

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA
PARA EL DESARROLLO DE ZONAS PRIORITARIAS (PDZP) 2014**

INFORME FINAL

Responsable del Proyecto:

Dra. Miriam Rodríguez Vargas*

Grupo de investigación:

**Dra. Miriam Rodríguez Vargas
Dr. Adolfo Rogelio Cogco Calderón
Dr. Jorge Alberto Pérez Cruz**

TAMPICO, TAMAULIPAS. MÉXICO

DICIEMBRE DE 2014

* Profesora-Investigadora de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de Tamaulipas adscrita a la Facultad de Comercio y Administración-Tampico. Departamento de investigación. Tel. +52 (833) 2-41-20-00 Ext. 3706. Apartado Postal. Centro Universitario Tampico-Madero C.P.89000. Tampico, Tamaulipas. México. Email:< millyrv@uat.edu.mx >

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	7
Introducción	12

PRIMERA PARTE: ELABORACIÓN DE LOS MODELOS DE SATISFACCIÓN Y APROPIACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA PDZP.

I. Teoría de la Satisfacción.	15
Teoría de la Satisfacción del Cliente.	15
Teoría de la Satisfacción del Ciudadano.	18
II. La política social y el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias.	21
III. Metodología para medir los índices nacionales de satisfacción.	29
El uso de MEE para medir la satisfacción de programas públicos.	31
IV. Modelo Teórico para medir la satisfacción de los beneficiarios del Programa PDZP.	34
V. Modelo Teórico para medir el grado de apropiación y percepción de impacto.	39

SEGUNDA PARTE: DISEÑO DEL ESTUDIO CUALITATIVO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

2.1 Diseño del estudio cualitativo.	43
2.2 Análisis de resultados para el modelo de satisfacción.	48
2.3 Análisis de resultados para el modelo de apropiación y percepción de impacto.	88

TERCERO PARTE: DISEÑO DEL ESTUDIO CUANTITATIVO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

3.1 Diseño de la muestra y factor de expansión.	95
3.2 Estimación y análisis del modelo de satisfacción de los beneficiarios del Programa para el PDZP.	107
Modelo Estructural.	107

Estimación del Modelo General de Satisfacción.	109
Estimación del Modelo de Satisfacción para el apoyo de muro.	120
Estimación del Modelo de Satisfacción para el apoyo de techo.	125
Estimación del Modelo de Satisfacción para el apoyo de estufas.	129
Estimación del Modelo de Satisfacción para el apoyo de baños.	133
Estimación del Modelo de Satisfacción para el apoyo de los CCA.	137
Análisis de los Modelos de Satisfacción.	141

3.3 Análisis y Estimación del modelo de apropiación y percepción de impacto. 144

Estimación del Modelo General de Percepción de impacto.	144
Estimación del Modelo de Percepción de Impacto para el apoyo de muro.	153
Estimación del Modelo de Percepción de Impacto para el apoyo de techo.	156
Estimación del Modelo de Apropiación para el apoyo de estufa.	161
Estimación del Modelo de Apropiación para el apoyo de baño.	165
Estimación del Modelo de Percepción de Impacto para el apoyo de los CCA.	169
Análisis de los Modelos de Apropiación y Percepción de Impacto.	173

CUARTA PARTE: CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones Generales.	177
--------------------------------	-----

Recomendaciones.	178
-------------------------	-----

Bibliografía.	180
----------------------	-----

Anexos.

Anexo A: Dimensiones y guías de las entrevistas de los beneficiarios y grupos focales.

Anexo B: Cuestionarios para los apoyos de estufa, techos, baños, muros y CCA.

Anexo C: Reporte de trabajo de campo.

Anexo D: Base de datos en Stata y Excel.

Anexo E: Análisis gráfico de las respuestas.

Anexo F: Sintaxis de las estimaciones.

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICAS

CUADROS

Cuadro 1: Distribución de los beneficiarios por tipo de apoyo.	96
Cuadro 2: Beneficiarios en 2013 y el total de muestra.	99
Cuadro 3: Total de muestra por tipo de apoyo y grado de marginación.	100
Cuadro 4: Distribución muestral por estado.	102
Cuadro 5: Distribución muestral por estado, localidad y tipo de apoyo.	103
Cuadro 6: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo general de satisfacción.	111
Cuadro 7: Estadístico de confiabilidad de la escala de medición de las variables proxys del modelo general de satisfacción.	112
Cuadro 8: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo general de satisfacción.	115
Cuadro 9: índices de ajuste del modelo general de satisfacción.	119
Cuadro 10: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de satisfacción para el apoyo de muro.	122
Cuadro 11: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de satisfacción para el apoyo de muro.	123
Cuadro 12: índices de ajuste del modelo de satisfacción para el apoyo de muro.	124
Cuadro 13: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de satisfacción para el apoyo de techo.	126
Cuadro 14: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de satisfacción para el apoyo de techo.	127
Cuadro 15: índices de ajuste del modelo de satisfacción para el apoyo de techo.	128
Cuadro 16: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de satisfacción para el apoyo de estufas.	130
Cuadro 17: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de satisfacción para el apoyo de estufas.	131
Cuadro 18: índices de ajuste del modelo de satisfacción para el apoyo de estufas.	132
Cuadro 19: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de satisfacción para el apoyo de baño.	134
Cuadro 20: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de satisfacción para el apoyo de baño.	135
Cuadro 21: Índices de ajuste del modelo de satisfacción para el apoyo de	136

baño.	
Cuadro 22: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de satisfacción para el apoyo de los CCA.	138
Cuadro 23: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de satisfacción para el apoyo de los CCA.	139
Cuadro 24: Índices de ajuste del modelo de satisfacción para el apoyo de los CCA.	140
Cuadro 25: Resumen de los resultados de los modelos de satisfacción.	141
Cuadro 26: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo general de apropiación.	146
Cuadro 27: Estadístico de confiabilidad de la escala de medición de las variables proxys del modelo general de apropiación.	147
Cuadro 28: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo general de apropiación.	148
Cuadro 29: Índices de ajuste del modelo general de apropiación.	151
Cuadro 30: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de muro.	154
Cuadro 31: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de apropiación para el apoyo de muro.	155
Cuadro 32: Índices de ajuste del modelo de apropiación para el apoyo de muro.	156
Cuadro 33: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de techos.	158
Cuadro 34: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de apropiación para el apoyo de techos.	159
Cuadro 35: Índices de ajuste del modelo de apropiación para el apoyo de techos.	160
Cuadro 36: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de estufas.	162
Cuadro 37: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de apropiación para el apoyo de estufas.	163
Cuadro 38: Índices de ajuste del modelo de apropiación para el apoyo de estufas.	164
Cuadro 39: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de baños.	166
Cuadro 40: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de apropiación para el apoyo de baños.	167
Cuadro 41: Índices de ajuste del modelo de apropiación para el apoyo de	168

baños.

Cuadro 42: Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de los CCA.	170
Cuadro 43: Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de apropiación para el apoyo de los CCA.	171
Cuadro 44: Índices de ajuste del modelo de apropiación para el apoyo de los CCA.	172
Cuadro 45: Resumen de los resultados de los modelos de apropiación.	174

GRÁFICOS

Gráfico 1: Modelo General de Satisfacción.	116
Gráfico 2: Estimación del Modelo General de Satisfacción.	118
Gráfico 3: Modelo de Satisfacción del apoyo de muro.	121
Gráfico 4: Estimación del modelo de satisfacción del apoyo de muro.	124
Gráfico 5: Modelo de Satisfacción del apoyo de techo.	125
Gráfico 6: Estimación del modelo de satisfacción del apoyo de techo.	128
Gráfico 7: Modelo de Satisfacción del apoyo de estufa.	129
Gráfico 8: Estimación del modelo de satisfacción del apoyo de estufa.	132
Gráfico 9: Modelo de Satisfacción del apoyo de baño.	133
Gráfico 10: Estimación del modelo de satisfacción del apoyo de baño.	136
Gráfico 11: Modelo de Satisfacción del apoyo de los CCA.	137
Gráfico 12: Estimación del modelo de satisfacción de los CCA.	140
Gráfico 13: Modelo general de apropiación.	150
Gráfico 14: Estimación del modelo general de apropiación.	151
Gráfico 15: Modelo de apropiación del apoyo de muro.	153
Gráfico 16: Estimación del modelo de apropiación del apoyo de muro.	156
Gráfico 17: Modelo de apropiación del apoyo de techo.	157
Gráfico 18: Estimación del modelo de apropiación del apoyo de techo.	160
Gráfico 19: Modelo de apropiación del apoyo de estufa.	161
Gráfico 20: Estimación del modelo de apropiación del apoyo de estufa.	164
Gráfico 21: Modelo de apropiación del apoyo de baño.	165
Gráfico 22: Estimación del modelo de apropiación del apoyo de baño.	168
Gráfico 23: Modelo de apropiación del apoyo de los CCA.	169
Gráfico 24: Estimación del modelo de apropiación de los CCA.	172

RESUMEN EJECUTIVO

La presente evaluación tiene como objetivo el desarrollar a petición de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) dos modelos teóricos que le permitan evaluar por un lado, la satisfacción general de los beneficiarios del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) y para sus tipos de apoyos: estufas ecológicas; baños ecológicos (húmedos y secos); muros; techos y centros públicos de cómputo con acceso a internet (CCA). Por otro lado, el nivel de uso, así como de apropiación que tienen los beneficiarios de los apoyos otorgados por el programa, siendo preciso destacar la percepción de los beneficiarios sobre el impacto y los cambios generados en sus condiciones de vida a raíz de los apoyos recibidos.

Para lograr el objetivo de la evaluación se diseñó el estudio con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Para el primero, se utilizaron las técnicas de grupos focales y de entrevista estructurada; para el segundo se empleó la técnica de ecuaciones estructurales con variables latentes.

Para cumplir con los objetivos del estudio cualitativo, se realizó trabajo de campo en localidades de seis entidades federativas: Guanajuato, Zacatecas, San Luis Potosí, Veracruz, Chiapas y Oaxaca. En cada una de las regiones, durante el trabajo de campo, se realizaron entrevistas estructuradas a beneficiarios del Programa, así como grupos focales a miembros del Comité Comunitario de Obra (CCO) y observación directa a algunos centros públicos de cómputo con acceso a internet (CCA). Asimismo se visitaron las viviendas de los beneficiarios y se realizó observación directa sobre los apoyos recibidos en las diferentes localidades visitadas, así como de los detalles, sucesos, eventos e interacciones entre los beneficiarios del Programa y su entorno.

Como resultado del trabajo de campo cualitativo se realizaron un total de 24 entrevistas estructuradas a beneficiarios de las cinco acciones a evaluar. De igual forma se efectuaron siete grupos focales a los líderes de los Comités Comunitarios de Obra, así como a distintos actores que participan en la gestión de los beneficios y aquellos que participan en alguna de las etapas para la supervisión de las obras.

Como principales conclusiones del estudio cualitativo se encuentra que las dimensiones que explican la satisfacción de los beneficiarios del Programa PDZP son: imagen del programa, expectativas, valoración de las externalidades, calidad de la gestión, calidad del beneficio y quejas. Asimismo, se identificó las dimensiones que explicarían el modelo de percepción de impacto, el cual, de acuerdo al modelo propuesto las variables que lo explican son: valoración de la utilidad, grado de conocimiento y grado de apropiación.

Después de realizar el estudio cualitativo se diseñó el estudio cuantitativo, el cual consistió de las siguientes etapas: Diseño del cuestionario, diseño de la muestra, trabajo de campo y levantamiento de la información, elaboración de la base de datos, estimación y análisis de los índices de satisfacción y percepción de impacto para el programa en general y por tipo de apoyo.

La técnica de muestreo fue por estratificación y conglomerados (método mixto) lo que permitió hacer más eficiente el muestreo y en consecuencia tener una mayor precisión en la estimación de la satisfacción y el grado de apropiación de los beneficiarios del PDZP, tanto a nivel global como por tipo de apoyo. De acuerdo al diseño de la muestra el trabajo de campo se realizó en 20 entidades federativas, 51 municipios y 61 localidades.

Para la estimación del modelo se emplearon un total de 5,232 datos distribuidos de la siguiente manera: 444 de muros, 1,206 techos, 1,721 estufas ecológicas, 723 baños y 1,138 CCA.

Primeramente, en el modelo de satisfacción, se emplearon los seis constructos latentes: imagen del programa, expectativas, valoración de las externalidades, calidad de la gestión, calidad del beneficio, satisfacción. La estimación de los modelos se realizó a través del Sistema de Ecuaciones Estructurales (SEE) en el programa Stata 13.1, para lo cual se utilizó el método de estimación de Máxima Verosimilitud. Los resultados de las estimaciones del modelo de satisfacción son los siguientes:

El índice de satisfacción general del Programa PDZP es de 8.61.

El índice de satisfacción del apoyo de muros es de 9.39.

El índice de satisfacción del apoyo de techo es de 8.83.

El índice de satisfacción del apoyo de estufas es de 8.45.

El índice de satisfacción del apoyo de baño es de 8.50.

El índice de satisfacción del apoyo de los CCA es de 7.98.

Del resultado del modelo general de satisfacción y de los cinco apoyos, se desprenden varias conclusiones en relación a la percepción que experimentan los beneficiarios del PDZP. Se puede concluir que la variable calidad del beneficio es la principal determinante de la satisfacción.

Asimismo, se observa que el modelo que mejor indicadores de satisfacción arrojó fue el de muros, con un valor de 9.39, posteriormente fue techo, con un valor de 8.83, en tercer lugar se ubicó al apoyo de baños y posteriormente estufas con un valor de 8.50 y 8.45 respectivamente. El que resultó tener el menor nivel de satisfacción fue el modelo de CCA, con un valor de 7.98, esto se debe a las condiciones de los CCA, se observó que se brinda un servicio limitado, debido a que varios CCA no cuentan con servicio de internet, y por tanto, existe una demanda limitada. Por esta razón al no contar con internet en los CCA, el nivel de satisfacción que percibieron los beneficiarios fue menor.

En las estimaciones se obtuvieron los resultados esperados, y la R cuadrada de la variable *satisfacción* es alta, lo que significa que las variables que se emplean en el análisis son pertinentes para determinar el comportamiento de la satisfacción.

Por otro lado, con respecto a la estimación del modelo de percepción de impacto, se dimensiona con cuatro variables latentes: valoración de la utilidad, grado de conocimiento, grado de apropiación y percepción de impacto.

Los resultados del modelo de apropiación y percepción de impacto son los siguientes:

El índice general de apropiación del Programa PDZP es de 8.62.

El índice general de percepción de impacto del Programa es de 8.32.

El índice de apropiación para el apoyo de muro es de 9.54.

El índice de percepción de impacto para el apoyo de muro es 9.68.

El índice de apropiación para el apoyo de techo es de 8.09.

El índice de percepción de impacto para el apoyo de techo es 8.67.

El índice de apropiación para el apoyo de estufa es de 8.29.

El índice de apropiación para el apoyo de baño es de 8.63.

El índice de apropiación para el apoyo de los CCA es de 6.58.

El índice de percepción de impacto para el apoyo de los CCA es de 7.00.

Al analizar las estimaciones del modelo de apropiación se pudo observar que las variables valoración de la utilidad y grado de conocimiento se relacionan de manera simultánea, es decir, se encuentran altamente correlacionadas. Esto nos indica que un beneficiario tendrá una mayor utilidad en la medida que tenga pleno conocimiento del manejo así como del apoyo recibido y viceversa; como consecuencia el beneficiario se interesará en tener un mayor conocimiento del manejo del apoyo en la medida que lo valore. Estas dos variables latentes son las que determinan el grado de apropiación que tiene el beneficiario.

Asimismo las estimaciones permiten concluir que los beneficiarios consideraron bajo el nivel de información que recibieron por parte de quien les instaló el beneficio principalmente para el apoyo de baños, y aparte consideran que es difícil dar mantenimiento al apoyo recibido. Los beneficiarios perciben con los apoyos de baños y estufas que no han tenido el impacto que esperaban en cuanto a la mejora de la vivienda.

En las estimaciones se observa que los beneficiarios manifestaron que el grado de apropiación es principalmente explicado más por la variable valoración de la utilidad que por el grado de conocimiento.

Se puede observar que la vertiente de muro fue el mejor evaluado por los beneficiarios, y es el que mayor nivel de apropiación presenta. Por el contrario, el modelo que resultó ser el peor evaluado por los beneficiarios del PDZP es el del apoyo de los CCA. En particular porque realmente los beneficiarios potenciales no se apropian del beneficio recibido, debido a que no cuentan con internet y su tiempo de uso es muy limitado. Razón por la que la población

potencialmente beneficiaria no asiste periódicamente a utilizar el CCA y, por tanto, no consideran que realmente contribuya en la mejora de sus capacidades.

INTRODUCCIÓN

En el análisis internacional los gobiernos en la búsqueda de responder a las necesidades y demandas de la sociedad de una manera más eficiente, han colocado en los últimos años los estudios de satisfacción y la percepción de sus ciudadanos como parte de sus objetivos prioritarios, permitiéndoles valorar la calidad de los bienes o servicios que proporcionan sus programas públicos.

En este contexto, la presente evaluación tiene como objetivo el desarrollar a petición de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) dos modelos teóricos que le permitan evaluar primeramente, la satisfacción general de los beneficiarios del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) y por tipos de apoyos: estufas ecológicas; baños ecológicos (húmedos y secos); muros; techos y centros públicos de cómputo con acceso a internet (CCA). Y seguidamente, el nivel de uso y apropiación que tienen los beneficiarios de los apoyos otorgados por el programa y la forma en cómo percibe el beneficiario que a través del uso del apoyo le ha generado cambios en sus condiciones de vida.

El diseño de la evaluación se realizó en etapas consecutivas con dos metodologías complementarias (cualitativa y cuantitativa). Primeramente en el estudio cualitativo se emplearon las técnicas de grupos focales y entrevista estructurada, y consecutivamente en el estudio cuantitativo se utilizó la técnica de ecuaciones estructurales con variables latentes.

La presente investigación para lograr el objetivo de la evaluación atravesó por las siguientes etapas: a) Elaboración de dos modelos teóricos, uno para medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa PDZP y otro para medir su grado de uso y apropiación del apoyo recibido; b) Diseño y realización del estudio cualitativo; c) Análisis de los resultados del estudio cualitativo; d) Diseño del estudio cuantitativo; e) Diseño del instrumento de medición; f) Diseño muestral; g) Prueba piloto; h) Levantamiento del trabajo de campo; i) Elaboración de las bases de datos; j) Análisis de la información y estimación del índice general de satisfacción y grado de apropiación y por tipo de apoyo (estufas, techos, muros, baños, CCA); k) Análisis de resultados y conclusiones; l) Recomendaciones para el programa PDZP.

El presente documento se divide en cuatro partes, en la primera se analiza la teoría de satisfacción para el cliente y el ciudadano, para posteriormente proponer el modelo teórico de satisfacción y de apropiación. En la segunda parte, se presenta el diseño y resultados del estudio cualitativo. En la tercera parte se presenta el diseño del estudio cuantitativo y las estimaciones de los índices generales y por tipo de apoyo, finalmente en el cuarto apartado se presentan las conclusiones generales y recomendaciones que se realizan al Programa PDZP.

PRIMERA PARTE

ELABORACIÓN DE LOS MODELOS TEÓRICOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE ZONAS PRIORITARIAS (PDZP), Y EL NIVEL DE APROPIACIÓN QUE TIENEN LOS BENEFICIARIOS DE LOS APOYOS RECIBIDOS.

I. TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN.

a. Teoría de la Satisfacción del Cliente.

La satisfacción del cliente ha tomado mayor significancia en el ámbito internacional con el desarrollo de investigaciones en la satisfacción del consumidor durante las últimas tres décadas principalmente en Europa y Estados Unidos (Day y Hunt 1979,1982, 1983; Hunt and Day 1980,1982, 1985; Yi, 1989), entendiendo que el concepto de satisfacción es crucial para analizar las necesidades de los consumidores, los negocios y la sociedad en los mercados modernos.

Las investigaciones de la conducta del consumidor y la mercadotecnia en países desarrollados iniciaron desde los años setentas. En 1989, Fornell y sus colaboradores en la Universidad de Michigan ayudaron en Suecia a construir la primera medida nacional de la satisfacción del consumidor (Swedish Customer Satisfaction Barometer SCSB) (Fornell, 1992). Quien más tarde en 1994 construiría el American Customer Satisfaction Index (ACSI) (Fornell, Johnson, Anderson, Cha, Bryant; 1996).

