede apreciar en la figura 10, es determinante realizar una evaluación del impacto de la política o el programa, porque mide su progreso respecto a los



objetivos causados exclusivamente por el programa, es puntual, limitada en el tiempo, diseñada antes de la implementación para obtener resultados medibles con evidencia causal, obtenida generalmente por personal externo con ayuda del personal encargado de la ejecución de las políticas a diferencia de la auditoría y el seguimiento que miden el progreso con respecto a los objetivos, requieren de un monitoreo frecuente y continuo durante la implementación del programa que se puede realizar de manera externa o interna y la evidencia obtenida será descriptiva.

La evaluación puede centrarse en cualquier fase del ciclo de la política pública, o bien parcialmente sobre algunas de ellas, es decir, atienden la totalidad en su conjunto, o puede dirigirse a proyectos localizados o componentes de un programa con el objetivo de generar información focalizada en el diseño o la reestructuración de este, con el fin de mejorar su desempeño y resultados. Trata de entender la importancia relativa de los componentes y procesos del programa para encontrar soluciones concretas e implementarlas en el corto plazo lo que implica trabajar en colaboración estrecha con los responsables del programa.

Figura 11: Alcance de los diferentes tipos de evaluación



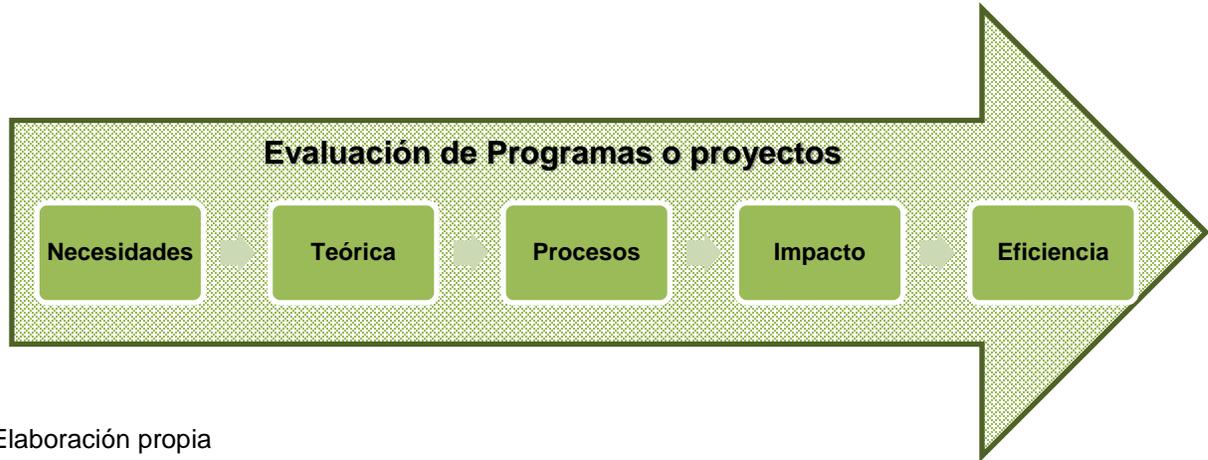
Elaboración propia. Fuente: (Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab, 2017)

Para la elaboración de esta propuesta de evaluación de impacto se tomaron una serie de métodos basados en documentos y manuales de la OCDE, Banco Mundial



y la evaluación de impacto de programas sociales (Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab, 2017).

Figura 12: Propuesta para la evaluación de los programas sociales del Municipio de Delicias.



Elaboración propia



Primera fase: Evaluación de Necesidades. Se realiza un estudio para identificar la naturaleza, el alcance y las causas de una necesidad. En esta etapa se define claramente a la población objetivo que va a ser atendida por el programa y se determina cual es la mejor manera de intervenir para solucionar la problemática. Se pueden utilizar algunas preguntas guía que ayudan en la detección de las necesidades, por ejemplo ¿Cuál es la naturaleza y la magnitud del problema o necesidad?, ¿Cuáles son las posibles causas?, ¿Cuáles son las características de la población objetivo?, ¿Qué programas son los más adecuados para esta población? ¿Qué programas existen para solucionar el problema?

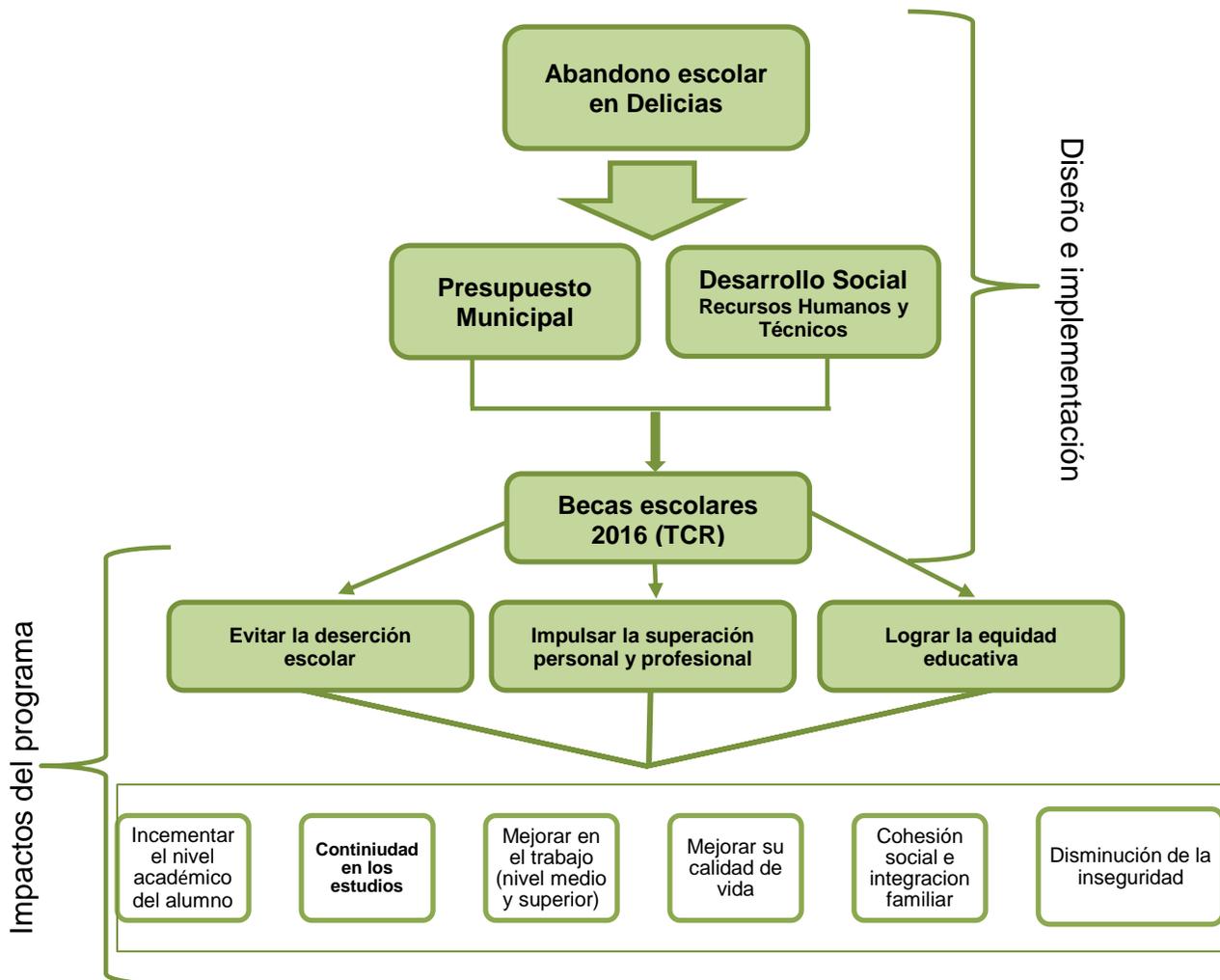


Elaboración propia

Segunda fase: Evaluación teórica. Se describe la teoría y el proceso del programa. En esta etapa se elabora las hipótesis de principio a fin sobre cómo se cree que esto va a impactar a la gente que se desea ayudar o a los beneficiarios. ¿Es viable y factible?, ¿Responde a las necesidades de la población objetivo?, ¿Qué necesito (insumos, actividades y resultados intermedios) para llegar a esos resultados finales?, ¿Qué tan grandes son los riesgos para poder lograr un cambio?

Para determinar el posible impacto de un programa se recomienda el uso de dos herramientas el marco lógico y la teoría del cambio para describir el proceso lógico a través de una descripción comprensiva e ilustrada de cómo y por qué se generan los impactos de una intervención. Posteriormente se va a validar a través de la revisión de la literatura, consultar a expertos y/o entrevistas para confirmar que las actividades, procesos propuestos y supuestos que se están proponiendo tienen validez académica

Figura 13 Descripción gráfica de becas escolares utilizando la herramienta la de la teoría del cambio



Elaboración propia

En la figura 13 se muestra de una manera gráfica como se puede diseñar un programa social que sea parte de una política pública como lo es la de educación.



En la primera parte se ha detectado una problemática social que consiste en el abandono escolar por parte de los alumnos en los diferentes niveles desde básico hasta nivel medio superior y superior. En esta etapa es necesario contar con la suficiente información de la población objeto del beneficio, aplicar la fase 1 como se mencionó anteriormente con la recomendación de involucrar a organismos de la sociedad civil que estén inmersos en estos temas con la posibilidad de que pudieran aportar recursos para el fortalecimiento del programa. El Ayuntamiento debe determinar si el asunto se agrega a la agenda para tratar de resolverlo y revisar dentro de su presupuesto si cuenta con suficientes recursos económico, además de los recursos humanos para poder llevar a cabo una intervención. A partir de este momento se diseña el programa o política, en este caso la transferencia condicionada de recursos bajo el nombre de becas escolares y es indispensable que se especifique el impacto esperado en el mediano o largo plazo.

Teniendo claro en su totalidad el sistema de la política o programa se procede a asignar indicadores en cada una de las etapas para poder medir el impacto del programa como se muestra en la tabla 39.

Tabla 39 *Indicadores para la evaluación del programa social*

Concepto	Indicadores
Abandono escolar en Delicias	Índice de asistencia escolar.
	Índice de escolaridad en la población.
	Índice de analfabetismo.
Presupuesto municipal	Cantidad de dinero disponible del presupuesto del municipio para programas sociales.
Recursos Humanos y Técnicos (Desarrollo Social)	Número de personas capacitadas para implementar el programa
	Número de equipos de cómputo para la captura.
Becas escolares	Número de becas otorgadas.
Evitar la deserción escolar	Tasa asistencia días clase.
	Tasa de incremento en la matrícula escolar.



Impulsar la superación personal y profesional	Incremento en las pruebas de aprendizaje de aplicación nacional: PISA Y ENLACE.
	Número de personas que se gradúan o terminan los diferentes tipos de educación.
Lograr la equidad educativa	Número de alumnos inscritos en escuelas de mejor calidad.
Incrementar el nivel académico del alumno	Pruebas de rendimiento académico.
	Promedio de calificaciones.
Continuidad en los estudios	Tasa de deserción escolar.
Mejorar laboralmente	Incremento en el ingreso económico promedio de los estudiantes que trabajan.
Mejorar la calidad de vida	Aumento en ingresos promedio de la familia.
	Número de personas con acceso a salud.
	Número de personas estudiando en la familia.
	Número de personas estudiando con empleo.
Cohesión social	Participación cívica y social.
Disminución de la inseguridad	Indicadores de inseguridad: Robo, asaltos con violencia, homicidios.

Elaboración propia

Tercera fase: Evaluación de procesos. Después de tener una relatoría de como deberían de ser los términos del programa o proyecto en la fase anterior, se procede a evaluar cómo están funcionando los procesos en la práctica y determinar si realmente llegan a las personas adecuadas para tener el impacto esperado de acuerdo a lo planificado (ver tabla 36). Es importante responder algunas preguntas como: ¿Se implementó de acuerdo a lo planeado?, ¿Cuál es el número de personas beneficiadas?, ¿Se está otorgando un servicio de calidad a los beneficiados?, ¿Les está llegando a tiempo su apoyo? ¿El beneficio está llegando a la población objeto?, ¿Cómo es el proceso de entrega de las becas?; en pocas palabras, se pregunta el cómo y el por qué. La evaluación de procesos mide el progreso a través del monitoreo constante durante la implementación y se puede realizar de manera interna.



Cuarta fase: Evaluación de impacto. Consiste en determinar el efecto de una intervención, en este caso el efecto es social, pero que sea directamente atribuible a un programa y no a otros factores, es decir medir los efectos que tienen las actividades que se realizaron en el programa. Adicionalmente se debe conocer la magnitud de los beneficios por lo que es importante responder algunas preguntas, ¿Cuán grande es el impacto que tuvimos?, ¿Impacta a todos de la misma manera?, ¿Qué actividades impactan más que otras?, ¿Se obtuvo el beneficio esperado conforme a lo planeado?

Para poder medir el impacto es necesario sacar la diferencia entre los resultados de los participantes de un programa, menos los resultados que hubieran tenido esas mismas personas si no hubieran sido beneficiadas; para lo cual, se recomienda una metodología para aleatorizar a los beneficiarios y obtener los resultados exclusivamente atribuibles al programa lo más apegado a la realidad.

Estadísticamente hablando se determina la muestra a través de una selección aleatoria en la cual no se contienen patrones reconocibles o regulares y cada posible resultado tiene la misma probabilidad de producirse para participar en una intervención. Sin embargo, para efectos de medir exclusivamente los beneficios atribuibles al programa es necesario determinar el contrafactual y realizar una asignación aleatoria para seleccionar un grupo de participantes, los cuales obtienen el beneficio (Grupo de tratamiento) y otro grupo integrado por personas no beneficiarias (Grupo de control) como se muestra en la figura 14.

Figura 14: Determinación de la muestra y asignación aleatoria becas escolares.





Dado que el número de becas es finito, corresponde a 2,510 beneficiarios, la selección se realizaría a través de una lotería básica, considerando un grupo de control con los alumnos que queden fuera del programa y otro con alumnos de características similares que sí reciben la beca, esto con el fin de poder comparar ambos grupos y realizar una medición de manera correcta. Cuando un solicitante no obtiene la beca podría negarse a participar en el proceso, por lo que es necesario establecer alguna estrategia para que se involucren, puede ser la inclusión al programa en una etapa más avanzada, entre otras opciones.

Quinta fase: Evaluación de la eficiencia. Se obtiene el costo del programa y se verifica si es razonable con respecto a la magnitud del impacto, además permite compararlo con otros programas que tengan el mismo objetivo en cuanto el costo-beneficio y determinar si los recursos se están aplicando de una manera eficiente. Esta información ayuda a tomar decisiones basadas en resultados científicamente probados y no bajo el enfoque y beneficio político.

Para determinar el costo-efectividad se utiliza la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Índice de deserción escolar}}{\text{Costo del programa}} = \text{Reducción tasa de deserción por cada peso invertido}$$

Después de haber realizado las diferentes etapas sugeridas de este proceso y en base a la hipótesis general:

El establecimiento de estrategias para la evaluación de los programas sociales contribuirá de manera importante en la efectividad del programa de becas escolares de las políticas públicas para el desarrollo social del municipio de Delicias, Chihuahua; se concluye que la propuesta permite en primer término mejorar el programa, porque se está generando información en todas las etapas del ciclo de la política desde el diseño hasta la implementación, se tiene la posibilidad de visualizar todo el sistema y la importancia relativa de cada uno de sus componentes (ver figuras 10 y 13) para encontrar soluciones concretas a corto plazo para



reformular de ser necesario el programa, apoyado en evidencia científica de la medición del impacto del programa con el fin de mejorar su desempeño y resultados para el beneficio de las personas que reciben el apoyo en Delicias con la estrecha colaboración de los responsables del programa.



