



Universidad de la Sierra Sur

Metaevaluación del Programa Oportunidades en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz. Año 2008

TESIS

Para obtener el título de:
Licenciado en Administración Municipal

Presenta:

Eduardo Fidelio Ramos Cruz

Bajo la dirección de
D.C. Karla de los Ángeles Pablo Calderón

Miahuatlán de Porfirio Díaz, Oaxaca. Abril del 2010

DEDICATORIAS

A Dios

Por darme la oportunidad de vivir, de formar parte de una hermosa familia y de conocer a gente tan maravillosa como la que he tenido a lado.

A la Virgencita de Juquila

Por apoyarme para terminar esta tesis.

A mis padres

Por el haberme dado la vida, mi formación y superación profesional, porque lo que soy lo han forjado los valores y principios que ellos me han dado y es la mejor de las herencias que pudieran darme.

A mis hermanos

Por su apoyo incondicional y por todo lo que he aprendido de ellos.

A mis amigos

Por su apoyo y su amistad.

A dos personas muy importantes en mi vida que ya no están:

A mi abuelita Guillermina Franco Vásquez (Q.E.P.D.) por todo el amor y sabiduría que me dio.

A mi amigo Esaú Reyes Espina (Q.E.P.D.) por su amistad pero que no pudo seguir y terminar con la carrera.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres:

Cristina Cruz Franco

Lucio Fidelio Ramos Alcázar

Por apoyarme con mi preparación académica.

A la Dr. Karla de los Ángeles Pablo Calderón

Directora de tesis

Por su excelente labor profesional y humana como directora del presente trabajo.

A mis asesores:

Dr. Miguel Cruz Vásquez

Dr. Reyna Minerva Hernández Vásquez

Dr. Jorge Lamas Carlos

Por sus valiosas observaciones en mi trabajo.

A mis amigos:

Que me ayudaron aplicar mis encuestas.

A mis maestros:

Que me brindaron todos los conocimientos en la formación de mi carrera.

A la Universidad de la Sierra Sur:

Por brindarme sus instalaciones y el apoyo de las personas que intervinieron en mi preparación.

A los autores citados en este trabajo:

Por su información que fundamenta y sostiene este trabajo.

ÍNDICE		
INTRODUCCIÓN		1
CAPÍTULO 1. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN		
1.1	Planteamiento del problema	3
1.2	Justificación	8
1.3	Objetivos	11
1.3.1	Objetivo general	11
1.3.2	Objetivos específicos	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO		
2.1	Política social	13
2.1.1	Definición de la política social	13
2.1.2	La política social en México	15
2.1.3	Bienestar social	16
2.2	Programa Oportunidades	17
2.2.1	Antecedentes	18
2.2.2	Concepto	21
2.2.3	Funciones	22
2.2.4	Fortalezas	22
2.2.5	Estructura orgánica	23
2.2.6	Componentes del programa	24
2.2.6.1	Componente educativo	24
2.2.6.2	Componente en salud	26
2.2.6.3	Componente alimentario	26
2.2.6.4	Componente para adultos mayores	27
2.2.6.5	Componente energético	27
2.2.7	Monto de apoyos monetarios directos	27
2.2.8	Beneficiarios del programa	28
2.3	Metaevaluación	29
2.3.1	Evaluación	30
2.3.2	Tipos de evaluación	31
2.3.3	Metaevaluación	35
2.3.4	Tipos de metaevaluación	37
2.3.5	Elementos de la metaevaluación	38
CAPITULO 3. MARCO REFERENCIAL DE MIAHUATLAN DE PORFIRIO DIAZ		
3.1	Caracterización de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	50
3.2	Aspectos sociodemográficos	52
3.2.1	Grupos étnicos	52
3.2.2	Evolución demográfica	53
3.3	Aspectos económicos	55
3.3.1	Población económicamente activa e inactiva	55
3.3.2	Sectores económicos	56
3.3.3	Línea de pobreza según salario mínimo mensual	57
3.4	Aspectos sociales	57

3.4.1	Educación	57
3.4.2	Salud	59
3.4.3	Vivienda	61
3.4.4	Servicios públicos	62
3.4.5	Índice de marginación	64
CAPÍTULO 4. MARCO METODOLÓGICO		
4.1	Tipo de Investigación	66
4.2	Diseño de la investigación	66
4.3	Método	67
4.4	Variables	67
4.5	Universo	67
4.6	Muestra	68
4.7	Instrumentos para el levantamiento de la información	69
4.8	Análisis estadístico	70
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS		
5.1	Reglas de operación	74
5.1.1	Utilidad	74
5.1.2	Factibilidad	77
5.1.3	Rectitud	78
5.1.4	Precisión	81
5.2	Impacto	87
5.2.1	Datos básicos	87
5.2.2	Impacto en educación	92
5.2.3	Impacto en salud	94
5.2.4	Impacto en alimentación	96
5.2.5	Impacto en adultos mayores de 70 años	98
5.2.6	Impacto en apoyo para energéticos	99
5.2.8	Servicios públicos	100
5.3	Calidad	101
5.4	Resultados de la evaluación 2008 al Programa Oportunidades	107
5.4.1.	Focalización	107
5.4.2	Educación	108
5.4.3	Salud	109
5.4.4	Energéticos	110
5.4.5	Calidad	111
5.5	Comparativo de resultados de la evaluación y metaevaluación 2008 al Programa Oportunidades	112
CAPITULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	116
6.2	Recomendaciones	120
FUENTES DE INFORMACIÓN		122

ANEXOS		
Anexo 1.	Cuestionario para evaluar el impacto y calidad en el servicio del programa Oportunidades del año 2008	130
Anexo 2.	Instrumento de evaluación para la focalización de las Reglas de Operación del Programa Oportunidades	132
Anexo 3.	Base de datos del instrumento de impacto y calidad en el servicio del Programa Oportunidades del año 2008	133

ÍNDICE DE TABLAS		Pág.
Tabla	Nombre de la tabla	
1	Programas para combatir la pobreza en los últimos 39 años	19
2	Criterios para la Metaevaluación	38
3	Enfoques de la Metaevaluación	38
4	Elementos de la Metaevaluación	39
5	Lenguas indígenas en el municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz	53
6	Infraestructura educativa en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	58
7	Disponibilidad de servicios de agua entubada, drenaje y electrificación en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	63
8	Índices de Marginación de la localidad de Miahuatlan de Porfirio Díaz de los años 2000 y 2005	64
9	Matriz de congruencia	67
10	Integrantes del Programa Oportunidades que reciben ingresos	90
11	Comparativo de la evaluación 2008 del Programa Oportunidades y la Metaevaluación propuesta	112

ÍNDICE DE GRÁFICAS		
Gráfica	Nombre de la gráfica	
1	Pirámide poblacional de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz en el año 2000	54
2	Pirámide poblacional de la lcoalidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz en el año 2005	54
3	Población económicamente activa e inactiva del municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz en el año 2000	55
4	Sectores económicos del municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz en el año 2000	56
5	Línea de pobreza del municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz en el año 2000	57
6	Población derechohabiente y no derechohabiente en el municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz en el año 2000	61
7	Porcentaje obtenido en el instrumento aplicado a las reglas de operación del año 2008 sobre Focalización	86
8	Situación de la vivienda de los beneficiarios del Programa Oportunidades de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	88
9	Material de las viviendas de las familias beneficiadas de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	89

10	Porcentaje respecto a la forma de ingreso de las familias al Programa Oportunidades en la localidad de Miahautlán de Porfirio Díaz	90
11	Porcentaje de apoyo en los aspectos en los que se enfoca el Programa Oportunidades en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	91
12	Necesidades básicas cubiertas con los recursos proporcionados a las familias beneficiarias del programa oportunidades en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	92
13	Tipo de apoyo recibido por los becarios del Programa Oportunidades en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	93
14	Utilización del recurso por parte de los becarios del Programa Oportunidades en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	93
15	Beneficio en los becarios en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	94
16	Porcentaje de beneficio en salud a las familias en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	96
17	Aplicación del recurso proporcionado al aspecto de alimentación en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	97
18	Situación alimentaria de las familias antes y despues de contar con el programa en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	97
19	Aplicación del recurso por los adultos mayores de 70 años integrantes de las familias beneficiarias del Programa de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	98
20	Tipos de energia utilizada por las familias beneficiarias de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	99
21	Servicios con los que cuentan las familias beneficiarias de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	100
22	Trato otorgado a las familias beneficiarias al entrar al programa en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	101
23	Trato del personal que entrega el recurso a las familias beneficiarias en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	102
24	Trato del personal que brinda el apoyo en salud a las familias beneficiarias en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	103
25	Trato del personal que brinda el apoyo en educación a los becarios de las familias beneficiarias en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	104
26	Satisfacción de las familias beneficiarias de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz con el Programa Oportunidades	105
27	Atención general del personal del Programa Oportunidades que brinda los sevicios y apoyos a las familias beneficiarias en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	106
28	Metaevaluación al Programa Oportunidades 2008 en la localdiad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	107

ÍNDICE DE MAPAS

Mapa	Nombre del mapa	
1	Localización del Estado de Oaxaca	50
2	Ubicación del Municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz dentro del estado de Oaxaca	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Nombre de la figura	
1	Modelo conceptual de la Metaevaluación	40
2	Localización de los cuartiles	71
3	Ponderación de los niveles de focalización, impacto y calidad en la satisfacción	72

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen	Nombre de la imagen	
1	Organigrama del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades	24

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1	Infraestructura educativa de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	59
2	Infraestructura en salud de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	60
3	Tipos de vivienda de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	62
4	Servicios públicos de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz	63

SIGLAS

SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
SEP	Secretaría de Educación Pública
SS	Secretaría de Salud
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
CONAPO	Consejo Nacional de Población
INEGI	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática
PIDER	Programa de Inversiones Públicas para el Desarrollo
COPLAMAR	Coordinación del Plan General de Zonas Deprimidas y Grupos Marginados
PRONASOL	Programa Nacional de Solidaridad
PROGRESA	Programa de Educación, Salud y Alimentación
PECDRS	Programa Especial Concurrente para el Desarrollo Rural Sustentable
CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas
CIESAS	Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado
INFONAVIT	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
FONHAPO	Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares
INI	Instituto Nacional Indigenista
INDESOL	Instituto Nacional de Desarrollo Social
CONAZA	Comisión Nacional de las Zonas Áridas
FONART	Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías
CONAFE	Consejo Nacional de Fomento Educativo
DOF	Diario Oficial de la Federación
AGEB	Área Geo-Estadística Básica (División Geográfica mínima

	empleada con fines estadísticos y censales por el INEGI
SIEMPRO	Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales de la UNESCO
UNESCO	Siglas en Inglés (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
SAGARPA	Secretaría de Agricultura, Ganadería Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación

INTRODUCCIÓN

México es un país que se rige por leyes pero sobre todo por la ley suprema que es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que señala la necesidad de proveer educación, vivienda, salud, trabajo y seguridad social a la población, por este motivo el gobierno diseña y genera acciones traducidas en políticas sociales para buscar la mejor solución a los problemas sociales que existen en el país, tal es el caso de la pobreza.

A lo largo de la historia han existido programas que intentan combatir la pobreza sin lograrlo; actualmente se encuentra operando el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades que lleva diez años y aunque las evaluaciones muestran los logros obtenidos no han existido cambios notables.

Por ello este estudio se enfoca a la revisión de los resultados de la evaluación al Programa en el año 2008, básicamente las reglas de operación del mismo año, el impacto en los aspectos en los que interviene el Programa y en la calidad del servicio en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz.

Este trabajo se encuentra dividido en seis capítulos, el primero establece las generalidades de la investigación, en el que se justifica la importancia de realizar este estudio, así como los objetivos; en el capítulo dos se plasman los referentes teóricos que fundamentan la investigación y que permiten establecer un modelo conceptual que explique la metaevaluación; el capítulo tres menciona las características demográficas, económicas y sociales de la localidad en estudio, el capítulo cuatro muestra el diseño metodológico que permitió operacionalizar los indicadores de la variable metaevaluación; en el capítulo cinco se dan a conocer los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados en la investigación, y por último el capítulo seis se presentan las conclusiones y recomendaciones de este estudio.

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

CAPITULO 1. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo refleja la idea principal de la investigación a través del planteamiento del problema, la justificación y los objetivos de la investigación, mismos que dan soporte científico.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala la necesidad de proveer de educación, vivienda, salud, trabajo y seguridad social a la población; por tal motivo una de las finalidades del Estado, es el diseño de una serie de acciones gubernamentales denominadas políticas públicas (Salinas, 2001) que permitan construir una sociedad cohesionada y equitativa.

Para el diseño de las políticas públicas, se requiere la intervención de diferentes actores gubernamentales y grupos sociales para determinar los principales problemas económicos, políticos, sociales y culturales que están presentes en el país; con la finalidad de tomar las mejores decisiones y hacer frente a los requerimientos de la sociedad.

Actualmente, uno de los problemas más graves en nuestro país es la pobreza, por lo que el Estado encamina sus esfuerzos a cubrir necesidades esenciales en los renglones de alimentación, salud, educación, vivienda, asistencia pública, deporte, cultura, recreación y acceso a bienes de consumo, que procuren atemperar la pobreza y marginación (Montes de Oca, 2005), generando el desarrollo humano y el bienestar de los mexicanos por medio de igualdad en Oportunidades y así resolver desde la raíz esta situación.

Para mejorar los niveles de vida se han diseñado programas de gobierno, que surgen de requerimientos específicos de la población, mismos que buscan impulsar el desarrollo social y humano de los mexicanos, sin embargo hasta la fecha no se ha superado el problema de la pobreza a pesar de la aplicación de programas sociales desde décadas pasadas (COPLAMAR, PRONASOL, PROGRESA).

La SEDESOL dirige en estos momentos, trece programas, siendo el más importante, con mayor cobertura y presupuesto, el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades que cuenta con un padrón de más de cuatro millones de familias en todo el país, con el objetivo de combatir la pobreza, interviniendo con apoyos en aspectos de salud, educación, alimentación y recursos económicos, con aplicación interinstitucional, es decir, interviene la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Secretaría de Salud (SS), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y los Gobiernos Estatales y Municipales.

Una de las ventajas del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades es que proporciona información específica de los mecanismos de asignación de los recursos, por lo que se puede evaluar anualmente a través de organismos externos (CIDE, CIESAS y CONEVAL), con la finalidad de verificar la veracidad, objetividad y confiabilidad de la información recabada en los diferentes instrumentos utilizados en este programa.

Sin embargo, a pesar de la aplicación de este programa, según el Banco de México (Vega, 2005) más del 50% de la población nacional conformada por 104 millones de habitantes aproximadamente, se encuentra en condiciones de pobreza ya que sus niveles de consumo están por debajo de los satisfactores básicos (salud, alimentación y educación). Además, cabe mencionar que no ha existido un cambio considerable en la disminución del porcentaje de pobreza con respecto a la década de los noventas que era de un 53.1% en pobreza, aunque de 1992 al 2008 el decremento ha sido mínimo ya que de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH) 2008 es del 50.6% (CONEVAL, 2009), además de haber aumentado la pobreza extrema del 2006 al 2008 de 14 a casi 20 millones de habitantes en pobreza alimentaria, (CNNEXPANSIÓN, 2009) .

Además, cabe mencionar que no ha existido un cambio en la disminución del porcentaje de pobreza con respecto a la década de los noventas, inclusive el 24% de esta población refleja condiciones de pobreza extrema.

Este programa social que ha beneficiado a un número importante de familias, en Oaxaca no ha abatido el rezago educativo, que según el XII Censo General de Población y Vivienda 2000 (INEGI) a nivel estatal el 19.35% del total de la población es analfabeta, el 38.49% mayor de 15 años no tiene completa la educación básica; por lo que respecta a salud, el diagnóstico del plan sectorial de salud (2005, p.16), establece que la desnutrición se encuentra dentro de las 5 principales razones de defunción especialmente en niños de la entidad.

Lo anterior se reafirma en el Plan Nacional de Desarrollo 2007–2012 y en los índices de marginación proporcionados por el Consejo Nacional de Población (CONAPO), señalando que los estados más pobres a nivel federal son Guerrero, Chiapas y Oaxaca. Asimismo la SEDESOL alude que de los 400 municipios del país ubicados en el límite de la pobreza extrema, 356 pertenecen a Oaxaca, de los cuales 68 son de la región de la Sierra Sur (Berumen, s/f), distribuidos en los distritos de Miahuatlán, Putla, Yautepec y Sola de Vega.

Una vez descrito lo anterior, es imposible que el programa esté exento de inconsistencias, ya que de acuerdo al artículo 78 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, la SEDESOL deberá realizar una evaluación de los resultados a través de organismos externos, con la finalidad de mantener al programa libre de injerencia política y contribuir a su operación transparente por lo que a través de la metaevaluación¹ se verifica que no exista un uso indebido de la información recopilada y evaluada por los organismos antes citados.

Por tal motivo, esta investigación, se enfoca a la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, perteneciente al municipio del mismo nombre, que a pesar de la aplicación de los diversos programas de Desarrollo Social (PRONASOL,

¹ Entendiéndose por Metaevaluación (Cardozo, 2006, p. 132) una evaluación de las mismas evaluaciones para su perfeccionamiento, donde enjuicia y valora la calidad y los meritos del proceso y los resultados de la misma.

² Índice de marginación medio: El índice de marginación es el resultado de una estimación por componentes principales de cuatro dimensiones y nueve indicadores: educación (analfabetismo y población sin primaria completa); viviendas (ocupantes en viviendas sin agua entubada, sin

PROGRESA, OPORTUNIDADES), el índice de marginación² (medio) permanece constante desde el año 2000 hasta nuestra fecha (CONAPO, 2000-2005). Además es importante mencionar que el Programa Oportunidades es evaluado únicamente en el medio rural en donde refleja mejorías, dejando a un lado las localidades urbanas que aunque son menos del 2% a nivel nacional (CDI, 2009), como es el caso de la localidad en estudio no han presentado mejorías en las condiciones de vida de la población.

Además, este estudio se centra en metaevaluar al Programa Oportunidades aplicado en el año 2008 en la localidad antes mencionada, que contempla al 14.31% de la población total mayor de 15 años que no saben leer ni escribir y al 35.07% de la población de 15 años o más que no terminó su primaria, sin cambios visibles en cuanto a la mejora en alimentación y salud en la gente de bajo recursos.

Se retomó la evaluación al Programa Oportunidades en el año 2008 que es la más reciente y que su análisis se enfoca solamente en resultados de localidades rurales y no en localidades urbanas, generalizando los resultados a nivel nacional, ya que de las 198,000 localidades del país el 95% son rurales (CDI, 2009), sin realizar un estudio de las localidades urbanas que presentan una dinámica diferente desde la densidad de la población, el tipo de actividades que se desarrollan hasta la dotación de la infraestructura; más aun en la zona sur-sureste que por sus condiciones y complejidad requiera de un análisis específico.

Además formará parte de la metaevaluación el análisis de la metodología de evaluación del Programa Oportunidades que ha mostrando resultados hasta ahora exitosos; en contraste con las condiciones del nivel de vida de la población de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz que no han cambiado radicalmente, por lo que se plantea la siguiente pregunta rectora de la investigación:

² Índice de marginación medio: El índice de marginación es el resultado de una estimación por componentes principales de cuatro dimensiones y nueve indicadores: educación (analfabetismo y población sin primaria completa); viviendas (ocupantes en viviendas sin agua entubada, sin drenaje ni servicio sanitario, con piso de tierra, sin energía eléctrica y hacinamiento); ingresos (población ocupada que gana hasta dos salarios mínimos); y distribución de la población (población en localidades con menos de 5 mil habitantes) (Conapo, 2009).

¿Qué diferencias existen entre los resultados de la evaluación del año 2008 aplicada al Programa Oportunidades por parte del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL) con respecto de la coherencia en las reglas de operación, su impacto y la calidad en el servicio en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La pobreza es un mal que agobia al mundo y que decir en México, que es un país que la ha tenido como un problema añejo, tratando de combatirla con la aplicación de diferentes programas de desarrollo social para apoyar a las familias que se encuentran en esta situación, actualmente a través del Programa Oportunidades aplicado por la Secretaría de Desarrollo Social.

Cada uno de los programas que se han implementado desde hace varios años para combatir la pobreza en el país, no han reflejado un cambio visible en la calidad de vida de las personas, que necesitan al menos satisfacer las necesidades principales para su desarrollo (alimentación, educación, salud y trabajo); actualmente a través del Programa Oportunidades no ha quedado exento lugar alguno del país.

Inclusive con mayor distribución del recurso del Programa Oportunidades en la región sur-sureste que alberga a Oaxaca, Chiapas y Guerrero como los tres estados más pobres de la república mexicana; que albergan al 19.5% de las localidades del país. En donde es notorio que las localidades de la región sur-sureste tiene semejanzas en las condiciones orográficas, geográficas, culturales, políticas, etc., requiriéndose el diseño de una metaevaluación que rescate al menos las características propias de la zona.

Sin embargo, a pesar de que la Secretaría de Desarrollo Social ejerce actualmente un seguimiento del Programa Oportunidades, requiere que las evaluaciones reflejen ciertos avances, ya que es necesario dejar a un lado cierta subjetividad e inconfiabilidad desde las reglas de operación hasta el impacto en las localidades sujetas de dicho apoyo. Por tal motivo, es importante aplicar una metaevaluación a este programa social, que permitirá emitir a través de la evidencia recabada la verificación de los resultados, así como el perfeccionamiento de las evaluaciones aplicadas actualmente.

Cabe señalar, que la evaluación al Programa Oportunidades emite un juicio general a nivel nacional, contemplando un análisis de las localidades rurales que a pesar de tener la mayor concentración deja a un lado las localidades urbanas en las que no existe un análisis de su impacto.

Por tal motivo, esta investigación es relevante porque se aplicará en la región de la Sierra Sur que es una de las más olvidadas del estado de Oaxaca, específicamente en la localidad de de Miahuatlán de Porfirio Díaz, con la finalidad de conocer la correcta aplicación de las reglas de operación del 2008, el impacto y la calidad en el servicio en zonas urbanas; mismas que han sido excluidas de la evaluación del Programa Oportunidades por parte del CONEVAL y que no dejan de presentar un estancamiento en las condiciones de marginación.

Por otra parte, la investigación resulta interesante ya que existen pocos estudios con respecto a la metaevaluación a programas sociales como es el caso la metaevaluación de programas de la SAGARPA, dirigidos a productos agrícolas básicos y la metaevaluación de programas sociales del programa especial concurrente para el desarrollo rural sustentable emitido por el centro de estudios para el desarrollo rural sustentable y la soberanía alimentaria, cuya tarea sustantiva es analizar el diseño y operación de las políticas, programas e instrumentos que el gobierno federal emplea para promover el desarrollo.

La aplicación de la metaevaluación a la evaluación del año 2008 del Programa Oportunidades, determina los aciertos y errores que ha provocado dicha evaluación generada por instituciones tales como SEDESOL, SS, SEP, SHCP y el IMSS; así como del organismo externo CONEVAL y que hasta el momento dichos recursos asignados por el gobierno federal no han logrado aminorar la pobreza.

La metaevaluación desarrollada en esta investigación generó información que aminore la subjetividad y aumente la confiabilidad de los resultados de las evaluaciones del CONEVAL, ya que se pretende hacer una revisión y un análisis de todo el proceso evaluado; así como las repercusiones que implica una evaluación deficiente en localidades que a pesar de ser urbanas no se supera los

rezagos sociales, además de desarrollar propuestas de mejora a la evaluación realizada por el organismo antes citado.

Asimismo, esta investigación ayudará a crear un nuevo instrumento para la metaevaluación que permita recolectar datos para enriquecer la búsqueda del conocimiento concerniente a la metaevaluación, dejando a un lado el enfoque general que hasta el momento se ha aplicado en las evaluaciones al Programa Oportunidades.

Por último, una vez alcanzados los objetivos del estudio, se hacen propuestas enfocadas a los resultados de la evaluación aplicada por los organismos encargados de la distribución del recurso de cada una de las variables (alimentación, salud, educación y recurso económico) concentrados en el CONEVAL que presenten deficiencias en los resultados obtenidos de la metaevaluación utilizada en del Programa Oportunidades del año 2008; beneficiando al sector más desprotegido de la población.

1.3. OBJETIVOS

En este apartado se establece qué pretende la investigación a través del diseño de los objetivos.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer las diferencias que existen entre los resultados de la evaluación del año 2008 aplicada al Programa Oportunidades por parte del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL) con respecto de la coherencia en las reglas de operación, su impacto y la calidad en el servicio en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una revisión teórica con respecto a la política social, la evaluación y metaevaluación, además de la exploración a las Reglas de Operación del Programa Oportunidades del año 2008.
- Conocer la evaluación del año 2008 desarrollada en el Programa Oportunidades por parte del CONEVAL.
- Identificar los indicadores que permitan conocer a través de la variable metaevaluación la situación del Programa Oportunidades en el año 2008 en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz.
- Diseñar una propuesta metodológica para la metaevaluación del Programa Oportunidades del año 2008 acorde a las características que presenta la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz.
- Analizar los resultados de la metaevaluación al Programa Oportunidades del año 2008 en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz.
- Generar propuestas, a raíz del análisis de los resultados de la metaevaluación al Programa Oportunidades del año 2008, que permitan mejorar las condiciones de vida de la población.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

La finalidad de este apartado es dar a conocer los enfoques teóricos que se han desarrollado acerca de la política social (Programa Oportunidades), la evaluación y metaevaluación, dicha información genera el soporte a esta investigación.

2.1. POLÍTICA SOCIAL

Los gobiernos se encuentran en proceso de búsqueda constante para lograr un bienestar colectivo que permita la elevación de la calidad de vida para que exista justicia social, haciendo que la población pueda acceder a desarrollar sus capacidades humanas, a través de la política social.

La política social ha surgido de acuerdo a la historia del hombre (Montes de Oca, 2005, p.151) desde la época primitiva en asentamientos de grupos que se reunían para atender asuntos en común, acumulando la riqueza entre algunos, por tal motivo surgió el estado que regulariza y custodia las relaciones e intereses, satisfaciendo las necesidades en diversas cuestiones para toda la población sin excepción alguna.

De acuerdo a Sánchez citado por Calva (2007, p.305) el desarrollo de la política social hasta nuestros días es un tema principal, sobre todo en los planes de desarrollo de los diferentes niveles de gobierno para lograr el bienestar social.

2.1.2. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA SOCIAL

Los gobiernos dentro de sus planes de desarrollo establecen las acciones que se pretenden realizar durante sus periodos de gestión por medio de políticas sociales como un medio de protección o solución de problemas que se mantienen constantes en el país y esto es por qué varían en tiempo y espacio, llevando a cada integrante de la sociedad a tener igualdad de oportunidades, para generar desarrollo tanto de la gente como de sus regiones.

La política social (Ceja, 2004, p.1) son estrategias y políticas concretas que tiene el Estado para construir una sociedad cohesionada y equitativa. En una

perspectiva de mayor equidad e integración social, la política social tiene como fin principal facilitar la convergencia entre los intereses individuales y los intereses comunes de la sociedad.

Sobrino (1995, p.32) distingue cuatro conceptos:

- La política social como concepto filosófico. Visto como un medio por el cual organizaciones políticas y sociales buscan soluciones para diversos problemas.
- La política social como producto. Son los resultados que se han logrado por los individuos que se encargan de las condiciones de vida y organización social de una comunidad.
- La política social como proceso. Se considera como el proceso por medio del cual organizaciones sociales mantienen una búsqueda constante de mejores condiciones de sus miembros.
- La política social como una estructura para la acción. Se considera a la política social además de un proceso como un producto. Asume la existencia de una política bien definida, la cual se puede implementar en el contexto de los cambios probables de valores, estructura y condiciones del grupo afectado.

Aunque es complejo definir la política social ya que se relaciona con la política económica, (González, 2001, p.139) refiere que la política social son programas y acciones que inciden directamente en el bienestar social de la población.

De acuerdo a las concepciones anteriores puede entenderse que la política social son todos los medios que utiliza el gobierno, como programas, acciones, estrategias, y un constante proceso de búsqueda de medios para lograr un bienestar social equitativo, siendo el punto de partida para que la desigualdad disminuya y se construya una sociedad con desarrollo, nueva, próspera y pacífica.

2.1.3. LA POLÍTICA SOCIAL EN MÉXICO

La política social es un tema importante de investigación dentro de las ciencias sociales, también es centro de los argumentos que se establecen en las campañas políticas federales como estatales, así como en los organismos de gobierno y sociales en la búsqueda de acciones para lograr cerrar la fractura de la sociedad en cuanto a desigualdad de oportunidades.

En México se establece dentro de la Constitución Política de 1917 la pauta para el comienzo de la política social hasta nuestros días, estableciendo los derechos sociales que se refieren en materia: agraria, de educación, de salud, de vivienda digna, de empleo y de salario justo, así como una distribución equitativa de la riqueza cuya finalidad es lograr que todos los sectores de la población en particular los de precarias condiciones sociales y económicas alcancen niveles de vida adecuados, que les permitan un desarrollo integral en beneficio propio, de sus familias y de la sociedad en general (González, 2001, p.157), la política social en México ha transcurrido en tres grandes etapas:

- a) La política social en México ha transcurrido durante tres grandes etapas, primero fue la etapa posrevolucionaria esta etapa se comprometió en satisfacer las necesidades sociales y los derechos constitucionales, destaca el gobierno de Lázaro Cárdenas que consolidó su estructura institucional y se profundizó algunos cambios, como el reparto de activos que se convirtieron en la base patrimonial de hogares y comunidades del país.
- b) La segunda etapa conocida como la sustitución de importaciones que se dio entre los años cuarenta y setenta, la política social se caracterizó por su operación centralizada en la toma de decisiones, en el control presupuestal y en su estructura administrativa especializada, esta etapa tuvo dos fases:
 - El desarrollo estabilizador o milagro mexicano que se dirigió a asegurar la salud, la educación y la vivienda de los trabajadores y sus familias, con financiamiento público y privado. Se concentró en

garantizar la seguridad social de los asalariados y en la construcción de la ciudadanía mediante la educación pública laica y gratuita.

