

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

UNIDAD ACADÉMICA DE ECONOMÍA

Maestría en Negocios y Estudios Económicos



**"ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA DE LA
GESTIÓN GUBERNAMENTAL: FAMILIAS PRODUCTIVAS
DE DIF NAYARIT"**

T E S I S

**Que para obtener el Grado de Maestro en
Ciencias en Negocios y Estudios Económicos**

Presenta

Angelita Verónica Limón Miramontes

Asesor

Dr. Ricardo Rafael Ulloa Castañeda

Tepec, Nayarit, Febrero de 2009

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	iv
Planteamiento del problema.....	v
Hipótesis.....	v
 CAPÍTULO I	
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.	
1.1 Justificación.....	6
1.2 Objetivo general.....	9
1.3 Estructura de la tesis.....	9
 CAPÍTULO II	
EL ENTORNO DE LOS PROGRAMAS DE APOYO SOCIAL	
2.1 Políticas sociales.....	11
2.2 La ONU. Labor social.....	15
2.2.1 Notas técnicas de los indicadores.....	18
2.2.2 Los objetivos de desarrollo del milenio.....	20
2.2.3 Reformas de las Naciones Unidas.....	22
2.3 Definición de Desarrollo Humano.....	24
2.4 Programa Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).....	25
 CAPÍTULO III	
EL APOYO SOCIAL EN MÉXICO Y NAYARIT DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, DIF	
3.1 La ONU en México.....	29
3.2 Reforma de Naciones Unidas en México.....	31
3.3 Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDAF).....	33
3.4 DIF Nacional.....	34
3.4.1 Misión y Visión de DIF Nacional.....	35
3.4.2 Objetivos estratégicos de DIF Nacional.....	36
3.4.3 Programa de atención a familias y población vulnerable.....	37
3.5 Estructura de DIF Nacional.....	37
3.6 Vinculación del Plan Nacional de Desarrollo con DIF Nacional.....	38
3.7 Estructura del Plan Nacional de Desarrollo.....	39
3.7.1 Visión México 2030.....	40
3.7.2 Objetivos Nacionales Visión México 2030.....	42
3.8 Estrategia integral de Política Pública.....	42
3.9 Asuntos Internacionales.....	49

3.10 DIF Nayarit.....	51
3.11 Asistencia social.....	54
3.12 Antecedentes Históricos.....	56
3.13 Programa Familias Productivas de DIF Nayarit.....	58
3.14 Eficiencia y eficacia.....	68
3.15 Proceso administrativo.....	70
3.16 Análisis FODA.....	73
3.17 Gestión gubernamental.....	75
3.18 Administración estratégica en el sector público.....	79
3.19 Perspectiva cliente.....	85

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Descripción de la investigación.....	88
4.2 Descripción del instrumento.....	90
4.3 Aplicación del instrumento.....	93

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 Resultados y análisis.....	100
5.2 Resultados de las encuestas al equipo de trabajo de Familias Productivas.....	135
5.3 Resultados del cuestionario aplicado al Director de Área.....	137
5.4 Análisis FODA del Programa Familias Productivas.....	143

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS

CONCLUSIONES.....	147
PROPUESTAS.....	152

CAPÍTULO VII BIBLIOGRAFÍA.....	156
---	------------

CAPÍTULO VIII ANEXOS.....	158
--------------------------------------	------------

INTRODUCCION

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la familia (DIF), se ha impulsado la Asistencia como principal política social debido a que mueve las capacidades individuales, familiares y comunales, también contribuye a crear condiciones para el desarrollo humano generando así, en las familias nayaritas, una cultura de autogestión y desarrollo, lo que permitirá resolver sus propias necesidades.

La Asistencia otorga las oportunidades a quienes no las tienen, e iguala los accesos para aquellos que su vulnerabilidad y desventaja están excluidos de estos. Dentro de esa política social se posee diversos programas y estrategias orientadas a combatir y erradicar la pobreza en la población nayarita.

Una de esas estrategias es el "Programa de Familias Productivas", el cual tiene una cobertura estatal y permite el impulso de las capacidades emprendedoras en individuos, familias y comunidades para su incorporación al desarrollo socioeconómico de Nayarit, a partir del reconocimiento de cada ser humano.

El caso de estudio que nos ocupa en la elaboración de tesis, es llevar a cabo un análisis de la eficiencia y eficacia en la gestión gubernamental: Familias Productivas de DIF Nayarit, a través de un diagnóstico situacional, considerando los factores internos del proceso administrativo del Programa Familias Productivas, desde las perspectivas del área directiva y del equipo de

trabajo, describiendo objetivos, estructura organizacional, liderazgo y procesos de control, para asegurarse de que se están avanzando satisfactoriamente hacia los objetivos inherentes a la institución.

En cuando al factor externo se evaluará la satisfacción del cliente, refiriéndose específicamente a los beneficiarios de los proyectos otorgados de los diferentes apoyos que conforman el programa, determinando si la manera en que se está gestionando es la adecuada para las necesidades del cliente, de tal manera que se permita detectar si la forma de la gestión es la correcta o en su caso implementar un proceso de mejora mediante una propuesta.

Planteamiento del problema

La falta de eficacia en la gestión gubernamental Familias productivas de DIF Nayarit, ocasiona lento crecimiento en los proyectos productivos.

¿Cómo implementar un proceso administrativo eficiente en la gestión de recursos de la estrategia familias productivas de DIF Nayarit?

Hipótesis

H1 La gestión gubernamental Familias Productivas de DIF Nayarit es eficaz.

H2 La estructura organizacional del programa Familias Productivas de DIF Nayarit es eficiente.

CAPÍTULO I JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

1.1 Justificación

De acuerdo con el Plan Nacional (PND) 2007-2012 en su eje estratégico 3, "Igualdad de Oportunidades", el gobierno tiene como finalidad lograr el desarrollo humano y el bienestar de los mexicanos. El gobierno y la sociedad deben ser capaces de mejorar significativamente las condiciones de vida de quienes viven en la pobreza, es decir, de casi la mitad de la población. El Plan busca que cada mexicano, sin importar la religión, donde nació, el barrio o comunidad o el ingreso de sus padres, tenga las mismas oportunidades para desarrollar sus aspiraciones a plenitud y mejorar así sus condiciones de vida, sin menoscabo de las oportunidades de desarrollo de las futuras generaciones.

En ese mismo tenor, el Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011, contempla dentro de su apartado de Asistencia Social impulsar el desarrollo de las capacidades y la generación de oportunidades para la integración social de personas y comunidades en condiciones de pobreza, vulnerabilidad y marginación social, con el fin de avanzar progresivamente en su plena incorporación al desarrollo socioeconómico estatal, a partir del reconocimiento de las capacidades de cada ser humano para resolver sus problemas y de una lógica de corresponsabilidad en la búsqueda de la plena integración socioeconómica de todo nayarita.

Las políticas sociales del Estado se orientarán prioritariamente a la atención de la familia, como base fundamental del desarrollo social en el Estado, a través de

las cuales se consolidarán los diferentes programas de asistencia social y se canalizarán apoyos económicos, así como la medición de los impactos de las obras y acciones del gobierno estatal. El Plan Estatal, contempla a la familia como transversal en el conjunto de ejes de desarrollo y temas sectoriales.

Dentro de las políticas para la gobernabilidad y el desarrollo de la gestión institucional y social, se promoverá la participación de los sectores privado y social, mediante procesos de gestión y autogestión. Se suscitará el liderazgo de proyectos estratégicos para el Estado, desde sectores social y privado. Se propiciará el desarrollo institucional y el marco jurídico necesarios para lograr el desarrollo económico. Se impulsará la modernización y el mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los servicios de la administración y transparencia en el manejo de los recursos públicos. Al igual se promoverá, el desarrollo de las capacidades de gestión del Poder Ejecutivo Estatal.

El DIF es una Sistema Estatal creado el 2 de enero de 1978, que a su vez cuenta con 20 Sistemas Municipales DIF, en igual número de municipios del Estado. El DIF Nayarit, en coincidencia con los objetivos antes expresados, cuenta con diversos programas operativos para la atención a niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con capacidades diferentes y adultos mayores. El sistema, desde el inicio de la administración, se ha preocupado en promover el desarrollo integral de las personas, familias y comunidades marginadas y/o vulnerables, implementando diversos programas y estrategias orientadas a combatir y erradicar la pobreza en la población nayarita.

Una de estas estrategias es el "Programa de Familias Productivas", el cual tiene como objetivo principal impulsar el desarrollo de las capacidades de todas y todos, de forma individual, familiar o grupal, a los diferentes sectores de la población, llámese mujeres, jóvenes, indígenas, discapacitadas y adultos mayores.

El programa está basado en la generación de proyectos productivos en la comunidad nayarita, con el aprovechamiento de los recursos naturales propios de la región para el desarrollo familiar. Este programa surge del Diagnóstico de Nayarit contemplado en el Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011, que detecta como problemas centrales del desarrollo de Nayarit (2005), el estancamiento económico y escasas oportunidades de desarrollo, la sobre explotación de algunos recursos naturales y el sub-aprovechamiento de otros.

El programa "Familias Productivas" permite el impulso de las capacidades emprendedoras en individuos, familias y comunidades para su incorporación al desarrollo socioeconómico de Nayarit, a partir del reconocimiento de cada ser humano, esto a su vez, moviliza la economía de nuestras regiones con esfuerzo y organización, ya que, en lugar de estar esperando que alguien les dé un empleo, las familias productivas generan empleos para otras familias.

Por lo anterior expuesto, se destaca la importancia de efectuar el análisis de la gestión gubernamental del Programa Familias Productivas de DIF Nayarit, para tratar de provocar una mejor canalización de recursos, logrando un mejor nivel de vida para las comunidades o grupos vulnerables, mediante la sustentabilidad

de proyectos productivos, objetivo general del Plan Estatal de Desarrollo de Nayarit 2005-2011 que busca impulsar el desarrollo sustentable de Nayarit, incluyendo la participación de la sociedad organizada, para revertir el proceso de estancamiento por el que atraviesa la economía estatal, aprovechando y preservando su patrimonio cultural y entorno natural e incrementando la competitividad de todas sus regiones, para generar mayores oportunidades de desarrollo, laborales y empresariales, elevando la calidad de vida de todos sus habitantes.

1.2 Objetivo General:

Determinar la validez del Programa Familias Productivas del DIF Nayarit.

Objetivos particulares:

- a) Analizar la eficiencia de la gestión
- b) Analizar la eficacia de los resultados
- c) Plantear alternativas a los problemas detectados.

1.3 Estructura de la tesis

La tesis se ha estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo II, "El entorno de los programas de Apoyo Social", se plantea una semblanza de los programas de apoyo social en el mundo, sus características y condiciones y su influencia en los programas nacionales. En la segunda parte

de este capítulo se refiere a que es el proceso administrativo y como debe ser la gestión del proceso de apoyo de las instancias de gobierno.

En el capítulo III; "El apoyo social en México y Nayarit del Sistema para el desarrollo integral de la Familia, DIF", se explica desde las políticas sociales de las Naciones unidas, continuando con la estructura del DIF en el país y terminando en DIF Nayarit. Al final de este capítulo se aborda a profundidad lo relacionado a DIF Nayarit y cada uno de los programas que se ha evaluado en este trabajo.

Capítulo IV "Metodología", en este capítulo se explica con claridad los procedimientos y modelos que se emplearon en el desarrollo la investigación.

Capítulo V "Resultados y análisis", en este capítulo se muestran los resultados obtenidos y se hace una evaluación de los mismos.

Capítulo VI "Conclusiones y alternativas". En este capítulo, se trata de definir lo que se encontró respecto a los resultados, y asimismo, se recomiendan alternativas de solución a los problemas encontrados.

Capítulo VII "Bibliografía".

Capítulo VIII "Anexos".

CAPITULO II EL ENTORNO DE LOS PROGRAMAS DE APOYO SOCIAL

2.1 Políticas sociales

La concepción y el diseño de las políticas sociales que conocimos hasta hace algunos años se nutrió de una visión optimista del futuro. El soporte de los programas de asistencia social se articulaba a partir de la idea rectora según la cual era factible mantener la ecuación que combinaba, de manera armónica, dos elementos sustanciales. Se pensaba que el crecimiento económico era compatible con una distribución equitativa del ingreso y que estas condiciones podían sostenerse en el largo plazo.

Al tratar el tema de la pobreza se creía estar en presencia de grupos de población que se encontraban transitoriamente excluidos —o en desventaja material— pero aún con posibilidades ciertas de incorporarse, plenamente, a los beneficios que otorgaba un Estado participativo y protector.

El crecimiento económico de los países de América Latina fue durante la década de los 60 y 70 superior al que se registró, en esos mismos años, en Estados Unidos y en las naciones de Europa occidental.

El empleo asalariado se extendía en el mercado de trabajo como resultado de la expansión de la industria y en paralelo se consolidaban las actividades urbanas de comercio y servicios vinculados a ese proceso, a la vez que se hacían más intensos los flujos migratorios campo-ciudad.

La CEPAL y otros organismos internacionales responsables de analizar y proponer estrategias de desarrollo para sociedades, brindaban el soporte teórico necesario a los programas de gobierno que se promovieron en aquellos años. La nota común de las políticas oficiales de entonces era reconocer, en el proceso de industrialización sustitutivo de importaciones, a la fuerza que impulsaba el crecimiento de las economías de la región y aseguraba el bienestar de la población. Con ligeros matices, la visión desarrollista de la cuestión social entendía que, la industria manufacturera era el factor ordenador de los procesos sociales.

La modernización de las instituciones y de las actividades políticas pasaba, en buena medida, por la consolidación de un sector empresarial urbano y por la formación de amplios conglomerados de trabajadores asalariados. Este enfoque se extendió también al terreno en el que se diseñaban las políticas de ayuda a los grupos sociales más rezagados. Una visión protectora de «universalidad» y de atención igualitaria para todos inspiró tanto las políticas sociales como la creación y el funcionamiento de los sistemas de seguridad social que años más tarde, con la crisis de la década de los 80, entrarían en una pendiente de impugnaciones y desmantelamiento.

Todavía en los 70 la particularización de las acciones de apoyo a los grupos de población con mayores desventajas materiales, reconocía, en los análisis más detallados, a conjuntos de personas que, además de ser pobres, eran

relativamente homogéneos con respecto al efecto que ciertos instrumentos de apoyo podían tener sobre ellos. Se afirmaba, con especial énfasis, que las políticas debían centrarse más en las causas (desempleo, ingresos muy bajos, falta de integración al mercado y a las redes modernas de comercialización, etc.), que en los síntomas (marginación social y cultural, etc.). Era necesario, entonces, procurar una mejoría en las condiciones de vida de esos grupos con el fin de ampliar sus posibilidades de incorporación a las opciones de trabajo que debía generar el crecimiento de la economía, que en ese momento, parecía cercano y previsible.

Esta formulación de las políticas sociales se estructuró en torno a dos grandes grupos de supuestos teóricos y políticos. Con respecto a la misma naturaleza de los programas gubernamentales de ayuda social se pensaba que los mismos debían ser el resultado de un conjunto de supuestos entre los que es necesario destacar los siguientes:

- Era posible definir, desde la institución o el organismo responsable de formular los programas, el tipo de modelo asistencial o de prestación que permitiría cubrir la carencia del grupo de población que se había definido como objetivo.
- El Estado debía reservarse un fuerte papel protagónico. La institución pública, responsable de la planificación, podía percibirse a sí misma como un actor relevante del proceso de atención a los potenciales receptores de la ayuda.

- Se pensaba que era factible eliminar riesgos futuros si se identificaban o definían con antelación nuevas poblaciones objetivo con el fin de llevar a cabo, oportunamente, programas asistenciales de carácter preventivo.
- Podía definirse desde la instancia pública responsable de la ejecución de los programas cuál era el problema a resolver y esto, a su vez, constituía una herramienta que contribuía a definir el perfil de la población objetivo.
- Los responsables de la formulación de las políticas sociales podían conocer las prioridades, las necesidades objetivas y las soluciones adecuadas a partir de un manejo sistemático de fuentes informativas secundarias (datos censales, encuestas, estudios académicos etc.).
- Se partía del supuesto optimista según el cual la disposición de recursos sería suficiente y oportuna para llevar a cabo los programas hasta lograr los objetivos propuestos.
- La frecuente disociación entre la etapa de diagnóstico, diseño y la instrumentación de los programas (unos piensan y otros ejecutan) no era un factor que pudiera llegar a perturbar las tareas de aplicación de las políticas.

Las Naciones Unidas son una singular organización internacional formada por 191 Estados soberanos en la que está representada casi la totalidad de los países del mundo. Se fundaron después de la segunda guerra mundial con el objeto de mantener la paz y la seguridad internacional, fomentar las relaciones de amistad entre las naciones y promover el progreso social, mejorar el nivel de vida y los derechos humanos. Los Estados Miembros están vinculados entre

sí por los principios de la Carta de las Naciones Unidas, un tratado internacional en que se enuncian sus derechos y deberes en cuanto a integrantes de la comunidad internacional.

2.2 La ONU. Labor social

Las Naciones Unidas fueron establecidas el 24 de octubre de 1945 por 51 países resueltos a mantener la paz mediante la cooperación internacional y la seguridad colectiva. Hoy en día casi todas las naciones del mundo son Miembros de las Naciones Unidas: en total, 191 países. Cuando los Estados pasan a ser Miembros de las Naciones Unidas convienen en aceptar las obligaciones de la Carta de las Naciones Unidas, que es un tratado internacional en el que se establecen los principios fundamentales de las relaciones internacionales.

De conformidad con la Carta, las Naciones Unidas tienen cuatro propósitos: mantener la paz y la seguridad internacional, fomentar entre las naciones relaciones de amistad, realizar la cooperación internacional en la solución de problemas internacionales, la promoción del respeto de los derechos humanos y servir de centro que armonice los esfuerzos de las naciones.

Las Naciones Unidas no son un gobierno mundial, tampoco establecen leyes, sin embargo; la Organización proporciona los medios necesarios para encontrar soluciones a los conflictos internacionales y formular políticas sobre asuntos

que afecten a todos. En las Naciones Unidas todos los Estados Miembros, grandes, pequeños, ricos y pobres, con diferentes puntos de vista políticos y sistemas sociales, tienen voz y voto en este proceso.

Las Naciones Unidas tienen seis órganos principales: la Asamblea General, el Consejo de Seguridad, el Consejo Económico y Social, el Consejo de Administración Fiduciaria y la Secretaría, se encuentran en la Sede en Nueva York, por último, la Corte Internacional de Justicia, está en La Haya (Países Bajos).

En septiembre de 2000, en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas, 189 dirigentes del mundo acordaron una serie de metas y objetivos medibles y con plazos para combatir la pobreza, el hambre, las enfermedades, el analfabetismo, la degradación del medio ambiente, la discriminación contra la mujer y crear una asociación mundial para el desarrollo.

Este pacto internacional, que ahora se conoce como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), fue acordado por todos los Países Miembros de las Naciones Unidas. Los ODM's se centran en el ser humano, deben lograrse dentro de plazos definidos y se pueden medir. Sus metas son erradicar la pobreza y el hambre, mejorar la educación, la equidad de género, la sostenibilidad ambiental, incrementar la salud y fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Además, los ODM's se basan en una alianza mundial que hace hincapié en la responsabilidad de los países en desarrollo, de poner orden en sus propios asuntos, así como en la de los países desarrollados de apoyar esos esfuerzos. Estos Objetivos cuentan con un apoyo político sin precedentes, manifestado en los niveles más altos de los países desarrollados y en desarrollo, de la sociedad civil y de las principales instituciones de desarrollo.

En la Declaración de la Cumbre del Milenio también se esbozó un plan acordado por consenso en cuanto a la forma de aplicar la Declaración, prestando más atención a los derechos humanos, la buena gestión de los asuntos públicos y la democracia, así como la prevención de los conflictos y la consolidación de la paz.

De hecho, los países miembros adoptaron la Declaración del Milenio con la firme convicción de que el principal desafío que enfrentan las naciones del mundo es conseguir que el proceso de globalización se convierta en una fuerza positiva. Se tiene el reto de lograr que sus beneficios se distribuyan de forma equitativa, con el fin de abatir la desigualdad económica y social que asechan al mundo.

El nuevo acuerdo mundial entre el norte y el sur celebrado en 2003 en Monterrey, México, provee el marco político necesario para el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Los países ricos representados en la cumbre de Monterrey, denominada "Financiación para el Desarrollo", se

comprometieron a eliminar las barreras comerciales y a proveer mayor asistencia y alivio de la deuda más significativo a los países en desarrollo que emprendiesen reformas políticas y económicas profundas.

En la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible celebrada en Johannesburgo, Sudáfrica, en agosto de 2002 se reafirmó este pacto mundial.

En los países en desarrollo, los Objetivos de Desarrollo del Milenio están demostrando su potencial para reunir una amplia gama de formadores de opinión y encargados de tomar decisiones, tales como funcionarios gubernamentales, parlamentarios, organizaciones no gubernamentales y grupos religiosos, en apoyo de un programa de desarrollo común.

Ahora más que nunca, los dirigentes gubernamentales de África y Asia están poniendo los Objetivos de Desarrollo del Milenio, en el centro del debate político y los ministros de finanzas los están utilizando para establecer las prioridades en las cuestiones del desarrollo.

2.2.1 Notas técnicas de los indicadores

La información disponible permitió elaborar la mayor parte de los indicadores necesarios para dar seguimiento a los avances hacia la consecución de los ODM y ampliar el análisis al ámbito territorial y con desagregaciones por sexo. Los indicadores fueron elaborados por las

dependencias involucradas en la atención de cada uno de los Objetivos y Metas, para ello se contó con una base informativa de uso común como la suministrada por los Censos Generales de Población y Vivienda, las Proyecciones de Población, así como las Encuestas de Ingreso, Gasto de los Hogares y otras encuestas sociodemográficas; esto, además de los propios sistemas temáticos como el de educación, salud y medio ambiente, basados en registros administrativos.