Bibliografía

- Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab. (15 de 11 de 2017). Evaluación de Impacto de Programas Sociales. *Oficina regional de América Latina y el Caribe*. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos de América: J-PAL.
- Ablan, B. N., & Méndez, V. E. (2012). El Municipio: destino local. Tres dimensiones y una función rectora. *Provincia*, 11-42.
- Activo 20-30 Delicias. (03 de octubre de 2017). *Activo 20-30 Delicias*. Obtenido de Activo 20-30 Delicias : Historia : <https://activo2030delicias.org/>
- Administración Municipal 2013-2016, Delicias, Chihuahua, México. (Enero de 2014). Plan Municipal de Desarrollo 2013-2016. *Plan Municipal de Desarrollo: Administración 2013-2016, Delicias, Chihuahua, México*. Delicias, Chihuahua, México: Secretaría Municipal.
- Aguilar, A., & Lima, F. (Septiembre de 2009). ¿Qué son y para qué sirven las Políticas Públicas? *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 15.
- Aguilar, G. G. (2000). *Desigualdad y pobreza en México ¿son inevitables?* (Primera ed.). México: Miguel Ángel Porrúa.
- Aguilar, V. L. (1996). El estudio de las Políticas Públicas. Estudio introductorio y edición. En V. L. Aguilar, *El estudio de las Políticas Públicas. Estudio introductorio y edición* (segunda ed., pág. 27). México: Miguel Ángel Porrúa.
- Almond, G. (1991). The Civic Culture Revisited. En G. Almond, *La democracia en sus textos* (R. Aguila, & F. Vallespín, Trads.). Madrid: Newbur Park.
- Azevedo Mazza, V., Falcão de Oliveira Melo, N. S., & Chiesa, A. M. (2009). O grupo focal como tecnica de coleta de dados na pesquisa qualitativa: relato de experiencia. *UNAM Periodica Library Catalog*, 183-188.
- Bañon, R., & Castillo, E. (1997). *La nueva Administración Pública*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Barba, S. C. (Julio de 2004). Régimen de bienestar y reforma social en México. *Serie Políticas Sociales*(92), 56.
- Bardach, E. (2001). *Los ocho pasos para el análisis de políticas públicas: un manual para la práctica* (reimpresión ed.). (D. García, & Junco Machado, Trads.) México, Mexico: CIDE. Recuperado el 07 de Septiembre de 2017
- Bayón, M. C. (2012). El "lugar" de los pobres: espacio, representaciones sociales y estigmas en la ciudad de México. *Rev. Mex. Sociol [online]*, 74, 133-166.
- Birdsall, W. C. (1965). A study of demand for public goods. En R. A. Musgrave, *Essays in Fiscal Federalism* (págs. 235-294). Washington, D. C.: The Brookings Institution.
- Bobbio, N. (1987). *Estado, Gobierno y Sociedad. Contribución a una teoría general de la política* (Vol. primera edición). Barcelona: Ed. Plaza y Janes Editores, S. A.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (20 de enero de 2004). Ley General de Desarrollo Social. Mexico, México: Diario Oficial de la Federación.
- Cámara de Diputados: Servicio de investigación y análisis. (2003). *Cámara de Diputados, H. Congreso de la Unión*. Recuperado el 12 de 06 de 2017, de El marco teórico - conceptual de la evaluación de las políticas públicas.:



- <http://www.diputados.gob.mx/bibliot/publica/inveyana/polisoc/dps22/4dps22.htm>
- Cardozo, B. M. (2015). Estado del arte de la evaluación de políticas y programas públicos en México. *Studia Politicæ*(34), 136-162.
- Carrillo, B. E., & Tamayo, S. M. (junio de 2011). La formación de las preferencias de gasto público: Un análisis comparado por políticas públicas. *Frontera norte*, 193-230.
- Carrillo, E., & Tamayo, M. (enero de 2008). El estudio de la opinión pública sobre la administración y las políticas públicas. *Gestión y política pública*, 17(1), 193-215. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792008000100006&script=sci_arttext&tlng=en
- Centro de estudios sociales y de opinión pública desarrollo social. (24 de marzo de 2006). *Cámara de Diputados: Desarrollo Social*. Obtenido de <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/camara/Centros-de-Estudio/CESOP>: http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/2_dsocial.htm
- Citrin, J. (1979). Do People Really Want Something for Nothing: Public Opinion on Taxes and Government Spending. *National Tax Journal*, 32.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2007). *Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia de América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- Consejo Directivo de la Fundación del Empresariado Chihuahuense A.C. (2017). Autorización de apoyo a proyectos en el acta no. 230. *Acta no. 230 de la sesión del Consejo Directivo* (pág. 38). Chihuahua: FECHAC.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2015). *CONEVAL informa los resultados de la medición de pobreza 2014*. Comunicado de prensa no. 005/ medición de pobreza, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, Dirección de información y comunicación social, México, D.F.
- de León, G. R. (2013). *Modelo de responsabilidad social compartida* (Primera edición ed.). Chihuahua, Chihuahua, México: Fundación del Empresariado Chihuahuense.
- Echeverry, R. (2001). Principios básicos de la territorialidad rural y la economía del territorio. *Seminario internacional enfoque territorial del desarrollo rural*. Colombia: DesarrolloRural IICA.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21. doi:10.2307/1252129
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. w., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18. doi:10.2307/1251898
- Franco, C. J. (octubre de 2013). *Diseño de Políticas Públicas*. México: IEXE editorial.
- Free, L. A., & Cantril, H. (1967). The Political Beliefs of Americans: a Study of Public Opinion. *Rutgers University Press.*, 239.
- Gallegos Carrasco, L. D. (Septiembre de 2017). Satisfacción de los beneficiarios del programa municipal de becas escolares 2016 educación primaria en



- Delicias, Chihuahua. *Tesis de la Facultad de Contaduría y Administración (UACH)*. Delicias, Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Chihuahua.
- García , B., & de Oliveira, O. (enero-marzo de 2005). Mujeres jefas de hogar y su dinámica familiar. *Papeles de Población*, 11(43), 29-51.
- García, C., & Flores , L. (2011). Los desafíos de la formación ciudadana y la cohesión social frente a la des-subjetivación del sistema. Hacia una interpretación del fenómeno social desde la subjetividad. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 37(2), 329-344.
- Gavilanes, R. V. (2009). Hacia una nueva definición del concepto "política pública". *Desafíos*, 20, p149-187.
- Gertler, P. J., Martínez, S., Premand, P., Rawlings, L. B., & Vermeersch, C. M. (2017). *La evaluación de impacto en la practica* (Segunda edición ed.). Washington, DC, Estados Unidos: Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo/Banco Mundial. Recuperado el 11 de 2017, de <http://www.worldbank.org/en/programs/sief-trust-fund/publication/impact-evaluation-in-practice>
- González, d. I. (1999). *Divergencias del modelo tradicional; hogares de jefatura femenina en América Latina* (primera ed.). (B. S. Sandoval, Ed.) México: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS), Plaza y Valdés Editores.
- Grupo Banco Mundial. (2013). *Banco Mundial BIRF-AIF*. Recuperado el 13 de Mayo de 2017, de Grupo Banco Mundial: Índice de Gini: <http://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.GINI>
- Guerrero, A. J. (primer semestre 1995). La evolución de las políticas públicas: enfoques teóricos y realidades en nueve países desarrollados. *Gestión y Política Pública*, 4(1).
- Haro, J. A. (2009). Investigación Evaluativa. Aplicaciones e intervenciones sociales y de salud pública. *Investigación Evaluativa. Aplicaciones e intervenciones sociales y de salud pública*. Hermosillo, Sonora, México: El colegio de Sonora. Obtenido de <https://es.slideshare.net/JESUSARMANDOHARO/investigacion-evaluativa>
- Harris, E. (julio de 2013). Financiación de los pisos de protección social: consideraciones acerca del espacio fiscal. *Revista Internacional de Seguridad Social.*, 66, 119-157.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). Mc. Graw.Hill.
- Hewitt, K. (23 de Septiembre de 2017). *Red de estudios sociales en prevención de desastres en América Latina*. Wilfrid Laurier University, Departamento de Geografía. Obtenido de <http://www.desenredando.org/>: <http://www.observatorioubogrd.cl/descargas/ESPACIO%20SOCIAL%20DE%20LOS%20DESASTRES.pdf>
- Inglehart, R. (1971). The Silent Revolution in Europe: Intergenerational Change in Post-Industrial Societies. *The American Political Science Review*, 65, 991-1017.
- Inglehart, R. (1990). *El cambio cultural en las sociedades industriales avanzadas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.



- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Encuesta intercensal : Panorama sociodemográfico de Chihuahua 2015*. México: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (22 de 02 de 2016). *INEGI Cuéntame*. Obtenido de INEGI: Población-Analfabetismo: <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/analfabeta.aspx?tema=P>
- Instituto Nacional de Geografía e Historia (INEGI). (2015). *Anuario estadístico y geográfico de Chihuahua*. México: INEGI.
- Jiménez, J., & Escalante, J. C. (23-25 de Mayo de 2007). ¿La conferencia de búsqueda está libre de limitaciones culturales?: La reunión de reflexión y diseño . *XI Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA)* (pág. 33). Guadalajara, Jalisco: Academia de Ciencias Administrativas A.C.(ACACIA). Recuperado el 19 de Julio de 2017, de XI Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA): <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P12T11-1.pdf>
- Kitzinger, J. (29 de julio de 1995). Qualitative Research: Introducing focus groups. *The bmj*, 311:299-302.
- Kuschick, M. (2009). Marketing y comunicación política. *El Cotidiano*(155), 31-41.
- León, L. L. (2000). El Municipio Mexicano y la implementación de Políticas Públicas. *Tesis Digitales*. Distrito Federal, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Lindblom, C. E. (1991). *El proceso de elaboración de políticas públicas*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Lozano Carrillo, O. (2007). Reflexiones sobre la unidireccionalidad de la variable ambiente en el movimiento de la contingencia y el estudio de las organizaciones, 2007. *Casa abierta al tiempo Universidad Autónoma Metropolitana*.
- Luján, Á. C. (2006). *Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO)*. Recuperado el Enero de 2017, de XII Congreso Forestal Mundial: <http://www.fao.org/docrep/article/wfc/xii/0059-c1.htm>
- Luján, Á. C., Olivas, G. J., & Magaña, M. J. (2004). Evaluación estratégica del desarrollo forestal sustentable en Chihuahua, México. *Región Y Sociedad*, 86-116. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v16n30/v16n30a3.pdf>
- Macías, V. A. (2014). Crecimiento, desigualdad y pobreza: estado de la cuestión. *Revista De Economía Institucional*, 16(31), 101-126.
- Martínez, M. M. (1999). *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. México: Trillas.
- Matos, B. R. (2005). Una propuesta para la evaluación de programas sociales. *Gaceta laboral Maracaibo*, 1-30.
- Medina, I. I., & Ovejero, M. (2012). Repensar el interés general en las políticas públicas. *Revista jurídica Universidad Autónoma de Madrid*, 26, 39-51.
- Midgley, J. (1995). *Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare*. Londres, Inglaterra: SAGE Publications.
- Miller, C. (1987). Lobbying Government. En C. Miller, *Lobbying Government* (pág. 60). Oxford: Basil Blackwell Publisher.



- Musto, S. (1975). Análisis de eficiencia. Metodología de evaluación de proyectos sociales de desarrollo. *Colección de Ciencias Sociales.*, 29.
- Nirenberg, O. (2009). Evaluación y participación: orientaciones conceptuales para una mejora de la gestión. En M. Chiara, M. Di Virgilio, & I. Arriagada, *Gestión de la política social: conceptos y herramientas*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Núñez, L. J., Esquivel, G. M., Morales, M. H., Barajas, O. G., & Hermosillo, N. G. (2014). *Indicadores de vulnerabilidad en ciudad Delicias, Chihuahua*. Facultad de Ciencias Agrícolas y Forestales UACH. Delicias: Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH).
- Organización de las Naciones Unidas. (25 de septiembre de 2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 21 de Mayo de 2017, de Documentos oficiales de la ONU: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/70/1>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). *Estudios Económicos de la OCDE México*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Comité de Análisis Económico y del Desarrollo (EDRC). México: Comité de Análisis Económico y del Desarrollo (EDRC). Obtenido de www.oecd.org/eco/surveys/economic-survey-mexico.htm
- Orren, G. (1997). Fall from Grace: The Public's Loss of Faith in Government. En J. S. Nye, P. D. Zelikow, & D. C. King, *Why People Don't Trust Government* (págs. 77-108). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Ospina, P. S., & Gil, S. I. (2011). Índices nacionales de satisfacción del consumidor: Una Propuesta de revisión de la literatura. *Revistas científicas Pontificia Universidad Javeriana*, 24(43), 35-57. Obtenido de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/2600
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (Mayo de 2011). *Informe sobre Desarrollo Humano México 2011: Equidad del gasto público: derechos sociales universales con subsidios focalizados*. Naciones Unidas, Oficina de Investigación en Desarrollo Humano, PNUD México. México: Galera.
- Putnam, R., Pharr, S., & Dalton, R. J. (2000). Introduction: What's Troubling the Trilateral Democracies? En R. Putnam, & S. Pharr, *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries?* Princeton: Princeton University Press.
- Rodríguez, V. M. (2012). *Índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la SEDESOL en México (IMSAB)*. Facultad de Comercio y Administración, Departamento de Investigación. Tampico: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Rotario Internacional de Delicias. (2008). *75 Aniversario Trabajo, Lealtad y Constancia Cd. Delicias, Chihuahua*. (1a edición ed.). (L. Gutiérrez Quiroz, M. Herrera Golarte, M. A. Palicio Guevara, C. Olivas Chávez, R. García Torres, & F. N. Batista Jáquez, Edits.) Delicias, Chihuahua, México: Caravana ediciones.



- Salas, D. I., & Murillo, G. F. (Noviembre-Diciembre de 2010). La evaluación de los programas públicos en México: una mirada crítica al CONEVAL. *Tribuna de Economía*(857), 153-160.
- Sartori, G. (1998). *Homo videns "la sociedad teledirijida"*. Madrid: Taurus.
- Secretaría de Desarrollo Social. (03 de diciembre de 2012). SEDESOL. Obtenido de Transparencia Focalizada Hábitat:
<https://www.inapam.gob.mx/es/SEDESOL/home>
- Secretaría de Desarrollo Social. (21 de Enero de 2016). *gob.mx Tu gobierno en un solo punto*. (SEDESOL, Editor) Recuperado el 23 de Abril de 2016, de Informe anual sobre la situación de pobreza y retraso social.:
www.gob.mx/sedesol/documentos/informe-anual-sobre-la-situacion-de-pobreza-y-rezago-social
- Skoufias, E., & Parker, S. (Octubre de 2001). Conditional Cash Transfers and Their Impacts on Child Work and Schooling: Evidence from the Progresá Programa in Mexico. *Food Consumption and Nutrition Division (FCND) Discussion Paper*(123), 61. Obtenido de www.ifpri.org
- Stuart, C. F. (1963). Algunos factores de la vivienda relacionados con la higiene. Problemas en la aplicación de la investigación social. En R. Merton , *Sociología de la vivienda*.
- Subirats, J. (1994). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*. Madrid, España: Ministerio para las Administraciones Públicas. Recuperado el 07 de 10 de 2017
- Székely, M. (octubre de 2002). Hacia una nueva generación de política social. *Cuadernos de Desarrollo Humano*(2), 7.
- Tecco, C. (1997). El Gobierno Municipal como promotor del desarrollo Local-Regional. En D. García Delgado, *Hacia un nuevo modelo de gestión local , Municipio y sociedad civil en Argentina* (primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Oficina de Publicaciones del CBC.
- Unidad de Reducción de la Pobreza y Gestión Económica América Latina y el Caribe. (2010). *La formulación de políticas en la OCDE: Ideas para América Latina*. Banco Mundial.
- Vega Cano, R., & Gómez Prado, C. A. (Abril de 2012). Importancia de la evaluación de programas sociales. Una revisión documental de algunas perspectivas. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss/20
- Vega, C. R., Torres, C. T., & Cerna, P. R. (2013). Revisión documental acerca de la investigación evaluativa . *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss/23/investigacion-evaluativa-politicas-publicas-mexico.html
- Villatoro, P. (2004). *Programas de reducción de la pobreza en América Latina. Un análisis de cinco* . Santiago de Chile: División de Desarrollo Social de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Villatoro, P. (2005). Programas de transferencias monetarias condicionadas: experiencias en América Latina. *Revista de la CEPAL*, 87-101.
- Watts, D. (2007). Pressure Groups. *Edinburgh University Press*, 208-209.
- Wlezien, C. (1995). The Public as Thermostat: Dynamics of Preferences. *American Journal of Political Science*, 39(4), 981-1000. doi:10.2307/2111666



- Yi-Ting , Y., & Allison, D. (2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 234-250. doi:10.1108/09564230110393239
- Ziccardi, A. (2003). El federalismo y las regiones: una perspectiva municipal. *Gestión y Política Pública*, XII, 323-350.
- Zimmerman, M. (1990). Taking aim on empowerment research: on the distinction between individual and psychological conceptions. *American Journal of Community Psychology*, 18(1).