A mediados de los noventas los índices nacionales de satisfacción del cliente fueron gradualmente reconocidos por los gobiernos y las compañías por todo el mundo como un buen instrumento de medición de la calidad tanto para las compañías como para las naciones.

Haciendo un análisis histórico acerca de los principales índices nacionales de satisfacción, se encontró que la primer medida fue el Barómetro de Satisfacción del Cliente establecido en Suecia en 1989 (SCSB), el cual fue dirigido aproximadamente a 130 empresas incluidas en 32 industrias de ese país.

En 1989, Claes Fornell y sus colegas en la Universidad de Michigan ayudaron en Suecia a construir la primera medida nacional de la satisfacción del consumidor el Barometro Sueco de la Satisfacción del Cliente (Swedish Customer Satisfaction Barometer SCSB) (Fornell, 1992). Quien más tarde construiría el American Customer Satisfaction Index (ACSI).

El Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) fue introducido en 1994 reportando resultados para 200 empresas en 34 industrias (Fornell, 1996). El Barómetro de Satisfacción del Cliente de Noruega, fue introducido en 1996 y en 1999 reportando resultados para 42 empresas en doce diferentes industrias (Andreassen, Lervik, 1999). El más reciente es el Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI) reportando resultados para cuatro industrias y once países de la Unión Europea (Eklof, 2000).

Hasta ahora, existe el Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente (SCSB), el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI), el Barómetro Alemán, el Barómetro de Noruega (NCSB), el Índice Suizo (SWICS), el Coreano (KCSI), el de Malasia (MCSI) y el de Canadá. Países como Brasil, Argentina, México, Australia, Hong Kong y algunas regiones como Taiwán se están esforzando en construir su propio índice nacional de satisfacción del consumidor.

Si bien, hasta la fecha no hay consenso en la forma de medir la satisfacción del cliente, hay tres facetas que aparecen constantemente en las investigaciones de las últimas tres décadas. La más común tiene que ver con la confirmación o la desconfirmación de las expectativas previas. La segunda es la idea de comparar el producto de una empresa con la versión ideal que el cliente tiene de ese producto, con independencia de que tal producto exista o no. La tercera faceta es el nivel acumulativo de satisfacción cuando se tomaban en cuenta todas las interacciones, la experiencia total del cliente con la empresa a lo largo del tiempo (Fornell, 2008).

Es importante mencionar que cuando se está analizando y tratando de medir la satisfacción, se reconoce que es subjetiva, difiere entre los individuos y no se puede observar directamente. Esto es, su valoración puede variar según el contexto. La satisfacción se ve afectada por las circunstancias cambiantes, y por lo tanto, la medición de satisfacción también, porque tiene que ver con el hecho de que todos los indicadores dependen del contexto y todo es relativo. Por ello, es importante analizar el contexto en que se mide la satisfacción.

Los índices nacionales de satisfacción se han construido bajo un contexto de libre mercado donde el comprador tiene más fuerza que vendedor. Factores como la globalización, la

contratación externa, las tecnologías de la información y el crecimiento de los medios de comunicación como el internet, que permite toda clase de canales para expresar opiniones que pueden leer millones de personas, han colocado a los vendedores en una situación más vulnerable. Esto es, si un vendedor queda entre dicho verá que los ingresos caen en picada, los costos fijos por unidad aumentan, los beneficios se deterioran y el capital inversor se retira. Esto es, en un mercado libre los vendedores compiten por la satisfacción del comprador y los compradores maximizan su satisfacción (Fornell, 2008).

Actualmente los compradores tienen más opciones y más información, permitiendo que el capital se mueva con mayor rapidez y el trabajo se transfiera entre naciones sin trasplantar la mano de obra, contribuyendo a proporcionar un mayor poder a los consumidores. Este poder quiere decir que se pueden dictar las condiciones y obligar a otros a hacer lo que de otro modo no haría. Cuanto más poder tienen los compradores, más daño pueden infligir a los vendedores. Los clientes insatisfechos no solo se van y no vuelven, sino que dan a conocer los defectos del vendedor usando las tecnologías de la información (Fornell, 2008).

Más de doce años de datos sobre la satisfacción del cliente han demostrado una verdad básica sobre las economías de mercado: cuanto más poderosos son los consumidores, más responden las empresas y mayores son los niveles de satisfacción del cliente. Los mercados donde los consumidores no tienen mucha fuerza tienden a tener bajos niveles de satisfacción en sus clientes. En las empresas de sectores donde los consumidores no tienen muchas opciones, donde la buena información es difícil de obtener y donde los costos asociados con rechazar una marca por otra son altos, la satisfacción del cliente normalmente ha sido baja (Fornell, 2008).

Los estudios de satisfacción del cliente se han considerado importantes porque las empresas a largo plazo están prefiriendo invertir en la satisfacción del cliente que en las rebajas de los precios. Promocionar el precio es una forma costosa de elevar la satisfacción del cliente, los datos sugieren que la reacción será de corta duración. Por el contrario, las mejoras de calidad tienden a hacer que un cliente satisfecho esté dispuesto a pagar más. Por ejemplo, la creciente satisfacción con los coches japoneses y coreanos no se debe a las rebajas, sino a las mejoras en calidad y atención a los requisitos individuales (Fornell, 2008).

En el mercado libre, la fuerza entre los compradores y el capital es una fuerza que se está magnificando. El capital no conoce fidelidad y va donde el rendimiento sea mejor. Dado que el equilibrio de fuerzas entre compradores y vendedores está inclinándose a favor del comprador, no hay duda en cuanto a que lado apoyará el capital (Fornell, 2008).

Por el contrario, normalmente cuando el consumidor trata con monopolios que proporciona servicios vitales, como es el caso de la energía, todos los clientes tienen pocas posibilidades de *no* comprar y *ninguna* posibilidad de opción de elegir o cambiarse. Como resultado, la fuerza del comprador de castigar a las empresas que no proporcionan un servicio satisfactorio es muy limitada. Otros sectores presentan grandes barreras para los clientes insatisfechos que quieran pasarse a empresas rivales como pueden ser el caso de la telefonía o las compañías aéreas, sin embargo, si bien el comprador tiene una fuerza limitada o con poca potencia para recompensar o castigar a los vendedores. Por lo que en estos casos algunas empresas se pueden permitir tener una baja satisfacción de sus clientes sin tener que preocuparse por los efectos en las ventas. Dichas empresas pueden seguir adelante, generando fuertes ingresos y grandes beneficios (Fornell, 2008).

b. Teoría de la Satisfacción del Ciudadano.

Los estudios sobre satisfacción del ciudadano, han trasladado principios de administración privada a la administración pública, principalmente por la necesidad de estudiar la percepción y satisfacción del ciudadano sobre los bienes y servicios que presta el gobierno. Esto no implica que la evaluación de los ciudadanos sobre el desempeño del gobierno inició con la así denominada “Nueva Administración Pública”. Usar encuestas para obtener la opinión de los ciudadanos sobre la oferta de los servicios de gobiernos locales es una práctica con una larga historia. Miller and Miller (1991) presentan un estudio de meta análisis de 261 encuestas sobre satisfacción de ciudadanos con los servicios de los gobiernos locales aplicadas en 40 estados de la Unión Americana entre 1980 y 1990.

En esencia el problema de la satisfacción de los ciudadanos con los bienes y servicios que ofrece el gobierno es la oferta y demanda de dichos servicios. Por tanto, es una forma diferente de la discusión acerca de lo que debe hacer y no hacer el gobierno.

Adam Smith, y Henry Sidgwick, habían planteado entre sus preocupaciones el tratar el tema de la acción del estado. En este sentido, encontramos estudios desde diversas perspectivas de análisis, para medir el producto del gobierno, medir la productividad e impacto del gobierno al proporcionar los bienes y servicios que demandan los ciudadanos, hasta los estudios de satisfacción de los ciudadanos.

Los estudios sobre satisfacción del ciudadano han sido abordados desde diferentes perspectivas. Por un lado, se encuentran los estudios que han abordado la satisfacción del ciudadano con la teoría del cliente con el objetivo de medir la calidad de los servicios proporcionados por el gobierno (Giannoccaro y Constantino, 2008; Shah, 2008), sin embargo, existen investigaciones que sostienen que ello explica parcialmente la calidad de gobierno. En este mismo sentido, se encuentran estudios que comparan la satisfacción de los ciudadanos que se encuentran en un sistema democrático, presidencialista o parlamentario (Cho, 2004). Por otro lado, existen investigaciones que se han esforzado por ir construyendo modelos exploratorios y empíricos que expliquen la satisfacción desde una perspectiva del ciudadano y no del cliente.

Es muy importante tomar en cuenta que el gobierno produce una enorme diversidad de bienes y servicios en educación y ciencia y tecnología, leyes, servicios médicos, servicios de comunicaciones, pensiones, energía, seguridad social, entre otros, por lo mismo es difícil tener una medida de calidad en los servicios del gobierno.

La satisfacción del ciudadano con los bienes y servicios del gobierno no puede ser una simple extensión de la aplicación de la satisfacción del cliente por varias razones, aunado a las dificultades de medir acciones del gobierno con base en información de mercado.

Existen importantes diferencias entre un índice de satisfacción de clientes y uno de satisfacción de beneficiarios de programas públicos. En un mercado competitivo, si el cliente no está

satisfecho con el bien o servicio que adquiere tiene la posibilidad de buscar otro proveedor, o de demandar mayor calidad. Si el productor se equivoca al proporcionar un bien o servicio que no cumple las condiciones que del producto demanda el cliente, entonces el mercado lo castiga y las consecuencias se verán reflejadas en sus utilidades.

La medición de la satisfacción del cliente, específicamente del ACSI, se ha elaborado bajo el siguiente contexto: a) que existe competencia entre un gran número de vendedores por un mismo grupo de compradores, b) que los compradores tienen más opciones y más información, c) que cuanto más poderosos son los consumidores, más responden las empresas a generar mayores niveles de satisfacción del cliente, d) los consumidores imponen rápidamente beneficios o castigos a los vendedores, pero solo cuando el comprador tiene más fuerza que el vendedor, e) que existe una fuerte relación implícita entre los compradores y los dueños del capital, debido a que un mayor número de clientes satisfechos representa mayores ventas, y por ende mayores utilidades, por lo que el capital se moverá donde existan mayores rendimientos, f) y el consumidor tiene el poder de elegir. Sucede todo lo contrario en un mercado donde los consumidores no tienen muchas opciones (empresas monopólicas o con baja competencia), donde la información es difícil de obtener y los costos asociados con rechazar una marca por otra son altos, la satisfacción del cliente normalmente es baja (Fornell, 2008).

Asimismo, otra de las principales diferencias con los estudios de satisfacción entre el usuario de un programa público y el del cliente, es que este último fue diseñado con el objetivo principal de medir (de forma indirecta) la fidelidad que tendría el cliente con una marca específica, bajo el entendimiento de que existe una correlación positiva entre el nivel de satisfacción y la fidelización del consumidor. Diferente en el caso de los programas públicos que funcionan como proveedores únicos, lo que significa que los estudios de satisfacción del ciudadano no se realizan con la finalidad de conservar la fidelidad del mismo, sino más bien que pueden ayudar a medir parcialmente la calidad de los gobiernos, desde la perspectiva de sus ciudadanos.

En el caso de un bien o servicio del gobierno, en particular los que otorgan los programas públicos, no existe la opción de buscar otro proveedor. El gobierno mantiene el monopolio del

bien o servicio que otorga el programa. Si el bien o servicio que otorga el gobierno no cumple con lo que espera el beneficiario, el ciudadano tiene la opción de salirse del programa y no recibir el beneficio, o aceptar el bien o servicio que no cumple a cabalidad con su demanda. Existe la posibilidad de que, eventualmente el ciudadano “castigue” al gobierno votando en contra, esperando que un gobierno diferente satisfaga su demanda a cabalidad. Sin embargo, no tiene garantía alguna de que el nuevo gobierno cumpla con las demandas del ciudadano beneficiario de un programa público.

Antes de proseguir, es necesario señalar una de las razones por las que se le ha asignado una gran importancia a la satisfacción de beneficiarios y usuarios de determinados programas públicos, y de los ciudadanos en general. Entre las principales razones se encuentra la creciente desconfianza del ciudadano sobre el gobierno, y sus políticas. En su revisión de literatura sobre el tema Blind (2006) señala que desde mediados de la década de 1960 la confianza de los ciudadanos en el gobierno y las instituciones políticas se presenta una marcada tendencia a disminuir en las democracias avanzadas. Con sus diferencias entre países, la tendencia ciudadana hacia la desconfianza afecta a una gran cantidad de países.

De acuerdo con LATINOBARÓMETRO (2011), en 2009, 45% de los latinoamericanos confiaba en sus respectivos gobiernos. Los niveles más bajos de confianza en el gobierno se observaron en México (32%) y Perú (23%). La confianza en el gobierno es uno de los elementos fundamentales de la legitimidad y la sustentabilidad de un sistema político. La satisfacción del ciudadano con el gobierno estaría directamente vinculada con la confianza, y por tanto con el desempeño del gobierno.

II. LA POLÍTICA SOCIAL Y EL PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE ZONAS PRIORITARIAS EN MÉXICO.

En México en la Ley General de Desarrollo Social (LGDS) se reconocen los derechos sociales consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los cuales aseguran el acceso de toda la población al desarrollo social; de acuerdo a la referida Ley son derechos para

el desarrollo social la educación, la salud, la alimentación, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social y los relativos a la no discriminación en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Artículo 6); asimismo toda persona o grupo social en situación de vulnerabilidad tiene derecho a recibir acciones y apoyos tendientes a disminuir su desventaja (Artículo 8) (LGDS, DOF, 20/01/2004).

Asimismo, se estipula que la coordinación del Sistema Nacional de Desarrollo Social, será competencia de la Secretaría de Desarrollo Social¹ con la concurrencia de las dependencias, entidades y organismos federales, de los gobiernos municipales y de las entidades federativas, así como de las organizaciones, diseñando y ejecutando las políticas generales de desarrollo social. Coordinar los programas sectoriales y los de las entidades federativas, promoviendo que la planeación sea congruente, objetiva, participativa (Artículo 39) y ajeno a cualquier partido político (Artículo 28) (LGDS, DOF, 20/01/2004).

En este contexto para medir la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales se debe considerar que a diferencia del contexto de los estudios de marketing que la satisfacción del beneficiario se debe analizar en el siguiente contexto: a) no existe competencia debido a que el poder se concentra en el Gobierno Federal quien lleva a cabo la implementación de los programas sociales a través de la SEDESOL; b) los beneficiarios no tienen muchas opciones, lo que disminuye su poder de elección; c) los beneficiarios no tienen poder de castigo al menos a un corto plazo; d) al ser personas con menor educación permite un menor nivel de información;

¹ Asimismo, de acuerdo a su artículo 43, corresponde al Gobierno Federal, por conducto de la SEDESOL, las siguientes atribuciones: I. Proyectar y coordinar la planeación nacional y regional del desarrollo social con la participación que, de acuerdo con la Constitución y demás leyes aplicables, corresponda a los gobiernos de las entidades federativas y los municipales; II. Formular el Programa Nacional de Desarrollo Social y los otros programas en la materia que le señale el Ejecutivo Federal, en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal relacionadas con la materia, de conformidad con lo establecido en la Ley de Planeación; III. Determinar anualmente las zonas de atención prioritaria y proponer a la Cámara de Diputados la declaratoria correspondiente; IV. Diseñar y coordinar los programas y apoyos federales en las Zonas de Atención Prioritaria; V. Promover la celebración de convenios con dependencias del Ejecutivo Federal, entidades federativas, municipios y organizaciones civiles y privadas, para la instrumentación de los programas relacionados con el desarrollo social; VI. Diseñar los criterios de ejecución anual del Programa en el ámbito de su competencia; VII. Promover y fomentar la participación de la sociedad, en la elaboración, ejecución y evaluación de las Políticas Públicas de Desarrollo Social; VIII. Promover y apoyar instrumentos de financiamiento en materia de desarrollo social; IX. Realizar evaluaciones de la Política Nacional de Desarrollo Social e informar a la sociedad sobre las acciones en torno al desarrollo social; X. Promover, con la intervención de los gobiernos de los estados respectivos, la participación de los municipios en el diseño y ejecución de los programas de desarrollo social, y XI. Las demás que le señale esta Ley, su reglamento y otras disposiciones aplicables (LGDS, DOF, 20/01/2004).

e) y que a diferencia de los modelos del cliente donde se pretende retener al consumidor, en este caso, el gobierno no esperaría retener al beneficiario, debido a que su permanencia significa vulnerabilidad económica y social. Por el contrario, su salida del programa se esperaría que fuera por una mejora en su calidad de vida.

En México en el año 2012, la población en situación de pobreza fue de 45.5 por ciento, lo que representó 53.3 millones de personas, la carencia por Calidad y Espacios en la Vivienda la padecía alrededor de 15.9 millones de personas y la carencia por Servicios Básicos en la Vivienda se situó en ese mismo año 24.9 millones de personas en 2012(CONEVAL, 2014).

Bajo este contexto, la situación de marginación, pobreza y rezago social que se presenta en el país, se vuelve importante en el ámbito de la política pública con el fin de lograr el abatimiento o al menos la atención a los grupos sociales que se encuentran en estas condiciones. En este sentido, el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) es una herramienta fundamental de la política social en México cuyas acciones tienden a fortalecer las capacidades de la población. El Programa define dentro de sus reglas de operación que la población objetivo es constituida por las localidades ubicadas en los municipios que integran las zonas de atención prioritaria para áreas rurales y áreas de muy alta y alta marginación ubicadas en los municipios de media marginación (DOF; 28/12/2013). Las condiciones que encubren a estas zonas poblacionales han sido vistas como limitantes para el desarrollo de oportunidades de la población, no obstante se ha estimado que dichas condiciones se han extendido a lo largo y ancho del país.

Las anteriores cifras nos presentan la situación socioeconómica respecto a la dinámica nacional, sin embargo, dicho contexto se recrudece al apreciar que tales condiciones están contenidas principalmente en zonas urbano-marginales y rurales, donde la situación se vuelve aún más desalentadora. Cabe destacar que para el año 2010, el CONEVAL estimó que 65 por ciento de la población rural vive en condiciones de pobreza (CONEVAL, 2013), razón por la que se ha considerado que residir en un área rural ha sido la característica fundamental para definir el perfil de pobre en México (González y Larralde, 2013).

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) define como rural las localidades de 2 500 y menos habitantes, sin embargo dentro de la conceptualización del espacio rural las características se extienden a circunstancias propias de una dimensión socio espacial. Las características históricas propias de la sociedad rural básicamente son: el predominio del trabajo agrario, la baja densidad de población, la escasa diferenciación y movilidad social, y los vínculos personales de naturaleza primaria (González y Larralde, 2013) además de una marcada dispersión de los grupos poblacionales.

En estos contextos se hace presente una precariedad en las condiciones socioeconómicas de los moradores de estas localidades, llevando a un rezago socioeconómico, específicamente en infraestructura de la vivienda y acceso a servicios públicos, así como carencias de rezago educativo.

Así también en el sector agropecuario, como eje estructurador de lo rural, se presenta un panorama desfavorable, ya que dentro de las actividades más importantes son las relacionadas con la agricultura, que representan alrededor de 55%, mientras que la ganadería 36%, y la silvicultura y pesca tan solo 9% (Basurto y Escalante, 2010). Dicho sector se encuentra en estancamiento, pues aunque la ganadería presenta un mayor dinamismo, la agricultura es el sector menos dinámico y para el 2009 se desplomó a una tasa de crecimiento promedio anual que no alcanza ni un punto porcentual, lo que lleva, en otros efectos, a la disminución de oportunidades de trabajo en el sector rural (Basurto y Escalante, 2010).

El conjunto de estas condiciones dificulta la generación de ingresos en las familias que habitan las zonas rurales, reduciendo las oportunidades de solvencia económica para las diversas necesidades de los hogares. Lo anterior ha llevado a que las familias se vean inmovilizadas para lograr satisfacer plenamente los gastos de alimentación, educativos, de salud y de vivienda, lo que genera fuertes presiones que erosionan las condiciones y la calidad de vida. Dichas condiciones han orientado al CONEVAL a definir la pobreza, cuando una persona se encuentra en situación de pobreza multidimensional cuando no tiene garantizado el ejercicio de al menos uno de sus derechos para el desarrollo social, y si sus ingresos son insuficientes para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades (CONEVAL, 2010).