Aún así, las debilidades que hoy día presentan algunas de las estadísticas básicas, que son insumo para la compilación de los indicadores que dan lugar a la necesidad de un trabajo encaminado a su mejoramiento.

La revisión técnica del conjunto de indicadores y el propósito de ampliar la base informativa de mejorar la calidad de la información requerida, son elementos que contribuirán al mismo tiempo a fortalecer el desarrollo del Sistema Nacional Estadístico y de Información Geográfica, objetivo en el cual también está comprometido el Gobierno de México como parte de la infraestructura necesaria para diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas orientadas a alcanzar mejores condiciones de vida para toda la población y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

2.2.2 Los Objetivos de Desarrollo del Milenio

En septiembre del año 2000, los líderes de 189 países se reunieron en la sede de Naciones Unidas en Nueva York y aprobaron la Declaración del Milenio, un acuerdo para trabajar de manera conjunta para construir un mundo más seguro, próspero y equitativo.

La declaración se tradujo en un plan de acción que creó 8 objetivos medibles y con límite de tiempo que deben alcanzarse para el año 2015, conocidos como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM):

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre

-Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos son menores a un dólar diario.

-Alcanzar el pleno empleo productivo, trabajo decente para todos, incluyendo a las mujeres y jóvenes.

-Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen de hambre.

2. Lograr la enseñanza primaria universal.

-Asegurar que todos los niños y niñas terminen un ciclo completo de enseñanza primaria.

3. Promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de la mujer.

-Eliminar la disparidad de género en la educación primaria y secundaria, preferentemente para el 2005, y en todos los niveles educativos a más tardar para el año 2015.

4. Reducir la mortalidad infantil.

-Reducir en dos terceras partes la mortalidad de niños y niñas menores de 5 años.

5. Mejorar la salud materna.

-Reducir la mortalidad materna en tres cuartas partes.

-Lograr el acceso universal a la salud reproductiva.

6. Combatir el VIH y SIDA, el paludismo y otras enfermedades.

-Detener y revertir el avance del VIH y SIDA.

-Lograr para el 2010 el acceso universal al tratamiento para todos aquellos que lo necesiten.

-Detener y revertir la incidencia de paludismo y otras enfermedades.

7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.

-Integrar principios de desarrollo sostenible en las políticas y programas de cada país, revertir la pérdida de recursos ambientales.

-Reducir la pérdida de biodiversidad, alcanzando en el 2010 una reducción significativa en la tasa de pérdida.

-Reducir en un 50% el número de personas que carecen de acceso a agua potable y saneamiento.

-Mejorar la calidad de vida de al menos 100 millones de habitantes de barrios y tugurios para el 2020.

8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

- Desarrollar un sistema comercial y financiero multilateral abierto, equitativo, basado en normas, previsible y no discriminatorio
- Atender las necesidades especiales de los países menos desarrollados, países sin salida al mar, y pequeños estados insulares en desarrollo.
- Enfrentar de manera general la deuda de países en desarrollo.
- En cooperación con la industria farmacéutica, asegurar el acceso a medicamentos esenciales asequibles en los países en desarrollo.
- En cooperación con el sector privado, hacer accesibles los beneficios de las nuevas tecnologías, especialmente de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

2.2.3 Reforma de las Naciones Unidas

En julio de 1997, el Secretario General, Kofi Annan presentó el informe "Renovación de las Naciones Unidas: un Programa de Reforma". Este documento plantea la reforma de diversos sectores de la Organización, especialmente los administrativos y estructurales. De tal manera, la reforma de la ONU se enfoca a la simplificación en la administración, la mayor transparencia en los gastos y la rendición de cuentas.

No fue hasta la Cumbre Mundial de 2005 que los más importantes líderes mundiales hicieron los compromisos necesarios para que la Organización

podiera dar respuesta a los desafíos que plantea el siglo XXI. A partir de estos acuerdos, el 7 de marzo del 2006, el Secretario General Kofi Annan solicitó a los Estados Miembros de la Organización respaldar la propuesta de reforma administrativa con la intención de hacer más eficiente el Sistema de las Naciones Unidas.

La reforma propuesta para la ONU contiene, entre otros elementos, disposiciones sobre la seguridad colectiva, la composición del Consejo de Seguridad, la definición de la amenaza terrorista, la responsabilidad de protección contra actos genocidas, así como nuevas medidas para frenar la proliferación de armas de destrucción masiva y un nuevo impulso al financiamiento de desarrollo. Todos estos rubros están relacionados entre sí y concebidos para que el mundo se mueva hacia un horizonte más libre, alejado de la miseria, el temor y la indignidad.

La reforma es un proceso continuo y dinámico que se debe llevar a cabo como un todo en cada una de las actividades de la Organización, para que el conjunto de reformas planteadas por el Secretario General tenga éxito, es preciso contar con la movilización de todos los países, y al interior de éstos, de todos los actores nacionales. Los cambios al interior de la ONU se han dado paulatinamente en todos los ámbitos propuestos y, poco a poco las mejoras se hacen evidentes para que hoy como ayer,

la ONU siga cooperando eficientemente en pos del bienestar de la humanidad.

2.3 Definición de Desarrollo Humano

El desarrollo humano es el proceso de ampliación de las opciones de la gente, aumentando las funciones y capacidades humanas. De esta manera el desarrollo humano refleja además los resultados de esas funciones y capacidades en cuanto se relacionan con los seres humanos. Representa un proceso a la vez que un fin.

En todos los niveles del desarrollo las tres capacidades esenciales consisten en que la gente viva una vida larga y saludable, tenga conocimientos y acceso a recursos necesarios para un nivel de vida decente. Pero el ámbito del desarrollo humano va mucho más allá, otras esferas de opciones que la gente considera en alta medida incluyen la participación, la seguridad, la sostenibilidad, las garantías de los derechos humanos, todas necesarias para gozar de respeto por sí mismo, potenciación y una sensación de pertenecer a una comunidad.

En el núcleo del concepto de desarrollo humano se encuentran las personas y sus oportunidades, no la riqueza que poseen, el ingreso que devengan, o las mercancías y servicios que consumen. En definitiva, el desarrollo humano es el desarrollo de la gente, para la gente y por la gente.

El Desarrollo Humano podría definirse también como una forma de medir la calidad de vida del ente humano en el medio en que se desenvuelve, y una variable fundamental para la calificación de un país o región.

2.4 Programa Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD)

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) es la red mundial de las Naciones Unidas en materia de desarrollo que promueve el cambio y conecta a los países con los conocimientos, la experiencia y los recursos necesarios para ayudar a los pueblos a forjar una vida mejor. Estos programas están presentes en 166 países trabajando con los gobiernos y las personas para ayudarles a encontrar sus propias soluciones a los retos mundiales y nacionales del desarrollo, mientras que fortalecen su capacidad local, los países aprovechan los conocimientos del personal del PNUD y de su amplio círculo de asociados para obtener resultados concretos.

Los líderes mundiales se han comprometidos a alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) para 2015, incluso el objetivo trascendental de reducir la pobreza extrema a la mitad. El PNUD, mediante su red mundial, coordina los esfuerzos mundiales y nacionales para alcanzar dichos objetivos.

La principal contribución del PNUD es el desarrollo de capacidades, el "cómo" del desarrollo. Dentro del marco de la apropiación nacional, los esfuerzos del

PNUD dan apoyo a los países donde se ejecutan programas para desarrollar capacidades nacionales y locales para alcanzar el desarrollo humano y los ODM, haciendo hincapié en una gestión eficaz.

El PNUD cumple una función única en el desarrollo internacional, el informe sobre desarrollo humano anual, encomendado por el PNUD, centra el debate mundial en las cuestiones fundamentales del desarrollo, proporcionando nuevos instrumentos de medición, análisis innovadores y a menudo, propuestas de política controvertidas. El PNUD se guía por la idea de que el desarrollo es en última instancia un proceso de ampliación de la capacidad de elección de las personas y no simplemente un medio para incrementar los ingresos nacionales. El equipo independiente de expertos que elabora el informe se vale de una red mundial de personalidades destacadas del sector académico, los gobiernos y la sociedad civil que aportan datos, ideas y las mejores prácticas. Los países en desarrollo y sus asociados internacionales utilizan el informe para medir los resultados y formular nuevas políticas. El marco analítico mundial y el enfoque exhaustivo del informe se aplican también a los informes nacionales y locales sobre desarrollo humano.

En el PNUD se enfrenta a diario el desafío de transformar los problemas que las personas más sienten en un mayor desarrollo humano. Actualmente, la oficina del PNUD en México colabora con los tres órdenes de gobierno, el sector privado y la sociedad civil, brindando información técnica, asesorías y

recomendaciones para la generación de políticas públicas y la implementación de proyectos orientados al desarrollo humano.

Para el PNUD, la reducción de la pobreza y la expansión del desarrollo de las personas son elementos claves para avanzar en las tareas de lograr mayor libertad para los individuos del mundo. Desde el enfoque del PNUD, la concepción de desarrollo está vinculada con la de libertad.

El desarrollo humano de las personas es visto como la condición para que éstas amplíen sus posibilidades de elegir, requieren del desarrollo de un conjunto de capacidades que permitan el ejercicio de esa libertad, y que incluyen principalmente la salud, la educación y las oportunidades de ingreso.

Otros temas ligados al desarrollo humano y en los que el PNUD presta atención son: la libertad política, económica y social; las oportunidades para tener una vida creativa y productiva, poder disfrutar del respeto por sí mismo y de la garantía de los derechos humanos: la participación, la sustentabilidad del medio ambiente, la equidad de género, entre otros.

El ser humano, para comportarse como tal, ha de tender al bien, que la razón le propone como objetivo de su natural tendencia a la felicidad, toca a la persona hacer una valoración de las cosas y establecer una jerarquía de importancia; así comprenderá que hay valores que deben ser sacrificados en aras de valores más altos.

Hablar de valores humanos significa aceptar al hombre como el supremo valor entre todas las realidades humanas. La valoración que hacemos de las cosas no la efectuamos con la sola razón, sino con el sentimiento, las actitudes, las obras... con nuestro ser, y que no debe supeditarse a ningún otro valor terreno, dinero, estado, ideología...

Y si el "mundo de valores" puede servir de guía para la humanidad en sus aspiraciones de paz y fraternidad, deben servir también de guía al individuo en sus deseos de autorrealización y perfeccionamiento. La escala de valores será la que determine sus pensamientos y su conducta, la carencia de un sistema de valores bien definido, sentido y aceptado, instalará al sujeto en una indefinición y vacío existencial que le dejará a merced de criterios y pautas ajenas.

En las últimas tres décadas, la consideración de la ética en los negocios ha tenido una creciente importancia socioeconómica y cultural, las virtudes éticas de los negocios son: "la honestidad, la justicia, la amistad, el honor, la lealtad, la tenacidad para alcanzar los objetivos propuestos, la honradez, la reputación y la confianza".

CAPITULO III EL APOYO SOCIAL EN MÉXICO Y NAYARIT, DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, DIF.

3.1 La ONU en México

México cuenta con mecanismos y políticas que aseguran la creación consistente de prosperidad y equidad mediante el desarrollo de oportunidades y capacidades, con la participación de toda la sociedad. Se tiene equilibrio regional, así como bienestar generalizado proporcional al desempeño de la economía mexicana y su relación con el contexto global. Se han establecido las bases para un desarrollo social y humano integral en todas las dimensiones de la persona, tanto culturales como materiales, en plena libertad y responsabilidad, con compromiso solidario y subsidiario hacia el bien común.

El Sistema de las Naciones Unidas en México está compuesto por 21 agencias, de las cuales siete son representaciones en el país y catorce son representaciones regionales o subregionales. Tanto la ubicación geográfica de México, como su liderazgo en la región, hacen del país un lugar en el que Naciones Unidas ha decidido situar oficinas de relevancia para el continente.

Siendo México un país con un nivel de ingreso medio, el rol del equipo de Naciones Unidas a nivel local se hace más exigente y desafiante. Las agencias representadas tienen la importante labor de servir como puente entre México y

el mundo, ya sea ofreciendo al país experiencias mundiales en materia de desarrollo y herramientas para el cumplimiento de los acuerdos internacionales o exportando al mundo las buenas prácticas del país que pueden ser utilizadas en otras localidades del planeta. Las agencias de la ONU tienen presencia nacional de acuerdo a las áreas que el mismo país ha identificado como de primera prioridad para su desarrollo.

La forma de apoyo de la ONU al país, se distingue de una agencia a otra, dependiendo de su mandato y especialidad. En México, las Naciones Unidas trabajan mediante proyectos de colaboración técnica que se llevan a cabo en una acción conjunta tanto con los gobiernos federales y locales, como también con la academia, el ámbito empresarial y la sociedad civil del país. Algunas agencias centran sus actividades en trabajos de investigación aplicada sobre retos de desarrollo, mientras otras prestan apoyo técnico para el desarrollo de capacidades nacionales.

Las Naciones Unidas en México también trabajan en forma conjunta y coordinada en los temas de importancia que han sido identificados por la comunidad internacional y el propio país: Objetivos de Desarrollo del Milenio, derechos humanos, equidad de género, VIH/SIDA, desastres naturales, entre otros. Los llamados grupos inter agenciales, analizan estos y otros temas e identifican áreas de oportunidad para la contribución de la ONU en torno a estos ejes temáticos. Su funcionamiento permite una constante cooperación e

intercambio entre las agencias que suman sus capacidades para potenciar su impacto en el país. El Coordinador Residente del Sistema de las Naciones Unidas en México es responsable de asegurar que la presencia de la ONU en el país sea coherente y efectiva dentro de las prioridades nacionales.

3.2 Reforma de las Naciones Unidas en México

México ha cambiado a la par del mundo, es por eso que Naciones Unidas se reforma y adapta a estos cambios con el afán de entregar al país un servicio más acorde a los desafíos y prioridades nacionales. Una importante dimensión de la agenda de la reforma de las Naciones Unidas es darle mayor coherencia a los servicios que ofrece la Organización en el país, representada por agencias, fondos y programas. En este sentido, el Sistema de las Naciones Unidas en México ha puesto en marcha un proceso de identificación de los principales desafíos del país, para apoyar los procesos nacionales y fortalecer el desarrollo nacional.

Para ello, el Sistema de las Naciones Unidas en México ó UNCT (Equipo País de Naciones Unidas) generó dos documentos fundamentales: el Common Country Assessment (CCA) y el Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDAF). Dichos documentos, forman parte del proceso de reforma de la Organización de Naciones Unidas y permiten que a través de la conformación de un marco armonizado, la Organización pueda ofrecer sus mejores capacidades y apoyo al país.

En el año 2006, el Sistema de las Naciones Unidas en México puso en marcha un proceso de identificación de los principales desafíos del país a través de la elaboración del Common Country Assessment (CCA) México. Este ejercicio permitió al UNCT identificar las prioridades de México y las áreas de oportunidad en las que Naciones Unidas puede apoyar al proceso nacional de desarrollo y ofrecer mejores servicios al país.

El documento final del CCA 2006 indica, que el vínculo entre desarrollo y cambio institucional y capacidades individuales se da a través de la interrelación entre estos elementos, donde uno no puede existir sin el otro. A manera de conclusión, se sugiere que para abatir las condiciones de pobreza en México, se requieren políticas públicas que fomenten el crecimiento y mejoren las oportunidades de desarrollo individual; lo cual ayudará directamente al desarrollo de la economía mexicana y su inserción competitiva en el mundo.

El CCA es un documento de referencia y un indicador objetivo desarrollado por Naciones Unidas en México que busca observar con ojo crítico las divergencias entre los desafíos del país, de acuerdo con datos oficiales, indicadores de Naciones Unidas y por la sociedad civil. Se espera que del ejercicio permita una cooperación de Naciones Unidas más eficaz y coherente frente a la realidad de México.

3.3 Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDAF)

El Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDAF) concreta el proceso de armonización programática, de acuerdo a la reforma de las Naciones Unidas y presenta al país una propuesta conjunta para los años 2008-2012. Este documento recopila las áreas temáticas en las que Naciones Unidas, colabora interagencialmente y plasma un modelo de cooperación articulado, coherente y estratégico de las actividades que realizan cada una de las 21 agencias que componen el equipo país.

De tal manera que en el UNDAF se observan los fondos y programas, planes anuales, productos y actividades, de acuerdo al marco legal de cooperación firmado por cada una de las agencias con el Gobierno Federal mediante la Secretaría de Relaciones Exteriores.

El Sistema de las Naciones Unidas en México busca reflejar, por medio del UNDAF, su visión de un país que crece, pero que al mismo tiempo vive preocupantes desigualdades que no permiten el desarrollo de las capacidades potenciales de todos sus hombres y mujeres, y en consecuencia el ejercicio pleno de sus derechos. En este sentido, se indica que la reducción de las desigualdades (sociales, regionales, por sexo, edad o etnia) debe ser el punto nodal de la agenda de desarrollo del país.

3.4 DIF Nacional

Dentro de los países incorporados a la Organización de las Naciones Unidas, se encuentra por supuesto México, quien también realiza fuertes acciones para combatir la pobreza extrema, dentro de la estructura gubernamental se encuentra al Sistema Nacional de Asistencia Social, integrado por un conjunto de instituciones públicas, sociales y privadas, encargadas del desarrollo de la familia, de la protección de la infancia y de la prestación de servicios de asistencia social.

Este Sistema es quien coordina y promueve los trabajos en este campo, complementa muchas de las acciones encaminadas a proteger el capital social y el capital humano de la nación. Como parte de este Sistema, se encuentra el organismo denominado Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (Sistema DIF) que está integrado por un Organismo central, el DIF Nacional –que de acuerdo a la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social debe coordinar las actividades en la materia-, así como por 32 Sistemas Estatales DIF y los Sistemas Municipales DIF que actualmente existen en alrededor de 1,500 de los 2,414 municipios mexicanos.

El DIF Nacional es un organismo público, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado por Decreto el 13 de enero de 1977 y que de acuerdo al artículo 13 de la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia

Social de 1986, es el promotor de la asistencia social y la promoción de la interrelación sistemática de las acciones, por lo que es el rector del campo de la asistencia social y coordinador del Sistema compuesto por los órganos estatales y municipales.

El DIF es el responsable de la atención a la población vulnerable y en pobreza extrema, por lo que a nivel federal y estatal son rectores y normativos, siendo el nivel municipal quien ejecuta los programas operativos.

3.4.1 Misión y visión de DIF Nacional

Misión

Conducir las políticas de asistencia social que promuevan el desarrollo integral de la familia y la comunidad, combatan las causas y efectos de vulnerabilidad en coordinación con los sistemas estatales y municipales e instituciones públicas y privadas, con el fin de generar capital social.

Visión

Ser la institución nacional rectora de las políticas públicas con perspectiva familiar y comunitaria que hace de la Asistencia Social una herramienta de inclusión mediante el desarrollo de modelos de intervención teniendo como ejes la prevención, la profesionalización y la corresponsabilidad social.

3.4.2 Objetivos estratégicos de DIF Nacional

Objetivo 1 Coordinar el Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada para brindar Servicios en la materia por medio de programas, lineamientos y mecanismos de seguimiento y operación.

Objetivo 2 Fortalecer e impulsar el desarrollo integral de la familia, a través de la promoción y aplicación de políticas públicas, programas y acciones.

Objetivo 3 Promover la igualdad de oportunidades para el desarrollo de la persona, la familia y la comunidad, en situación de riesgo o vulnerabilidad social.

Objetivo 4 Prevenir los riesgos y la vulnerabilidad social con la participación corresponsable del individuo, la familia y la comunidad, bajo el principio del desarrollo humano sustentable.

Objetivo 5 Profesionalizar los servicios de asistencia social mediante el diseño y la aplicación de modelos de atención, criterios normativos de calidad, competencias laborales, investigaciones y sistemas de información.

Objetivo 6 Difundir y promover el respeto a los derechos de la infancia en coordinación con organismos internacionales, gobiernos, iniciativa privada y organizaciones de la sociedad civil.

3.4.3 Programa de atención a familias y población vulnerable

Este programa es una estrategia a largo plazo diseñada para prevenir la vulnerabilidad social, a través de acciones de desarrollo comunitario, orientación jurídica e integración social, que permitan elevar el nivel de vida de la población más desprotegida y así lograr un desarrollo social incluyente. Este programa está regido por reglas de operación y para lograr sus objetivos cuenta con distintas acciones y/o estrategias.

Los programas son los siguientes:

Asistencia jurídica familiar, Atención a la violencia intrafamiliar y maltrato al menor, Protección a la familia con vulnerabilidad, Boletín del sistema de aseguramiento de calidad alimentaria, Desarrollo comunitario *comunidad diferente, Atención integral a personas adultas mayores sujetas de asistencia social y Campamento recreativo.

3.5 Estructura de DIF Nacional

Oficina de la Titular

Secretaría Particular
Dirección de Concertación y Transferencia

Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional

Dirección General de Profesionalización de la Asistencia Social
Dirección General de Enlace Interinstitucional
Dirección de Asuntos Internacionales
Dirección de Comunicación Social

Oficialía Mayor

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto
Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales
Dirección General de Recursos Humanos

Unidad de Asistencia e Integración Social

Dirección General de Rehabilitación y Asistencia Social

Unidad de Atención a Población Vulnerable

Dirección General de Protección a La Infancia

Dirección General de Alimentación y Desarrollo Comunitario

Órgano Interno de Control

3.6 Vinculación del Plan Nacional de Desarrollo con DIF Nacional

La planeación y evaluación institucional es el instrumento mediante el cual se fijarán metas, estrategias y prioridades, se asignarán recursos, tiempos de ejecución y se evaluarán resultados que son responsabilidad del SNDIF, vigilando la congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo y del Programa Nacional de Salud.