VI. ANEXOS

Anexo 1: Convocatoria al programa de becas escolares 2016



El Gobierno Municipal de Delicias

Convoca

A los estudiantes de los niveles de Primaria, Secundaria, Medio Superior y Superior

(No incluye maestría, doctorado y postgrado)

Para que participen en el Programa:

BECAS ESCOLARES 2016

Bajo las siguientes bases:

- I. **DE LOS PARTICIPANTES**
 - a. Podrán solicitar una beca económica los estudiantes de escuelas públicas oficiales ubicadas en el Municipio de Delicias y sean residentes de este.
 - b. En el nivel superior se tomara en cuenta que este estudiante en otra localidad siempre y cuando sea originario del Municipio de Delicias.
 - c. Los solicitantes deberán tener un promedio mínimo de calificaciones de 8.0, en el ciclo escolar anterior concluido en julio del 2015.
 - d. Tendrá derecho a solicitar alumnos regulares y en situación vulnerable.
 - e. Podrán solicitar alumnos con necesidades especiales que estén estudiando.
 - f. Se realizará la verificación del estudio socioeconómico por la trabajadora social, a la cual debe autorizar ingresar a la vivienda.
- II. **PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION**
 - a. El aspirante a becario deberá acudir a la Biblioteca ubicada en Plaza de Armas, para llenar una solicitud y proporcionar la documentación que demuestre su situación académica y la posición económica familiar.
 - b. Presentar la siguiente documentación:
 - i. Original y copia de boleta de calificaciones firmada y sellada por la institución educativa (Ciclo Escolar 2014 – 2015)
 - ii. Constancia emitida por la institución donde realiza sus estudios debidamente firmada y sellada.
 - iii. CURP impresa del Alumno, (en caso de solicitantes nacidos en el extranjero copia del acta de nacimiento).
 - iv. Original y Copia de comprobante de ingresos de los padres o tutores.
 - v. Original y Copia de comprobante de domicilio, reciente no mayor de dos meses. (Luz, agua o predial)
 - vi. Original y Copia de Credencial de Elektor de los padres o tutores. (Actualizada).
 - vii. CURP impresa de los padres o tutores.
 - viii. En caso de Beca de Necesidad Especial presentar documentación de valoración médica o instancia que atienda al alumno, con fecha de expedición no mayor a un mes.
- III. **OBLIGACION DE LOS BECARIOS**
 - a. El beneficiario del programa en cooperación con el Municipio deberá realizar actividades de labor social.
 - b. Asistir a los eventos que el municipio organice para su formación y superación personal y/o familiar.
 - c. El Apoyo económico debe ser indispensablemente derivado a necesidades del propio.
 - d. Conceder una encuesta de satisfacción en caso de ser necesario.
 - e. Las becas tendrán una vigencia de febrero a septiembre incluyendo los meses de julio y agosto del 2016
- IV. **PERIODO DE RECEPCION DE DOCUMENTACION**
 - a. Del 16 de octubre al 19 de Noviembre del año 2015. De lunes a viernes de 9:00 a 15:00 hrs. en la Biblioteca de la Plaza de Armas.
NOTA: SE RESPETARAN LAS FECHAS ESTABLECIDAS
- V. **PUBLICACION DE RESULTADOS**
 - a. A partir del mes de Enero del 2016.





V. REQUISITOS E INFORMACIÓN GENERAL PARA SER BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

1. La difusión del programa se realizara a través de la publicación de un comunicado, en la Presidencia Municipal, en oficinas Desarrollo Social, instituciones escolares, así como en medios de comunicación de la dependencia convocante, el cual se indicara claramente los requisitos que se deberá cubrir para ser beneficiario del programa.
2. Para recibir los uniformes escolares a manera de cheques/vales, el alumno o alumna o beneficiario deberá que encontrarse debidamente inscrito en alguna escuela pública del Municipio de Delicias, en los niveles de educación preescolar, primaria y educación especial.
3. Los cheques/vales, serán entregados por parte del personal de la Presidencia Municipal de Delicias, Chihuahua de manera gratuita a la madre, padre o tutor el cual deberá presentar la siguiente documentación:
 - a) Documento que acredite que el alumno (a) se encuentre debidamente inscrito en una escuela pública, la cual deberá estar sellada y firmada por la institución educativa.
 - b) Copia de la Credencial de Elector del padre, madre o tutor.
 - c) Comprobante de Domicilio.
 - d) Formato de registro.
 - e) CURP del alumno o acta de nacimiento en caso de ser extranjero.

Anexo 2 : Ejemplos de las diferentes teorías sobre las preferencias colectivas del gasto público

Ejemplo 1: Actitudes generales y actitudes concretas respecto de la hacienda pública: más por menos.

Tabla 40 Índice de diferencia porcentual (IP). España, 2009

	Demasiados	Los Justos	Muy Pocos	N.S.	N.C.	IP
Enseñanza	1.8	40.4	41.6	15.8	0.3	39.8
Obras públicas	19.9	50	17.3	12.3	0.4	-2.6
Protección al desempleo	6.8	39.5	37.7	15.4	0.7	30.9
Defensa	34	32.7	11.9	20.9	0.5	-22.1
Seguridad ciudadana	6.1	44.5	38.5	10.2	0.7	32.4
Sanidad	2.7	47.7	41.9	7	0.6	39.2
Cultura	6.2	44.9	33.1	15.2	0.6	26.9
Vivienda	3.5	27.1	57	11.7	0.6	53.5
Justicia	3.4	29.1	50.2	16.7	0.6	46.8
Seguridad social/pensiones	2.2	41.8	44.1	11.3	0.6	41.9
Transporte y comunicaciones	6.1	60.7	18.1	14.5	0.6	12
Protección del medio ambiente	4.5	40.9	36	17.9	0.7	31.5

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Carrillo y Tamayo, 2011).

En la tabla 40 se aprecia las preferencias entre los distintos grupos de población. Así mismo, los IP son positivos en todas las áreas de política pública, excepto en los casos de defensa y obras públicas.

Ejemplo 2: Intereses y valores: el individuo como maximizador de utilidades personales.

Tabla 41 La influencia de intereses y valores en las preferencias de gasto en España 2009

Concepto	Tamaño de habitad	Sexo	Edad	Nivel de estudios	Nivel socioeco nómico	Religio sidad	Ideología Derecha/ Izquierda
Defensa	0.018	0.044	0.037	- 0.106**	0.033	0.13**	0.167**
Seguridad ciudadana	0.018	0.072**	0.104**	-0.052*	-0.01	0.099**	0.109**
Justicia	0.035	0.062**	0.017	0.056*	0.075**	-0.018	0.046
Obras públicas	0.079**	-0.048*	0.033	-0.021	-0.03	0.023	0.027
Transporte y comunicaciones	0.037	0.023	-0.020	0.018	-0.003	-0.036	-0.075**
Seguridad social/pensiones	0.06**	0.036	0.089**	-0.068**	-0.068**	0.022	0.001
Protección al desempleo	0.102**	0.065**	-0.068**	-0.058**	-0.064**	-0.042	0.012
Sanidad	0.018	0.058**	-0.021	0.008	0.009	-0.022	0.021



Vivienda	0.063**	0.032	-0.038	0.042	0.01	0.075**	-0.06*
Enseñanza	0.032	0.008	0.017	0.108**	0.109**	-0.046*	0.006
Cultura	0.035	0.016	-0.022	0.128**	0.096**	0.117**	-0.084**
Protección del medio ambiente	0.048*	-0.023	-0.077**	0.13**	0.057*	0.149**	-0.145**

* Sig. < 0.050 ** Sig. < 0.010

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Carrillo y Tamayo, 2011).

Los datos confirman que intereses y valores influyen sobre las preferencias de gasto, en lo referente a la soberanía se aprecia que las preferencias son más intensas entre las personas de mayor edad, las que cuentan con un mayor nivel de estudios, las que son más religiosas y los ciudadanos con ideología política orientada a la derecha. En seguridad se aprecia en forma positiva el gasto en relación con la edad. En cuanto a la justicia, son las clases más altas, urbanas e ilustradas las que demandan un mayor esfuerzo presupuestario en administración de justicia. En obra pública, transportes y comunicaciones la variable más influyente es el tamaño del hábitat ya sea rural o urbana. Así mismo, se debe destacar que existe una mayor demanda de obra pública por parte de los hombres. La demanda de pensiones correlaciona positivamente con la edad y es mayor entre las mujeres y entre la población que posee un menor nivel de estudios. En relación al punto de protección del desempleo tiene más intensidad en el gasto cuando son mujeres, sectores sociales con carencias e ideología tendiente a la izquierda. El punto de sanidad las mujeres exigen un mayor gasto, así como los habitantes del medio urbano. El tema de vivienda se ve favorecido por los jóvenes y los ciudadanos con mayor nivel de estudios los cuales reclaman una mayor inversión en este rubro. Para finalizar en el gasto de educación, cultura y protección al medio ambiente es más intenso en el área urbana y con las personas que tienen más estudios. La educación va ligada positivamente con la clase social, cultura y medio ambiente va correlacionada con los pensamientos de izquierda y por último el medio ambiente con la población menos religiosa.

Ejemplo 3: La escasez y la utilidad marginal del estado de bienestar.

Tabla 42 *Correlaciones entre la intensidad de gasto en países de la OCDE y el producto interior bruto per cápita en dólares en paridades de poder adquisitivo*

OCDE	1985-1986	1990-1991	1996-1998	2006-2008
Defensa	0.24	-0.036	-0.547*	-0.312
Seguridad ciudadana	0.331	0.388	-0.355	0.18
Pensiones	- 0.758	-0.728	-0.652**	-0.4
Desempleo	-0.355	-0.186	-0.063	-0.21
Salud	-0.634	-0.756*	-0.606**	-0.235
Educación	0.161	-0.72	-0.622**	-0.101
Cultura	-0.081	-0.774*	-0.67**	-0.61**
Medio ambiente	-0.313	-0.418	-0.568**	-0.315
Número de países	5	7	17	21

* Sig. < 0.050** Sig. < 0.010

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Carrillo y Tamayo, 2011)

Se observa que cuanto mayor es el desarrollo económico del país menor es el gasto por parte del gobierno en políticas públicas a lo largo del tiempo, a excepción de seguridad ciudadana.

Ejemplo 4: La dinámica de las preferencias de gasto: el público como un termostato sensible a las decisiones de los gobiernos.

Tabla 43 *La receptividad de los ciudadanos y del Estado. España (1985-2000)*

	R	R2	Constante	B	beta	t	sig.t
Receptividad de los ciudadanos							
Defensa	0.969	0.94	2.33	-0.000197	-0.969	-13.7	0
Seguridad ciudadana	0.307	0.094	2.03	0.000027	0.307	1.1	0.29
Pensiones	0.495	0.245	2.95	-0.000015	-0.495	-2.0	0.07
Sanidad	0.614	0.377	3.14	-0.000042	-0.614	-2.7	0.02
Vivienda	0.747	0.558	2.69	-0.000266	-0.747	-3.9	0



Educación	0.125	0.016	2.36	0.00001	0.125	0.4	0.67
Receptividad del Estado							
Defensa	0.104	0.011	1.06	-0.044	-0.104	-0.4	0.72
Seguridad ciudadana	0.217	0.047	1.01	0.021538	0.217	0.1	0.12
Pensiones	0.716	0.512	0.63	0.163566	0.716	3.5	0
Sanidad	0.557	0.31	0.45	0.232863	0.557	2.3	0.04
Vivienda	0.077	0.006	3.34	-0.786901	-0.077	-0.3	0.79
Educación	0.492	0.242	0.15	0.348164	0.492	2	0.07

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Carrillo y Tamayo, 2011).

El modelo conforme a lo previsto por la teoría es consistente en cuatro de las seis políticas analizadas, a excepción de seguridad ciudadana y educación. La política en la que se produce un mejor ajuste de ambas receptividades es la de pensiones, con menor cantidad de dinero se consigue un efecto más importante en la opinión pública y, al mismo tiempo, es aquella en la que las variaciones en la opinión producen una mayor respuesta por parte del gobierno, según se aprecia en los valores de B.



Anexo 3: Artículo 115 Constitucional

Artículo 115. Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

Cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa, integrado por un Presidente Municipal y el número de regidores y síndicos que la ley determine. La competencia que esta Constitución otorga al gobierno municipal se ejercerá por el Ayuntamiento de manera exclusiva y no habrá autoridad intermedia alguna entre éste y el gobierno del Estado.

Las Constituciones de los estados deberán establecer la elección consecutiva para el mismo cargo de presidentes municipales, regidores y síndicos, por un período adicional, siempre y cuando el periodo del mandato de los ayuntamientos no sea superior a tres años. La postulación sólo podrá ser realizada por el mismo partido o por cualquiera de los partidos integrantes de la coalición que lo hubieren postulado, salvo que hayan renunciado o perdido su militancia antes de la mitad de su mandato.

Las Legislaturas locales, por acuerdo de las dos terceras partes de sus integrantes, podrán suspender ayuntamientos, declarar que éstos han desaparecido y suspender o revocar el mandato a alguno de sus miembros, por alguna de las causas graves que la ley local prevenga, siempre y cuando sus miembros hayan tenido oportunidad suficiente para rendir las pruebas y hacerlos (**sic DOF 03-02-1983**) alegatos que a su juicio convengan.

Si alguno de los miembros dejare de desempeñar su cargo, será sustituido por su suplente, o se procederá según lo disponga la ley.



En caso de declararse desaparecido un Ayuntamiento o por renuncia o falta absoluta de la mayoría de sus miembros, si conforme a la ley no procede que entren en funciones los suplentes ni que se celebren nuevas elecciones, las legislaturas de los Estados designarán de entre los vecinos a los Concejos Municipales que concluirán los períodos respectivos; estos Concejos estarán integrados por el número de miembros que determine la ley, quienes deberán cumplir los requisitos de elegibilidad establecidos para los regidores;

II. Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley. Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

El objeto de las leyes a que se refiere el párrafo anterior será establecer:

- a) Las bases generales de la administración pública municipal y del procedimiento administrativo, incluyendo los medios de impugnación y los órganos para dirimir las controversias entre dicha administración y los particulares, con sujeción a los principios de igualdad, publicidad, audiencia y legalidad;
- b) Los casos en que se requiera el acuerdo de las dos terceras partes de los miembros de los ayuntamientos para dictar resoluciones que afecten el patrimonio inmobiliario municipal o para celebrar actos o convenios que comprometan al Municipio por un plazo mayor al periodo del Ayuntamiento;



- c) Las normas de aplicación general para celebrar los convenios a que se refieren tanto las fracciones III y IV de este artículo, como el segundo párrafo de la fracción VII del artículo 116 de esta Constitución;
- d) El procedimiento y condiciones para que el gobierno estatal asuma una función o servicio municipal cuando, al no existir el convenio correspondiente, la legislatura estatal considere que el municipio de que se trate esté imposibilitado para ejercerlos o prestarlos; en este caso, será necesaria solicitud previa del ayuntamiento respectivo, aprobada por cuando menos las dos terceras partes de sus integrantes; y
- e) Las disposiciones aplicables en aquellos municipios que no cuenten con los bandos o reglamentos correspondientes.