Otro aspecto que impera en estas zonas es la baja densidad poblacional, que se relaciona con un rezago en instituciones de educación media y superior, así como de infraestructura de comunicación y vías de acceso, mismo que recae en una falta de inmersión a tecnologías de comunicación y por lo tanto a vías informativas.

Sin embargo, estas condiciones no son exclusivas del campo, como lo demuestran las cifras oficiales, parte de la pobreza y el rezago social también se presenta en las zonas urbanas denominadas como zonas urbano-marginales, al ser territorios que albergan una alta concentración poblacional que sufre un profundo déficit de integración (Merklen, 2005). Dichas zonas se han reproducido en las últimas generaciones, pues aunque se encuentran en el proceso de urbanización, ante el crecimiento de las ciudades no logran integrarse adecuadamente y por lo tanto se limitan sus posibilidades.

Lo anterior, resulta en la ausencia de condiciones socioeconómicas mínimas para vivir dignamente, generando un ambiente de desintegración entre carencias materiales característico de los municipios y localidades en condiciones de marginación. Regularmente estas zonas se conforman por poblaciones rurales que emigraron a la ciudad porque representaba una oportunidad para mejorar su condición de vida, así como por poblaciones urbanas conformadas por pobres estructurales con un pasado industrial, pero que en su presente no encuentran trabajo. Nuevos pobres que son el resultado de las políticas neoliberales de tiempos recientes así como los rezagos que se han ido sumando, muestran un contexto importante de espacios marginados y empobrecidos, ambos fenómenos estructurales y multidimensionales, el primero asociado a aspectos de tipo geográfico y espacial y el segundo a situaciones multidimensionales que inhiben el pleno desarrollo de sus capacidades (Enríquez, 2011).

Las condiciones contextuales, de marginación y de rezago social, así como de pobreza alimentaria, patrimonial y de capacidades que se describen anteriormente, ha generado que el gobierno federal, con el objetivo de hacer eficiente la atención a la población que vive en dichas condiciones, desarrolle programas focalizados enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo

2013-2018, con la finalidad de reconocer los derechos de toda la población para el desarrollo social.

Bajo este esquema se estipulan líneas de acción con grupos vulnerables para disminuir su desventaja, orientadas principalmente en materia de bienes materiales y capacidades de consumo de la población, que agrupan aspectos como la alimentación, acceso a servicios públicos, ingresos económicos, posibilidades de cimentar un patrimonio y de adquirir capacidades a través de la educación y salud. Tal es el caso del Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias, al considerar como objetivo específico dotar con servicios básicos, calidad en la vivienda e infraestructura social comunitaria a las localidades ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria para áreas rurales y las localidades con muy alta y alta marginación en municipios de media marginación (SEDESOL, 2013).

El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) forma parte de los programas implementados por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL). El PDZP es resultado de la fusión en 2009, del Programa para el Desarrollo Local (PDL) y el Programa de Apoyo a Zonas de Atención Prioritaria (PAZAP). El primero operó de 2002 a 2008 y el segundo en 2008.

De acuerdo a las Reglas de Operación 2013 del Programa, el objetivo general del PDZP es “Contribuir a proveer un entorno adecuado de los territorios que presentan mayor marginación y rezago social del país, a través de la reducción de los rezagos que se relacionan con la calidad, espacios y acceso a los servicios básicos de la vivienda; así como en infraestructura social comunitaria.” Su población objetivo la constituyen las localidades ubicadas en los municipios que integran las ZAP rurales, así como las localidades de muy alta y alta marginación ubicadas en los municipios de media marginación. Para lograr este propósito, y de acuerdo a sus Reglas de Operación 2014 (DOF; 28/12/2013) realiza obras y acciones en los siguientes rubros:

I. Calidad y espacios en la vivienda:

- a) Muros.
- b) Techos fijos (Estrategia Nacional).
- c) Pisos firmes.

d) Disminución del hacinamiento (cuarto adicional).

II. Servicios básicos en la vivienda:

a) Agua entubada en el entorno de la vivienda o captador de agua (Estrategia Nacional).

b) Acceso al servicio eléctrico convencional o no convencional.

c) Acceso al drenaje.

d) Baños ecológicos (húmedos o secos).

e) Estufas ecológicas con chimenea.

III. Infraestructura social comunitaria:

Construcción, rehabilitación y/o equipamiento de:

a) Redes de distribución de agua.

b) Sistemas de recolección y almacenamiento de agua para consumo humano.

c) Redes de drenaje pluvial y sanitario.

d) Plantas de tratamiento de aguas residuales y para consumo humano.

e) Redes para la distribución de energía eléctrica convencional o no convencional.

f) Centros comunitarios y otros espacios para el desarrollo, y su contenido digital.

g) Espacios de salud.

h) Espacios educativos.

i) Espacios deportivos.

j) Albergues.

k) Sistemas de comunicación (conectividad digital, telefonía rural, entre otros).

l) Caminos rurales y puentes.

m) Banco de alimentos.

n) Infraestructura productiva comunitaria (invernaderos, silos, infraestructura pecuaria, entre otros).

IV. Apoyos complementarios:

a) Promoción y organización social comunitaria, acciones de contraloría social y planeación participativa; así como acciones para la coordinación entre los órdenes de gobierno, con instituciones de educación superior y de investigación, así como con organizaciones de la sociedad civil, que contribuyan a los objetivos del Programa.

b) Estudios, proyectos, investigaciones, contenido digital, levantamiento de información socioeconómica y acciones y servicios relacionados con la obra pública para el desarrollo social, municipal y regional que contribuyan de manera directa a mejorar, orientar o potenciar las inversiones del Programa.

V. Situación de emergencia o en caso de contingencia:

Durante el tiempo o después de la emergencia con motivo de un fenómeno natural o contingencia que ponga en riesgo a la población, se podrán otorgar los apoyos siguientes:

- a) Infraestructura social, tales como el acondicionamiento o construcción de albergues temporales, comedores y baños comunitarios, entre otros.
- b) Acciones que tengan la finalidad de garantizar y restablecer el abasto de productos básicos, la movilidad, comunicación y protección de la población afectada.

De acuerdo a lo reportado en el portal aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) y en el IV Informe Trimestral de 2013, el programa ese año realizó con respecto a los apoyos a evaluar en el presente estudio lo siguiente:

Acciones realizadas por el PDZP durante el año 2013 para estufas, baños, muros, techos y CCA.

OBRA	CANTIDAD
Estufas ecológicas	132,389
Baños ecológicos (húmedos y secos)	39,125
Muros*	11,469
Techos*	110,282
Centros públicos de computo con acceso a internet	810
Total de acciones realizadas	294,075
Nota: Durante el ejercicio fiscal 2013, las acciones en materia de muros y techos se realizó de manera agrupada. De acuerdo con los registros administrativos del área operativa del PDZP, se realizó un total de 11,469 acciones de muros y 110,282 acciones de techos. La suma de ambos puede no coincidir con el dato de Cuenta Publica registrado por la Unidad de Microrregiones en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), dado que hay viviendas donde se realizaron las dos acciones, pero el indicador se refiere a viviendas atendidas, por lo cual sólo se contabilizó una vez.	

Fuente: SEDESOL, 2014.

III. METODOLOGÍA PARA MEDIR LOS ÍNDICES NACIONALES DE SATISFACCIÓN.

La metodología que generalmente se ha utilizado para medir los índices de satisfacción del cliente ha sido a través de las ecuaciones estructurales con variables latentes. Considerando que se estudian conceptos no físicos y abstractos denominados *constructos*, que sólo pueden medirse de forma indirecta a través de indicadores.

El Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) es un método que permite especificar, estimar y probar modelos teóricos sobre fenómenos relevantes en las diferentes ramas del conocimiento a partir de vincular relaciones lineales hipotéticas (Merchant, Li, Karpinski, & Rumrill JR, 2013). Un modelo pueden incluir tanto variables manifiestas como variables latentes en un sólo análisis, razón por la cual este método está siendo ampliamente utilizado en diferentes campos del conocimiento (Vinodh & Joy, 2012). Las variables latentes son constructos hipotéticos que no se pueden medir directamente dado que generalmente están asociados a conceptos abstractos que tienen que ver con percepciones, por tal motivo la presencia de dichas variables en los MEE implican necesariamente la incorporación de indicadores medibles que constituyen una medida aproximada al comportamiento de las variables latentes, estos indicadores son los que se identifican como variables manifiestas en los MEE.

Las relaciones lineales entre las variables en los MEE pueden ser direccionales y no direccionales entre el conjunto de variables latentes y manifiestas. Con respecto a las primeras, se refiere a la relación directa existente entre un par de variables. Mientras que las relaciones no direccionales son de tipo correlacional que no implican ninguna influencia directa entre las variables (MacCallum & Austin, 2000).

En contraste a los modelos lineales tradicionales en donde se relacionan dos o más variables observadas, los MEE son un procedimiento que vincula un conjunto de variables observables para definir el comportamiento de las variables latentes y a su vez determina la relación existente entre las diversas variables latentes del modelo (Merchant, Li, Karpinski, & Rumrill JR, 2013).

Además de la forma matemática, una de las maneras más sencilla y representativa en los MEE de establecer una relación hipotética entre variables latentes y manifiestas son a través de un gráfico denominado diagrama de trayectorias. En tal diagrama, la variable representada en forma de cuadro o rectángulo constituye una variable observada, mientras que las representadas por un círculo o una elipse se les conoce como variable latente. Las variables se conectan a través de flechas, una flecha con una sola punta significa que existe una relación causal entre un par de variables, en donde la explicativa se ubica en el origen de la flecha mientras que la explicada se ubica en el extremo donde se localiza la punta de la flecha. Una flecha curva con doble punta que relaciona a dos variables representa la covarianza de esas dos variables, o la correlación cuando las variables en cuestión se estandarizan.

En el modelo gráfico de trayectorias, las variables latentes dependientes son aquellas que por lo menos una flecha apunta hacia ellas, mientras que las variables latentes independientes son aquellas de donde se originan las flechas y que no apunta ninguna flecha hacia ellas. Incluso de las variables latentes dependientes podrían originarse otras flechas que apuntan hacia otras variables latentes; sin embargo, su carácter endógeno continúa implícito.

En estos diagramas de trayectorias de los MEE se identifican tres tipos de parámetros con los que se trabajaran según Manzano y Zamora (2009):

- 1) Los *libres*, que se estiman en el proceso tales como las varianzas de las variables independientes, las covarianzas entre variables independientes, los coeficientes que vinculan a las variables latentes con sus respectivas variables observadas, los coeficientes que vinculan a latentes con otras latentes y los que conectan a las variables observadas con otras variables observadas.
- 2) A los *fijos* se les designa un valor inicial constante y no se estima en el modelo.
- 3) Los *de restricción* son aquellos sobre los que se expresa un valor determinado, producto de resultados empíricos previos y por planteamientos teóricos (Manzano & Zamora, 2009).

La especificación de los MEE se basan en fundamentos teóricos, ya que es a partir de dichos argumentos que se van construyendo las relación de variables latentes y definiendo las

variables *proxys* que pueden operar como manifiestas de las latentes. La inclusión de variables irrelevantes o la exclusión de factores relevantes provocan que los MEE estén mal especificados. Además, ante tal escenario, se genera sesgo de especificación.

Una vez revisada la teoría, se emplea el Análisis Factorial para definir las variables latentes que se incluirán en el modelo y sus respectivas variables manifiestas. El Análisis Factorial puede ser Exploratorio o Confirmatorio, respecto al primero se emplea cuando se desconoce el número de factores (variables latentes) y las variables manifiestas que determinan dicho factor, mientras que en el segundo, se conoce el número de factores que se incluyen en el modelo, así como las respectivas variables observadas que se emplearan como *proxys*. En ambos se asumen que hay un menor número de variables latentes en comparación con el número de variables manifiestas. Entonces, el Análisis Factorial ya sea Exploratorio o Confirmatorio permitirá establecer el conjunto de variables manifiestas que comparten características comunes en varianza-covarianza que permiten definir las construcciones teóricas (variables latentes).

EL USO DE MEE PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS.

El Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) es un método de análisis de datos multivariantes que han tenido un auge en la investigación de mercados, dado que con estos modelos los mercadólogos tienen la posibilidad de identificar visualmente las relaciones que existen entre las variables de interés desde el ámbito de los factores que satisfacen los gustos y preferencias con el fin de priorizar los recursos para servir mejor a sus clientes. También, el hecho de que se empleen variables no observables, hace ideal el método para afrontar las problemáticas de investigación en los negocios (Kwong & Wong, 2013). Sin embargo, su uso se ha extendido a campos como la economía, la psicología, educación, ciencias jurídicas, políticas públicas, entre otras. En ámbito de la política pública, los MEE han sido empleados para evaluar el impacto de los diversos programas de dependencias públicas, empleando como medida la satisfacción de los beneficiarios.

La evaluación de política pública a través de un programa público como el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), implica la estimación de indicadores de carácter perceptible lo cual requiere de un reto significativo, principalmente porque no existe *a priori* mediciones específicas que cuantifiquen aspectos que se asocian con el desempeño de la política social en México; además, sin dejar de considerar que una vez que se planea una propuesta de medición, tal como el modelo del Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales (IMSAB), se tiene que asumir el hecho de que los individuos jerarquizan sus necesidades de la misma manera, con el objeto de garantizar que los resultados de la evaluación sean correctos para que esto no altere el resultado de la misma evaluación.

Al ser la satisfacción una variable de carácter de percepción y no contar con información directamente para su cálculo, se propone estimarla considerándola como variable latente la cual será inferida directamente por indicadores que permitan representar a dicha variables, las cuales son conocidas como variables proxys (Bollen, 1964; Corral et al., 2001). En este sentido, la estimación de la satisfacción de los beneficiarios del PDZP se realizará utilizando el modelo de medición con ecuaciones estructurales, el cual especifica la relación entre variables latentes y variables observadas. El modelo está determinado de la siguiente manera:

$$x = \Lambda_x \xi + \delta \quad (1)$$

$$y = \Lambda_y \eta + \epsilon \quad (2)$$

Donde x y y son las variables observadas exógenas y endógenas, respectivamente, ξ y η son las variables latentes, δ y ϵ son el error de medición. En el modelo, se asume que los errores de medición no están correlacionados con las variables latentes. Las matrices de Λ_y y Λ_x representan los parámetros estructurales que determina los efectos de las variables latentes sobre las variables observadas.

Asimismo, esta variable de satisfacción estará condicionada a un conjunto de variables latentes -como variables no observadas- las que captarán las características más relevantes referentes a la operación del programa y que están directamente vinculadas con la satisfacción de los usuarios del PDZP. El modelo de ecuaciones estructurales que agrupa el efecto de las variables latentes exógenas y endógenas está representado por:

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \zeta \quad (3)$$

Donde se asume que

$$E(\eta) = 0 \quad (4)$$

$$E(\xi) = 0 \quad (5)$$

$$E(\zeta) = 0 \quad (6)$$

$$COV(\xi, \delta) = 0 \quad (7)$$

$$COV(\zeta, \xi) = 0 \quad (8)$$

En este último modelo con variables latentes, la matriz de B contiene los coeficientes para las variables latentes endógenas mientras que Γ es la matriz de coeficientes para las variables latentes exógenas. Se asume que ζ es homocedástico y no autocorrelacionado.

Cabe hacer mención, que el método multivariante de ecuaciones estructurales con variables latentes ha permitido contrastar planteamientos teórico abstractos, principalmente en el ámbito de las ciencias sociales. Como resultado, se han obtenido mediciones de aquellos constructos teóricos derivados de la percepción humana a partir de indicadores identificables y cuantificables. Cabe mencionar que se debe tener un manejo adecuado de la teoría para realizar una selección adecuada de los indicadores (Bollen, 1964); en este sentido, el aporte central de estos modelos, además del contraste teórico-empírico, es el incorporar variables no observables, lo cual abre un abanico importante de obtención de información para los diseñadores de políticas públicas.

En el siguiente apartado, se presenta el modelo para medir la satisfacción de los beneficiario del PDZP y posteriormente el procedimiento para la selección de la muestra y la aplicación de la encuesta.

IV. MODELO TEÓRICO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA PDZP.

Para medir la satisfacción de los beneficiarios del PDZP tomaremos como base el modelo teórico del IMSAB² (Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales), con algunas adecuaciones a las características específicas del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, esto es, al modelo teórico del IMSAB se sustituye la variable cohesión social por la variable latente valoración de las externalidades y se elimina del modelo la variable contraprestación, debido a que el Programa PDZP no considera el realizar ningún tipo de corresponsabilidad por parte de los beneficiarios para recibir el apoyo.

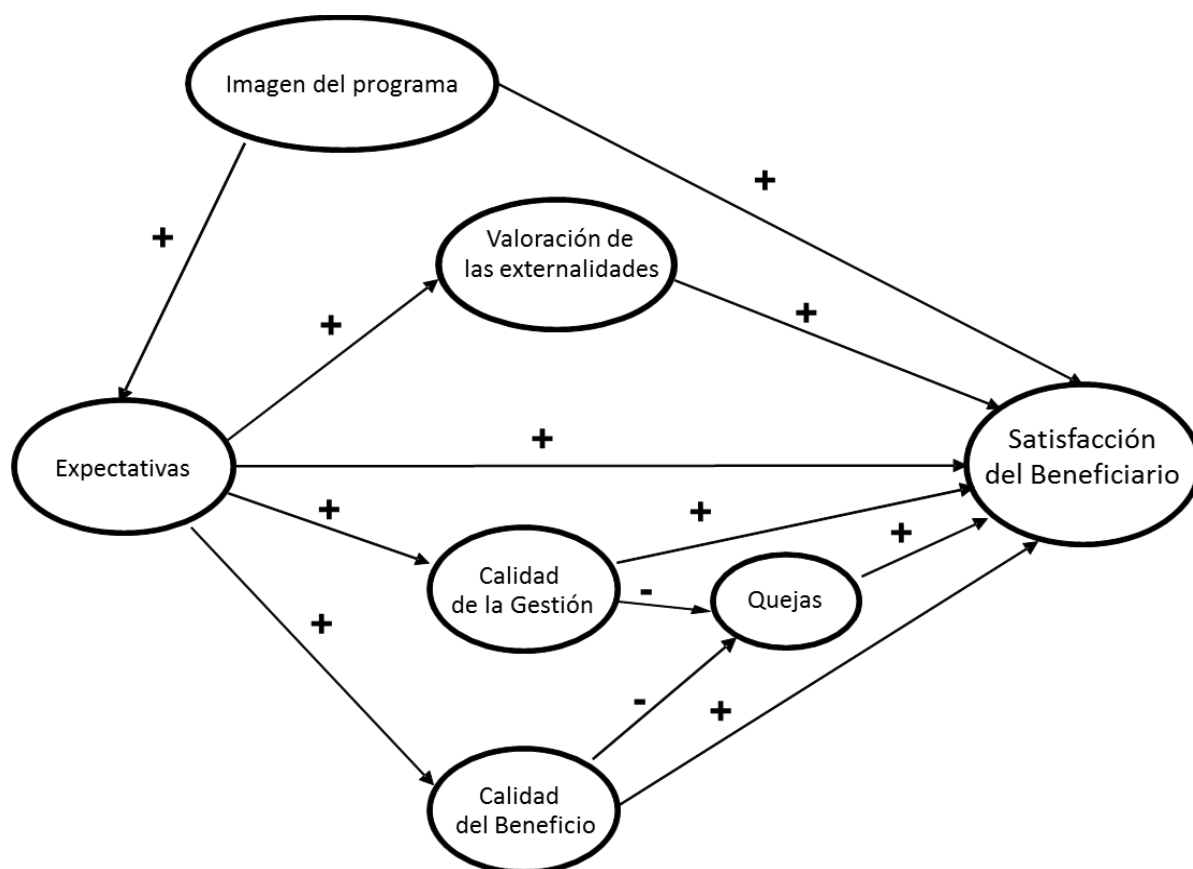
Para evaluar la satisfacción de los programas sociales se debe considerar que a diferencia del contexto de los estudios de marketing, la satisfacción del beneficiario de un programa social se debe analizar en el siguiente contexto: a) no existe competencia debido a que el poder se concentra en el Gobierno Federal quien lleva a cabo la implementación de los programas sociales a través de la SEDESOL; b) los beneficiarios no tienen muchas opciones, lo que disminuye su poder de elección; c) los beneficiarios no tienen poder de castigo al menos a un corto plazo; d) al ser personas con menor educación permite un menor nivel de información; e) y que a diferencia de los modelos del cliente donde se pretende retener al consumidor, en este caso, el gobierno no esperaría retener al beneficiario, debido a que su permanencia significa vulnerabilidad económica y social. Por el contrario, su salida del programa se esperaría que fuera por una mejora en sus condiciones de vida.