- La segunda fase es el desarrollo compartido que se llevo a cabo entre los gobiernos de Echeverría y Portillo, en el marco del agotamiento del modelo de sustitución de importaciones, que fue compensado con la renta petrolera y la expansión de la deuda externa.

Se crearon programas sociales con instrumentación territorial para combatir la pobreza, con acciones de generación de empleo, incremento de productividad y medidas compensatorias en lo social, con incipientes y diferentes grados de focalización social y espacial.

- c) La última etapa fue la neoliberal, que se caracteriza por una visión asistencialista que dirige sus acciones en los pobres extremos, con un estado neoliberal, reestructurador de la economía, impulsor del mercado, privatizador, con obsesiones productivistas, promotor del individualismo, que atiende principalmente los efectos de la desigualdad y menos las causas que las producen (González, 2001).

2.1.4. BIENESTAR SOCIAL

Dentro de la política social se connota el bienestar social, sin una concepción universal pero, relacionándolo con la igualdad en derechos, oportunidades, a los que toda sociedad debe tener acceso.

El bienestar social es la saciedad que experimentan los individuos que componen una comunidad en materia de sus necesidades que van desde las básicas hasta las que no son necesarias, así como la prospectiva aspiracional y su factibilidad de realización al menos en un lapso que les es admisible (Rionda, 2004).

El bienestar social es un conjunto de factores que hacen que las personas lleguen a tener una calidad de vida digna, en términos cualitativos refiriéndose a

condiciones de vida y en lo cuantitativo a un bienestar económico, el ingreso para ser capaz de solventar sus necesidades.

El bienestar social se relaciona con la pobreza, siendo que la gente que se encuentra en esta situación carece de todas las oportunidades y en consecuencia sin igualdad ante los demás.

El gobierno de México dentro del Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012), identifica tres tipos de pobreza dentro del país de acuerdo al nivel de ingresos, educación, acceso a servicios básicos y de salud, alimentación y vivienda de la población (PND, 2007).

1. Pobreza alimentaria. Se refiere a aquella población que no tienen el recurso per cápita suficiente para adquirir alimento.
2. Pobreza de capacidades. Este tipo de pobreza se refleja en la población que cuenta al menos con los recursos para satisfacer sus necesidades de alimentación, pero no tiene el recurso per cápita para invertir en educación y en salud por cada integrante de la familia.
3. Pobreza patrimonial. Es toda aquella población que tiene al menos para cubrir sus necesidades en cuestión de alimentación, de educación y de salud, pero que no cuentan con el recurso para adquirir lo indispensable en cuestión de una vivienda, vestido, calzado y para el servicio de transporte.

Sin embargo, independientemente del tipo de pobreza existe en nuestro país la política social ha sido insuficiente para hacer frente a los requerimientos de la sociedad.

2.2. PROGRAMA OPORTUNIDADES

La política social en México busca el desarrollo humano y el bienestar social a través de igualdad de oportunidades para dirigir al país a un desarrollo económico y sustentable, basándose en ayudar a las personas que se encuentran en pobreza

para que al igual que los demás integrantes de la sociedad tengan los mismos derechos, por ello el gobierno está aplicando el Programa Oportunidades.

2.2.1. ANTECEDENTES

Los programas que se han generado y aplicado por el gobierno han sido para el desarrollo social interviniendo en los principales problemas que agobian al país, estos programas han sido regidos por distintas dependencias tales como:

- Secretaría de Salud (SSA)
- Secretaría de Educación Pública (SEP)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE)
- Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)
- Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares (FONHAPO)
- Instituto Nacional Indigenista (INI)
- Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL)
- Comisión Nacional de las Zonas Áridas (CONAZA) , y
- Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART)

Uno de los problemas sociales que más perjudican a millones de familias en el país es la pobreza por lo que han evolucionando algunos programas desde hace algunas décadas hasta la actualidad para mitigar este mal social.

A continuación la Tabla 1 muestra la cronología de los programas sociales aplicados para combatir la pobreza.

Tabla 1. Programas para combatir la pobreza en los últimos 39 años

Nombre del programa	Periodo	Objetivo (s)
Programa de Inversiones Púlicas para el Desarrollo (PIDER)	1970-1977	Concentraba la atención en las zonas más deprimidas, tratando de dinamizar el campo y disminuir la desigualdad.
Coordinación del Plan General de Zonas Deprimidas y Grupos Marginados (COPLAMAR)	1977-1982	Realizaba estudios para la atención de las necesidades esenciales de la población en las zonas deprimidas y grupos marginados, y efectuar propuestas para coordinar y mejorar el funcionamiento de las dependencias y entidades encargadas del desarrollo de programas sociales, tales como: Conasupo-Coplamar, Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Púlicas, IMSS-Coplamar, SEP-Coplamar, STPS-SARH-Coplamar.
Sistema Alimentario Mexicano	1977-1982	Su objetivo era promover la autosuficiencia en alimentos básicos a través de créditos y subsidios a semillas y fertilizantes, para enfrentar la crisis que vivía el país.
Programa de Nutrición y Salud	1987-1988	Mejoraba el estado de las familias marginadas en las áreas señaladas.
Programa Nacional de Solidaridad (PRONASOL)	1988-1994	Sus propósitos fueron: Mejorar las condiciones de vida de los grupos campesinos, indígenas y colonos populares, Crear condiciones para el mejoramiento productivo de los niveles de vida de la población y promover el desarrollo regional, Promover y fortalecer la participación y la gestión de las organizaciones sociales y de las autoridades locales. Cubrió cuatro ámbitos específicos, problemas de alimentación, Ingreso de los pobres, desarrollo de infraestructura para el desarrollo regional, y apoyo en salud y educación.
Programa de Educación, Salud y Alimentación (PROGRESA)	1994-2000	Se enfocaba en tres áreas críticas, educación, salud y alimentación, brindaba apoyos en cada uno de estos.

Fuente: Cardozo (2006)

En el periodo de gobierno de Ernesto Zedillo instituyó el Programa de Educación, Salud y Alimentación conocido como PROGRESA, Bate (2004) menciona que fue creado por el economista Santiago Levy y el demógrafo José Gómez de León cuando el presidente en 1995 le encargó al primero que en aquel momento ocupaba el cargo de subsecretario de Egresos de la Secretaría de Hacienda, el diseño de un plan para atender la pobreza, posteriormente se unió al equipo el demógrafo José Gómez.

Continuando con los objetivos principales de PRONASOL, en 1997 el Presidente Ernesto Zedillo da a conocer y pone en marcha el programa PROGRESA: programa de Educación, Salud, y Alimentación, (Conde 2003, p.60) distinguiéndose de los programas anteriores y aún contemporáneos por la complementariedad de sus intervenciones, la transparencia y eficiencia distributiva de sus mecanismos de asignación y la calidad de la información que se levantaba para su evaluación.

De igual forma menciona que el programa era innovador ya que se enfocaba a tres áreas críticas, educación, salud y alimentación, con ello se esperaba romper con los círculos intergeneracionales de pobreza extrema; era el primer programa dirigido a la población en pobreza extrema por medio de mecanismos rigurosos de focalización a las zonas más marginadas y dentro de estas a los hogares más pobres, fue el primero con transferencia monetaria a las madres de los hogares, así como el programa que desde su diseño estaba considerada una rigurosa y transparente evaluación de su proceso y resultados.

Durante el periodo de gobierno del presidente Vicente Fox, el programa PROGRESA cambió a OPORTUNIDADES dando continuidad a los puntos y objetivos principales en el combate a la pobreza, de acuerdo a Conde (2003, p.60) no fue creado otro programa si no se hizo una ampliación, que generó mayor cobertura y servicios con respecto al periodo anterior.

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo Actualmente el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades sigue siendo aplicado en este periodo de gobierno del

presidente Felipe Calderón, siguiendo con las mismas funciones y prestando los mismos servicios que el último gobierno.

2.2.2. CONCEPTO

Actualmente México está dentro de los países que tienen la pobreza como un problema que no se ha podido mitigar, cada país se encuentra en el proceso de búsqueda de nuevas estrategias para reducir al menos el porcentaje de las personas que se encuentran en pobreza extrema.

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012, se establecen las directrices que guían la política social a través del Programa Oportunidades; este programa social es uno de los más importantes y articula incentivos para la educación, salud y para la nutrición, con el fin de promover el desarrollo de capacidades de las familias en extrema pobreza (Oportunidades, 2003), además de la búsqueda de la equidad y la reducción de las desigualdades, fortaleciendo el tejido social y comunitario (Conde, 2003, p.62).

Oportunidades es un programa federal para el desarrollo humano de la población en pobreza extrema, para lograrlo brinda apoyos en educación, salud, nutrición e ingreso y funciona de forma interinstitucional en el que participan la Secretaría de Educación Pública, la Secretaría de Salud, el Instituto Mexicano del Seguro Social, la Secretaría de Desarrollo Social y los gobiernos estatales y municipales (Oportunidades, 2009).

En la evaluación al Programa Oportunidades realizada en el año 2003 por el Instituto Nacional de Salud Pública en coordinación con el Centro de Investigaciones Superiores en Antropología Social, definen a este programa como un instrumento de transferencia monetaria en que las personas que necesitan y reciben el recurso deben de tener y mantener ciertas conductas o condiciones para acreditar el apoyo.

2.2.3. FUNCIONES

El programa brinda apoyos articulados o condicionados y que se dirigen a la educación, salud y nutrición para generar desarrollo en familias que se encuentran en pobreza extrema. El presupuesto se le asigna a las tres Secretarías que operan el programa (Secretaría de Desarrollo Social, la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría de Salud) la operación se rige por reglas establecidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y del Instituto Mexicano del Seguro Social (Oportunidades, 2009).

Para generar una operación conjunta se creó la Coordinación Nacional del Programa Oportunidades como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social, cuenta con un Comité Técnico donde participan Subsecretarios de esas Dependencias, así como el Director General del IMSS y un Delegado de la Secretaría de la Función Pública.

La coordinación en los estados se realiza a través de Comités Técnicos Estatales donde se involucran las responsables federales y estatales vinculados a la operación del Programa. Esta coordinación intersectorial e interinstitucional es uno de los elementos más innovadores en la Administración Pública en nuestro país y constituye una de las fortalezas que debe mantenerse y avanzar para garantizar resultados.

2.2.4. FORTALEZAS

La responsabilidad recíproca entre quienes dan y reciben el apoyo es un factor importante para el programa por que las familias quienes reciben la ayuda son la parte activa que impulsa su propio desarrollo, la asistencia de los niños a la escuela y de la familia a los centros médicos es la condición para recibir cierto recurso (Oportunidades, 2009).

El programa tiene un riguroso sistema de selección de beneficiarios, basado en características sociodemográficas que deben reunir para dirigir el apoyo a las

familias que realmente lo necesitan superando los subsidios y los apoyos discrecionales y definidos con criterios políticos.

Los titulares del programa son las amas de casa de hogar, para fortalecer la posición de la mujer dentro de su familia y en la comunidad, consecuencia son las que reciben el recurso monetario.

En el ámbito educativo las mujeres reciben un monto mayor en sus becas a partir del primero de secundaria ya que es donde comienza a surgir la deserción, en cuanto a salud las mujeres embarazadas reciben una atención especial con un programa periódico de consultas para asegurar la salud de la madre y del bebe.

Los recursos monetarios se entregan directamente a la familia sin haber intermediarios para que exista transparencia, buscando nuevas formas de entregar los recursos, vía bancaria para generar en quienes reciben el apoyo la posibilidad de ahorrar.

2.2.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Programa Oportunidades, se encuentra conformado por cinco direcciones y coordinaciones estatales:

- a) Dirección General de Planeación y Evaluación
- b) Dirección General de Coordinación y vinculación
- c) Dirección General de Atención y Operación
- d) Dirección General de Padrón y Liquidación
- e) Dirección General de Administración y Finanzas

Asimismo se delegan funciones a otras áreas que participan en el desarrollo de actividades específicas para alcanzar el objetivo que es brindar apoyos a familias con pobreza extrema (Imagen 1).

Imagen 1



FUENTE: http://www.oportunidades.gob.mx/Wn_Quienes_Somos/organigrama/index.htm

2.2.6. COMPONENTES DEL PROGRAMA

El Programa Oportunidades tiene como fin combatir y mitigar la pobreza en el país para ello se enfoca en otorgar recursos en aspectos de salud, educación, alimentación y recursos monetarios para que las familias que cuenten con el programa solventen sus necesidades (DOF, 2007, diciembre 31).

2.2.6.1. COMPONENTE EDUCATIVO

El programa orienta sus acciones a apoyar la inscripción, permanencia y asistencia regular a la escuela de los hijos de las familias beneficiarias, en el componente educativo se otorgan becas educativas y apoyos para la adquisición de útiles escolares.

La SEP y/o sus homologas en las entidades federativas, así como el CONAFE, reforzarán la oferta educativa para potenciar el acceso de los niños y jóvenes a la escuela.

Adicionalmente, la SEP promoverá que las escuelas con becarios del programa establezcan el mejoramiento continuo en la calidad educativa, mediante su participación voluntaria en el Programa Escuelas de Calidad conforme el artículo 23, fracción V, del Presupuesto de Egresos de la Federación.

Los apoyos del componente educativo son:

- a) Las becas educativas: son apoyos a los niños, niñas y jóvenes menores de 18 años que estén dentro de las familias beneficiarias del programa, las becas son desde el tercer año de primaria hasta tercero de secundaria y a jóvenes con necesidades especiales hasta los 21 años, las becas de educación media superior se asignan a los jóvenes de entre 14 y 21 años, cumplidos al inicio del ciclo escolar, inscritos en escuelas de modalidad escolarizada, estas becas se entregan bimestralmente durante los 10 meses del ciclo escolar en educación básica y de septiembre a enero y de marzo a julio en educación media superior, el monto aumenta de acuerdo al grado escolar.
- b) Los becarios de primaria reciben al inicio del ciclo escolar un apoyo monetario para adquirir útiles escolares o un paquete de éstos, de acuerdo con las normas establecidas por el CONAFE para el universo atendido por el programa de acciones compensatorias. Al inicio del segundo semestre del ciclo escolar se les otorga un apoyo monetario adicional para la reposición de útiles escolares, con excepción de los becarios atendidos por el Programa de Educación Comunitaria del CONAFE, los becarios de secundaria y educación media superior reciben un único apoyo monetario anual para la adquisición de útiles escolares, este se entrega junto con las becas del primer bimestre del ciclo escolar.
- c) El programa incentiva a los becarios para terminar la educación media superior antes de cumplir los 22 años, otorgándoles un apoyo monetario cuando acrediten.

2.2.6.2. COMPONENTE DE SALUD

El componente de salud opera bajo cuatro estrategias específicas:

- a) Proporcionar de manera gratuita el Paquete Básico Garantizado de Salud, el cual constituye un beneficio irreductible, con base en las cartillas de salud, de acuerdo con la edad, sexo y evento de vida de cada persona.
- b) Promover la mejor nutrición de la población beneficiaria, en especial, prevenir y atender la desnutrición de los niños desde la etapa de gestación y de las mujeres embarazadas o en lactancia, mediante la entrega de complementos alimenticios, la vigilancia y el monitoreo de la nutrición de los niños menores de cinco años, de las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia, el control de los casos de desnutrición y la educación alimentario-nutricional.
- c) Fomentar y mejorar el autocuidado de la salud de las familias beneficiarias y de la comunidad, mediante la comunicación educativa en salud, priorizando la nutrición, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades.
- d) Reforzar la oferta de servicios de salud en las unidades de salud del primer nivel de atención en las que opera el Programa.

Las instituciones estatales de salud, a través de los programas regulares del sector y con la participación del Gobierno Federal, de acuerdo a los recursos presupuestales disponibles, aplicarán una estrategia de fortalecimiento de la infraestructura de salud, igualmente, se procura un trato digno y de calidad a los usuarios, con base en programas como SICALIDAD del sector salud.

2.2.6.3. COMPONENTE ALIMENTARIO

El programa otorga apoyos monetarios directos, de manera bimestral, a las familias beneficiarias, para contribuir a que mejoren la cantidad, calidad y diversidad de su alimentación, buscando por esta vía elevar su estado de

nutrición. Asimismo, la entrega mensual o bimestral de complementos alimenticios y la educación alimentario-nutricional busca reforzar la alimentación infantil y de las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia.

2.2.6.4. COMPONENTE PARA ADULTOS MAYORES

El programa otorga de manera bimestral un apoyo monetario mensual a los adultos mayores, integrantes de las familias beneficiarias, con una edad de 70 años o más, que viven en localidades de más de 2,500 habitantes, para mejorar sus condiciones de vida.

2.2.6.5. COMPONENTE ENERGÉTICO

El programa otorga de manera bimestral un apoyo monetario mensual a las familias beneficiarias, para compensar los gastos realizados en el consumo de fuentes de energía (luz, gas, carbón, leña, combustible o velas, entre otros).

2.2.7. MONTO DE LOS APOYOS MONETARIOS DIRECTOS

De acuerdo a las reglas de operación del año 2008 del programa (DOF, 2007, diciembre 31) los apoyos monetarios directos y las becas educativas se entregan bimestralmente, en efectivo y en forma individual a las titulares beneficiarias del Programa. Este tipo de apoyo que reciben las familias beneficiarias varía conforme al número de becarios y al grado escolar que cursen, así como al número de adultos mayores incorporados en el hogar.

El monto de los apoyos monetarios de los componentes educativo y alimentario; así como el monto máximo mensual que una familia beneficiaria recibe, se actualizan semestralmente, en enero y julio, tomando en consideración el incremento acumulado del Índice Nacional de Precios de la Canasta Básica, a partir de julio de 1997 hasta el mes inmediato anterior al de la actualización, que publica el Banco de México en el DOF, previa presentación a la SHCP.

El monto de los apoyos de adultos mayores y energéticos se actualiza con base en el mismo índice y con la misma periodicidad, considerando la inflación

acumulada a partir de enero de 2006 para el primero y de enero de 2007 para el segundo, cuando la tasa de variación de la actualización resulte negativa, el monto del apoyo monetario correspondiente se mantendrá en el mismo nivel que el semestre inmediato anterior.

Los montos de apoyos monetarios que recibe cada familia por conceptos de apoyos educativos, energéticos y alimentarios, tienen una cantidad máxima por mes, en caso de rebasar el monto máximo se ajustaran proporcionalmente al monto de las becas.

2.2.8. BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

El programa tiene como objetivo combatir la pobreza interviniendo con apoyos en los aspectos antes mencionado y con ello hacer que los hogares que se encuentren en pobreza extrema, logren un desarrollo, además de que cuenten con la igualdad de oportunidades, el programa beneficia a aquellas familias que reúnen ciertas características que de acuerdo al programa necesitan dicho apoyo para necesidades principales.

El Programa Oportunidades establece como población objetivo todos aquellos hogares en condición de pobreza extrema, donde el hogar se define como el conjunto de personas que hacen vida en común dentro de la vivienda, unidos o no por parentesco, que compartan gastos de manutención y preparan los alimentos en la misma cocina.

El proceso por el cual se identifica a las familias beneficiarias consta de dos etapas:

1. Selección de localidades nuevas o localidades ya atendidas por el Programa. Se realiza con base al índice de rezago social establecido por el CONEVAL, índice de marginación establecido por el Consejo Nacional de Población CONAPO, así como colonias y/o manzanas, generada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática INEGI, dando

prioridad a la selección y atención de aquellas localidades donde es mayor la concentración de hogares en condiciones de pobreza extrema.

Una vez seleccionado el universo de atención, conformado por localidades, AGEBs, colonias y/o manzanas, se procede a validar las condiciones de accesibilidad y capacidad de atención de los servicios de salud y educación para dicho universo, que permitan operar en forma integral los componentes del Programa. La información socioeconómica de los hogares se recolecta mediante la aplicación de cédulas individuales para determinar su condición de pobreza extrema.

2. Identificación de familia. Se utiliza una metodología de puntajes basada en un criterio objetivo, homogéneo, transparente y único a nivel nacional que considera tanto la condición de residencia rural-urbana y regional de las familias, como sus condiciones socioeconómicas y demográficas, su aplicación evita la discrecionalidad en la identificación de las familias beneficiarias.

La metodología para la identificación de familias beneficiarias deberá observar los lineamientos y criterios que en su momento emita el CONEVAL para la definición, identificación y medición de la pobreza, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 36 de Ley General de Desarrollo Social y demás disposiciones aplicables.

De tal forma este programa cada año establece las reglas de operación con la finalidad de brindar un reparto del recurso de forma equitativa y transparente.

2.3. META-EVALUACIÓN

Antes de iniciar con la conceptualización del tema que aborda esta investigación, es necesario conocer el concepto y tipos de evaluación ya que es donde se enfoca principalmente la variable de la investigación.

2.3.1. EVALUACIÓN

En la actualidad dentro de las ciencias sociales como dentro de otras ciencias, el concepto de evaluación genera una variedad de definiciones y que van de acuerdo al tema en el que se piensa realizar, estas concepciones en vez de confrontarse se complementan para surgir una más exacta, por ello esta investigación se enfocará una conceptualización dentro de lo que son las ciencias sociales, básicamente en los proyectos y programas sociales.

La evaluación enfocada a acciones de intervención social, según Aguilar y Ander – Egg (1994, p.18) la evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, con el propósito de producir efectos y resultados concretos, comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados.

Weiss (1997, p.4) define a la evaluación como un análisis sistemático del proceso de la operación y/o de los resultados obtenidos de una política o programa, comparándolo con un grupo de estándares implícitos o explícitos, como medio para contribuir a mejorar el programa o la política.

Desde una perspectiva similar Patton (1982, p.15), define que la evaluación es una recolección sistemática de información sobre las actividades, características y efectos de programas, personal y productos para el uso de determinadas personas para reducir incertidumbre, efectividad y tomar decisiones con respecto a lo que estos programas, personas o productos están logrando y afectando.

De acuerdo a las concepciones mencionadas, de forma particular es entendida como un proceso de análisis y revisión del diseño, ejecución de los resultados del proyecto, política o programa social con el fin de comprobar si existe veracidad en los logros, y en caso de existir deficiencias, sugerir mejoras en sus diferentes etapas.

2.3.2. TIPOS DE EVALUACIÓN

La tipología de la evaluación es necesaria para conocer en qué consiste cada una y decidir cuál es la más conveniente para aplicar a un programa social. Aguilar y Ander-egg (1994, p.39) mencionan tres tipos de evaluaciones durante el proceso de intervención social:

- La evaluación del diseño y conceptualización del programa. Se consideran tres aspectos fundamentales de evaluación: del estudio-investigación, del diagnóstico y del diseño y concepción del programa. Señalan la importancia de que la investigación y/o el diagnóstico reflejan adecuadamente la realidad, ya que de no ser así, todo el trabajo posterior (desde el diseño hasta la ejecución) se fundamentará sobre una base falsa.
- Evaluación de la instrumentación y seguimiento del programa. Este tipo de evaluación puede ser global o de alguno de sus aspectos puntuales. Los aspectos o componentes a ser evaluados, relacionados con el funcionamiento y con los servicios producidos, comprenden, en primer lugar, la cobertura del programa, los aspectos técnicos de la implementación, así como: los aspectos estructurales y funcionales del organismo responsable del programa o de la prestación de los servicios y, por último, el rendimiento del personal responsable de llevar a cabo el programa.
- La evaluación de la eficacia (resultados) y la evaluación de eficiencia (rentabilidad). La evaluación de eficacia también llamada de efectividad, tiene como propósito analizar en qué medida se están alcanzando los

resultados previstos en el programa, aunque se considera que en algunos casos sería oportuno evaluar resultados o efectos no previstos (p. 41), Los autores señalan como análisis el Costo-efectividad o costo-eficacia, costo-utilidad y costo-beneficio.

Para Xavier Ballart (pp. 76-79) en relación al planteamiento de Rossi y Freeman (1992), distingue cuatro clases de evaluación:

- Evaluación de la Conceptualización y del Diseño de los Programas. Plantea que en primer término, esta evaluación intenta proporcionar información sobre el problema del que se ocupa o se debería ocupar el programa. Posteriormente, sobre el proceso de formulación y diseño del programa y por último, en la racionalidad intrínseca del mismo programa, es decir, hasta qué punto el diseño del programa sirve a sus objetivos. Así mismo, incluye en este tipo de evaluación “la revisión de los estudios de necesidades donde se recopilan datos sobre la incidencia, prevalencia y distribución en el espacio físico y social del problema en cuestión, así como la investigación básica sobre los procesos políticos y sociales que tienen que ver con la formulación, negociación y aprobación de nuevas intervenciones.
- Evaluación de la Implementación de los Programas. Este tipo de evaluación consiste en “la valoración sistemática y periódica de dos cuestiones fundamentales: la cobertura del programa, es decir, hasta qué punto el programa está alcanzando la población o el área a los que se dirige y la forma en que el programa se administra, tanto desde el punto de vista de la utilización de los recursos de que dispone, como de los servicios finalmente distribuidos.
- Evaluación de la eficacia o impacto de los programas. Este tipo de evaluación examina la medida en que el programa produce un cambio en la situación problemática en la dirección deseada. Por lo que, lógicamente, si no existe este cambio o impacto, o no es demostrable, resulta más difícil defender la continuación del programa en ejecución. Esto se consigue con

la identificación de medidas de resultados que representan los objetivos del programa y con el control, mediante métodos experimentales, cuasi-experimentales o estadísticos.

- La evaluación de la eficiencia de los programas. En ciertos casos evaluar la eficacia o el impacto como lo es la evaluación anterior no es suficiente y por consiguiente que es necesario analizar qué impacto sea juzgado de acuerdo al costo ya que pudiera ser que los resultados no son satisfactorios de acuerdo al gasto que se está realizando. En estos casos, la evaluación debe incluir el análisis costo-eficacia y el análisis costo-beneficio, solo se tomarán en cuenta los beneficios realmente causados por el programa.

También se hace referencia de tres tipos de evaluación manejadas por Pichardo (1993, p. 179):

- La evaluación Ex-ante. Centra su interés en “determinar la viabilidad de generar el impacto social deseado, por lo que los resultados que se obtienen de esta evaluación son importantes para formular las decisiones correctas.
- La evaluación concurrente. Se debe revisar la organización de los medios disponibles que garanticen el logro del impacto social deseado. De ahí que la supervisión y el seguimiento de las acciones ocupen un papel central en este momento evaluativo.
- La evaluación ex-post. La considera como un instrumento que sirve para comprobar el grado de cumplimiento efectivo de los objetivos del impacto social programado.

Asimismo la evaluación al impacto social de acuerdo con Pichardo (1993), refleja la siguiente clasificación:

- La evaluación explorativa-descriptiva. Se recopila información suficiente para incorporar acciones preventivas o correctivas, que garanticen el

cumplimiento de los objetivos propuestos, privilegiado lo cuantitativo sobre lo cualitativo.

- La evaluación analítica. Profundiza en el análisis e interpretación de las informaciones recopiladas con la finalidad de proponer recomendaciones para cambiar o reforzar en situaciones existentes, que aludan al desarrollo de ciertas actitudes, motivaciones o mentalidades en las personas que participen en la estructura institucional. (pp.176 -179).

Desde la perspectiva del Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales de la UNESCO (SIEMPRO) establece seis tipos de evaluaciones que en la etapa de planificación, ejecución y finalización del programa, siendo las siguientes:

- La evaluación ex-ante. Se diseña y realiza en la etapa de planificación del programa y permite evaluar la viabilidad y sustentabilidad del programa en términos financieros, políticos e institucionales, para priorizar y seleccionar las alternativas de componentes y actividades que maximicen el impacto de la inversión social, además de la toma de la decisión de implementación o no de las actividades y de los componentes de un programa social.
- El monitoreo. Se desarrolla permanentemente durante toda la ejecución para indagar y analizar el grado en que las actividades realizadas y los resultados obtenidos responden a lo planificado, con el fin de detectar oportunamente eventuales deficiencias, obstáculos y/o necesidades de ajuste en la planificación y ejecución.
- La evaluación diagnóstica. Se diseña durante la ejecución del programa para evaluar aspectos o problemas del programa relacionados con la planificación, ejecución y logro de resultados, desde la perspectiva institucional.
- La evaluación desde la perspectiva de los beneficiarios. Esta se diseña durante la ejecución del programa, cuando se requiere conocer la visión de

los beneficiarios respecto de la implementación y sus efectos, con la finalidad de evaluar aspectos o problemas del programa, incorporando la participación de los beneficiarios como aspecto central.

- La evaluación de resultados finales. Su diseño es durante la planificación del programa y como su nombre lo indica se efectúa al momento de finalizar la ejecución del mismo, para evaluar el grado de cumplimiento final de los objetivos específicos del programa, en términos de efectividad, eficacia y eficiencia.

Es importante acotar que también se puede realizar una evaluación de resultados de medio término, siendo su finalidad evaluar los resultados parciales al hacer un corte temporal del programa.

- La evaluación de impacto. Se diseña durante la planificación del programa y se realiza un tiempo después de finalizada su ejecución, permitiendo identificar y explicar la modificación del valor inicial de los indicadores de la evaluación.

2.3.3. META-EVALUACIÓN

La metaevaluación es un tema del que existe poca información en comparación con la evaluación, pero conforme ha transcurrido el tiempo la importancia y la necesidad que va surgiendo para estudiar y valorar los resultados y/o los informes finales de las evaluaciones, ha dado hincapié a poner atención a este tema.

La necesidad de realizar la metaevaluación a los programas lo plantea Scriven y Stufflebeam citados en Centeno (2002) de acuerdo con los siguientes puntos:

- Valora el mérito al trabajo y el proceso de la evaluación.
- La evaluación sirve para tomar decisiones y la metaevaluación hace su entrada para reafirmar dichas decisiones, así como información que ayude a futuros trabajos de evaluación.

- Los conocimientos de la evaluación son retroalimentados e ilustrados.
- La metaevaluación apoya a los evaluadores por que se enfoca en el método que se utiliza en la evaluación, brinda información concerniente a la calidad de los estudios evaluativos y aumenta la responsabilidad en los evaluadores.
- Estudia el proceso de evaluación dependiendo del programa que se evaluó, así como los resultados.
- Este tipo de estudio generalmente lo realizan personas externas a los que realizan la evaluación como los del programa, y entre menos relación exista mayor será su objetividad.
- Plasma sugerencias de cómo mejorar la evaluación en dado de ser posibles errores y de cómo utilizar los resultados de estos estudios hechos previamente.
- Busca y recomienda cómo utilizar los informes finales de las evaluaciones, para futuros evaluadores.