Las legislaturas estatales emitirán las normas que establezcan los procedimientos mediante los cuales se resolverán los conflictos que se presenten entre los municipios y el gobierno del estado, o entre aquéllos, con motivo de los actos derivados de los incisos c) y d) anteriores;

III. Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

- a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
- b) Alumbrado público.
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
- d) Mercados y centrales de abasto.
- e) Panteones.
- f) Rastro.
- g) Calles, parques y jardines y su equipamiento;
- h) Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito;



- i) Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

Sin perjuicio de su competencia constitucional, en el desempeño de las funciones o la prestación de los servicios a su cargo, los municipios observarán lo dispuesto por las leyes federales y estatales.

Los Municipios, previo acuerdo entre sus ayuntamientos, podrán coordinarse y asociarse para la más eficaz prestación de los servicios públicos o el mejor ejercicio de las funciones que les correspondan. En este caso y tratándose de la asociación de municipios de dos o más Estados, deberán contar con la aprobación de las legislaturas de los Estados respectivas. Así mismo cuando a juicio del ayuntamiento respectivo sea necesario, podrán celebrar convenios con el Estado para que éste, de manera directa o a través del organismo correspondiente, se haga cargo en forma temporal de algunos de ellos, o bien se presten o ejerzan coordinadamente por el Estado y el propio municipio;

Las comunidades indígenas, dentro del ámbito municipal, podrán coordinarse y asociarse en los términos y para los efectos que prevenga la ley.

IV. Los municipios administrarán libremente su hacienda, la cual se formará de los rendimientos de los bienes que les pertenezcan, así como de las contribuciones y otros ingresos que las legislaturas establezcan a su favor, y en todo caso:

- a) Percibirán las contribuciones, incluyendo tasas adicionales, que establezcan los Estados sobre la propiedad inmobiliaria, de su fraccionamiento, división, consolidación, traslación y mejora, así como las que tengan por base el cambio de valor de los inmuebles.



Los municipios podrán celebrar convenios con el Estado para que éste se haga cargo de algunas de las funciones relacionadas con la administración de esas contribuciones.

b) Las participaciones federales, que serán cubiertas por la Federación a los Municipios con arreglo a las bases, montos y plazos que anualmente se determinen por las Legislaturas de los Estados.

c) Los ingresos derivados de la prestación de servicios públicos a su cargo.

Las leyes federales no limitarán la facultad de los Estados para establecer las contribuciones a que se refieren los incisos a) y c), ni concederán exenciones en relación con las mismas. Las leyes estatales no establecerán exenciones o subsidios en favor de persona o institución alguna respecto de dichas contribuciones. Sólo estarán exentos los bienes de dominio público de la Federación, de las Entidades Federativas o los Municipios, salvo que tales bienes sean utilizados por entidades paraestatales o por particulares, bajo cualquier título, para fines administrativos o propósitos distintos a los de su objeto público.

Los ayuntamientos, en el ámbito de su competencia, propondrán a las legislaturas estatales las cuotas y tarifas aplicables a impuestos, derechos, contribuciones de mejoras y las tablas de valores unitarios de suelo y construcciones que sirvan de base para el cobro de las contribuciones sobre la propiedad inmobiliaria.

Las legislaturas de los Estados aprobarán las leyes de ingresos de los municipios, revisarán y fiscalizarán sus cuentas públicas. Los presupuestos de egresos serán aprobados por los ayuntamientos con base en sus ingresos disponibles, y deberán incluir en los mismos, los tabuladores desglosados de las remuneraciones que perciban los servidores públicos municipales, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 127 de esta Constitución. Los recursos que integran la hacienda municipal serán ejercidos en forma directa por los ayuntamientos, o bien, por quien ellos autoricen, conforme a la ley;



V. Los Municipios, en los términos de las leyes federales y Estatales relativas, estarán facultados para:

a) Formular, aprobar y administrar la zonificación y planes de desarrollo urbano municipal;

b) Participar en la creación y administración de sus reservas territoriales;

c) Participar en la formulación de planes de desarrollo regional, los cuales deberán estar en concordancia con los planes generales de la materia. Cuando la Federación o los Estados elaboren proyectos de desarrollo regional deberán asegurar la participación de los municipios;

d) Autorizar, controlar y vigilar la utilización del suelo, en el ámbito de su competencia, en sus jurisdicciones territoriales;

e) Intervenir en la regularización de la tenencia de la tierra urbana;

f) Otorgar licencias y permisos para construcciones;

g) Participar en la creación y administración de zonas de reservas ecológicas y en la elaboración y aplicación de programas de ordenamiento en esta materia;

h) Intervenir en la formulación y aplicación de programas de transporte público de pasajeros cuando aquellos afecten su ámbito territorial; e

i) Celebrar convenios para la administración y custodia de las zonas federales.

En lo conducente y de conformidad a los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de esta Constitución, expedirán los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios.



Los bienes inmuebles de la Federación ubicados en los Municipios estarán exclusivamente bajo la jurisdicción de los poderes federales, sin perjuicio de los convenios que puedan celebrar en términos del inciso i) de esta fracción;

VI. Cuando dos o más centros urbanos situados en territorios municipales de dos o más entidades federativas formen o tiendan a formar una continuidad demográfica, la Federación, las entidades federativas y los Municipios respectivos, en el ámbito de sus competencias, planearán y regularán de manera conjunta y coordinada el desarrollo de dichos centros con apego a la ley federal de la materia.

VII. La policía preventiva estará al mando del presidente municipal en los términos de la Ley de Seguridad Pública del Estado. Aquélla acatará las órdenes que el Gobernador del Estado le transmita en aquellos casos que éste juzgue como de fuerza mayor o alteración grave del orden público.

El Ejecutivo Federal tendrá el mando de la fuerza pública en los lugares donde resida habitual o transitoriamente;

VIII. Las leyes de los estados introducirán el principio de la representación proporcional en la elección de los ayuntamientos de todos los municipios.

Las relaciones de trabajo entre los municipios y sus trabajadores se regirán por las leyes que expidan las legislaturas de los estados con base en lo dispuesto en el Artículo 123 de esta Constitución, y sus disposiciones reglamentarias.

IX. Derogada.

X. Derogada



Anexo 4: Instrumento de evaluación para medir la satisfacción de los beneficiarios del programa social



**Universidad Autónoma de Chihuahua
Facultad de Contaduría y Administración
Secretaría de Investigación y Posgrado**



Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa becas escolares

Buenos días / Buenas tardes. En este momento pedimos la opinión de las personas que recibieron el apoyo del programa de Becas Escolares con la finalidad de conocer si se encuentra satisfecho o no con los servicios proporcionados. La información que proporcione se usará con toda confidencialidad con fines académicos y bajo resguardo de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Es importante asegurarle que puede expresar su opinión libremente. Su información ayudará a mejorar el trabajo que ha venido realizando el programa. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas.

A. DATOS GENERALES:

Fecha entrevista _____

Género: Masculino Femenino **Edad :** _____

Estado civil Soltero Casado Divorciado Viudo

Nivel Escolaridad Pre primaria Primaria Secundaria Media superior
Superior

Jefe(a) de familia Sí No **Personas que dependen económicamente de usted :** _____

Aspectos sobre la satisfacción de los beneficiarios

Señale con el número su nivel de satisfacción de acuerdo a la escala de valores de cada pregunta. Favor de no dejar los espacios sin respuesta.

Excelente=5; Buena=4; Regular=3; Mala=2 y Pésimo=1; o bien No Respondió=99.

1. Imagen del programa social

Indicadores	Opción
1.1 La difusión del programa de becas es:	
1.2 ¿Cómo considera que fue la manera de enterarle del funcionamiento del programa?	
1.3 ¿Cómo considera la información de los beneficios del programa recibido?	

Siempre =5; Casi siempre=4; Ocasionalmente=3; Casi nunca=2 y Nunca=1; o bien No respondió=99.

Indicadores	Opción
1.4 ¿Tiene conocimiento de las razones por las que recibe el apoyo?	
1.5 ¿Le solicitaron algún requisito mínimo académico para gozar de la beca escolar?	



Tanto como deseo=5; Casi como deseo=4; Ni mucho ni poco=3; Menos de lo que deseo=2 y Mucho menos de lo que deseo=1; o bien No respondió=99.

2. Expectativas Personales

Indicadores	Opción
2.1. ¿El apoyo de la beca escolar le servirá para cubrir sus necesidades académicas individuales?	
2.2. ¿El apoyo de la beca escolar le ayudara a cubrir sus necesidades económicas familiares?	
2.3. ¿Considera que el recurso llegará oportunamente en tiempo y forma?	
2.4. ¿El saber que recibirá el apoyo le ha dado tranquilidad?	

Siempre S=5; Casi siempre CS=4; Ocasionalmente O=3; Casi nunca CN=2 y Nunca N=1; o bien No respondió NR=99.

3. Cohesión social

Indicadores	Opción
3.1. ¿Se considera usted merecedor(a) de la beca escolar?	
3.2. ¿El apoyo le ha permitido realizar más actividades en familia?	
3.3. ¿Considera que alguien de la comunidad lo señala negativamente por recibir la beca escolar?	
3.4. ¿Se siente comprometido con la sociedad por haber recibido la beca escolar?	
3.5. ¿Estaría dispuesto a realizar una prestación social en forma gratuita?	

Excelente=5; Buena=4; Regular=3; Mala=2 y Pésimo=1; o bien No Respondió=99.

4. Calidad de la gestión administrativa del programa

Indicadores	Opción
4.1. ¿Cómo fue el trato al solicitar información sobre el apoyo del programa?	
4.2. ¿Qué le pareció el proceso de selección?	
4.3. ¿Cómo considera el tiempo para informarle su aceptación en el programa?	
4.4. ¿Cómo valora el proceso de entrega de la beca escolar?	

Muy Útil=5; Bastante Útil=4; No tiene Opinión=3; Poco Útil=2 y Nada Útil=1; o bien No Respondió=99.

5. Calidad del beneficio que otorga el programa

Indicadores	Opción
5.1. ¿En qué medida le ha resultado útil la beca en su vida personal?	
5.2. ¿En qué medida le ha resultado útil para aprobar la totalidad de las materias de estudio?	



- 5.3 ¿En qué medida le ha resultado útil para poder renovar la beca en ciclos escolares posteriores?
- 5.4 El dinero de la beca se ocupa principalmente para ...:

Transporte de la escuela <input type="checkbox"/>	Comida durante mi estancia en la escuela <input type="checkbox"/>	Uniforme de la escuela <input type="checkbox"/>
Se utiliza para los gastos de la casa <input type="checkbox"/>	Se utiliza para gastos personales <input type="checkbox"/>	otra <input type="checkbox"/>

Excelente=5; Buena=4; Regular=3; Mala=2 y Pésimo=1; o bien No Respondió=99.

6. Quejas

Indicadores		Opción
6.1	¿Cómo fue la atención del personal de Desarrollo Social a una queja que usted realizó?	<input type="text"/>
6.2	¿De qué manera se le orientó para presentar quejas o sugerencias?	<input type="text"/>
6.3	¿Cómo valora el tiempo que tardó la respuesta a su queja?	<input type="text"/>
6.4	¿Cómo considera los resultados de la queja presentada?	<input type="text"/>

Valore de cero a 10 la satisfacción del programa de becas escolares, donde el cero es calificación de no aceptable y el diez es aceptación total

7. Satisfacción del beneficiario

Indicadores		Opción
7.1	¿El programa de becas escolares es lo que esperaba?	<input type="text"/>
7.2	En general: ¿cómo evalúa los beneficios del programa?	<input type="text"/>
6.3	¿Recomendaría a algún familiar solicitar la beca escolar?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

7. Opinión de los entrevistados

8.1 ¿Quién le otorga el beneficio de la beca escolar?

Gobierno Federal Gobierno Estatal Gobierno Municipal Otra Institución No se

8.2 ¿Considera usted que se requiere realizar algún ajuste al programa de becas escolar?

Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------

8.3 ¿Cuáles serían las recomendaciones para el mejoramiento del programa de becas escolares?



9. Características de la vivienda.

- 9.1 ¿Es casa propia?

Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------
- 9.2 ¿De qué material es el piso de su casa?
 Tierra Cemento Mosaico, madera u otro recubrimiento
- 9.3 ¿su casa dispone de agua entubada?
 Dentro de la vivienda Fuera de la vivienda dentro del terreno De la llave pública
 No dispone de agua entubada No sé
- 9.4 ¿En su casa tiene energía eléctrica?
 Del servicio de Comisión Federal de Electricidad De una planta particular De otra fuente ¿cuál?
 No dispone de luz eléctrica Solar
- 9.5 ¿En su casa tiene o dispone de...?
 Televisión Refrigerador Estufa de gas
 Calentador Lavadora automóvil
 microondas computadora Videocasetera/DVD
 Aparato de aire tractor/camión Teléfono
- 9.6 ¿En su casa tiene Baño?
 Sanitario o retrete Letrina/hoyo negro No tengo
- 9.7 ¿Cuántos cuartos usan para dormir? **Cuartos** _____
- 9.8 En total, ¿cuántos cuartos tiene su vivienda sin contar pasillos, baños y cocina? **Cuartos** _____
- 9.9 ¿Cuántas personas viven en su casa incluyéndolo a usted? **Personas** _____

Favor de poner una x en la conducta que mostró el entrevistado (Pueden ser varias opciones)

Tocarse ligeramente la nariz	Sentarse con las manos agarrando la cabeza atrás	La cabeza descansando sobre las manos	Cruzar las piernas. moviendo despacio el pie
Entrelazar dedos	Inclinar la cabeza	Mirar hacia el piso	Hombros encorvados
Dar un tirón al oído	Palma de la mano abierta	Frotarse un ojo	Manos en las mejillas
Pararse con las manos en la cadera	Golpear despacio los dedos	Manos agarradas hacia la espalda	Brazos cruzados a la altura del pecho
Frotarse las manos	Mirar hacia abajo	Unir tobillos	Acariciarse la quijada
Apretarse la nariz	Jugar con el cabello	Caminar erguido	

