

# **Satisfacción de las beneficiarias con el Programa Oportunidades**

Evaluación cualitativa

Carlos Garrocho

[cfgarrocho@gmail.com](mailto:cfgarrocho@gmail.com)



# Introducción

- El programa de desarrollo social **más importante** del gobierno federal mexicano durante el mandato del Presidente Vicente Fox (2000-2006) es el *Programa de Desarrollo Humano Oportunidades*
- Su propósito es “impulsar y fortalecer las **capacidades y potencialidades** de las familias que viven en condiciones de **pobreza extrema**, contribuyendo así al mejoramiento de vida familiar y a su incorporación al desarrollo nacional” (SEDESOL, 2006).

# Introducción

- El Programa Oportunidades cuenta con una estrategia básica para cumplir sus objetivos: Incrementar las capacidades básicas de las familias en situación de pobreza extrema mediante acciones coordinadas en tres núcleos básicos: **alimentación, salud y alimentación.**
- El Programa Oportunidades tiene como antecedentes directos el **Programa Nacional de Solidaridad** (PRONASOL) que operó durante el mandato del Presidente Carlos Salinas de Gortari (1988-1994) y el **Programa de Educación, Salud y Alimentación** (PROGRESA) que se instrumentó durante el gobierno del Presidente Ernesto Zedillo (1994-2000)

# Introducción

- En este seminario se presentan los **resultados del componente cualitativo** de la evaluación del Programa Oportunidades.
- La evaluación se apoyó en el método de dinámicas de **grupos de enfoque** para evaluar la satisfacción de las beneficiarias con la operación de Oportunidades durante 2005, con el propósito de identificar áreas de mejora tanto en su operación como en su diseño

# ¿Grupos de Enfoque?



# ¿Grupos de Enfoque?

- Un grupo de enfoque es un grupo de individuos seleccionados para discutir y elaborar, desde la **experiencia personal**, una temática o hecho social que es objeto de investigación
- Con el propósito de registrar cómo los participantes elaboran colectivamente su realidad y su experiencia, para captar en profundidad diversos puntos de vista, **experiencias, actitudes, creencias, sentimientos, expectativas y conocimiento** sobre temas clave, que no podrían explorarse con suficiente profundidad mediante técnicas de investigación tradicionales, como la observación, la entrevista personal o la encuesta

# ¿Grupos de Enfoque?

- El método de los grupos de enfoque ha probado ser particularmente útil en estudios asociados con la medición de los **niveles de satisfacción** de los usuarios, consumidores o clientes de servicios públicos o privados

# ¿Grupos de Enfoque?

- Los grupos de enfoque también tienen **limitaciones importantes**. La principal es, quizá, que no tienen capacidad para generar resultados estadísticamente representativos, principalmente porque el número de participantes es relativamente pequeño.
- Adicionalmente, debe reconocerse que **la logística** de los grupos de enfoque es relativamente complicada y que se requiere, necesariamente, de un facilitador con experiencia en la conducción de las dinámicas de discusión.



# Logística y aspectos metodológicos



# Dinámicas y temas

- Se llevaron a cabo **ocho dinámicas** de grupos de enfoque en ocho localidades de **cuatro estados del país**, con el propósito de examinar **opiniones, actitudes y percepciones** de beneficiarias del Programa Oportunidades respecto a los siguientes temas:

# Dinámicas y temas

- Conocimiento de los compromisos de las beneficiarias con el Programa Oportunidades
- Calidad de los servicios de **salud** que se reciben a través del Programa
- Calidad de los servicios **educativos**
- Calidad de los servicios de la **institución liquidadora** que les hace llegar los apoyos económicos
- Calidad del desempeño del **enlace municipal**
- Calidad de los servicios del **personal del Programa Oportunidades**
- **Condicionamiento de los apoyos** del Programa
- **Áreas de oportunidad de mejora** del Programa

# Selección de los temas

- Los temas a analizar se seleccionaron en función de su **relevancia** para el Programa, de los resultados de **evaluaciones externas** de años anteriores al Programa Oportunidades, de la **opinión de personal especializado** de la Coordinación Nacional del Programa; y, de los **resultados preliminares del análisis cuantitativo** realizado este año en el marco de la evaluación externa 2005, que incluyó 2,280 cuestionarios en 300 localidades del país