Para medir la satisfacción de los beneficiarios del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) se parte primeramente del fundamento teórico de la elaboración de la satisfacción que radica en el paradigma de la desconfirmación, mediante el cual el beneficiario configura su nivel de satisfacción, en función de la calidad percibida tras la experiencia con el

² El IMSAB (Índice Mexicano de Satisfacción de Beneficiarios) es una propuesta teórica metodológica que fue elaborada por el equipo evaluador de la Universidad Autónoma de Tamaulipas a cargo de la Dra. Miriam Rodríguez Vargas y el Dr. Adolfo Rogelio Cogco en el año 2012 para la SEDESOL, diseñada para evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de cualquier programa social implementado por la SEDESOL, permitiendo adaptar las características particulares de los diferentes programas sociales existentes.

programa. Posteriormente, de la conceptualización de satisfacción, la explicación de las variables latentes que se proponen a continuación son:

- a) Expectativas: se define como la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa.
- b) Imagen del programa: conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa.
- c) Calidad de la Gestión: características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa.
- d) Calidad del Beneficio: se define como las características y valores propios de la naturaleza del apoyo que proporciona el programa.
- e) Valoración de las externalidades: variable que expresa la valoración en cambios realizados en su familia, hogar, vivienda o comunidad derivados de recibir el apoyo.
- g) Satisfacción: variable que expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con el servicio y/o acción del gobierno recibido.

MODELO TEÓRICO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA PDZP.

VARIABLES LATENTES	INDICADORES
Imagen del Programa	• Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas). • Información acerca de la institución que otorga el apoyo. • Identificación del beneficiario del programa (conocimiento del programa). • Funcionamiento del programa. • Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. • Conocimiento de los derechos y obligaciones.
Expectativas	• Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. • Grado o ponderación ex ante del beneficio. • Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.
Valoración de las externalidades	• Cohesión Familiar. • Participación en actividades comunitarias diferentes a las del

	programa. • Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.
Calidad de la Gestión	• Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. • Tiempo de respuesta. • Asignación de beneficios con oportunidad. • Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.
Calidad del beneficio	• Evaluación de las características del beneficio. • Grado o ponderación ex post del beneficio. • Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.
Quejas	• Si el cliente se quejó de manera formal e informal. • Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias. • Opinión sobre el resultado de la queja. • Tiempo de respuesta a la atención de su queja.
Satisfacción del Beneficiario	• Grado de reconocimiento del programa como derecho. • Opinión respecto al tema de la pobreza. • Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. • Confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el beneficiario.

El modelo es un sistema de causa y efecto de acuerdo a las relaciones que aparecen en la figura. Las relaciones que anteceden a la satisfacción son la imagen del programa, expectativas de los beneficiarios, la calidad de la gestión, calidad del beneficio, quejas y valoración de las externalidades.

El primer determinante de la satisfacción del beneficiario es la imagen del programa que es la evaluación del conocimiento o información general que tiene el beneficiario acerca del programa, la cual, se espera tenga un efecto directo y positivo sobre la satisfacción total. Para hacer operacional la construcción de la imagen se consideraron los siguientes componentes: la Información publicitaria del programa, el conocimiento acerca de la institución que otorga el apoyo, la identificación del beneficiario con el programa (conocimiento del programa), funcionamiento del programa, grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo y el conocimiento de sus derechos y obligaciones que tiene el beneficiario acerca del programa.

El segundo determinante de la satisfacción son las expectativas que se generan ex ante del beneficio, representada por la seguridad que se crea ante el beneficio, así como el grado en que espera el beneficiario cubrir sus necesidades individuales, familiares y colectivas al recibir el apoyo. Este papel de las expectativas también sugiere que debe tener un efecto positivo sobre la satisfacción del beneficiario. Las expectativas deben estar positivamente relacionadas con la cohesión social, la calidad de la gestión, calidad del beneficio, y contraprestación.

Otra de las relaciones es la calidad de la gestión que incorpora información sobre el trato que recibe el beneficiario al solicitar un servicio relacionado con los beneficios del programa, así como su tiempo de respuesta en la asignación de los beneficios. Asimismo, la variable calidad del beneficio proporciona información sobre la evaluación de las características y su experiencia reciente del beneficio, así como su nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post. Ambas variables deben tener una asociación positiva con la satisfacción del beneficiario.

Otra de las relaciones en el modelo está entre la calidad de la gestión y del beneficio con las quejas del beneficiario. Cuando la calidad que percibe el beneficiario sea baja se esperaría que pudieran recurrir a presentar sus quejas ante las autoridades respectivas, cuando la relación es positiva, la implicación es que las autoridades actuaron acertadamente ante las quejas de los beneficiarios, manteniendo un impacto positivo en la satisfacción. Cuando es negativa, las autoridades gubernamentales habrían manejado incorrectamente las quejas, contribuyendo a una baja satisfacción de los beneficiarios.

La variable valoración de las externalidades proporciona conocimiento sobre si el otorgamiento del beneficio le ha permitido al beneficiario una mayor integración social con su familia y la comunidad o caso contrario, se haya generado alguna fragmentación social.

La satisfacción del beneficiario expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza a través de la confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el servicio y beneficio que recibe como una acción del gobierno a través del programa social, que tienen como objetivo la reducción de la pobreza y que se reconocen como un derecho constitucional.

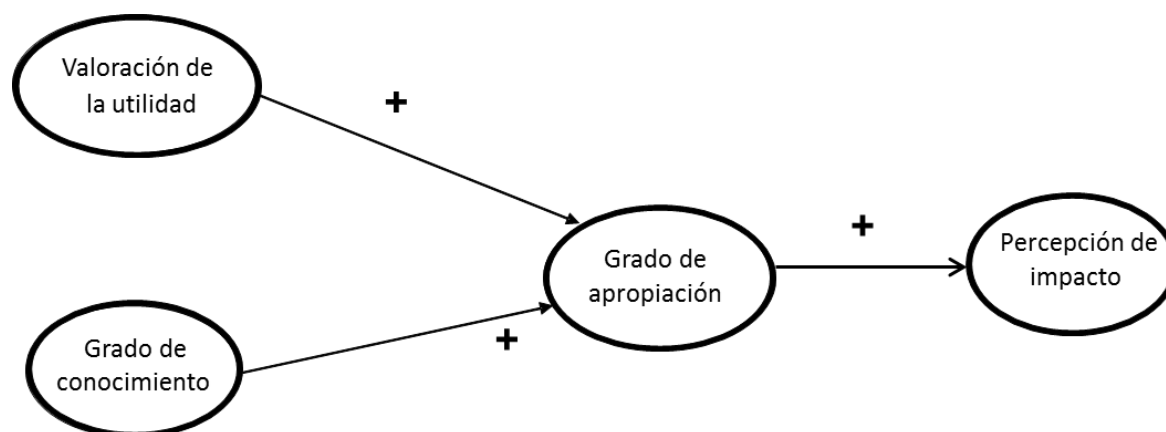
V. MODELO PARA MEDIR EL GRADO DE APROPIACIÓN QUE TIENEN LOS BENEFICIARIOS SOBRE LOS APOYOS OTORGADOS POR EL PROGRAMA PDZP.

Uno de los objetivos del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, es contribuir en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población beneficiaria a través de contribuir a proveer un entorno adecuado relacionado con la calidad, espacios y acceso a los servicios básicos de la vivienda. En este sentido, es de suma importancia que el proceso de apropiación que el beneficiario hace de los apoyos gubernamentales se cristalice a través del uso cotidiano del mismo, de tal manera que éstos se adapten a las diversas formas de convivencia con los miembros de su familia y su comunidad.

La apropiación del beneficio, es el componente asociado al uso ex post del beneficio donde el usuario incorpora como parte de su vida cotidiana las características físicas externas del bien y éste percibe que sus condiciones han cambiado para mejorar tanto su convivencia con su familia como con su comunidad. En este sentido, la percepción es una construcción del sujeto y éste le da una valoración específica en el sentido de su uso, donde el contexto como los aspectos socioculturales son elementos que definen parte de su utilización y de la percepción del mismo, con relación a lo anterior.

En este sentido la percepción de impacto tiene que ver con las vivencias y como éstas modifican en el individuo sus condiciones de vida, por lo que se registra un proceso de adaptación y asimilación respecto al uso y apropiación de las mejoras en las condiciones materiales de vida derivadas del uso cotidiano del beneficio.

Derivado de lo anterior, la presente evaluación considera que para medir el grado de apropiación y percepción de impacto se debe partir de la conceptualización y explicación de las variables latentes que se proponen para el modelo.

MODELO DE APROPIACIÓN Y PERCEPCIÓN DE IMPACTO DEL PDZP.

Valoración de la Utilidad: Se define como la percepción en que las características del beneficio se adecuan a cubrir una necesidad del beneficiario.

Grado de conocimiento: Conjunto de rasgos tangibles e intangibles adquiridos para hacer uso adecuado del beneficio.

Grado de apropiación: Valoración del nivel de uso expost del beneficio.

Percepción de Impacto: se define como la percepción de cambios generados por el uso de los apoyos otorgados por el programa PDZP en las condiciones de vida de sus beneficiarios.

VARIABLES LATENTES	INDICADORES
Valoración de la Utilidad	Medida en que era necesario el beneficio. En qué medida el apoyo mejora su condición de vida. En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades.
Grado de Conocimiento	La información que recibe el beneficiario cuando le instalan el apoyo. Como considera el mantenimiento que se le debe dar al apoyo recibido. Como considera el uso del apoyo recibido (fácil o difícil).
Grado de Apropiación	Que tan fácil o difícil ha sido incorporar el beneficio a su vida diaria. Frecuencia con la que realiza acciones para mantener en buen estado el beneficio.

Percepción de Impacto	En qué medida el apoyo que recibe le ha traído cambios en su vida. Como considera esos cambios en su vida (buenos o malos). Medida en que el recibir el apoyo le hace sentirse mejor en su vivienda.
-----------------------	---

SEGUNDA PARTE

DISEÑO DEL ESTUDIO CUALITATIVO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

2.1 DISEÑO DEL ESTUDIO CUALITATIVO.

Recientemente en la Declaratoria de las Zonas de Atención Prioritaria Rurales 2013, integrada por 1,080 municipios en el país, la Ley General de Desarrollo Social en su artículo 29 reconoce que existen en el país diferencias de desarrollo entre su población, mismos que requieren de atención para ampliar sus capacidades de desarrollo. En dicha declaratoria se definen las Zonas de Atención Prioritarias (ZAP) como las áreas o regiones rurales o urbanas que, de acuerdo con los criterios definidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL), presentan condiciones estructurales de marginación, rezago y pobreza, que limitan las oportunidades de sus habitantes para ampliar sus capacidades e insertarse en la dinámica del desarrollo nacional (ROP, 2013).

Dentro de este marco contextual se establecen diferentes líneas de acción para disminuir desventajas en esta población, orientadas principalmente en materia de capital físico y capacidades de consumo, que agrupan aspectos como la alimentación, acceso a servicios públicos, ingresos económicos, posibilidades de cimentar un patrimonio y de adquirir capacidades de acuerdo lo establece la LGDS en su capítulo 6 que indica que son derechos para el desarrollo social la educación, la salud, la alimentación, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social y los relativos a la no discriminación en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Derivado de lo anterior el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), cuyas Reglas de Operación (2013:2) establecen como su objetivo general en: “Contribuir a elevar el acceso al capital físico en los territorios que presentan marginación rezago social y pobreza en el país, mediante la provisión de servicios básicos y calidad de la vivienda e infraestructura social comunitaria”.

El PDZP expone como objetivo específico el dotar con servicios básicos, calidad en la vivienda e infraestructura social comunitaria a las localidades ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria para áreas rurales y las localidades con muy alta y alta marginación en municipios de media marginación (ROP, 2013).

Como se establece en sus objetivos, el PDZP define dentro de sus Reglas de Operación 2013 que la población objetivo está constituida por las localidades ubicadas en las Zonas de Atención

Prioritaria para áreas rurales y áreas de alta y muy alta marginación, ubicadas en municipios de media marginación. En estos contextos se hace presente una precariedad en las condiciones socioeconómicas de los moradores de estas localidades, llevando a un rezago socioeconómico, específicamente en infraestructura de la vivienda y acceso a servicios públicos, ya que uno de los aspectos que impera en estas zonas es la baja densidad poblacional, que se relaciona con un rezago en distintos tipos de servicios, así como de infraestructura de comunicación y vías de acceso, que recae en la falta de inmersión a tecnologías de comunicación y por lo tanto a vías informativas.

Estas condiciones se relacionan a una dispersión poblacional que dificulta la integración de estas poblaciones al desarrollo nacional, condición que también conduce a recrudecer los niveles de marginación y por lo tanto, a mantener condiciones desfavorables en relación a calidad de vivienda, acceso a servicios públicos, a una adecuada infraestructura social, acceso a educación, servicios de salud y opciones de empleo dignas.

El conjunto de estas condiciones dificulta la generación de ingresos en las familias que habitan las zonas rurales, reduciendo las oportunidades de solvencia económica para las diversas necesidades de los hogares. Lo anterior ha llevado a que las familias se vean inmovilizadas para lograr satisfacer plenamente los gastos de alimentación, educativos, de salud y de vivienda.

Esto ha dado como resultado la ausencia de condiciones socioeconómicas mínimas para vivir dignamente. A partir de estas condiciones de pobreza, marginación y rezago social, es que han surgido programas como el PDZP que atiende a la población que vive en las ZAP, contribuyendo a elevar el capital físico, mediante acciones para proveer servicios básicos, mejoramiento de la vivienda e infraestructura social comunitaria, con el propósito de reconocer los derechos de toda la población para el desarrollo social.

Con la finalidad de lograr un acercamiento a los beneficiarios del Programa y conocer desde su perspectiva la percepción sobre el apoyo recibido y cómo ha sido incluido en su vida diaria, se realizó el estudio cualitativo correspondiente para evaluar la satisfacción a los beneficiarios de los apoyos entregados en el año 2013 del Programa PDZP. El propósito fue dimensionar desde la vivencia y percepción de los beneficiarios, los aspectos medulares y característicos del

programa en relación a la obtención y uso del apoyo, a partir de la exploración y descripción de las diversas concepciones sobre la satisfacción derivadas de las acciones del Programa.

Para cumplir con los objetivos de esta etapa, se diseñó el estudio cualitativo mediante trabajo de campo. Con base en los criterios de selección, se eligieron localidades de seis entidades federativas para esta etapa del estudio. Los estados seleccionados fueron Guanajuato, Zacatecas, San Luis Potosí, Veracruz, Chiapas y Oaxaca.

En cada una de las regiones, durante el trabajo de campo, se realizaron entrevistas estructuradas a beneficiarios del Programa, así como grupos focales a miembros del Comité Comunitario de Obra (CCO) y observación directa de algunos centros públicos de cómputo con acceso a internet (CCA). Asimismo se visitaron las viviendas de los beneficiarios y se realizó observación directa sobre los apoyos recibidos en las diferentes localidades visitadas, así como de los detalles, sucesos, eventos e interacciones entre los beneficiarios del Programa y su entorno.

Como resultados del trabajo de campo para evaluar la satisfacción de los beneficiarios que recibieron apoyos en el año 2013 del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, se realizaron un total de 24 entrevistas estructuradas a beneficiarios de las acciones a evaluar que son: Muros, Techos, Baños Ecológicos, Estufas Ecológicas, así como los Centros públicos de cómputo con acceso a internet. Asimismo se efectuaron siete grupos focales a los líderes de los Comités Comunitarios de Obra, así como a distintos actores que participan en la gestión de los beneficios y aquellos que concurren en alguna de las etapas para la supervisión de las mismas. El periodo de trabajo de campo del estudio cualitativo fue del 29 de octubre al 13 de noviembre del año 2014.

En este sentido, cabe afirmar que se hizo contacto con cada una de las delegaciones estatales de la SEDESOL en las entidades a levantar las respectivas entrevistas, a fin de que apoyaran al equipo evaluador a introducirse en las localidades a trabajar, mismas que fueron seleccionadas al azar. Las dimensiones y categorías, que sirvieron de base en cada una de las entrevistas, fueron las siguientes: Expectativas; Imagen del Programa; valoración de las externalidades; Calidad de la Gestión; Calidad del Beneficio; Quejas; Satisfacción y Percepción de Impacto.

Durante la primera etapa se hicieron contacto con las delegaciones:

El día 29 de Octubre en el estado de Guanajuato, se visitaron las siguientes localidades: Localidad Tequisquiapan y localidad California en el municipio Dolores Hidalgo. El Enlace designado por la Coordinación de Microrregiones de la Delegación fue: C. Ángel Francisco Pérez Perales; en la localidad de La California, estuvo presente el C. Ricardo Ramos, promotor de la oficina del Desarrollo Social del Ayuntamiento.

Apoyos de los entrevistados: Baño ecológico y techo. Se realizaron cuatro entrevistas estructuradas.

Grupo Focal en la localidad Tequisquiapan con integrantes del CCO. Se efectúa un grupo focal.

El día 30 de Octubre en el estado de Zacatecas se visitó las localidades de Tolosa y Santa Gertrudis en municipio Pinos. Enlace designado por la Coordinación de Microrregiones: Arq. Víctor Hugo Gutiérrez Rodríguez

Apoyos recibidos por los entrevistados: baño ecológico, techos, muros. Se efectuaron cuatro entrevistas estructuradas.

Grupo Focal en la localidad Tolosa con integrantes del CCO. Se efectúa un grupo focal.

El 31 de Octubre se visitan las localidades de Estación Moctezuma; La providencia y las Cruces en el municipio de Moctezuma en el Estado de San Luís Potosí. Enlace designado por la Coordinación de Microrregiones: Ing. Elvia Guadalupe Reyes Guevara

Apoyos de los entrevistados: Estufas ecológicas. Se realizan cuatro entrevistas estructuradas.

Grupo Focal en la localidad La Providencia con integrantes del CCO. Se realiza un grupo focal.

Las Cruces: Se visita el CCA.

El día 03 de noviembre se visita la Cabecera Municipal en Mecatlán en el municipio del mismo nombre en el estado de Veracruz. Enlace designado por la Coordinación de Microrregiones: C. P. Antonio Hernández Herzog.

Apoyos de los entrevistados: muro, se realizan cuatro entrevistas estructuradas.

Grupo Focal en la cabecera municipal de Mecatlán con integrantes del CCO. Se realiza un grupo focal.

Cabecera Municipal: se visita el CCA.

El día 10 de noviembre se visitan las localidades de Barrio Pie de Cerro y Barrio Centro, en el municipio de Amatenango del Valle del estado de Chiapas. Enlace designado por la Coordinación de Microrregiones: Arq. Oswaldo Cruz Ruiz. Nos acompaña personal del PDZP oficinas centrales, Lic. Omar Martínez.

Apoyos de los entrevistados: Muro, techo, baño ecológico y estufa ecológica. Se realizan cuatro entrevistas estructuradas.

Grupo Focal en el Barrio Pie de Cerro con integrantes del CCO. Se realiza un grupo focal.

Cabecera municipal del Amatenango del Valle: se visita el CCA.

El día 13 de noviembre se visita la Cabecera Municipal del municipio San Juan Bautista de Atlatlahuca y la Cabecera Municipal del municipio de Santiago Nacaltepec ambos del estado de Oaxaca. Enlace designado por la Coordinación de Microrregiones: Lic. Edith Peña Vieyra, nos acompaña el C.P. Adán Promotor social de la Delegación y la Lic. Estephanie Santin Filloy de oficinas centrales del PDZP.

Apoyos de los entrevistados: estufa ecológica y techo.

Grupo Focal en la Cabecera municipal con integrantes del CCO así como con el Comité de la Cruzada Nacional Contra el Hambre.