GRADO DE ACEPTACION DE LA VISITA

EXCELENTE MUY BIEN BIEN REGULAR MAL

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN ¡

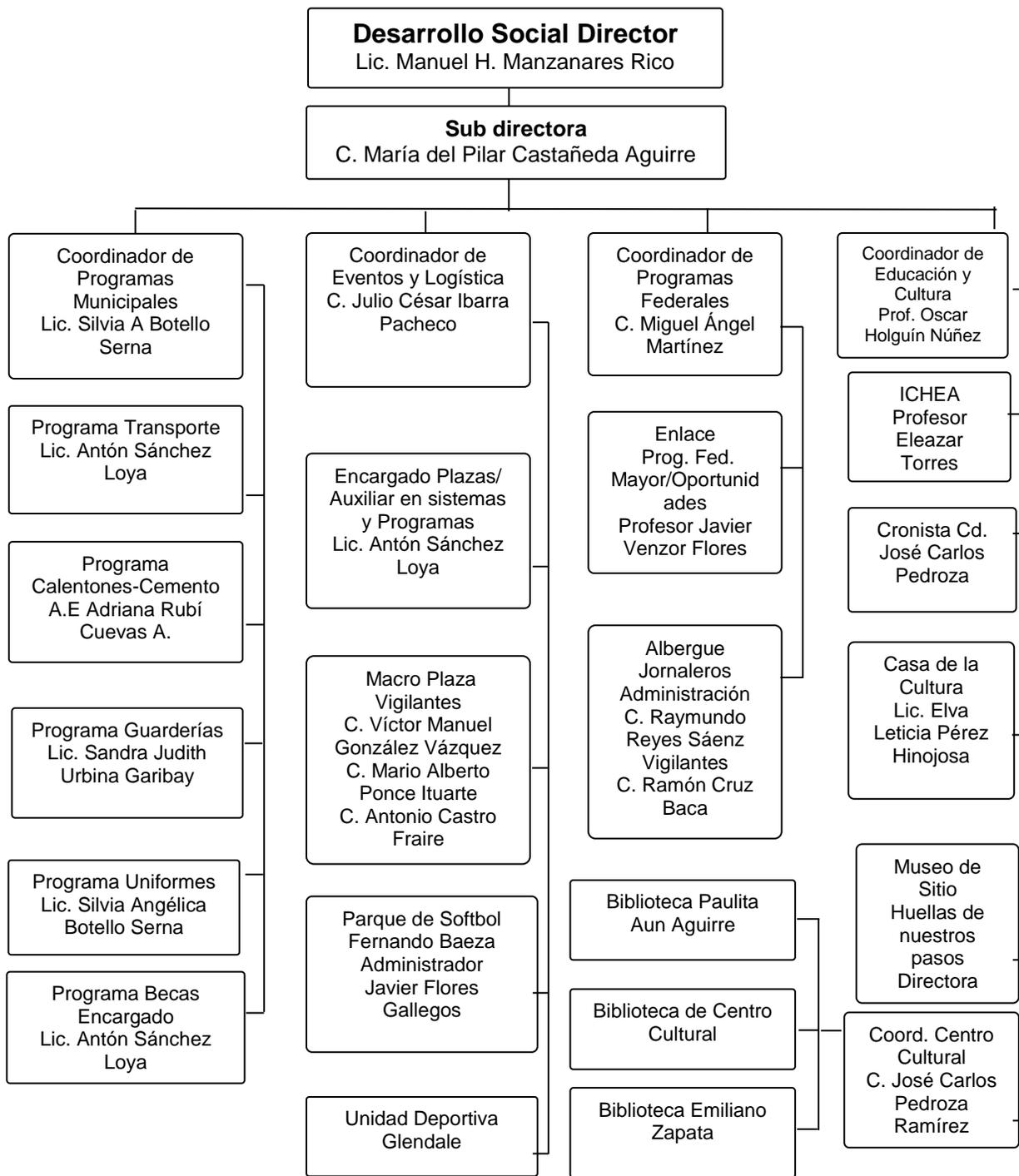
**Anexo 5:** Funcionarios de Presidencia y de la Dirección de Desarrollo Social**Tabla 44** Dependencias y sus servidores de la administración 2013-2016

Dependencia	Servidor Público
Sindicatura	C. Raúl Botello Flores.
Secretaría Municipal;	Lic. Raúl García Ruiz.
Finanzas	C.P Edgar Homero Beltrán del Río Méndez.
Seguridad Pública	Lic. Miguel Ricardo Figueroa Chavarría.
Contraloría	C.P Julio César Ríos Monárrez.
Desarrollo Social	Lic. Manuel Horacio Manzanares Rico.
Servicios Públicos	C. Rolando Licón Gómez.
Desarrollo Urbano y Ecológico	Arq. Ricardo Niño de Rivero Herrero.
Obras Públicas	Arq. Heberto Herrera Alonso.
Desarrollo Económico	Lic. Rubén Borunda Mata.
Instituto Municipal del Deporte	Lic. Arturo Enríquez Pando.
Desarrollo Integral de la Familia	Lic. Edel Octavio Rabelo Solís. Sra. Raquel Torres de Beltrán de Río.

Nota: Tomada del Plan de Desarrollo Municipal 2013-2016.



Figura 15: Organigrama de Desarrollo Social administración 2013-2016



Nota: Elaboración propia. Fuente: Director de Desarrollo Social, 2013-2016.

**Anexo 6:** Grupo Focal**Tabla 45** Descripción de las principales actividades realizadas por el Club Activo 20-30 en beneficio de la comunidad participante en el grupo focal.

Año	Descripción
1949	Organización de la Feria del Algodón.
1950	Construcción del Kinder María Montessori.
1954	Equipar al H. Cuerpo Bomberos.
1955	Construcción Escuela Primaria 20-30 del Ramireño (Sector Poniente).
1957	Construcción de la Escuela Primaria 20-30 del Dren Laguna Seca.
1960	Construcción de la Fuente Fundadores.
1965	Construcción de la preparatoria 20-30.
	Donación de 35 hectáreas para construcción de la escuela secundaria agropecuaria.
	Construcción de la Escuela Primaria Activo 20-30 del Rastro "Luis Urías".
	Construcción del Jardín de Niños Activo 20-30 del Ramireño.
	Construcción de la Escuela Primaria "Ricardo Flores Magón" en la Loma de Pérez.
	Construcción de la Escuela Primaria 20 de Nov No. 2570 en los Lotes Urbanos.
	Construcción de la Escuela Primaria Benito Juárez en la Colonia "Benito Juárez".
1972	Reconstrucción total el Jardín de Niños 20-30 "María Montessori".
1986	Construcción de la Escuela Primaria 20-80.
1988	Construcción de la Guardería "Gloria Arellano de Cervantes".
1989	Construcción de 2 Aulas para Grupos Integrados.
1989	Construcción de la plaza de la colonia del empleado.
1991	Construcción de 4 aulas y 2 baños para la escuela primaria Pablo Neruda.
1999- a la Fecha	Creación de Fundación Vida, la cual ayuda con apoyo económico y tratamientos a niños enfermos o con alguna discapacidad a la fecha se han beneficiado 1615 niños y en el año del 2016 se recaudó la cantidad de \$2, 029,967.00.
2006- a la Fecha	Creación del Modelo FECHAC-ADN para mejorar la alimentación y la oferta educativa en los niveles básicos con programas complementarios y en horario extendido al horario regular, que fomenten el desarrollo de habilidades cognoscitivas y físicas de los 350 niños inscritos actualmente en el programa, con un presupuesto por ciclo escolar de \$ 4,500,000.00.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Activo 20-30 Delicias, 2017).



Figura 16: Imagen del formato de asistencia al grupo focal de políticas públicas



**Universidad Autónoma de Chihuahua
Facultad de Contaduría y Administración
Extensión Delicias
Grupo Focal Políticas Públicas**



1. Objetivos

Objetivo (s) de la investigación
Desarrollar estrategias para la implementación, desarrollo y evaluación de políticas públicas para el desarrollo social del municipio de Delicias
Objetivo (s) del grupo Focal
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la opinión de las diferentes cámaras y ONGS sobre las políticas publicas • Realizar un diagnóstico del desarrollo social en el municipio de Delicias • Determinar el grado de correlación de la política y la eficiencia gubernamental en la Administración Pública del Municipio de Delicias, Chihuahua.

2. Identificación del moderador

Nombre del moderador
Eduardo Domínguez Arrieta
Nombre del observador
Alejandro García Bencomo

3. Participantes

LISTA DE ASISTENCIA	
Nombre completo	Institución
Maria Del Refugio Gonzalez Archardo	Club de laeras
Oscar Omar Chaparro Montoya	CENPRO
Enrique Valenzuela L.	Fechar.
RICARDO FIERZO	Fundacion Vida
Ricardo Ariza Segora	CANACTMTRA
Sergio A. Jaramillo Almazán	Club Activo 20-30
Berenice Villalba Gomez	Programa ADN club Activo 20-30



Figura 17: Preguntas temáticas y revisión de diferentes puntos para llevar a cabo el grupo focal



**Universidad Autónoma de Chihuahua
Facultad de Contaduría y Administración
Extensión Delicias
Grupo Focal Políticas Públicas**



4. Preguntas Temáticas

Preguntas Estimulo	
1	¿Qué estás haciendo en materia de Desarrollo Social?
2	¿Cuál es su opinión sobre las políticas públicas?
3	¿En qué medida las intervenciones a través de las políticas públicas realizadas están alineadas con las necesidades y prioridades de Delicias?
4	¿Qué función cumple la sociedad civil organizada en los procesos de diseño, implementación y evaluación de políticas públicas?
5	¿Existe algún grado de influencia política en la implementación de las políticas públicas?
6	¿Se puede estimular la voluntad política para una mayor participación ciudadana dentro de las políticas públicas?
7	¿En qué medida se han cumplido los objetivos de las políticas públicas para el mejoramiento del Desarrollo Social en el Municipio?
8	¿Se han utilizado los recursos de los programas sociales de la manera más económica posible?
9	¿Se han difundido adecuadamente los resultados de los programas sociales implementados por el Ayuntamiento de Delicias?
10	Conclusiones

5. Revisión del grupo focal

Revisión de los diferentes elementos presentes (evaluación del observador)	
Lugar adecuado en tamaño y acústica	
Lugar neutral de acuerdo a los objetivos del grupo focal (sentados en herradura)	
Moderador respeta tiempos para que los participantes desarrollen el tema	
Moderador escucha y utiliza la información que esta siendo entregada	
Se cumplen los objetivos planteados para esta reunión	
Explica en un comienzo los objetivos y metodología a los participantes	
Permite que todos participen	
Eficacia y eficiencia alta preguntar	
Reunión entre 60 y 120 minutos	
Registro de la información (grabadora o videograbadora)	
Refrigerios adecuados y no interrumpen el desarrollo de la actividad	
Gafetes de identificación a los participantes	



1.- Auto presentación de los participantes.

2.- ¿Que estás haciendo en materia de desarrollo social?

Mujer 1. Una servidora el proyecto de titulación de la maestría en seguridad ciudadana se enfocó precisamente en saber si realmente los programas enfocados hacia el adulto mayor eran adaptables a las necesidades del adulto mayor o era una desacreditación por medio del planteamiento básico del problema de gobierno y me vengo topando con que las dos hipótesis se cumplen porque de cierta manera cuando cambio en cuestión política quien hizo menos, quien hizo más, quien quiere empoderar, quien quiera bajar, quien quiera implementar lo ajusta, lo hace de escritorio no lo hace en campo y esa es una de la primeras dificultades y la segunda hipótesis se cumple porque ahorita bajo el estándar que vivimos en cuestión de cumplimiento de la protección del adulto mayor, pues ahorita existe un sin número de ...(inaudible) que es el abandono del adulto mayor, entonces básicamente el entorno es el que no coadyuva para que el adulto mayor tenga una calidad de vida, entonces respecto a lo que una está laborando o trabaja o culpo a gobierno o culpo al entorno y el único perjudicado pues es básicamente el usuario o el beneficiario, he tratado de que lo que en forma particular yo hago es generar esa parte de empatía en cuestión de darle la salvedad pero clínicamente darles el apapacho en cuestión paliativa, pues apapacharlo emocionalmente porque no tengo el recurso tanto gubernamental como el recurso del cambio o modificación de la conducta del entorno, en este caso la familia, pues para comenzar a implementar verdaderamente la conceptualidad que se le puede dar a la persona, es dificultoso, hemos tratado de buscar que el programa se lleve de una manera apta para que verdaderamente se llegue a obtener esa calidad de vida en el adulto mayor pero ahorita ambas variables se siguen moviendo. Ahorita más con el cambio de gobierno está paralizado no ha habido, el querer que regreso a un punto bien importante de la política pública, el que no se ha hecho un diagnóstico pleno del porque invertirlo a un color y porque invertirlo a un número específico es un daño para en este caso el aprovechamiento de los programas asistenciales, ahorita ya



van a hacer el cambio de las tarjetas cuando se vencen hasta el 2019, si me explico un gasto innecesario, eso conlleva a que se está paralizando al segmento de población en cuestión de ayuda porque no hay tarjeta y el adulto que no se va a alimentar, no va a consumir alimento que son pocos el segmento de población, pues aunque tenga cinco pero se supone que el manual de operación te dice que la ayuda es darle de comer al adulto mayor entonces el incrementar las tarjetas se incrementa la otra problemática de gobierno es que ve a campo, campo es comenzar a trabajar a 700 beneficiarios que tengo yo y es a nivel región que manejo cinco municipios entonces son las mismas situaciones que manejo o les comparto se manejan en escritorio y no ven la dimensión de la problemática que existe básicamente en el medio rural o urbano pero en campo, por ejemplo ahorita se acaba de dar la baja del beneficio en personas pensionadas se dijo de un inicio y pero se trabajó después de un año al nuevo gobierno, ahorita ya tenía enfilados a 22 abuelos con obvio y comprensible la situación emocional y estado anímico en el cual tiene uno que trabajar de la mejor manera y les digo discúlpeme porque yo aquí hago el trabajo de la mejor manera yo solo soy un intermediario, entonces no ha podido entrar en un tenor, viable, confiable para poder considerar esos puntos de referencia para decirle a gobierno nada más dame la oportunidad de exclamarte o intentar decirte que está sucediendo, todas las generaciones nos manejamos de diferente manera en el programa asistencial, no es lo mismo obvio porque el segmento de población varía como toda parte geográfica y demográfica eso es lo que yo les puedo compartir de lo que se ha tratado de modificar pero sin embargo tengo el candado. Por ejemplo en determinado momento cuando surge la necesidad en cuestión de salud, ellos antes tenían el programa de seguro popular y eso ya se cortó, al inicio del gobierno el seguro popular es en base a póliza, entonces ya lo que había de implementación independientemente de la cuestión política la cuestión gobierno ya se coartó, entonces lo que yo hago es canalizar a fundación VIDA a ADN porque de cierta manera no trabajo pero con fundación VIDA sí, con los hijos, con los nietos o con los abuelos para la cuestión de enfermedad a otro club para la cuestión de aparato ortopédico, me ha ayudado esa parte a canalizar pero también



no es un segmento tan amplio de ayuda porque nosotros tenemos ya otro segmento participativo en el cual compartimos.

Hombre 1. Estamos haciendo bastantes cosas, básicamente los apoyos que se le dan a las escuelas y a diversas asociaciones civiles, diversas causas, generalmente superior a los 10 millones de pesos, los cuales nosotros buscamos aliados para poder potenciar los recursos porque aunque pareciera mucho dinero realmente se acaba muy fácil y muy rápido y ahorita un poquito de lo que están comentando de tomar decisiones de escritorio estamos trabajando en un nuevo modelo que se llama “MIDAS” que lo que va a buscar es ir a las colonias y más que ir a ofrecerles recursos o ir a ofrecerles dinero para X o Y obra se va a atraer una metodología para que ellos mismos vayan viendo qué necesidad es la que tienen y ellos mismos vayan haciéndose partícipes de la solución y ya por mucho es conocido que llega el gobierno y pone una plaza muy bonita y hay veces que antes de inaugurarla ya está toda rayada, eso es porque la gente no está apropiada de la obra, si tu llegas a una escuela y le dices “oye te voy a poner un techado nada mas no tienes que poner nada” claro que te va a decir que “sí” que muchas gracias, pero a lo mejor no es lo que la gente quería nos hemos topado casos en otras ciudades que llegan con este modelo preguntando qué es lo que la comunidad quiere y la comunidad quiere “poner la puerta bonita” y nosotros con FECHAC “oye pero los baños están muy feos no tienes bebederos no tienes aulas múltiples para computadoras” pero ellos quieren que esté la puerta bonita, pues bueno es lo que quieren por esta metodología se les acompaña en el proceso y lo interesante es que cuando ellos trabajan por “poner la puerta bonita” y se dan cuenta que pueden una vez que tienen eso dicen “¿bueno y ahora? ya pudimos poner la puerta bonita, bueno ahora los bebederos pero ya ellos se convierten en actores de su propia película por decirlo de alguna manera, entonces ahorita es lo que estamos trabajando aparte de lo normal que hacemos con donaciones ya está el modelo implementado ya está un recurso aprobado y queremos empezar a finales de este año, después de un estudio que hicimos en alianza con FICOSEC para ver en qué colonia centrar ya se definió el sector y yo creo que a finales de este año vamos a poder empezar a trabajar con



ese nuevo modelo y aparte seguir con techado, con agua, con los programas de beneficio que tenemos, esa nueva metodología lo que va a buscar es que en menos de 5 años la comunidad misma sea gestora de su mismo desarrollo.