# Selección de localidades

- **Oaxaca** (Municipio: Santa Cruz Xoxocotlán)
  - Urbana: Santa Cruz Xoxocotlán
  - Rural: Lomas de San Isidro
- **Nuevo León** (Municipio: Guadalupe)
  - Urbana: Ciudad Guadalupe
  - Rural: Las Escobas
- **Jalisco** (Municipios: Tlaquepaque y Tonalá)
  - Urbana: Tlaquepaque
  - Rural: Jauja (Barrio La Ladrillera)
- **San Luis Potosí** (Municipio: Mexquitic)
  - Urbana: Mexquitic
  - Rural: Estancita

# Selección de las beneficiarias

- Las beneficiarias se seleccionaron en función de su **registro en el padrón** vigente, de su **disponibilidad** y de su **interés en participar** en las reuniones.
- La selección consistió de dos etapas principales: primero se seleccionó **al azar** a una de las vocales de acuerdo con el padrón de beneficiarias proporcionado por personal de la Coordinación Nacional del Programa Oportunidades. Luego, en compañía de la vocal **se invitó a participar a beneficiarias** de la localidad

# Sedes de las reuniones

- Las reuniones se llevaron a cabo en **casas** de las beneficiarias (Santa Cruz Xoxocotlán, Lomas de San Isidro, Ciudad Guadalupe, Jauja), en el **salón de una escuela** de la comunidad (Las Escobas), en **salas de juntas de centros de salud** (Tlaquepaque, Estancita), y en la sala de cabildos de un palacio municipal (Mexquitic).

# Organización de las reuniones

- Para garantizar el cumplimiento de la logística predeterminada para la realización de las dinámicas de los grupos de enfoque, se envió a **un auxiliar de avanzada para preparar la reunión.**
- Cabe resaltar que **la tasa de asistencia** a las reuniones fue de **100%**, es decir que se contó con la participación de **80 beneficiarias** en total, lo que manifiesta el interés de las beneficiarias en el Programa y en participar en este tipo de reuniones.



# Resultados



# Conocimiento de los compromisos con el Programa

- Existe amplio conocimiento de los compromisos de las beneficiarias con el Programa.
  - *“Es derecho de nuestros hijos ir a la escuela y es nuestra obligación mandarlos limpiecitos, con todos sus útiles, y bien desayunados”*

# Conocimiento de los compromisos con el Programa

- Las beneficiarias conocen las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones.
  - *“Por eso nosotras hicimos un tabulador de las faltas...así, grandote, para que todas puedan verlo y saber cuánto nos tienen que descontar”*

# Conocimiento de los compromisos con el Programa

- Se tiene conciencia de la integralidad de las responsabilidades del Programa.
  - *“Todo es importante, la salud, la alimentación, la educación...¿se imagina si una de las tres cosas falla?”*

# Conocimiento de los compromisos con el Programa

- **Aunque todas las responsabilidades se tienen claras, algunas se tienen más presentes que otras.**
  - *“Hay que aprovechar los apoyos...es nuestro derecho y obligación mandarlos a la escuela...hay que mandarlos almorzados y bien comidos para que no se desmayen..cafecito, atole, chocolate, pan...”*

# Calidad de los servicios de salud

- La calidad de los servicios de salud es el tema de mayor concentración de inconformidades de las beneficiarias.
  - *“Participar en la evaluación, también es democracia”*

# Calidad de los servicios de salud

- **Las esperas para obtener consulta son muy largas y se pierde mucho tiempo.**
  - *“A veces mejor voy a consulta o me hago los análisis con un particular porque me queda más cerca y no pierdo tiempo y me viene saliendo el mismo gasto; ...así no me malpaso y es más rápido”.*

# Calidad de los servicios de salud

- Con frecuencia las beneficiarias sienten que el trato es discriminatorio.
  - *“Algunos doctores se molestan si los pacientes son de Oportunidades”*
  - *“Como somos de Oportunidades nos tenemos que aguantar”.*
  - *“El trato para las de Oportunidades no es parejo”.*