Municipio Santiago Nacaltepec: Se visita el CCA, y se dialoga con el Alcalde del Municipio y con quien opera el centro.

2.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS PARA EL MODELO DE SATISFACCIÓN.

A continuación se presenta la descripción de los resultados del análisis en cada una de las dimensiones exploradas durante la estancia en campo (expectativas; imagen del programa; calidad de la gestión; calidad del beneficio; valoración de las externalidades; quejas; satisfacción; y percepción de impacto).

IMAGEN DEL PROGRAMA.

Una de las dimensiones que tiene que ver con la satisfacción es la imagen del programa, ésta se forma por la información general tanto del programa como de la institución de donde se diseña y se implementa, es decir, es el primer determinante de la satisfacción del beneficiario la imagen del programa, que es el análisis de la percepción, así como la evaluación del conocimiento o información general que tiene el beneficiario acerca del programa, la cual, se espera tenga un efecto directo y positivo sobre la satisfacción total. Para hacer operacional la construcción de la imagen se consideraron los siguientes componentes: la Información publicitaria del Programa, el conocimiento acerca de la institución que otorga el apoyo, la identificación del beneficiario con el programa (conocimiento del programa), funcionamiento del programa, grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo y el conocimiento de sus derechos y obligaciones que tiene el beneficiario acerca del Programa.

Producto del trabajo de campo, se pudo constatar que existe necesidad por reforzar la imagen de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal así como del origen del programa. Lo anterior se debe a que existen varios actores ajenos a la Secretaría que participan como gestores, no obstante es indispensable que se implementen mecanismos a fin de fortalecer la imagen, tanto de la Secretaría de Desarrollo Social del gobierno federal como del Programa, lo anterior derivado de preguntar a los beneficiarios quién otorgaba el apoyo, las principales respuestas fueron las siguientes:

Sí... ya nos los van a dar (refiriéndose al componente fogones), que una diputada veda (sic) nos los dio...GTO/1EDO.

No, sí...ha sí. Sí, le digo que es todo un grupo de allá de la presidencia,...se mete SEDESOL,... se mete gobierno del estado. Sí les dije "pus sino baja el recurso pus no hay nada (sic)". Sí, si les ha comentado eso. Como horita (sic) los fogones, pos (sic) no ha bajado el recurso, pos (sic) no nos han dado. No, la mera verdad no [...] Será SEDESOL ¿no? Gto/4EDO

La mera verdad ¡no!, yo pa' que (sic) le voy a mentir, yo la mera verdad ¡no!, pus nomas (sic) nomas nos dijeron que una ayuda, no pos sí, pero la mera verdad no sabemos quiénes son los que nos ayudan y quien... ¡no! SLP/1EDA:

Del estado...no, no se [...] Si de desarrollo social, de no sé dónde. SLP/2EDA

No, yo no sé [...] Pues también (sic)...creo que me dejaron papel, pero no me acuerdo. SLP/2EDA

El gobierno del estado. ZAC/2EDA

Pues eh...yo creo que Manuel Velazco. CHIS/1EDA

Como se puede observar, existe una imagen distorsionada respecto a quién es el responsable de otorgar el apoyo, ya que no cuentan con información clara y precisa al respecto. En algunos casos se ha pensado que es el gobierno del estado, o bien las autoridades municipales, quienes son los responsables del mismo.

Por otra parte, en menor medida se pudo constatar que algunas respuestas sí estuvieron orientadas a reconocer en el gobierno federal el responsable de la aplicación del programa, como se puede constatar en las siguientes respuestas:

Pus (sic) la verdad no sabemos, nosotros sabemos...creo que lo están mandando del gobierno federal [...] El gobierno federal, porque no hay otro quien empezó lo va enviar nomas así particular, sino que, yo digo que sí está mandando el gobierno federal. VER/1EDO

Pues...el presidente ¿no? GTO/2EDO.

Pues sí, nos dicen que SEDESOL [...] Pues este...sería de toda la república. GTO/3EDO

Pues el gobierno federal. ZAC/1EDO

Este, ¿cómo se llama el señor?-Hermana.- Presidente de...de... México ZAC/3EDO:

Y yo pos (sic), yo hablé con el presidente, porque el presidente vino a ver; y el... señor... el muchacho de Zacatecas, que vienen siempre. Y... ya fue del modo que me hicieron mi casa Vino el gobernador de Zacatecas. ZAC/3EDO

Pues me dijeron que era el de México y otros que andaban también, pero no recuerdo ZAC/4EDO:

Piensa que es el nuevo presidente que entró [...] Peña Nieto (traductor) ZAC/3EDO:

Sí, no sé, no sé dónde vino, si es de SEDESOL no se vino solo porque nos dijo pue (sic) los señores que era de SEDESOL, pero no sabemos de quién es. Sí [...] Ahí estamos perdido con esas palabras (sic). CHIS/2EDA

El Enrique Peña Nieto. CHIS/4EDA:

Sí, sí con SEDESOL me dicen pue el igiñero (sic) “éste viene con SEDESOL” dijo. CHIS/4EDA:

Sí, viene los sedesoles (sic) a ver...y saber cuántos fotos ya este...piden, no se parece que tiene todavía, mes o mes y medio que pasaron otra vuelta a sacar foto, y le dije “ya no quiero” le dije, porque me van a poner en la calle no me gusta ya soy viejita le digo. No dice, no ya no los vamos a hacer así, si quiere agarrar esta mi libreta tapar tu cara, aunque salga aquí, “¡bueno!” le dije lo llevo. CHIS/4EDA:

Otro de los aspectos de suma importancia en cuanto a la imagen del programa tiene que ver con el conocimiento de los objetivos o la finalidad del mismo, ya que a partir de esta información, el beneficiario potencialmente es susceptible a conocer sus posibilidades de acceder al beneficio. Al respecto cuando se les cuestionó sobre qué tanto conocían la finalidad del programa, estas son algunas de las respuestas más frecuentes:

Pues para que tengan...pues sí para que tengan mejor... ¿cómo se dice? ...Pues sí como las personas que no tienen,...pues ya ve... ¿Qué hacen? así nada más... o sea, al aire libre (hace referencia a las necesidades fisiológicas) GTO/2EDA

Pues este...pues sí, es este...de ayudar a las familias más necesitadas me imagino GTO/3EDA

Lo que consistía era en apoyarnos ¿no?, para mejorar la vivienda. ZAC/1EDO:

Pues para mejorar el nivel de vida de las personas. De que haya menos enfermedades, este, pues si todo eso. ZAC/2EDA:

Pues te,...pos...será para ayudarnos, para que nos ayuden, porque... pos...de todos modos...pos... no tenemos de qué vivir (sic) ZAC/3EDO:

Yo creo que el gobierno piensa ahora sí que en ayudar a los más...como le diré, los que más necesitan eso. VER2EDO

Es el desto... casita, porque no tenemos nada...pue (sic). CHIS2EDA:

Para que no siga entrando el agua porque cuando está...pue...así con teja, a veces viene el viento y lo lleva y entonces ya queda entrando agua, y por eso es que nos dieron el techo (sic). CHIS3EDA

Porque aquí en este pueblo somos...somos pobre...y lo mira...pue...el gobierno, el Presidente de la República como está aquí. CHIS4EDA

Pues pa (sic) que las familias vivan más bien, que estén más bien ¿no?... , como si no tuviera ese cuartito no tuviera donde estar, y ya es ayuda. Pues para vivir un poco más mejor ¿no?... salir adelante poco a poco. OAX/3EDO:

Pues para que uno pues esté más bien y más seguro en las cosas pues, por decir en la lámina ya hubo en dos ocasiones que cuando hubo temporada de agua así se llevó la lámina,... pues..., se echan a perder las pocas cosas que tiene uno. Pues eso es para beneficiarnos a nosotros que estemos mejor. OAX4EDA:

A partir de las expresiones se observa que aunque hay beneficiarios que sí identifican la instancia ejecutora del programa, también se presenta, de forma importante, que entre ellos hay quienes relacionan el origen del programa con aquellos actores con los que mayor vinculación tienen durante el proceso de gestión. Presentándose también que hay beneficiarios que no representan de forma definida alguna instancia o actor en particular como ejecutor del programa, debido a que no cuentan con la información clara y suficiente para ello.

Un aspecto importante en esta dimensión es que el comité comunitario tiene sólo una participación relacionada al proceso operativo de la ejecución de la obra, por lo que no se presenta una visión comunitaria acerca del origen del programa y la instancia que lo ejecuta.

En cuanto a la finalidad del programa y los actores a quienes va dirigido, se pudo constatar que el beneficiario identifica su propósito y se reconoce como parte de la población objetivo del programa al justificar su lugar en el programa, expresando las carencias en sus condiciones de vida, principalmente de calidad de la vivienda por la naturaleza del programa.

EXPECTATIVAS.

En las evaluaciones sobre satisfacción, las expectativas juegan un papel preponderante ya que es a través de esta dimensión, que se confirma o no la satisfacción del beneficio. Lo anterior, se deriva de una primera etapa donde el beneficiario se genera una idea sobre lo que espera recibir, y posteriormente en una segunda etapa, cuando el beneficiario ya ha hecho uso del apoyo otorgado durante un corto periodo del tiempo. En esta última etapa el beneficiario ya cuenta con información que le permitirá ponderar sus expectativas y con ello, poder confirmar o no lo que esperaba del apoyo o beneficio recibido.

En este sentido, las expectativas que se generan ex ante del beneficio, están determinadas por la seguridad que se crea el ciudadano de ser beneficiario, así como el grado en el que espera cubrir sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Asimismo, la dimensión de las expectativas, están relacionadas de manera directa con la satisfacción, así como con otras dimensiones como calidad de la gestión, calidad del beneficio y valoración de las externalidades.

Derivado de lo anterior, las expectativas llevan implícito el nivel, grado o ponderación ex ante del beneficio, así como la seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo. En este sentido, a continuación se presentan los resultados de las percepciones que los beneficiarios se hicieron previo a recibir el beneficio.

La construcción de sus percepciones de acuerdo a las principales respuestas de los entrevistados giró en torno a dos sentidos, en primera instancia a las dificultades que tenía de acceder, dado el desconocimiento de los mecanismos de operación del programa, así como de experiencias anteriores en relación a solicitudes con el gobierno.

Mmm pus (sic) si nos toca sí...sino no, pus ahí se van largas (GTO/1EDO)

Este...pues este...pues... nos dijeron que era una ayuda, que o sea...que nos daba el gobierno. Pues este...pues estaba, o sea con la duda, pensando ¿no?, pensando que...como si nos iban a pedir algo o no,... o sea no sabíamos. ¡No sabía! [...] este, pues si estaba con la duda, que sí...sí me la dieran o no, no estaba segura. (GTO/3EDO)

Pues yo pensaba que era muy difícil que como un harto de veces me apuntaba y nunca me llegaba... y yo pensaba que, no me iba a llegar también,... pero así al último si me llegó [...] sí porque ya me había... me apunte (sic) en muchos, pero nunca me llegaba (GTO/4EDO)

Pues nunca le apoyaba se le hacía que estaba difícil para apoyar [...] pues es la primera vez que le tocó. VER/3EDO

Como no sabe uno que iban a dar eso... iba a dar uno gobierno estaban diciendo [...].Ya ni modo, si no dan que puede uno hacer. OAX/1EDA

Pues nosotros lo que pensábamos pues que no era verdad,... pues al principio decían que iban a dar techo y todo... pues... para ponerlo, pero nosotros pensábamos que no era cierto, no lo creímos...pues..., hasta que después empezaron a llegar los carros con material y ya hablaron...pues... que fuera uno a recoger el material que porque ya se iba a empezar a trabajar, pus (sic), pero eso pensábamos. OAX/4EDA

Es evidente que una de las dificultades que se repiten en los contextos donde se implementa el programa, es que regularmente las comunidades rurales están dispersas unas de otra, lo que

genera problemas de comunicación, entre otros, además de considerar que el fenómeno de la marginación, tiene un componente espacial asociado a la dispersión de la población en los espacios geográficos, lo que provoca problemas de comunicación, y seguimiento de los beneficiarios así como de las solicitudes que éstos hacen para acceder a los programas sociales. Otro grupo de beneficiarios, consideró que no era complicado contar con el apoyo, ya que en el momento del inicio de la gestión tenían el conocimiento que se trataba de un programa que apoyaba a las familias que se encontraban en localidades de muy alta marginación, dicha situación la percibieron como un elemento importante para acceder a los beneficios, aquí algunas de las expresiones más recurrentes:

Pus pa (sic) que nos llegue pronto, porque horita (sic) mucha gente la quiere, mucha gente quiere. Pero pus no es posible darles a todos. GTO/1EDO.

Pues que a lo mejor sí me podía tocar,... porque no tenía y lo necesitaba –haciendo referencia al beneficio- y pus (sic) por eso me imaginaba que a lo mejor sí... GTO/2EDA.

No, no..., sí esta...sí pus (sic) esperaba ya el techo. Fuera como fuera pero mi techo. GTO/3EDO.

Pues bueno con el SEDESOL, que me están buscando pues la gente que estamos gente pobre, nos vino a buscar ellos los licenciados de SEDESOL. Y los pedimos... pues..., el, lo que necesitamos, lo que necesitamos nosotros y nos dio y con ese nos tamos (sic) bien, con esa cocinita que nos dio. Sí CHIS/2EDA.

Otro de los puntos relevantes a considerar, está relacionado con la percepción que tienen los beneficiarios respecto al posible condicionamiento de los apoyos, a lo cual manifestaron, en lo general, que no les pedían nada a cambio, solo proporcionar los documentos necesarios para iniciar la gestión. Al respecto, se presentan a las principales expresiones de los beneficiarios cuando se les preguntó sobre si ellos pensaban si les pedirían algo a cambio:

Como dinero, así, pero pos (sic) veo que no, fue cierto. GTO/4EDO.

Pues no, no esperaba que nos pidieran algo porque se nos dijo que era un beneficio para las personas que lo necesitábamos. ZAC/2EDA.

No pos (sic) yo me imaginaba que... era muy pobre y no me... no me, no me iban a hacer una casita. ZAC/3EDO.

No pues yo pensaba, dije mi irán (sic) a pedir dinero y, y luego pos (sic) yo no tengo y... de dónde les vamos a dar. De que le, pos (sic) yo les decía (sic) que no verda (sic) que porque yo no tenía con que pagar y al fin que pos (sic) no tuve, no tuve con que darles, el... los pagos, aquí no les pagué porque no tenía. ZAC/3EDO.

Pus (sic), pues sí al principio sí porque yo dije, a lo mejor me van a cobrar verda, (sic) y pos (sic) no, no teníamos pero no gracias a Dios no ZAC/4EDO.

Un punto que es importante resaltar, tiene que ver con la posibilidad de que los beneficiarios hubieran podido hacer las modificaciones a su vivienda con sus propios recursos, lo cual limitaría significativamente las expectativas de ellos hacia las acciones del programa, al cuestionarles tal interrogante, estas fueron las principales respuestas:

No. No, la mera (sic) verdad que ¡no!. ¡No!,... para qué cree que... yo las animé a las señoras a que se juntara un buen grupito para pedir (sic) más a ver si nos llegaban más. GTO./1EDO:

Pues a lo mejor ¡no!, a lo mejor ¡no! [...] Más tiempo para haberlo tenido. GTO/2EDA:

Mmm...¡no!, o sea yo creo que no,... o sea o pasaría más tiempo a la mejor, para que lo pudiera [...] a la mejor con el tiempo verdad, pero ¡no!, así de pronto pues no. GTO/3EDO

¡No! porque, como son muchos de familia pos (sic) es muy poco, necesito mucho gasto pos (sic) no tenemos lo suficiente también GTO/4 EDO

¡No! porque le digo...este... mi esposo...esta... no podía hacer trabajos pesados y pues lo que sacamos es para comer. ZAC/1EDO

¡No!, porque ya tenía casi dos meses el cuarto sin enjarre y sin piso. ZAC/2EDA

¡No!... pos quien me los hacía, nadie [...] Pos, no tenemos qué, con que... Pos es que no tenemos posibilidad para hacerlo ZAC/3EDO:

¡No!. Eh, he no teníamos ZAC/4EDO

¡No!, pus no (sic)....a lo mejor no. SLP/2EDO

Pues difícil, porque hay veces que está uno muy escaso. SLP/3EDO

Pues lamentablemente al 100 al 100 ¡no!... pero, o sea, que gracias al gobierno la ayuda.

VER/2EDO:

Pues creo que ¡no!, porque cuando vino, pues, este apoyo que nos tocamos taba (sic) yo mala en este año que pasó, este, estaba yo mala todos los años. Yo no estoy pensando si es la verdad que va a venir que nos va a apoyar pue (sic), porque si los regalamos pue (sic). CHIS/2EDA:

Yo creo que ¡no!...porque lleva mucho dinero para hacer pues la casa lleva mucho dinero. Lleva mucho dinero y como... este cuando nos juntamos pue (sic) estábamos con mi suegra y ya luego nos apartamos, por eso de madera hicimos la casita. CHIS/3EDA

Pues que se va a poder...¡no se puede!... si acaso mire, yo quisiera que me pusieran aquí, porque gotea aquí mi cocina, pero ya no pudieron, dice porque ya nada más un cuarto, no qué se va a poder, si esa lámina ya cuesta cara no. OAX/2EDO

Si, bastante, porque cuando vinieron a censar pues vieron como estaba mi cocinita, si tenía la lámina pero ya estaba maltratada (sic). OAX/3EDO

Es importante considerar que en la percepción de la expectativa de gestionar y contar con un apoyo o beneficio derivado del programa, dada las condiciones de marginación de los grupos atendidos, la percepción hacia esta dimensión fue alta. Lo cual incide en la satisfacción del beneficiario ya que las necesidades materiales que imperan en el contexto tanto local como familiar, los apoyos recibidos del gobierno son un buen aliciente para percibir inclusive cambios en sus condiciones materiales de vida.

Las altas expectativas respecto a la importancia de obtención del apoyo y su predisposición a percibir un cambio en sus condiciones de vivienda a partir del mismo, se relaciona precisamente a un rezago socioeconómico en las condiciones de los moradores de estas localidades, específicamente en infraestructura de la vivienda y acceso a servicios públicos.

Lo anterior se evidenció en la observación de campo realizada para este estudio, y a su vez confirmado en las expresiones de los beneficiarios en las diferentes dimensiones de entrevista, ya que se hacía referencia de forma acentuada la necesidad de atender aspectos de vivienda o infraestructura comunitaria por parte de los programas sociales, debido a los bajos recursos económicos generados en las familias, resaltando así las limitadas opciones de empleo en su localidad. Esto se encuentra relacionado al rasgo característico de producción de las localidades rurales, que es el sector agropecuario, siendo las actividades más representativas las relacionadas a la agricultura y donde dicha actividad tiene un bajo dinamismo y es de forma temporal.

El conjunto de estas condiciones dificulta la generación de ingresos en las familias que habitan las zonas rurales, reduciendo las capacidades de solvencia económica para las diversas necesidades de los hogares. Lo anterior ha llevado a que las familias se vean con pocas posibilidades de lograr satisfacer plenamente los gastos de alimentación, educativos, de salud y de vivienda, razón por la cual, dentro de las expectativas la importancia de obtener el apoyo de vivienda por parte del programa, se expresa de forma representativa en sus argumentos.

No obstante, aunque se señala la importancia de recibir un apoyo para vivienda por parte del programa, se hace presente entre los beneficiarios una percepción de la posibilidad de no concluir el proceso de gestión con la obtención del apoyo, ya que se expresó una percepción de dificultad sobre la posibilidad de recibirlo, o bien, de ser solicitado al beneficiario una aportación económica como condición para su obtención. Este rasgo en la expectativa sobre el apoyo puede estar relacionada a la falta de información acerca de los mecanismos de operación del programa, así como de probables experiencias anteriores relacionadas a la aprobación de apoyos gubernamentales en las localidades, o bien, del nivel de ejecución de los programas sociales en estas zonas.

VALORACIÓN DE LAS EXTERNALIDADES.

Una dimensión que se relaciona al índice de satisfacción del beneficio es la de valoración de las externalidades, donde se involucran aspectos que indiquen el nivel de participación, integración

y aceptación entre los miembros de la familia, en un grupo social y en las actividades de una comunidad derivado de las acciones del Programa.