Derivado de lo anterior, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia año con año integra el Programa Institucional Anual, cuyo objetivo es dar a conocer las grandes estrategias de la Institución que se aplicarán en el ejercicio fiscal de que se trate para atender a la población vulnerable a través de los programas de atención y sus líneas de acción. Asimismo, se publican las reglas de operación de los programas que administra la Institución, en donde se señala la población objetivo, los requisitos, las características de los apoyos y los trámites que se deben realizar para tener acceso a los beneficios de los programas.

Por otra parte, dichos programas deben ser evaluados por organismos e instituciones externas cuyos informes con los resultados de cada evaluación se pueden consultar a través de la vinculación de DIF con el Plan Nacional de Desarrollo.

3.7 Estructura del Plan Nacional de Desarrollo

(El PND) define el Desarrollo Humano Sustentable como premisa básica para el desarrollo integral del país, así como los objetivos y las prioridades nacionales que habrán de regir la presente Administración.

Consta de cinco capítulos estrechamente relacionados que corresponden a los ejes de política pública:

1. Estado de Derecho y seguridad.
2. Economía competitiva y generadora de empleos
3. Igualdad de oportunidades
4. Sustentabilidad ambiental
5. Democracia efectiva y política exterior responsable

El Eje 3 regirá el rumbo de las acciones que en materia de Asistencia Social se llevarán a cabo en el periodo 2007-2012, partiendo de este punto se establecerán los programas sectoriales, especiales, institucionales y regionales, teniendo una dirección clara que permita la rendición de cuentas, ejercicio indispensable para un buen gobierno.

Dada la interrelación de estrategias, implícita en un enfoque de este tipo, se observará que entre los distintos ejes hay estrategias que se comparten; en el caso de la Asistencia Social notaremos por ejemplo que en el Eje 1 se prioriza la atención de grupos vulnerables para prevenir la violación de sus derechos humanos, en el Eje 2 (se promueve la optimización de los programas y recursos que incrementen las oportunidades de acceso a servicios en medio rural para reducir la pobreza) (Programa Especial Concurrente), la sustentabilidad Ambiental (Eje 4), como base de la sobrevivencia y la vida digna de las personas, el Objetivo 6 del Eje 5 considera aprovechar los distintos esquemas de cooperación internacional para apoyar los programas gubernamentales encaminados a la lucha contra la pobreza, la generación de empleos y el incremento en los niveles de seguridad en el país; de esta manera se complementan y se amplía la visión de los objetivos y las estrategias que conforman el Plan.

3.7.1 Visión México 2030

El PND incluye un enfoque de largo plazo de los objetivos nacionales, a manera de propósito común que busca ser la guía de acción conjunta de todos los mexicanos para alcanzar el Desarrollo Humano Sustentable.

Hacia el 2030, los mexicanos vemos a México como un país de leyes, donde nuestras familias y nuestro patrimonio están seguros, y podemos

ejercer sin restricciones nuestras libertades y derechos; un país con una economía altamente competitiva que crece de manera dinámica y sostenida, generando empleos suficientes y bien remunerados; un país con igualdad de oportunidades para todos, donde los mexicanos ejercen plenamente sus derechos sociales y la pobreza se ha erradicado; un país con un desarrollo sustentable en el que existe una cultura de respeto y conservación del medio ambiente; una nación plenamente democrática en donde los gobernantes rinden cuentas claras a los ciudadanos, en el que los actores políticos trabajan de forma corresponsable y construyen acuerdos para impulsar el desarrollo permanente del país; una nación que ha consolidado una relación madura y equitativa con América del Norte, y que ejerce un liderazgo en América Latina.

Para hacer realidad esta Visión México 2030 y atender a las prioridades nacionales, el Plan Nacional de Desarrollo propone el cumplimiento de una serie de objetivos nacionales, dentro de los cuales señalamos los relacionados con la Asistencia Social:

- Alcanzar un crecimiento económico sostenido más acelerado y generar los empleos formales que permitan a todos los mexicanos, especialmente a aquellos que viven en pobreza, tener un ingreso digno y mejorar su calidad de vida.

3.7.2 Objetivos Nacionales Visión México 2030

- Reducir la pobreza extrema y asegurar la igualdad de oportunidades y la ampliación de capacidades para que todos los mexicanos mejoren significativamente su calidad de vida y tengan garantizados alimentación, salud, educación, vivienda digna y un medio ambiente adecuado para su desarrollo tal y como lo establece la Constitución.
- Reducir significativamente las brechas sociales, económicas y culturales persistentes en la sociedad, y que esto se traduzca en que los mexicanos sean tratados con equidad y justicia en todas las esferas de su vida, de tal manera que no exista forma alguna de discriminación.
- Aprovechar los beneficios de un mundo globalizado para impulsar el desarrollo nacional y proyectar los intereses de México en el exterior.

3.8 Estrategia integral de Política Pública

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) plantea una estrategia integral de política pública al reconocer que los retos que enfrenta nuestro país son multidimensionales. Considera que avanzar en sólo algunos ámbitos de acción, descuidaría la necesaria complementariedad entre las políticas públicas, condenando a la estrategia a un desarrollo desequilibrado e insuficiente.

El PND considera que el Desarrollo Humano Sustentable base del proyecto de nación sea viable y su destino, promisorio; postula que sólo puede concretarse como proceso social continuo para cada persona, en cada familia y en cada comunidad de México.

Eje 3: Igualdad de Oportunidades:

Por la naturaleza de su contenido, el Eje 3 es prioritario para el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, como directriz de las acciones que llevará a cabo dentro de su campo de acción para contribuir al cumplimiento de los objetivos del PND.

El PND resalta la importancia de la ampliación de capacidades y el mejoramiento de las condiciones de vida de aquellos que más lo requieren, ya que el Desarrollo Humano Sustentable encuentra en dichos procesos la base personal, familiar y comunitaria de su realización personal.

- Cada mexicano, sin importar su lugar de origen y el ingreso de sus padres, debe tener acceso a genuinas oportunidades de formación y de realización
- Para garantizar que esto suceda de manera ordenada y sin dislocaciones sociales se requiere de una coordinación efectiva entre el Gobierno Federal, las entidades federativas y los municipios

Superación de la pobreza.

El PND se plantea la reducción significativa del número de mexicanos en condiciones de pobreza a través de políticas públicas que superen un enfoque asistencialista, de modo que las personas puedan adquirir capacidades y generar oportunidades de trabajo.

Por ello, considera importante fortalecer los programas existentes de superación de la pobreza, ampliándolos para incluir otras vertientes de apoyo social y asegurar que lleguen a la población que realmente los necesita, impulsar prioritariamente el desarrollo de los municipios de mayor marginación, a través de una efectiva focalización de recursos y coordinación de esfuerzos entre el Gobierno Federal y los demás órdenes de gobierno; asegurar que los mexicanos en situación de pobreza resuelvan sus necesidades de alimentación y vivienda digna, con pleno acceso a servicios básicos, una educación y salud de calidad.

El Plan considera necesario apoyar a la población más pobre a elevar sus ingresos y a mejorar su calidad de vida, ampliar la cobertura y mejorar la calidad de las vías y medios de comunicación y de transporte para conectar a las regiones menos desarrolladas del país, impulsar y apoyar la generación de proyectos productivos, el arranque y la operación de proyectos productivos familiares y de grupos comunitarios mediante asesoría y programas de microfinanciamiento, en el campo y las ciudades y promover la participación responsable de la sociedad civil en el combate a la pobreza.

Es importante reducir las desigualdades en los servicios de salud mediante intervenciones focalizadas en comunidades marginadas y grupos vulnerables, ampliando la cobertura de servicios de salud a través de unidades móviles y el impulso de la telemedicina; así como el fortalecimiento de las políticas de combate contra las adicciones causadas por el consumo de alcohol, tabaco y drogas.

Salud

Es primordial garantizar que la salud contribuya a la superación de la pobreza y al desarrollo humano en el país, por ello es necesario promover la productividad laboral mediante entornos de trabajo saludables, la prevención, el control de enfermedades discapacitantes y el combate a las adicciones

Pueblos y comunidades indígenas.

Incorporar plenamente a los pueblos y a las comunidades indígenas al desarrollo económico, social y cultural del país con respeto a sus tradiciones históricas y enriqueciendo con su patrimonio cultural a toda la sociedad.

- Focalizar acciones e instrumentar programas a efecto de abatir los principales rezagos sociales que tiene la población indígena con respecto al resto de la sociedad: alimentación, salud y educación.
- Fortalecer sustancialmente la infraestructura básica en las regiones indígenas

Igualdad entre hombres y mujeres. Eliminar cualquier discriminación por motivos de género y garantizar la igualdad de oportunidades para que las mujeres y los hombres alcancen su pleno desarrollo y ejerzan sus derechos por igual.

- Facilitar la integración de la mujer al mercado laboral mediante la expansión del sistema nacional de guarderías y estancias infantiles.

- Dar especial atención a las mujeres en pobreza

- Estrechar los vínculos entre los programas para la erradicación de la pobreza y los programas para la igualdad de oportunidades y la no discriminación de la mujer

- Construir políticas públicas con perspectiva de género de manera transversal en toda la Administración Pública Federal, y trabajar desde el Ejecutivo Federal, en el ámbito de sus atribuciones, para que esta transversalidad sea posible también en los gobiernos estatales y municipales

- Desarrollar actividades de difusión y divulgación sobre la importancia de la igualdad entre mujeres y hombres, promoviendo la eliminación de estereotipos establecidos en función del género.

Grupos Vulnerables.

Abatir la marginación y el rezago que enfrentan los grupos sociales vulnerables para proveer igualdad en las oportunidades que les permitan desarrollarse con independencia y plenitud.

- Fortalecer los proyectos de coinversión social entre el gobierno y las organizaciones de la sociedad civil enfocados a la atención de grupos vulnerables
- Avanzar en el concepto de seguridad social para ampliar el alcance y cobertura de los programas de gobierno enfocados a la protección de grupos vulnerables
- Focalizar el apoyo a la población de 70 años y más, dando prioridad a quienes habitan en comunidades de alta marginación o que viven en condiciones de pobreza
- Aprovechar la experiencia de los adultos mayores, generando las oportunidades que les permitan desarrollarse en actividades productivas de relevancia para su comunidad
- Identificar oportunamente a los niños y adolescentes en riesgo de calle
- Otorgar apoyo integral a las personas con discapacidad para su integración a las actividades productivas y culturales, con plenos derechos y con independencia
- Garantizar la disponibilidad de los instrumentos y el personal necesarios para realizar un diagnóstico temprano y canalizar oportunamente a las personas con discapacidad a los servicios de estimulación temprana y rehabilitación
- Procurar el acceso de personas en condiciones de vulnerabilidad a redes sociales de protección
- Dar prioridad a las vertientes de apoyo alimentario y nutricional de los programas del gobierno con responsabilidades en esta materia

Familia, Niños y Jóvenes.

Se desarrollará una política pública dirigida a la familia, entendida en su diversidad y complejidad, con el fin de reducir la vulnerabilidad social mediante la promoción y fortalecimiento como ámbito natural de prevención y desarrollo.

- Impulsar el fortalecimiento de las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia, así como a instituciones públicas y privadas que proporcionen servicios asistenciales a población vulnerable, estableciendo los enlaces requeridos conforme a la normatividad vigente, a efecto de brindarles la asistencia social, jurídica y de gestión administrativa que sea necesaria y proporcionar el tratamiento adecuado a los problemas que se enfrentan en materia familiar
- Mejorar la condición nutricional de los sujetos de asistencia social que requieran apoyo alimentario, para propiciar el desarrollo integral de la familia y contribuir a superar de manera sostenible su condición de vulnerabilidad
- Desarrollar indicadores para el seguimiento y la evaluación del impacto de las acciones de perspectiva familiar
- Asignar recursos específicos para la aplicación de una perspectiva familiar
- Promover el desarrollo sano e integral de la niñez mexicana garantizando el pleno respeto a sus derechos, la atención a sus necesidades de salud, alimentación, educación y vivienda, y promoviendo el desarrollo pleno de sus capacidades...*
- Incrementar el alcance de los programas de mejoramiento en el estado de nutrición en menores de 5 años con desnutrición o en riesgo, a través del

otorgamiento de apoyos alimentarios pertinentes, incorporando acciones dirigidas a los padres de familia que permitan un cambio de hábitos de alimentación y salud.

- Impulsar una coordinación interinstitucional para la atención del fenómeno de la migración infantil
- Promover la instalación de los comités de Seguimiento y Vigilancia de la aplicación de la Convención de los Derechos del Niño en aquellas entidades donde no se encuentran operando
- Desarrollar mecanismos que mejoren sustancialmente los procesos de adopción y que faciliten y promuevan los procesos de integración y desarrollo familiar

3.9 Asuntos Internacionales

La Dirección de Asuntos Internacionales es la encargada de dar seguimiento a los compromisos, acuerdos y convenios de cooperación internacional en materia de asistencia social, a fin de propiciar el intercambio de información y mejores prácticas.

De manera particular tiene a su cargo las siguientes atribuciones:

1. Representar a la Titular del Organismo ante la Secretaría de Relaciones Exteriores, embajadas y consulados mexicanos, así como ante organismos e instituciones internacionales relacionadas con actividades de asistencia social;

2. Coadyuvar con la Secretaría de Relaciones Exteriores en la representación del Gobierno Federal para la ejecución y difusión de programas en materia de asistencia social ante organismos internacionales y multilaterales;
3. Concertar la participación del Organismo en conferencias y congresos nacionales e internacionales de carácter binacional o multilateral, y coordinar la participación de organismos e instituciones internacionales en reuniones y eventos de dicho carácter, promovidos por el Organismo;
4. Conducir los esfuerzos de coordinación y concertación del Organismo ante los consulados mexicanos, para la atención asistencial de connacionales en condición vulnerable, residentes en el extranjero;
5. Establecer y operar mecanismos de información que permitan conocer la situación que guardan las circunstancias de riesgo social, que afecten a ciudadanos mexicanos en condiciones de vulnerabilidad social residentes en el extranjero;
6. Proponer proyectos y programas de cooperación internacional, correspondientes a las acciones de protección y asistencia social desarrolladas bajo la responsabilidad del Organismo;
7. Promover el cumplimiento de los acuerdos y convenios celebrados con organismos internacionales por el gobierno mexicano en lo general y el Organismo en lo particular, para la ejecución de programas y acciones de asistencia social;

8. Emitir opinión de los acuerdos en materia de asistencia social, de carácter binacional o multilateral, planteados por organismos o instituciones internacionales en los que se involucre el Organismo, y
9. Las demás que establezcan las leyes.

3.10 DIF Nayarit

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Nayarit, es un organismo público descentralizado del Gobierno Estatal, que cuenta con una personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual promueve la Asistencia Social, a lo largo y ancho del la entidad, beneficiando a la población con extrema pobreza, alto grado de marginación y en estado de vulnerabilidad.

En cualquier tipo de sociedad ó población siempre será importante considerar el factor de organización, entendido como una labor humana que persigue metas y objetivos, en este caso para proporcionar satisfacción social, en especial para los que menos tienen.

Misión:

Promover la prestación de servicios de asistencia social, coordinando el acceso de los mismos a la población vulnerable, garantizando la concurrencia y colaboración de los diferentes niveles de gobierno, así como la participación de los sectores social y privado.

Visión:

Generar en las familias Nayaritas, una cultura de desarrollo social y humano, que los convierta en autogestoras de sus propias necesidades, con adecuada participación de apoyo, capacitación y sensibilización, logrando con ello la productividad y la confianza, creando un mejor nivel de vida y bienestar.

Las funciones del Sistema DIF Nayarit:

1. Promover y prestar servicios de Asistencia Social
2. Apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad
3. Realizar acciones de apoyo educativo, para la integración social y de capacitación para el trabajo a los sujetos de la asistencia social
4. Promover e impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de la niñez
5. Coordinar las funciones relacionadas con la beneficencia pública y la asistencia privada en el Estado, así como proponer programas de asistencia social que contribuyan al uso eficiente de los bienes que lo componen.
6. Fomentar, apoyar, coordinar y evaluar las actividades que lleven a cabo las instituciones de asistencia o asociaciones civiles y todo tipo de entidades privadas cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social, sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias.
7. Operar establecimientos de asistencia social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos desamparados y de minusválidos sin recursos

8. Llevar a cabo acciones en materia de prevención de invalidez, minusvalía o incapacidad y de rehabilitación de inválidos, en centros no hospitalarios, con sujeción a las disposiciones aplicables en materia de salud
9. Realizar estudios e investigaciones sobre asistencia social, con la participación en su caso, de las autoridades asistenciales del Gobierno del Estado y de los Municipios
10. Elaborar y proponer los reglamentos que se requieren en la materia de asistencia social
11. Prestar servicios de asistencia jurídica y de orientación social a menores, ancianos y minusválidos, inválidos o incapaces, sin recursos
12. Apoyar el ejercicio de la tutela de los incapaces, que corresponda al Estado, en los términos de la Ley respectivo
13. Poner a disposición del Ministerio Público los elementos a su alcance en la protección de incapaces y en los procedimientos civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes
14. Realizar estudios e investigaciones en materia de invalidez, minusvalía e incapacidad
15. Participar en programas de rehabilitación y educación especial
16. Proponer a las autoridades correspondientes la adaptación o readaptación del espacio urbano que fuere necesaria para satisfacer los requerimientos de autonomía de los inválidos, minusválidos e incapaces. (Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Art. 18)

Estructura Orgánica del Sistema DIF



3.11 Asistencia social

La asistencia social es el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo a su desarrollo integral, así como la protección mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva. (Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Art. 3º)

De acuerdo a la Ley General de Salud, corresponde al Gobierno del Estado de Nayarit, encargarse de otorgar la asistencia social, el cual ejerce esta responsabilidad a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nayarit ó Sistema DIF Nayarit. (Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Art. 6º y 16)

Son sujetos a la recepción de los servicios de asistencia social:

1. Menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos a maltrato
 2. Menores infractores, en cuanto a su readaptación e incorporación a la sociedad y sin menoscabo de lo que establezca la legislación penal o los reglamentos aplicables
 3. Alcohólicos, farmacodependientes e individuos en condiciones de vagancia
 4. Mujeres en periodos de gestación o lactancia
 5. Ancianos en desamparo, incapacidad, marginación o sujetos a maltrato
 6. Inválidos, minusválidos o incapaces por causa de ceguera, debilidad visual, sordera, mudez, alteraciones del sistema neuro-músculo-esquelético, deficiencias mentales, problemas de lenguaje y otras deficiencias (discapacitados)
 7. Indigentes
 8. Personas que por su extrema ignorancia requieran de servicios asistenciales
 9. Víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono
 10. Familiares que dependen económicamente de quienes se encuentren detenidos por causas penales y que queden en estado de abandono
 11. Habitantes del medio rural o urbano marginados que carezcan de lo indispensable para su subsistencia
 12. Personas afectadas por desastres.
- (Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, Art. 4º)

3.12 Antecedentes Históricos

A partir de la Independencia de México, surgió una asistencia social dinámica que tuvo expresiones tan significativas como lo refleja la Dirección General de Fondos de Beneficencia, creada por el Benemérito de las Américas (Don Benito Juárez) y la ley de Beneficencia Privada, dictada durante el Porfiriato. Sin embargo desde 1929 ha ido cambiando el concepto hasta su consolidación.

El primer antecedente formal y remoto que tiene el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, es principalmente el Programa Gota de Leche, que en el año de 1929, se creó con el fin de ofrecer leche y desayunos escolares a niñas y niños de la periferia de la Ciudad de México, a través de un grupo de mujeres mexicanas aglutinadas.

Esto da origen a la creación de la Asociación Nacional de Protección a la Infancia (ANPI), organismo gubernamental encargado de ampliar los programas de alimentación y atención a niños huérfanos o abandonados, que reorganizó a la Lotería Nacional, precisamente para apoyar a la Beneficencia Pública.

Posteriormente, en el año de 1943, al crearse la Secretaría de Salubridad y Asistencia, fusionando las actividades con la entonces Secretaría de Asistencia Pública con las del Departamento de Salubridad, se integró la Subsecretaría de Asistencia Pública, con funciones de atención a grupos sociales más

vulnerables, es ahí cuando surge realmente la importancia de la concepción de asistencia social.

El 31 de enero de 1961, se crea por Decreto Presidencial, el organismo descentralizado denominado Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI), con la finalidad de suministrar desayunos escolares y otros servicios asistenciales, generando un ambiente carismático de apoyo hacia la niñez.

Después de cierto tiempo y con fecha 15 de julio de 1968, es creado también por Decreto Presidencial el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN), con el propósito de atender a las niñas y niños huérfanos, abandonados y en general en situación vulnerable.

Con crecientes atribuciones y desempeño a lo largo de 14 años, el INPI se reestructura, convirtiéndose el día 30 de diciembre de 1975, en el Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (IMPI), originado para la atención amplia y extensa para el bienestar social de la familia.

El día 10 de enero de 1977, se unen y fusionan el IMPI y el IMAN, con el propósito de reunir en un solo organismo la responsabilidad de coordinar los programas gubernamentales de asistencia social y la política a favor del bienestar de las familias mexicanas, surgiendo con ello a una noble y gran Institución, conocida hoy como el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, DIF.

En este organismo quedan sumadas las acciones tendientes a resolver problemas de las familias de las niñas y de los niños.

En el Estado de Nayarit, no es la excepción, con la misma problemática que enfrenta el país en general, también es percibido en la entidad; por lo que un 28 de marzo de 1977, es creado mediante Decreto Número 5899, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Nayarit, a iniciativa del Coronel J. Rogelio Flores Curiel, Gobernador Constitucional del Estado, en aquel tiempo.

Con fecha 28 de diciembre 1983, se decretan algunas disposiciones a que se sujeta el DIF en el Estado de Nayarit, mediante Decreto 6782. Más tarde, el día primero de noviembre de 1986, mediante Decreto Número 6991, se crea la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, presidido y dirigido por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Nayarit.