# Calidad de los servicios de salud

- No se respetan las horas de consulta, lo que incrementa los costos de las beneficiarias para recibir el servicio.
  - *“A veces llegamos y no está la doctora y esto provoca que tengamos que dar varias vueltas por la misma cita, cada que vamos perdemos el día... y también nuestros maridos...¿se imagina?”*

# Calidad de los servicios de salud

- Las beneficiarias quedan mucho más satisfechas cuando les otorgan consultas familiares.
  - *“ Antes nos acabábamos la raya de la semana para podernos atender con el doctor, en cambio ahora vamos seguido al doctor y tenemos el apoyo de Oportunidades”*

# Calidad de los servicios de salud

- **La calidad de la atención médica depende en gran medida de la personalidad y responsabilidad del médico.**
  - *“El doctor sí atiende bien, es paciente y nos explica...pero casi nunca tiene medicina”*
  - *“Estamos contentas con las consultas que dan los doctores y más que casi siempre tienen medicinas...lo único malo es que nos lleva mucho tiempo recibir la consulta...por lo regular más de tres horas”*

# Calidad de los servicios de salud

- **Algunas beneficiarias sienten que ciertos doctores no están bien capacitados en el funcionamiento del Programa Oportunidades.**
  - *“El doctor necesita que le recordemos que somos de Oportunidades para que nos anote en sus registros que manda [al registro del Programa]”*

# Calidad de los servicios de salud

- El papel del responsable del centro de salud influye mucho en la calidad de la atención.
  - *“La directora del Centro de Salud regaña y nos ha dicho que atendernos le provoca mucho trabajo [administrativo] y que Oportunidades no le da ni un quinto por tanto papeleo... nos humilla y tenemos que doblarnos”.*

# Calidad de los servicios de salud

- Además de los medicamentos, es importante que el mismo sistema de salud les pueda proveer los estudios y análisis que se requieren.
  - *“A veces los doctores nos piden análisis y estudios que no podemos pagar y la doctora nos manda a un laboratorio privado y si no llevamos los resultados de los estudios de ese lugar no nos los vale”*

# Calidad de los servicios de salud

- El horario de servicio de los centros de salud afecta severamente la percepción de la calidad del servicio.
  - *“La enfermedad no tiene hora”*

# Calidad de los servicios de salud

- Uno de los costos más importantes que enfrentan las beneficiarias de Oportunidades cuando se trata de utilizar los servicios de salud son los costos de transporte.
  - *“Yo que soy diabética prefiero realizarme los estudios de control en sitios particulares porque me queda más cerca y me ahorro tiempo y dinero en transporte”.*



# Calidad de los servicios de salud

- Existe una gran aceptación por las pláticas de salud.
  - *“Las pláticas son muy bonitas, pero los doctores no son formales en sus horarios y luego nos hacen perder mucho tiempo...en cambio si las beneficiarias llegamos tarde nos quieren poner a hacer tareas de limpieza”.*

# Calidad de los servicios de salud

- Para las beneficiarias tienen un gran valor los servicios de salud.
  - *“El Programa sí es de gran ayuda...tan sólo con el doctor ya salimos ganando”*

# Calidad de los servicios educativos

- La calidad de los servicios dependen en gran medida de la calidad del profesor.
  - *“Es que la calidad de la educación depende del maestro que les toque...el problema es que los profesores buenos luego, luego se van”.*

# Calidad de los servicios educativos

- Se necesitan más y mejores computadoras y servicios de Internet.
  - *“En la escuela hay una computadora, pero no hay profesor de computación, y además la luz no es buena y no aguanta para las computadoras.”*
  - *“Aquí no tenemos computadoras como dice el Presidente Fox”*

# Calidad de los servicios educativos

- El apoyo de Oportunidades ha incrementado la exigencia en las escuelas.
  - *“Ahora con el apoyo de Oportunidades, se han vuelto más exigentes en las escuelas...No quieren que a los niños les falte nada y los quieren con el uniforme completito... y lo de Oportunidades no alcanza”.*