Comúnmente en programas sociales las evaluaciones aplicadas son ex post o de impacto midiendo la cantidad y/o calidad alcanzadas en sus resultados, sería de gran ayuda la metaevaluación, para analizar los elementos que integran la evaluación y corroborar los datos reflejados en su informe final.

La metaevaluación (Cardozo, 2006, p.132) se define provisoriamente como un tipo particular de evaluación, que enjuicia la calidad y el mérito de lo que hacen los evaluadores profesionales, persigue el perfeccionamiento de sus trabajos y promueve una mayor comprensión de los mismos.

En comunicaciones y documentos, tanto institucionales y oficiales, como profesionales y académicos, relacionados con la Evaluación de Programas y

Proyectos se utilizan dos acepciones del concepto metaevaluación (Díaz y Rosales, 2003):

La primera acepción hace referencia a un contenido práctico, operativo y de aplicación inmediata del concepto. Bajo esta perspectiva la metaevaluación es una fase o etapa, usualmente terminal, del trabajo o proyecto de evaluación, es decir, la evaluación de la evaluación. Se define como la actividad o conjunto de actividades que consisten en la elaboración de listas de comprobación y en la aplicación directa de estas listas a un caso específico para, que con base en ellas, construir un juicio sobre la evaluación como resultado. Estas listas incluyen, a veces, criterios y escalas de valores para medir variables cuya inclusión responde a esos criterios.

La segunda acepción es más comprensiva y general. En este caso, por metaevaluación se entiende el dar sentido y explicar el significado del conjunto de actividades humanas que se denominan evaluación en una situación concreta. Más allá de una clarificación terminológica, el propósito de la metaevaluación es la explicación de una evaluación como un proceso social complejo. Se refiere al abordaje del objeto –la evaluación- lidiando directamente con la complejidad no solo en cuanto a red de acciones sociales sino también en sus referentes y explicaciones de carácter axiológico, ideológico y epistemológico, especialmente.

2.3.4. TIPOS DE META EVALUACIÓN

Para la metaevaluación existen dos tipos como lo menciona Santoyo (2002):

- **Formativa:** Se lleva a cabo durante el diseño o el proceso de evaluación, donde los resultados que se obtengan podrían influir en la evaluación en desarrollo, pero por restricciones de tiempo en el proceso de la evaluación no es muy común su práctica.
- **Sumativa o de impacto:** Se realiza cuando la evaluación concluyó, aunque los resultados no influyen para corregir errores de la evaluación siendo

fundamentales para mejorar la práctica de la evaluación, los evaluadores se enfocan a corregir errores y los clientes para demandar mejor calidad.

2.3.5. ELEMENTOS DE LA METAEVALUACIÓN

Para el desarrollo de la metaevaluación se requiere utilizar diversos criterios que son necesarios para analizar el informe final de una evaluación, de acuerdo con Cardozo (2006), existe una amplia gama de criterios que se agrupan en un análisis de carácter general y el otro específico como lo muestra la Tabla 2.

Tabla 2. Criterios para la metaevaluación

Carácter	Criterios
General (proceso de la investigación)	Objetividad, validez, confiabilidad, representatividad, suficiencia, veracidad, relevancia, relación costo-beneficio, etc.
Específicos (Condiciones del entorno)	Autonomía, credibilidad, utilidad, factibilidad, oportunidad, participación, legitimidad, etc.

Fuente: Cardozo (2006)

Asimismo se consideran algunos modelos aplicables a la metaevaluación, como se visualiza en la Tabla 3.

Tabla 3. Enfoques de la metaevaluación

Modelo	Enfoque
Enfoque cuantitativo	Enfatiza su análisis en aspectos metodológicos (Campbell y Stanley, 1966).
La corriente cualitativa	Se basa en aspectos éticos y políticos.
La metaevaluación del diseño	Su objetivo se enfoca en la revisión de la estructura del diseño de evaluación.
La metaevaluación de proceso	Aplicada durante la ejecución de la evaluación diseñada.
Los productos	Se revisa la calidad de los resultados obtenidos de la evaluación.

Los impactos	<p>Se enfoca en los efectos que provoca la evaluación.</p> <p>Define cuatro posibles impactos o usos de la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumental: Para toma de decisiones. • Conceptual: Cambio de comprensión del programa evaluado • Persuasivo: movilizand o apoyos para cambios requeridos en el programa. • De influencia: la influencia que genera en lo ajeno al programa evaluado.
--------------	--

Fuente: Cardozo (2006)

Por otra parte en metaevaluaciones aplicadas a diferentes programas sociales y programas de la SAGARPA, hechas por el Centro de Estudios para el Desarrollo Rural Sustentable y la Soberanía Alimentaria en el año 2007 y 2008 respectivamente, utiliza los elementos de la Tabla 4.

Tabla 4. Elementos de la metaevaluación

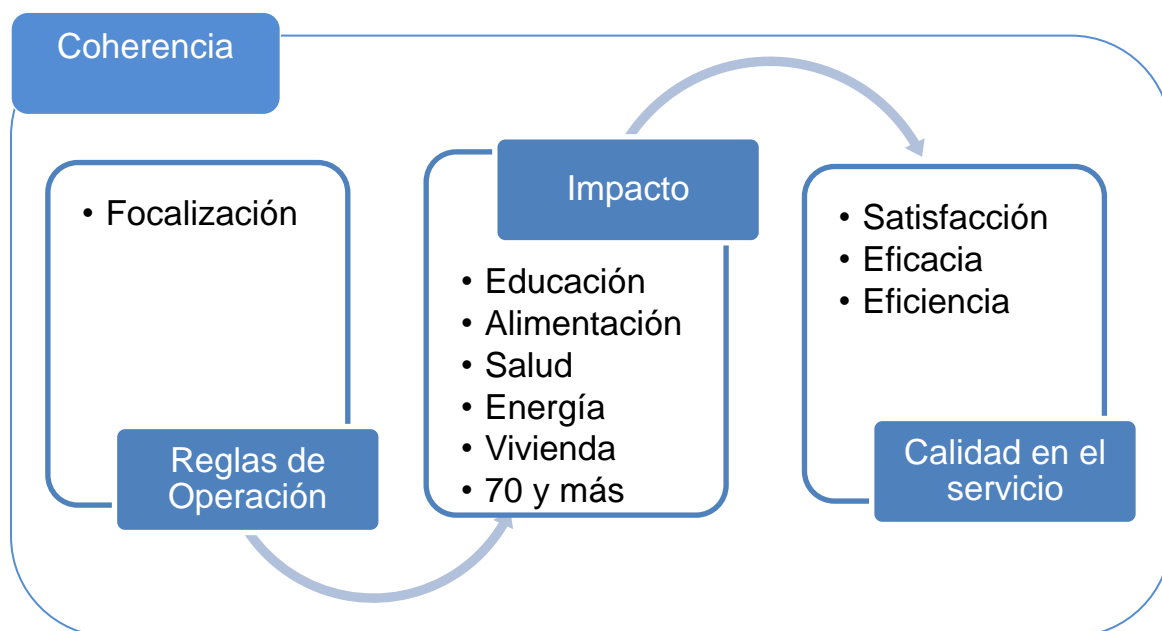
Modelo	Enfoque
Coherencia	Proporciona la lógica global del programa y su evaluación.
Reglas de operación	Operacionalización de objetivos y metas: define los parámetros de acciones y decisiones.
Calidad	Integralidad del enfoque, método y consistencia, y funcionalidad de las conclusiones y recomendaciones.
Eficacia (y eficiencia)	Cumplimiento de objetivos y metas con oportunidad y eficiencia.
Impacto	Efectos económicos y sociales, previstos y no previstos de los programas.
Focalización	Concentración de recursos del programa en la población objetivo.
Satisfacción	Grado de satisfacción de los beneficiarios.

Fuente: Metaevaluación de los programas del PECDRS (2008)

De acuerdo a la revisión teórica desarrollada en el presente capítulo y en función a la información que se ha recabado en el proceso de investigación, se desarrolla la propuesta de un modelo conceptual (Figura 1), retomando los elementos

mencionados por el Centro de Estudios para el Desarrollo Rural Sustentable y la Soberanía Alimentaria (2008):

Figura 1. Modelo conceptual de la metaevaluación



Fuentes: Elaboración propia en base a referentes teóricos

Al momento de que las dimensiones (reglas de operación, impacto y calidad en el servicio) se relacionen, el resultado es la coherencia en las acciones de operación del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades.

Por lo que se proponen 3 dimensiones:

1.- Reglas de operación. Es el conjunto de disposiciones que establecen la operación del programa y que se deban ejercer de acuerdo a como están establecidas, con el propósito de analizar si son las indicadas para el cumplimiento del programa, por tal motivo se describe a continuación el indicador:

Focalización. Consiste en aplicar los recursos presupuestados de forma correcta y que beneficien a la población objetivo del programa.

Basándose en Santoyo (2002) este indicador se conforma por las siguientes normas, las cuales a su vez están conformadas por diferentes normas que refieren su contenido a cada una de las normas a la que se integran.

a) Utilidad. Se busca garantizar que el programa ofrezca la información y las condiciones necesarias para que las personas afectadas o involucradas obtengan los servicios e información para mejorar. Este elemento incluye:

- Identificación de los interesados. Las personas involucradas o afectadas por la evaluación deben ser identificadas a fin de poder considerar sus intereses.
- Credibilidad del evaluador. Las personas que realizan la evaluación deben ser tanto confiables como competentes para realizar la evaluación, con el fin de que los resultados de la evaluación alcancen el máximo de credibilidad y aceptación.
- Selección de la amplitud y profundidad de la información. La información a coleccionar debe de ser seleccionada para responder las preguntas pertinentes acerca de los posibles beneficiarios del programa y corresponder a los intereses de los estos y otros beneficiarios, pero sin incluir aspectos secundarios o irrelevantes.
- Identificación de los criterios de evaluación. Los enfoques, procedimientos y racionalidad utilizados para interpretar los resultados deben ser claramente descritos, de manera que los criterios que sustentan las conclusiones sean claros.
- Claridad de los informes. Los informes del programa deben describirlo incluyendo su contexto, los propósitos, los procedimientos y los resultados que obtienen en un determinado tiempo, de tal manera que se ofrezca la información esencial de manera comprensible.

- Puntualidad de los informes y difusión de resultados. Los resultados intermedios relevantes y los informes de los resultados obtenidos por el programa o por las evaluaciones deben de ser difundidos entre los usuarios potenciales, de tal forma que puedan ser usados oportunamente.
 - Impacto del programa. Las evaluaciones que se hagan de forma interna como externa deben ser planeadas, ejecutadas y reportadas de manera que motiven una respuesta por parte de los afectados por la misma, a fin de aumentar la probabilidad de que la evaluación sea objetiva.
- b) Factibilidad. Las normas de factibilidad pretenden asegurar que el programa será realista, prudente, diplomática y frugal.
- Procedimientos prácticos. Los procedimientos del programa deben de ser prácticas a fin de reducir los contratiempos al mínimo durante los procesos de colecta de información, y proceso de la aplicación de este.
 - Viabilidad política. El proceso de aplicación del programa debe ser planeado y ejecutado previendo las diferentes posiciones de los grupos de interés, a fin de que se pueda lograr su cooperación y evitar hasta donde sea posible, los intentos de estos grupos por dificultar o restringir el proceso de desarrollo del programa, así como desvirtuar y minimizar los resultados de la misma.
 - Costo razonable. El programa debe ser eficiente y producir los cambios e información lo suficiente valiosa como para que los recursos utilizados en ella puedan ser justificados.
- c) Rectitud. Se diseña para asegurar que el programa será efectuada de manera legal y éticamente correcto, así como con el debido respeto hacia el

bienestar de los que están involucrados en el proceso de aplicación y de todos aquellos que pudieran ser afectados por sus resultados.

- Orientación al servicio. Los programas deben ser diseñados para ayudar de forma efectiva las necesidades al mayor número de personas y las instituciones que intervendrán en la aplicación de este.
- Acuerdos formales. Las obligaciones adquiridas por las partes involucradas en el proceso de ser beneficiadas por el programa (lo qué ha de hacerse, cómo, por quiénes y cuándo) deben ser expresadas por escrito, de manera que las partes involucradas se adhieran a todos los acuerdos de corresponsabilidad al contar el dichos apoyos.
- Respeto a los derechos humanos. Los programas deben ser diseñados y operados de tal forma que respeten y protejan los derechos y el bienestar de las personas.
- Interacción humana. Los programas deben respetar la dignidad humana así como considerarla en su interacción con otras personas relacionadas con el proceso de aplicación, de modo que los participantes no se vean intimidados o perjudicados.
- Dictámenes equilibrados y justos. La evaluación para el ingreso de las familias susceptibles de ser beneficiarias debe ser íntegra y equitativa en el examen es decir, tanto para la aceptación del beneficiario como de los resultados obtenidos en el proceso de asignación del recurso, a fin de que la información obtenida en las encuestas pueda ser ponderada con buen juicio y prudencia.
- Divulgación de resultados. Los encargados del proceso de evaluación deben asegurarse que el conjunto de resultados, con las limitaciones pertinentes, se hagan llegar a las personas afectadas por la

evaluación, así como cualquier otra que tenga derecho legal de conocer sus resultados.

- Conflicto de intereses. Se debe atender de manera abierta y honesta el conflicto de intereses, a fin de que esto no arriesgue el proceso y resultados del programa.
- Responsabilidad administrativa. El destino y gasto de los recursos utilizados en el proceso de desarrollo del programa deban reflejarse mediante procedimientos contables transparentes; es decir, los encargados de la aplicación de este están obligados a ser prudentes y éticamente responsables, de que los recursos sean contabilizados y gastados adecuadamente.

d) Precisión. Las normas de precisión están diseñadas para asegurar que el programa revele o muestre la información técnica requerida, sobre los indicadores que fundamentan el valor o mérito del programa que se está aplicando.

- Descripción del programa. El programa que está estudiando debe ser descrito y documentado de forma clara y precisa, de modo que este esté plenamente identificado.
- Análisis contextual. El contexto en el que existe el programa debe ser examinado con suficiente detalle, a fin de que los factores de influencia puedan ser identificados.
- Descripción de propósitos y procedimientos. Los propósitos y procedimientos del programa deben ser analizados y descritos con suficientes detalle a fin de que estén perfectamente identificados.
- Fuentes de información confiables. Las fuentes de información utilizadas en la recolección de la información de los posibles

beneficiarios de un programa deben ser descritas con suficiente detalle a fin de que la pertinencia de su información esté sustentada.

- Información válida. Los procedimientos de recopilación la información deben elegirse, desarrollarse e implementarse para que se asegure que la información obtenida es válida para el propósito del programa.
- Información confiable. Los procedimientos de recolección de la información deben elegirse, desarrollarse y aplicarse para que se asegure que la información obtenida es lo suficiente confiable para el proceso de introducción de las familias que acrediten el ser beneficiarias.
- Información consistente. La información recopilada, analizada y reportada en la recolección de la información de los beneficiarios debe ser verificada sistemáticamente a fin de detectar y corregir errores en forma oportuna.
- Análisis de información cuantitativa. La información cuantitativa utilizada en las encuestas de recolección de la información de los posibles beneficiarios debe ser analizada de manera apropiada y sistemática para que las preguntas sean efectivamente respondidas.
- Análisis de información cualitativa. La información cualitativa utilizada en las encuestas de recolección de la información de los posibles beneficiarios debe ser analizada de manera apropiada y sistemática para que las preguntas sean efectivamente respondidas.
- Conclusiones fundamentadas. Las conclusiones a las que se llega en un proceso de evaluación del programa deben estar fundamentadas explícitamente para que los interesados en la evaluación puedan apreciarlas y estimarlas correctamente.

- Informe imparcial. Los procedimientos para informar a los interesados deben evitar las distorsiones ocasionadas por sentimientos personales y sesgos en cualquier fase del programa, a fin de que los informes (verbales o escritos) reflejen fielmente los datos de forma clara y precisa.
- Metaevaluación. El programa dentro del aspecto de evaluación interna como externa debería establecer un apartado sobre la revisión de las evaluaciones mismas y esto porque debe ser formativa o conclusiva según sea el caso, contrastarla con esta u otras normas pertinentes, de tal manera que si fue dirigida y concluida adecuadamente, los interesados puedan apreciar detalladamente sus fortalezas.

2.- Impacto. Son los efectos económicos y sociales que se dan después de la implementación del Programa Oportunidades, reflejados directa e indirectamente, tales como:

- Educación. El programa orienta sus acciones a apoyar la inscripción, permanencia y asistencia a la escuela de los hijos de las familias beneficiarias (Reglas de Operación, 2008) A lo que refiere a los efectos que ha generado el programa en cuestión a este término como ejemplo de esto es: el porcentaje de alumnos que se han inscrito o han terminado su educación básica, y media superior.
- Alimentación. El apoyo monetario directo lo reciben de manera bimestral para contribuir a que mejoren la cantidad, calidad y diversidad de su alimentación, así como la entrega de complementos alimenticios y la educación alimentaria nutricional, conforme a esto el impacto enfoca en los cambios que se han dado en las familias beneficiarias en cuestiones como el grado de desnutrición en la población, cambios alimenticios.
- Salud. Las estrategias y apoyos en cuestión de salud son proporcionar de forma gratuita el paquete básico garantizado de salud, el promover la mejor

nutrición de la población beneficiaria en especial prevenir y atender la desnutrición infantil desde la gestación y las mujeres embarazadas y en lactancia, con esto se trata de referir en los cambios en cuestión de salud se han dado como muestra se refiere al número de consultas, el índice de enfermedades por año en la población, pláticas, el cambio en salud que se ha dado ahora que tienen el programa haciendo la comparación con la salud antes de de ser beneficiarias del programa.

- Vivienda. Se considera vivienda digna y decorosa la que cumpla con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de asentamientos humanos y construcción, habitabilidad, salubridad, cuente con los servicios básicos y brinde a sus ocupantes seguridad jurídica en cuanto a su propiedad o legítima posesión, y contemple criterios para la prevención de desastres y la protección física de sus ocupantes ante los elementos naturales potencialmente agresivos (Ley de vivienda, art. 2) con esto se refiere al material del que están construidas las viviendas y del como el apoyo del programa ha podido ayudar a las familias a mejorar las condiciones de sus hogares.
- Energía. El programa otorga un recurso monetario para apoyarse en los gastos realizados en el consumo de fuentes de energía con ello se enfoca en describe las fuentes de energía que utilizan las viviendas de las familias beneficiadas y los cambios que ha habido en su utilización con respecto al apoyo.
- Adultos de 70 años y más. El programa entrega de manera bimestral un apoyo a los adultos mayores de esta edad que pertenezcan a la familia beneficiaria, con ello se busca ver los efectos generados en los beneficiarios de este apoyo en el proceso de irlos recibiendo.

3.- Calidad en el servicio. Según Gutiérrez (1997) es ante todo la satisfacción del cliente, es decir, la satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene

sobre el producto o servicio, expectativas generales de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, etcétera.

La calidad en el servicio, de acuerdo con Quiroga (1994) es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño de la organización y sus expectativas, relacionadas con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio en consecuencia es un concepto subjetivo, porque lo verdaderamente importante para el cliente es el nivel de calidad percibida.

Münch (1998) la define como la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio.

Los productos y servicios deben satisfacer con los requisitos de los usuarios, por lo tanto la calidad se define como la aptitud para el uso (Montgomery, 1991), existen dos tipos a lo que se refiera la calidad que es del diseño que consiste en que todos los bienes y servicios se producen con varios grados o niveles de calidad, por otra parte está la calidad de conformidad que indica qué tan bien cumple el producto las especificaciones y tolerancias requeridas por el diseño, en este caso la calidad se refiere al buen funcionamiento del programa en el aspecto de reunir las características para un trato digno y oportuno a los beneficiarios pero también de toda la sociedad interesada, logrando las expectativas que todos los individuos involucrados esperan, por lo que esta dimensión contempla 2 indicadores:

- Satisfacción. El grado de contento y placer por recibir el apoyo y el trato digno por cumplir con los objetivos y el logro de los resultados esperados.
- Eficacia y eficiencia. La capacidad de lograr los objetivos plasmados por el programa o la evaluación de una forma óptima.

CAPÍTULO 3

MARCO REFERENCIAL DE LA LOCALIDAD DE MIAHUATLÁN DE PORFIRIO DÍAZ

3. MARCO REFERENCIAL DE LA LOCALIDAD DE MIAHUATLÁN DE PORFIRIO DÍAZ

El presente capítulo refleja las características generales del Municipio y Localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, con el propósito de contextualizar los principales aspectos demográficos, económicos y sociales de la población.

3.1. CARACTERIZACIÓN DE LA LOCALIDAD DE MIAHUATLÁN DE PORFIRIO DÍAZ

Dentro de la división política del país, Oaxaca es uno de los 32 entidades federativas de la República Mexicana (Mapa 1), se encuentra en el sureste del país y su territorio es limitado al oeste con el estado de Guerrero, al noroeste con Puebla, al noreste con Veracruz, al este con Chiapas, y al sur con el Océano pacífico (Dalton, 1992).

Mapa 1. Localización del Estado de Oaxaca



Fuente: Elaboración propia con mapas de: www.wikipedia.org, www.wikimedia.org

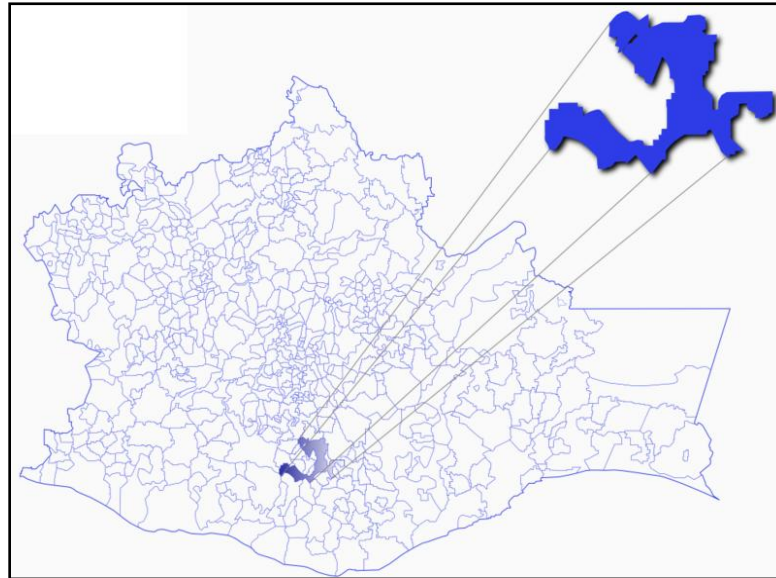
El estado de Oaxaca se divide de las siguientes formas:

- a) Político administrativo. Es utilizada por el gobierno y se integra por distritos, municipios y localidades. Así mismo esta división se concibe como aquella que sirve para generar redes de dominación.
- b) División geográfico–económica. Se divide en regiones que están compuestas por elementos similares y que se diferencia de las demás por el clima, flora, fauna, la altitud, los vientos, el grado de humedad o sequedad de la tierra y por supuesto la gente (Dalton, 1992).

Dentro de la primera división señalada se encuentra el distrito de Miahuatlán que ocupa 3,752.20 km² y está conformado por 32 Municipios, uno de los cuales lleva el mismo nombre (Mapa 2) y se integra por las siguientes localidades (Oportunidades, 2009):

Miahuatlán de Porfirio Díaz	La chaga
Agua blanca	El chamizo
Agua del sol	El garabatillo
Bramaderos	El guayabo
Cerro gordo	El nanche
Guixe	El ocote
Mengoli de Morelos	Piedras negras (taragutin)
Palo grande	La pila
San Felipe yegachin	El ramón
San Guillermo	El tlacuache
San José llano grande	La unión
San Miguel yogobana	El zompantle
San Pedro amatlán	La estancia
San Pedro coatlán	Pocitos
Sta. Catarina coatlán	El zapote
Sta. Catarina roatina	El veinte
Sta. Cruz Miahuatlán	San Isidro
La soledad	La tortolita
El tecolote	El chino
Tepehuaje	La esperanza
Abasolo	Los sabinos
El bejuco	

Mapa 2. Ubicación del Municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz dentro del estado de Oaxaca



Fuente: Fancy (2007),

3.2. ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

El análisis demográfico considera a la población como principal recurso del estado, siendo el eje para valorar el nivel de vida de la población.

3.2.1. GRUPOS ÉTNICOS

Es relevante connotar que actualmente existen registros de personas que hablan alguna lengua indígena, siendo el principal idioma el zapoteco, que representa el 76% de la población de acuerdo con la tabla 2, Asimismo existe un registro de 17 diferentes idiomas en el municipio en donde todavía el otomí, el huave, el totonaca, el popoluca y el maya se encuentran registrados. En total el 2% de la población del municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz hablan idiomas que podrían desaparecer.

Tabla 5. Lenguas indígenas en el municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz

Lengua indígena	Total	Hombres	Mujeres
Chinanteco	30	17	13
Zapoteco	1741	856	885
Zapoteco vallista	18	7	11
Zapoteco sureño	312	156	156
Chatino	28	13	15
Mixteco	31	16	15
Triqui	26	12	14
Mazateco	27	14	13
Mixe	39	18	21
Náhuatl	8	3	5
Otros	10	7	3

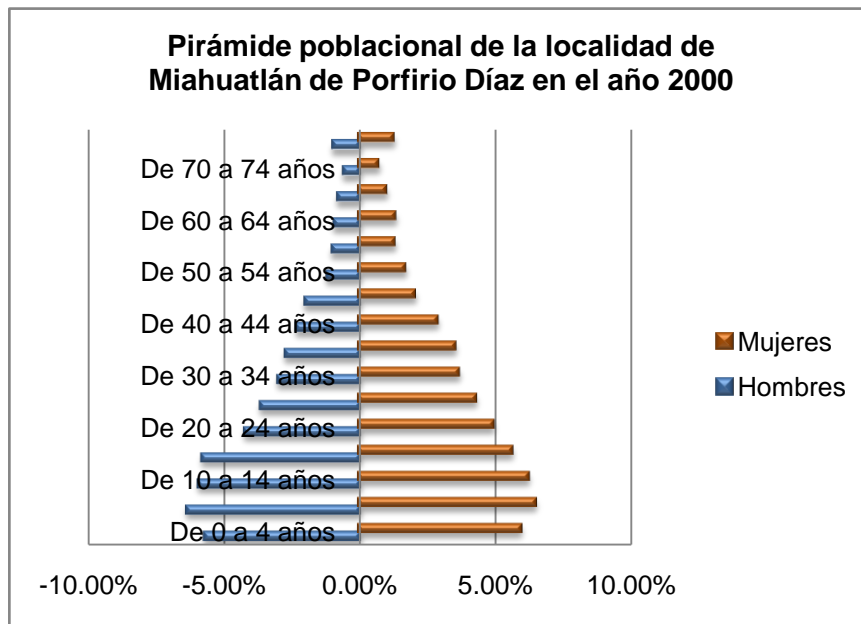
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del XII Censo de población y vivienda 2000

Actualmente 2,517 personas hablan alguna lengua indígena (INEGI, 2005), sufriendo un decremento del 7.06%, estos datos nos reflejan la pérdida de una de las riquezas culturales del estado de Oaxaca.

3.2.2. EVOLUCIÓN DEMOGRÁFICA

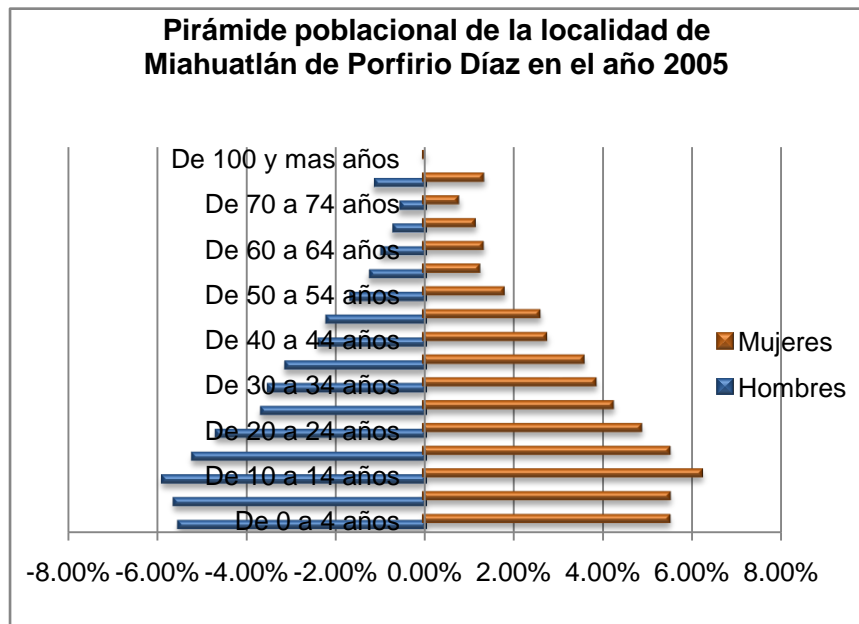
De acuerdo a información obtenida del XII Censo de población y vivienda 2000 y al Conteo de población y vivienda 2005, realizado por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz contaba en el año 2000 con una población total de 16, 681 habitantes y para el año 2005 reflejó un incremento del 13.37%, mostrando en las gráficas 1 y 2 que la concentración de la población es homogénea en los diferentes grupos quinquenales de edad.

Gráfica 1



Fuente: Elaboración propia de acuerdo a datos del XII Censo General de Población y Vivienda 2000.

Gráfica 2



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del II Conteo de población y vivienada 2005

Por tal motivo esta localidad no se considera expulsora de la población ya que la dinámica demográfica es constante.