Hoy en día, la constante evolución del ritmo de vida de la población, ha propiciado un esquema de cambio constante. Por ello, las acciones de DIF, se están orientando hacia un desarrollo humano, que genere en las familias Nayaritas una cultura de autogestión y desarrollo, lo que permitirá resolver sus propias necesidades, dejando de lado el asistencialismo.

3.13 Programa Familias Productivas de DIF Nayarit

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado se ha preocupado por promover el desarrollo integral de las personas, familias y comunidades marginadas y/o vulnerables, creando un programa estratégico destinado a combatir y erradicar la pobreza en el Estado.

Este programa es "FAMILIAS PRODUCTIVAS", el cual tiene como función principal impulsar el desarrollo de las capacidades de mujeres, jóvenes, indígenas, discapacitados(as) y personas adultas mayores, de forma individual, familiar o grupal. Este programa está basado en la generación de Proyectos Productivos en la comunidad nayarita a partir del aprovechamiento de los recursos naturales propios de la región para el desarrollo familiar.

Misión:

Impulsar el desarrollo de capacidades emprendedoras individuales, familiares y comunitarias para su incorporación al desarrollo socioeconómico del Estado de Nayarit, a partir del reconocimiento de cada ser humano.

Visión:

En Nayarit, las familias serán el capital humano de autogestión con vocación productiva que genere empleo para el bienestar social.

Objetivo general:

Promover el mejoramiento de la economía familiar, a partir de la implementación de Proyectos Productivos, con el fin de avanzar progresivamente hacia su plena incorporación al sector productivo.

Objetivos específicos:

- Proveer de conocimiento, desarrollar habilidades y generar actitud emprendedora en las personas, familias y comunidades nayaritas.
- Aprovechar los recursos naturales de la región para su transformación en productos de calidad.
- Posicionar los productos hechos por manos nayaritas en el mercado local, nacional e internacional, para la competitividad.

Acciones estratégicas:

- Vinculación con el sector educativo.
- Coordinación interinstitucional con dependencias de gobierno.
- Promoción de actividades productivas.
- Integración de Cadenas Productivas.
- Agregar valor a los productos locales.
- Impulsar la creación y sostenimiento de microempresas familiares.
- Establecer puntos de venta en lugares estratégicos a través de una marca propia del Programa Familias Productivas.
- Realizar eventos de promoción de los productos nayaritas.
- Certificación a microempresarios(as) empadronados(as) en Familias Productivas.

Población Objetivo:

El programa Familias Productivas está dirigido a personas, familias y grupos por razones de su edad, género, origen étnico, carencia de nexos familiares, así como por limitaciones físicas, precariedad económica, debilidad jurídica, desempleada y subempleada deseen emprender un negocio.

Para formar parte de este programa se necesita:

Actitud emprendedora:

Es la reacción afectiva positiva, preactiva y de desafío que tienen las personas para superar los obstáculos que se le presentan, sin distraer energía en aquello que no apunta hacia su mente y sin temor alguno hacia el fracaso.

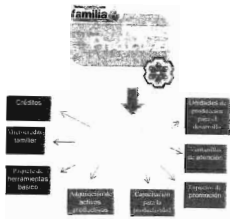
Condición económica baja:

Es la situación que presentan las personas ó familias, las cuales tienen un ingreso no mayor a 2 salarios mínimos de la región.

Factibilidad del proyecto:

Es la posibilidad de ejecución que debe tener un proyecto, el cual se determina a través de la realización de un estudio en los siguientes temas: Mercado, Organización, Tecnología, Abasto y Financiero.

Cómo funciona el Programa



Gestión de apoyos:

Este tipo de apoyo consiste en aplicar acciones ante las instituciones públicas ó privadas para colaborar en la obtención de recursos impulsando así el autoempleo y la actividad económica en las personas, familias y grupos que se encuentran en situación de pobreza, vulnerabilidad y/o marginación.

Los tipos de apoyos son varios, tal y como se muestra en el esquema anterior y que a continuación se describen:

Paquete de herramientas básico (PHB)

Tiene como finalidad impulsar el autoempleo y consiste en gestionar apoyos en especie, ante las instituciones públicas.

Los apoyos en especie pueden ser:

Máquinas de coser

Triciclos para venta de fruta y dulces

Herramienta para carpintería

Equipo de soldadura

Equipo para repostería

Equipo para lonchería

Micro crédito familiar (\$1,000.00 hasta \$10,000.00)

Este tipo de apoyo tiene como finalidad impulsar el autoempleo y consiste en gestionar apoyos económicos en instituciones públicas y privadas.

Adquisición de activos productivos

Este tipo de apoyo consiste en impulsar la creación y el sostenimiento de las micro y pequeñas empresas, a través del diseño de Proyectos Productivos y de la gestión de recursos económicos, para incrementar el ingreso de las personas, familias y organizaciones y fomentar el arraigo de la gente en el Estado.

Monto de los Apoyos:

- Proyectos hasta \$250,000.00 en solicitud individual
- Proyectos mayores de \$250,000.00 en grupos de productores (as).
- Proyecto de 1 millón de pesos (monto de apoyo al proyecto de un grupo de 20 productores (as).

Derechos de los solicitantes

- No discriminación.
- Población objetivo establecida en programa.
- Derecho a recibir respuesta a su solicitud.
- La simple presentación de la solicitud no crea derecho a obtener el apoyo solicitado.

Obligaciones de los solicitantes

- Es obligación entregar la documentación requerida.
- Otorgar las facilidades y proporcionar la información necesaria a las instancias de coordinación supervisión y control.

Sanciones a los solicitantes

El apoyo podrá ser cancelado o requerir la devolución en caso de incumplimiento.

Unidades de producción para el desarrollo (UNIPRODES)

Consiste en promover el mejoramiento de la economía familiar y comunitaria, a través de la conformación de proyectos productivos de seguridad alimentaria, ahorro, autoconsumo, servicios y/o comercialización, de acuerdo a las

necesidades prioritarias identificadas por grupos organizados, a través de la planeación participativa, con el enfoque de la preservación del entorno ecológico, respeto a la diversidad social y cultural y a las formas tradicionales de organización.

Proyectos a financiar por UNIPRODES:

- Agrícolas
- Pecuarios
- De transformación (panadería, tortillería, elaboración de conservas, elaboración de salsa, etc..)
- Servicios (tiendas, purificadoras de agua, mejoramiento a la vivienda, o cualquier otro servicio que beneficie a la comunidad).
- Comercialización (artesanías, productos de transformación, papelería y regalos etc.)
- Talleres de arte y oficio (carpintería, bordado de camiseta, taller de huaraches, industria del vestido. etc.)

Requisitos:

- Ser comunidad donde se opere el programa Comunidad DIFerente
- Ser localidades de alta y muy alta marginación y/o localidades indígenas

Cobertura

Localidades donde se instrumente Comunidad DIFerente y/o en otros casos, atendiendo a los criterios prioritarios para la selección de comunidades establecidos por el programa.

Capacitación para la productividad

Su propósito es la gestión de cursos de capacitación para las personas, familias ó comunidades que deseen adquirir conocimientos nuevos o para la actualización de los ya existentes en una temática específica, bajo la conducción de un experto y con la combinación de técnicas didácticas.

Tipo de cursos de capacitación para la Productividad:

- Manualidades
- Corte y confección
- Cultora de belleza
- Alta costura
- Repostería
- Cocina (básica, avanzada e internacional)
- Conservas
- Contabilidad
- Administración, etc.

Ventanilla de atención

Este apoyo consiste en recibir los proyectos de transformación y/o servicios, dirigidos al programa de Adquisición de Activos Productivos de la SAGARPA

Las principales funciones de la ventanilla son:

- Recibir las solicitudes, validar y verificar la elegibilidad de los beneficiarios.
- Orientar a las y los beneficiarios en el llenado de la solicitud.
- Registrar y llevar el control de solicitudes.
- Remitir las solicitudes al Grupo de Análisis Técnico, vía Departamento de Desarrollo Rural Municipal o área equivalente.
- Apoyar en el registro único de información del sector rural SURI.
- Apoyar la difusión y promoción de los programas en su área de influencia.
- Apoyar para que los interesados tengan información sobre:
 - Objetivos y características del programa.
 - Tipos y monto de apoyo por programa.
 - Periodo de recepción de solicitudes
 - Requisitos documentales que deben cubrir las y los solicitantes.
 - Fecha de publicación de proyectos aprobados.

Requisitos: Presentarse en las instalaciones el DIF Estatal en el área de proyectos productivos.

Espacios de promoción

Este apoyo consiste en promover y conseguir espacios, estatales, nacionales y/o internacionales para que las micro y pequeñas empresas que han nacido o recibido apoyo por este programa, den a conocer sus productos.

Los espacios de promoción se dan en ferias, expos, eventos especiales y medios de comunicación.

Dentro de los requisitos se presentan, primero ser beneficiario del Programa Familias Productivas y segundo es tener un proyecto en la etapa de puesta en marcha.

Las áreas de oportunidad son: tortillerías, panaderías, huertos familiares, artesanías, plantas purificadoras de agua, elaboración de conservas, elaboración de salsas, industria del vestido, industria del calzado, cibers etc.

3.14 Eficiencia y eficacia

Cualquier organización sabe que ganará o perderá competitividad de la forma en que maneje su eficiencia y eficacia en la productividad diaria de las operaciones, el resolver eficientemente una orden de compra, responder a un problema o queja de cliente, manejar el inventario, administrar los proyectos, etc. definirán la posición de la compañía en el mercado.

La eficiencia y la eficacia de los procesos y servicios es lo que cuenta a la hora de la competitividad en el plano de la gestión operativa. En administración y en negocios, existen términos que en muchas ocasiones son frecuentemente

confundidos por la gente de negocios y por el público en general: eficiencia y eficacia.

La **eficacia** tiene que ver con resultados, está relacionada con lograr los objetivos, la eficiencia, en cambio, se enfoca a utilizar los recursos de la mejor manera posible.

La **eficiencia** es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles, esta relacionado con utilizar en forma óptima los recursos para lograr objetivos.

Eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados, esta relacionado con lograr los objetivos.

Las personas y organizaciones eficaces o efectivas son aquellas que logran lo que se proponen, sin embargo, Stephen R. Covey define la eficacia como "la capacidad de lograr lo que nos proponemos de una manera que nos permita lograr más de lo que nos proponemos a futuro" (Stephen R. Covey, Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva, 1998)

La eficiencia es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. Esto hace referencia a la habilidad en el uso de los medios requeridos para lograr los fines, por ello se dice que las personas u

organizaciones eficientes son las que logran lo que se proponen haciendo el mejor uso de sus recursos.

3.15 Proceso administrativo

El proceso es un método sistemático para manejar actividades. Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas:

La planificación, la organización, la dirección y el control, por lo tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los directivos, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. (Stoner, Freeman y Gilbert; 1996)

Planificación: proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas, planificar implica que los directivos piensen con antelación en sus metas y acciones, que basen sus actos en algún método, plan o lógica no

en corazonadas. Los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; los miembros de la organización desempeñan actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio se puedan tomar medidas correctivas.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación, la planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, dados los resultados actualmente disponibles, las experiencias pasadas, etc.

La organización: Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización.

La organización produce la estructura de las relaciones de una organización y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros, diferentes metas requieren diferentes estructuras.

Dirección: Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

La dirección llega al fondo de las relaciones de los directivos con cada una de las personas que trabajan con ellos, los directivos dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los directivos al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

Control: Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El directivo debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización, que de hecho la conducen a las metas establecidas. Esta es la función del control de la administración la cual entraña los siguientes elementos básicos:

Establecer estándares de desempeño, medir los resultados presentes, comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan variaciones.

Los directivos tienen que preocuparse por el control, porque con el tiempo los efectos de las relaciones organizadas no siempre resultan como se planearon.

3.16 Análisis FODA

Es una herramienta sencilla que permite realizar un diagnóstico rápido de la situación de cualquier empresa, considerando los factores externos e internos que afectan y así poder delinear la estrategia para el logro satisfactorio de las metas y objetivos inherentes a la empresa. Al igual es una técnica de planeación estratégica que permite crear o reajustar a una estrategia, ya sea de negocios, mercadotecnia, comunicación, relaciones públicas, etc.

El cual permitirá conformar un cuadro de la situación actual de una empresa u organización, permitiendo, de esta manera, obtener un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados por el organismo.

El término **FODA** es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras:

1. Fortalezas
2. Oportunidades
3. Debilidades
4. Amenazas

Para determinar las fortalezas y debilidades se debe tener conocimiento de la empresa, de sus servicios y/o productos para poder determinarlas. Las fortalezas son diferenciadores con respecto a la competencia, las cuales se

deben mantener, las debilidades son lo que se debe de mejorar para convertirlo en fortaleza.

Las fortalezas se clasifican en:

- comunes: cuando es poseída por varias empresas o cuando varias están en capacidad de implementarla.
- Distintivas: cuando una misma fortaleza poseída por un pequeño número de competidores. Son las que generan ventajas competitivas.
- De imitación: son grandes capacidades de copiar y mejorar las fortalezas distintivas de los demás.

Las **debilidades** se refieren básicamente a desventajas competitivas, las cuales se presentan cuando no se implementan estrategias generadoras de valor que los competidores si implementan.

Al realizar el análisis externo se deben considerar aspectos demográficos, culturales, políticos e institucionales.

Fortalezas: todas aquellas actividades que se realizan con un alto grado de eficiencia.

Debilidades: todas aquellas actividades que se realizan con bajo grado de eficiencia.

Amenazas: todos aquellos eventos del medio ambiente externo que de presentarse, complicarían o evitarían el logro de los objetivos.

Oportunidades: todos aquellos eventos del medio ambiente externo que de presentarse, facilitarían el logro de los objetivos.

3.17 Gestión gubernamental

Dadas las circunstancias actuales, donde la ciudadanía es más exigente y los problemas más complejos, los gobiernos deben ser cada vez más inteligentes. ¿Y qué significa serlo? El filósofo español José Antonio Marina define la inteligencia creadora como "una cualidad inherente al hombre, que surge como resultado de liberarse de muchas cosas, concretamente de la rutina. Es esforzarse para ir más allá de lo previsible". En ese mismo sentido, se trata de la capacidad para encontrar soluciones creativas ante nuevos problemas.

La burocracia pública nació con el propósito de asegurar el cumplimiento de lo ya previsto, según una perspectiva en que se creía que los problemas ya se encontraban definidos, pero esa no es la situación que enfrentan actualmente los gobiernos, las necesidades ya no son visibles y la gente discrimina el voto según los comicios sean locales o nacionales. Hoy, el entorno es mucho más complejo e imprevisible, tanto en lo que se debe hacer como en lo que la ciudadanía quiere o espera de sus dirigentes.

Tal como fue pensada en un principio, la burocracia gubernamental, con estructuras funcionales, jerárquicas e inflexibles, resulta anacrónica para

cumplir de modo satisfactorio las demandas planteadas por unos ciudadanos exigentes y por un entorno cada vez más globalizado. Se ha de pensar, entonces, en un gobierno más estratégico, horizontal y adaptativo, y muy en especial que utilice, como la savia que discurre por sus venas, la información y el conocimiento para conseguir sus objetivos públicos.

El gobierno es una trama de organizaciones muy intensivas en la utilización del conocimiento, a veces, cuando se escucha a algunos funcionarios, parece que ellos han olvidado esta obviedad. Las organizaciones públicas son grandes productores y consumidores de conocimiento, su empleo inteligente es lo que permite generar valor público en sus actuaciones.

Esto último se refiere al valor creado por el Estado mediante sus servicios, regulaciones y otras acciones. El valor público supone tanto que el gobierno lo haga con eficiencia y eficacia, como con legitimidad; es decir, que produzca buenos servicios y resultados y -por sobre todo- que lo haga generando confianza, eso es lo que diferencia a un gobierno de una empresa.

En los últimos años, las gestiones gubernamentales han empezado a introducir en sus labores la tecnología de la información y las comunicaciones, sus aplicaciones se han destinado en su mayoría a elevar la eficiencia y efectividad de la administración interna, agilizar el proceso de prestar servicios públicos a los consumidores de esos servicios y, en específico, a prestar apoyo de la administración pública a la actividad empresarial.

Aunque estas novedades sean positivas por su intención y sus efectos iniciales, no tienen mucho que ver con una percepción de los gobiernos de sí mismos como "organizaciones de conocimiento" reales o potenciales, que se preocupan de recoger, crear y utilizar conocimientos para que se vea favorecido el desempeño de sus funciones.

Pese a las diferencias que existen entre el gobierno y la actividad empresarial por lo que respecta a sus objetivos, las administraciones públicas de todos los niveles -de modo semejante a las organizaciones privadas- deberían sentir la necesidad de modernizar sus estructuras internas y acceder a las fuentes de conocimientos tácitos o explícitos que residen dentro y fuera de esos organismos.

· Todavía no está del todo perfeccionado un tipo de gobierno que canalice conocimientos hacia sus actividades, incluidas la adopción de decisiones, la formulación y aplicación de políticas y la prestación de servicios de forma más eficaz e interdisciplinaria, pero los desafíos y las oportunidades, así como los principios subyacentes y las directrices básicas de esta evolución pueden entreverse.

Algunos gobiernos de los países desarrollados (cosa que debería comenzar a clarificarse en nuestro país) ya han empezado a prestar mayor atención al modo en que el conocimiento difiere, por un lado, de las iniciativas tradicionales de gobierno electrónico y, por el otro, de la información, así como al mejor modo de recoger, transmitir y utilizar conocimientos.

Desde el punto de vista de las gestiones, los principales beneficios que pueden derivarse de utilizar los conocimientos de forma más eficaz e instituir la gestión del conocimiento en el sector público se refieren a mejoras en memoria organizacional, transferencia de experiencias, integración de información del exterior (en particular, de los ciudadanos), planificación, adopción de decisiones, servicios públicos, potenciación de los funcionarios, eficiencia, transparencia, cooperación horizontal (entre servicios, ministerios y diferentes niveles del Estado) potenciación del atractivo de las organizaciones públicas.

Esta cuestión, que lleva a redefinir la organización gubernamental y los servicios públicos desde un enfoque nuevo basado en el conocimiento; orienta a la autoridad pública a poner de relieve la necesidad de conocer qué activos intelectuales o intangibles posee, buscando mecanismos para medirlos y determinar un cierto valor del capital intelectual público, sobre todo, con el propósito de conocer cómo y con quién los mismos se crean y así poder llevar a cabo una gestión eficaz y eficiente de los conocimientos poseídos por el conjunto de los organismos públicos.

Las organizaciones públicas de la era del conocimiento agregan valor mediante el aprovechamiento de sus recursos intangibles (el conocimiento). Por ello, en el futuro, cuando nos refiramos al gobierno inteligente no debiera ser extraño escuchar hablar de que para crear valor público se aplican en él estrategias

destinadas a incrementar la innovación, la creatividad, el aprendizaje continuo, el trabajo colaborativo y la productividad.

3.18 Administración estratégica en el sector público

El ser humano es social por naturaleza, lo que implica vivir organizadamente, desde que el hombre constituyó la tribu requirió de administración grupal para sobrevivir y cubrir cada vez más sus crecientes necesidades, por lo que la administración es una de las actividades y trabajos más antiguos, interesantes y bellos.

Se puede decir que la administración se ha ido formando conforme han ido creciendo las necesidades humanas, en un principio los administradores nacían y eran producto de un liderazgo nato; pero la evolución de la misma sociedad fue exigiendo más conocimientos de la organización del trabajo y de un mejoramiento continuo de los procesos, los productos y las técnicas administrativas.

"La *administración* es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales"(Hernández y Rodríguez Sergio; 2002)

"La administración es la coordinación de hombres y recursos materiales para el logro de objetivos organizativos, lo que se logra por medio de cuatro elementos:" (Hernández y Rodríguez Sergio; 2002)

Dirección hacia objetivos, a través de gente, mediante técnicas y dentro de una organización. La mayoría de los autores define la administración como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar para lograr objetivos organizativos preestablecidos.

En la administración, hablar de organismos sociales es entender el concepto de "entidad social con capacidad jurídica para realizar fines específico, estable y estructurada formalmente, de tal manera que permita la eficiencia del trabajo grupal en la consecución de objetivos dentro de una misión social preestablecida" (Hernández y Rodríguez Sergio; 2002)

Las organizaciones (*tanto empresas lucrativas, como no lucrativas*) emplean el proceso de la *administración estratégica* para entender las fuerzas competitivas y crear ventajas competitivas en forma sistemática y consistente.

La economía mundial, en la que los bienes y servicios fluyen con libertad entre los países, ejerce una presión continua sobre las compañías, a fin de que se vuelvan más competitivas. Al ofrecer a los clientes bienes o servicios de valor, las empresas competitivas aumentan la probabilidad de obtener rendimientos superiores al promedio.

De esta manera el proceso de la administración estratégica ayuda a las organizaciones a identificar lo que desean lograr y como alcanzar esos valiosos resultados.

El éxito en el nuevo panorama competitivo requiere habilidades específicas, que incluyen la capacidad de: 1) utilizar en forma inteligente los recursos escasos a fin de mantener los costos más bajos posibles, 2) anticiparse de manera constante a los cambios frecuentes en las preferencias de los clientes, 3) adaptarse a los rápidos cambios tecnológicos, 4) identificar, destacar y administrar de manera efectiva aquello que una empresa hace mejor que sus competidores, 5) estructurar en forma continua las operaciones de una compañía u organización a fin de que los objetivos se logren de manera más eficiente, y 6) obtener y manejar con éxito un compromiso de parte de una fuerza laboral en la que existe gran diversidad cultural.