# Calidad de los servicios educativos

- Los requerimientos de trabajo administrativo de Oportunidades ha generado en algunas escuelas un trato desigual a los estudiantes.
  - *“Los profesores se quejan del papeleo de los estudiante de Oportunidades...y nos dicen que todo ese papeleo “no es su obligación”.*

# Calidad de los servicios educativos

- Con frecuencia se percibe a Oportunidades como la diferencia entre poder asistir o no a la escuela.
  - *“Cómo no voy a estar contenta, gracias a Oportunidades mis muchachos van a la escuela”*

# Calidad de los servicios educativos

- En algunas localidades, la asistencia de los niños a la escuela ha estimulado en las mamás el deseo de estudiar.
  - *“Nosotras también nos metimos a estudiar para no quedarnos atrás y poder ayudar a los chamacos con las tareas...si no, luego le preguntan a una y ahí nos quedamos calladotas”*



# Calidad de los servicios de la instituciones liquidadoras

- A las beneficiarias les falta información para estimar con precisión el monto del apoyo que deberán de recibir y el monto de sus descuentos.
  - *“La fila de las aclaraciones es como de dos horas, así que es mejor ni reclamar porque además nunca se sabe dónde estuvo la falla”.*

# Calidad de los servicios de la instituciones liquidadoras

- Los apoyos no llegan puntuales a las beneficiarias ni en días fijos preestablecidos.
  - *“No puede contar una con el apoyo hasta que lo tiene en la mano”*

# Calidad de los servicios de la instituciones liquidadoras

- Las condiciones físicas en las que se realiza el proceso de liquidación de los apoyos son, en general, inadecuadas.
  - *“Ahí estamos bien cansadas... a veces en medio de la lluvia y a veces al rayo del sol. Cómo quieren que pongamos atención a los avisos y a las explicaciones que nos dan si a veces ni escuchamos por buscar sombrita”.*

# Calidad de los servicios de la instituciones liquidadoras

- Los tiempos que se requieren para realizar el proceso de liquidación de los apoyos se perciben como demasiado largos y costosos.
  - *“Algunas compran algo de comer o de tomar para aguantar ...pero yo mejor no como ni tomo nada porque no hay baños y no nos dejan entrar ni a los del municipio”.*

# Calidad de los servicios de la instituciones liquidadoras

- Existen diversos métodos de liquidación de apoyos, pero de acuerdo a la opinión de las beneficiarias la mayoría tienen deficiencias diversas.
  - *“Eso del ahorro nos da tanta desconfianza que incluso la enlace municipal nos dijo, “mejor no dejen nada para el ahorro”.*

# Calidad de los servicios de la instituciones liquidadoras

- Entre algunas beneficiarias existe la percepción de que llegan descuentos injustificados.
  - *“Nos descuentan, no sabemos ni porqué... ya mejor ni reclamamos”*

# Calidad de los servicios del personal de Oportunidades

- Se tiene la percepción de que el levantamiento de la información socioeconómica no se realizó correctamente. Existe la percepción de que hay errores o discrecionalidad en la asignación de los apoyos
  - *“Se me hace que podrían ser más justos en la repartición de los apoyos y dárselos a quien más los necesita”*

# Condicionamiento de los apoyos del Programa

- **No hay ni ha habido condicionamiento político de los apoyos del Programa.**
  - *“Claramente nos han dicho que condicionar los apoyos por votos no se vale y que el Programa es independiente y no pertenece a ningún partido”*
  - *“Ningún partido nos puede jalar ni aunque vengan del gobierno [federal], y no porque estés en Oportunidades tienes que votar por alguien en especial”*
  - *“Oportunidades no es de ningún gobierno, es de nuestros impuestos... Nos están regresando un poquito de lo que nos deben”*



# Otros hallazgos y observaciones

- Conocimiento y actitud de los niños ante el Programa.
  - *“Los niños hasta exigen de su beca...es un pedidero y todo lo quieren de marca”*
  - *“Los niños dicen, y qué me vas a comprar de mi beca...y piden que les compremos cosas... y luego quieren ver el recibo para ver cuánto apoyo llegó...uno me dijo: se me hace que tú me haces transa”.*