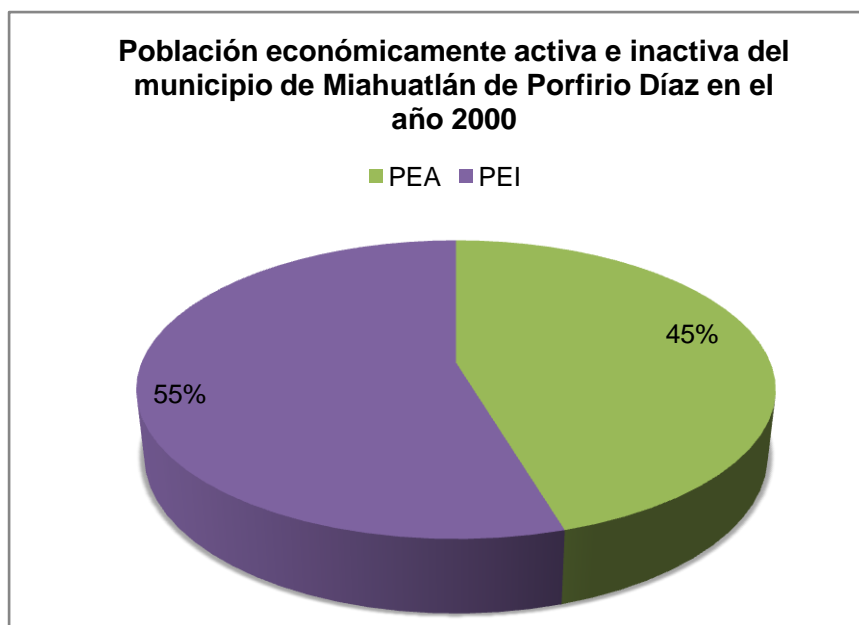
3.3. ASPECTOS ECONÓMICOS

Las personas trabajan para obtener, transformar, cambiar los recursos naturales y utilizarlos en su beneficio, por lo que realizar actividades económicas pertenecientes a los diferentes sectores primario, secundario y terciario, mismos que se detallan en el presente apartado.

3.3.1. POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA E INACTIVA

La población económicamente activa en el Municipio de Miahuatlán, se refiere a la fracción del total de población que actualmente trabaja y está en busca de trabajo; de acuerdo a datos obtenidos del INEGI, el 55% del total de la población se encuentra sin una actividad económica, y el resto si mantiene una relación laboral como se refleja en la gráfica 3.

Gráfica 3



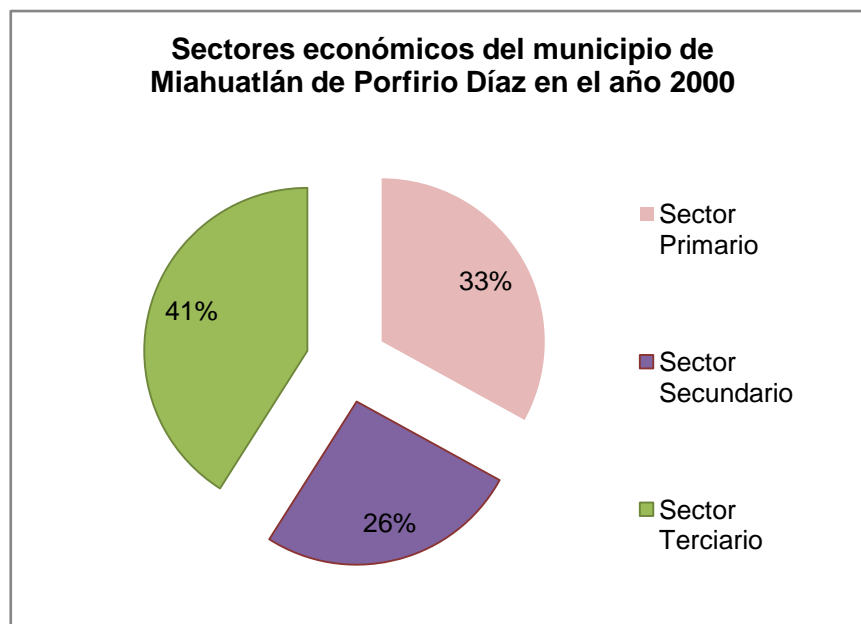
Fuente:Elaboración propia en base a datos obtenidos del XII Censo de población y vivienda 2000

3.3.2. SECTORES ECONÓMICOS

La actividad económica del país se divide en tres sectores, el sector primario es la acción productora que proviene de la naturaleza para su consumo o sirve como materia prima para la industria, dentro de este sector se incluyen actividades empaedora sin procesar los productos (agricultura, ganadería, pesca y silvicultura). El sector secundario es la que transforma los productos provenientes del sector primario o bien llamada materia prima, esto para la obtención de otro producto por medio de procesos productivos (energía, agua, etc.) y por último el sector terciario que genera la prestación de servicios para las diferentes necesidades de la población.

El municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz está en constante crecimiento, reflejando una diversificación económica con tendencias hacia la concentración de la economía en el sector terciario, como se observa en la gráfica 4, que refleja también que un porcentaje reducido de familias que dependen económicamente de actividades del campo, obteniendo lo indispensable para subsistir, privándolos de educación, asistencia médica, entre otros aspectos.

Gráfica 4



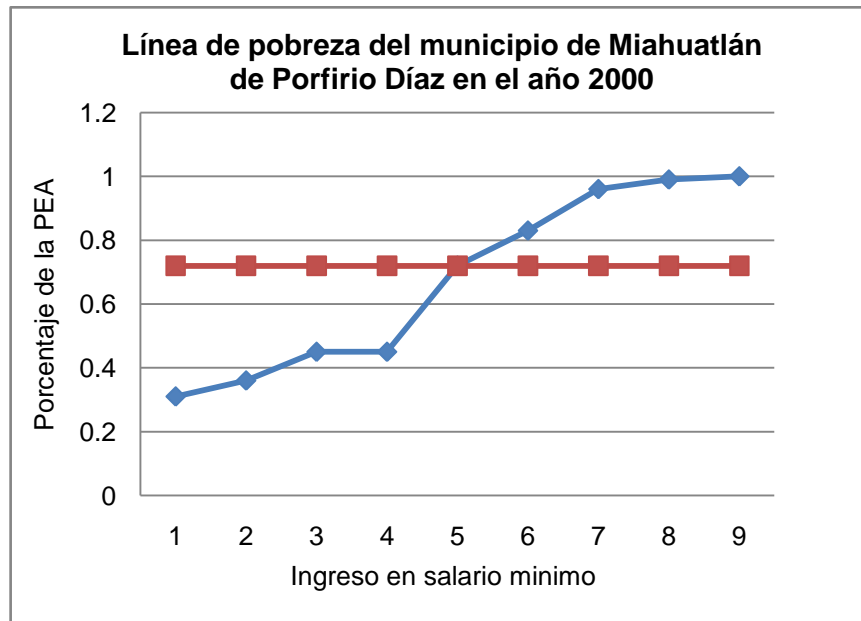
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del XII Censode población y vivienda 2000

3.3.3. LÍNEA DE POBREZA SEGÚN SALARIO MÍNIMO MENSUAL

La línea de pobreza en México es un método para medir la pobreza en base al salario mínimo, teniendo como estándar de acuerdo con Boltvinik dos salarios mínimos, significando que todos aquellos que perciben un salario inferior se consideran en condiciones de pobreza.

En el año 2000 la población total del Municipio que se encuentra bajo la línea de pobreza abarca el 72%, como se ve en la gráfica 5, de acuerdo a datos recopilados del INEGI, llevando con ello a que la población no satisfaga sus necesidades más prioritarias, tales como educación, salud, alimentación, etc.

Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del XII Censo de población y vivienda 2000

3.4. ASPECTOS SOCIALES

3.4.1. EDUCACIÓN

La educación es un proceso interminable durante nuestro ciclo de vida, obteniendo conocimientos, valores, principios, costumbres que rigen nuestra vida personal, preparación profesional y la socialización con las demás personas, la educación

que se obtiene en una escuela sirve para preparar a los habitantes de una población en cuestión básica, técnica y profesional para la vida laboral.

La localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz cuenta con la suficiente infraestructura en educación para cubrir la demanda de estudiantes como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6. Infraestructura educativa en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz

No.	Infraestructura Educativa
19	Jardín de niños
17	Escuela primaria
1	Escuela Secundaria Técnica
1	Escuela Secundaria General
1	Telesecundaria
1	Escuela Secundaria Particular
1	CEBA (Educación media superior)
1	COBAO (Educación media superior)
1	CBTis(Educación media superior)
1	UNIVERSIDAD (Educación Superior)

Fuente: Pérez (Regidor de educación, Miahuatlán, 10 de octubre, 2009)

La población analfabeta es toda aquella de 15 años de edad en adelante que no saben leer ni escribir conforme al INEGI, a nivel municipal en el año 2000 el total de la población de ese rango de edad, el 21% es analfabeta, para el año 2005 se ha dado un decremento del 2%.

Lo anterior significa que aunque exista la infraestructura educativa para menguar el rezago educativo, por diferentes cuestiones la población no asiste a las escuelas de la localidad que otorgan el servicio educativo desde el nivel preescolar hasta el superior como se observa en la fotografía 1.

Fotografía 1. Infraestructura Educativa de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz



Fuente: Elaboración propia (Ramos, 2009)

3.4.2. SALUD

La salud es un aspecto fundamental en la vida y en el desarrollo del ser humano, sin ella no se podría realizar las actividades más comunes como las que se hacen de forma personal, por ejemplo, ir a la escuela o ir al trabajo.

Esta localidad cuenta con una clínica del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) el cual brinda servicio hospitalario y clínico no únicamente a la localidad sino a todo el distrito ya que las casas de salud que se encuentran en los diferentes municipios del distrito sólo apoyan en primeros auxilios y/o cuestiones básicas de salud, además se cuenta con una clínica del ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado) enfoca su ayuda especialmente a las personas que trabajan en gobierno y por último el DIF Municipal, el cual brinda servicios en aspectos de medicina general, odontología,

psicología, y ocasionalmente oftalmología para toda la sociedad que lo requiera, con una cuota de recuperación baja.

La Clínica Universitaria que brinda servicio médico gratuito a toda persona que lo necesita; por último los hospitales y clínicas particulares que participan en satisfacer la demanda concerniente a servicios médicos (Fotografía 2).

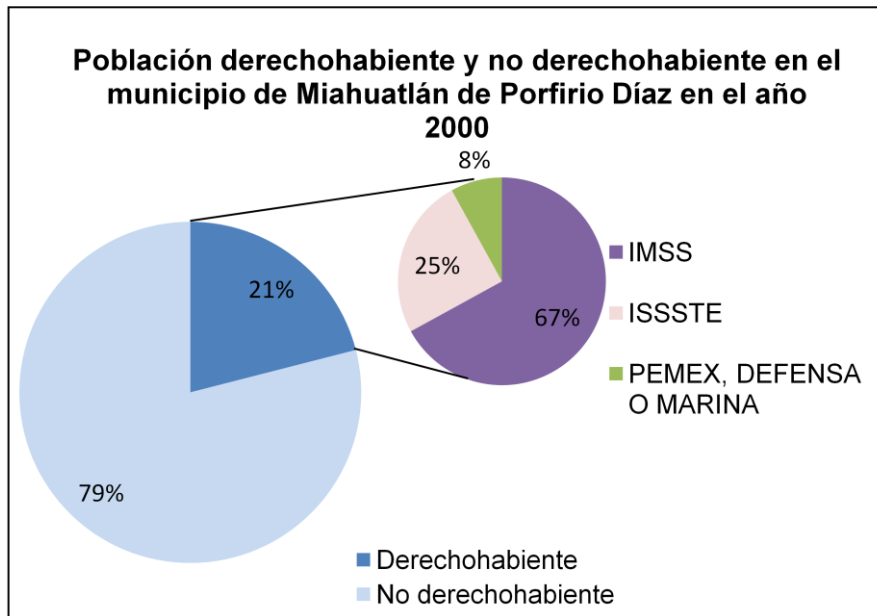
Fotografía 2. Infraestructura en Salud de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz



Fuente: Elaboración propia (Ramos, 2009)

De acuerdo con datos del INEGI (2000), el 79% de la población del municipio de Miahuatlán eran derechohabientes a servicios por parte del IMSS, ISSSTE, Pemex, como se visualiza en la gráfica 6, y el resto de la población tiene que acudir a los servicios ofertados por la Secretaría de Salud e inclusive a la clínica de la Universidad de la Sierra Sur.

Gráfica 6



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del INEGI (2000)

3.4.3. VIVIENDA

El total de viviendas en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz de acuerdo al INEGI en el año 2000 fue 3,386, con un incremento del 13%, para el año 2005.

El material de construcción que predomina en esta localidad en el año 2000, es el de concreto con un 68% del total de viviendas, posteriormente con un 18% las viviendas con materiales provisionales o de material de determinada durabilidad y 14% con material de adobe (Fotografía 3).

Por lo que respecta a pisos de los hogares el 69% es de cemento o firme, el resto es de tierra y de madera, habiendo un decremento del 10% en viviendas con pisos de cemento en el año 2005.

Fotografía 3. Tipos de vivienda de la localidad de la Miahuatlán de Porfirio Díaz



Fuente: Elaboración propia (Ramos, 2009)

3.4.4. SERVICIOS PÚBLICOS

La Constitución Política establece en el artículo 115 en su fracción III que el municipio tiene a cargo las siguientes funciones y servicios:

- a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales
- b) Alumbrado Público
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos
- d) Mercados y centrales de abasto
- e) Panteones
- f) Rastro
- g) Calles, parques y jardines y su equipamiento
- h) Seguridad pública
- i) Los demás que establezcan las legislaturas locales

Los servicios de los que depende fundamentalmente cada hogar es el de agua entubada, drenaje y alumbrado público, existiendo mejoras del año 2000 al 2005 como lo muestra la Tabla 7.

Tabla 7. Disponibilidad de servicios de agua entubada, drenaje y electrificación en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz

Servicio	Año 2000	Año 2005
Agua entubada	64%	70%
Drenaje	67%	86%
Electrificación	95%	96%

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del XII Censo de población y vivienda 2000 y del II Censo de población y vivienda 2005

Los datos mostrados en esta tabla reflejan un aumento considerable solo en el servicio de drenaje, contrario a lo que refleja el servicio de drenaje inclusive en el servicio de electrificación, asimismo la fotografía 4 muestra los servicios con los que cuenta la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, percibiéndose la mayor cobertura.

Fotografía 4. Servicios públicos de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz



Fuente: Elaboración propia (Ramos, 2009)

3.4.5. ÍNDICE DE MARGINACIÓN

El índice de marginación es una medida de resumen que permite diferenciar a las localidades censales del país según el impacto global de las privaciones que padece la población como resultado de la falta de accesos a la educación, la residencia en viviendas inadecuadas y la carencia de bienes, el grado de marginación medio que ha tenido la localidad de Miahuatlán ha permanecido constante de acuerdo a los datos obtenidos del Consejo Nacional de Población, como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8. Índices de marginación de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz de los años 2000 y 2005

Año	Población total	% Población de 15 años o más analfabeta	% Población de 15 años o más sin primaria completa	% Viviendas sin drenaje ni excusado	% Viviendas sin energía eléctrica	% Viviendas sin agua entubada en el ámbito de la vivienda	% Viviendas con algún nivel de hacinamiento	% Viviendas con piso de tierra	% Viviendas sin refrigerador	Índice de marginación	Grado de marginación
Año 2000	16724	14.31	35.07	9.34	4.77	36.66	0.72	27.95	55.51	1.03	Medio
Año 2005	18987	13.53	29.63	1.00	4.20	29.97	41.53	36.78	38.40	0.74	Medio

Fuente: CONAPO (2000-2005)

CAPÍTULO 4

MARCO METODOLÓGICO

4. MARCO METODOLÓGICO

Dentro de este capítulo se conocen todas las herramientas que componen el método para realizar esta investigación; es decir, describiendo cada uno de los pasos a seguir de manera sistemática, para obtener los resultados.

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es descriptiva, ya que se recolecta la información de cada una de los indicadores definidos, con la finalidad de retomar los aspectos más importantes de la metaevaluación al Programa Oportunidades.

Cada uno de los indicadores que integran la metaevaluación al Programa Oportunidades del año 2008 se detalla y sirve para conocer la realidad de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz.

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández (2003) concibe al diseño de la investigación como el plan o estrategia para obtener la información que se desea, con ello alcanzar los objetivos y contestar la o las preguntas que se han planteado en la investigación, por tal motivo esta investigación es no experimental ya que se observan los sujetos de estudio en su contexto natural a través de la metaevaluación al Programa Oportunidades, a través del funcionamiento de las reglas de operación, su desarrollo y su aplicación para describir los datos obtenidos.

El diseño no experimental puede ser transeccional y longitudinal; por lo que para nuestro interés es transversal, porque se recolectan datos en un solo momento, es decir del año 2008, teniendo como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Por lo consiguiente, la investigación se enfoca en los datos reflejados en el informe de la última evaluación realizada al programa.

4.3. MÉTODO

En esta investigación se desarrolla el método mixto, en virtud de que se pretende el más alto grado de integración entre el método deductivo e inductivo; a través del análisis estadístico con los datos obtenidos del instrumento y la interpretación de la información recabada mediante investigación documental y de campo.

4.4. VARIABLES

La Tabla 9 refleja como única variable la metaevaluación con sus dimensiones e indicadores respectivos.

Tabla 9. Matriz de congruencia

Variable	Dimensión	Indicadores
Metaevaluación	Reglas de operación <ul style="list-style-type: none"> • Focalización 	Utilidad Factibilidad Rectitud Precisión
	Impacto <ul style="list-style-type: none"> • Educación 	% de deserción Escolaridad
	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentación 	Tipo de apoyo que reciben Utilización de los recursos
	<ul style="list-style-type: none"> • Salud 	No. consultas por año Citas al medicas por año
	<ul style="list-style-type: none"> • Energía 	Tipos de energía que utiliza
	<ul style="list-style-type: none"> • 70 y más 	Ingreso Distribución del recurso
	Calidad en el servicio <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Eficacia • Eficiencia 	Tiempo de entrega de los recursos. Trato del personal que brinda los apoyos Satisfacción del servicio

Fuente: Elaboración propia en base a referencias teóricas

4.5. UNIVERSO

La evaluación realizada al Programa Oportunidades se plasma a nivel federal, considerando a todas las familias beneficiadas del país, sin embargo no existen evaluaciones a nivel estado, región, municipio o localidad. Esta investigación se

enfoca al total de familias beneficiarias de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, que será el universo de esta investigación.

De acuerdo a datos obtenidos de la página de Oportunidades el total de familias que reciben el apoyo del programa en la localidad es un total de 1,182.

4.6. MUESTRA

Para determinar las dimensiones de calidad en el servicio e impacto en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, se procede a realizar una muestra probabilística aleatoria ya que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos, por lo que esta técnica de muestreo elegida permite el cálculo de la estimación de los errores que se cometen, utilizando básicamente el muestreo aleatorio sin reemplazo que indica que cada uno de los elementos de la muestra se obtendrán al azar; así todos tendrán la misma posibilidad de estar en la muestra.

Por lo consiguiente se propone la fórmula de muestreo aleatorio simple con población finita en virtud de que se cuenta con el padrón de los beneficiarios del programa Oportunidades del año 2008:

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Estadístico de la distribución normal

N = Total de la población

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

i = Error

La fórmula anterior de acuerdo con los datos de la presente investigación da como resultado una muestra de 290.

Donde:

$$N = 1182$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$i = 5 \%$$

$$n = 1.96^2 \left(\frac{(1182)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(1182 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} \right)$$

$$n = 290$$

Sin embargo de acuerdo al teorema del límite central al seleccionar muestras aleatorias simples de tamaño n de una población, la distribución muestral de la media de la muestra \bar{X} se puede aproximar con una distribución normal de probabilidades, cuando el tamaño de la muestra es grande (Anderson, 2001); es decir, en la práctica general de la estadística la distribución muestral del \bar{X} con 30 o más se satisface la condición del teorema del límite central.

Así el total de la muestra para esta investigación será de 50 familias, con la finalidad de que la distribución muestral de la \bar{X} se aproxime a una distribución normal de probabilidades.

4.7. INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Es necesario establecer los instrumentos para la recopilación de la información que se analiza para así describir y llegar a la conclusión sobre el objeto de estudio.

Un instrumento se aplicó a través de investigación de campo en donde la información obtenida refleja el impacto en la educación, alimentación y salud;

además de evaluar la calidad en el servicio considerando la satisfacción, eficacia y eficiencia. Dicho instrumento contempla 74 preguntas que incluyen cada una de las dimensiones de la variable metaevaluación.

A la par, se diseña un instrumento para revisar de forma documental lo concerniente a las reglas de operación del Programa en lo que se refiere a la focalización; es decir, es un análisis de las normas del Programa agrupadas en la dimensión de la focalización que contempla como indicadores la factibilidad, la rectitud, la precisión y la utilidad.

4.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

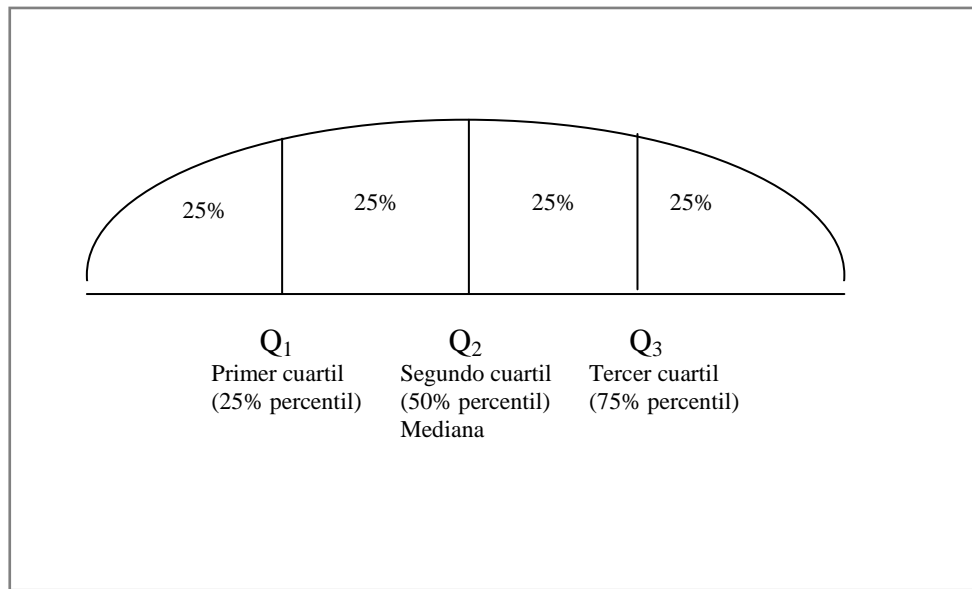
Una vez realizado el levantamiento de los datos, se procedió a su codificación utilizando una base de datos, mediante el desarrollo de una matriz que permitió realizar en primera instancia un análisis descriptivo de los principales indicadores que inciden en la metaevaluación.

Posteriormente, se llevó a cabo la aplicación de la estadística inferencial que a través de la muestra obtenida en la investigación generó la indagación sobre el universo el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa, así como del impacto en los rubros de alimentación, educación y salud.

El instrumento que se aplicó a los beneficiarios del programa Oportunidades para determinar el impacto y grado de satisfacción, se ponderará bajo el siguiente esquema:

- a) Se utiliza como calificación del 1% al 100%.
- b) Se dividió el rango de ponderación en cuartiles, es decir en cuatro partes, cada una con aproximación al 25% del puntaje establecido en el inciso anterior como lo muestra la figura 2.

Figura 2. Localización de los cuartiles



Fuente: (Anderson, 2001)

c) El resultado de las evaluaciones se clasificó como se detalla a continuación:

$$\text{Impacto} = IE + IA + IS + I70 + IEn$$

Donde:

IE= Impacto en educación

IA= Impacto en Alimentación

IS= Impacto en Salud

I70= Impacto en adultos mayores de 70 años

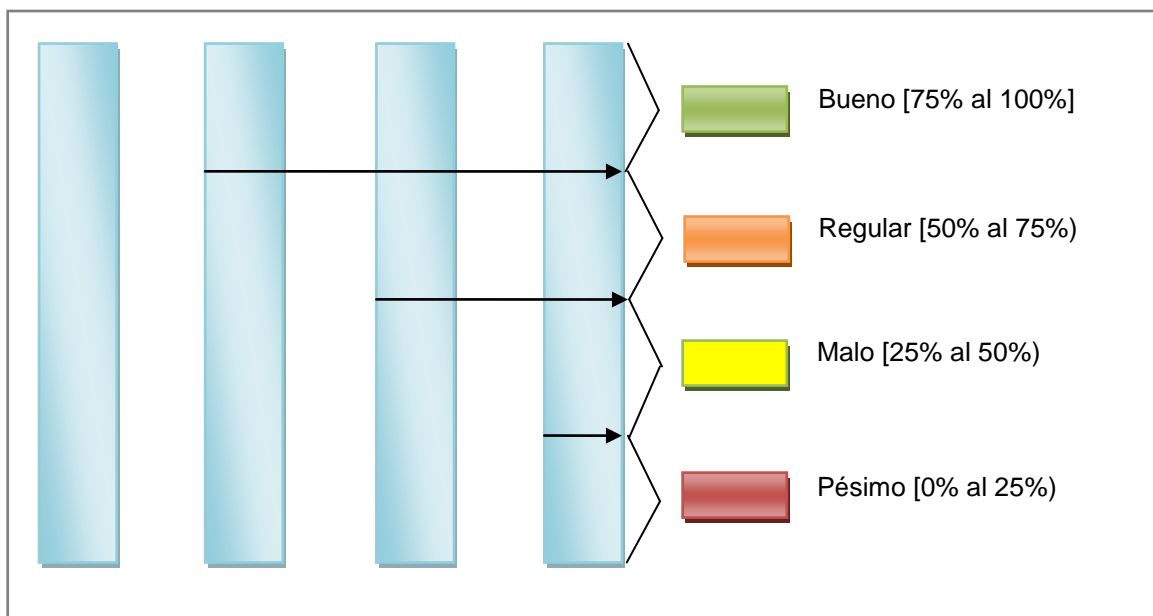
IEn= Impacto en energéticos

Por lo tanto, se obtuvo la pregunta que calificó cada uno de los indicadores, mismas que en total reflejan un puntaje máximo de 15, por lo que se realizó una suma de los indicadores (IE, IA, IS, I70, IEn) divididos entre el total del puntaje, expresándose en porcentaje.

Para el análisis de las reglas de operación se manejo una bitácora que contenía 30 preguntas distribuidas en sus respectivos indicadores por lo que por cada elemento encontrado en las reglas de operación señalaba un acierto, dando como resultado los aciertos entre 30 puntos que fue el valor máximo.

La calidad en el servicio fue otra dimensión importante para este análisis contemplando 14 preguntas con un puntaje total de 36 preguntas, que se realizaron con el mismo procedimiento de las dimensiones anteriores. Con la finalidad de encontrar una ponderación bajo la misma dinámica que establece la figura 3.

Figura 3. Ponderación de los niveles de focalización, impacto y calidad en la satisfacción del servicio



Fuente: Elaboración propia (Ramos, 2009)

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se abordan los resultados de la metaevaluación realizada a las Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades del año 2008, su impacto social y económico, además de la calidad en el servicio en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz.

5.1. REGLAS DE OPERACIÓN

De acuerdo con el instrumento diseñado para evaluar la coherencia de las reglas de operación (Anexo 1) se retoman como elementos la utilidad, la factibilidad, la rectitud y la precisión, mismos que ya fueron definidos en el capítulo 2 del marco teórico.

5.1.1. UTILIDAD

Uno de los puntos más importantes de las Reglas de Operación de este programa es la utilidad de la información, en virtud de que cualquier persona puede tener acceso a la información y servicios que requiera, por lo que este indicador describe como puntos relevantes:

- a) Identificación de los involucrados. En el apartado 4.1. de las reglas de operación del año 2008, señala que las familias beneficiarias son las que se identifican mediante los criterios y procedimientos establecidos (selección de localidades y posteriormente la identificación de familias).
- b) Credibilidad del evaluador. Se requiere de instituciones públicas sólidas que realicen las evaluaciones para que los resultados que den a conocer tanto a los involucrados del Programa como a toda la población sean objetivos y veraces. Las reglas de operación dentro del apartado 8. *Evaluación externa*, establece que los términos de referencia de la evaluación se harán del conocimiento del consejo y del Comité Técnico de la Coordinación Nacional³ y

³ **Comité Técnico de la Coordinación Nacional:** órgano de apoyo de la Coordinación Nacional integrado por representantes de la Secretaría de Desarrollo Social, de Hacienda y Crédito

serán elaborados de conformidad con los lineamientos, criterios y el programa anual de evaluación, emitidos conjuntamente por el CONEVAL, la SFP y la SHCP.

- c) Selección del enfoque y de la información. La información que el programa recabe de los posibles beneficiarios debe ser clara y objetiva para determinar si pueden acreditar el beneficio de los apoyos, en las reglas de operación del 2008 apartado 6.3.1. *Integración de la información socioeconómica y demográfica de los hogares*, tales como la identificación geográfica, la estructura del hogar, las características individuales de los integrantes del hogar, escolaridad, causa principal de abandono escolar, uso de lengua indígena y monolingüismo, ocupación de los integrantes del hogar, ingresos de los integrantes del hogar, apoyos que reciben los integrantes del hogar, créditos, gastos de luz eléctrica y energéticos, emigración de los integrantes del hogar, servicios de salud y miembros discapacitados del hogar, discapacitados, características de la vivienda, equipamiento, condición de propiedad de los inmuebles del hogar, entre otros.
- d) Identificación de los criterios de evaluación. Los enfoques, procedimientos y racionalidad utilizados para interpretar los resultados deben ser claramente descritos para que estos sustenten los resultados. Dentro de las reglas de operación, apartado 8. *Evaluación externa* se establece que los lineamientos y criterios para las evaluaciones estarán a cargo por el CONEVAL.
- e) Claridad de los informes. Los informes del programa como lo maneja el apartado 6.11. *Atención e información a las familias beneficiarias*, es necesario para que la población beneficiaria participe en acciones de

Público, de Educación Pública, de Salud y del Instituto Mexicano de Seguro Social, encargado de auxiliar al Coordinador Nacional y tomar las medidas necesarias que permitan una operación eficiente y transparente del Programa.