Las empresas operan en medios cambiantes y son altamente sensibles respecto a lo que sucede externamente, de ahí que los planes procesos, programas, estructuras e, incluso, el comportamiento de los miembros del equipo de trabajo varían conforme se actúa. Esto obliga a las empresas a establecer controles para conocer el grado de variabilidad entre lo que se planeó y lo que se está logrando o logró. Esta información permite a la empresa analizar los comportamientos y tomar acciones correctivas correspondientes, de tal forma que sus planes se alcancen de la mejor manera posible.

La perspectiva de administración estratégica propone que los administradores son los elementos centrales en el cambio organizacional, ya que ellos señalan el curso de acción que debe seguir la empresa y tienen un papel activo en asegurar una buena alineación estratégica entre la organización y su medio.

Precisamente la alineación entre la organización y su entorno contempla las siguientes funciones:

- Analizar las oportunidades y amenazas que existen en el ambiente externo.
- Adecuar las capacidades de la organización a las demandas del medio.
- Organizar las estructuras y los procesos internos para responder de manera efectiva a los cambios del entorno.
- Llevar a cabo actividades de control para asegurar el logro de las metas.

Así, de acuerdo con la perspectiva de la administración estratégica, los administradores deben anticiparse a los futuros cambios del ambiente y desarrollar sistemas adaptables e innovadores para enfrentar cualquier contingencia.

El *pensamiento estratégico* juega un papel preponderante dentro de la administración estratégica, ya que es la coordinación de mentes creativas dentro de una perspectiva común que le permite a un negocio avanzar hacia el futuro de una manera satisfactoria para todos. El propósito del pensamiento

estratégico es ayudar a explorar los muchos desafíos futuros, tanto previsible como imprevisible, más que prepararlos para un probable mañana único.

El pensamiento estratégico es importante debido a que:

- Es el juicio razonado, aunque suele basarse en información inadecuada, es lo más importante que cualquier empresa espera de sus directivos.
- Para ser efectivo, el juicio colectivo después de que quienes toman las decisiones importantes tengan una visión clara de lo que debe ser la administración futura de la empresa.
- La visión de la empresa se basa más en la forma en la que los que deciden, vean y sientan, que en los resultados de cualquier análisis sistemático.
- El pensamiento estratégico incorpora valores, misión, visión y estrategias que tienen que ser elementos intuitivos (*basado en los sentimientos*) más que analíticos (*basados en la información*).
- Llegar a un acuerdo sobre estos elementos en los miembros de su equipo administrativo es un requisito esencial para la planeación efectiva.
- El pensamiento estratégico es el cimiento para la toma de decisiones estratégicas. Sin este fundamento, las decisiones y acciones subsecuentes quizás sean fragmentadas e inconsistentes con la salud a largo plazo de la empresa.

- La dirección estratégica se desarrolla alrededor de un proceso completo y articulado en dos grandes fases básicas e interrelaciones: la formulación por una parte de y la implementación y control por otra.
- La fase de formulación de la estrategia empresarial recoge básicamente el planteamiento de la planeación estratégica. La estrategia va a guiar el comportamiento y la actividad de la empresa en un futuro.

“La dirección estratégica se desarrolla alrededor de un proceso complejo y articulado en dos fases básicas e interrelacionadas, que son la formulación por una parte y la implementación y control por otra”. (Scheidel y Hoffe; 2002)

Si bien el sistema de planeación y control está en la base de la fase de implementación, un conjunto de planes no puede permitir, por sí solos, la correcta ejecución de la estrategia, es necesario asignar las distintas tareas y la responsabilidad correspondiente a los miembros de la empresa, coordinar e integrar las acciones, establecer las líneas de autoridad y los canales de información por los que debe fluir la información. Además, son los miembros de la organización los que van a poner en marcha y a ejecutar los planes, por lo que en la forma en la cual se les va a guiar, capacitar y motivar, influirá también sobre el éxito de la estrategia.

La existencia de un sistema de información y de comunicación que permita responder por una parte a las necesidades de análisis de la primera fase, así

como a los requisitos planteados por la mera realización de las funciones de planificación, control y organización, representa otro elemento clave que junto con la estructura organizativa, el estilo de dirección y liderazgo y la cultura organizacional, constituyen la superestructura de la dirección estratégica.

Los controles no funcionan por sí mismos, requieren de un sistema de información y mecanismos de medición. La información tiene que obtenerse durante la ejecución y las operaciones de la empresa. Esta información se logra gracias a registros ubicados estratégicamente en los procesos productivos, administrativos y de comercialización.

En los momentos actuales, la mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia de la planeación estratégica para su crecimiento y bienestar a largo plazo. Se ha demostrado que si los gerentes definen eficientemente la misión de su organización estarán en mejores condiciones de dar dirección y orientación a sus actividades.

3.19 Perspectiva cliente

En la *perspectiva cliente*, la empresa tiene que entender que hoy en día es necesario tratar de anticiparse en medida de lo posible y lo imposible, para satisfacer las necesidades del cliente de manera individual, en otras palabras, existen clientes con diferentes gustos, posibilidades económicas, experiencia de

compra, pero todos absolutamente todos requieren satisfacer una necesidad sentida por ellos, en el lugar y momento más oportuno, por ello estoy convencido que si esta perspectiva se descuida, lo más seguro es que la empresa declive. Esta satisfacción a la demanda de los clientes, se da cuando el cliente encuentra valor en los productos o servicios, y sobre todo cuando lleva más valor del esperado (plus), como puede ser calidad, servicio, precio y tiempo de entrega.

Algunos de los indicadores que comparto no pueden faltar en un sistema de evaluación o gestión respecto a la relación con los clientes, en beneficio de la propia empresa son: satisfacción, fidelidad, retención, adquisición y una muy importante, la rentabilidad.

Algunas propuestas de valor en los productos son las siguientes:

Los atributos del producto deberán ser acorde a las necesidades del cliente.

La relación es mejor que sea tipo asesor personal en el proceso de la compraventa.

La imagen y prestigio, juegan un papel importante en el posicionamiento.

En esta perspectiva, resulta interesante hablar de la propuesta de valor añadido al cliente. Si bien se está totalmente de acuerdo que el cliente es el centro sobre el que gira la empresa, no se pueden descartar algunas consideraciones a este respecto.

El valor se palpa cuando los atributos del producto o servicio satisfacen al cliente, dentro de los cuales se pueden considerar como inductores el tiempo, precio y la calidad, pero no solo son estos, depende de cada tipo de producto, por ejemplo; en cierto producto podemos agregar atributos tales como funcionalidad, solución de problemas, etc.

Además de los atributos se requiere de la imagen y las relaciones con el cliente, como pueden ser las actitudes y atenciones, la función de asesor y la sensibilidad en el trato.

Los indicadores que se consideran claves son los clientes satisfechos, cuota de mercado, incremento de nuevos clientes y la retención de los mismos.

CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1 Descripción de la investigación

La investigación que corresponde al desarrollo de la presente tesis es de dos tipos; descriptiva y analítica. Por un lado busca analizar la eficiencia de la gestión gubernamental Familias Productivas de DIF ESTATAL, y por otro la satisfacción de las familias apoyadas en diferentes municipios del estado bajo esta gestión.

En otras palabras, este tipo de investigación permitirá definir si la estructura organizacional es la adecuada para efectuar las gestiones antes mencionadas, conocer si se cumple el objetivo principal, que es el de mejorar el nivel de vida de las familias al ser apoyadas con un proyecto para beneficiarse y motivarse para salir adelante siendo autosuficientes.

Para la evaluación de la eficiencia, la investigación se inició con una serie de muestras aplicadas al equipo de trabajo, posteriormente se continuo con la aplicación de otra serie de muestras a los cinco programas que forman parte de Familias Productivas, en este caso a los beneficiarios que han sido apoyados por los diversos programas en los diferentes municipios, su finalidad fue la de evaluar la eficacia del programa que busca la satisfacción al cliente (beneficiario).

El tamaño de la muestra para el caso del equipo de trabajo del área correspondiente, fue de 10 personas, el tamaño de la otra muestra para evaluar la eficacia fue de 56 beneficiarios de los diferentes programas, esta última muestra está conformada al azar por hombres y mujeres mayores de 18 años.

Es necesario puntualizar que tanto la estructura de la institución como los beneficiarios juegan un papel muy importante para lograr la finalidad de éste análisis ya que de ellos depende en gran parte la eficiencia y la eficacia aunado del impacto social que este puede originar, además cabe mencionar que se aplicó un cuestionario al Director de área como líder del proceso.

Una vez seleccionado el tipo de investigación y el tamaño de las muestras, la siguiente etapa que se llevó a cabo fue la recolección de datos de los sujetos involucrados en la investigación.

La recopilación de datos consiste en tres actividades principales:

1. Seleccionar un instrumento de recolección de datos entre los disponibles en el área de estudio de la investigación.
2. Aplicar el instrumento para captar los datos requeridos.
3. Preparar la información resultante para su posterior análisis.

4.2 Descripción del instrumento

Una vez desarrolladas las preguntas de investigación, esto permitió elegir el medio más adecuado para obtener la información requerida, esto es, a través de la construcción de un instrumento propio denominado encuesta. Al efectuar una encuesta por muestreo se elige una parte de la población que se estima representativa de la población total.

La validez de la muestra es estadística, por lo cual tiene un diseño de la muestra y el marco de donde extraerla.

Se aplicó el proceso siguiente para la construcción de las encuestas, uno al equipo de trabajo y otro a los beneficiarios de los diversos programas.

- 1.- Diseño de la primera versión de la encuesta
- 2.- Llevar a cabo prueba piloto
- 3.- Evaluación de los resultados
- 4.- Elaborar versión final de la encuesta
- 5.- Aplicación

La prueba piloto se aplicó para determinar la eficiencia y para definir claramente las alternativas de respuesta más comunes de las personas que contestaron la encuesta, esto permitió la definición clara de las preguntas finales. Por consiguiente, la encuesta piloto es un tipo particular que tiene por objetivo preparar la verdadera encuesta. Se busca un criterio adecuado para diseñar o rediseñar las herramientas de trabajo, teniendo una idea previa de la población

y de sus características. Esta exploración es útil porque esta libre de conclusiones sobre el tema de estudio y sirve exclusivamente para tratar de alcanzar los resultados esperados de la investigación.

Otro instrumento fue el del muestreo, el cual, dadas las características de la población a investigar, se eligió el estratificado. Este consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos respecto a característica a estudiar. A cada uno de estos estratos se le asignaría una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrán la muestra. Según la cantidad de elementos de la muestra que se han de elegir de cada uno de los estratos, existen dos técnicas de muestreo estratificado:

Asignación proporcional: el tamaño de cada estrato en la muestra es proporcional a su tamaño en la población.

Asignación óptima: la muestra recogerá más individuos de aquellos estratos que tengan más variabilidad. Para ello es necesario un conocimiento previo de la población.

El muestreo estratificado ayuda en la investigación basada en la comunidad, es de vital importancia en las organizaciones públicas y privadas.

Por último para evaluar la eficiencia y la eficacia se utilizó la distribución de ji cuadrada que es una distribución probabilística, esta distribución surge como la

suma de cuadrados de variables aleatorias independientes, cada uno con una distribución normal estándar, la forma de distribución depende exclusivamente de los grados de libertad, es decir del número de variables aleatorias normales independientes que la generan. El parámetro de la distribución son los grados de libertad. Este tipo de pruebas se conocen con el nombre de pruebas no paramétricas o pruebas de distribución libre. Esto quiere decir que se realizan a partir de datos nominales u ordinales y que las pruebas están libres de supuestos acerca de la forma de la distribución de la población. (Zárate de Lara, Guillermo; 1998)

<p>Estadístico de prueba ji cuadrada</p>	$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$
---	--

Con $k - 1$ grados de libertad, donde:

k = número de categorías

f_o = frecuencia observada en una categoría determinada

f_e = frecuencia esperada en una categoría determinada

Para realizar el cálculo de χ^2 se siguen los siguientes tres (sub) pasos:

Columna 1: Determinar las diferencias entre f_o y f_e . La suma de estas diferencias es cero.

Columna 2: Elevar al cuadrado cada una de las diferencias observadas entre f_o y f_e . Esto es $(f_o - f_e)^2$

Columna 3: Dividir los resultados de la columna 2 entre la frecuencia esperada y sumar estos valores. La suma es el valor de χ^2 .

La χ^2 cuadrada puede llevar a conclusiones erróneas cuando en una celda (o en varias) se tiene una frecuencia esperada demasiado pequeña. Esto puede ocurrir porque las frecuencias esperadas aparecen en el denominador de la fórmula, y al dividir entre un número muy pequeño se obtiene un cociente muy grande. Existen dos reglas generales en relación con las celdas con frecuencias muy pequeñas:

- a) Si sólo hay dos celdas (tablas de 2 X 2), la frecuencia esperada en cada celda debe ser de 5 o más. De otro modo no se puede utilizar la χ^2 cuadrada.
- b) Si hay más de dos celdas, no se debe utilizar la χ^2 cuadrada cuando más del 20% de las celdas tienen una frecuencia esperada menor a 5.

4.3 Aplicación del instrumento

Una vez delimitado el universo de los sujetos de estudio, se aplicó el instrumento para recolectar datos denominados *Encuesta*, a diferentes beneficiarios de los programas Familias Productivas de DIF ESTATAL que son: Paquete de Herramientas Básico (PHB), Micro créditos, Adquisición de activos Productivos, DIF, Unidades de producción para el desarrollo (UNIPRODES), en diferentes localidades del Estado de Nayarit. También el instrumento fue aplicado al Programa capacitación para la productividad.

El número de proyectos por programa de Familias Productivas de DIF Estatal se aprecia en Cuadro No. 1

Cuadro No. 1
Número de proyectos por programa

Programa	Número de proyectos
Paquete de Herramientas Básico	90
Micro créditos	16
Adquisición de activos Productivos	40
DIF	24
Unidades de producción para el desarrollo	52
Total	222

Fuente: Elaboración propia.

Cada programa fue evaluado con cierto número de encuestas. El tamaño de la muestra se determinó estadísticamente. Para la determinación del tamaño de la muestra la fórmula que se empleó es específica para poblaciones finitas, siendo la siguiente:

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

donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}^2 = 1.962$ (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en este caso deseamos un 5%).

Para el caso de la proporción esperada, por experiencia se esperaba una insatisfacción del 5%, esto es lo que en general las personas usuarias de los servicios reclaman.

Para nuestro caso:

$$n = \frac{222 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * 222 - 1 + 1.96^2 * 0.5 * 0.95} = 55$$

Posteriormente la toma de muestra será estratificada por programa. Para ello se consideró el porcentaje del usuario de cada de programa con respecto al total de proyectos. De esta manera se obtuvo el tamaño de muestra por programa que fue el siguiente; herramientas básico con una muestra de 23 beneficiarios, Micro créditos la muestra fue de 4 beneficiarios, Adquisición de activos productivos 10 beneficiarios, DIF con una muestra de 6 beneficiarios, y por último UNIPRODES la muestra fue de 13 beneficiarios. (Cuadro No.2).

Cuadro No. 2
Tamaño de las muestras por programa.

Programa	N° de proyectos	%	N° de muestras por proyecto
Paquete de Herramientas Básico	90	40.5	23
Micro créditos	16	7.2	4
Adquisición de Activos Productivos	40	18	10
DIF	24	11	6
Unidades de Producción para el Desarrollo	52	23.5	13
Total	222	100	56

Fuente: Elaboración propia.

Para el caso específico del programa de Capacitación para la Productividad, este fue considerado por su tamaño y por el número de cursos por municipio, como un apartado para el cual se empleó la misma fórmula para poblaciones finitas pero considerando los cursos.

Para este caso particular:

$$n = \frac{127 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * 127 - 1 + 1.96^2 * .05 * 0.95} = 46$$

Adicionalmente se realizó el muestreo al programa de capacitación a la productividad con un total de 46 personas encuestadas, elegidas proporcionalmente de acuerdo al tamaño de los diferentes talleres por municipio como se aprecia en el Cuadro No. 3

Cuadro No. 3
Tamaño de las muestras de los talleres por municipio.

Municipio	Capacitación para la Productividad		
	Cursos	%	N° de encuestas por curso
ACAPONETA	4	3	1
AHUACATLAN	4	3	1
COMPOSTELA	17	13	6
EL NAYAR	3	2	1
IXTLAN DEL RIO	2	2	1
SAN BLAS	17	13	6
SAN PEDRO LAG.	1	1	0
SANTIAGO IXC.	10	8	4
TEPIC	52	41	19
TUXPAN	8	6	3
XALISCO	9	7	3
TOTAL	127	100	46

Fuente: Elaboración propia.

Entonces, solo para evaluar la satisfacción del programa Capacitación para la Productividad se considero el número de cursos efectuados por población, en tanto, para el resto de programas el tamaño de la muestra se eligió tomando como base el número de proyectos.

El cuestionario se implementó con una serie de preguntas mixtas; la primera serie de preguntas fue para conocer el alcance de la difusión de los programas de Familias Productivas de DIF Estatal; el siguiente bloque de preguntas fue para conocer que tan eficiente es la gestión gubernamental de los programas y; el último bloque de preguntas es para conocer la satisfacción del cliente (beneficiarios) para evaluar la eficacia del programa Familias Productivas.

Para conocer como es la estructura del Programa Familias productivas se realizaron dos cuestionarios, uno al director de área y otro al los integrantes del equipo de trabajo. Las encuestas se pueden observar en el apartado de anexos con los Cuadros numerados del 10 al 12.

Cada encuesta consta al inicio con un recuadro para plasmar el nombre del programa o ventanilla, tipo de proyecto y el municipio, siendo llenado por la persona que aplicó el cuestionario, además tiene estructuradas un total de 12 preguntas. Dicho instrumento fue aplicado de una forma autoadministrada, aunque guiada por la persona que aplicó la encuesta, dando lectura a la primera pregunta y dejando un lapso de tiempo considerable para su respuesta y aclarando cualquier duda antes de continuar con la siguiente pregunta y así sucesivamente con el resto, hasta terminar con el total de preguntas.

Para el análisis de los resultados, se utilizó la estadística descriptiva, este tipo de estadística permite describir los datos, los valores o puntuaciones obtenidas

para cada pregunta, que en esta ocasión fue; un cuestionario de 16 preguntas al equipo de trabajo y otro de 12 preguntas a los beneficiarios, se utilizó la distribución de frecuencias relativas y acumuladas, solo que por la diversidad y el dinamismo de las encuestas no fue posible agruparlos por categoría, sino de manera individual por cada programa.

Para analizar la eficacia y la eficiencia se utilizó la ji cuadrada ya descrita con anterioridad, la cual, en términos generales, compara lo esperado que es un aproximado determinado de acuerdo a las reclamaciones contra un observado, que son las respuestas de los usuarios. Si no existe una diferencia significativa (α , 0.05) se considera dentro de lo esperado y por lo tanto la atención o el resultado es consistente con lo esperado.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 Resultados y análisis.

Primeramente analizaremos al programa **Paquete de Herramientas Básico (PHB)**. El tamaño de la muestra fue de 23 beneficiarios, el primer bloque de preguntas fue para conocer el alcance de la difusión de los programas de Familias Productivas de DIF Estatal, encontrando que el 21% contestó que se enteraron por los medios de comunicación, el 43.48% de los entrevistados se informaron por medio de giras de trabajo y el 34.78% opinó que fue por otros medios.

Estos resultados nos indican que ha sido más efectiva la difusión ofrecida en las giras de trabajo, donde la gente de las diversas localidades se entera de los programas que se ofrecen en DIF Estatal y del cómo acceder a ellos. (Cuadro 5.1).

Estos resultados muestran que es necesario hacer mejoras en la cobertura generada a través de los medios de comunicación, donde se difunda con más propiedad las funciones y beneficios de los programas de los proyectos productivos gestionados a través de Familias Productivas de DIF Estatal; de igual manera se deben producir programas informativos, donde se destaquen los proyectos consolidados de los diferentes programas.

En cuanto a la pregunta ¿Dónde fueron atendidos?, el 100% de los encuestados contestó que el personal encargado del programa los atendió, ya

que en algunas ocasiones pudieran ser atendidos por otro personal, incurriendo en algunas confusiones en cuanto a los lineamientos y requisitos de cada programa. (cuadro 5.1)

Cuadro 5.1 Programa Paquete Herramientas Básicas (Eficiencia)

Donde fue atendido		Personal del programa	100%		
Eficiencia	Difusión	Medios	21%		
		Giras	43.5%		
		Otros	34.8%		
	Información adecuada		Observado	Esperado	
		Si	19	15	
		No	0	4	
		Regular	4	4	
	Tiempo para resultados	3 meses	0	12	
		6 meses	6	8	
		Mas de 6 meses	17	3	
	Personal	Eficiente	20	18	
		Poco eficiente	2	2	
		Ineficiente	1	3	
	Tiempo	Adecuado	26%		
		No adecuado	73.3%		
Seguimiento	Si	21.7%			
	No	78.3%			

Fuente: Elaboración propia.

La siguiente serie de preguntas se planteó para conocer que tan eficiente es la gestión gubernamental de los programas de Familias Productivas, continuando con el programa PHB. Respecto a la información que se les dio, si fue clara y precisa, la evaluación de los encuestados es consistente con lo esperado ($\alpha 0.05$) por lo tanto se considera que el personal actúa eficientemente al dar la información al solicitante (cuadro 5.1).

En cuanto al tiempo que le dieron al solicitante para conocer la viabilidad de su proyecto, los resultados esperados ($\alpha 0.05$) no son consistentes en la evaluación de los clientes en relación al lapso de tiempo existente entre la terminación de los tramites necesarios y la respuesta a su solicitud, por lo tanto, el tiempo de respuesta de los resultados del Programa PHB se debe considerar ineficiente (cuadro 5.1).

Es necesario que la institución considere reevaluar los trámites, y por consiguiente hacer que el tiempo de respuesta sea más breve y los solicitantes no se desesperen.