Hombre 2. Yo como represento ahorita a un club de servicio, la mayoría estamos en eso yo creo, más que nada somos como apagafuegos queremos cubrir el problema de una manera rápida, en el momento y pues a lo mejor puede trascender o no en un caso específico, más bien los que nos faltaría a los clubes de servicio o a las asociaciones civiles es trabajar en conjunto que aunque aquí en Delicias existe una red de asociaciones creo que aún no se ha enfocado a lo que pudiera manejarse como políticas públicas o sea de influir realmente a donde pudiera canalizarse el recurso, muchas veces queremos el recurso para nosotros seguir trabajando en nuestra área en lo que estamos enfocados pero también pudiéramos influir para que el recurso realmente se canalizara a donde debiera ir no que las decisiones las tomara solamente gobierno del estado y a donde le convenga, entonces como sociedad civil organizada deberíamos estar influyendo en ese aspecto, en que los recursos realmente se distribuyeran en donde se deberían de aplicarse, participar más en las decisiones de gobierno.

Mujer 1. Eso es muy cierto, nosotros en club de leones estamos cayendo en ese gran error, en diciembre que a nosotros se nos asigna la actividad de mitigar el hambre ya hasta hace unos años se comenzó a trabajar de otra manera, pero hace unos años todos íbamos a la misma colonia y hasta comenzamos a tener que hacer el seguimiento porque nos topamos en Laderas del Norte que la gente vive en Santa Gertrudis pero tiene sus latifundios en Laderas entonces el día que ya sabían que íbamos a bajar ahí estaban en su estado de pobreza y uno con la lástima y la melancolía que porque es diciembre pues toma y posteriormente así como que de repente que haces tú, no pues acá tengo mi casa en Santa Gertrudis a okay, entonces hemos caído y yo pienso que seguimos cayendo reto.



Hombre 1. Como CANACITRA lo que hemos hecho mucho es hacer equipo con desarrollo económico, con la secretaria de economía, hemos trabajado muy en conjunto con ellos para hacer una sinergia entre la parte empresarial, social y ciudadana, no nada más política e intentar hacer políticas públicas en conjunto esto nos ha llevado a tener muchos programas muy buenos que realmente lanzan gobierno del estado, gobierno municipal pero que son iniciativas del sector privado de lo que las personas quieren realmente, un ejemplo es el clúster mecánico que empezó a hacer gobierno del municipio en Juárez se juntaron varias empresas chicas que hacían metalmecánica y empezaron a darle parque a las maquilas, aquí tenemos una fuerte derrama económica de maquilas pero realmente los proveedores son de fuera entonces lo que hace este programa es que el problema de un metalmecánico es que les dice la maquila “quieres entrar como proveedor, bueno quiero 15 mil piezas” “es que yo solo te puedo hacer mil” “entonces no entras en mis planes” pero resulta que hay 15 empresas que pueden hacer mil tornillos, entonces lo que hace este clúster se junta una organización sin fines de lucro y dice sabes que yo agarro los 15, tu hazme mil, tu mil, tu mil y ahí te van los 15 mil, entonces eso a lo mejor es un programa empresarial pero a fin de cuentas la industria de la transformación genera derrame económico, genera que las personas salgan de la pobreza, porque hay personas que ganan mil pesos a la semana y esta persona teniendo un poco más de trabajo su patrón más específico, más especializado le puede dar capacitación a esta persona para que gane 1500, para que gane 2 mil y para los trabajos sean más especializados valga la redundancia, entonces hemos trabajado en ese tipo de políticas para que tanto el empresario se vea beneficiado pero que también deje una derrama económica en la región, o sea que el dinero que se genere en la región se quede aquí, también por ejemplo en Chihuahua innova hemos trabajado mucho con gobierno del estado para dar ese doble pecho de los emprendedores, que también es una parte se puede decir que de nueva economía, de nuevos ingresos, de nuevas empresas, que generan recursos, que van a emplear estas personas que a lo mejor puede ser una solución a largo plazo pero que si puede ser un factor de raíz, que quite la pobreza de raíz.



3.- ¿Cuál es tu opinión de las políticas públicas?

Hombre 1. Hay políticas públicas yo creo que muy funcionales y hay otras que no funcionan, hay políticas públicas que se les ha tachado de infuncionales y de populistas, la política pública en general en el Distrito Federal en tiempos ahora sí que del PEJE era una política muy integral porque no era nada más darles dinero mensualmente sino era ocuparlos, que se sintieran útiles los señores, atenderlos, que fueran útiles para la ciudad de México y a nivel nacional se reflejó eso políticamente y públicamente no únicamente dándoles dinero se les platicó mucho esa política y en fin el Distrito Federal funcionó a nivel nacional hace un paliativo únicamente para algunos viejitos que pueden recibir ese apoyo de gobierno de 65 y más, de ahí otras políticas públicas que también se pierden, lo comentaba también llegamos a un lugar como club de servicio pintamos las bancas, nos vamos a otro ponemos arbolitos, llegamos a otra comunidad, les damos despensas y sin embargo no nos ha sido favorable. Yo lo que les digo mucho en el club cuando logramos hacer alianzas con otras asociaciones civiles para atender el programa en el que participo dentro del club que es ADN que se trata de ser el motor de las comunidades, en las políticas públicas así debe de ser no te salgas de ahí, de esa comunidad hasta que les cambies la realidad que están viviendo, en ADN por ejemplo estamos en 6 comunidades y no nos queremos salir de esas comunidades hasta que realmente cambie la realidad que nosotros vimos cuando llegamos con el programa ADN y ahí también buscamos atacarlos por otro lado con escuela para padres, ahora con el programa life para que cuiden su cuerpo su sexualidad, los niños y adolescentes que no inicien su vida sexual temprana y en fin otros programas, el 20-30 tiene donación de lentes vamos primero con las comunidades que ya estamos atendiendo, que tenemos donación de libros, vamos a atender las comunidades porque queremos cambiar la realidad de las comunidades y muchas veces las políticas públicas se usan precisamente para política nada más, para ir y decir que vino el partido político tal o el gobierno de tal partido político y pintan las bancas amarillas, azules o rojas con blanco, pero nada más con un fin político no con fin de resultar una respuesta vaya a una necesidad real que se está viviendo en



determinada comunidad y esa es la parte que le falta siento yo a muchas de las políticas públicas en materia de desarrollo social principalmente que bien lo comentabas tú en el análisis que presentabas inicialmente se usa más para política, para tener tu clientela política que para resolver necesidades para aportar soluciones y cambiarle la realidad a eso para mi, yo así entiendo la política pública, son respuestas a necesidades que hay por parte del ente de gobierno que puede incluir al resto de la comunidad pero si muchas veces esas respuestas no llegan por que se quedan nada más en buscar algo.

Hombre 2. Pues yo concuerdo mucho con lo que dice el hombre 1 hay muchas políticas públicas muy buenas y otras no tan buenas pero yo creo que mucho del problema es que muchas veces no se pide opinión o no hay investigación previa al momento de diseñar la política pública hay veces que las hacen al vapor, no toman en cuenta la población de la zona donde se van a implementar otra parte es que las personas que las van a implementar a veces no son las adecuadas, es decir no conocen o desconocen totalmente el tema y muchas veces piden opinión para hacer la agenda de que es lo que se va a hacer y a las personas que les están pidiendo opinión a lo mejor no son las mismas personas que van a estar ahí pero bueno al momento de estar ahí no se apoyan de otra gente y pasa mucho lo que estamos viendo que dicen es que alguien ya fue a una comunidad y a la semana siguiente llega otra persona con la misma ayuda, con lo mismo de todo entonces creo que falta también esa parte de abrir un poquito más el panorama, la visibilidad de vinculación de que se conozcan porque realmente si uno viendo en lo que está trabajando en lo que le compete a organizaciones civiles desconocemos los problemas que tiene gobierno, los problemas que tiene desarrollo social para nosotros mismos llevar a nuestros beneficiarios o usuarios a que aprovechen o tomen uno u otro programa lo desconocemos pues hay mucha parte de la sociedad que está muy vulnerable que desconoce totalmente todo entonces yo creo que es una parte también muy importante de las políticas, que hay que diseñarlas pero también hay que tomar en cuenta las personas que van a hacer pues las que van a estar involucradas.



4.- ¿En qué medida las intervenciones a través de las políticas públicas realizadas están alineadas con las necesidades y prioridades de Delicias?

Hombre 1. Eso de estar regalando zapatos, uniformes a medio mundo en una comunidad como Delicias no creo que sea una necesidad prioritaria de la comunidad de que vaya a ser un paliativo para las grandes necesidades a lo mejor es un apoyo pero nada más, gastas demasiado dinero en eso como para presumirlo que es un gran logro nada más porque les diste a los niños espejitos, es un programa que busca más el apoyo político no la misma este programa en la comunidades como Chiapas, Oaxaca, Guerrero, en algunas comunidades de la sierra, que aquí en Delicias, a lo mejor si es un buen apoyo en algunas comunidades más no en lo general, yo creo que esa parte de si hacerlo por comunidades de ver realmente necesidades donde si puede llegar a ser un impacto fuerte para la economía de una familia creo que si falta focalizar ese tipo de apoyos a esas comunidades de ahí pa'l real hay otras necesidades que no se han atendido, hay necesidades de infraestructura y seguridad, creo que son las más debe de atender este ayuntamiento y en este caso son las políticas públicas que más se presumen, Delicias estamos en una situación privilegiada, hay buen ingreso per cápita, hay buena calidad de vida, somos de las ciudades del estado con mejor calidad de vida, con menor índice de pobreza, a lo mejor atacan con esos programas las comunidades que están con índices de pobreza y al resto de las comunidades atácalas con otras medidas que les van a ser más efectivas de los parques y jardines adecuados, las calles bien alineaditas, creo que hay otras formas de intervenir en las comunidades no hacerlo general, que te digan que estas discriminando una comunidad, a lo mejor ¿por qué?, porque estas supliendo necesidades.

Mujer 1. Pero suples necesidades en el entorno únicamente a un individuo porque yo no vivo con los nietos de mis abuelos, el hecho de estar atendiendo de cierta manera 10 minutos al abuelo te das a la tarea de investigar toda la problemática que hay en su entorno le dan el beneficio a un individuo y la generación de gasto es mayor para la familia porque se supone que disminuyes en uno, si pero aumentan en las otras dos personas, igual la situación de los uniformes, se ha hecho el estudio



en el escritorio pero no se ha visto la necesidad realmente en campo, son acciones que a lo mejor hace dos años que implementó gobierno fueron factibles pero ya ahorita bajo la parte demográfica pues ya no son factibles.

5.- ¿Existe algún grado de influencia política en la implementación de las políticas públicas?

Hombre 1. Si pesan las políticas públicas son influencia de políticas vaya del gobierno en turno y de donde provenga, tan así es por ejemplo yo recuerdo hace tiempo que se propuso que se estandarizaran los colores de los vehículos, o sea que fuera siempre el color que llegara el color, el logotipo, porque cada vez que entraba un gobierno nuevo se le va el gasto, yo creo están recién rotuladas las patrullas y los vehículos y hay que cambiarlos todos porque es nueva administración entonces es un gasto exagerado lo que se va ahí que ese recurso pudiera aplicarse para otra cosa, a lo mejor un proyecto de seguridad social o de la misma seguridad pública, entonces si influye mucho el gobierno que esté en turno porque va a mover las políticas públicas a como se le acomoden y sobre todo esos programas que son de apoyo a la comunidad el mismo gobierno se ha encargado de mentalizar a las personas de que así debe de ser entonces no ha cambiado, los va programando de que las cosas son gratis y que el que sigue tiene que hacer lo mismo, tiene que superar al anterior para poder posicionarse y acreditarse desde antes de la campaña.

Mujer 1. Fíjate que enriquecedor seria la organización y déjame decirte tráete a uno de la Revolución, tráete a uno de los ganaderos agrícolas a ver qué piensa del maltrato que se le da, siendo que quien somos favorecidos, quienes nos alimentamos del producto que ellos tienen al alcance de las manos, nunca hemos sido esa parte valorativa de agradecimiento del Chiri Cahua, tráetelo o sea dime tus necesidades, dime a dónde quieres que, durante 6, 7 meses que estas aquí en Delicias como te trata la ciudadanía.



Hombre 2. Se nota mucha la parte política en la parte de que no hay planeación a largo plazo generalmente los programas son a 6 años, 3 años aquí en Delicias entonces los resultados tienen que ser antes de la elección no hay una planeación por ejemplo de erradicar la pobreza por ejemplo como la UNICEF erradicar los niveles de no sé a 2030, a 2050 es algo que no se va a hacer en una administración o en dos pero realmente no hay un medimiento y luego los programas los pueden cambiar de nombre pero a fin de cuentas que les den seguimiento, nos es tanto el decir este programa se va a llamar "VIVE" y luego después se va a llamar "AMANECE" pero que sea el mismo que si tenga continuidad y tenga toda esa parte de decir sabe qué pues en 2, 3 administraciones el problema se minimizo el problema va más adelante porque lo que dicen es "generamos mil empleos pero esos mil empleos no sabemos realmente que calidad tienen, que infraestructura tienen, que impacto social tienen realmente para ver en 6 años pues no se puede definitivamente en 3 pues menos, por eso los programas aquí en Delicias son bien efímeros porque el municipio realmente pues en 3 años no puede hacer nada, entonces yo creo que la parte de la institución de todas las nosotros pues es bien importante porque aparte nosotros no tenemos la conexión por ejemplo yo no sé qué está haciendo FECHAC, FECHAC no sabe qué está haciendo activo 20-30, a lo mejor muchas veces sí pero realmente FECHAC va para un lado, activo20-30 va para otro y no hay una planeación de decir sabes que todos vamos para acá, hay unos que por educación, otros por desarrollo económico, otros por inclusión, otros infraestructura, pero que todos vayamos para allá esa es la arte que debe hacer el gobierno decirnos sabes que vamos a ir a atacar a un grupo, la colonia Revolución por decir un nombre vamos a proponernos acabar con la pobreza todos, todos vamos ahí, acabamos la Revolución, órale todos vámonos a Laderas, vamos acá, vamos allá, y el proyecto sea no sé 5 años yo creo que esa parte es la que falta.

Hombre 3. Yo creo que también todo lo que estamos hablando a lo mejor también un problema o algo que puede apoyar eso es la evaluación de los programas, a lo mejor el mismo gobierno está diciendo a lo mejor para ellos está bien pero no saben la perspectiva de lo que está pasando afuera, o sea realmente no saben si está



funcionando o no, que fue lo que opina la gente, comentan que la gente no se involucra y si la gente no se involucra, a veces hasta más leña le echamos a todo lo que está sucediendo es por lo mismo que creo yo que falta más involucrar a la sociedad o ver mecanismos, nosotros trabajamos como red de sociedades civiles, hemos visto en 3 administraciones pasadas al momento de las elecciones ahí están con nosotros sí que qué hacemos, entra a gobierno y se olvidan de nosotros, se olvidan tanto de que nosotros vamos a tocar puertas y bueno que podemos trabajar y no nos abren, o sea no es tanto de ellos a nosotros, sino esa apertura de decir ellos como podemos trabajar bien, a nosotros no nos importa que se cuelguen la medallita ellos el chiste es que haya un cambio en la sociedad, que haya una evaluación de su programa para conocerse si está funcionando o no.

Hombre 4. También salió en un pueblito del tenorio con el mismo tema en cuanto a las políticas públicas ahorita están en general están diseñadas para una cuestión existencialista y no de desarrollo Delicias es de los municipios que tiene un mayor índice de calidad de vida entonces en lugar de que haya ciertos mecanismos para premiar por lo que se ha hecho bien en Delicias durante tantos años se le castiga, como tiene menos pobres de todos no te mando ya y así esta gobierno del estado y así esta gobierno federal va uno y trata de hacer gestión y dicen no pues es que lo que pasa es que ustedes están muy bien y luego pues si pero nuestro trabajo nos ha costado y aun así faltan muchas cosas, si no estoy tan mal como otros si es cierto yo lo puedo reconocer, puedo ver que hay mayor pobreza en la sierra, que hay mayor cantidad de pobres en Chihuahua que hay mayor de pobres en Juárez si lo podemos ver o sea no nos cegamos de eso pero por que castigar la eficiencia, antes se lograba jalar muchos recursos a través de Laderas y no sé si se han ido a dar la vuelta últimamente por Laderas ya no está como estaba antes, ahora la bronca es que en cuanto SEDESOL se dé cuenta ya tampoco va a mandar recursos para desarrollar Laderas porque ya están las calles pavimentadas, porque ya hay una mejor calidad de vida, pues si pero estas premiando la ineficiencia, ya pudiste, estas mejorando cierta comunidad y las tienes nivel 3 pues súbelas a nivel 2 para ir



mejorando un poquito la calidad de vida, entonces mejor vivo pobre porque si sigo pobre tú me vas a dar recursos y yo puedo hacer otras cosas.