Esta dimensión al involucrarse con aspectos de convivencia en la comunidad, proporciona información acerca de la interacción entre los beneficiarios y el tipo de relaciones que se generen entre ellos a partir del programa, así como los posibles seguimientos de participación en la comunidad generadas de las actividades realizadas entre los actores involucrados en los procedimientos de gestión y ejecución del programa.

En relación a lo anterior, para conocer el tipo de convivencia en la comunidad a partir de ser beneficiario del programa, se les cuestionó acerca de si se organizaban para otras actividades relacionadas con la comunidad, una vez que se reunían para procedimientos de gestión del apoyo. De las expresiones sobre esta situación, las siguientes fueron las principales respuestas:

Pues yo digo que no. GTO/4EDO

No, no con eso, así juntos no, solita sí... no con los vecinos no [...] nada más se entienden conmigo. ZAC/3EDO

pues no creo que ahorita nada más eso. ZAC/1EDO

Pos (sic) casi no ... horita (sic) no. SLP/2EDO

Pues...pues casi no eh, porque pues, hay diferentes actividades que hacen después pero son pues que ya son de costumbre pues, pero casi no, pues lo único que hacen es que pasa el carro todos los domingo para recolectar la basura y eso, pero casi no. OAX/4EDA

Nosotros como somos aparte cada quien, los vecinos donde vive uno. OAX/1EDA

Solo juntamos (sic) para eso. Para esa junta vamos por la, por el techo que nos regalaron, con eso. CHIS/2EDA

No, nada más eso del programa [...] Nada mas eso es la junta... VER/1EDO

Por ejemplo, a... este, a comunicarle a mis vecinos de la reunión o así... GTO/3EDO

no... no nada. VER/4EDO

Ya no, supongamos viene el proyecto, lo hacen, ya después ya...como que, se desorganiza y ya. CHIS/1EDO

Como se pudo observar, no argumentaron realizar actividades en conjunto como comunidad, o bien, organizadas por el Comité Comunitario de Obra del Programa, mostrando que no existe una generación de colaboración comunitaria para mejoras de la comunidad a partir del espacio de relación generado en el proceso de gestión del Programa. Sin embargo, se presentaron expresiones donde se reconoce la realización de actividades con los vecinos, pero que han sido generadas por otros programas, como Oportunidades, o bien donde se involucran otros actores del ayuntamiento o de otras instancias. Respecto a lo anterior, las siguientes expresiones fueron las que se encontraron principalmente:

He pus... se reúnen los señores casi las mujeres no, para lo de juntas ejidales cada mes. ZAC/1EDO

Sí, es que ahí hay más personas que train (sic) más...otra actividad [...] Pus (sic) ellos se junta ahí en la iglesia horita (sic) para hacer rifas... mmm... pa (sic) ayudar la iglesia. Es que cada grupo train (sic), ahí andan personas así. Como hay personas que también se metieron al DIF, les dieron una ayuda. GTO/1EDO.

No pues ahorita ya no, o sea anduvimos este... limpiando toda la comunidad limpiamos pero pues siguió igual llovió salió lodo y quedó igual [...] lo hacemos cada quince días, cada quince días barremos [...] nos ponen falta o sea que nos, bueno nos tenían que por oportunidades, pero este de todos modos ya está uno acostumbrado a que cada quince días barre uno la cancha. ZAC/1EDO

Sí para barrer la clínica o así [...] Cada ocho días, pero ya ve que tiran basura y basura y ... pero sí limpiamos. ZAC/4EDO

De por sí de las calles puede pos (sic) sí, como tenemos pura oportunidad con ese cuando nos avivamos pue (sic) por la salu (sic) pue (sic) que nos llama pue (sic) allá que no sirve que tanta basura, no sirven tantas cosas, hasta nosotros ya casi estamos todos los días que estamos haciendo las cosas. CHIS/2EDA

Limpieza, tirar la basura con el volteo de la presidencia, con ese. CHIS/2EDA

Pues sí, hacen actividades pero esas de oportunidades, se junta uno por grupitos y luego ya nos pone la doctora una que se junte lo desechable, una que se junten las latas y así la basura. OAX/2EDO

Sí. Porque así participan más como por decir como hay más programas (sic) también se apuntan porque saben que sí les llega, que sí les toca y pues por eso hay más participación en la comunidad para los beneficios que vienen. GTO/2EDA

Sí, pues sí porque todos nos reunimos para hacer limpieza, para hacer....así...actividades que ayudan a la comunidad y pues ya se conoce uno más con las personas de la comunidad. ZAC/2EDA

Pues limpiamos, anduvimos recolectando lo que era la basura, este, tumbamos unos bordos aquí en la limpieza de atrás, desmonte y todo para que se viera mejor [...] Fue iniciativa de nosotros [...] Por el comité, con el comité empezamos a limpiar eso. ZAC/2EDA

Como se observa en los argumentos anteriores, se han generado ciertas actividades colectivas dentro de las localidades para mejora de la misma, como limpieza en áreas comunes o faenas, pero motivadas por otras instancias, por lo que, se puede decir que no existe una generación de actividades comunitarias a partir del Programa. Cabe destacar que la presente evaluación se centró en las percepciones de los beneficiarios, por ello, se detectó que sería deseable analizar en el marco de otra evaluación las percepciones de Comités de Contraloría Social como instancias emanadas del Programa.

Una situación que se presentó en las expresiones de los beneficiarios fue la relacionada a lo que se genera en quienes no salieron beneficiados, pero que formaron parte en la solicitud del apoyo en el Programa. Dicha situación fue expresada en la percepción de los beneficiarios, quienes hacían referencia a una cierto descontento a partir de no recibir el apoyo, así como una incertidumbre al preguntarse las razones por las que no se aprobó el proyecto.

No dicen... “¿Por qué ustedes alcanzan, ustedes porque son más beneficiados, porque nosotros no?” Le digo “es que... ahí hacen una rifa”. Yo pienso que hacen rifa por allá, porque ya namás (sic) vienen beneficiarias las que les toca y se queda mucha gente inconforme. GTO/1EDO.

¡Sí! Sí se enojan, dicen “yo quisiera un bañito como ese...y hasta a él también lo han dicho “cuando nos trai (sic) un...otro baño, cuándo nos trai (sic) más” pero sí, parece que sí salen muy caritos veda (sic) GTO/1EDO.

Pues hay unos que sí pero no todos, hay unos que no dicen nada, hay unos tan peliando (sic) porque no les tocaron, creo que hasta ahorita. VER/1EDO.

Sí, porque ta (sic) otra casa ahí abajo donde vivimos le dieron muro y colaron todo allí su casa y le dieron techo, hora nosotros nomas el techo nos dieron. VER/1EDO

Pues...la verdad sí, se molestan o...hay aves pue (sic) que en esos proyectos al principio pue (sic) que cuando...algún programa que bajo, la gente que le tocó está contento, y la otra parte ya están un poco triste pue (sic) o molestos de que no les toca pue (sic) esos proyectos. Ya hay veces, hacemos una reunión entre todo el barrio, ay a veces pue (sic) que...ya nosotros ya nos, como que, nos dicen de que namas (sic) unas cuantas gentes, que lo van escogiendo dicen, pero nosotros ay aves porque (sic) le explicamos bien de que, no es problema de nosotros, porque hay aves (sic) que lo van viendo pasando, y van encuestando pue (sic) por eso ay algunos que les tocó, algunos no les digo, por eso ya lo calmamos la gente dentro de esa reunión. CHIS/1EDO

No, ta (sic) muy, si hay personas que luego a los que no les tocó dicen: “hay como no nos dan”, pero como le digo enseguidita a lo mejor les van a dar. OAX/2EDO.

Otro de los aspectos encontrados en los argumentos fue la unión que puede generarse entre los miembros de la familia que recibe el apoyo. Se encontró que dentro de los cambios a partir de obtener el apoyo se perciben algunos relacionados a la convivencia familiar, en donde se relacionan mejoras en su vivienda que les permite una mayor convivencia y organización entre los miembros. Esto se presentó con los cuatro tipos de apoyos, y los argumentos más importantes fueron los siguientes:

Pues es que, como nosotros no teníamos baño y bueno yo iba a la letrina de mi suegra y pus (sic) era más complicado andar para allá y venir, y pues por eso aquí ya el mío aquí mismo en mi casa y pues es más fácil, mas...pues sí, sí me ha beneficiado mucho para mi familia. GTO/2EDA

Pues este...eh pus (sic) esta uno más unido y contento verdad. GTO/3EDO

Lo que pasa que antes, antes como somos muchos de familia antes, no nos quedamos ahí por lo mismo que se mojaba demasiado y ahora ya nos podemos quedar, en veces cuando vienen mis, mi gente pus (sic) hay se queda y ya no se moja [...] Y antes no podían estar porque nomas (sic) llovía y todo se mojaba y ahora ya no (refiriéndose al apoyo de techo). GTO/4EDO

Sí. Sí porque horita (sic) me llegó también un cuarto y este baño y como quiera me va a servir mucho porque yo, como somos bien de familia ya, en ese cuartito puedo meter unos de mis hijas o yo y ya hay más lugar para, para vivir. GTO/4EDO

Pues sí nos relacionamos más, porque nos cambiamos aquí a donde tiene la televisión y ya nos sentamos ahí todos (refiriéndose al piso firme recibido). ZAC/2EDA

Pus (sic) al principio...porque me gustaba mucho como me miraba cocinar, y por eso les gustaba mucho...lo domingos aquí comemos (refiriéndose a cocina estufa ecológica). SLP/2EDO

Sí ya, porque como le digo este ahora si ya hasta nos podemos dormir hasta dos camas podríamos tener y como somos tres nosotras, ya estamos bien. OAXEDO

Como se observa, la participación social en actividades en común entre los beneficiarios, podría estarse generando a partir de actividades relacionadas a otros programas, instancias o grupos locales, debido a que al compartir características de vulnerabilidad, y por los mismos planteamientos de la Secretaría de Desarrollo Social, es común encontrar que estén involucrados en procedimientos de otros programas sociales. No obstante, esta participación e integración es ajena a los mecanismos de operación propios del PDZP, ya que se observa que las actividades realizadas en conjunto con el resto de los beneficiarios son propias del proceso

de gestión de los apoyos, sin existir un seguimiento de actividades con propósitos ajenos al programa y dirigidos a la comunidad.

Un aspecto importante que se presentó en las expresiones de los propios beneficiarios, es un ambiente de incertidumbre y duda por parte de los que no salieron beneficiados, pero que finalmente están próximos a las familias que sí han recibido el apoyo, por lo que pudiera estar generando un disgusto o emoción discrepante por no conocer razones claras sobre el no ser parte de los beneficiados.

Finalmente, en relación a la convivencia familiar, se reconoce que a partir de los apoyos hay una mayor convivencia entre los miembros de la familia, influyendo en la organización y unión entre ellos.

CALIDAD DE LA GESTIÓN.

Una de las dimensiones que contribuye a la determinación de la satisfacción y que no se asocia directamente con los componentes físicos del beneficio, es la gestión, ésta se asocia a la información sobre el trato que recibe el beneficiario al solicitar un servicio relacionado con los beneficios del Programa, así como su tiempo de respuesta en la asignación de los beneficios. Asimismo, proporciona información de los diferentes actores que participan en la asignación del beneficio, bien sean éstos institucionales o de otra índole como Comités Comunitarios de Obra, en este sentido la información que aquí se presenta, es producto de la construcción del beneficiario sobre el procedimiento que tuvo que realizar para acceder a los beneficios, quienes regularmente se agruparon a través de alguna forma de organización como los referidos Comités. Es en este sentido que cuando se les cuestionó sobre qué hizo para que le dieran el beneficio, esto fue lo que regularmente respondieron los entrevistados:

Sí las anduve convocando que...pus que nos juntaranos y todo... Si, iba a verlas [...] Si, las...andaba casa por casa pa juntarnos (sic) (haciendo referencia a juntarse para formar el Comité Comunitario de Obra). GTO/1EDO.

... yo las anime a las señoras a que se juntara un buen grupito para pedir (sic) más a ver si nos llegaban más. Ya sea de... secos, ellas dicen que de los que les toque secos, pero si es este... ¡que este está muy moderno, muy buenos! GTO/1EDO.

Pues así como ir a reuniones, a juntas, así como por decir como el que estaba encargado nos avisaba que iba a ver reuniones si nos interesaba y ya así apuntarnos. Después ya cuando vinieron a ver, vinieron a revisar para ver si uno lo necesitaba o no. GTO/2EDA

Mmm, pues este...si nos dijeron que...o sea porque llego un señor y nos preguntó... o sea nos dijo que venía a este, a hacernos la...o sea, la necesidad de la casa, del hogar. Ya nos hizo este...la encuesta y...o sea de lo que necesitamos y... pues ya le dije que, pues aquí unas láminas, y del piso y eso. GTO/3EDO

Este...entregar documentos así de...de los míos, o sea mis documentos y...si asistir a una reunión que nos vinieron a hacer... Para decirnos de...que ya...o sea que ya, que ya habían llegado la...las láminas, que como tenemos que tener la...la altura de donde nos iban a colocar y...y que más...este...y...sí, creo que nada más, o sea más o menos como tenía que estar la, la altura de la casa. GTO/3EDO

Mmm, por el... este el señor de aquí don Camuco (sic). Él pasó a ver qué es lo que necesitaba. Y le dije que mi techo y me llegó, primero fueron a ver mis medidas y luego me llegó las láminas y me las pusieron... Mmm no me pidieron, me pidieron datos y vieron, vieron mi desde que si lo necesitaba (sic), pasaron a ver que si lo necesita (sic) del de veras (sic) [...] GTO/4EDO

Pues este aquí formaron un comité, hicieron reuniones entregamos papelería y otra vez de eso nos dieron los apoyos. ZAC/1EDO:

Pues ese sería mi esposo el que fue a las reuniones para decir cómo iba a instalarlo. ...no ósea ya para poner el biodigestor ellos...cada persona lo, lo instaló. ZAC/1EDO

Por la presidenta nos anduvo avisando y fuimos a una reunión y nos hicieron un censo y ya de ahí nos vinieron a decir [...] Y luego vinieron a hacer la reunión, a poner el comité y ya nos empezaron a avisar. ZAC/2EDO

Porque no se... la casa de nosotros era aquella mire, ese jacalito [...] Y vinieron a ver ellos y ya entonces ellos me dijeron que me iban a dar unos techos para hacerme una casa porque semos (sic) los más pobre de aquí ZAC/3EDO

Pos metimos papeles y el día que nos dijeron a nosotros que, que nos dijeron que lleváramos los papeles pa' que nos llegara esa [...] Pero yo, desde que luego, luego nos dijeron, yo luego les lleve los papeles y me la dieron, y cuando me la iban a traer allá venia el camión, aquí tenía uno de mis hijos y el jue y la recogió (sic). SLP/1EDA:

Este...nos, dijeron que fueranos a Moctezuma... y yo fui a Moctezuma a la presidencia y ahí la solicite [...] Al...desarrollo social (sic). SLP/2EDA

Pues ahí nos informaron...venían una vez a ofrecerlas y me anote y...pensábamos que alomejor...porque ya hacía mucho tiempo bian (sic) venido así a ofrecernos SLP/3EDA

Pues así los pidió...nos dijeron si quiere techo, entonces pus (sic) sí queremos techo, entons pus (sic) vinieron a ver tu casa como está, porque de antes ya hice mi muro, yo lo hice no lo compre, pero como no tenía lamina pero ya no servía la lámina lo que tenía, ahí está viejo [...]No pidieron nada, namas (sic) así lo, como ya está el techo así lo jueron (sic) a trai (sic), nomás lo acabaron de poner fierro como de la barda, lo terminaron ese pues luego lo traen el techo, lo pusieron ya. VER/1EDO

Nosotros fuimos por las láminas [...] Lo repartieron lo que es el ingeniero que está encargado [...] faltaban como dos, tres, dos días antes fue cuando nos avisaron que le había llegado a mi esposa. VER/2EDO

Me llegaron a decir [...] pus (sic) unos que estaban aquí [...] del comité. VER/4EDO

Este, vino censo, con el censo nos dio con ese apoyo. Sí. Y ellos vino (sic) a buscarlo en la casa y casa, pasando pues los licenciados. Levantaban un acta para este apoyo que nos necesitamos CHIS/2EDA

O sea... vinieron así aquí... a ver las casas como estaban. El que le hacía falta pues le iban a apoyar. Bueno como yo,...este...en esta casita tenía una mi cocinita bien chiquitita...este y... entonces me dijeron que,...que yo entrara en la junta para escuchar lo que nos va venir

a decir el licenciado...y entre...vinieron a ver mi casa y después, es la que me dieron este, me dieron mi fogón y el techo. Ya con el otro vino unos licenciados de México, lo entraron a ver mi casa lo miraron que era de madera como tenía unas rendijitas y me dijo que me iba a dar tres muros y el techo nada más porque piso ya no me iba a dar. CHIS/3EDA

Pues vinieron hacer un censo, un censo vinieron hacer antes, vinieron como cuatro camionetas, entonces ya salió la relación los que necesitaban ese apoyo. OAX/2EDO

Pues anduvieron como ansensando (sic) parece, levantaron censo así fue como salió el apoyo... y ya nos llamaron a una reunión y ahí nos dieron una plática. OAX/3EDO

Una de las características que es importante mencionar, tiene que ver con lo que establecen las reglas de operación del programa, en el numeral 3.7 respecto instancias participantes en el 3.7.1 instancias ejecutoras, en el que establece que las instancias ejecutoras del Programa podrán ser las Delegaciones de la SEDESOL, otras dependencias o entidades federales, los municipios o demarcaciones territoriales, los gobiernos de las entidades federativas, organizaciones de la sociedad civil (de acuerdo con la legislación y disposiciones vigentes), instituciones académicas o de investigación, así como los propios beneficiarios de los proyectos, dependiendo del tipo de acción a realizar (ROP, 2013).

En este sentido se observa que en el proceso de gestión de los apoyos de los beneficios del Programa, existe una diversidad de actores quienes participan del proceso de gestión, es por ello que las respuestas más frecuentes de los entrevistados se orientaron a identificar que el proceso inicia con el levantamiento de la información a través de la CUIS, posteriormente con reuniones organizadas por: enlaces de la SEDESOL; Ayuntamientos e inclusive Comités Comunitarios de Obra. En casi todos los casos, ven en la gestión ciertas facilidades, ya que estas formas de participación facilitan al beneficiario acceder a los apoyos.

Derivado de lo anterior, es importante en cada uno de los casos se identifique quiénes son los que inician el proceso y a través de qué mecanismos interactúan con quienes entran en una segunda fase del proceso de gestión a fin de identificar los resultados del proceso, es por ello que se les preguntó con quien se dirigían para solicitar el apoyo, estas fueron las respuestas más expresadas por los beneficiarios:

¡No, vamos!...ellos nos contactan allá. Él es representante (el enlace). GTO/1EDO

Al encargado, al encargado que me fue a hacer la entrevista [...] El señor de aquí [...] El que se encarga de llevar, las solicitudes. GTO/4EDO

Si, ósea esas personas que vinieron de... a formar el comité aquí [...] de Pinos -Refiriéndose al Ayuntamiento- [...] pues que venían a formar un comité porque iban a venir unos apoyos para mejorar las viviendas...no sabían al principio... ¿no sabían qué?, si era zarpeo, si era baño, si era techo o podían ser varias cosas. ZAC/1EDO

Pues con la presidenta-del Comité- que es la que más ha estado ayudando. ZAC/2EDO

[...] las que nos avisaron, la señora que vive pa' allá pa' enfrente, o sea pa' allá para atrás (se los pidieron) Se llama, esta...¿Cómo se llama?... Verónica le dicen. Ella fue la que nos dijo de eso, o sea, pa' eso -refiriéndose al Programa- (SIC). SLP/1EDO

No se cómo se llama el ingeniero que vino [...] Sí cuando allá fueron también los comités, los vocales también fueron a ver. [...] Sí, fueron con alguien, los que subieron techo, fueron con los vocales. VER/1ERA

Es el viejo, no [...] el viejo ese que está, ese el dado también...-refiriéndose a Enlace de la Delegación [...] el viejo que está aquí...él ha andado [...] creo que parte del gobierno él. VER/4ERA

Un representante de aquí. La del Pie de Cerro...Sí, comité CHIS/2EDA

Este vino unos licenciados de Tuxtla de SEDESOL, pero no sé cómo se llaman... [...] No, ya luego cuando ya lo hicieron... este... ya vinieron los licenciados de México ya es cuando lo vieron a tomar foto y sólo eso. CHIS/3EDA

Este...el muchacho, el que vino, vino a censar. Él lo recibió...los papeles y de ahí... es de aquí. Y vino también los señores que piden la copia de credencial pa (sic) que lo lleven, solo esos. CHIS/4EDA

Ni lo conozco, es un muchacho que...No me acuerdo cómo se llama OAX/1EDA

No, fueron personas que mandaron desde hasta allá, si son los que vinieron a ponerlo pues OAX/3EDA

Pues acá, este, era con la autoridad pero pues después nombraron al comité de la cruzada y ellos después son los que andan dirigiendo los diferentes apoyos que vienen y pues ellos son los que traen a las personas OAX/4EDA

Es evidente la diversidad que actores que participan en el proceso de gestión de los beneficios del programa, en todos los casos es evidente que el beneficiario la única gestión que hace es la entrega de documentos (credencial de elector; comprobante de domicilio y acta de nacimiento) bien sea al presidente del Comité o al personal del Ayuntamiento o incluso de la misma Secretaría de Desarrollo Social, por lo que en la mayoría de los casos las respuestas de quienes han recibido el apoyo, éstos califican como de fácil el proceso de gestión del beneficio, según lo corroboran las siguientes expresiones:

Fácil y pus (sic) rápido porque pus (sic) no se tardó mucho tiempo, si se hizo rápido y fácil. GTO/2EDA.