Consejo de la Coordinación Nacional: Máximo órgano consultivo y de coordinación, facultado para autorizar las políticas de seguimiento, supervisión y evaluación para definir los lineamientos y estrategias para la operación del Programa, integrado por los Secretarios de Desarrollo Social, quien lo preside, de Hacienda y Crédito Público, de Educación Pública y de Salud, así como por el Coordinador Nacional quien funge como Secretario Técnico.

contraloría social, con la finalidad de evitar confusión y desconfianza de la comunidad, por tal motivo se le proporciona información completa, clara y fidedigna sobre los objetivos del programa, la población a la que está dirigido, los componentes del programa e instituciones participantes, los mecanismos de certificación de las corresponsabilidades de los beneficiarios, las suspensiones temporales y definitivas de los apoyos por incumplimiento de los beneficiarios a sus acciones de corresponsabilidad u otras causas, el monto de los apoyos económicos de cada componente y los mecanismos de entrega, las características del paquete básico garantizado de salud, las características de la atención integral de prevención y promoción de la salud, responsabilidades y obligaciones de los prestadores de los servicios y medios a su alcance para presentar quejas, denuncias, peticiones, sugerencias, reconocimientos o solicitudes de información, para estos efectos, se elabora y distribuye material impreso, o bien se producen y transmiten materiales auditivos dirigidos al personal de salud, educación, titulares beneficiarias y Comités de Promoción Comunitaria.

Asimismo dentro del apartado 6.12. *Manejo y difusión de la información*, se establece que dentro del portal de internet se manifiesta información como: listado de localidades y número de familias al inicio y cierre del año, variación bimestral de familias beneficiarias por entidad federativa, monto de los apoyos y montos totales, evaluación externa al programa, indicadores de resultados y calendario de entrega de los apoyos.

- f) Puntualidad de los informes y difusión de los resultados. El Programa en el apartado 5.3. aporta información y promueve la articulación de acciones y programas de desarrollo social, conforme a los artículos 7,9 y 12 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, se pondrá a disposición de los usuarios, con las restricciones y limitaciones que la propia ley señala, la información disponible; así como en el apartado 8. *Evaluación externa*, los resultados serán entregados a las instancias correspondientes y posteriormente se realizará su difusión en los plazos establecidos de acuerdo

al Presupuesto de Egresos de la Federación que también señala en el apartado 3.5. *Opera con transparencia y rinde cuentas* sobre los logros alcanzados y la utilización de los recursos, así como el seguimiento y la evaluación de las acciones que se realizan deben estar al alcance de todos los mexicanos, sin distinción alguna.

- g) Impacto del programa. Es necesario conocer los efectos generados en la población beneficiaria durante tiempos determinados en la aplicación del programa para conocer el progreso y factibilidad del mismo, así como para identificar que familias han salido de esta situación. El apartado 3.11. *Realiza seguimiento permanente a su operación y evalúa sus impactos* ya que la evaluación es un proceso sistemático y continuo, orientado al análisis de los procesos y resultados del programa.

5.1.2. FACTIBILIDAD

La factibilidad pretende asegurar que el Programa será realista, prudente, diplomático y escaso, con ello el costo debe ser igual a los resultados obtenidos, así como la posibilidad de hacer partícipe a todos los grupos de interés, incluyendo estos puntos importantes:

- a) Procedimientos prácticos. Los procedimientos que debe tener el Programa con respecto a la recolección de información de posibles beneficiarios así como el de la aplicación de apoyos con las familias que integran el padrón, deben de ser prácticos a fin de reducir los contratiempos al mínimo durante estos procesos. Conforme a la reglas de operación en el apartado 6.6. *Entrega de los apoyos*, se establece el procedimiento para otorgar los apoyos monetarios, al igual que el procedimiento de la entrega de paquetes de útiles escolares, complementos alimenticios. Por lo que respecta a la selección de familias el apartado 6.3.1. *Integración de la información socioeconómica y demográfica de los hogares*, se establece el procedimiento para la selección de las familias que recibirán el apoyo por medio de la aplicación de un cuestionario y mesas de atención. En el

apartado 6.4. aborda el procedimiento de la integración de las familias beneficiarias y los eventos de incorporación.

- b) Viabilidad política. El proceso de aplicación del Programa debe ser planeado y ejecutado previendo las diferentes posiciones de los grupos de interés a fin de intervenir, evitando los posibles intentos de estos por dificultar y restringir el proceso así como desvirtuar los resultados. En el apartado 6.14. *Transparencia del Programa*, establece que el Programa Oportunidades es de carácter público y su otorgamiento o continuidad no depende de partidos políticos o candidatos, además el condicionamiento electoral o político de los programas sociales constituye un delito federal que se sanciona con las leyes correspondientes, la coordinación nacional podrá llevar a cabo acciones de difusión y orientación del Programa hacia el personal de los sectores involucrados, para lo cual concertará que dichos sectores se comprometen a facilitar la realización de sesiones y distribución de materiales de difusión y orientación entre su personal, todo esto con la finalidad de mantener al Programa libre de injerencia política y contribuir a su operación transparente.
- c) Costo razonable. Los recursos que utilice el Programa para su funcionamiento tanto en la aplicación como en su administración debe ser transparente y que todos los gastos que implique sean justificados. En el apartado 3.5. *Opera con transparencia y rinde cuentas*, señala la difusión oportuna de información sobre la utilización de los recursos ya que deben estar al alcance de todos los mexicanos; así también dentro del punto 9.2. *Control y auditoría* menciona que debido al impacto del Programa por sus características de cobertura a nivel nacional, así como la importancia de los recursos asignados, este es materia de revisión permanente por los diferentes órganos fiscalizadores.

5.1.3. RECTITUD

La rectitud se refiere a que los puntos que integran el Programa se diseñan para asegurar que será efectuado de manera legal y éticamente correcto, se entiende como la realización de la evaluación de forma ética y honesta así como el debido

respeto hacia el bienestar para los que están involucrados durante el proceso de evaluación así como a todos aquellos que pudieran ser afectados por los resultados.

- a) Orientación al servicio. Los programas estarán diseñados para intervenir en forma efectiva en el resolver las situaciones para los que fueron creados. Dentro del apartado 3. *Orientaciones del Programa*, desglosa los puntos a los que va dirigido, tales como contribuir al desarrollo humano en los aspectos de salud, educación y promover el bienestar general de las familias beneficiarias, impulsar el desarrollo de capacidades buscando primordialmente aumentar las capacidades básicas de las personas que viven en condiciones de pobreza extrema, facilitando su acceso a los bienes y servicios que les permitan adquirir las habilidades y aptitudes necesarias para alcanzar una vida plena y autosuficiente. Se dirige a las familias con pobreza extrema, se centra en la familia y fomento al tejido social y comunitario, opera con transparencia y rinde cuentas, tiene enfoque de género y promueve el acceso equitativo de las mujeres a sus beneficios, fomenta la corresponsabilidad, involucra a la sociedad en la superación de la pobreza extrema, se basa en la coordinación intersectorial e interinstitucional, promueve la articulación con otros programas sociales y realiza seguimiento permanente de operación y evalúa el impacto.
- b) Acuerdos formales. En el Programa existen las obligaciones adquiridas por parte de los beneficiarios para recibir los apoyos, se establecen dentro del apartado 4.3.2. *Corresponsabilidades*, que son las obligaciones que tienen que cumplir los beneficiarios para acreditar los apoyos que recibirán en los aspectos que se enfoca el Programa.
- c) Respeto a los derechos humanos. Un aspecto importante tanto en el diseño como en la operación es el trato justo y digno a todas las personas que estén involucradas con el Programa. En las reglas de operación del 2008 se enmarca en el punto 4.2.2. *Componente de salud*, que las instituciones estatales procuren un trato digno y de calidad a los usuarios, así como en el punto 4.3.1. *Derechos*, donde se enmarcan estos con relación a las familias

beneficiarias en cuestión de recibir los apoyos e información clara del programa.

- d) Interacción humana. Es el punto principal en la recolección de información para posibles beneficiarios, el apartado 6.3.1. *Integración de la información socioeconómica y demográfica de los hogares*, se instituyen los procedimientos de recolección de información de los posibles beneficiarios, así también en el apartado 6.6. *Entrega de los apoyos* se estipulan los procesos para esta acción, por lo que estos son los puntos primordiales en los que interviene la interacción humana entre los involucrados en el trato que tienen los beneficiarios con el personal que brinda los apoyos y recursos.
- e) Dictámenes equilibrados y justos. La evaluación para el ingreso de las familias susceptibles de ser beneficiarias debe ser íntegra y equitativa en el examen a fin de que lo obtenido en las encuestas se pondere con justicia y prudencia. Para esto se seleccionan primero las localidades apartado 4.1.1. *Selección de las localidades*, utilizando el índice de rezago social, los índices de marginación y la información estadística obtenida del CONEVAL, CONAPO e INEGI. En cuanto a la selección de las familias en el apartado 4.1.2. *Identificación de las familias*, se utiliza una metodología de puntajes basados en un criterio objetivo, homogéneo y transparente; único a nivel nacional que considera tanto la condición de residencia rural-urbana y regional de las familias como sus condiciones socioeconómicas y demográficas.
- f) Divulgación de resultados. El Programa debe proveer los resultados obtenidos de la aplicación del mismo tanto a los involucrados como a la sociedad en general, El apartado 8. *Evaluación externa* establece que los resultados serán entregados a las instancias correspondientes y posteriormente se realizará su difusión en los plazos establecidos, conforme se señala en el Artículo 24 del presupuesto de egreso de la federación y las disposiciones vigentes en la materia. Es así como el punto 7.4. *Cierre del ejercicio*, establece que las instituciones participantes deben integrar con precisión los resultados correspondientes al avance físico-financiero alcanzado; sobre todo en el

apartado 3.5. *Opera con transparencia y rinde cuentas*, enmarca que el reporte y difusión oportuna de información sobre los logros alcanzados deben estar al alcance de todos los mexicanos, sin distinción alguna.

- g) Conflicto de intereses. Todo lo que integra el Programa a lo que refiere a la administración y el proceso de operación se ejercerá de forma clara para vitar posibles conflictos. El apartado 3.5. *Opera con transparencia y rinde cuentas*, señala que se brinda atención oportuna a las peticiones, dudas, quejas, denuncias y reconocimientos que les sean presentadas por la ciudadanía, también que en ningún caso se podrá cambiar el esquema de atención previsto a la reglas de operación, ni se condicionará la entrega de apoyos a las familias beneficiarias y que el condicionamiento electoral o político de los programas sociales constituye un delito federal que se sanciona conforme a las leyes correspondientes.
- h) Responsabilidad administrativa. El apartado 3.5. *opera con transparencia y rinde cuentas*, señala que el reporte y difusión de la utilización de los recursos debe estar al alcance de todos los mexicanos; por otra parte dentro del apartado 4.1.3.1. *Comités de promoción comunitaria* menciona que estos son instancias de organización de las titulares beneficiarias del Programa lo cual permite establecer un mayor vínculo entre los beneficiarios y el personas de los servicios, con la coordinación nacional y entre sus fines se encuentra el de fortalecer las acciones de contraloría social y transparencia del Programa.

5.1.4. PRECISIÓN

La precisión refiere que los puntos que lo integran y sostienen están diseñados para asegurar que el Programa revele o muestre la información técnica requerida, sobre los indicadores que fundamenten el valor o mérito del mismo.

- a) Descripción del Programa. El Programa debe describirse y documentado de forma clara y precisa de modo que todos los interesados lo identifiquen, conozcan su funcionamiento y operación. En el apartado 1. *Presentación de las*

reglas de operación, describe al Programa como un instrumento del ejecutivo federal, en el marco de una política social integral, que desarrolla acciones intersectoriales para la educación, la salud, la alimentación; así como aquellas acciones que promuevan el bienestar general de las familias que viven en condiciones de pobreza extrema. Dentro del 1.1. las acciones del Programa se ubican en el marco de la política de desarrollo social y humano del gobierno federal donde establece los objetivos rectores que lo rigen.

- b) Análisis contextual. El Programa debe establecer el contexto en el que actuará a fin de que los factores de influencia puedan ser identificados y con ellos pueda intervenir con los apoyos que brinda en los diferentes aspectos que lo conforman. Dentro de las reglas de operación en el apartado 6. *Selección de localidades*, se establece que se seleccionan localidades rurales y urbanas nuevas o ya atendidas por el Programa, que se lleva a cabo la identificación de las familias con base en el índice de rezago social establecido por el CONEVAL, el índice de marginación establecido por la CONAPO, así como información estadística por parte del INEGI, en cuanto al aspecto de los apoyos a adultos mayores que integren las familias solo serán beneficiados aquellos en lo que se encuentre en localidades con una población de más de 2500 habitantes dentro del apartado 4.2.5. *Componente para adultos mayores*.
- c) Descripción de propósitos y procedimientos. Estos deben ser analizados y descritos con suficiente detalle a fin de que estén identificados por los interesados al Programa. Las reglas de operación en el apartado 2. *Objetivos* donde están estipulados los objetivos del Programa de ayudar a las familias que se encuentran en situación de pobreza extrema en los aspectos de salud, educación, alimentación; además de contribuir a la vinculación con nuevos servicios y programas para mejorar su situación socioeconómica y su calidad de vida. En relación a los procedimientos que establece el punto 6.3.1. *Integración de la información socioeconómica y demográfica de los hogares*, se establecen los procedimientos para la recepción de información de las familias que necesitan y posibles beneficiarias del Programa. En tanto, el punto 6.6 *Entrega*

de los apoyos, se establecen los procedimientos para la entrega de los diversos apoyos que otorga el Programa.

- d) Fuentes de información confiables. Las fuentes de información en la que se basa el Programa para recolectar la información precisa de las familias candidatas a recibir el Programa, debe ser descrita con suficiente a fin de que dicha recopilación de información sea sustentada. La selección de las localidades, identificación de familias susceptibles a ser incorporadas al Programa se basa en el índice de rezago social por el CONEVAL, por el índice de marginación establecido por la CONAPO, y datos estadísticos por el INEGI de acuerdo al punto 6.1. *Selección de localidades*. Por otra parte el punto, 6.3.1. *Integración de la información socioeconómica y demográfica de los hogares*, se establecen los datos que incluirá como mínimo la encuesta para recolectar la información necesaria para evaluar a cada familia encuestada para ver si acredita el ser beneficiaria del Programa.
- e) Información válida. Los medios que el Programa utiliza para recolectar la información pertinente de las familias susceptibles a ser beneficiarias deben estar diseñados para que los datos obtenidos sean validos conforme a los objetivos del Programa. En el apartado 6.3.1. *Integración de la información socioeconómica y demográfica de los hogares*, expresa la forma para levantar la información siendo una encuesta individual por familia en visita domiciliaria, misma que se llenará con los datos sobre características del hogar y de las condiciones socioeconómicas y demográficas de todos los miembros; esta encuesta es homogénea a nivel nacional dentro del contexto rural como urbano, este medio de levantamiento de información se aplica de dos formas: una es a través de visitas domiciliarias y la otra es por medio de mesas de atención; en esta última se recurre posteriormente a la visita domiciliaria para llenar una cédula de verificación domiciliaria.
- f) Información confiable. Los procedimientos utilizados para el levantamiento de la información de las familias susceptibles de ser beneficiarias del Programa, deben elegirse, desarrollarse y aplicarse para que se asegure que la

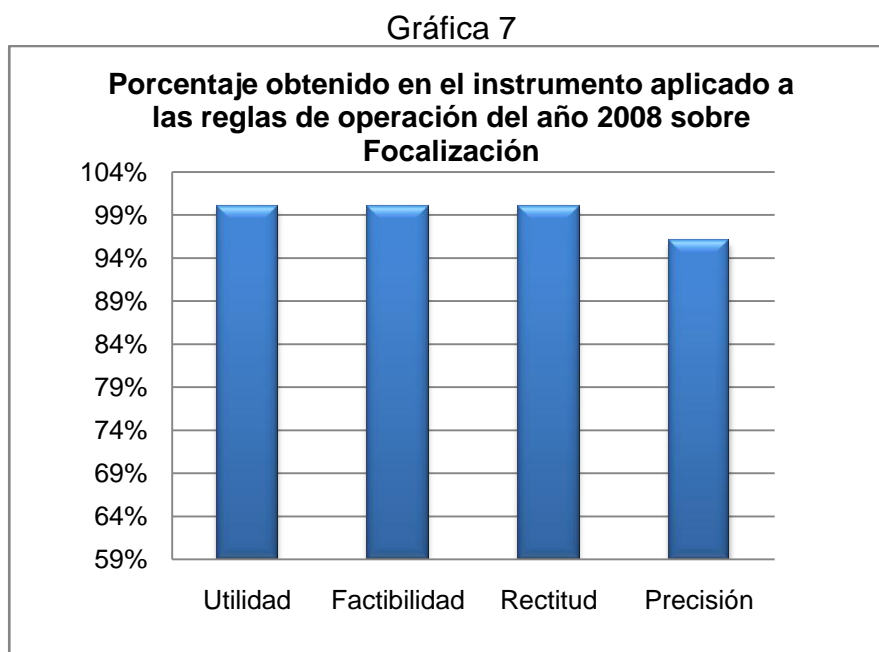
información obtenida es lo suficiente confiable para los objetivos del Programa; esto se refleja en el punto 6.3.1. *Integración de la información socioeconómica y demográfica de los hogares*, donde se establece el procedimiento para la recolección de la información, se entiende que la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de información es verificable y tiene que ser correcta.

- g) Información consistente. La información recopilada, analizada y reportada en la recolección de la información de los beneficiarios debe ser verificada de forma sistemática a fin de detectar y corregir errores. Dentro del apartado 6.7. *Actualización permanente del padrón de beneficiarios*, la coordinación nacional recupera bimestralmente información del cumplimiento de corresponsabilidad de las familias beneficiarias y de sus integrantes, así como del retiro de los apoyos monetarios, actualizando el padrón activo de beneficiarios para posteriormente notificar los cambios a los sectores de salud y educación; de igual forma el padrón se actualiza permanentemente como resultado de la atención de solicitudes presentadas por las familias beneficiarias para diversos trámites. En el apartado 6.7.1. *Recertificación de familias beneficiarias*, se establece que las familias estarán sujetas al proceso de recertificación que consiste en volver a evaluar sus condiciones socioeconómicas; en el 6.7.2. *Verificación permanente de condiciones socioeconómicas*, se especifica que se realizarán acciones para depurar al padrón activo de beneficiarios para identificar a todas aquellas familias que ya no cumplen con los requisitos para seguir dentro del Programa.
- h) Análisis de información cuantitativa. La información que se pretende obtener en las encuestas debe ser analizada de manera apropiada y sistemática para que las preguntas sean efectivamente respondidas. Dentro del apartado 6.3.1. *integración de la información socioeconómica y demográfica de los hogares*, establecen los datos mínimos a incluir en la encuesta de información de los hogares como el número de personas, edad, ingresos de los miembros del hogar, gasto en luz eléctrica, entre otros.

- i) Análisis de información cualitativa. En el mismo apartado 6.3.1. *Integración de la información socioeconómica y demográfica de los hogares*, se marcan los datos mínimos que debe incluir la encuesta de la información necesaria dentro de las cuales se contempla la escolaridad, alfabetismo, condición de trabajo, servicios de salud y miembros discapacitados, entre otros.
- j) Conclusiones justificadas. Una vez realizado el proceso de evaluación deben estar fundamentadas explícitamente para que los interesados puedan apreciarlas y estimarlas; en el apartado 3.11. *Realiza seguimiento permanente a su operación y evalúa el impacto*, el seguimiento permite contar con la información sobre los procesos operativos del Programa, con el objetivo de manejar su diseño y ejecución, así como su mejora continua. El apartado 8. *Evaluación externa*, hace mención que los resultados obtenidos por parte de las instituciones evaluadoras serán entregados a las instancias correspondientes para su difusión.
- k) Informe imparcial. Los procedimientos para informar a los interesados deben excluir distorsiones ocasionadas por sentimentalismo o sesgos en cualquier fase del Programa a fin de que los informes reflejen información clara y objetiva. Dentro del punto 6.11. *Atención a familias beneficiarias*. El apartado 6.12. *Manejo y difusión de la información*, menciona que la coordinación nacional es responsable de la integración, operación, validación, mantenimiento, uso y difusión de la información contenida en las bases de datos de levantamiento de encuestas en hogares y localidades así como el padrón de beneficiarios difundido en la página electrónica del Programa con el fin de dar cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública difundiendo la información concerniente al Programa que se actualiza a la periodicidad que corresponda.
- l) Metaevaluación. Conforme a los referentes teóricos, la metaevaluación es la revisión de la(s) evaluaciones realizadas al mismo Programa; sin embargo, dentro de las reglas de operación no existe un apartado que mencione y establezca a la metaevaluación como un aspecto importante, esto porque la

evaluación debe ser formativa o conclusiva según sea el caso, de tal forma que los resultados obtenidos servirán para conocer posibles errores que se cometieron en la evaluación para subsanarlos y sean ejemplo en futuras evaluaciones; así también conocer sus fortalezas y mejorar en los aspectos en los que se necesita poner más atención durante el proceso evaluativo.

Conforme a la bitácora utilizada para la revisión de las reglas de operación del año 2008 del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades en este estudio, se realizó la ponderación obteniendo como resultado una calificación del 96% de la variable Focalización, encontrando únicamente la inconsistencia de que en el apartado de Precisión no se considera como un elemento necesario la metaevaluación dentro de las reglas de operación, a pesar de que sí existen organismos como el CIESAS y CONEVAL que realizan esta práctica y que generan información que ha servido como un mecanismo regulador de las buenas prácticas en la aplicación del Programa (Gráfica 7).



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el instrumento para evaluar las reglas de operación del Programa del año 2008.

5.2. IMPACTO

Se diseñó un instrumento con 74 preguntas (anexo 2) de las cuales 54 sirvieron para evaluar el impacto en las familias beneficiarias que reciben apoyo en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz.

De acuerdo con el instrumento, únicamente se consideraron 4 preguntas para evaluar el impacto es decir conforme al marco teórico los efectos económicos y sociales que se generan después de aplicar el Programa Oportunidades, específicamente en los rubros de educación, salud, alimentación, adultos mayores de 70 años y los gastos sobre energéticos, mismo que se detalla en el antepenúltimo tema del presente capítulo.

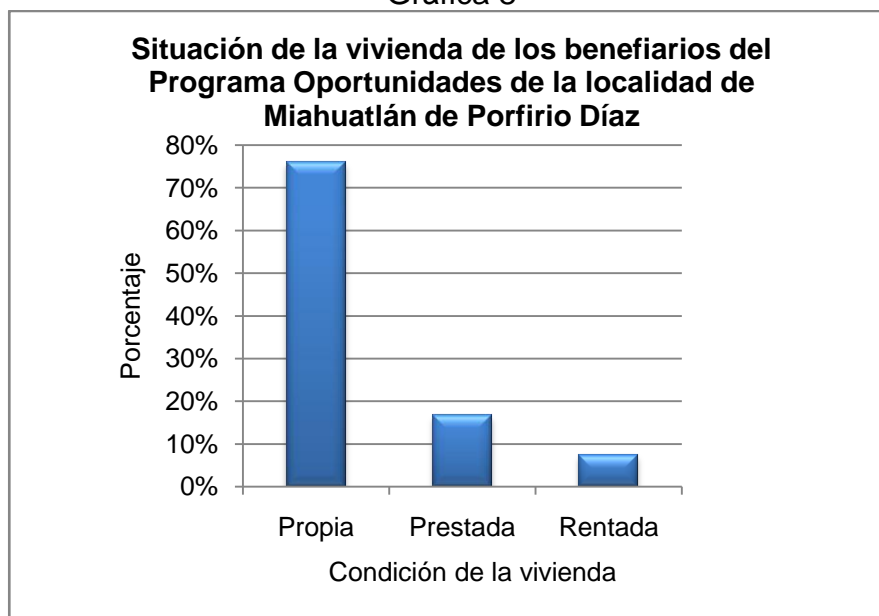
5.2.1. DATOS BÁSICOS

En los datos básicos del instrumento diseñado de acuerdo a la metodología propuesta, se obtiene información general sobre la vivienda, ingreso, el tiempo que cuentan con los apoyos, la forma de ingreso al Programa, la corresponsabilidad y la utilización del apoyo recibido.

Los resultados obtenidos de este apartado muestran que las titulares de las familias beneficiarias tienen una edad promedio de 40 años; sin embargo la dispersión en la edad refleja un rango amplio ya que la titular con menor edad es de 26 años y la de mayor edad es de 87.

Por lo que respecta a la situación de la vivienda de las familias se ve reflejado en la gráfica 8, que aproximadamente un 10% de los beneficiarios habitan en casas que no les pertenecen, mostrando que no tienen la solvencia económica para adquirir una propiedad.

Gráfica 8

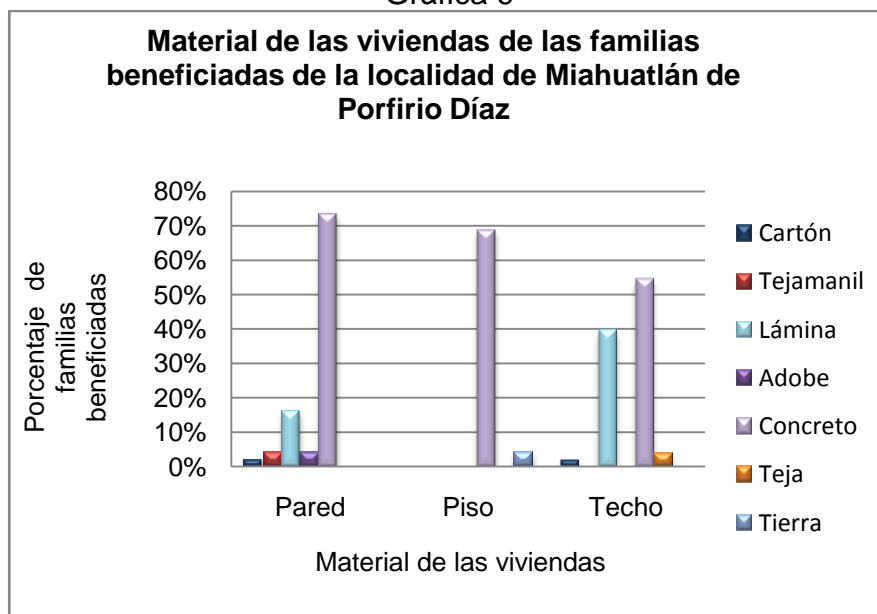


Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el instrumento para evaluar el impacto y calidad del Programa Oportunidades

El material de construcción de las viviendas es de gran importancia para las personas, ya que les provee de seguridad ante diversos factores que afectan su vida y salud. En la gráfica 9 se muestra el tipo de material de la vivienda, por lo que más del 50% reflejan condiciones en paredes, piso y techos de concreto que serían de los indicadores óptimos que maneja el índice de marginación, además que reportan que todos cuentan con sanitarios.

Sin embargo el índice de marginación que refleja CONAPO de acuerdo con el municipio al que pertenece la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, el 37% aproximadamente cuenta con piso de tierra en contraste con lo que reporta la mayoría de los beneficiarios del Programa Oportunidades.

Gráfica 9



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

De las viviendas, el 80% es habitada por una familia y el porcentaje restante está integrada a partir de 2 hasta 5 familias; asimismo, de manera general una familia está integrada en promedio por 5 personas, sólo el 56% del total todos los integrantes saben leer y escribir.

El Programa también brinda apoyo a los adultos mayores de 70 años, por lo que en el 37% de las familias encuestadas se encuentra una persona con estas características, el 2% reporta que están inscritas 2 personas y el resto no tiene ninguna.

La cantidad de personas que trabajan dentro de las familias beneficiarias varía, como se describe a continuación en la tabla 10, concentrándose en la participación de 2 integrantes en actividades económicas, con un ingreso promedio de las familias beneficiarias de \$1,971.00; sin embargo, existen familias que han sido beneficiadas y que tienen ingresos mayores a los \$6,400.

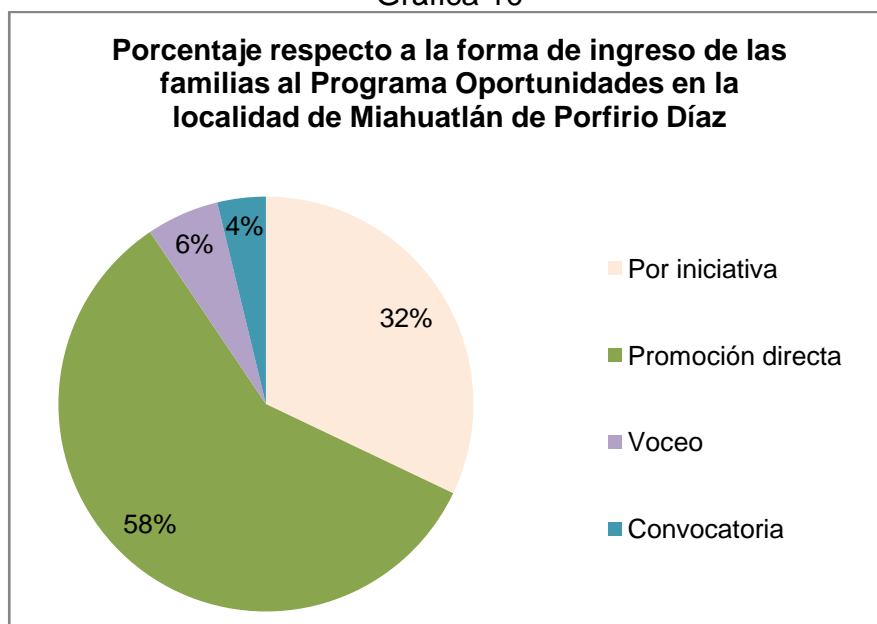
Tabla 10. Integrantes del Programa Oportunidades que perciben ingresos

Número de Integrantes	Porcentaje
Ninguno	6%
1	34%
2	52%
3	6%
4	2%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

El tiempo que han sido beneficiadas las familias en promedio es de 4 años, señalando que hay familias que tienen 12 años y otras que sólo tienen una antigüedad en el Programa de un semestre; inclusive para ser partícipes del beneficio del Programa existieron diferentes medios de difusión, es decir, desde la visita de los promotores a los hogares hasta una convocatoria en la que proporcionaron información completa (gráfica 10).