Con respecto a si consideran que el tiempo fue el adecuado para conocer la viabilidad de los proyectos, el 26.09% de los entrevistados opinó que si, porque el programa lleva varias etapas, y el 73.26% dijo que el tiempo transcurrido fue demasiado largo, hecho que provocaba un grado de incertidumbre elevado entre los usuarios, dada la lentitud en la respuesta (cuadro 4.1). Para analizarlo mejor se muestran gráficamente los resultados (gráfica 5.2.)

Gráfica 5.2.

¿Considera adecuado el tiempo que le indicaron para conocer el resultado de su solicitud en el Programa Paquete de herramientas básico?



Fuente: Elaboración propia.

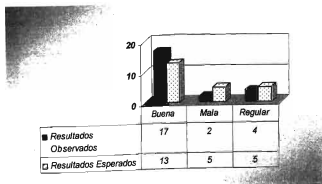
Dado el número de beneficiarios que consideraron demasiado largo el tiempo de respuesta, la gestión resultó ineficiente en este apartado.

Con respecto al seguimiento de su proyecto, el 21.74% de los entrevistados opinó que sí le han dado seguimiento y el 78.26% informó que no. En este apartado se esperaba que el personal de este programa les diera seguimiento al 100% de los beneficiarios, dada la importancia de este rubro, dar seguimiento a sus proyectos es importante, porque, además de valorar los resultados, provoca motivación en los beneficiarios a seguir adelante, asimismo, estos pueden avanzar en el trabajo o determinar si requieren crecer más.

Para el usuario es alentador que la institución se preocupe por darle seguimiento al desarrollo de sus proyectos, porque este va a la par de su desarrollo personal, por lo tanto de acuerdo a los beneficiarios, es necesario mejorar la gestión de este rubro el cual es considerado ineficiente.

Con respecto a la pregunta de cómo considera el beneficiario la atención que se les dio en DIF Estatal, si fue buena, mala o regular, la evaluación de los encuestados es consistente con lo esperado, por lo que al no existir diferencias significativas ($\alpha 0.05$), se considera que la atención es adecuada como se muestra en la siguiente gráfica (5.3.)

Gráfica 5.3.
¿Qué opina de la atención que le dieron en Programa Paquete de herramientas básico?



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la pregunta de cómo se considera al personal del programa de Paquete de Herramientas Básico de DIF Estatal respecto a la atención en la gestión de su proyecto, la diferencia de lo observado con lo esperado no es representativa ($\alpha 0.05$) por lo que es posible opinar que la atención es eficiente. (cuadro 5.1)

En el siguiente bloque de preguntas se evalúa la eficacia del Programa Paquete de Herramientas Básico, lo que se buscaba es que las mismas personas determinaran su satisfacción, esto decir; que los resultados coincidieran con la satisfacción de sus necesidades como clientes (beneficiario). Cuadro No. 5.2

Cuadro 5.2 Programa Paquete Herramientas Básico (Eficacia).

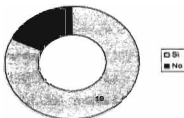
Eficacia	Mejoro nivel de vida	Si	86%
		No	17.40%
	Satisfacción con el proyecto	Si	78.26%
		No	21.74%

Fuente: Elaboración propia.

El 82.60% de los entrevistados opinó que con el apoyo de su proyecto mejoró su nivel de vida porque obtuvieron nuevos ingresos, cubrieron gastos familiares,

y pudieron emprender su negocio, en cambio el 17.40% de los entrevistados respondió que no les benefició, porque aún no alcanzan a cubrir las necesidades mínimas que requieren para sobrevivir, tienen hijos en la escuela y no pueden solventar todos los gastos; estos resultados se muestran en la siguiente gráfica (5.4)

Gráfica 5.4
¿Considera usted que con el apoyo del Programa Paquete de Herramientas Básico mejoró el nivel de vida de su familia?



Fuente: Elaboración propia.

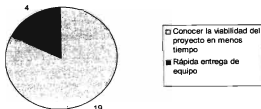
Al preguntarles si están satisfechos con su proyecto, el 78.26% de los encuestados opinó que sí, porque pueden emprender un pequeño negocio, saldar algunas deudas, se mantienen ocupados, realizan una actividad que les reditúa, y por consiguiente obtienen ingresos, proporcionándoles un mejor nivel de vida. El 21.74% de los entrevistados dijo que no está satisfecho con su proyecto porque con el apoyo no esperaban cubrir todos sus gastos familiares, los resultados no los motiva para ser constantes en su negocio.

Dado el volumen de encuestados que opinaron que se beneficiaron, se puede considerar que el programa es eficaz, lo que significa que los fines son los adecuados. Sin embargo, es necesario el mantenerse permanentemente atento a las necesidades y sus cambios, así como, de las formas más adecuadas de seguirías apoyando.

En cualquier institución son importantes las sugerencias del cliente para mejorar la atención, buscando siempre ser más eficaces en el servicio, el DIF Estatal se preocupa por realizar estas mejoras. Con respecto al tiempo de respuesta, el 82.60% opinó que es necesario conocer la viabilidad de los resultados en menos tiempo y el 17.40% respondió que la entrega de los equipos debe ser más rápida, así se muestra en la siguiente gráfica. (5.5)

Gráfica 5.5

Sugerencias para mejorar el servicio de la gestión del Programa Paquete de herramientas básico.



Para resumir el análisis del programa Paquete de Herramientas Básico, se muestra el siguiente resumen en el Cuadro A.

Cuadro A. Concentrado del programa Paquete de Herramientas Básico

PHE	Diffusión	Atención del programa	Información	Tiempo viabilidad	Tiempo respuesta	Seguimiento	Atención del personal		Mejoramiento de vida	Satisfacción proyecto
Eficiente		✓	✓				✓	Eficaz	✓	✓
No	*			*	*	*		No		

✓ Bien, ☒ Regular, * Mal

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar el Programa de **micro crédito**, cuya muestra es de 4 beneficiarios, se obtuvieron los siguientes resultados, primeramente el 50% de los entrevistados se enteró de este programa por giras de trabajo y el 50% por otros medios, el 25% de los entrevistados informó que fue atendido en ventanilla y el 75% por medio del programa como se puede observar en el cuadro 5.3.

Es importante que los solicitantes sean atendidos directamente por el personal encargado del Programa, porque de esta manera se proporciona una mejor información en cuanto a los lineamientos y criterios de elegibilidad de dicho programa haciendo la gestión más eficiente, evitando la confusión de la gestión realizada en ventanilla, donde solo se informa de manera general y breve los requisitos.

El 75% de los entrevistados opinan que la información de la gestión de su micro crédito fue clara y precisa y el 25% opinó que fue regular; es importante que la información sea adecuada, de manera que sea entendible para el solicitante.

Cuadro 5.3 Programa Micro Crédito (Eficiencia)

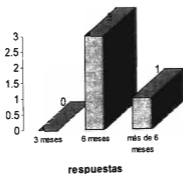
Donde fue atendido		Ventanilla	25%
		Personal del programa	75%
Eficiencia	Difusión	Medios	0%
		Giras	50%
		Otros	50%
	Información adecuada	Si	75%
		No	0
		Regular	25%
	Tiempo para viabilidad	3 meses	0%
		6 meses	75%
		Mas de 6 meses	25%
	Personal	Eficiente	75%
		Poco eficiente	25%
		Ineficiente	0
	Tiempo para resultados	No adecuado	75%
		Si	25%
	Seguimiento	No	25%
Si		75%	

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al tiempo que les dieron para conocer la viabilidad de su proyecto el 75% de los entrevistados dijeron que tardaron 6 meses en informarles y el 25% de los entrevistados informó que tardaron más de 6 meses en avisarles. Los resultados se expresan mejor a través de la siguiente gráfica. (5.6)

Gráfica 5.6

¿Qué tiempo le dieron para conocer si su proyecto era viable?



Fuente: Elaboración propia.

Al preguntar a los beneficiarios si considera adecuado el tiempo de respuesta que les indicaron para conocer el resultado de su solicitud, el 25% de los entrevistados dijo que sí porque suponen que así lo requiere el programa, ya que son varios los pasos que se deben seguir para evaluar el resultado, el 75% consideró que no es adecuado porque no saben si les otorgan el crédito, por lo que no pueden hacer planes y a veces desaprovechan otras oportunidades, por

ello se considera que no es eficiente la gestión gubernamental en éste apartado.

Con respecto a la pregunta de seguimiento de su proyecto, el 75% dijo que sí, que el personal del DIF Estatal lo visitó para saber como están trabajando en su proyecto, sólo el 25 % informó que no se le ha dado seguimiento a su proyecto.

El 100% de los entrevistados considera que es muy importante el seguimiento, porque así los evalúan y observan que se está trabajando y que se invirtió en lo que se solicitó, lo que permitiría ser aptos para el otorgamiento de otro crédito, por si se requiere mejorar el negocio. Es importante que se les observe, apoye y motive continuamente.

El 75% de los entrevistados, informaron que la atención que recibieron del personal de este programa fue buena, el 25% opinó que fue regular. De la atención en la gestión de parte personal de DIF Estatal, el 75% considero que fue eficiente y solo el 25% que el personal es poco eficiente. Los resultados negativos son elevados.

La siguiente serie de preguntas se realizó con la finalidad de determinar la satisfacción de los beneficiarios del programa microcrédito, lo que permite evaluar su eficacia.

Cuadro 5.4 Programa Micro Crédito (Eficacia)

Eficacia	Mejoro nivel de vida	Si	75%
		No	25%
	Satisfacción con el proyecto	Si	75%
		No	25%

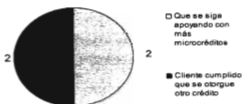
Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la pregunta que indagaba si el apoyo del proyecto mejoró su nivel de vida y el de su familia, el 75% dijo que sí, porque les permitió emprender un negocio y obtener mejores ingresos, además de que la tasa de interés y el plazo son convenientes. Solo el 25% respondió que no, porque requería de una mayor inversión para mejorar su negocio y por ende la situación económica de su familia.

Los resultados de este programa son visiblemente satisfactorios, ya que la mayoría salió beneficiada, aunque, se reconoce que el número de insatisfechos es elevado. Al preguntarles si están satisfechos con sus proyectos el 75% dijo que sí porque crean una fuente de trabajo y los ingresos los ayudan a cubrir algunos gastos y pueden mejorar su nivel de vida. Por último, de la cuestión sobre que sugieren para mejorar el servicio de la gestión de los programas de Familias Productivas de DIF Estatal las respuestas son las siguientes; el 50%

considero que deben mantenerse e incremente el apoyo con más microcréditos y el otro 50% de los entrevistados propone que al cliente cumplido se le otorgue otro crédito para ampliar su negocio, estos resultados se muestran en la siguiente gráfica. (5.7)

Gráfica 5.7
Sugerencias para mejorar el servicio de la gestión del programa micro crédito



Fuente: Elaboración propia.

En seguida resumen del Programa Micro Crédito (Cuadro B)

Cuadro B Concentrado del programa Micro créditos.

Micro créditos	Difusión	Atención del programa	Información	Tiempo viabilidad	Tiempo respuesta	Seguimiento	Atención del personal	Eficaz	Mejoramiento de vida	Satisfacción proyecto
Eficiente	✓	⊗	⊗				⊗	No	✓	✓
No				*	*	*				

✓ Bien, ⊗ regular, * mal

Fuente: Elaboración propia.

Para el programa Adquisición de Activos Productivos, la muestra fue de 10 personas beneficiadas, la mayoría de los beneficiarios se enteraron de estos proyectos por diversos medios, el 10% por los medios de comunicación, el 80% por otros medio y el 10% restante por giras, el 100% fue atendido por el personal encargado del programa, estos resultados se pueden observar mejor en el cuadro 5.5

**Cuadro 5.5 Programa adquisición de activos productivos
 (Eficiencia)**

Donde fue atendido		Personal del programa	100%	
Eficiencia	Difusión	Medios	10%	
		Giras	10%	
		otros	80%	
	Información adecuada		Observado	Esperado
		Si	6	4
		No	1	1
	Tiempo para viabilidad	regular	3	5
		3 meses	4	2
		6 meses	4	2
	Personal	Mas de 6 meses	2	6
		Eficiente	6	5
		Poco eficiente	3	2
	Tiempo para resultados	Ineficiente	1	3
		Adecuado	60%	
	Seguimiento	No adecuado	40%	
Si		70%		
	No	30%		

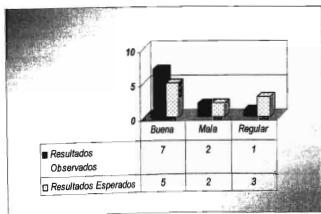
Fuente: Elaboración propia.

Al evaluar la eficiencia de la gestión gubernamental adquisición de activos productivos de DIF Estatal, referente a la información de la gestión, comentan los entrevistados que esta fue clara y precisa (60%), el 30% dijo que la información fue regular y el 10% que no fue clara.

Los resultados permiten suponer que la gestión es eficiente en cuanto al manejo de la información. Con respecto a la atención en la gestión de su proyecto, los resultados de la evaluación de parte de los beneficiarios encuestados, coincide con lo esperado ($\alpha 0.05$), por consiguiente se puede considerar que la gestión es eficiente (gráfica 5.7).

Gráfica 5.7

¿Qué opina de la atención que le dieron en el Programa de Adquisición de activos productivos?



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la pregunta del tiempo transcurrido hasta la determinación de la viabilidad de su proyecto, los resultados de la evaluación de los beneficiarios al coincidir con lo esperado ($\alpha 0.05$) hace suponer que la gestión es eficiente. (cuadro 5.5)

El 60% de los entrevistados considera que el tiempo de respuesta es el adecuado porque así son los trámites de esa ventanilla, el resto, el 40% contesto que no era adecuado, porque el tiempo de respuesta es muy largo para conocer si van a obtener el apoyo, por lo que, en muchas ocasiones, se desesperan e invierten en otras opciones con la esperanza de obtener ingresos.

Como se observó la mayoría de los entrevistados considera que es eficiente el Programa de Adquisición de Activos Productivos en cuanto al tiempo de respuesta, pero es necesario que la gestión sea más rápida, porque el margen de conformidad es mínimo al compararse con los que consideran ineficiente dicho programa.

El 70% opino que si se le da seguimiento a su proyecto, el 30% comentó que no, el 100% de los entrevistados considera que es importante que el personal encargado le de seguimiento a su proyecto porque así se darían cuenta quienes realmente están trabajando en el proyecto, cuales son las necesidades reales que tienen y también que se les motive para trabajar en equipo, la parte humana es importante, opinaron los entrevistados.

En este caso las respuestas negativas resultaron muy elevadas, es necesario mejorar el tiempo de respuesta.

Al cuestionar sobre las sugerencias para mejorar la eficiencia el 60% opinó que se explique con más precisión los requisitos y necesidades del proyecto, el 40% sugirió más claridad del personal para auxiliar en los trámites de esta ventanilla.

Para la determinación la eficacia del Programa Adquisición de Activos Productivos, como en los otros programas, se evaluó la satisfacción del cliente (beneficiarios del programa). En ese sentido, se hizo el análisis de las respuestas dadas por los encuestados a las preguntas de la mejora de su nivel de vida y la satisfacción con su proyecto, el siguiente cuadro (5.6) corresponde a dicha evaluación, que muestra la eficacia en este programa.

Cuadro 5.6 Programa Adquisición de Activos Productivos (Eficacia)

Eficacia	Mejoro nivel de vida	Si	70%
		No	30%
	Satisfacción con el proyecto	Si	60%
		No	40%

Fuente: Elaboración propia.

Aunque la mayoría de los encuestados manifestaron satisfacción, el que en el caso de mejora de vida el 30% considerara que no y, para el caso de la satisfacción con su proyecto el 40% respondiera negativamente, hace suponer que se debe de estar más atento a los resultados obtenidos a través de éste programa.

En seguida se presenta un resumen de análisis del Programa Adquisición de Activos Productivos. (Cuadro C)

Cuadro C. Concentrado del programa Adquisición de Activos Productivos.

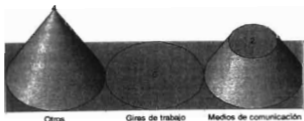
Adquisición de Activos productivos	Difusión	Atención del programa	Información	Tiempo viabilidad	Tiempo respuesta	Seguimiento	Atención del personal		Mejoramiento de vida	Satisfacción proyecto
Eficiente		✓	☒	✓			☒	Eficaz	✓	
No	*				*	*		No		*

✓ Bien, ☒ regular, * mal

Fuente: Elaboración propia.

Del programa de la gestión DIF (máquinas de coser), cuya muestra fue de 6 beneficiarios, al cuestionarlos de cómo se enteraron de los programas de apoyo, se obtuvieron los resultados que se muestran en el cuadro 5.7 y en la gráfica 5.8. Las respuestas nos indican que este programa no se promociona durante las giras.

Gráfica 5.8
¿Cómo se enteró de los programas de Proyectos productivos de DIF Estatal?



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 5.7 Programa DIF (Eficiencia)

Donde fue atendido		Personal del programa	100%		
Eficiencia	Difusión	Medios	33.33%		
		Giras	0%		
		Otros	66.67%		
	Información adecuada		Observado	Esperado	
		Si	5	4	
		No	0	1	
		Regular	1	1	
	Tiempo para viabilidad	3 meses	0	4	
		6 meses	6	1	
		Mas de 6 meses	0	1	

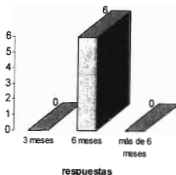
Personal	Eficiente	4	3
	Poco eficiente	0	1
	Ineficiente	2	2
Tiempo para resultados	Adecuado	20%	
	No adecuado	40%	
Seguimiento	Si	10%	
	No	50%	

Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los entrevistados fue atendido por encargados del programa y consideran que la información que se les dio fue clara y precisa (83.33%), sólo el 16.67% consideró que dicha información fue regular; con estas preguntas y el siguiente bloque se evaluó la eficiencia del programa (cuadro 5.7)

Al cuestionarlos sobre el tiempo requerido para informarles de la viabilidad de su proyecto, el 100% de los entrevistados informaron tardaron seis meses en recibir la respuesta, como se muestra en la gráfica 5.9, el 67.67% de los encuestados respondió que el tiempo transcurrido fue demasiado largo, y no se les dieron otras opciones para buscar alternativas de apoyo, el 33.33% opinó que todo programa tiene varias etapas y es necesario ir cumpliendo cada una de ellas. Al no coincidir lo esperado con lo observado (α) se puede suponer cierto grado de ineficiencia ya que en ningún caso el tiempo de respuesta fue menor a 6 meses, aunque, también hay que reconocerlo no hubo casos de más de seis meses.

Gráfica 5.9
¿Qué tiempo le dieron para conocer si su proyecto era viable?



Fuente: Elaboración propia.

El seguimiento del proyecto, al igual que en los otros programas de DIF Estatal, es muy importante, así lo informó el 100% de los entrevistados, sin embargo solo el 10% de los proyectos lo obtuvo. Esto es indicativo de la falta de control de los proyectos, lo que no permite retroalimentar el programa y es un signo notorio de ineficiencia.

Las respuestas a las siguientes preguntas, como ya sabemos, son las indicadoras para la determinación de la satisfacción del cliente (beneficiario de los programas) lo que nos permite a su vez evaluar la eficacia (los fines) del programa de DIF dentro de Familias productivas. Las preguntas y sus respuestas se muestran en el cuadro 5.7

Cuadro 5.7 Programa de Gestión DIF (Eficacia)

Eficacia	Mejoro nivel de vida	Si	66.67%
		No	33.33%
	Satisfacción con el proyecto	Si	66.67%
		No	33.33%

Fuente: Elaboración propia.

Con estos apoyos el 66.67% de los beneficiarios opinaron que mejoró su nivel de vida, porque, al contar con un equipo de trabajo se obtienen nuevos ingresos y esto los ayuda a cubrir un mayor número de gastos que ellos tienen. El 33.33% opina que sus ingresos no aumentaron con el apoyo con del proyecto, porque este no cubrió sus expectativas, se tienen más gastos y no cubren las necesidades básicas para salir adelante.

Dado que casi el 70% de los encuestados está satisfecho con su apoyo, porque gracia a el emprendieron un nuevo micronegocios, es posible afirmar que esta gestión parece ser eficaz. Sin embargo, en sentido contrario, el número de los no satisfechos resulta ser elevado.

Dentro de las recomendaciones que los beneficiarios comunicaron al entrevistador, estos sugieren que se explique mejor la función principal del programa (50%), así como que los motiven para seguir trabajando y beneficiando a sus familias, esto opinó el 50% de los entrevistados.

A continuación resumen del Programa DIF. (Cuadro D)

Cuadro D Concentrado del programa DIF.

DIF	Difusión	Atención del programa	Información	Tiempo viabilidad	Tiempo respuesta	Seguimiento	Atención del personal		Mejoramiento de vida	Satisfacción proyecto
Eficiente		✓	☒	✓			☒	Eficaz	✓	☒
No	✗				✗	✗		No		

✓ Bien, ☒ regular, ✗ mal

Fuente: Elaboración propia.

El siguiente programa analizado es **UNIPRODES** (unidades de producción para el desarrollo) cuya muestra fue de 13 beneficiarios entrevistados, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

El 69.23% de los beneficiarios se enteraron de estos programas a través de las giras de trabajo y el 30.77%, por otros medios.

Al parecer, existe una discordancia en la aplicación de los medios para todos y cada uno de los programas, ya que, como se ha observado a lo largo de cada uno de los proyectos, este punto ha sido muy variable.

Se debe de planear, de acuerdo a los objetivos del programa, cuales son los medios que deberán de ser empleados y a que programa, por su importancia desde el punto de vista repercusión social, se le debe de poner más atención.