# Otros hallazgos y observaciones

- La presión de las parejas para manejar o participar en el manejo de los apoyos de Oportunidades.
  - *“Mejor no apunté a mi marido, porque luego me descuenta del gasto lo del apoyo...y mi hija no me dejará mentir, pero así es su papá”*
  - *“Muchos maridos van a cobrar, pero no van a las pláticas”*

# Áreas de oportunidad de mejora del Programa

- **DISEÑO, PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA**
  - Investigar mejor quién necesita más el apoyo
  - Ofrecer más y mejor información a las vocales y a las beneficiarias
  - Dar más información del Programa a las beneficiarias
  - Ampliar los derechos (más apoyos) y también las obligaciones (labores en beneficio de la comunidad, por ejemplo) del Programa
  - Realizar más reuniones de evaluación del Programa con beneficiarias
  - Llevar a cabo más reuniones para identificar soluciones y mejorar el Programa

# Áreas de oportunidad de mejora del Programa

## • PROCESO DE PAGO

- Diseñar un calendario de pago para cada colonia, con el fin de acortar los tiempos de espera en el proceso de recoger los apoyos.
- Entregar a cada beneficiaria un estado de cuenta claro y entendible que especifique el monto del apoyo que le debe de llegar. Llama la atención que esta es una petición generalizada en todas las localidades consideradas en la evaluación cualitativa
- Capacitar más y mejor al personal de Oportunidades
- Abrir y transparentar el control del cumplimiento de las responsabilidades, de tal manera que no dependa tanto de los doctores o de los profesores
- Cumplir puntualmente con los apoyos
- Agilizar el proceso de pago
- Otorgar atención especial a la población de la tercera edad

# Áreas de oportunidad de mejora del Programa

- **PLÁTICAS DE SALUD Y EDUCATIVAS**
  - Facilitar que los padres puedan ir a las pláticas y suplir a las madres cuando ellas no puedan asistir. Aunque esto ya está considerado en las Reglas de Operación del Programa 2005, no se aplica en todos lados
  - Otorgar pláticas específicas para los padres
  - Flexibilizar los horarios de las pláticas para facilitar la asistencia de las personas que trabajan

# Áreas de oportunidad de mejora del Programa

- **APOYOS A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD**

- Acelerar los apoyos a las personas de la tercera edad

- **SERVICIOS DE SALUD**

- Otorgar consultas familiares en los centros de salud
- Garantizar que los centros de salud tengan los medicamentos necesarios
- Ofrecer consulta los fines de semana en los centros de salud para que puedan acudir los papás que trabajan lejos de casa
- Incrementar el número de doctores en los centros de salud
- Apoyar a los centros de salud para que otorguen medicamentos controlados, que son muy caros
- Modificar las Reglas de Operación para que Oportunidades acepte las revisiones y citas de control del IMSS

# Áreas de oportunidad de mejora del Programa

## • SERVICIOS DE EDUCACIÓN

- Dar a las beneficiarias un paquete o “despensa escolar” que incluyera los útiles y el uniforme de sus niños, al inicio del ciclo escolar, que es cuando se concentran los gastos y cuando las papelerías aumentan los precios. Es decir, que una gran parte de las beneficiarias preferiría contar con todos los útiles necesarios y uniformes en especie, que el apoyo para útiles escolares que reciben por parte del Programa, porque éste *“no les alcanza”*
- Proporcionar a los maestros todos los apoyos que requieren para dar sus clases y enseñar mejor a los niños
- Ampliar los apoyos al periodo vacacional

# Áreas de oportunidad de mejora del Programa

- **SERVICIOS DE EDUCACIÓN**
  - Ampliar el apoyo de Oportunidades a los niños de primero y segundo de primaria, aunque fuera sólo en las comunidades y a las familias más pobres
  - Incrementar la infraestructura educativa, especialmente de preparatorias en zonas rurales, para que los muchachos puedan cumplir con el Programa Oportunidades
  - Extender los apoyos para que los jóvenes puedan realizar estudios universitarios
  - Otorgar becas a los adultos con ganas de estudiar y para que puedan terminar su primaria, su secundaria o su preparatoria, o aprender algún oficio