Gráfica 10



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

Respecto del tiempo que esperaron las familias beneficiadas para conocer si fueron seleccionados con los recursos, fue en promedio de 8 meses hasta un año; además el Programa exige corresponsabilidad por parte de las familias para seguir contando con los recursos que les son entregados cada bimestre, por lo que el

92% de las familias asisten a citas médicas, pláticas de salud y participan en las acciones de autocuidado de la salud; en el caso de los niños que son beneficiados, estos deben estar registrados a la escuela comprobando su permanencia en ella.

El recurso que reciben actualmente se transfiere a través de depósitos en el banco y la cantidad dependerá de los apoyos que reciban del Programa, la mayoría de familias reciben apoyos tanto en salud, alimentación y energéticos (gráfica 11). Cabe mencionar que anteriormente a esto tenían que acudir en un día y lugar para recibir el recurso donde tenían que esperar hasta que le tocara su turno despegándole una calcomanía de la hoja que le daban para comprobar que recibían su pago.

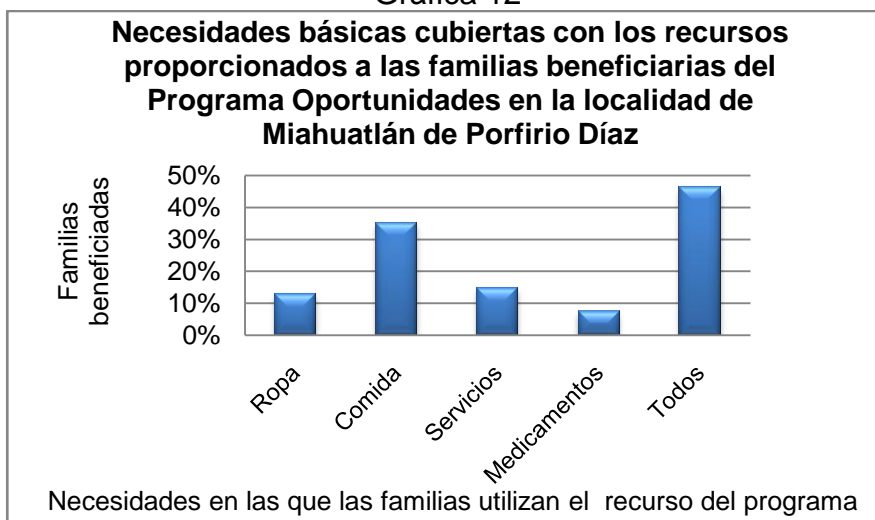
Gráfica 11



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

Los apoyos que reciben las familias beneficiarias sirven para cubrir sus necesidades primordiales (gráfica 12), por lo que más del 40% distribuyen el recurso en la obtención de vestido, comida, pago de servicios y medicamentos.

Gráfica 12



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

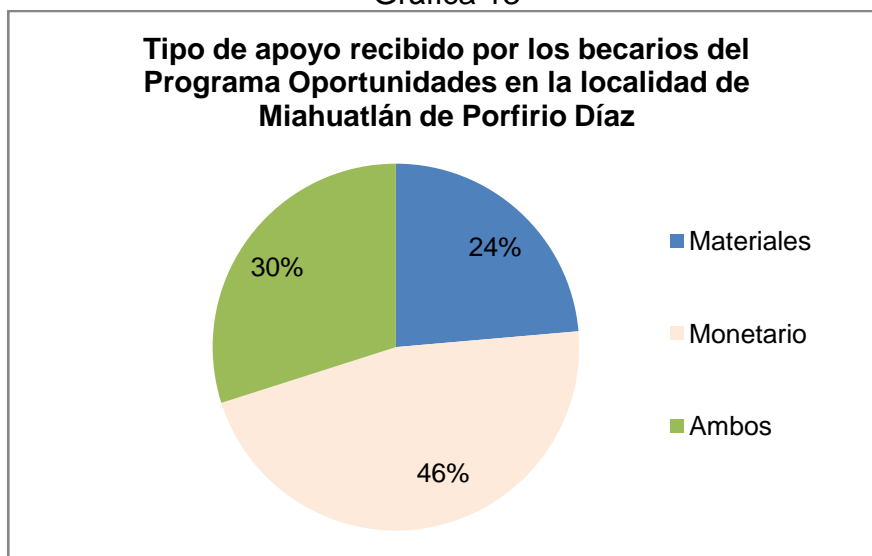
5.2.2. IMPACTO EN EDUCACIÓN

Se obtienen los datos sobre la cantidad de niños que van a la escuela, los apoyos que reciben, así como su posibilidad de asistir a la escuela antes y después de formar parte de los beneficiados del Programa, los tipos de apoyos que reciben, la utilización de los recursos entre otros para conocer los efectos que se han producido en los beneficiados en este aspecto.

La información obtenida con base en los cuestionarios en el apartado de educación, refleja que las familias beneficiarias tienen de uno a tres niños que cuentan con el apoyo, con un rango de edad de los 10 a los 17 años; por otra parte el 55% de los hijos que ya no van a la escuela por parte de las familias beneficiadas, no realizan ninguna actividad y el 45% desempeñan una actividad laboral.

Asimismo el 14% de los niños y jóvenes de las familias que reciben este recurso, con anterioridad no podía asistir a la escuela ya que tenían que trabajar; por lo que el recurso que reciben los beneficiarios de acuerdo a las reglas de operación debe de ser de forma económica y también en útiles escolares (gráfica 13).

Gráfica 13



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

Del apoyo que reciben los becarios, el 50% expresan que son insuficientes para cubrir los gastos concernientes a la escuela, ya que el recurso que reciben lo utilizan en gastos personales, cooperaciones y adquisición de materiales (gráfica 14).

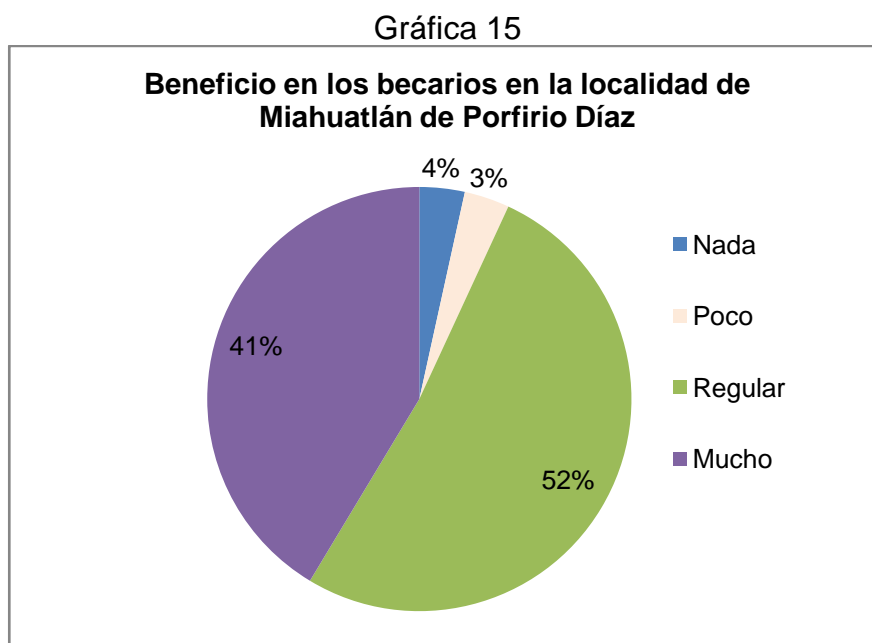
Gráfica 14



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

En cuestión de corresponsabilidad por parte de los becarios para seguir recibiendo el recurso, el 100% señala que deben comprobar su permanencia en la escuela. A pesar de que se mantienen estudiando los beneficiarios, consideran que el recurso no es suficiente.

El apoyo en educación del Programa en los becarios se muestra en la gráfica 15, donde refleja el porcentaje del beneficio de éste en la contribución de la permanencia en la escuela de los hijos de las familias. Este apoyo se ve reflejado el porcentaje del beneficio en los becarios del Programa para contribuir a su continuación en la escuela.



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

5.2.3. IMPACTO EN SALUD

En el apartado de salud del instrumento se obtienen datos para analizar los efectos que ha generado el Programa sobre este punto en las familias beneficiadas.

Las familias que cuentan con el Programa reciben el apoyo en salud, por lo que el 80% de las familias obtienen citas médicas, pláticas o talleres comunitarios de capacitación de auto cuidado; con lo que se busca prevenir enfermedades,

mejorar la salud, promover una mejor nutrición. Únicamente el 2% asisten a pláticas o talleres de auto cuidado y el 18% solo citas médicas.

Además del total de las familias encuestadas, 76% de ellas cuentan con dos citas médicas durante el año, el porcentaje restante dijo que cuentan con 3, 6,12 y hasta 32 citas por año y tan solo el 66% del total de las familias asistió a sus citas médicas correspondientes en ese periodo.

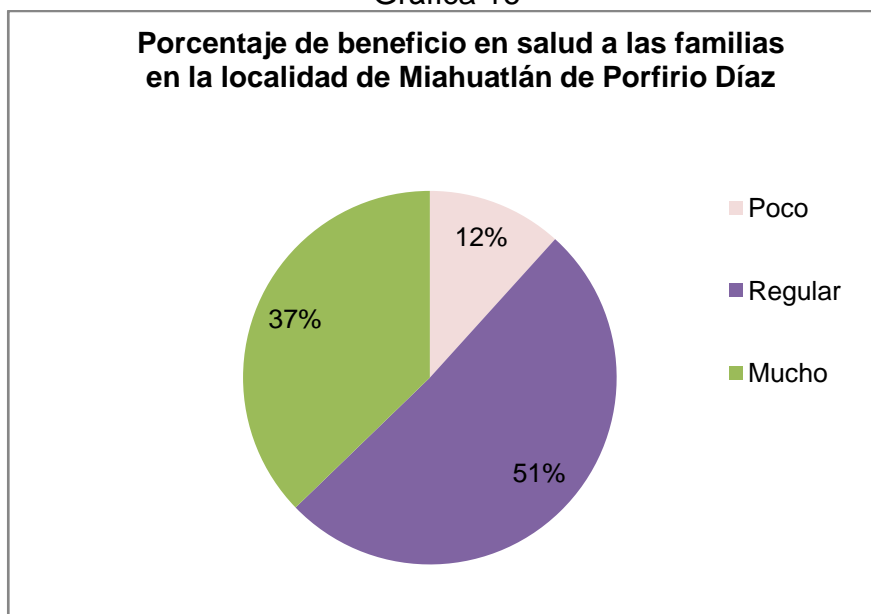
Con lo referente a las pláticas o talleres, el 76% de las familias encuestadas respondieron que tienen 12 pláticas o talleres al año, una por cada mes; el porcentaje restante respondió que varía de 2 hasta 8 pláticas; además solo el 56% asistió a todas las pláticas respectivas por año.

La asistencia a las citas y pláticas es de gran importancia concerniente a la corresponsabilidad de las familias con el Programa, ya que con base en el cumplimiento de éstas aseguran su permanencia dentro del Programa y siguen recibiendo el beneficio de estos apoyos.

El control de sus citas médicas lo llevan por medio de cartilla o tarjeta donde les sellan o firman para comprobar que han asistido, el 72% de las familias encuestadas respondieron que llevan el control de sus asistencia por medio de cartilla, un 33% lo llevan con tarjeta, aclarando que dentro de estos porcentajes hay quienes hicieron mención de las dos.

En lo que respecta al beneficio de este apoyo en las familias beneficiarias se muestra en la gráfica 16.

Gráfica 16



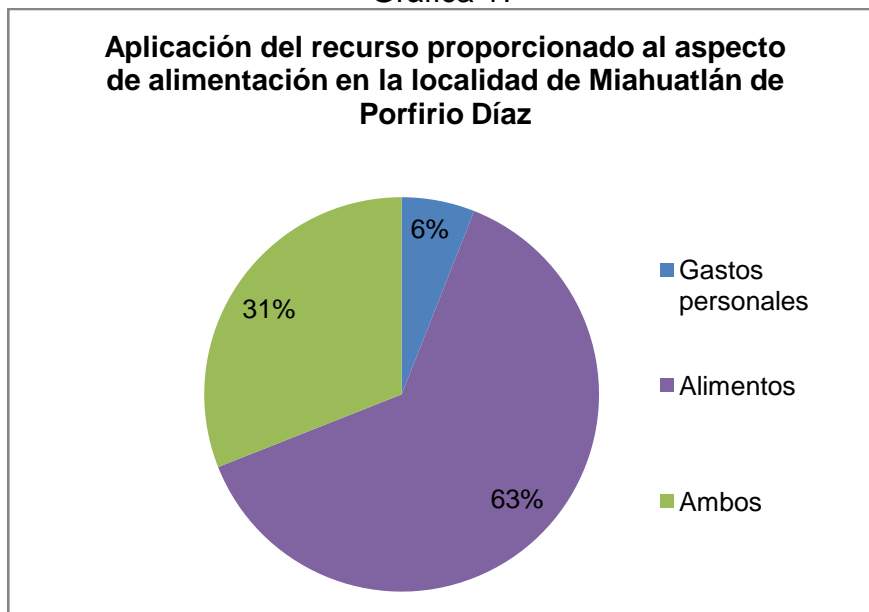
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

5.2.4. IMPACTO EN ALIMENTACIÓN

Así como en los apartados anteriores del impacto del Programa, en este aspecto se recopilan los datos en cuanto a los apoyos en alimentación de los integrantes de la familia beneficiada, así como su situación alimenticia antes y después de contar el apoyo del Programa.

El recurso que reciben las familias beneficiarias en cuanto alimentación es un apoyo monetario directo, los resultados reflejan que un promedio de lo que reciben las familias y este es de \$ 604.00 pesos, de estas familias el 72% no le alcanza para ayudarse en el aspecto de alimentación durante el lapso de tiempo en el que reciben el siguiente apoyo que corresponde a dos meses entre cada recurso; en varios casos esta ayuda no la ocupan únicamente en lo que concierne en alimentación sino también para sanear gastos concernientes a gastos personales como se muestra en la gráfica 17.

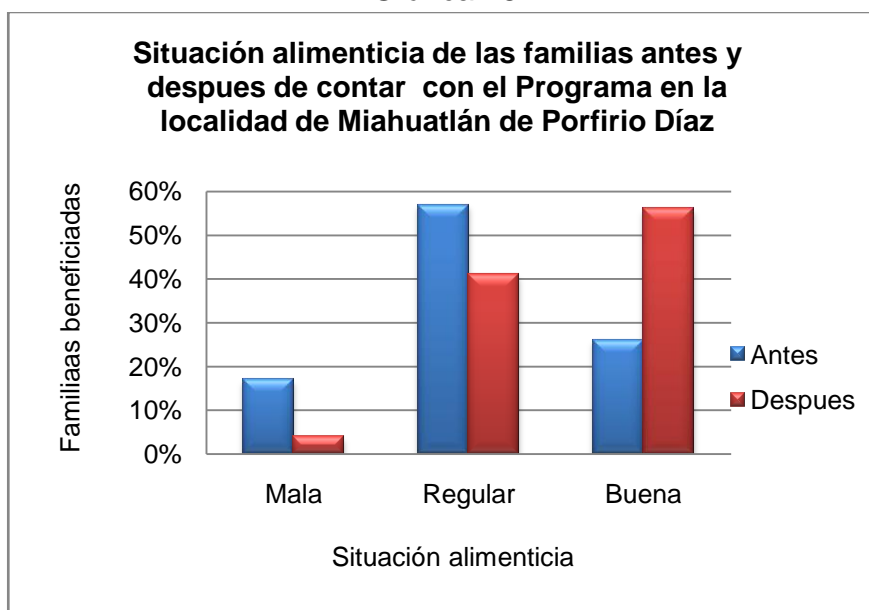
Gráfica 17



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

Dentro de la gráfica 18 se muestra los contrastes de la alimentación antes y después de contar con los apoyos del Programa, reflejando cambios en beneficio de la situación alimenticia.

Gráfica 18



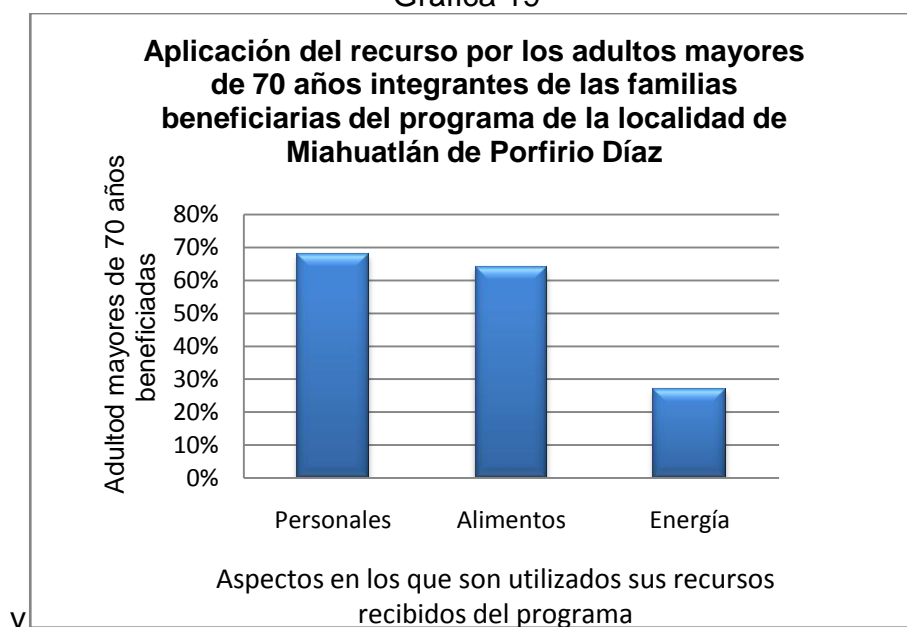
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

5.2.5. IMPACTO EN ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS

En cuanto a los adultos mayores de setenta años y más, que se encuentran dentro de las familias beneficiadas, se obtiene el recurso que se recibe y la situación expost del Programa.

Sólo el 41% de las familias entrevistadas cuentan con integrantes con una edad mayor a 70 años, de este porcentaje el 100% cuentan con dicho recurso el cual equivale en promedio \$ 898.00 pesos bimestrales, haciendo mención que existen familias que reciben la cantidad de \$ 1,700.00; sin embargo, la mayoría tienen un equivalente a \$ 1, 000.00 pesos que lo utilizan para cubrir sus necesidades como se muestra en la gráfica 19.

Gráfica 19



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

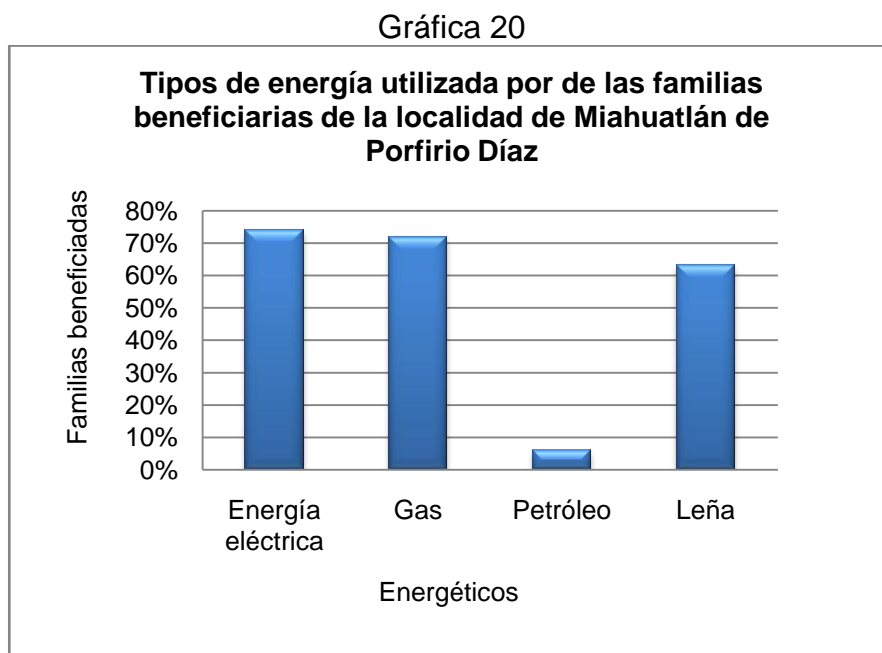
El recurso que reciben los adultos mayores de 70 años debe cubrir con la mayoría de sus necesidades, ya que estas personas no pueden trabajar o conseguir un trabajo que les ayude a contar con un ingreso; a pesar del recurso que reciben como apoyo, el 68% de estas personas manifiesta que no les alcanza para cubrir sus necesidades durante el lapso de tiempo entre cada apoyo; algunas de las

causas por las que dicho recurso no es suficiente es que lo utilizan para medicinas por problemas generados por la edad, además del incremento de los precios en la canasta básica.

Aunque el recurso en el mayor porcentaje no es suficiente, el 95% de las personas que reciben el apoyo mencionan que su situación es mejor ahora que ya cuentan con el Programa.

5.2.6. IMPACTO EN APOYO PARA ENERGÉTICOS

En la vida cotidiana de las familias se utiliza de forma esencial un tipo de energético para desarrollar actividades fundamentales como cocinar, actividades de higiene personal, alumbrado, más del 70% cuentan con energía eléctrica y gas (gráfica 20), a pesar de contar con los energéticos antes descritos utilizan todavía leña para realizar dichas actividades.



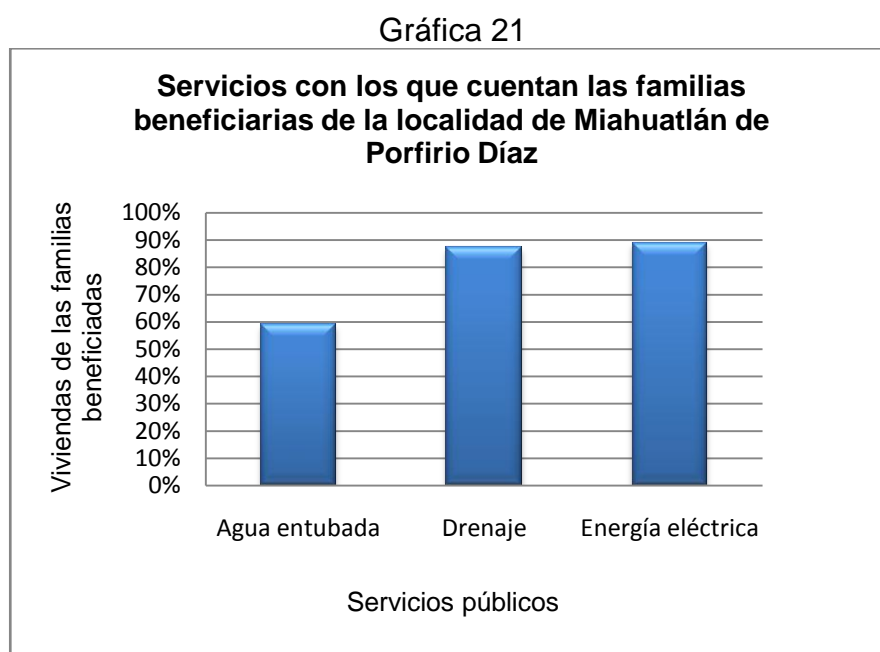
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

De las familias beneficiarias del Programa, el 70% menciona que el recurso no les es suficiente, ya que desvían dicho recurso para cubrir otras necesidades que son apremiantes (vestido, comida).

5.2.7. SERVICIOS PÚBLICOS

En el apartado de servicios públicos solo se obtienen los datos de los servicios con los que cuenta la vivienda de la familia beneficiada.

Para tener una calidad de vida digna una de cosas primordiales con la que se debe contar son los servicios, en la gráfica 21 se muestran los servicios públicos con los que cuentan las familias beneficiarias en la localidad de estudio.



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

De las familias que no tienen el servicio de drenaje, el 63% cuentan con letrina y 37% restante con fosa séptica, por lo que este servicio público debería tener el 100% para generar un ambiente más salubre dentro del hogar.

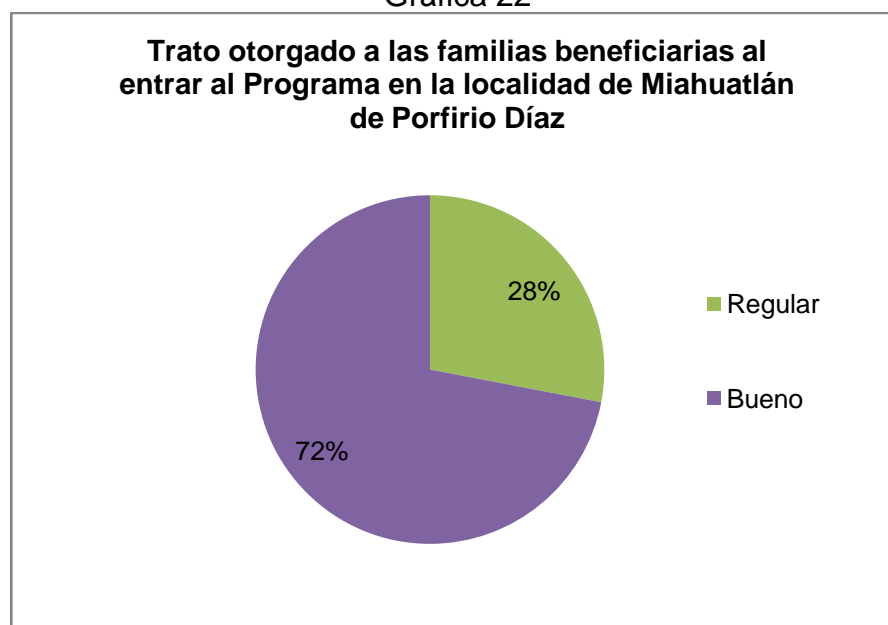
De forma independiente a los servicios públicos, el 13% de los beneficiados cuentan con servicio telefónico.

5.3 CALIDAD

Dentro del apartado de la calidad se recolectan datos concernientes a la eficiencia y eficacia del personal que brinda el apoyo, es decir el trato que reciben los beneficiados y la rapidez con la que son atendidas.

La calidad, como lo establecen los referentes teóricos, es la satisfacción total de las necesidades de las personas que reciben el servicio; en este caso es de gran importancia ya que los beneficiarios reciben los apoyos y servicios en los que se enfoca el Programa de forma gratuita, el 72% manifiestan un trato digno y justo (gráfica 22).

Gráfica 22



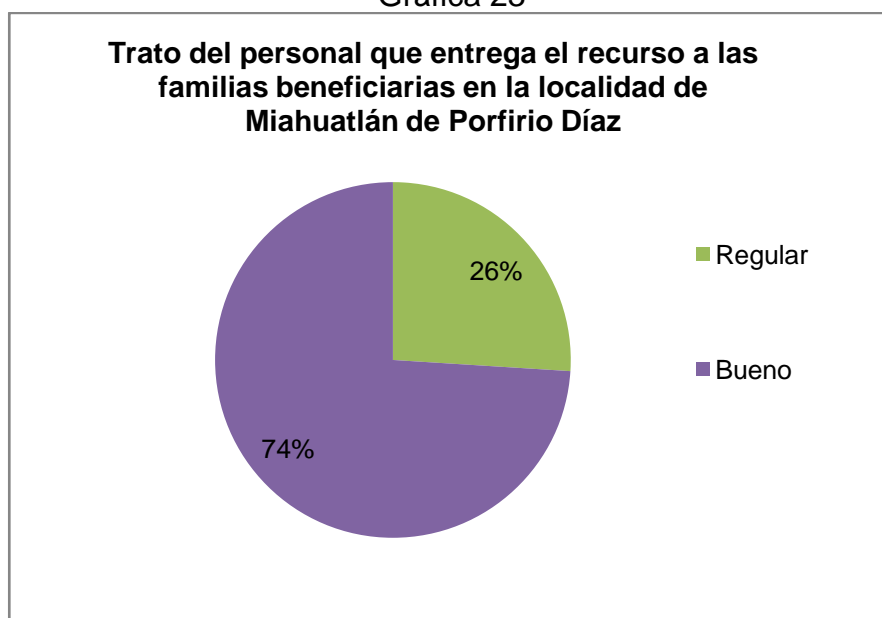
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

Cada vez que el Programa otorga los apoyos monetarios directos, el 33% de las familias respondieron que se enteran por cuenta propia del día en que recibirán dichos recursos, el 67% contestó que les avisan del día y lugar donde lo recibirán, algunas titulares refieren a que se enteran por las vocales, vecinas o por que anuncian y que en este ultimo años se les ha proporcionado un calendario donde viene las fechas en las que recibirán los recursos.

El 61% de las familias encuestadas respondió que solo les dan un día para recibir el recurso y el resto maneja un plazo en días para recibirlo. Lo anterior se debe a que anteriormente el recurso se les otorgaba en un día en el que tenían que hacer presencia en el lugar y fecha para recibirlo, actualmente se deposita en una cuenta bancaria para que lo puedan retirar del cajero automático pero con un plazo de días para ello.

A pesar de que al momento de ingresar al Programa algunos refieren un trato inequitativo, con el fortalecimiento de las relaciones entre los promotores y vocales, se ha mejorado la relación (gráfica 23).