Es importante que este programa también se de a conocer a través de los medios de comunicación, para tener un mayor alcance en la difusión logrando que un mayor número de comunidades sean beneficiadas.

El 53.85% de los solicitante entrevistados opinaron que la información de su proyecto fue clara y precisa, el 15.39% que no fue clara y el 30.76% comentó que la información fue regular. Como nos muestran los resultados la gestión con respecto al manejo de la información de dicho programa es ineficiente.

El 100% fue atendido por el personal del programa que es permanente, como ya se ha mencionado anteriormente, es más eficiente que la información sea proporcionada directamente por el personal del programa, puesto que se explica de manera más amplia a los solicitantes y se les aclaran dudas, se continua analizando la eficiencia en la gestión gubernamental de dicho programa, en este caso UNIPRODES.

El cuadro 5.8 muestra las respuestas obtenidas de la pregunta cual es la consideración de la actuación del personal del programa de Unidades de

Producción para el Desarrollo de DIF Estatal, con respecto a la atención en la gestión de su proyecto.

Los resultados de la evaluación de los beneficiarios, al ser consistentes con lo esperado ($\alpha 0.05$) parecen demostrar que la gestión es eficiente.

**Cuadro 5.8 Programa Unidades de Producción
 para el Desarrollo (Eficiencia)**

Donde fue atendido		Personal del programa	100%		
Eficiencia	Difusión	Medios	0%		
		Giras	69.23%		
		otros	30.77		
	Información adecuada		Observado	Esperado	
		Si	7	8	
		No	2	2	
		regular	4	3	
	Tiempo para resultados	3 meses	13	9	
		6 meses	0	3	
		Mas de 6 meses	0	1	
	Personal	Eficiente	10	8	
		Poco eficiente	3	2	
		Ineficiente	0	3	
Tiempo	Adecuado	100%			
	No adecuado	0%			
Seguimiento	Si	23.08%			
	No	76.92%			

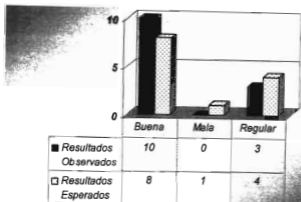
Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los beneficiarios fueron informados de la viabilidad de su proyecto en un tiempo de 3 meses, por lo tanto consideran que es adecuado el tiempo, ya que dicho período fue muy corto para conocer la respuesta por medio del personal encargado del programa, por consiguiente se considera que los resultados indican que es eficiente la gestión gubernamental en este rubro. (cuadro 5.8)

Al cuestionarlos respecto si el personal de programa le ha dado seguimiento a su proyecto, 10 beneficiarios dijeron que no y 3 beneficiarios dijeron que si han tenido seguimiento (cuadro 5.8), mostrando con estos resultados, ineficiencia en el Programa, puesto que el 100% de los entrevistados considera que es importante dar seguimiento a los proyectos, puesto que se obtendría un mejor desarrollo, al estar constantemente informados, capacitados y motivados. Además no hay que olvidar el hecho, que ya se menciono con anterioridad, de la necesidad de ejercer controla para definir, mejorare innovar la gestión y, a su vez, la eficiencia.

Con respecto a la pregunta de la atención que se les dio en DIF Estatal, específicamente en UNIPRODES, y si esta fue buena, mala o regular, la evaluación de los encuestados es consistente con lo esperado ($\alpha 0.05$), lo que hace posible considera, que la atención es eficiente como se muestra en el cuadro 5.8 y en la gráfica (5.10).

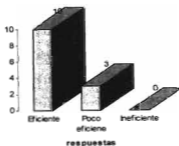
Gráfica 5.10
¿Qué opina de la atención que le dieron en el Programa de UNIPRODES?



Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo con la encuesta, al ser cuestionados sobre la opinión que tienen de la actuación del personal del programa de UNIPRODES que los atendió en la gestión de su proyecto, la evaluación de los entrevistados es consistente con lo esperado ($\alpha 0.05$), esto permite considerar que la actuación del personal para este programa es eficiente, como se muestra en el cuadro 5.8 y en la gráfica 5.11.

Gráfica 5.11
¿Cómo considera al personal que lo atendió en la gestión de su proyecto en UNIPRODES?



Fuente: Elaboración propia.

El siguiente bloque de preguntas se analiza la satisfacción del cliente (beneficiarios del programa), con la finalidad de conocer la eficacia de dicho programa.

Cuadro 5.9 Programa Unidades de Producción para el Desarrollo (Eficacia)

Eficacia	Mejoro nivel de vida	Si	61.54%
		No	38.46%
	Satisfacción con el proyecto	Si	61.54%
		No	38.46%

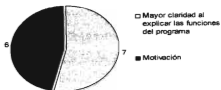
Fuente: Elaboración Propia

Al cuestionarlos respecto al beneficio que obtuvieron al recibir este apoyo, el 61.54% opinó que sí mejoró su nivel de vida, porque sus ingresos aumentaron. Con respecto a el grado de satisfacción con sus apoyos, el 38.46% de los entrevistados no considera que mejoró su nivel de vida, por lo tanto no están satisfechos con su apoyo. Tales resultados muestran que no existe eficacia en esta gestión, puesto que un porcentaje considerable de los beneficiarios, no esta satisfecho con su proyecto, no se cumplió con el objetivo del programa, no causó el impacto económico ni social pretendido con dicha gestión.

La última pregunta sobre que sugieren para mejorar el servicio de la gestión de dicho programa, 7 beneficiarios dijeron que les gustaría que fueran más claros al explicar cuál es la función del programa, y cómo funciona, otra sugerencia fue, que requerían mayor motivación a ser mejores y que todos puedan tener mejores oportunidades para seguir superándose. Se muestra la siguiente gráfica (5.12) con los resultados obtenidos.

Gráfica 5.12

Sugerencias para mejorar el servicio en la gestión del programa UNIPRODES



Se presenta resumen del análisis de Programa UNIPRODES. (Cuadro E)

Cuadro E Concentrado del programa UNIPRODES

UNIPRODES	Difusión	Atención del programa	Información	Tiempo viabilidad	Tiempo respuesta	Seguimiento	Atención del personal		Mejoramiento de vida	Satisfacción proyecto
Eficiente		✓		✓	✓		✓	Eficaz		
No	x		x			x		No	x	x

✓ Bien, ☒ regular, x mal

Fuente: Elaboración propia.

El último programa analizado es el de **Capacitación para la Productividad**, cuya muestra es de 46 beneficiarios, se obtuvieron los siguientes resultados, primeramente el 34.78% de los entrevistados se enteró de este programa por giras de trabajo y el 65.22% por otros medios, el 100% de los entrevistados informó que fue atendido por el personal encargado del programa como se puede observar en el cuadro (5.10).

Es importante que los solicitantes sean atendidos directamente por el personal encargado del Programa, porque de esta manera se proporciona una mejor información en cuanto a los lineamientos y criterios de elegibilidad de dicho programa haciendo la gestión más eficiente, evitando la confusión de la gestión realizada en ventanilla, donde solo se informa de manera general y breve los requisitos.

El 78.26% de los entrevistados opinan que la información de la gestión de su curso fue clara y precisa y el 21.74% opinó que fue regular; es importante que la información sea adecuada, de manera que sea entendible para el solicitante.

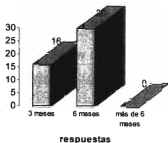
**Cuadro 5.10 Programa Capacitación para la Productividad
 (Eficiencia)**

	Personal del programa	100%
	Giras	34.88%
	Otros	65.22%
Información adecuada	Si	78.26%
	Regular	21.74%
Tiempo para viabilidad	3 meses	34.78%
	6 meses	65.22%
Personal	Eficiente	56.52%
	Poco eficiente	30.44%
	Ineficiente	13.04%
Tiempo para resultados	No adecuado	65.22%
	Si	34.78%
Seguimiento	No	82.60%
	Si	17.40%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al tiempo que les dieron para conocer la viabilidad de su proyecto el 65.22% de los entrevistados dijeron que tardaron 6 meses en informarles y el 34.78% de los entrevistados informó que tardaron 3 meses en avisarles. Los resultados se expresan mejor a través de la siguiente gráfica. (5.13)

Gráfica No. 5.13
¿Qué tiempo le dieron para conocer si su proyecto era viable?



Fuente: Elaboración Propia

Al preguntar a los beneficiarios si considera adecuado el tiempo de respuesta que les indicaron para conocer el resultado de su solicitud, el 34.78% de los entrevistados dijo que sí porque suponen que así lo requiere el programa, ya que se tenía que juntar un grupo para la capacitación, mínimo 15 personas, el 65.22% consideró que no es adecuado porque fue tardado y desaprovecharon tomar cursos en otras dependencias. Por ello se considera que no es eficiente la gestión gubernamental de Capacitación para la Productividad en éste apartado.

Con respecto a la pregunta de seguimiento de su gestión, el 17.40% dijo que sí, que el personal del DIF Estatal lo visitó, pero el 82.60% informó que no se le ha dado seguimiento a su gestión, en este caso referente a capacitación. El 100% de los entrevistados considera que es muy importante el seguimiento, para ver que necesidades de cursos son los requeridos, si la capacitación fue la

adecuada y que otras actividades se pueden emprender. El 52.17% de los entrevistados, informaron que la atención que recibieron del personal de este programa fue buena, el 26.08% opinó que fue regular y el 21.74% que fue mala. De la atención en la gestión de parte personal de DIF Estatal, el 56.22% considero que fue eficiente, el 30.44% poco eficiente y solo el 13.04% que el personal es ineficiente eficiente. Los resultados muestran que hay que mejorar en la atención, reflejando ineficiencia, puesto que se refleja que los resultados negativos son elevados.

La siguiente serie de preguntas se realizó con la finalidad de determinar la satisfacción de los beneficiarios del programa Capacitación para la Productividad, lo que permite evaluar su eficacia. (5.11)

Cuadro 5.11 Programa Capacitación para la Productividad (Eficacia)

Eficacia	Mejoro nivel de vida	Si	65.22%
		No	34.78%
	Satisfacción con el proyecto	Si	69.56%
		No	30.44%

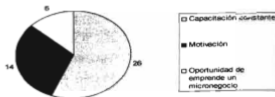
Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la pregunta que indagaba si el la capacitación mejoró su nivel de vida y el de su familia, el 65.225% dijo que sí, porque con la capacitación les

permitted to undertake a productive activity, improving family incomes. Only 34.78% responded that they did not improve, that they would need more specialized training. When asked if they were satisfied with their training 69.56% said yes because when trained, they feel productive, 30.44% commented that they are not satisfied, because they need that the training courses do not take so long and that they are trained constantly.

Finally, regarding the suggestions for improving the service of the management of the Productivity Training Program, most of the interviewees propose that training be constant, that there be follow-up to be able to detect if the development of the courses was adequate, detect if the objective was met, that they be motivated to continue with a productive activity, presenting them opportunities to undertake a micro-business, these results are shown in the following graph. (5.14)

Gráfica No. 5.14
Sugerencias para mejorar el servicio en la gestión del programa
Capacitación para la Productividad



A continuación resumen del programa Capacitación para la productividad (Cuadro F)

Cuadro F Concentrado del programa Capacitación para la Productividad

CAPACITACIÓN PARA LA PRODUCTIVIDAD	Diffusión	Atención del programa	Información	Tiempo viabilidad	Tiempo respuesta	Seguimiento	Atención del personal		Mejoramiento de vida	Satisfacción proyecto
Eficiente		☑	☑				☑	Eficaz	☑	☑
No	x			x	x	x		No		

✓ Bien, ☑ regular, x mal

Fuente: Elaboración propia.

Se anexa diagrama de flujo del Programa Paquete de Herramientas como ejemplo de los procesos de gestión. (Anexo N° 1)

5.2 Resultados de las encuestas al equipo de trabajo de Familias Productivas

En el Programa de Familias Productivas, colaboran diez personas, en el de Paquete de Herramientas Básico y micro crédito dos, en el Programa de Adquisición de Activos Productivos tres, en el Programa de Capacitación a la Productividad 4 y en el de Unidades de Producción para el Desarrollo una persona.

De las respuestas obtenidas de la encuesta efectuada al personal que colabora en Familias Productivas y de la observación de la gestión de los diferentes

programas, es posible considerar que conocen los objetivos y funciones de su programa de trabajo y que todas sus actividades son permanentes.

Continuando con el personal del Programa Familias Productivas, el 70% del personal considera; que el personal asignado a cada programa reúne el perfil adecuado, el 80% del personal opina que es informado adecuadamente de sus obligaciones.

El 70% desconoce quien asigna las metas a su Programa de trabajo, referente a la evaluación de las metas de su programa de trabajo, el 60% opinó que no sabe como evalúan. El 60% del equipo de trabajo de Familias Productivas no tiene conocimiento de quien evalúa su desempeño, todo el equipo de trabajo sabe a que población está dirigido su Programa.

En lo que respecta a como logran satisfacer al cliente, argumentan; otorgando una buena atención, haciendo sentir confianza cuando solicitan el apoyo, posteriormente tratando de resolver sus necesidades y peticiones y, a su vez, orientarlo para que obtenga una respuesta satisfactoria, ya sea con apoyo o canalización; ofreciendo todos los servicios con amabilidad y respeto, tratando de brindar toda la información necesaria que requieran, a si como de responder a todas las dudas de los solicitantes, asesorando sobre la mecánica del Programa, solicitando la documentación necesaria y en su caso haciendo los tramites para entregar el apoyo solicitado.

En otras palabras, brindando una orientación de acuerdo a las necesidades del solicitante e informando adecuadamente los requisitos y criterios de elegibilidad del Programa.

El 60% contestó que no da seguimiento a los proyectos y/o servicios de su Programa. Con respecto al liderazgo que se desarrolla en Familias Productivas el 60% del personal lo considera malo, el 30% bueno y un 10% regular.

El equipo de trabajo considera que para dar un mejor servicio, es necesario mejorar las instalaciones y el equipo de trabajo, contar con personal de apoyo, principalmente que estén establecidas las funciones de trabajo y contar con capacitación constante, que debe mejorar la difusión de los programas, dedicarse al 100% a la atención del Programa, ya que opinan que a veces se asignan actividades diversas ajenas al Programa. Y por último que es necesario que exista una mejor comunicación entre jefes y subordinados

5.3 Resultados del cuestionario aplicado al Director de Área

En el programa Familias Productivas existe un proceso de administración:

Planeación: se realiza el programa operativo anual (POA), el cual contiene objetivos y metas, población objetivo e indicadores, el POA se lleva mediante la calendarización de metas físicas, contemplando los apoyos productivos otorgados, la capacitación para la productividad y apoyo técnico, el dicho apoyo

consiste en asesorías, asistencias, canalizaciones y visitas de seguimientos.
(Anexo N° 2)

La población objetivo del POA son las familias en situación vulnerable y/o con marginación que tengan alguna idea de proyecto o propuesta de negocio familiar, que les permita mejorar su condición de vida, preferentemente, aquellas que tengas entre sus miembros:

- Jóvenes
- Mujeres
- Adultos mayores
- Personas con discapacidad
- Indígenas
- Desempleados o subempleados

Los indicadores del POA son los siguientes:

- Número de familias que dejan la cultura del paternalismo
- Ingreso económico promedio por familia beneficiada
- Personas interesadas en emprender un negocio familiar

Organización: en cuanto a la organización se cuenta con una estructura organizacional, se anexa organigrama. (Anexo N° 3)

Existe una ventanilla de atención al público, la cual da inicio al proceso formal para la obtención del apoyo gubernamental, de la cual es una persona

responsable, tres dictaminadores y una persona de atención a ventanilla, hay un responsable de cada programa.

Dirección: En lo que respecta a la motivación, se capacita constantemente al personal, con temas de interés de acuerdo al programa de trabajo que desempeñan, por ejemplo: la capacitación a los prestadores de servicios profesionales (PSP) que pueden certificarse y ofrecer sus servicios tanto en la institución como de manera particular.

Otra manera es con ayuda económica (viático) para la gestión de los proyectos por los diferentes municipios del Estado. La planeación del Programa Familias Productivas la realiza la dirección del área, considerando el comportamiento de las necesidades del cliente, analizando los resultados de las metas programadas en los Programas operativos anuales, observando esto a través de giras de trabajo por las diferentes localidades del Estado, apoyándose del equipo de trabajo, asignándoles diferentes actividades, las cuales en ocasiones no están estructuradas y definidas, ocasionando confusión.

Control: Se da por medio de los avances de metas físicas y financieras (Anexo N° 4), por los indicadores de desempeño y en función de las solicitudes hechas a DIF o en eventos externos; también mediante un informe mensual y anual.

Algunas actividades realizadas en el proceso administrativo no están plasmadas, otras no están al alcance de todos los miembros, creando una

serie de conflictos laborales, afectando la eficiencia en la gestión. Existe un proceso de gestión administrativa en Familias Productivas, el cual se basa en la coordinación interinstitucional, donde DIF gestiona los apoyos con los diferentes programas que ofrecen las dependencias.

Las formas de autoridad se dan por grupos colegiados con voto de calidad de su titular, existen reglas de operación, en ocasiones la autoridad es autocrática y de diagnóstico ya que a veces lo que demanda el solicitante no es lo que necesita, por lo que existe un proceso de validación de cada programa que realiza el personal y después se presenta propuesta al comité correspondiente.

En la validación se consideran los criterios de elegibilidad, para determinar la viabilidad de mercado, técnica y financiera, en este proceso de validación también se contempla población objetivo, clasificación por estrato y nivel de marginación.

No hay manuales, hay reglas de operación sujetas a cada una de las dependencias con las cuales se tiene relación interinstitucional y con quienes se coordinan los recursos que puedan ser aplicados en los diferentes programas.

El objetivo principal de Familias Productivas es mejorar el nivel de vida de las familias. La estrategia de Familias Productivas está basada en el cumplimiento del Plan Estatal de Desarrollo, con un enfoque a largo plazo fomentada en una

administración estratégica. En el corto plazo se considera la sostenibilidad (entregando apoyos para proyectos) a mediano plazo, la continuidad de manera creciente y a largo plazo una visión de asistencia social productiva y menos asistencialista.

Con respecto a la estrategia a ser diferente: coordina esfuerzos para obtener varios beneficios, mediante la mezcla de recursos, gestionando proyectos desde capacitación, equipo y micro crédito.

La Dirección de Atención a Población Vulnerable de DIF, determina los objetivos de la estrategia Familias Productivas, ya que recae la responsabilidad directa en ella (mediante el Programa Operativo Anual) estos objetivos deben ser autorizados por la junta de gobierno, que se encarga de integrar los comités técnicos necesarios para el estudio y propuesta de mecanismos que aseguren la coordinación interinstitucional en la atención de las tareas asistenciales, y para elevar las propuestas que se estimen necesarias, estos comités están designados por las dependencias y entidades competentes.

La estrategia Familias Productivas da cumplimiento a sus objetivos, porque se generan proyectos productivos, se aprovechan los recursos naturales de la región, mejora el ingreso económico familiar, mejorar su condición y calidad de vida de las familias y se apoya a la población en situación vulnerable.

El cumplimiento de los objetivos los evalúa la autoridad superior jerárquica, en este caso son la Dirección de Atención a Población Vulnerable y la Coordinación de Evaluación Operativa del DIF Estatal.

La evaluación del desempeño del personal se da a través de resultados concretos, mediante la administración por objetivos, sistema en el que los objetivos específicos de desempeño se determinan en forma conjunta por los subordinados y sus superiores, se revisa en forma periódica el proceso hacia los objetivos y se conceden premios con base en dicho progreso.

Se considera importante que el personal tenga el perfil adecuado para desempeñar las funciones asignadas en el área porque el grado del cumplimiento de la estrategia se basa en función que se cumpla con el perfil.

La viabilidad de los proyectos los dictaminan los prestadores de servicios profesionales mediante la realización de los proyectos de inversión, que contienen estudios financieros, técnicos, organizacionales y de mercado; de manera formal y protocolaria son los comités mediante el mismo proyecto, evaluando su grado de factibilidad a través de la validación correspondiente.

Los apoyos se asignan en base a que cumplan con los requisitos para la integración del expediente y su apego a las reglas de operación de cada uno de los programas.

Se da seguimiento a los proyectos otorgados, realizándose supervisión de campo en cada uno de los proyectos, de acuerdo a la puesta en marcha, a la capacitación productiva y en su caso áreas de oportunidad para la mejora.

Es necesario reforzar las supervisiones, puesto que las visitas de seguimiento son escasas.