Pues fácil, fácil porque este...aquí, como aquí hay encargado, pues ya...namas (sic) hay que entregarle los papeles a él o si... esta fácil [...] sí fue...fue fácil, si pues fue fácil, porque no tuvimos que ir a ningún lado, fue aquí mismo en el rancho GTO/3EDA.

Pues yo digo que fácil ¿no? ...Fácil porque nada más van a hacer la entrevista y todo eso y ya después ellos ven si lo necesitamos o no lo necesitamos también GTO/4EDA

Pues no, creo que todo está...todo ha estado bien desde el principio hasta ahorita. ZAC/2EDA

No pos (sic) aquí estaba mi hermana [...] Ella era la que me ayudaba ZAC/3EDA

¡No, no!.. Es fácil, aquí le dieron block al auditorio y nosotros encargamos, buscamos una camioneta nos cobró a peso cada block namas (sic) trescientos block me dieron. VER/1EDA

Creo que sí [...] Creo que... fácil, digo yo no sé. CHIS/2EDA

No, con la gracia de dios no batallamos para pedirlo. Sino que paso el censo, de allí ni tamos (sic) pensando si venia, como nos dijo ese muchacho -“a ver si es verdad que va a venir este apoyo, no sé qué es, hay los aviso”- dijo... ZAC/4EDA

Pues yo siento que fácil, porque nos lo dieron pues, luego nos apoyaron. OAX/2EDO

Pues no se me hizo dificil ni tardado...porque digo... cualquier rato que se haga pues a mí me va a servir. OAX/3EDO

Pues fácil porque pues nada más dijeron una fecha y ya, este, después ya cuando dijeron que lo fuera uno a traer es porque ya lo iban a poner pues. OAX/4EDO

Respecto al tiempo de entrega del apoyo, no existe un tiempo determinado, ya que de acuerdo a las expresiones de los entrevistados, los tiempos fueron variantes, ya que hubo quienes comentaron que el tiempo de espera fue mayor a un año en tanto otros manifestaron tiempos que oscilan entre uno y dos meses, lo anterior ubica en este punto un aspecto susceptible de mejora. Por último, es necesario saber cuál es la percepción de los beneficiarios respecto al trato del personal con quienes ellos tuvieron contacto, ya que dicha experiencia influye a la satisfacción como a la posibilidad de presentar quejas derivadas del trato que los beneficiarios reciben de quien le proporciona el apoyo, al respecto las respuestas que manifestaron los entrevistados relacionada con el trato con el personal que le instaló el beneficio o que tuvo que ver con la gestión del Programa, esto fue lo que contestaron:

Sí muy, si pus (sic) se metieron hasta dentro y todo y me vieron y, si me trataron bien, sin ningún falta de respeto ni nada GTO/4EDO

Pues muy bien, porque nos trataban a todos por igual. ZAC/2EDA

Sí y yo también a ellos [...] Si, yo les daba... por que andaban trabajando, yo les hacía lo que podía, de comer ahí...muy amables ZAC/4EDA

A sí, pasaron muy bien porque también yo no era...yo mala gente pue (sic) también cuando llega pue (sic) los trabadores y le di su comida, le hago sus tortillas, le doy su pozol. Y con ese me tratan bien también, sí. CHIS/2EDA

Sí, hasta le damos de comer el albañil, porque carga sus tortillas pero nosotros lo mantenemos. Le damos algo, si frijolito que blanquillito así [...] Sí, si pa (sic) que hagan bien sus trabajo. CHIS/4EDA

No pues la gente muy amable, vinieron como...cuantos eran, como quince creo que vinieron, pero se repartían, en el techo venían cinco a otra casa otros cinco y así pero bien amables los señores bien amables. OAX/2EDO

CALIDAD DEL BENEFICIO.

Una de las dimensiones que contiene aspectos físicos que inciden en la satisfacción del beneficiario, es la calidad del beneficio, ya que a través del uso y la experiencia que éste proporciona, el beneficiario experimenta una parte importante en confirmación o desconfirmación de las expectativas ex ante que lo obtuviera. En este sentido la calidad del beneficio proporciona información sobre la evaluación de las características y su experiencia reciente del beneficio, así como su nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.

Las anteriores situaciones tanto la percepción del uso donde se evalúan las características externas del beneficio como su nivel cubierto de la necesidad que origino su consumo, deben proporcionar una asociación positiva con la satisfacción.

Otra de las relaciones que están estrechamente vinculadas con la calidad del beneficio son en primera instancia la calidad de la gestión y las quejas del beneficiario. Cuando la calidad que percibe el beneficiario sea baja se esperarí que pudieran recurrir a presentar sus quejas ante las autoridades respectivas, cuando la relación es positiva, la implicación es que las autoridades actuaron acertadamente ante las quejas de los beneficiarios, manteniendo un impacto positivo en la satisfacción. Cuando es negativa, las autoridades gubernamentales habrían manejado incorrectamente las quejas, contribuyendo a una baja satisfacción de los beneficiarios. Respecto a lo encontrado en las entrevistas, existe una percepción diferenciada de la calidad del beneficio, ya que los apoyos tienen algunas diferencias según el tipo de apoyo así como la empresa particular que lo instala, es en este sentido que las diferencias pueden tener connotaciones acordes a la región así como al tipo de apoyo, en este sentido, cuando se le

cuestionó a los beneficiarios sobre la calidad del apoyo, lo siguiente fueron las respuestas más frecuentes:

No pues... es que es más limpio así como este baño que la letrina, es mejor, así como para la salud si pus (sic)...así en la letrina pues... no es así tan limpio como este [...] Mmm pues que todo está muy bien y pues no le hace falta así...nada y pues es...es muy útil para la familia GTO/2EDO

Pos ta (sic) bien, sí nos ha...está bien la calidad, si nos está sirviendo, no está...está bien GTO/3EDO

Si,...y ya no se mojaba... porque anterior si se mojaba demasiado GTO/4EDO

Si, si son buenos. ZAC/1EDO

Sí el que necesitaba nada más,...nada más eran los dos cuartos [...]...No..., ellos vinieron y midieron que cantidad era. ZAC/2EDA

De utilizarla. Siempre hago ahí de comer en la estufa porque se me hace como más comodita y no gasta mucha leña. SLP/1EDA

Bueno se tapó una vez pero...yo mismo la destape... he..., como la lumbre se entra así para adentro...se llena ahí la basecita donde sale el humo para allá y entons (sic) el humo se regresa para atrás...de salir para allá se regresaba para atrás... No pues...el ahumadero adentro... entonces ya le saque el tubo y le limpie, entonces ya salió. SLP/3EDA

No pus yo lo vi bien...porque hicieron bien...yo no puedo decir...no está bien lo que pusieron, sí está bien. Hay unas partes creo que no,... pero pus son muchos los trabajadores que están, hay unos saben más bien y hay unos no saben muy bien, pero ese los están vigilando otra vez. VER/1EDO

Bien gracias a dios, este...me lo dejaron bien. -¿Su fogón le ha salido con algún defecto?- ¡No!, ¡no!... ¿Y si calienta bien?...Sí, si calienta. CHIS/1EDA

¡No!, no he tenido...Quedo bien así como está [...] No. Ta (sic) bien así como quedó, este, así no se lleva mucha leña... como ese palo que está allá en la esquina. OAX/1EDA

... Y este,... ya se ve bonita ¿no? Ya la ocupamos... tortilla ahí a veces. Para hacer comida un poquito así...a que no hace humo [...] A que no hace humo.. OAX/1EDA

Si era lo que necesitaba,... porque si fuera que más... pues ya no van a querer (risas), buscar la forma de hacer pero no, nada más el campo de mi cuartito. OAX/2EDO

Aunque existen expresiones muy favorables a la calidad del beneficio, también se registran expresiones de descontento asociado a diversas situaciones que van desde goteras en el beneficio de techo, como el baños ecológicos que no funcionan, cuarteaduras en gran cantidad de estufas ecológicas, lo anterior es producto en parte por la no existencia de un modelo prototipo generalizado lo cual contribuye a no contar con un control más precios sobre el beneficio, aquí algunas de las expresiones más frecuentes:

¿Cuántos baños quedaron mal? ¡Nombre, menos de la mitad! Simplemente, doña Josemina también creo que dijo que se le estaba enterrando la bolsa –El beneficio que recibió fue baño ecológico- Sí, pero no quedo muy bien...No, algunas no quedaron. GTO/1EDO

No pos (sic) los muros están bien, lo que pasa que nomás lo techos (sic) son los que se mojan mucho, tal chorro del agua (sic) [...] y luego como llueve mucho y,...y se moja mucho arriba porque no tiene así que le de haigan dejado así para tras (sic) que le corriera no, solamente que tan (sic) redondos [...] el agua y corre pa' dentro. GTO/3EDO

Y eso es todo el problema. Dos veces se me tapo, la primera vez fue en la noche y ahora hace poquito jue (sic) ya en la mañana. SLP/3EDO

Pues le metió un poco porque este no le gustó que lo hiciera encima, mando a rascar y metió este varillas más abajito [...] el muro no creo le han dado todo.....el muro sí todo le dieron. (traductor) VER/3EDO

No. O sea, este, es que lo midieron pue (sic) la casa donde yo tenía antes [...] Sí, lo midieron y entonces como mi casa era chiquita pues así lo dejaron...Sí que porque no podían aumentar nada más dice que según la medida se iba a quedar así. CHIS/3EDA:

Mi hubiera gustado si ta (sic) más ancho hacer la cocina, está más bien, este quedo chiquita. CHIS/4EDA

Sí, son tres muro (sic) este, este y este (señalando). Ya este va quedar abierto. Este...ay mírelo sí le van a poner tabla, que le van a cerrar aquí dijo el igiñero (sic) y como teníamos material ya mis muchachos, como es albañil, lo hizo la cadena de aquí abajo, hizo esta cadena de este...este pilar y ahí los cerro este. CHIS/4EDA:

Sí, si ellos dieron las medidas...y la queremos más grande,... como soy la mamá, tengo mis muchachos bastante cuando vienen, ¡no cabemos!... Sí, y es que queremos...queríamos más grande, pero no, no lo dieron pus hay (sic) que lo vea dijo mi esposo. Como ya la suerte que vino así, hay que lo vea, gracias a dios que nos mandaron este apoyo, dijo (acerca de la estufa). CHIS/4EDA:

... Se está rajando. Ya cual quedo mal, es este onde (sic) le metieron los alambritos este...entra agua casi todo, todo aquí arriba entra agua [...] Sí, cae goteras [...] ¡Como lo voy a poner la cubeta si casi todo! [...] Es que no le echaron pue (sic) una cosita que va cerrar, para que no caí el agua, quedo abierto. Si y allí entra el agua (acerca del techo). CHIS/4EDA

Casi tiene...cuando sentimos el fuego tenía seis meses y ya taba rajando... Si taba rajando (sic) [...] ya le mostré, lo vino a ver esos señores pero...no han venido, lo van a venir a componerse bueno le dije, dónde van a venir ya... CHIS/4EDA

Eso es para ahorita que voy hacer, este, bastantita tortilla por eso. (Utiliza el fogón anterior) [...] el tamaño del comal, pero acá cuando hago un poco pues... ya hago también acá, y el comalito pues no le queda OAX/3EDO

Pues en el techo ahorita cuando hubo lluvias esta vez como que gotea en partes, pero pues es poco pues lo que gotea [...] se pone un traste ya si cae, pero no es mucho pues, es poco... OAX/4EDA

Asimismo además de las expresiones que tienen que ver con alguna de las fallas que ha tenido el beneficio, existe un nivel importante de apropiamiento en el funcionamiento del mismo, lo

cual a su vez tiene fuertes repercusiones en los niveles de satisfacción de los beneficiarios, el grado de utilidad confirma la incorporación a la vida cotidiana de los usuarios, así como incide en el impacto en el bienestar social de quien lo utiliza.

Si, si...bueno a mí...a mí si [...] mmm...pus (sic) así la parrilla con el mismo... el gas cuando está bien lleno la abro... y me dura 15 a 20 minutos [...] el baño...pus (sic) si, con agua fría... horita (sic) no nos bañamos con agua fría. GTO/1EDO

No. Yo no tuve ningún problema [...] De hecho lo sacamos...mmm namas que horita (sic) no han tenido tiempo, pero así cada tercer día (refiriéndose a que el humedal no tiene salida y al almacenarse contamina, generando mosquitos y enfermedades) GTO/1EDO

No [...] No, no lo utilizamos –refiriéndose al baño ecológico- [...] Si, si vamos al monte...ZAC/3EDO

Sí, yo desde que nos la vinieron a poner yo siempre la he utilizado, yo no la he dejado de utilizarla, por eso le dije al señor...cada quien se ve la estufa, la que la utilizado y la que no. SLP/1EDA

No. A veces porque avienta humo pa' tras, pero es porque se llena los comales de tizne y luego ya se lo limpiamos y muy bien que avienta el humo pa' juera (sic) SLP/1EDA

Sí, no si...si me ha funcionado muy bien, o sea yo...este...antes en mi estufa, en este otra se me acababa el gas en un mes...horita (sic) me dura hasta cuatro meses porque sí, sí me beneficia mucho. SLP/2EDO

Sí, sí está bien. Quedó bien, porque la primera etapa solo fue de tres ladrillos y no está muy alto y así ya puede usar poquita leña [...] CHIS/1EDA

Pues nada más...este...lo veía pue (sic), como lo tuvieron (sic) checando que sí estuvo bien y...y gracias a dios este...en otras partes, dicen que se rajaron, que no sé qué problemas hubo con los demás. Pero con el mío gracias a dios no, si pues ta (sic) un poco rajado pero no es para tanto, no es tanto, si está bien. CHIS/1EDA

Bueno...con esto ¡no!... porque quedó largo las laminas... al partir de esto... pero ese como lo cortaron mucho, y entonces les dijo mí esposo –¿por qué lo están cortando si

mejor como este que quedó largo?- Porque así no cae mucha agua en la puerta cuando llueva... pero dijo -“no es que así nos mandaron a decir que no podíamos dejar láminas este largas, que querían cortitas que quedaran”-. CHIS/3EDA

Ahí hago comida, como sartén chiquito pues se usa –cocina ecológica-... Si como... la otra, este uso más, como hecho tortillas chiquitas así pa la gente...que quepa más chile...el otro comal, el grandote para más chile [...] -refiriéndose al anterior-. OAX/1EDA

No he tenido fallas, pues me ha servido, pues en tiempo de agua no, no gotea para decir que gotea no... está muy bien...la estufa también con uno elotitos se echa uno, y luego ahorra uno leña con esa estufita. OAX/2EDA

no pues, nadamás necesitaría otro poquito más grande el tamaño pues por el comal, como nosotros hacemos un poquito más grandes las tortillas esa es la diferencia [...] sí, no es por otra cosa pues, pero sí lo ocupo. OAX/3EDO

Está bien el mío, no tiene nada de eso, no se ha partido porque me han dicho por ahí se está partiendo, pero es por lo mismo por la lumbré. OAX/3EDO

Es que... como tiene su comalito... y ésta es como para calentar tortilla y para ponerle encima algo que no pese –haciendo referencia a la estufa ecológica- y esa de allá como somos tres familias pues bastantes y pues ponemos mucho nixtamal... OAX/4EDA

Aunque existen pocas expresiones donde se expongan las fallas en alguno de los componentes de los beneficios, si se identificaron expresiones orientadas en mencionar algunas imperfecciones, bien sea en los componentes y en los mecanismos de uso de los apoyos recibidos, aquí algunas de las afirmaciones de los entrevistados:

No. No podía salir la agua (sic) hasta que no vino el albañil que es el que le pico pudo salir la agua (sic) y fue del modo que me dijo que le hiciera un hoyo allá, porque estaba el agua estancada ¡pus pa donde salía (sic)! Si quiera en aquel hoyo la sacamos para fuera (sic) pero estaba toda estancao (sic). GTO/1EDO

Sí, a unos se les cayo también el...el lavabo. Pero, ya ve que yo pienso que se colgaron los chiquillos. Había pequeños problemitas, que se les salía el agua y anduve con...con el

albañil, ese anduvo acomodando todo. De hecho quedaron mal, los estos primeros registros, anduvo el acomodando todo. Se tiraba mucho... GTO/1EDO

¡No, pus (sic) mire cuando! Este si se le tiraba el agua de los registros [...] Sí, de este. Se le tira de allá. Y no le digo que vino un granizal y se inundó todo de agua, todo namas ira (sic)...Si lo usa, pero se les tira mucho el agua de allá. GTO/1EDO

Si, si ahorita tenemos el problema que no sube el agua, pero lo estamos llenando -acerca del baño- ZAC/1EDO

Este pos (sic) todavía seguimos yendo al monte [...] Horita (sic) porque pos (sic), este ya no pos (sic) no...no está compuesto, la única que la siento hacer del baño chiquito es a mi mamá,...[...] Eh, pue (sic) el baño también se gotea de arriba [...] También se gotea de arriba, de la azotea es donde se moja [...] Este pos (sic) me dijeron que... pos que me los iban a componer pero ya tiene bastantillos meses que me dijeron y, y no pos (sic) no han venido, que van a venir a componerlos de arriba para que ya no se goteen (sic). ZAC/3EDO

Los que pusieron techo ya jueron (sic) dos veces, porque le pegaron bien los fierros dentro de la casa, ya jueron (sic) dos veces. Fueron a clavar otro...porque estaban clavando de lejos así, entons dice el otro ingeniero; nombre no está bien así, está muy...lo desclavaron, necesita como así de alto para que no lo levante el aire. VER/1EDO

Bueno el techo, bueno si gotea, cuando llueve bastante si se gotea VER/2EDO.

Asimismo, en algunos de los apoyos es indispensable que se les proporcione la información a los beneficiarios respecto a su uso, lo que se puede hacer a través de la capacitación, en la mayoría de los casos no hubo la capacitación para el uso, principalmente en el caso de baño ecológico.

QUEJAS.

El análisis de la dimensión de quejas es importante ya que es un aspecto que incide en la satisfacción, pues identifica aquellos aspectos vistos por los beneficiarios como situaciones no

esperadas y por lo tanto propias de ser mejoradas. La dimensión quejas vistas como aquél proceso o mecanismo para dirigir las observaciones derivadas de las externalidades generadas en el Programa, permite identificar, por una parte, si existen observaciones o inconformidades por parte del beneficiario en relación al proceso de gestión, calidad del beneficio y operación de los apoyos, o bien, al propio funcionamiento del apoyo recibido; y por otro lado, proporciona elementos acerca de la información con que cuenta el beneficiario sobre los mecanismos a seguir en caso de ser necesario hacer llegar sus inconformidades al responsable o instancia respectiva.