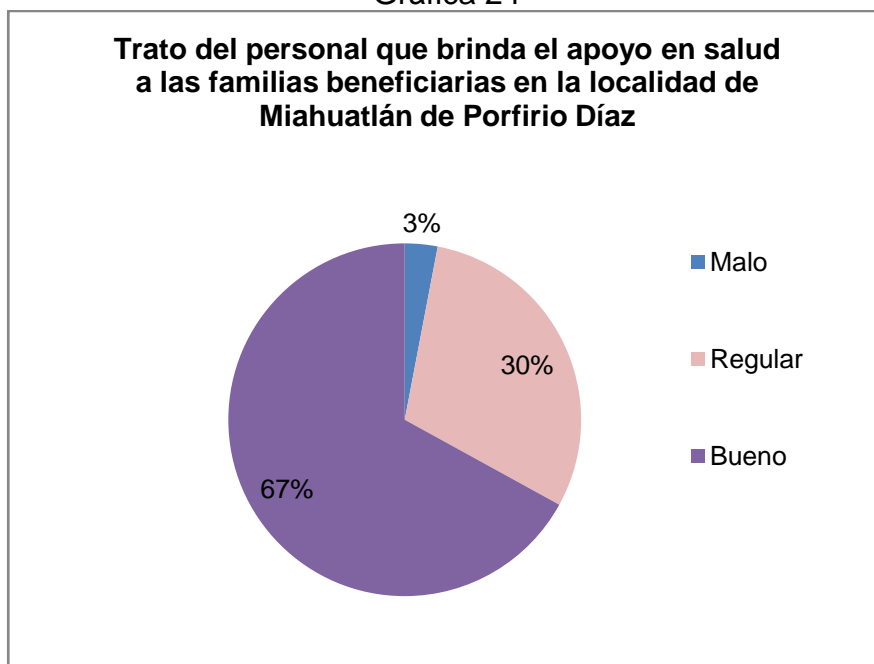
Gráfica 23



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

La evaluación que reflejan las familias beneficiarias con respecto al personal que las atiende en el área de salud, es que el 67% considera un trato justo, por lo que es necesario que el personal reciba cursos específicos que permitan mejorar la atención al público.

Gráfica 24



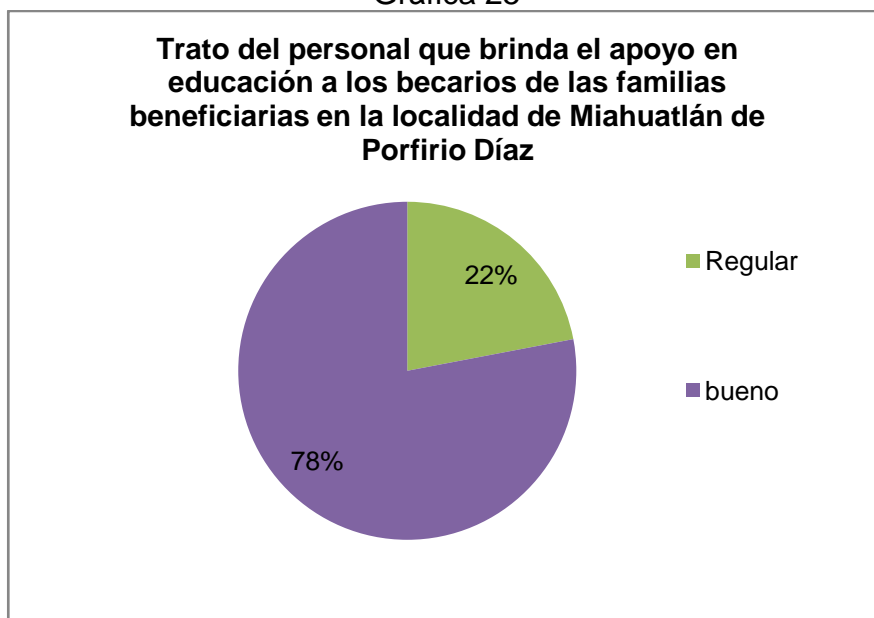
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

En cuanto al servicio en salud que reciben las familias, el 63% muestra inconformidad, ya que el tiempo de espera es demasiado y para recibir las pláticas de auto cuidado se deben hacer antesala para que el grupo esté completo.

Por lo que respecta al trato en el sector educativo, el 78% señala que es un buen servicio (gráfica 25) porque con el apoyo que han recibido del Programa han podido asistir a la escuela y cubrir los gastos concernientes para cubrir esta necesidad.

Asimismo, se destaca que únicamente en este rubro se lleva un control de la salud de manera general, es decir, se realiza un estudio antropométrico que permite conocer el estado nutricional de cada uno de los integrantes de la familia beneficiaria.

Gráfica 25

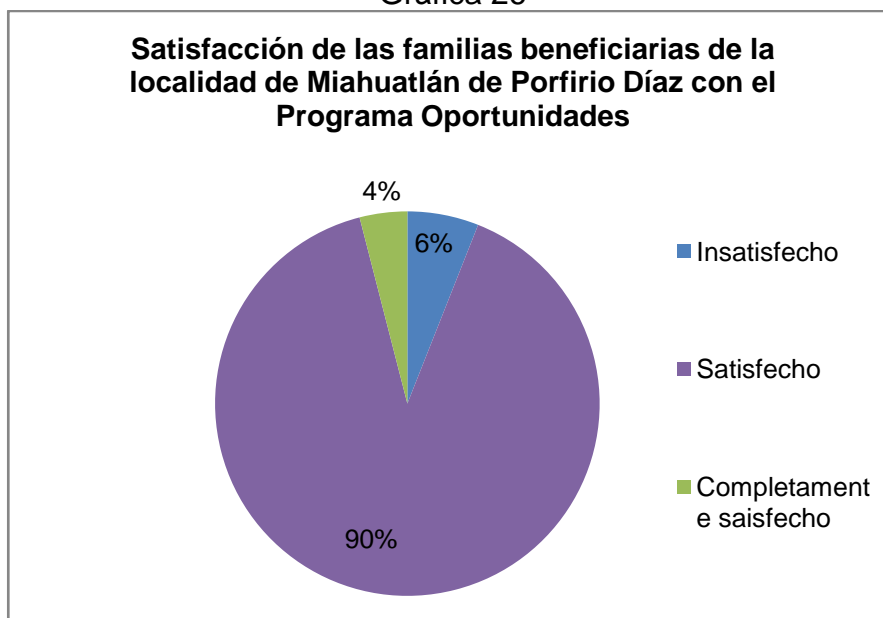


Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

En general, la satisfacción de las familias beneficiarias con respecto al apoyo del Programa en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz se muestra en la gráfica 26, en donde el 90% se encuentran satisfechos, conforme a las respuestas y comentarios de los beneficiarios, debido a que los recursos y apoyos que reciben por parte del Programa han podido mejorar sus vidas, les ayuda en sus gastos, para comprar sus medicinas, para que puedan ir y solventar sus gastos concernientes de la escuela, porque cuentan con el apoyo en salud para que puedan para que sus familias atiendan sus enfermedades y ya no lo estén más seguido.

El recurso que brinda el Programa ayuda a las familias a solventar sus gastos más primordiales y recibir los servicios que son más necesarios, con ello el Programa logra algunos de sus objetivos, el de mejorar las situaciones en estos aspectos

Gráfica 26



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

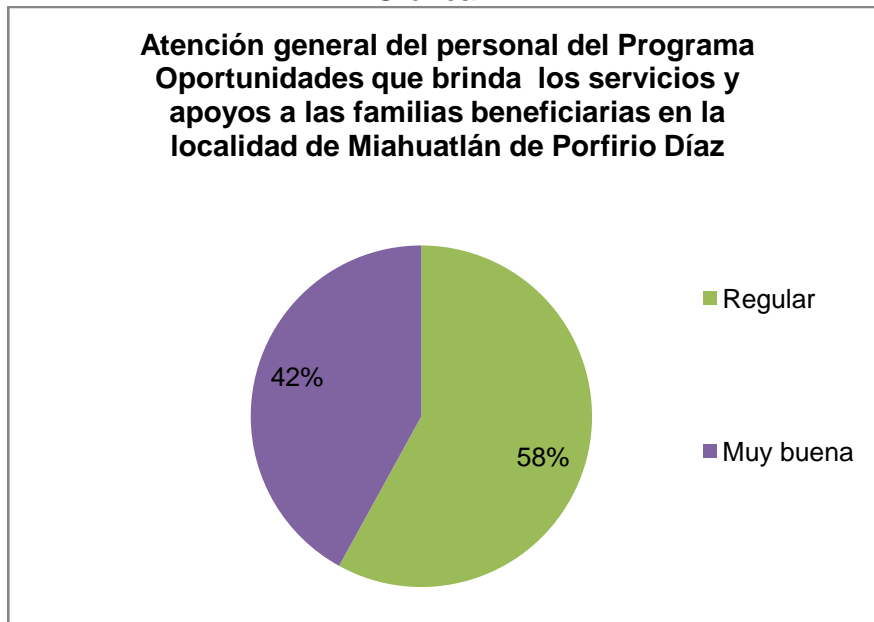
En lo que se refiere a la rapidez con la que los beneficiarios del Programa son atendidos por el personal que les brindan los apoyos, el 20% respondió que la atención es rápida, el 69% que es regular, el 12% lenta, y el trato que recibieron del personal que brindan los apoyos en general el 98% respondió que el trato fue cortés.

En cuestión a la solución de problemas y dudas que han tenido las familias con algún aspecto del Programa se obtuvo que el 83% está conforme dado que la información es clara y precisa, en ocasiones son señalamientos con respecto a lo siguiente:

- a) El recurso no llega completo aún cuando cumplieron lo que se les pide.
- b) El recurso no llega en tiempo establecido.

Con respecto de la atención brindada de forma general por todo el personal con el que tienen contacto las familias de las que recibe los diferentes apoyos del Programa en la localidad de estudio, se ve reflejado en la gráfica 27 como regular.

Gráfica 27



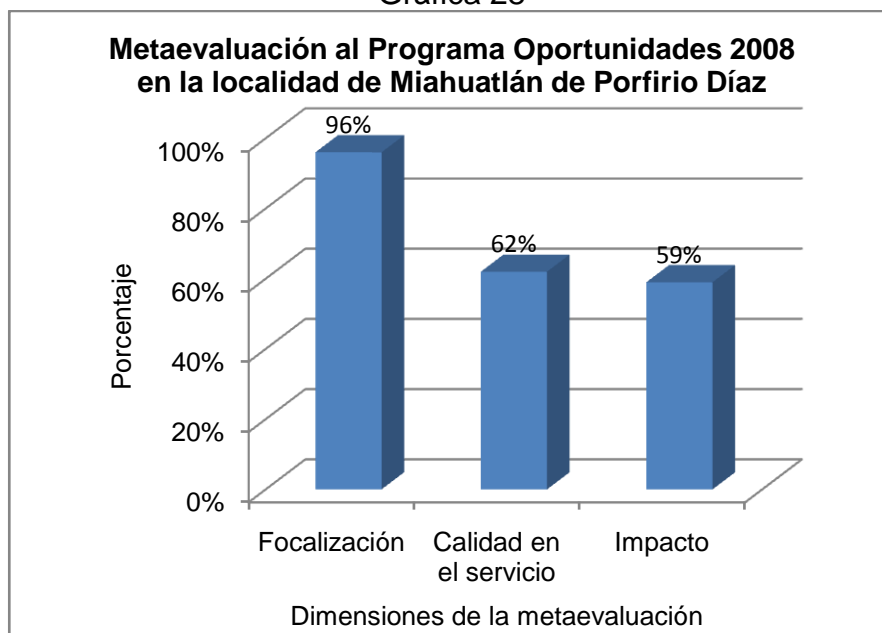
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

Se hace mención que existen promotores que no atienden de forma cortés a las personas beneficiarias, que en la clínica no les ponen asistencia, como consecuencia les llega menos del recurso que debería ser por haber cumplido con lo que le han solicitado.

Cada una de las dimensiones enmarcan los resultados que ha tenido el Programa en sus diferentes aspectos, desde la parte metodológica que es el resultado de la aplicación correcta de las reglas de operación, el impacto que manifiestan las familias beneficiarias en salud, educación, alimentación, energéticos y adultos mayores; hasta la evaluación en la calidad en el servicio por parte de los responsables del buen funcionamiento del Programa.

En general, de acuerdo a las dimensiones consideradas para este estudio y a la metodología propuesta, existe un nivel de focalización bueno; sin embargo, en las dimensiones de impacto y calidad en el servicio los resultados están considerados con niveles regulares (gráfica 28).

Gráfica 28



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos del instrumento para medir el impacto y calidad del Programa Oportunidades

5.4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN 2008 AL PROGRAMA OPORTUNIDADES

Dentro de este apartado se plasman los resultados de la evaluación externa del año 2008, concernientes a cada aspecto en los que interviene el Programa, como contraste con los resultados obtenidos de la metaevaluación propuesta en la presente investigación.

5.4.1. FOCALIZACIÓN

El Programa se concentra en su adecuada focalización, es decir, si el objetivo es ayudar a los individuos de menores recursos, la mejor manera de llegar a ellos es a través del Programa Oportunidades, el cual cubre a cerca del 25% de la población mexicana, y virtualmente a todos los hogares que viven por debajo de la línea de pobreza alimentaria siempre fomentando la corresponsabilidad de los beneficiarios.

En lo referido al circuito operativo del Programa destacan los siguientes procesos: selección de localidades e identificación de familias, la incorporación de beneficiarias la certificación de corresponsabilidad, la entrega de los apoyos, el seguimiento operativo y las actividades de capacitación y difusión de información realizadas por el proyecto de la red social, los dos primeros procesos son fundamentales para garantizar una adecuada focalización de los beneficiarios.

El modelo de seguimiento operativo es uno de los elementos más importantes porque permite detectar en la marcha de problemas más y soluciones, finalmente la constante comunicación y el continuo desarrollo de capacidades que se mantienen con las vocales del Programa Oportunidades que se mantiene con las vocales del Programa Oportunidades son procesos estratégicos que contribuyen decisivamente en la construcción de la red social.

5.4.2. EDUCACIÓN

La evaluación externa señala en escolaridad una mejoría tanto en la proporción de aquellos que ingresaron y terminaron la secundaria como en las que ingresaron a la preparatoria, en cambio no existió impacto significativo del Programa en el mejoramiento de la proporción de aquellos que ingresaron a la universidad. En general el Programa presenta un incremento en la acumulación del capital humano y en la escolaridad.

En contraposición a los resultados reflejados en el Programa, la evaluación del aprendizaje de acuerdo con la prueba Enlace son extremadamente bajos en las primarias indígenas, escuelas multigrado y los cursos comunitarios de CONAFE, inclusive poco más del 30% de los beneficiarios del Programa, al concluir la primaria, no alcanza las competencias básicas de lenguaje que le permitan continuar satisfactoriamente con sus estudios. Esta cifra se eleva a 56.6%, si los becarios asisten a escuelas indígenas. De igual manera, el 54.9% de los becarios no alcanza los aprendizajes mínimos en lenguaje y comprensión de lectura al concluir la telesecundaria. Para estos miles de alumnos, la escolarización, sin

duda beneficiosa, no representa la adquisición plena de las capacidades humanas que la educación básica promete.

Dentro del apartado *¿Cómo se explica el impacto educativo del Programa Oportunidades?* Se reportan resultados diferenciados en Chiapas y Oaxaca, la ampliación y densificación de la cobertura educativa en los estados del sur ha producido beneficios significativos y ha llevado incluso a que los albergues escolares pierdan importancia.

Un resultado alentador, en relación con los objetivos centrales de la evaluación es el siguiente: en Oaxaca y Chiapas el Programa ha contribuido a alargar las trayectorias educativas de niños y jóvenes pero dicho impacto es mayor – no menor- en el caso de los no indígenas.

5.4.3. SALUD

En este rubro se encontraron los siguientes resultados:

- a) La evaluación hace mención de que los pacientes con enfermedades relacionadas con síndrome metabólico, diabetes, hipertensión o dislipidemia, carecen de apoyo en los centros médicos ya que los especialistas no proporcionan orientación de dietas y otros tratamientos farmacológicos para estas personas.
- b) El tiempo de espera en promedio en la consulta de los niños fue mayor una hora, considerándolo aceptable o corto, y en cuanto a la evaluación explorativa no reciben la suficiente atención durante la consulta.
- c) La calidad en las unidades visitadas limita la posibilidad de proporcionar una atención adecuada a los usuarios.
- d) Dentro del apartado *Padecer la pobreza: un análisis de los procesos de salud, enfermedad y atención en hogares indígenas y rurales bajo la cobertura del Programa Oportunidades*, hacen mención de resultados de cuatro estados solamente, Oaxaca, Chiapas, Sonora y Chihuahua, donde

en Oaxaca los centros de salud y unidades medicas rurales en las zonas de estudio no es garantía de que la salud de la población esté bien atendida, la precariedad de recursos médicos y materiales, es evidente y da un primer indicio para reconocer que la calidad de los servicios de salud en las zonas visitadas es deficiente y se enfrenta a múltiples obstáculos para alcanzar los objetivos del paquete básico garantizado de salud.

- e) Las microrregiones oaxaqueñas presentaron una situación intermedia en la que el personal médico de los centros de salud de SSA, estaba compuesto en promedio por al menos un medico titulado y una técnica en enfermería.

5.4.4. ENERGÉTICOS

El gasto promedio mensual nacional en energía alcanza los 280 pesos, lo que equivale a un porcentaje importante del gasto mensual del hogar (alrededor de 17.8%). En efecto, el gasto en este componente es el segundo en magnitud e importancia para los hogares de menores ingresos (sólo después del gasto en alimentos). Incluso, si se considera únicamente el gasto en gas y electricidad, el monto supera el promedio de los 205 pesos mensuales por hogar. El subsidio de 50 pesos mensuales en promedio equivale a 17.86% del gasto promedio mensual por hogar en energéticos (alrededor de 24% si es únicamente gas y electricidad). Un incremento al apoyo de 20 pesos mensuales por hogar (de 50 a 70 pesos mensuales) representaría aumentar la proporción del gasto en energéticos cubierta por el subsidio de 17.86 a 25% en promedio.

Los altos niveles de consumo de leña a nivel nacional (de hasta 83.5% en los hogares rurales) representan graves riesgos para la salud, principalmente por su incidencia en el incremento de las enfermedades respiratorias y sus efectos nocivos para el medio ambiente.

En zonas rurales sólo 59.4% de los hogares beneficiarios de Oportunidades utilizan gas para cocinar o calentar en sus hogares por lo que un aumento de las transferencias monetarias induce a un aumento, aunque mínimo, en el consumo

de gas LP. Si bien esto conlleva a un incremento en el gasto y consumo de energéticos, esto representa una situación menos nociva para la salud y medio ambiente que el aumento en otros tipos de combustibles utilizados para cocinar y calentar en los hogares; de igual forma para aquellos hogares que cuentan con bienes que hacen uso de electricidad.

El estudio permitió identificar efectos positivos de un incremento exógeno del ingreso en el gasto en energéticos. Sin embargo, estos efectos son modestos por lo que una posible hipótesis es la inexistencia de una corresponsabilidad específica asociada al incremento en el ingreso (como puede ser el incremento en el ingreso en la forma del componente energético del Programa).

El apoyo del componente energético de Oportunidades se considera importante en magnitud y bien focalizado. Lo anterior debido a que el gasto mensual de las familias beneficiarias en energéticos (17.8% del gasto total) es el segundo en importancia, sólo después del gasto en alimentos.

La elasticidad ingreso de la demanda por energéticos es pequeña, lo que permite afirmar que el apoyo del componente energético no genera distorsiones en las decisiones de consumo de los hogares beneficiarios ya que no genera efectos nocivos sobre el mercado de energéticos dado que a la inexistencia del incremento más que proporcional en la demanda por energéticos.

5.4.5. CALIDAD

Con el modulo de operación por zonas se han tenido avances importantes al acercar los puntos y momentos de atención a la población interesada. No obstante, los tiempos de respuesta para ciertos trámites –los que implican cambios en el padrón, sobre todo– siguen siendo prolongados. La falta de información en las mesas por parte de los promotores, las fallas en la revisión de las fichas de atención, y algunas posibles deficiencias de coordinación entre el área operativa y la de padrón, pueden incidir en extender los tiempos normales de atención.

Adicionalmente, se observó que existen beneficiarias que no tienen conocimiento o no se les ha informado con suficiente énfasis de los tiempos requeridos para dar solución a sus trámites. Esto se refleja en la opinión negativa con la que califican la atención ciudadana.

Del total de beneficiarios el 98.2% expresa que la atención del personal de las distintas instancias es buena. Asimismo se percibió que en los grupos focales las titulares están satisfechas con el trato del personal del Programa Oportunidades aunque en casi todos los grupos, es mayor la proporción de beneficiarias que identifican mejor al representante municipal o figura equivalente.

Con respecto al rubro de alimentación y adultos mayores de 70 años, en la evaluación no existe un apartado que identifique el impacto que se ha generado.

5.5. COMPARATIVO DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y META-EVALUACIÓN 2008 AL PROGRAMA OPORTUNIDADES

Una vez revisada la información de la evaluación 2008 del Programa Oportunidades y la metaevaluación propuesta en esta investigación se vierten los siguientes resultados:

Tabla 11. Comparativo de la evaluación 2008 del Programa Oportunidades y la metaevaluación propuesta

DIMENSIONES	EVALUACIÓN 2008	META-EVALUACIÓN 2008
FOCALIZACIÓN	Se hace mención de las reglas de operación de una manera ambigua ya que hace falta que se desarrollen puntos tales como la metaevaluación para enjuiciar y comprobar los resultados de las evaluaciones del Programa como de los procesos que se realizan dentro de la operación del mismo.	Se diseñó una bitácora que consideró como punto principal la focalización dentro de la que se establecieron cuatro elementos: utilidad, factibilidad, rectitud y precisión, mismos que están establecidos de acuerdo con Santoyo (2002) y que se obtiene una ponderación del 96%.

IMPACTO	De manera general no se muestra el impacto recibido de acuerdo con el Programa Oportunidades, puntualiza elementos tales como la educación y salud principalmente.	Se diseño un cuestionario para evaluar el impacto de los diferentes aspectos en los que interviene el Programa, obteniéndose un puntaje del 59% que de acuerdo con los parámetros registrados en el diseño metodológico se considera una puntuación regular, es decir, los efectos del Programa son inferiores a las expectativas de los beneficiarios.
EDUCACIÓN	Refleja mejorías en alumnos de secundaria y bachillerato, aunque no muestra datos cuantificables sobre ello; tal es el caso de que la mayoría de las primarias indígenas tienen mejorías y en telesecundarias indigentes el porcentaje que no muestra mejorías supera el 50%.	El 52% de los becarios se han sentido poco satisfechos con los apoyos, situación que corrobora la falta de más apoyos para continuar con estudios a nivel superior.
SALUD	Los resultados únicamente enmarcan el contexto de mujeres en estado de embarazo, niños menores de dos años y personas con problemas relacionados con síndrome metabólico, considerando no sólo a los beneficiarios del Programa sino de forma general.	El 48% de los beneficiarios consideran que es regular, a pesar de que reciben citas médicas, talleres, pláticas como el apoyo que reciben.
ALIMENTACIÓN	En alimentación no existe un apartado concreto sobre este aspecto.	Las situación en alimentación es mejor ahora comparado a la situación que tenían antes de recibir el Programa, sin embargo un

		45% de los beneficiarios consideran que no les es suficiente para cubrir sus gastos.
ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS	El apoyo en adultos mayores de 70 años no se menciona en la evaluación del 2008.	El 95% de los adultos mayores de 70 años señalan que la situación es mucho mejor.
ENERGÉTICOS	Es una ayuda para las familias y que además es un beneficio para su salud y el medio ambiente, puesto que utilizan gas en vez de leña y carbón.	El apoyo en energéticos ha sido de gran apoyo pero el 70% de las familias reflejaron que no les es suficiente para cubrir con sus necesidades de este rubro, ya que es costoso.
CALIDAD DEL SERVICIO	Refleja deficiencias en tiempo para algunos trámites, tanto de información con respecto al Programa como en el tiempo para solucionar dudas y problemas que se presentan en las familias, aunque la mayoría se considera buena la atención por parte de todas las personas que brindan y otorgan los recursos.	La calidad del servicio obtenida de esta investigación es regular ya que el valor se encuentra por debajo del 70%.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo es el cierre de la presente investigación, resaltando la importancia de generar una metaevaluación a los programas sociales que actualmente han sido exitosos de acuerdo a los resultados de la SEDESOL.

6.1. CONCLUSIONES

En este estudio se realizó una Metaevaluación del Programa Oportunidades en el año 2008 en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, de acuerdo con un modelo propuesto en relación con los referentes teóricos que contempla tres dimensiones principales de la investigación: las reglas de operación, el impacto y la calidad del Programa; mismas que se contrastaron con los resultados de la evaluación del año 2008.

El Programa Oportunidades se enfoca a hogares que viven por debajo de la línea de pobreza alimentaria, sin resaltar las zonas en donde se encuentra esta población, por lo que la evaluación del Programa en el año 2008 se enfocó únicamente a zonas rurales, sin contemplar las zonas urbanas que no por contar en algunos casos con bienes y servicios al que se debe tener derecho para acceder a una calidad de vida digna no exista pobreza.

Asimismo el universo del estudio a pesar de que se realizó a nivel nacional, su delimitación no fue el conjunto de todos los casos que concuerdan con la especificación más importante de pertenecer al Programa, sino consideraron al total de la población que se concentra por debajo de la línea de pobreza alimentaria, lo que implicó una desviación del objetivo central de la evaluación.

La evaluación del año 2008 al Programa no genera elementos cuantitativos que permitan visualizar si en realidad se llevaron a cabo las reglas de operación y si existió un impacto en educación, salud, alimentación, adultos mayores de 70 y energéticos, además de la calidad en el servicio que brindan los responsables del Programa. Inclusive en los rubros de alimentación y adultos mayores existe un vacío de información.

Por lo que respecta a la metaevaluación se aplicó en la localidad urbana de Miahuatlán de Porfirio Díaz, que tiene un número de familias que asciende a 1,182 que reciben el Programa y con un número mayor que cualquier localidad en el Distrito; con la finalidad de contrastar los resultados de la evaluación que aunque son a nivel nacional infieren el impacto en las condiciones de vida en las diferentes zonas del país.

Como bien se señaló en los resultados del instrumento para estudiar la coherencia de las reglas de operación del año 2008 se determina que son afines en un 96%, ya que cuenta con la mayoría de los elementos establecidos en la bitácora de estudio realizada con base al marco teórico y que de alguna forma se contempla en los mismos resultados de la evaluación realizada por las diferentes instancias públicas; pero que a su vez no han sido aplicadas en su totalidad.

Por lo que respecta al impacto del Programa Oportunidades en el año 2008 que es referente a los efectos a diez años de intervención a nivel nacional, mismos que han sido revisados solo en cuatro estados: Chiapas, Chihuahua, Oaxaca y Sonora como resultado de la política social dejando a un lado la situación de los demás estados.

Cabe señalar que las reglas de operaciones contienen los mismos elementos de las de otros programas sociales que existen en el país; estas se dividen en 11 capítulos: la presentación del Programa, los objetivos, orientación del Programa, lineamientos generales y específicos, mecánica de operación, informes programáticos presupuestarios, evaluación externas, seguimientos operativo, control y auditoria, indicadores de resultados, quejas y denuncias, mecanismos e instancias, transitorios y los anexos.

Por tal motivo, un punto importante que no se maneja en las reglas de operación es el que se refiere a la metaevaluación del Programa, misma que debe tomarse en cuenta en este tipo de programa que resalta la política social en México, a través de un análisis de evaluaciones tanto cualitativas como cuantitativas y que aun la situación de la pobreza no refleja cambios considerables dejando en duda

tanto a la factibilidad del programa como la objetividad y veracidad de las evaluaciones.

Otra situación que se percibe en las reglas de operación es el punto 4.2.5. *Componente para adultos mayores* que se refiere al apoyo que reciben personas mayores de setenta años y más que integren a las familias beneficiarias, estableciendo su cobertura en localidades mayores de 2500 habitantes, por lo que no incluye a las personas que viven en localidades con una menor cantidad de habitantes, situación injusta porque el mismo Programa plantea que los apoyos que brinda es para que todos tengan las mismas oportunidades.

Como bien lo señala la evaluación y la metaevaluación es importante destacar que en el rubro de educación se ha logrado un buen impacto al apoyar a los becarios, ya que el 14% que no podía asistir a la escuela antes de contar con estos apoyos esté inscrito actualmente. El Programa beneficia a los jóvenes hasta terminar estudios a nivel medio superior, sin consolidar los estudios universitarios que les permita insertarse en el ámbito laboral en función a sus capacidades desarrolladas en el transcurso del sistema escolarizado recibido.

Puesto que el Programa apoya a los becarios, la mitad hizo mención de que no les alcanza para satisfacer sus gastos concernientes a la escuela, haciendo un esfuerzo para cubrir gastos adicionales, tales como materiales que en varios casos no llegan a ocupar en su totalidad, además que en esta localidad el comité de padres de familia solicita cooperaciones accesorias que no benefician de manera directa al estudiante.

De acuerdo con el Plan Nacional de desarrollo 2006-2012, una de las principales estrategias es brindar los servicios de salud a todas las zonas del país, por lo que a través del Programa Oportunidades se imparten consultas, pláticas y talleres que reciben los beneficiarios y que sirve para monitorear, prevenir y conservar su salud puesto que de su asistencia depende el beneficio del Programa.

En general el 72% de las familias inscritas en el Programa en la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz menciona que los recursos recibidos son insuficientes para cubrir sus gastos y más aún el 24% no cuentan con casa propia, por lo que su capacidad económica no es suficiente para adquirir una propiedad o mejorar la vivienda que en su mayoría está construida con materiales de frágil resistencia.

Inclusive, se detectó que el Programa en las reglas de operación señala el ingreso mínimo familiar para ser sujeto al recurso, existen familias que reportan un ingreso superior a los \$ 6,000.00 pesos al mes.

Por último, la calidad del servicio (atención, el trato y la rapidez), el Programa tiene serias deficiencias en el trato de las personas tanto de quienes entregan los recursos, así como de aquellos que brindan los apoyos en educación y salud, además de la rapidez con las que son atendidos los problemas de las familias beneficiadas. En general la atención por parte de los responsables del Programa no cubre con el total de las expectativas de los beneficiarios.

La evaluación del año 2008 confirma los efectos del Programa en reducir la pobreza, cuando en la actualidad de acuerdo al Banco de México la mitad de la población se encuentra en esta situación.