5.4 Análisis FODA del Programa Familias Productivas

FORTALEZAS	DEBILIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>Creciente interés por parte de DIF Estatal en la elaboración y gestión de sus planes estratégicos. Plasmados en su Programación Operativa Anual y en su Avance de metas, las cuales son elaboradas por cada Dirección de Área de la institución, siendo reflejadas en el Informe Anual</p>	<p>Débil estructura organizacional, no se encuentran plasmadas las funciones del equipo de trabajo</p>	<p>Desequilibrio en el entorno económico nacional e internacional</p>	<p>Existencia de programas de apoyo a las zonas de extrema pobreza por parte del gobierno</p>
<p>EL programa Familias Productivas realiza calendarización de metas físicas (Programa Operativo Anual)</p>	<p>Desconocimiento de asignación de metas y evaluación de desempeño por parte del equipo de trabajo</p>	<p>Limitada disponibilidad de recursos del gobierno</p>	<p>Presencia de instituciones públicas y privadas que trabajan los temas de desarrollo humano y social</p>
<p>Establecimiento de indicadores</p>	<p>Frágil desarrollo de la institucionalidad regional</p>	<p>Ineficiencia administrativa</p>	<p>Transferencias de los programas de desarrollo social a los municipios</p>

FORTALEZAS	DEBILIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Desarrollo exitoso en la coordinación interinstitucional	Visión de desarrollo débil y fragmentada	Insuficiente inversión pública en el desarrollo de los proyectos productivos	Diversificación de programas de apoyo para proyectos productivos
Existencia de una ventanilla de atención al público para la gestión de apoyo gubernamental para proyectos productivos	Pasividad de los actores en la toma de decisiones	Centralismo en las políticas nacionales de lucha contra la pobreza	Creciente valor de los derechos personales y sociales
Potencialidad de desarrollo de la pequeña y micro empresa	Lento proceso de adaptación a cambios por procesos de modernización de la gestión administrativa	Prácticas de asistencialismo y paternalismo del gobierno	Condiciones globales para el desarrollo de proyectos de inversión en las regiones competitivas
Capacitación constante al equipo de trabajo con temas de interés de acuerdo al programa de trabajo que desempeñan	Débil cultura de gestión	Desinterés de entidades públicas y privadas por financiar actividades productivas	Preocupación internacional por el crecimiento de la pobreza

FORTALEZAS	DEBILIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Dinamismo y espíritu de concertación de las instituciones públicas y privadas que trabajan en convenio con DIF Estatal promoviendo el Desarrollo integral.	Falta de incentivos para la motivación del equipo de trabajo	Cambios de estrategias en la política gubernamental de apoyo al sector productivo	Programas nacionales de lucha contra la pobreza
Experiencia en la ejecución de acciones de lucha contra la pobreza en áreas rurales y urbano marginales	Equipos de informática y herramientas de trabajo obsoletos	Incertidumbre en el proceso de gestión	Recursos financieros que permiten la rehabilitación y reconstrucción del aparato productivo y social
Capacidad de convocatoria a las instituciones privadas y organizaciones sociales para los temas de pobreza y desarrollo humano	Ausencia de estrategias y mecanismos de monitoreo, supervisión y control de gestión	Ausencia de políticas de desarrollo	Interés del sector público y privado en la inversión para el desarrollo integral del Estado
Identificación institucional del personal	Limitada visión de desarrollo para el equipo de trabajo	Centralismo en la toma de decisiones estratégicas	Acceso a la innovación de la ciencia y tecnología

FORTALEZAS	DEBILIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Existencia de reglas de operación sujetas a cada una de las dependencias con las que se tiene relación interinstitucional y coordinación de recursos	Indiferencia, apatía y conformismo por parte del equipo de trabajo, obstaculizando el desarrollo humano	Créditos escasos y de difícil acceso	Las posibilidades de financiamiento por diversas instituciones
Aprovechamiento de los recursos naturales de la región en la gestión de proyectos productivos	Limitado desarrollo de capacidades del equipo de trabajo	Limitaciones en convenios interinstitucionales	Acceso a mezcla de recursos de los diferentes programas para el mejor desarrollo del proyecto productivo
Mejoramiento de condición y calidad de vida de las familias	Inexistencia de liderazgo en el área de trabajo, enfatizando en la capacidad de organización y motivación del personal. La función del personal se divide entre varias labores, lo que perjudica los resultados. Se debe procurar que el personal se dedique exclusivamente a sus funciones. La comunicación entre el personal y el líder es muy pobre.	Desinterés de gestión de proyectos productivos por parte de la población objetivo	El gran interés de la gestión de proyectos productivos por parte del gobierno

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES

Cualquier organización sabe que ganará o perderá competitividad de la forma en que maneje su eficiencia y eficacia en la productividad diaria de las operaciones. Como resolver eficientemente una orden de compra, como responder a un problema o queja de cliente, como manejar el inventario, como administrar los proyectos, como determinar si es lo que requiere el cliente.

La eficiencia y la eficacia de los procesos y servicios es lo que cuenta a la hora de la competitividad, en el plano de la gestión operativa, por lo cual es el interés en realizar un análisis de la eficiencia del proceso así como de la eficacia en la gestión gubernamental Familias Productivas de DIF Nayarit. La eficacia tiene que ver con resultados, esta relacionado con lograr los objetivos, la eficiencia en cambio, se enfoca a utilizar los recursos de la mejor manera posible.

La eficiencia de la gestión gubernamental Familias Productivas de DIF Nayarit, fue analizada a través de su proceso administrativo, mediante las diferentes actividades independientes utilizadas por la administración de la organización para el desarrollo de las funciones básicas del proceso: planificar, organizar, dirigir y controlar.

A una de las actividades que se debe de prestar más atención es la de promoción, esta le corresponde a la ventanilla, sin embargo los resultados indican una gran ambigüedad en su aplicación; programas donde el beneficiado

recibió la información de boca en boca, a través de las giras o los medios de difusión. Es vital para cualquier producto el realizar una promoción de lo que se ofrece, el programa requiere mejorar este rubro.

Referente a la función de organizar, la cual debe depender de los planes de la institución, es importante dividir el trabajo entre grupos e individuos, coordinar las actividades y establecer autoridades, presentar organigrama y darlo a conocer al equipo de trabajo de Familias Productivas y, tal vez lo más importante renovarse continuamente de acuerdo a los objetivos y sus cambios en el tiempo. La organización debe de mantenerse o más bien, debe de ser modificada constantemente, debe ser dinámica.

Los objetivos guían a la organización y a su vez esta se sustenta en su estructura. Es importante una estructura bien definida porque define cadenas de mando, autoridad y las formas de coordinación entre diferentes áreas de trabajo, estableciendo las responsabilidades de desempeño en forma sistemática. Con respecto a la organización en Familias Productivas ya se presentaron algunos síntomas, destacando que no saben cuales son las tareas específicas que les corresponde y requieren cumplir, ocasionando con ello frecuentes conflictos y malentendidos, además de la duplicidad de esfuerzos, caída de la productividad general de la organización, disminución de la corriente de trabajo y su uniformidad, provocando retrasos y productos incompletos, lo cual no resulta aceptable para la administración.

Si se realiza un adecuado análisis de puesto, se obtendrá descripciones de puestos, así como del perfil que deban llenar la persona que ocupe el puesto, lo

que ayuda a la administración a satisfacer sus necesidades en aspectos críticos de política de personal tales como; funciones, grado de responsabilidad, habilidades, remuneración, evaluación del desempeño y formas de desarrollo del personal. A quien más beneficia el definir con propiedad el manual de organización es a los directivos, ya que mejora su conocimiento sobre el flujo de trabajo de su unidad, permite realizar una mejor selección de su personal y facilita efectuar una evaluación objetiva de sus subalternos, en cuanto al beneficio del equipo de trabajo, permite conocer y comprender mejor los deberes del puesto y puede ser utilizado como una guía para su desarrollo y autodesarrollo.

Se observó que existe una débil estructura organizacional, no se encuentran plasmadas las funciones del equipo de trabajo, existe un desconocimiento de asignación de metas, evaluación de desempeño por parte del equipo de trabajo, una débil cultura de gestión, falta de incentivos para la motivación del equipo de trabajo, equipo de informática obsoletos, limitada visión de desarrollo para el equipo de trabajo.

Continuando con la organización, se encontró a través de las encuestas, la presencia de un atraso exagerado de las respuestas referentes a la aceptación o no de los proyectos, esto implica la necesidad de mejorar los procesos de evaluación de los mismos y su tiempo de respuesta.

La función del proceso administrativo de dirigir, se enfoca básicamente hacia el liderazgo. Punto que debe de considerarse como crucial hoy en día sobre todo

actualmente en la era de la información y la tecnología, en donde las condiciones económicas actuales nunca habían sido escritas, las fronteras se han abierto al comercio global; las organizaciones y empresas permanentemente se encuentran en una constante lucha por mantenerse y abarcar más, por ser cada día más competitivas, lo que ha generado que las personas que dirijan deben de poseer una visión emprendedora al abordaje permanente de innovaciones que mejoren el servicio y calidad que requiere el cliente.

No es posible hablar de organizaciones para producir o dar servicio sin personas, y para organizarlas es indispensable mencionar a los conductores, los líderes de hoy, aquellos que logran el éxito de sus organizaciones y que orientan a sus subordinados a conseguirlo. Una persona quizás sea un directivo eficaz (buen planificador y administrador) justo y organizado, pero carente de las habilidades del líder para motivar otras personas; tal vez sean líderes eficaces, con habilidad para desatar el entusiasmo y la devoción, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía requerida para avanzar. Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones e instituciones, muchas de ellas están apreciando más a los directivos que también tienen las habilidades de líderes.

Como para cualquier otra organización, para la gestión gubernamental Familias Productivas es importante el Liderazgo, se detectó una visión de desarrollo débil y fragmentada, pasividad de los actores en la toma de decisiones, lento

proceso de adaptación por procesos de modernización de la gestión administrativa, indiferencia, apatía y conformismo por parte del equipo de trabajo, obstaculizando el desarrollo humano, limitado desarrollo de capacidades del equipo, inexistencia de liderazgo en el área de trabajo.

Se observó ausencia de estrategias y mecanismo de monitoreo, supervisión y control de gestión.

Puesto que el control eficaz exige la alimentación adelantada, suponiendo que los objetivos, planes, políticas y normas se han desarrollado y comunicado a aquellos directivos que tienen las correspondientes actividades de desempeño. Por lo tanto, para Familias Productivas, el control debe necesariamente apoyarse en el concepto de la retroalimentación, el cual exige mediciones de desempeño y dispara la acción correctiva prevista para asegurar el logro de los objetivos; cuando los planes se hacen operacionales, debe ejercitarse el control para medir el avance.

En algunos casos, el control tiene también como resultado la modificación de los planes y metas anteriores o la formulación de nuevos planes, cambios en la operación y reasignación de la gente, deben desarrollarse métodos de control para las características particulares de la operación y la estructura de organización.

En cuanto a la eficacia de la gestión gubernamental Familias Productivas de DIF Nayarit, las respuestas indican que para algunos programas es necesario replantear los objetivos de los servicio porque estos ya no satisfacen las necesidades de los beneficiarios.

PROPUESTAS

En lo que respecta a la planificación, la propuesta se debe basar en fundamentar el análisis permanente del entorno, delimitación de los problemas sociales más apremiantes e importantes de parte de las diferentes autoridades que definen los programas de apoyo social y que la forma de apoyo sea coincidente y adecuada a sus necesidades. Esta primera fase no corresponde al programa, ya que este es simplemente gestor; sin embargo, recalcamos, es a las autoridades decisorias quien le corresponde el monitoreo permanente de las necesidades sociales y la forma más adecuada y precisa, con los escasos recursos que se cuentan, de mejorar los niveles de vida de los estratos sociales más afectados.

Se propone desarrollar premisas acerca del medio ambiente en el que opera la institución, tomar decisiones respecto a los cursos de acción para alcanzar los objetivos, iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones y replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes.

Se propone que su estructura organizacional esté soportada por un manual de organización que abarque el manual de procedimientos y los perfiles de puestos.

Este último con una descripción de puesto de cada unidad organizacional, contando con los datos básicos que describan cada uno de puestos:

- Título del puesto o de la unidad (área o departamento)
- A quien debe reportar

- Requisitos especiales para poder ocupar el puesto (estudios requeridos, experiencia en área laboral etc.)
- Responsabilidad de supervisión. Puestos o unidades que le reportan y por los cuáles es responsable (flujo de autoridad)
- Resumen del puesto, indicando las actividades básicas a desarrollar
- Deberes, analizando cada una de las operaciones y funciones por las que se es responsable

En la última función del proceso administrativo de Familias Productivas, se propone establecer un mejor control, cuyo propósito sea ayudar a vigilar las actividades periódicas del servicio y de cada centro de responsabilidad, consistente en las siguientes fases:

- Compensar el desempeño (resultados reales) con las metas y normas planificadas
- Preparar un informe de desempeño que muestre los resultados reales, los resultados planificados y cualquier diferencia entre ambos
- Analizar las variaciones y las operaciones relacionadas para determinar las causas subyacentes de las variaciones.
- Desarrollar cursos de acción opcionales para corregir cualquier deficiencia y aprender de los éxitos.
- Hacer una selección (acción correctiva) del menú de alternativas y ponerla en práctica.

- Hacer el seguimiento necesario para evaluar la efectividad de la corrección, continuar con la alimentación adelantada para efectos de replanificación.

No hay manera de aumentar la eficacia de las organizaciones e instituciones, si no se elaboran productos y /o servicios que satisfagan las expectativas de los clientes, para lograr una eficacia organizacional se tiene que orientar todo el esfuerzo de Familias Productivas a satisfacer a plenitud las necesidades de los clientes, esto solo se podrá hacerse en la medida que de una manera seria y organizada, mida la satisfacción de sus clientes, de manera periódica y tome las decisiones pertinentes, ya que toda esta actividad debe ser un esfuerzo constante.

La satisfacción al cliente es muy importante, en Familias Productivas se tiene que reforzar ese concepto, se propone que el tiempo para determinar la viabilidad de los proyectos y/o apoyos se de ha conocer a los beneficiarios en un periodo no mayor a un mes, programando validaciones cada mes para informarle al beneficiario con mayor rapidez y el pueda tener diferentes opciones, ya que esta situación se presentó al evaluar la eficacia en los diferentes programas de la gestión gubernamental Familias Productivas que maneja DIF.

Sería conveniente implementar un programa enfocado en Desarrollo Humano, aplicado en la estructura organizacional, a los empleados y a los beneficiarios

de los diferentes programas que forman parte de la gestión gubernamental Familias Productivas; aprovechando la estructura de la Dirección de Desarrollo Humano de DIF Estatal.

Considerando que las instituciones necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. Destacando que las instituciones están formadas por personas y dependen de éstas para lograr sus objetivos y cumplir sus misiones; recordando que la conducta de las personas dentro de las instituciones es compleja y depende de factores internos (que resultan de sus propias características de personalidad, capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente interno y externo, actitudes, emociones, valores, etc.) y de factores externos (que resultan del ambiente, de las características organizacionales, como del sistema de recompensas y sanciones, factores sociales, políticos, cohesión grupal existente, etcétera).

Por último, reconociendo que la estructura de Familias Productivas corresponde a los modelos burocráticos clásicos, si se quiere avanzar, se deben crear estructuras de gestión ágiles, con capacidad de cambio de acuerdo a las necesidades y siempre buscando su eficiencia. Por otra parte, los líderes se deben mantener atentos de las necesidades del mercado y las características del entorno social, determinando objetivos coherentes a esas necesidades así como de las estrategias para alcanzarlos, planteados de tal manera que los recursos rindan más.

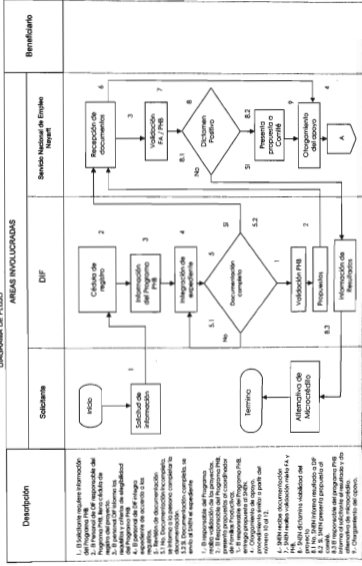
BIBLIOGRAFIA

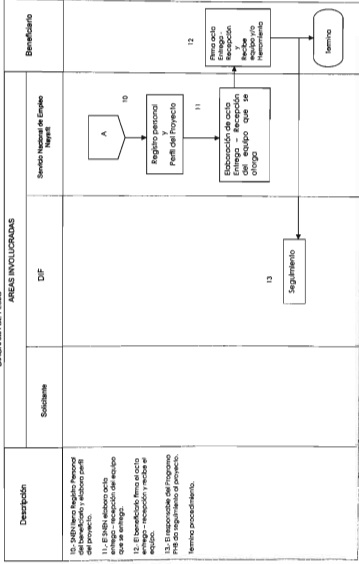
- Chiavenato, Idalberto (2000). "Administración de Recursos Humanos" 5ª edición, Mc Graw Hill
- Chiavenato, Idalberto (2000). "Introducción a La Teoría General de La Administración" 5ª edición, Mc Graw Hill
- F. Philippe Rice (1997) "Desarrollo Humano" 2ª edición, Pearson
- Hernández Sampieri, Roberto (2003) "Metodología de la Investigación" 3ª edición, Mc Graw Hill
- Hernández y Rodríguez, Sergio (2002). "Administración. Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia" 1ª edición, Mc Graw Hill
- Koontz, Harold (2001) "Elementos de Administración", 6ª Edición, Mc Graw Hill
- Koontz, Harold (2003) "Administración", 12ª Edición, Mc Graw Hill
- Scheldel y Hoffer (1998) "Planeación Estratégica"
- Schemerhorn, John R. (2001) "Administración", Limusa Wiley
- Stephen R. Covey (1998) "Los siete hábitos de la gente altamente efectiva"
- Stoner, James A F. (1996) "Administración" 6ª edición, Prentice Hall Hispanoamericana
- www.dif.gob.mx
- www.difnayarit.gob.mx
- www.gestiopolis.com

- www.nayarit.gob.mx
- www.objetivosdelmilenio.org.mx
- www.undp.org.mx
- www.wikilearning.com
- Zarate de Lara, Guillermo (1998) "Métodos Estadísticos", 5ª edición,
Trillas

Programa Paquete de Herramientas Básico
 DIAGRAMA DE FLUJO

AREAS INVOLUCRADAS



Programa Paquete de Herramientas Básico
DIAGRAMA DE FLUJO

Anexo N°3



Anexo N° 5 Cuestionario a Clientes

Proyecto _____ **municipio** _____

- 1) ¿Cómo se enteró de los programas de proyectos productivos de DIF ESTATAL? A) Medios de comunicación__ B) Giras de trabajo__ C) Otros__
- 2) ¿Dónde fue usted atendido en DIF ESTATAL?
ventanilla__ programa _____
- 3) ¿Considera que la información fue clara y precisa de la gestión de su proyecto?
Si__ no__ regular _____
- 4) ¿Qué tiempo le dieron para conocer si su proyecto era viable?
3 meses__ 6 meses__ o mas de 6 meses _____
- 5) ¿Considera adecuado el tiempo que le indicaron para conocer el resultado de su solicitud?
si__ no__ ¿Por qué? _____
- 6) ¿Le han dado seguimiento a su proyecto el personal del programa o ventanilla DIF ESTATAL? Si__ no _____
- 7) ¿Considera que el seguimiento es importante para prosperar en su proyecto? Si__ no__ ¿Por qué? _____
- 8) ¿Qué opina de la atención que le dieron en DIF Estatal?
buena__ mala__ regular _____
- 9) ¿Cómo considera usted al personal del programa de DIF Estatal que lo atendió en la gestión de su proyecto? eficiente__ poco eficiente__ ineficiente _____
- 10) ¿Considera usted que con el apoyo del proyecto mejoro el nivel de vida de su familia?
Si__ no__ ¿Por qué? _____
- 11) ¿Esta satisfecho con su proyecto? Si__ no__
¿Por qué? _____

- 12) ¿Qué sugiere usted para mejorar el servicio de la gestión de los servicios de los programas o ventanillas de DIF ESTATAL?

Anexo 6 Cuestionario al Director de Área

1.- ¿En familias productivas existe un proceso de administración (planeación, organización, dirección y control)?

si___ no___

Describalo _____

2.- ¿Existe el proceso de gestión administrativa en la estrategia familias productivas?

si___ no___

¿Cómo funciona? _____

3.-¿Cuál es el organigrama de estrategia Familias Productivas?

4.- ¿Formas de autoridad de Familias Productivas?

5.-¿Qué tipo de liderazgo se ejerce en Familias Productivas?

6.- ¿Existe manual de organización de Familias Productivas (manual de procedimiento y perfil de puesto)?

si___ no___

¿Cuáles? _____

7.-¿Para la institución cuál es el principal objetivo de la estrategia Familias Productivas?

8.-¿Cómo considera la institución que debe estar basada la estrategia de Familias Productivas?

9.-¿Quién determina los objetivos de la estrategia Familias Productivas?

10.-¿Considera la institución que se llegan a cumplir todos los objetivos asignados a la estrategia Familias Productivas?

si___ no___

¿Cómo? _____

11.- ¿Quién evalúa el cumplimiento de los objetivos de Familias Productivas?

12.-¿Cómo se evalúa el desempeño del personal de Familias Productivas?

13.-¿Considera que es importante que el personal tenga el perfil adecuado para desempeñar sus funciones?

si___ no___ ¿Por qué?

14.- ¿Quién y cómo dictaminan la viabilidad de los proyectos?

15.-¿En base a que se asignan los apoyos?

16.-¿Se da seguimiento a los proyectos otorgados? si___ no___

¿Cómo? _____

Anexo N° 7 Cuestionario al equipo de trabajo

1. ¿Cuál es el nombre de tu programa de trabajo?
2. ¿Conoces la función de tu programa de trabajo? si__ no__
¿Cuál es? _____
3. ¿Conoces los objetivos de tu programa?
si__ no__
¿Cuál es? _____
4. ¿Las actividades en tu área de trabajo son temporales o permanentes?
5. ¿Cuántas personas colaboran contigo?
6. ¿Consideras que el personal asignado a tu programa reúne el perfil adecuado?
si__ no__
¿Por qué? _____
7. ¿Te Informan adecuadamente de tus obligaciones?
si__ no__
8. ¿Sabes quién asigna las metas de tu programa de trabajo?
si__ no__
¿Quién? _____
9. ¿Sabes cómo evalúan las metas de tu programa de trabajo?
si__ no__
¿Cómo? _____
10. ¿Quién evalúa tu desempeño y cómo? _____
11. ¿A qué población está dirigido tu programa de trabajo? _____
12. ¿Cómo logras satisfacer al cliente? _____
13. ¿Das seguimiento a los proyectos otorgados y/o servicios de tu programa de trabajo ?
si__ no__ ¿Cómo? _____
14. ¿Qué recomendarías para mejorar la función de tu programa de
trabajo? _____
15. ¿Qué crees tu que falta para dar un mejor servicio? _____
16. ¿Cómo consideras el liderazgo en tu área de trabajo? _____