Mujer 2. Y ahí cambia la humanidad, pero no cambia el comportamiento del individuo porque el comportamiento sigue igual o peor porque ahora ya vive sin nada

Hombre 5. Un comentario adicional, me toca participar en estacionómetros de Meoqui y fuimos bien cuidadosos de que los apoyos fueran buenos, de cómo dar apoyos porque lamentablemente cuando tu como institución le das algo a algún grupo de personas al principio te lo agradecen y lo ven como un apoyo, el segundo también pero el tercero lo ven como obligación y si el cuarto decidiste no darlo porque necesitas el recurso para otro lado te hacen la exigencia de que tú lo debes de dar y dices oye espérate si ninguna obligación tengo entonces eso es también que vas maleducando a la gente y por desgracia muchas veces los que más necesitan son los que menos agarran.

Hombre 6. Es que en el estricto sentido de la palabra política pública es el bien común para la gente que ahorita lo intentamos de manera diferente y nos vayamos a lo partidista es otra cosa pero el sentido estricto es el correcto, la política tiene todo que ver con la eficiencia de las políticas públicas, nada más que si ahorita nos vamos a otros conceptos, a lo que vemos o a lo que sentimos o lo que la comunidad define como política pues a lo mejor a fuerzas se ve diferente, hay que ver cómo le vas a contestar como lo piensa la gente o como es el concepto real.

6.- ¿Cómo pueden ustedes influir en la política para la implementación de las políticas públicas?

Hombre 1. Bueno yo lo que entiendo un poquito es algo que estamos haciendo ahorita como en Delicias o intentamos hacer como red Delicias precisamente la semana pasada, el viernes estuvimos viendo esa manera de como las asociaciones civiles podemos incidir en esa parte, y una de las partes que creemos que puede funcionar en primer lugar que vemos como que somos una organización unida y



poder decir en este caso a la sociedad, al gobierno cual es el poder de las asociaciones civiles cuanto es el valor o lo que aporta esto es para que nos den un poquito de importancia a lo mejor ellos conocen tanto del trabajo de las organizaciones y si va una organización a lo mejor a solicitar o a pedir o a tratar de incidir en un grupo de política pública pues no lo tomen tanto en cuenta, pero si va un grupo ya más organizado que nos conozcan que nos digan bueno que están trabajando bien, están haciendo un buen trabajo con la sociedad, se están viendo cambios entonces esa es la parte que estamos trabajando a lo mejor estamos trabajando en la parte interna de las asociaciones civiles, bueno que nos vean como un grupo unido y fuerte y como un vínculo no como un contrincante, alguien que lo va a criticar.

Hombre 2. Debemos entender que las asociaciones civiles no vamos a pedir dinero nosotros vamos a ofrecer alianza y potenciar los recursos, porque está comprobado un peso que le das a una asociación civil lo multiplica por 2, 3, 4, 5 entonces le bajas costos a gobierno, le sumas aliados y llegas a más gente. precisamente eso es la llave para las puertas con gobierno y hacer equipo que a fin de cuentas todos queremos un mejor Delicias nada más que no nos hemos puesto de acuerdo exactamente en cómo y asociaciones civiles se hizo la luchita hace como cuatro o cinco años y eran millones lo que asociaciones civiles dan, no en cuanto a efectivo sino en cuanto a costo o valor del producto o sea a lo mejor por cuestiones a la asociación civil le sale gratis la comida de diez personas, pero si la vendieras a cuánto costaría realmente; esa es la cuestión, el que podamos llegar y mirar, todo esto somos como asociación civil como tercer sector, estamos abriendo la oportunidad potencial del recurso que tengas, esa es la cuestión pero la manera de presentarlo es muy importante.

Hombre 2. Ese es un punto, yo creo, muy fundamental también, ¿cómo te vendes? Porque también hay asociaciones civiles que ya están tachadas ¿por qué? Porque la política está interviniendo dentro de esas asociaciones civiles y yo en lo particular, por ejemplo, una vez me gusta mucho que en las últimas dos elecciones locales el



problema ADN apareció como bandera de dos o tres candidatos, por lo menos de los dos principales y otro que se sube al barco también y tanto cambiándose todos en candidatos a alcaldía han agarrado el problema ADN como bandera, señal de que todo es partidista y señal del que llegue y gane van a buscar la manera de apoyarlo de una u otra manera a través de estacionómetros o a través de gestiones o demás para que no nos cierren la puerta. Yo creo que esta es una ventaja de asociaciones civiles que no se han partidizado a pesar de que, en su interior, en su conformación haya de partidos políticos de todo mundo y hasta árbitros. En el Instituto Nacional Electoral ahorita también lo que estamos promoviendo mucho es, además de buscar incidir en políticas públicas en materia de educación cívica y de participación ciudadana, es buscar incidir en lo que la sociedad proponga políticas públicas, que se meta a revisar el que sea público, pero no únicamente a pensarlo sino también a exigirlo y eso ha sido una constante por parte del Instituto Nacional Electoral, el IFE entonces y hoy INE desde su inicio, buscar que la gente aprenda a votar que ha sido mucho muy complicado también, llevamos 27 años batallando con eso y la gente sigue votando cuando le dan su despensa, muchas veces el trabajo hecho por una administración previamente no vale mucho más que los 300 pesos que reciben por jornada o los 700 pesos que les pagan por ese día pero sí ha sido una constante nuestra trabajar en función a eso y que la gente aprenda a exigir el resultado, que la gente vote en base a resultados que le dan determinada fuerza política, no únicamente vote porque el candidato está muy guapo, está muy bonito o que le cae muy bien o lo conoce desde chiquito, sino porque trae un respaldo ya de congruencia que es un candidato en congruencia con el partido político y en congruencia al resultado, esa es la intención del Instituto Nacional Electoral también y en eso van encaminadas las campañas, si se fijan ahorita la campaña del Instituto Nacional Electoral en los medios es “Mi país me importa”, importa que no seamos un país de colores, que no sea un país de intimidad, que no sea un país de acoso, que no sea un país de inequidades, me importa porque yo no quiero hacerlo así y es la intención de la campaña que traemos ahorita ¿para qué? Para que exijan a los candidatos que no sean corruptos o sea ya sabes cómo trabaja ese señor para qué votas por él otra vez, ya sabes a quien ha acosado, ya sabes cómo se expresa



de los pobres, ¿para qué? pero te vas por ahí muchas veces y es la intención por la que luchan las campañas y yo tengo trabajando en el Instituto Nacional Electoral para que la gente exija. Traemos un programa también ahorita nacional, el Programa de Estrategia Nacional de Educación Cívica en donde se hacen mesas también de diálogos donde se presentan datos, platican sobre los datos, las políticas públicas que se han implementado en esas temáticas pero también se busca promover que la gente únicamente platique y dialogue entre ellos de los problemas políticos sino que exijan, que se metan la exigencia, que haya mucha exigencia, que haya mucha rendición de cuentas porque es lo que hace que muchos programas sociales que son buenos permanezcan a pesar de llegue quien llegue y es lo que hace que muchos programas sociales se eliminen ¿por qué? Porque fueron ineficientes y además que se castigue a la persona que dejó ese programa ya sea social, fiscal o como sea porque eso es lo que se va buscando también a través de la cívica, que haya una exigencia por parte de la sociedad a lo que está haciendo el estado y eso yo creo es lo que podemos promover también desde las asociaciones civiles estar exigiendo para que no se partidicen programas que son buenos que ahorita comentaba yo de uniformes y zapatos, contrario a lo que considero yo resulta que es muy bueno el programa entonces llegue quien llegue, gane quien gane que continúe con ese programa ¿por qué? Porque hay una evolución ciudadana y hay una exigencia para que continúe y hay una exigencia también de rendición de cuentas de cuánto te gastaste, de que fue un programa bien manejado, eso es más o menos lo que yo entendí.

7. ¿Se han utilizado los recursos de los programas sociales de la manera más económica posible?

Hombre 1. Bueno, de entrada, si estoy muy de la mano de que esas si son partidistas y son electorales, desde la campaña se hace supongo que la planeación donde le vas a llegar a ciertos sectores ofreciéndoles algo; mucho o poco pero hay que ofrecer algo, ofrecerlo permanentemente le puedes manejar de la forma que tú quieres, vamos a reducir comidas o lo que sea y vamos a quitar ese dinero, no



vamos a afectarles a nada el presupuesto que ya tenemos simplemente vamos a efficientizar. En el caso de Eliseo pues dijo: yo voy a vender mi camioneta y con eso le compro los zapatos a todos, así lo manejó y pues está bien porque de alguna manera lo vende bien, yo no sé qué tan bien, no tengo los recursos, la información de que sí le esté llegando a todos, la poquita información que yo tengo es de que no a todos, no lo han hecho bien las personas con las que he platicado en el caso del transporte por ahí una muchacha estuvo batallando para conseguirlo, para que se lo dieran pero obviamente no es nada en el oval de lo que existe, supongo que llegan porque si nos les llegaran ya se hubiera escuchado que no se llegan, algo hubiera sucedido, es parte de la política yo no sé hasta dónde esos ¿cuánto cuestan los zapatos? 200 pesos, de esa forma realmente esté haciendo un impacto ¿cuánto les va a durar los zapatos? Tres meses, cuatro meses. Ahora, ¿a cuántos zapatos tienen derecho los niños? Realmente es muy poquito lo que se va a beneficiar, bien bien 15 a 20 días, un mes si acaso que van a estar los zapatos en buenas condiciones y ya después no sabemos porque seguramente son los únicos y seguramente muy poco les va a durar a lo mejor, entonces hasta dónde es un impacto permanente pues lo veo muy cortito.

Un presupuesto asignado a una asociación civil te va a multiplicar mucho más, te hace más eficiente, más directo que directamente a la presidencia, claro que ahí se quita algo de protagonismo a la presidencia al él no ser la persona que hace el recurso, que va a la foto, etcétera, queda bien porque queda un recurso canalizado pero a la hora del verdadero impacto el que queda bien es el que verdaderamente se agacha y le entrega el dinero, le entrega el zapato al niño pero es ahí donde el gobierno va a hacer lo que él va a hacer cuando lo tenga que hacer o sea el partido nunca se lo vamos a quitar mientras haya partidos políticos para llegar siempre va a existir esa parte de protagonismo de la forma electoral pero definitivamente aquí en Delicias particularmente del pueblo, claro con el aval del gobierno de alguna manera influye en el crecimiento de cada uno a través de esos programas el mismo gobierno le destina un recurso, mucho o poco a cada asociación.



Mujer 1. Por ejemplo, ahí también tiene que ver el cómo hacen estos programas, por ejemplo el que más conozco es el de uniformes o zapatos que tienen que llegar bien temprano y prácticamente es como que "chutarse" toda la mañana ahí formados, o sea los papás que realmente tienen necesidad no tienen tiempo de estar tanto tiempo esperando a que les den el vale. Si nos vamos realmente a los papás que trabajan de jornaleros, de maquila o algo así pues a lo mejor si ponen en una balanza de voy a invertir cuatro, cinco horas en estar ahí formado o me pongo a hacer otra cosa que avanzar. Generalmente es así y lo vimos, por ejemplo, cuando fuimos a presentar ADN en Naica muchos papás interesados no pudieron ir y tenían miedo de que se les dejara fuera porque en ese tiempo que estuvimos ahí tenían que trabajar entonces pues no iban a poder estar presentes en una plática informativa a lo mejor a un lugar que necesitan por dejar su trabajo, entonces a lo mejor esa parte de la eficiencia de los programas, digo, está bien yo creo que no los van a dejar de hacer estos apoyos inmediatos pero quizá el mejorar la forma o ver el control, ver exactamente cuáles son las familias que realmente lo necesitan que a lo mejor no tienen oportunidad de ir o ni se dan cuenta porque ni escuchan el radio o nadie les dice, verdad, entonces si poder focalizarlas y llegar y, digo, unos zapatos si nos va a beneficiar porque a lo mejor suena poquito 250 pesos, les van a durar tres meses pero ya es un apoyo, pero para esas familias que realmente no tienen chance, que no pueden darse tiempo de faltar esas horas por unos vales.

Hombre 2. La verdad que este año fue muy eficiente el sistema.

Hombre 3. ¿Tú lo viste?

Hombre 2. Si, claro.

Mujer 2. Pero está muy direccionado políticamente.

Hombre 3. ¿Pero estuviste involucrado o estás enterado del proceso?



Hombre 2. Si, un ratito estuve por ahí.

Mujer 2. Si pero el segmento de población está muy asignado políticamente, está muy marcado y les digo por el nuevo programa que yo manejo que es el de gobierno al momento cuando ustedes conocen quién soy y de dónde vengo, tal vez a lo mejor la labor social, el compromiso de responsabilidad como ciudadana ha hecho que yo me quede a trabajar en gobierno porque ustedes saben perfectamente qué pasa políticamente, entonces y más con el apoyo familiar que se trajo en su momento y ahora que se me asignó también el estudio socioeconómico para la persona con discapacidad que es donde me vengo dando cuenta que realmente en un 40% es funcional, en mi percepción, el programa existencial del gobierno ahorita actual es donde me vengo dando cuenta que en cuestiones de estudio socioeconómico para personas discapacitadas vienen bien politizadas, o sea ellos porque "ah, y son para ti" y la persona que está enfrente de la casa también tiene derecho, "no pero es que a ellas se los vas a hacer", "pues también se lo voy a hacer al de enfrente". Porque ya tienen un segmento de población asignado cuando se supone que debe ser completamente abierto.

Hombre 2. El de zapatos y uniformes si fue general, fue en todas las escuelas públicas, en primarias y secundarias, lo necesitaras o no.

Mujer 2. Bueno, yo estoy de acuerdo que a lo mejor ustedes ven que traen a FECHAC, ADN, Club de Leones, Facultad de Conta también tiene muchos segmentos de población en los cuales podemos coadyuvar para que, sabes que, o tú FECHAC cuánto me pones, tú Club de Leones cuánto me pones, tú Facultad de Conta cuánto me pones ahora coadyuvar y hacer más amplio el segmento de población que se le va a ayudar porque, por ejemplo, en su momento yo todavía les puedo decir: yo saqué cita con Campeán y ahorita todavía estoy esperando de que se me hable, como segunda vicegobernador y la cuestión está, no hablar por mí, es hablar por castores, hablar por Delicias, hablar por todos los clubes por la situación de generación de gestoría social.



Hombre 3. No, si y en campaña estuvieron muy abiertos, hicieron un compromiso, íbamos como grupo, no íbamos individuales, pero bueno así fue la respuesta, así fue el actuar.

8. ¿Se han difundido adecuadamente los resultados de los programas sociales implementados por el Ayuntamiento de Delicias?

Mujer 2. Yo me siento afortunada que tú me hayas invitado.

Hombre 3. No pues es que yo también digo que la estructura está, que no sé para eso tiene sus diputados que son los... ¿cómo se llama lo que es Tato? Los regidores y ellos son los que están para tomar las decisiones.

Entrevistador. Quiénes están al frente aquí trabajando en Delicias en cuestión de desarrollo social son ustedes.

Hombre 3. Ah, pero estás hablando del gobierno.

Entrevistador. No, los que están al frente y conocen de alguna manera el campo son ustedes. ¿Los han invitado a participar en la elaboración de políticas?