A pesar de que el Programa sí ayuda a las familias con los apoyos y recursos que brinda en los aspectos en los que interviene, no logra mitigar la pobreza de las familias, inclusive como es el caso de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, que es una localidad urbana en donde la existencia de servicios públicos es mayor en comparación con localidades rurales. Lo anterior corrobora los resultados de la evaluación 2008 al Programa Oportunidades que a nivel nacional señala que únicamente ha permitido que las familias inscritas adquieran algunos beneficios que no son palpables y que únicamente les ha permitido sobrevivir a las constantes crisis que enfrenta el país.

6.2. RECOMENDACIONES

Una vez analizados los datos de la evaluación y de la metaevaluación propuesta para el año 2008, se emiten las siguientes recomendaciones:

- En las reglas de operación y las mismas instituciones que participan en la operación del Programa, se debería considerar a la metaevaluación como un punto importante para enjuiciar la calidad y el mérito de la operación del Programa, lo que permitirá conocer posibles aciertos y a la vez fallas que al generar acciones de intervención se logrará que el Programa sean más objetivo y veraz.
- Las diferencias socioeconómicas y geográficas que existen en el país impiden hacer una generalización de los resultados de la evaluación en el Programa, por lo que es necesario que al momento de realizar las evaluaciones se lleven a cabo por regiones del país.
- La solución al problema de la pobreza no es únicamente dotar de recursos, ya que de acuerdo a los resultados de las evaluaciones desde hace 10 años han sido los mismos; es decir, las condiciones de pobreza prevalecen, por lo que se deben buscar nuevas estrategias que propicien el desarrollo de las comunidades, tal es el caso del fortalecimiento de las redes sociales, y mecanismos de autogestión, entre otros.
- Pueden ser varias razones por lo que existe la pobreza, debiéndose enfocar en la búsqueda de las causas para intervenir en ellas y no únicamente en los efectos que esta situación genera a muchas familias.
- Las evaluaciones al Programa se deberían realizar a nivel municipal para que los resultados no se generalicen a nivel federal porque en algunos casos sí hay resultados favorables que de manera engañosa reflejan una condición de vida diferente a la que viven la mayoría de las comunidades, principalmente de la región sur-sureste.

- Establecer un sistema adecuado y eficaz de la selección de familias, ya que hay familias que cuentan con un buen ingreso, o que tienen la solvencia para adquirir servicios que no son tan necesarios, o con hogares en situaciones que no reflejan carencias y aun así reciben el beneficio del Programa.
- Buscar la forma de que el personal que brinda los diferentes apoyos, recursos y la atención a las familias beneficiadas otorgue un trato equitativo, eficiente, cortés, además de una atención en menor tiempo.
- Las reglas de operación de acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis son adecuadas a los requerimientos de un Programa exitoso; sin embargo, al momento de operacionalizarlas no reflejan el impacto idóneo que modifique notablemente la calidad de vida de la población, inclusive las personas que intervienen en el Programa requieren una mayor capacitación para transmitir eficientemente los lineamientos sin olvidar un trato digno y justo a los habitantes que requieren de los beneficios del Programa.

FUENTES DE INFORMACION**BIBLIOGRAFIA**

AGUILAR, M. Y Ander-egg E. (1994). *Evaluación de servicios y programas sociales*. Buenos Aires, Argentina: Lumen.

ANDERSON R. David, et al. (2001). *Estadística para administración y economía*. México: International Thomson Editores.

BALLART, Xavier, (1992). *¿Cómo evaluar programas y servicios públicos? Aproximación sistemática y estudios de caso*. Ministerio para las Administraciones Públicas, Madrid, España: Serie Administración del Estado.

CALVA, Luis, (2007). *Políticas de Desarrollo Regional, Agenda para el Desarrollo*. vol. 13. México: Miguel Ángel Porrúa.

CARDOZO Brum, Myriam Irma (2006). *La evolución de políticas y programas públicos: el caso de los programas de desarrollo social en México*. México: Ed. Miguel Ángel Porrúa.

CEJA Mena Concepción (2004). *La política social mexicana de cara a la pobreza*. Vol. III, núm. 76. Barcelona: Scripta nova.

CENTENO Monge Helen Larissa (2002). *Meta-Evaluación del "Programa antidrogas y salud sexual y reproductividad para adolescentes", Jamaica 1999-2001: Lecciones aprendidas y contribución Metodológica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

DALTON Palomo, Margarita (1992). *Oaxaca tierra del sol, Monografía Estatal*. México: Secretaría de Educación Pública.

DIAZ Y ROSALES (2003). *Metaevaluación. Evaluación de la evaluación de Políticas, Programas y Proyectos Sociales*, Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José Costa Rica.

GONZÁLEZ Valdés, Refugio, (2001). *El desarrollo de la Política Social en México, Privatización y Bienestar Social en el Estado de México, 1990-1999*. México: IAPEM.

GUTIÉRREZ Pulido, Humberto (1997). *Calidad total y productividad*. México: MCGRAW-HILL.

MONTGOMERY, C. Douglas (1991). *Control estadístico de la calidad*. México: Grupo Editorial Americada.

MUNCH, Galindo Lourdes (1998). *Más allá de la excelencia y de la calidad total*. 2ª. Edición. México: Trillas.

PATTON, Michael Quinn, (1982). *Practical Evaluation*. England: Sage Publications.

PICHARDO, Arlette (1993). *Evaluación del Impacto Social. El valor de los humanos ante la crisis y el ajuste*, Buenos Aires, Argentina: Humanitas.

QUIROGA, Leos Gustavo (1994). *La calidad del servicio en la Administración Municipal. En estudios Municipales*. Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal. México: INAP.

SANTOYO, Horacio, et. al. (2002). *Manual para la evaluación de programas de desarrollo rural, Inca Rural, Centro para estudios evaluativos de la Universidad de Michigan*, Universidad de Chapingo. México: CIESTAAM.

SIEMPRO (1999). *Gestión Integral de Programas Sociales Orientada a Resultados. Manual Metodológico para la Planificación y Evaluación de Programas Sociales*. Brasil: UNESCO Fondo de Cultura Económica.

SOBRINO Figueroa, Jaime (1995). *Pobreza, Política Social y Participación ciudadana: evaluación del Programa Nacional de Solidaridad en el Estado de México*. Toluca, Edo. de México: Colegio Mexiquense: Secretaría de Desarrollo social.

HERNANDEZ, Sampieri Roberto, et al. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.

WEISS, Carol (1997). *Evaluation*. USA: PRENTICE.

ZORRILLA, Arena Santiago (2003). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Aguilar, León y Cal Editores.

REVISTAS

CONDE, Bonfil Carola, (2003). *Oportunidades: el nuevo programa de combate a la pobreza*. México: Revista de Administración Pública.

MONTES DE OCA. Malvaez Juan (2005). *Política Social, pobreza y desigualdad en México*, No. 60. México: Revista IAPEM.

RUIZ Sánchez Carlos, (2001). *Gerencia social y políticas públicas en la salud y la seguridad social 1985-2000*. No.47. México: Revista IAPEM.

PAGINAS ELECTRONICAS

BATE, Peter (2004, octubre). *La historia detrás de oportunidades*, Revista del Banco Interamericano de Desarrollo, [en línea] Disponible en: <http://www.iadb.org/idbamerica/index.cfm?thisid=3050> [2009, 09 de enero] .

BERUMEN Barbosa, Miguel E. (s.f.). *Oaxaca Zonas de mayor marginación y pobreza, Geografía Económica de Oaxaca*. [en línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/mebb/6.htm> [2008, 25 de noviembre].

CENTRO DE ESTUDIOS PARA EL DESARROLLO RURAL SUSTENTABLE Y SOBERANIA ALIMENTARIA (2008). *Metaevaluación de programas sociales del programa especial concurrente para el desarrollo rural sustentable*. [en línea]. Disponible en: <http://www.cedrssa.gob.mx/?doc=1678> [2009, 20 de enero].

CNNEXPANSIÓN (2009). *20 millones en pobreza extrema; Calderón*. [en línea]. Disponible en: <http://www.cnnexpansion.com/economia/2009/10/02/20-millones-en-pobreza-extrema-calderon> [29 de diciembre del 2010].

CONAPO (2000), *Marginación municipal, Oaxaca 2000*. Dirección General de Población de Oaxaca, México. [en línea]. Disponible en: http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/marg_loc.htm [2008, 27 de diciembre].

CONAPO (2005). *Marginación municipal, Oaxaca 2005*. Dirección General de Población de Oaxaca, México. [en línea]. Disponible en: www.conapo.gob.mx [2009, 26 de noviembre]

CONAPO (2009). *Índice de marginación* [en línea]. Disponible en: http://www.conapo.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=220&Itemid=342 [2009, 27 de diciembre].

CONEVAL (2009). *Comunicado de prensa No. 006/09* [en línea]. Disponible en: http://www.coneval.gob.mx/contenido/med_pobreza/3494.pdf [2009, 29 de diciembre].

DOF, Diario Oficial de la Federación (2007, 31 diciembre) *Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades, Sexta Sección, Secretaría de Desarrollo Social* [en línea]. Disponible en: [http://www.oportunidades.gob.mx/Wn_Reglas_Operacion/archivos/Reglas_Oportunidades_\(DOF\)_2008.pdf](http://www.oportunidades.gob.mx/Wn_Reglas_Operacion/archivos/Reglas_Oportunidades_(DOF)_2008.pdf) [2009, 29 de octubre].

EVALUACIÓN EXTERNA DEL PROGRAMA OPORTUNIDADES (2008). *Síntesis ejecutiva* [en línea]. Disponible en: http://evaluacion.oportunidades.gob.mx:8010/es/docs/docs_eval_2008.php [2010, 26 de Febrero].

FANCY, Osiris (2007). *Mapa del municipio de Miahuatlán de Porfirio Díaz*, [en línea], Disponible en: www.wikimedia.org [2009, 20 de octubre]

GÓMEZ, López Roberto, *Evolución científica y metodológica de la economía* [en línea]. <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-evol/2.4.2.htm> [2009, 10 de octubre].

INEGI (2000) *XII Censo de Población y Vivienda 2000* [en línea]. Disponible en: www.inegi.org.mx, [2009, 02 de octubre].

INEGI (2005) *II Conteo de Población y Vivienda 2005* [en línea]. Disponible en: www.inegi.org.mx [2009, 02 de octubre].

LEY DE VIVIENDA (2009) [en línea]. Disponible en: <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/83/default.htm?s=> [2010, 01 de febrero].

META-EVALUACIÓN de los programas del PECDRS (2008) [en línea]. Disponible en: <http://www.cedrssa.gob.mx/?doc=1678> [2009, 25 de octubre].

OPORTUNIDADES (2003). *Coordinación del programa de desarrollo humano* [en línea]. Disponible en: <http://www.oportunidades.gob.mx/prensa/DID02003.html> [2009, 08 de enero].

OPORTUNIDADES, (2009). *Concepto* [en línea]. Disponible en: http://www.oportunidades.gob.mx/htmls/quienes_somos.html, [2009, 08 de enero].

OPORTUNIDADES, (2009) *Funciones*, [en línea]. Disponible en: http://www.oportunidades.gob.mx/Wn_Quienes_Somos/funciones.html [2009, 08 de enero].

OPORTUNIDADES, (2009) *Fortalezas*, [en línea]. Disponible en: http://www.oportunidades.gob.mx/Wn_Quienes_Somos/index.html [2009, 08 de enero].

OPORTUNIDADES (2009) *Localidades*, [en línea]. Disponible en: http://www.oportunidades.gob.mx/Wn_Inf_General/Padron_Liq/Calen_Fech_Ent_Apoy/tp/listado.php, [2009, 14 de octubre].

Plan Sectorial de Salud (2005), Secretaría de Salud, [En línea]. Disponible: <http://www.salud-oaxaca.gob.mx/paginas/informacionsalud/SectorialdeSalud/diagnostico.pdf> [2009, 05 de enero].

Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012), Presidencia de la Republica, México. [en línea] Disponible en: <http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=superación-de-la-pobreza> [2009, 21 de enero].

RIONDA Ramírez, Jorge Isauro (2004). *Algunas consideraciones en torno a cómo medir el nivel de bienestar social en Contribuciones a la economía*. [en línea] Disponible en: <http://www.eumed.net/cel/> [2009, 20 de diciembre].

VEGA, Martínez Luís (2005). *La pobreza en México, Encuentro internacional "Pobreza, Desigualdad y convergencia"* [en línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2005/lvm-pobreza.htm> [2008, 25 de octubre].

ENTREVISTAS

PEREZ, Cruz Edgardo (2009) Regidor de Educación en el trienio del presidente Juan Ramos.

FOTOGRAFÍAS

RAMOS, Cruz Eduardo Fidelio (2009). Collage de infraestructura educativa de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, Miahuatlán de Porfirio Díaz, Oaxaca, México.



RAMOS, Cruz Eduardo Fidelio (2009). Collage de infraestructura en salud de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, Miahuatlán de Porfirio Díaz, Oaxaca, México.

RAMOS, Cruz Eduardo Fidelio (2009). Collage de tipos de vivienda de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, Miahuatlán de Porfirio Díaz, Oaxaca, México.

RAMOS, Cruz Eduardo Fidelio (2009). Collage de servicios públicos de la localidad de Miahuatlán de Porfirio Díaz, Miahuatlán de Porfirio Díaz, Oaxaca, México.

ANEXOS


Anexo 1. Cuestionario para evaluar el impacto y calidad en el servicio del programa Oportunidades del año 2008.

 						
UNIVERSIDAD DE LA SIERRA SUR LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL						
OBJETIVO: Conocer el impacto y la calidad en el servicio de los beneficiarios del programa Oportunidades en el año 2008.						
INSTRUCCIONES: Lea correctamente cada una de las preguntas planteadas en el presente cuestionario y marque con una "X" la respuesta correcta.						
DATOS BÁSICOS						
	1	2	3	4	5	6
1.- Edad						
2.- La vivienda es	Propia	Prestada	Rentada			
3.- Número de cuartos de la vivienda	cocinas (s)	Comedor (s)	Baño (s)	Racámara		
4.- Material de la vivienda						
Pared	Material de desecho	Lamina de carton	Palma, tejamanil, madera	Lamina de asbesto metalica	adobe	Losa de concreto, tabique, ladrillo y terrado con viguera.
Piso	Tierra	Concreto	Loseta			
Techo	Material de desecho	Lamina de carton	Palma, tejamanil, madera	Lamina de asbesto metalica	Teja	Losa de concreto, tabique, ladrillo y terrado con viguera.
5.- ¿Cuántos años tiene el jefe de familia?						
6.- ¿Cuántos hijos tiene?						
7.- ¿Todos saben leer y escribir?	No	Si				
8.- Si es no ¿Por qué?						
9.- ¿Todas las familias que integran este hogar comparten los gastos en comida, energia, combustible, agua?	No	Si				
10.- ¿Cuántas personas son de 70 años y de más edad?						
11.- ¿De los integrantes de la familia cuántos trabajan?						
12.- ¿A cuánto asciende el ingreso total del hogar?						
13.- ¿Cuántos años tiene con el apoyo del programa?						
14.- ¿Qué tuvo que hacer para recibir los apoyos?	Nada	Recurrió a una vocal del comité de promoción comunitaria				
		Vinieron a su casa a ofrecerle el apoyo				
15.- ¿Cuánto tiempo esperó para que lo registraran?						
16.- ¿Qué tiene que hacer para seguir recibiendo los?	Nada	Comprobar estudios, asistir a las citas médicas, acciones de comunicación de autocuidado de la salud, etc.				
17.- ¿Cómo recibe el apoyo?	Materiales	Efectivo/déposito	Ambos			
18.- La familia cuenta con apoyos en:	Educación	Salud	Alimentación	Adultos de 70 años y más	Energía	
19.- ¿Cada qué tiempo reciben los apoyos?	6 meses	3 meses	2 meses	Cada mes	Otro	
20.- ¿En qué utiliza el recurso que le brinda el programa?	Ropa	Comida	Servicios	Todos los anteriores		
IMPACTO EDUCACIÓN						
21.- ¿Cuántos hijos reciben el beneficio del programa?	1	2	3	4	5	6
22.- ¿Qué edad tienen respectivamente?						
23.- ¿Qué actividad realizan los niños y jóvenes que no van a la escuela?	Nada	Trabajan				
24.- Los niños y jóvenes que viven en este hogar podían asistir a la escuela antes de que empezaran a recibir el apoyo	No	Si				
25.- ¿Si la respuesta es no, por qué razón?	Trabajaban	No querían	Enfermedad			
26.- ¿Qué tipo de apoyo es el que reciben los becarios?	Materiales	Efectivo				
27.- ¿El recurso que reciben los becarios para cubrir los gastos de la escuela son?	insuficientes	Suficientes				
28.- ¿En qué emplean el recurso de la beca?	Personales	Cooperación escolar	Materiales			
29.- ¿Qué tienen que hacer los becarios para seguir recibiendo el apoyo?	Nada	Acreditar las materias				
30.- ¿Qué tanto ha beneficiado el programa a sus hijos?	Nada	Poco	Regular	Mucho		
IMPACTO SALUD						
31.- ¿Cuántos integrantes de su familia reciben el apoyo de salud?						
32.- ¿Como es el apoyo que recibe en salud?	Citas médicas	Platicas de autocuidado				
33.- ¿Qué número de citas médicas tiene al año?						

34.-	¿A cuántas citas médicas ha asistido?				
35.-	¿Qué número de pláticas de capacitación tiene al año?				
36.-	¿A cuántas pláticas de capacitación ha asistido?				
37.-	¿Cómo lleva el control de sus citas medicas?	Cartilla	Tarjeta	otro	
38.-	¿Qué tanto ha beneficiado el programa de salud a su familia?	Nada	Poco	Regular	Mucho
IMPACTO ALIMENTACIÓN					
39.-	El apoyo que reciben para una mejor alimentación asciende a:	\$			
40.-	¿Le alcanza el recurso durante el bimestre que fue otorgado?	No	Si		
41.-	¿En qué emplean el recurso de alimentación?	Gastos personales	Alimentos		
42.-	¿Cómo consideraba su alimentación y la de su familia antes de contar con el programa?	Pesima	Mala	Regular	Buena
43.-	¿Ahora que cuenta con el programa como considera la alimentación de usted y su familia?	Pésima	Mala	Regular	Buena
IMPACTO ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS					
44.-	¿Cuántos adultos mayores hay en el hogar?				
45.-	El recurso que reciben los adultos mayores de 70 asciende a:	\$			
46.-	El recurso lo utiliza en gastos:	Personales	Alimentos	Energía	
47.-	El recurso que reciben les cubre todos sus gastos necesarios entre el tiempo que recibe los apoyos				
48.-	Si la respuesta es no ¿Por qué?				
49.-	¿Considera que su situación es mejor ahora que cuenta con el programa comparada a antes de recibirlo?	si	No	igual que antes	
50.-	Si la respuesta es si o no ¿Por qué?				
IMPACTO EN APOYOS PARA ENERGÉTICOS					
51.-	¿Cuánto asciende el apoyo que recibe para apoyarse en gastos de energía?	\$			
52.-	¿Qué tipo de energía utiliza para sus actividades diarias?	Energía eléctrica	Gas	Petróleo	Leña
53.-	¿El apoyo le alcanza para cubrir el gasto en energía?	Si	No		
54.-	si la respuesta es no ¿Por qué?				
SERVICIOS PUBLICOS					
55.-	La vivienda cuenta con:	Agua entubada	Drenaje	Energía eléctrica	Telefono
56.-	Si no cuenta con drenaje el lugar para sus necesidades físicas es:	Letrina	Fosa séptica		
CALIDAD					
57.-	El trato que recibio usted cuando entro al programa fue	Malo	Regular	Bueno	
58.-	¿Cómo sabe cuando va a recibir el apoyo?	Por cuenta propia	Le informan		
59.-	¿El recurso lo recibe en un plazo determinado o solo se lo dan un día específico?	Un día	Plazo		
60.-	El trato que recibe del personal quien le entrega el recurso es:	Malo	Regular	Bueno	
61.-	¿Cuándo usted va a recibir el recurso se lo entregan en el momento que usted llega?	Si	No		
62.-	Si es no ¿Por qué?				
63.-	¿El trato del personal que le brinda el apoyo en salud es:	Malo	Regular	Bueno	
64.-	¿Cuándo usted o el familiar llegan a recibir el apoyo en salud:	tiene que esperar	Se lo brindan		
65.-	Si tiene que esperar ¿Por qué?				
66.-	¿El trato que reciben los becarios en las escuelas es?	Malo	Regular	Bueno	
67.-	Valore la satisfacción general del servicio recibido	insatisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho	
68.-	¿Cómo ha sido atendida por el personal que le brinda los apoyos es:	Lenta	Regular	Rápida	
69.-	Las personas que la han atendido su trato fue cortés	No	Si		
70.-	¿Ha tenido problemas y dudas con respecto a los apoyos que le otorga el programa?	si	No		
71.-	¿Por qué?				
72.-	¿Cuando ha recurrido al personal para atender sus dudas o problemas la atención ha sido:	Lenta	Regular	Rápida	
73.-	¿En general la atención del personal del programa que le brinda el servicio y apoyo ha sido:	Mala	Regular	Muy buena	
74.-	Observaciones				

Fuente: Elaboración propia en base a referentes teóricos.

ANEXO 2. Instrumento de evaluación para la focalización de las reglas de operación del Programa Oportunidades.

 UNIVERSIDAD DE LA SIERRA SUR LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL		Verificación	Observaciones
Focalización	Norma		
Utilidad	Identificación de los involucrados o afectados		
	Credibilidad del evaluador		
	Selección del enfoque y selección de la información		
	Identificación de los criterios de la evaluación		
	Claridad de los informes		
	Puntualidad de los informes y difusión de resultados		
	Impacto del programa		
Factibilidad	Procedimientos prácticos		
	Viabilidad política		
	Costo razonable		
Rectitud	Orientación al servicio		
	Acuerdos formales		
	Respeto a los derechos humanos		
	Interacción humana		
	Dictámenes equilibrados y justos		
	Divulgación de resultados		
	Conflictos de intereses		
Precisión	Responsabilidad administrativa		
	Descripción del programa		
	Análisis contextual		
	Descripción del propósitos y procedimientos		
	Fuentes de información confiables		
	Información válida		
	Información confiable		
	Información consistente		
	Análisis de información cuantitativa		
	Análisis de información cualitativa		
	Conclusiones justificadas		
Informe imparcial			
Metaevaluación.			

Fuente: Basado en el libro *The Program Evaluation Standards* (1994), Sage Publications, Inc. thousand Oaks, CA. Desarrollado por The Joint Committee on Standards for Educational Evaluation. The Evaluation Center. Western Michigan University. Kalamazoo, Michigan.

39	40	41	42	43	44	45	46a	46b	46c	47	49	51	52a	52b	52c	52d	53	55a	55b	55c	55d	56	57	58	59	60	61	63	64	66	67	68	69	70	72	73	impacto	calidad		
IMPACTO ALIMENTACION										IMPACTO EN APOYOS PARA ENERGETICOS										SERVICIOS PUBLICOS										CALIDAD										
Alimentación/Alcance	Emplean	Considera/Considera	Adultos	Apoyo	Personales	Alimentos	Energia	Cubre	Situación	Energia	Electrica	Gas	Petroleo	Letra	Gasto	Agua	Drenaje	Energia	Telefono	Drenaje	Entro	Sabe	Plazo	Trato	Recibir	Salud	esperar	Escuela	Servicio	Personal	Atendido	Problemas	Recurrido	General						
770	1	2	2	4	0	0	0	0	0	0	100	1	2	0	4	1	1	2	3	0	0	3	2	2	3	1	3	1	0	2	2	2	2	0	3	47%	64%			
600	1	3	4	4	0	0	0	0	0	0	100	1	2	0	4	2	1	2	3	0	0	3	2	1	3	1	3	1	0	2	3	2	2	0	3	53%	64%			
2000	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0	100	1	2	0	4	2	1	2	3	0	0	3	2	2	3	1	3	1	3	2	2	2	1	3	80%	69%				
540	1	3	3	4	0	0	0	0	0	0	100	1	2	0	0	2	1	2	3	4	0	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	67%	78%			
1500	1	3	3	3	0	0	0	0	0	0	120	1	2	0	4	2	1	2	3	0	0	3	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	2	0	3	67%	69%			
1000	2	3	3	4	0	0	0	0	0	0	55	1	0	0	4	2	1	2	3	0	0	3	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	0	3	73%	72%			
770	1	3	2	3	1	200	1	2	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	3	2	2	3	1	2	1	0	2	2	0	3	53%	61%		
770	1	3	3	4	0	0	0	0	0	0	55	1	0	0	4	2	1	0	3	0	0	1	3	2	2	2	1	3	1	0	2	2	2	1	2	3	47%	58%		
1000	1	2	2	3	1	1700	1	2	0	2	1	50	1	2	0	4	2	2	3	0	0	3	2	1	3	1	3	1	0	2	2	2	2	2	0	3	53%	61%		
1000	1	2	3	3	1	1000	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4	0	3	2	1	3	2	2	2	2	2	0	3	47%	67%		
600	1	3	4	1	720	1	0	3	0	1	170	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	3	0	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	60%	69%	
1200	2	2	3	3	1	680	1	0	3	0	1	110	1	2	0	4	2	1	2	3	0	0	2	0	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	80%	61%	
360	1	2	3	4	1	1000	1	2	3	2	1	1	2	0	4	2	3	0	0	0	0	1	3	1	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	60%	69%	
740	1	2	3	3	1	1000	0	2	0	2	1	170	1	2	0	4	2	0	2	3	0	0	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	67%	58%	
390	2	2	3	4	1	1000	0	2	0	1	1	100	0	2	0	4	1	0	2	0	4	0	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	80%	64%	
400	2	2	3	3	1	1000	0	2	0	1	1	140	0	2	0	4	2	1	2	3	0	0	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	80%	61%		
400	2	3	3	4	1	940	1	2	3	0	1	140	1	2	0	4	2	0	2	3	0	0	3	0	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	87%	72%		
740	1	3	4	4	1	1000	1	2	0	2	1	100	1	2	0	4	2	1	2	3	0	0	3	1	1	3	1	3	2	0	2	2	2	2	2	2	2	73%	61%	
390	2	2	4	4	1	940	1	2	3	2	1	100	1	2	0	4	1	0	2	3	4	0	3	1	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	87%	75%			
390	1	2	3	3	1	290	0	2	0	2	1	120	0	2	0	0	2	0	2	3	0	0	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	67%	67%	
320	1	3	4	4	1	700	1	2	0	2	1	100	1	2	3	4	2	1	2	3	0	0	3	1	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	73%	69%	
0	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3	4	0	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	40%	56%		
320	1	2	4	3	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	4	1	1	2	0	0	0	3	2	1	3	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	40%	61%	
250	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	220	0	2	0	4	2	0	2	3	0	0	3	2	1	2	2	3	1	0	1	1	2	1	0	2	40%	53%		
390	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	250	0	0	0	4	2	1	2	3	0	0	3	2	1	3	2	3	2	0	2	3	2	2	2	0	3	40%	69%		
1000	1	2	3	4	1	1000	0	2	2	1	1000	1	2	0	0	2	1	2	3	0	0	3	2	1	3	1	3	0	0	3	0	2	3	0	2	3	33%	56%		
1000	1	3	4	4	1	1000	1	2	0	2	1	2	0	0	0	2	1	2	3	0	0	3	1	1	3	1	3	0	2	2	2	2	2	2	0	3	33%	56%		
740	1	3	4	4	0	0	0	0	0	0	50	1	2	0	4	2	0	2	3	0	0	3	0	2	3	1	3	0	3	2	2	2	2	2	3	3	80%	64%		
740	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	100	1	2	0	4	2	1	2	3	0	0	3	0	2	3	1	3	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	60%	58%	
500	1	3	3	3	1	1350	1	2	0	2	1	100	1	2	3	4	2	1	2	3	0	0	3	0	1	3	1	3	0	3	2	3	2	0	0	0	47%	58%		
0	1	3	3	3	1	1350	0	0	0	0	2	1	55	1	2	0	4	2	0	2	3	4	0	2	2	2	2	1	2	1	0	2	2	2	2	2	2	53%	56%	
380	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	150	1	2	3	0	2	0	2	3	0	0	3	2	2	3	2	3	2	0	2	2	2	2	2	2	2	40%	67%	
390	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	50	1	2	0	0	0	0	3	0	0	0	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	60%	58%	
700	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	110	1	2	0	0	2	1	2	3	0	0	2	2	1	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	33%	67%
660	1	1	2	2	1	1000	1	0	0	1	1	110	0	0	0	4	1	1	0	0	0	2	2	1	1	3	2	3	1	0	2	1	2	2	1	2	2	40%	56%	
600	2	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	40%	58%	
630	2	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	110	1	2	0	0	1	1	2	3	4	0	0	2	1	1	2	1	2	1	0	2	2	2	2	1	2	33%	50%	
400	1	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	150	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	3	2	1	3	1	3	2	3	0	3	2	2	2	2	3	60%	69%	
600	2	2	3	4	0	0	0	0	0	0	0	100	1	0	0	4	1	0	0	3	0	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	67%	64%	
600	2	2	4	4	0	0	0	0	0	0	0	50	1	0	0	4	1	0	0	3	0	1	2	1	2	3	2	3	1	0	0	1	2	2	1	2	2	40%	53%	
0	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	2	0	0	0	0	2	2	1	2	2	2	2	0	2	1	2	1	1	2	33%	53%		
600	2	2	4	4	0	0	0	0	0	0	0	100	1	2	0	4	1	0	0	3	0	1	3	1	1	3	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	47%	61%	
600	2	2	3	4	0	0	0	0	0	0	0	110	1	2	0	0	2	1	2	3	0	0	3	2	2	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	73%	72%	
600	2	1	2	2	1	1000	1	0	0	2	2	100	1	0	0	4	2	1	2	3	0	0	3	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	67%	67%	
770	1	2	3	4	0	0	0	0	0	0	0	110	1	2	0	4	1	1	2	3	0	0	2	1	2	3	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	47%	53%	
570	1	2	3	3	1	1000	1	0	0	2	1	100	1	0	0	4	1	0	2	3	0	0	3	2	1	2	1	3	1	0	2	2	2	2	2	2	2	47%	58%	
0	0	3	3	4	0	0	0	0	0	0	0	100	1	2	0	4	2	1	2	3	0	0	3	1	1	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	47%	64%		
650	1	3																																						