Hombre 3. No, ni pasará, es muy complicado

Mujer 1. A nosotros como programa si nos invitaron a formar parte del Sistema Integral de Protección a Niños y Adolescentes, fuimos porque nos dijeron que les estaban dando como que carrilla para formar el comité, pero en realidad porque ni siquiera la persona encargada sabía si se iba a quedar al frente del sistema y si nada más fue como que para dar cara

Entrevistador. A final de cuenta los que están trabajando en este sentido son ustedes y pues obviamente deberían de formar ese concepto que inicialmente vimos



que deben participar el gobierno, pero también la iniciativa privada, digamos o las asociaciones. Por eso es mi pregunta, o sea ¿están involucrados o no están involucrados en la participación?

Hombre 4. Municipalmente no, estatalmente si le llegó invitación a varias asociaciones civiles para los consejos regionales de participación social y llegó una convocatoria para formar parte del consejo estatal de participación social. Eso acaba de suceder, acaba de tomar protesta el nuevo consejo.

Mujer 2. A una servidora la han invitado pocos pero para saber el slogan de la campaña, para saber la posición del sujeto, de la sujeta o para saber la forma de como acompañar en cuestión de gestoría social pero básicamente, de cierta manera está haciéndose ahorita esa mesa de trabajo para poder buscar la alternativa de tu área de mejora y tu cumplimiento de metas para tu doctorado que padre sería que nos pusiéramos las pilas cada uno muchachos y que esto sirviera para que ustedes fueran los que encomendaran la obra o acá ADN o el presidente nacional o INE, independientemente quítate la factura del INE porque ahorita no creo que vaya a haber mucho convencimiento con tanto desorden psicosocial pero sí hacerlo porque cada vez se va incrementando más la necesidad, una cosa es la variable que traemos, ese estigma social de que somos el cuarto lugar pero otra cosa es la realidad que estamos viviendo como individuos.

Hombre 3. Yo, en mi opinión, para cerrar realmente es empezar a influir en las decisiones tenemos que atacar desde los, en el caso de Delicias, regidores y que mejor siendo un representante de centro que ocupara un voto, puede ser poco puede ser mucho pero puede ser una etiqueta de que ese sueldo órale, vámonos a repartirlo, un expresidente de alguna asociación y puede ser ahí empezar a no sé, obviamente va a ser un voto.



Hombre 4. Así está Juárez, tiene un representante de la sociedad civil, no con partido, no es de que el partido, o sea él se va derecho, gane quien gane es el representante de la asociación.

Hombre 2. Pero tiene que entrar por un partido.

Mujer 2. Pues vamos haciendo uno.

Hombre 3. Si debe ser por elecciones definitivamente y eso se da por voto.

Mujer 2. A lo mejor la iniciativa podría empezar desde el inicio, cambios de mesa directiva por ejemplo tengo entendido que ustedes cambian en enero, nosotros cambiamos en junio porque así termina nuestro periodo, igual ponernos de acuerdo y decir bueno, vamos juntándonos ¿qué haces tú? ¿para dónde nos vamos a ir, hacia dónde y con quiénes vamos a ir?, toma presidencia municipal esta es la información y no nos veíamos desde parte de la rúbrica de la información para economizar, luego luego le pedí al comité porque yo sé que ustedes tienen otros alcances con tantos problemas tan maravillosos que tienen, todavía vienen direccionados a Marcela que Marcela fue presidenta hace dos años y se les pasa el directorio telefónico a seguridad pública, bueno a las instancias y todavía se sigue con esa merma pudiéramos decir, entonces se pierde la conexión básicamente de quien tiene el interés y ahí dices tú, bueno hay desarrollo social, es atención ciudadana, es la secretaría, es la bozal de la base de datos, es relaciones públicas pues ahora sí que no sabes ni para dónde acudir.

9. Conclusiones

Hombre 1. Yo creo que en materia de políticas públicas la mejor manera de influir como sociedad es estar, como común decían hay que estar, yo me acuerdo cómo se creó la ley de transparencia, por ejemplo, no fue porque el gobierno dijo "ah, ahora vamos a transparentar todos los ejercicios públicos", no, fue una exigencia de



sus ciudadanos, ¿cómo se creó el Instituto Federal Electoral? Por la exigencia ciudadana de transparencia, esos son los resultados, únicamente así, ¿cómo se está logrando la reconstrucción de allá de México de operar cuerpos y de más pues los ciudadanos, realmente a las instituciones las hacemos los ciudadanos, la gente que queremos estar y si queremos políticas públicas funcionales, políticas públicas cercanas a la gente que se resuelvan como debe de ser las necesidades que se tienen en las comunidades pues es exigiendo que se realicen, exigiendo estar. Parral ya lo está haciendo, traen un presupuesto participativo, donde está involucrando a la ciudadanía a modificar el presupuesto y a intervenir en la proporción del presupuesto, ¿por qué no hacerlo y aplicarlo en nuestra comunidad? Aquí en Delicias podemos llegar a influir, ellos están tocando puertas insistiendo, insistiendo, insistiendo, yo no conozco una mejor manera más que estar, de mover al gobierno, más que estar insistiendo, insistiendo, insistiendo.

Hombre 2. También sería injusto dejarle todo al gobierno o sea que él haga todo, que él se encargue de todo y nosotros como ciudadanos nomás pagar nuestros impuestos, llegar a la casa y se acabó, nosotros también como ciudadanos es importante, es formativo y es crecimiento personal, espiritual estar involucrado en las necesidades y contribuir en la medida que cada quien pueda, que tenga o que sus capacidades se lo permitan, pero en la parte del gobierno si podemos influir más para que, sobre todo para eficientar más los recursos porque eso es un aparato local muy grande que del gobierno para mover todo, para un decisión hay que consultar muchas partes a veces son bien llegadas, son bien intencionadas, a veces no pero bueno, lo que podemos influir como representantes de asociaciones civiles pues debe estar mi bandera es por la cual estamos aquí, la parte en la que se gestiona el recurso y como decía "" se multiplican los números, por cada peso rinde más por una asociación civil. Son a lo mejor intenciones diferentes.

Hombre 3. Se me hace interesante que pudiéramos generar un documento ahora que ya vienen campañas nuevamente, básicamente es un documento en el que se puedan, en base a la planeación, que no es un documento de solicitud sino de



propuesta de alianza con la ciudadanía en general y que venga una parte educativa y se pueda juntar a las Universidades y algunas Preparatorias, una parte social donde se puedan juntar asociaciones civiles y una parte empresarial donde se junten las diversas cámaras y grupos empresariales que existen en la ciudad, que se hizo el año pasado y funcionaron más o menos trajimos a los tres candidatos más fuertes pues, no, cuatro e hicimos si uno se cumplió lo que se comprometieron pero aparte de hacer eso es compartir si le vamos a dar seguimiento, esa es la cuestión es a lo mejor lo que nos ha faltado y la exigencia como ciudadanos que a veces también no estamos tan acostumbrados a poder enfrentar y decir, sabes que es que el gobierno no nos está cumpliendo en eso que está firmado, por miedos que antes tenían de que no, es que no le puedes decir nada al presidente.

Hombre 4. Bueno pues yo estoy de acuerdo, creo que todos vamos a llegar a la misma conclusión y una es que si queremos exigir tenemos que estar ahí, estar, participar y evaluar. También estar viendo la manera de si está funcionando o no está funcionando obviamente hasta donde podamos o donde nos toque como asociaciones civiles pero sí sería buena esa parte de exigirle al gobierno como asociaciones civiles qué programas trae, qué programas están ofreciendo porque no los conocemos y pues en medida de que los vayamos conociendo podemos también ofrecer lo mismo y ver la manera de vincularnos junto con ellos, pero si realmente necesitamos estar ahí, exigirles y levantar la mano si no la levantamos no lo van a hacer ellos, yo creo que esa puede ser la manera de actuar con ellos.

Mujer 1. Pues si participar, obviamente la participación es un poquito de la cooperatividad así como que urgente en el caso, y poder enfocar también cierta parte del tiempo a esta planeación de políticas públicas porque luego también como asociaciones nos enfocamos a nada más a estar realizando lo que nos toca, el objetivo y como hay muchas cosas que urgen y hay muchos beneficiarios, hay toda nuestra urgencia, dejamos de lado esta parte de la participación y la incidencia a políticas públicas, entonces si es como que también dar un poco de tiempo o ser



más eficientes en cuanto al trabajo o algo así para poder enfocarnos en esta parte de la participación.

Entrevistador. Antes de continuar, es una pregunta se me estaba pasando y se me hace interesante. ¿Existe algún diagnóstico de aquí de Delicias en la gestión de pobreza, como por decir lo que mencionaban de la planeación estratégica, ¿ existe? O nadie se ha sentado a revisar, a checar porque las políticas por lo que me han dicho van y las implementan como difusión a corto plazo, ¿existe algo?

Mujer 2. Nosotros como Club de Leones si lo manejamos para poder llevar, bueno al menos en lo particular nosotros en innovación si lo hacemos y es como cada año cambia la empresa, si se actualiza y cambian segmentos de población de ayuda, pero impedía el comité. Por ejemplo, lo que manejamos en Lion Quest, que es menos educando, ahí si tiene acercamiento con observatorio y con el índice de criminalidad de seguridad pública porque Lion Quest trabaja para herramientas, actividades que necesitemos para la vida en cuestiones donde haya un índice de criminalidad en cuestión de segmentos de población del teletón, por ejemplo se trabajó en "", en homicidios generados y en índice de violencia familiar entonces como se aplicó el programa y la base de datos fue en observatorio pero así de manera general.

Yo lo visualizo desde el punto de vista a lo mejor ahorita que trabajo como profesionista yo comenzaría con algo bien importante que es concientizar, sensibilizarnos nosotros mismos porque muchas veces demandamos, opinamos pero más sin embargo mi entorno como está establecido y cómo lo puedo modificar, porque "es que eso nunca se va a cumplir", "es que nunca te van a hacer caso", "es que para qué te acercas, no toques puertas", "eso no te lo va a ver", "eso no hay cambio de política", "el partido no te va a ayudar", si pero llegamos y llegamos, te estamos haciendo más productividad en cuestión negativa o sea, vaya no estamos siendo proactivos en verdaderamente ayudar a nuestro entorno a que esto se modifique y creo que desde ahí debemos de cada quien desde su trinchera, cada



quien desde su punto de vista así como ahorita el gran grupo que se hace o equipo porque creo que a todos ya nos movió el hecho de que comenzara ahora sí a activarlos cada quien desde su punto de vista decir bueno, si alguien ya tomó la iniciativa de comenzar por el modelo bueno pues por qué no comenzar cada quien desde su propia productividad pero para que esto verdaderamente llegue a una visión, a una misión que realmente la, nosotros como ciudadanos permitimos que de una u otra manera aportar algo para el beneficio de la comunidad.

Hombre 5. Yo regresaría a lo que comenté al principio, que ya cada quien que no fuéramos como para juegos o sea sacar el momento y se acabó y si es cierto, realizarnos de otra manera, de influir en las tomas de decisiones para que todas las políticas públicas que se implementen realmente funcionen, que no nada más se hagan porque beneficien a una parte y obtengan algún aspecto político a lo mejor pero sí nos hace falta eso de entender cada quien, desde donde pertenecemos, que tenemos que influir de otra forma, involucrarnos todavía más aparte de que ese cambio de paradigma de nada más estar apoyando a quien lo necesita pues está bien pero también el cambio de que podemos influir para que se mejore la calidad de vida de nuestro entorno. La verdad somos muy egoístas, a veces caemos en el que somos muy egoístas y nada más nos enfocamos en lo que hacemos cada quien en nuestras áreas, pero si necesita haber un poquito más de apertura, cambio de ideales para poder influir.

Hombre 6. Yo me quedo con un punto muy importante que mencionaba el compañero, todo está en saberse vender, siempre y cuando se sepa vender la idea, la organización, el objetivo, todo lo que se pueda, vamos a tener un lugar en el gobierno, un lugar, participaciones donde sea siempre y cuando sepamos cómo vendernos, cómo influir en esas políticas públicas a fin de cuentas, generalmente nos enriquecíamos en mi trabajo, en lo que yo sé hacer y en mi objetivo pero no hacemos una planeación para vendernos y decir, oye sabes qué pues fíjate que te puedo jalar al gobierno, puedo jalar a activo 20-30, a club de leones, a esto y le tengo que vender una idea realmente tengo que hacer y vender una idea porque así



como de buenas a primeras para que diga alguien oye pues yo me lanzo a tu proyecto pues está muy difícil porque casi todas estas cosas son voluntarias entonces no basta con mi trabajo porque el trabajo es muy pesado, muy desgastante, mucha, mucha presión, mucha esposa, generar objetivos y realmente no recibir nada a cambio muchas de las veces, algo palpable entonces pues cómo está el decir sabes qué, para yo influenciar a otra organización, ya sea gobierno, educación, empresarial, lo que sea hay que sabernos vender y vender la idea, decirle sabes qué, que él por su labor altruista también se una a nosotros, entonces yo creo que eso es algo que debemos empezar a trabajar. Otra de las cosas que se me hace bien importante ahorita aquí, yo soy de la parte empresarial y hay muchas cosas en lo social que yo he dejado de lado y ahorita aprendí mucho de aquí, pero es pensar fuera de la caja o sea yo hay cosas que ahorita aprendí que yo ya me las llevo de tarea y ya nutren a mi visión, a la cámara, a lo que estamos haciendo entonces yo creo que, sin afán de ofender ni nada, que están muy encasillados en lo que estoy haciendo y en lo que ya, ya estoy así y ya en esta parte es muy monótono todo lo que hacemos entonces yo creo que si los invitaría a salir un poquito de la caja que es un poco lo que yo vi ahora, a lo mejor no aporté mucho pero realmente pues me nutrí mucho de lo que aportaron.

Entrevistador. Nuestra coordinadora general vino a hacer la clausura formal
Coordinadora. Buenas tardes, primero que nada pues agradecerles el cumplir con la invitación que les hizo Lalo, yo creo que pues ahorita por lo que los estoy oyendo ha sido todo un éxito las aportaciones, lo que te llevas, lo que oyes, lo que aportaste y pues que está bien y sobre todo aquí primero pues sería con Lalo su objetivo, que haya logrado su objetivo de lo que tú estás haciendo de tu estudio y también agradecerles a nombre de la institución de la Facultad de Contaduría y Administración en nuestra extensión Delicias pues el llamado, definitivamente forman una parte muy importante de la sociedad y en la cual pues estamos todos inmersos y pues aquí seguimos, trabajando y aportando.



Entrevistador. Antes de que clausuremos formalmente, gracias por acompañarnos, la Universidad lo que trata es precisamente generar conocimiento y esto forma parte de lo que es el conocimiento. Muy agradecido de que nos estén acompañando, Mili que nos está ayudando con el sentido de la vinculación con las instituciones y la verdad que espero ya terminando lo que es la investigación presentar el trabajo de investigación para que se lleguen los resultados obtenidos dentro de este foro y como les comento, esto es confidencial, obviamente es por el bien digamos de la investigación y a final de cuentas de eso se trata, que ustedes no tengan ningún empacho en este sentido.

Coordinadora. Siendo las 12:01 del día lunes 25 de septiembre de 2017 damos por concluido este grupo focal de políticas públicas y pues éxito a todos.



Figura 18: Fotografía tomada del grupo focal con Cámaras y Asociaciones Civiles en la Facultad de Contaduría y Administración



Nota: Salón de investigación y posgrado de la FCA extensión Delicias, 2017.

Figura 19: Clausura formal del grupo focal por autoridades de la Extensión Delicias



Nota: Salón de investigación y posgrado de la FCA extensión Delicias, 2017.



Anexo 7: Muestra gráfica del proceso de solicitud de inscripción al programa de becas escolares

Figura 20: Entrega de becas en horarios inflexibles



Nota: Fuente: (Gallegos Carrasco, 2017)

Figura 21: No se observan sillas para esperar a ser atendidos



Nota: Fuente: (Gallegos Carrasco, 2017)



Figura 22 : Instalaciones inadecuadas (piso de tierra)



Nota: Fuente: (Gallegos Carrasco, 2017)

Figura 23: Instalaciones no seguras para ambas partes



Nota: Fuente: (Gallegos Carrasco, 2017).