En relación al primer punto cuando se les preguntó acerca de si existía alguna inconformidad en relación al programa, los beneficiarios respondieron en su mayoría no tener quejas o inconformidades, sin embargo cuando se profundizaba en relación a si contaban con alguna inconformidad respecto al apoyo recibido y su funcionalidad, ya detallaban ciertas observaciones sobre el funcionamiento de los apoyos. Las siguientes expresiones son ejemplos de los argumentos principales en relación a si tenían quejas sobre el programa:

No, ninguna...no, ninguna. GTO/3EDO

Mmm no, no. GTO/4EDO

No, ninguna. ZAC/2EDA

Si muy amables los señores, si yo de eso no tengo nada que decir, porque ellos vinieron muy amables. SLP/1EDA

Sí, todo quedó bien. Quedó listo la cocinita. CHIS/2EDA

No, todo quedó bien. CHIS/2EDA

Hago posible hacer otra cosa, a componerla ¿no? [...] Sí. A componerla para que no falle ¿no? Y quedó bien así. Lo ocupo. 1EDA

No, contenta estoy (risas). OAX/2EDO

Todos están muy bien. OAX/2EDO

No, nada, nada, nada, está bien todo. OAX/3EDO

Pues quien sabe, porque pues es como dice la señora que vive acá, como me la regalaron dice pues como va uno a decir pues algo así, pues nos lo regalaron a uno pues. OAX/4EDA

No. A veces porque avienta humo pa' tras, pero es porque se llena los comales de tizne y luego ya se lo limpiamos y muy bien que avienta el humo pa' fuera (sic). SLP/1EDA

Pues no, ahorita con nadie, porque pues nadie... Bueno se tapó una vez pero... yo mismo la destape... yo solo... de mi mente, dije yo le voy a destapar para ver cómo está y si ya vi que estaba tapado, pero es por la misma ceniza que se va arrimando para allá y se tapó. SLP/3EDO

Cuando se les cuestionó acerca de inconformidades en relación al apoyo y su funcionamiento, algunos de los argumentos principalmente fueron los siguientes:

A muchas se los compusieron, pero aquí no miri (sic) bien, no me hicieron el favor los señores, mejor a otras señoras si se los compusieron. ZAC/3EDO

No pos (sic) los muros están bien, lo que pasa que nomás lo techos (sic) son los que se mojan [...] Mucho, tal (sic) chorro del agua. ZAC/3EDO

Eh, pue (sic) el baño también se gotea de arriba [...] También se gotea de arriba, de la azotea es donde se moja. ZAC/3EDO

Bueno el techo, bueno si gotea, cuando llueve bastante si se gotea. VER/2EDO

Namás (sic) treinta y seis metros me han llegado pero namas (sic) la mitad me dieron [...] quince creo. VER/4EDO

Pues así como digo yo, así se va a quedar de la mitad, del muro, aja, lo que pienso yo, y eso es lo que me había llegado en treinta y seis metros onde (sic) se quedó, así pienso yo [...] dónde se quedó esa quince metros porque na más (sic) así... así se va a quedar. VER/4EDO

No, no vinieron. Hora paso, hora (sic) mes y medio parece que paso así checar otra vuelta, como ta (sic) usted diciendo y le dije otra vuelta, pero hasta hora (sic) [...] Solo...sacar fotos asina (sic). CHIS/4EDA

El otro elemento identificado en esta dimensión fue la información que los beneficiarios conocían sobre los procesos o mecanismos para dar a conocer sus inconformidades u observaciones, así como a quién recurrirían en caso de tener alguna queja. Cuando se les preguntó acerca de esta categoría, se notó de forma importante que no cuentan con información clara sobre este aspecto y afirman en su mayoría no haberla recibido. Sobre este punto las siguientes expresiones son ejemplo de lo que se encontró:

No (risa) creo que no. GTO/3EDO

Pus (sic) no, no se la mera verdad. GTO/4EDO

No, no... ZAC/2EDA

No, eso sí no me dijieron (sic) nomas (sic) me dijieron(sic)...me dejaron una hojita y me dijieron(sic) que tenía un año de garantía, pero en ese año de garantía, pus(sic) yo mitro que ya no funciona muy bien esta. SLP/2EDO

Pus (sic) nadie fue, nomás asina (sic), nadie dijo. VER/1EDO

No, no nos dijeron nada, solamente lo hicieron, lo terminaron. VER/2EDO

No sabe dice (traductor). VER/3EDO

Amm... eso si no [...] No, no me lo dijieron (sic). CHIS/1EDA:

No, no sabemos. CHIS/2EDA

No, no sé dónde. Si supiera yo dónde, ya jui (sic) pero como no sé. CHIS/4EDA

Pues no. Sería nomás (sic) a él (risas) lo miro a él y él es el que... (se refiere al promotor de la zona). GTO/1EDO

Pues si la tuviera, yo pienso que como la presidencia ¿no? o...es donde me puede decir así lo que le falta o lo que los... ¿Cómo se dice? si alguna dificultad que tenga, un defecto. GTO/2ERA

Pos (sic) cuanto me dieron pregunto por qué no me lo puede dar todo [...] pos (sic) ya no dijo nada ya na (sic) más que se enojó, si se enojó, y ya no le dije nada. VER/4EDO

Pues yo lo único que le podríamos decir es el señor Adán (el promotor), pues como él es el que viene seguido, alguna inconformidad le diríamos [...] y ya el me diría como le hiciera. OAX/2EDO

Pues con las mismas personas que vinieron, este, invitarnos ¿no? a que entre uno al apoyo por sí. OAX/3EDO

Como se puede constatar a partir de los argumentos, el beneficiario no reconoce sus inconformidades en relación a las fallas del apoyo recibido como quejas que debiera expresar a los encargados de la ejecución del programa, sin embargo sí las identifica como fallas que hay que remediar. Lo anterior se relaciona a que no conoce información sobre lo que tiene que hacer para expresar sus observaciones derivadas de las externalidades del programa, y por lo tanto no identifica con quién o a dónde tendría que dirigirse en caso de contar con alguna queja o inconformidad.

SATISFACCIÓN.

De acuerdo al Índice Mexicano de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales (IMSAB), la satisfacción expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza a través de la confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el servicio o beneficio que recibe como una acción del gobierno a través de programas sociales, que tiene que tienen como objetivo la reducción de la pobreza y que se reconocen como un derecho constitucional.

En este sentido, el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias que tiene el objetivo de contribuir a elevar el acceso al capital físico en los territorios que presentan marginación, rezago social y pobreza en el país, mediante la provisión de servicios básicos y de calidad de la vivienda e infraestructura social comunitaria (ROP. 2013).

Con ese propósito, las expresiones recogidas en campo, son el resultado de las percepciones de los beneficiarios quienes recibieron apoyos derivados del programa como son baños y estufas ecológicas, techos, muros y centros de capacitación comunitaria. A continuación se presentan

expresiones que muestran la satisfacción que tienen los beneficiarios asociados al uso y apropiación de los beneficios del Programa a su vida cotidiana:

... porque a mí me quedo muy bonito mi baño... []. ¡Mejor! Bueno por lo que toca a mí me siento mejor... [] Yo pensé que era un baño seco, así...seco como había visto muchos. No pus (sic)... ¡no muy bonito! ¡Pa (sic) mi está muy bonito! GTO/1EDO

Pues es que, como nosotros no teníamos baño y bueno yo iba a la letrina de mi suegra y pus (sic) era más complicado andar para allá y venir y pues por eso aquí ya el mío aquí mismo en mi casa y pues es más fácil, mas...pues sí, sí me ha beneficiado mucho para mi familia. GTO/2EDO

Sí, pues sí...es una...si es un beneficio o una ayuda que le dan a uno, a la familia... [] Pues sí, si...este...el cambio pues si de que este...vimos (sic) mejor, o sea así que este...esta mejor como vivimos. GTO/3EDO

No... pos (sic) no mucho porque yo si me lo imaginaba que eran, eran láminas de esas, y si..., si me imaginaba que eran láminas, pero a la vez sí, si... fue cierto, no esperaba más ni menos veda (sic). Eso es lo que esperaba y si me llegó...Si demasiado bueno, si demasiado bueno, si... [...] Si porque ahora mi cocina se ve más bonita (risas) [...] No antes se miraba refe (sic) (risas) GTO/4EDO

Pues porque, pues las paredes se nos estaban cayendo de la casa no teníamos baño, pues mejoró nuestra vivienda y pues lo del baño.-se encuentra satisfecha- sí. ZAC/1EDO

Sí, nos ha ayudado mucho -acerca del baño ecológico-[...] Pues muy bien porque nos ha beneficiado muchísimo, no ha ayudado bastante con lo que nos dieron. ZAC/2EDO

Y... pos (sic) ya cuando se hace un así pos (sic) gusto nos da porque nos ayudan y porque nos hacen hasta casita, [...] No pos (sic) este... yo me siento orgullosa porque... pus (sic) de perdido ya me hicieron en que meternos, en que meter pos (sic) nuestras ropitas, bueno todo. Nos ha ayudado mucho, mucho nos ha ayudado ZAC/3EDO

Yo estoy muy contenta con mi estufa porque arde muy bonito, no batallo, arde muy bonito. SLP/1EDA

Y me beneficia mucho porque allí hago...quiero hacer varias cosas, ahí las hago más pronto que en la estufa de allá –señala la estufa de gas-. Es que mire, sí...si uno dice, si es más grande a pos (sic) mucho que mejor, entre más espacio haiga (sic) más se ocupa uno, pero no, yo estoy muy contenta con esta. SLP/2EDO

Sí, más...estamos mejor –refiriéndose al apoyo- Pues sí, la verdad sí, pues ya ves que el apoyo que ha llegado pues si nos ha ayudado. VER/2EDO

Dice que está bien le da este, hasta le da gracias a dios porque ya le dieron y gracias a donde lo mandaron porque es un apoyo que le ayudaron dice (traductor lengua chichimeca) VER/3EDO

Antes yo empecé yo a trabajar tenía yo mi casa de barro he toda, de lámina de cartón si, empecé ahorita pues ya casi ya se ve mejor VER/4EDO

Sí, sí estoy bien... ¡Mucho! Mucho porque no los he tenido, y gracias a dios ahorita me lo dejaron y si está bien. CHIS/1EDA

Pues ahorita este...siempre pue (sic) que nos encontramos a platicar, pues ya ahorita como en este barrio si ya lo tenemos todos. Y con la gracias de dios este...ya también a otras personas ya lo están viendo que si está más bueno el fogón, sí CHIS/1EDA.

No, estamos como se quedó pue (sic) de por si somos gente pobre que, pue (sic) y como dice pues la casita por eso estamos conforme con esto porque quedó bonita pue (sic) la casita...Más mejor así como está ahorita. Ya sentimos mejor ya, ya tenemos pue (sic) listo pue (sic) las cocinitas sí. CHIS/2EDA

En forma que ya estamos bien, que estamos contentos ya en la casa, que ya no sentimos frío que, ya todo está tapado, eso es lo que es... [...]... Pues me siento bien. Me siento bien con eso pues como le vuelvo a repetir que ya estoy bien así porque no, ya no siento frío en las noches, por ejemplo hay mucho frío hay mucho viento ya no es igual o sea ya duermo más bien ya con mis hijitos. CHIS/3EDA

Es más bonito el fogón, es más bonito, porque aquí cocinamos...hacemos tortillas, ponemos, nostro (sic) nixtamal de pozol y nostro (sic) frijol, así en olla. Ya sólo la

calentada, lo caliente así en la ollitas de aluminio. Ya la cocida en olla. ... ¡ya estoy contenta con mi cocina! CHIS/4EDA

Sí, me gustó así cuando anduvieron regalando todo eso ¿no? Es mucha ayuda...OAX/1EDA

¡Hay me siento bien contenta con los apoyos!... es lo que espera uno...que nos apoyen bien, como ahorita enseguidita ojalá y nos apoyen más OAX/2EDA

Pues bien, uno agradece no lo poco que es que nos apoyan pues para uno este nos ayuda bastante. OAX/3EDA

Uno de las expresiones que corroboran la satisfacción en el beneficio es a través del argumento de si el beneficiario está satisfecho, recomendará el Programa para que otros vecinos, conocidos o familiares inicien las gestiones apoyándose de las recomendaciones realizadas por un beneficiario que ya tuvo la experiencia de poseer y utilizar el apoyo, al respecto, a los beneficiarios se les preguntó si recomendarían el programa, esto fue lo que contestaron:

Sí, porque...pues es ayuda, es apoyo para la familia. Sí, hay gente que lo necesitamos...si hay varia gente que lo necesita, así como nosotros [...] si hay personas que lo necesitan. GTO/3EDO

Pues yo digo que sí [...] pos (sic) a la gente si lo necesita no, como muchos que tienen sus láminas ya bien, bien, ya bien agujeradas porque... mi hermana está en otro lado y está su lámina ya bien, cuando yo donde quiera... GTO/4EDO

Pues sí... Pues a todas las personas, porque pues nos ayudaron muy bien a todos ZAC/2EDA:

Sí como no [...] Pues por...por lo bonito que trabajan... ahí en ella,... no se alumbread (sic). Hay una sobrina mía tiene su cocinita ahí de...también es de lámina pero está cerrada toda, no tiene nada de salida de humo [...] Nada. Entonces ya hasta esta negra la cocina toda por dentro, ella hasta se enfermó de los ojos y que le dijeron que era por eso... La lumbre allí...la ahumadera dentro...no pues la láminas están negras como si las hubieran pintado con chapopote... y un día le dije al señor de ella, después de que ya nos trajeron las estufitas estas, le dije; te hubieras anotado para las estufas, dijo; nombre eso pa que

(sic), que este la lumbré libre, le digo; pues sí a ti no te cala [...] La que cocina ahí es pues es la que reniega. SLP/3EDA

Sí, porque tan (sic) ayudando, es que es un programa que se oye bien pues hay que anotarse, primero vas a anotar y después si te va a tocar o no pues ni modo, si llega tu nombre entonces sí, porque no todos llega su nombre o van muchos nombres cuando solicitan. VER/1EDO

Este sí, porque los necesitamos pues... Pues a los que les hace falta CHIS/3EDA

4EDA: ¡Sí! ya tengo pue (sic) una mi nuera que...dos mis nueras que...tres. Una mi nuera aquí no tiene cocina, y otra mi nuera también allá, la otra mi nuera allá no tienen cocina. Y le...pídele un apoyo, le dije, pídele un apoyo para sus cocinas, “jah pero nunca pasa el censo en mi casa, sólo lo pasan a ver!” dice. Alomejor va a venir todavía le toy (sic) diciendo, a ver que dice dios, diosito lo va a mandar le dije. CHIS/4EDA

Hay, este, gente que pues se ve cómo vive [...] más personas de aquí de la comunidad [...] hay gente que necesita mucho los apoyos OAX/2EDO

Pues a personas que lo necesitan igual que yo pues. OAX/3EDO

4EDA: Pues ahorita creo que sí, porque pues allá arriba hay una señora que pues es sola y pues si tiene...necesita el techo, es la señora sola y esta vez creo le iban a dar dice, pero como es sola y no tenía quien lo fuera traer, acarriar (sic) para que se lo pusieran, entonces no lo acepto. OAX/4EDO

Conclusión General	
Categoría	Observaciones
Imagen del programa	No reconocen de forma clara el nivel de gobierno que implementa el programa, o bien la instancia ejecutora. Existen varios actores como responsables, o bien que participan, tanto del gobierno de las entidades federativas, ayuntamientos como organismos de la sociedad civil. Los Comités sólo operan para la administración de la obra y no manejan o comentan con los beneficiarios información sobre la imagen del programa. Perciben claramente los motivos por los que reciben el apoyo, así como la finalidad del programa.
Expectativa	Se percibe de forma importante la necesidad de obtener el apoyo. Se percibe una dificultad para llevar a cabo mejoras a su vivienda con sus propios medios. Se percibe una dificultad sobre la posibilidad de recibir el apoyo. Existe una percepción sobre un posible condicionamiento para recibir el apoyo, principalmente dinero.
Valoración de las externalidades	No se reconocen actividades con fines comunitarios, organizadas por el Comité o por los propios beneficiarios, que se hayan generado a partir de su relación en el PDZP. Se reconocen actividades realizadas en colectivo que son generadas por otras instancias o programas sociales. Se expresa una discrepancia por parte de quienes solicitaron el apoyo pero que no salieron beneficiados. Se reconoce la influencia en la convivencia y organización familiar a partir de los apoyos recibidos.
Calidad de la gestión	Dado que el beneficiario no participa de manera directa en la gestión del beneficio, esta función regularmente la realiza otro actor de diversa filiación, ya que puede ser un Líder de algún Comité o bien algún funcionario tanto federal, como municipal, aun así la gestión que realiza el beneficiario, se le hace fácil llevarla a cabo. El trato con el personal con quienes tienen contacto, lo consideran respetuoso, amable y adecuado.
Calidad del beneficio	Existe incorporación de los beneficios a la vida cotidiana. Los componentes físicos del beneficio son valorados positivamente por los usuarios.

Quejas

La funcionalidad es la mayoría de los casos es la adecuada y se incorpora a las condiciones de vida de los beneficiarios.

El beneficiario no expresa inconformidades en relación al proceso de gestión y operación del programa, ni en relación a la ejecución de la obra, pero sí reconoce inconformidades en relación al funcionamiento del apoyo.

El beneficiario no cuenta con la información necesaria acerca del proceso o mecanismo a seguir para expresar inconformidades en caso de tenerlas.

No se identifica a la persona o instancia a la que hay que recurrir en caso de tener alguna inconformidad.

Satisfacción

El Programa contribuye con el mejoramiento de las condiciones de vida de la población beneficiaria.

El beneficiario se encuentra satisfecho con el beneficio.

Existe apropiación en el uso del apoyo otorgado por el programa.

Área de Mejora**Categoría****Observaciones****Imagen del programa**

Fortalecer la imagen institucional de quien diseña el programa.

Dar a conocer los lineamientos del programa, así como las generalidades en los mecanismos de operación.

Expectativa

Coordinación en los tiempos de la entrega de los diferentes apoyos aprobados, de manera que se homogenice en la medida de lo posible la entrega de apoyos de forma integral.

Proporcionar de manera oportuna la información necesaria sobre los requerimientos de obtención del apoyo y diferentes etapas del proceso de gestión.

Valoración de las externalidades

Promover dentro del proceso de gestión y operación de los apoyos, un ambiente de integración entre los beneficiarios, de manera que genere posteriores organizaciones con fines de participar en mejoras de la localidad.

Previo a la aprobación del apoyo, proporcionar de forma clara información acerca de las posibilidades de obtenerlo a quienes cumplen con los requerimientos y solicitan el apoyo.

Calidad de la gestión

Los beneficiarios expresaron diversidad en cuanto al tiempo de espera para recibir el beneficio, que oscila entre uno y dos meses de espera hasta más de un año.

Calidad del beneficio	Para algunos usuarios falta información sobre el funcionamiento adecuado del apoyo (caso del baño ecológico). Existen algunos apoyos que reportan algunas fallas en su funcionamiento, sin que el beneficiario conozca el procedimiento para exponer las fallas y éstas sean corregidas.
Quejas	Promover en el beneficiario la expresión de inconformidades que se pudieran generar en relación al proceso de gestión, a la ejecución de la obra o a la calidad del beneficio. Dotar al beneficiario de información clara y de manera oportuna acerca de los procesos a seguir en caso de tener alguna inconformidad. Definir ante el beneficiario a la persona con quien hay que recurrir en primera instancia para recibir orientación sobre el proceso.
Satisfacción	Proporcionar atención para aquellos beneficiarios cuyos apoyos ha resultado con algún tipo de defecto o desperfecto. Considerar a la población no beneficiada y que necesita el apoyo en las localidades.

2.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS PARA EL MODELO DE APROPIACIÓN.

La apropiación del beneficio, es el componente asociado al uso ex post del beneficio donde el usuario incorpora como parte de su vida cotidiana las características físicas externas del bien y éste percibe que sus condiciones han cambiado para mejorar tanto su convivencia con su familia como con su comunidad.

Derivado de lo anterior, la presente evaluación giró en torno a las asignaciones que el Programa destinó en sus componentes de piso, techo, estufa ecológica, baño ecológico y centros públicos de cómputo con acceso a internet, las técnicas utilizadas para la recolección de datos fue a través de entrevista estructurada y de grupos focales. Previamente se estableció una serie de dimensiones a fin de analizar la forma como percibe la población beneficiaria mejoras sus condiciones de vida, su proceso de adaptación y asimilación de los beneficios derivados del uso diario.

A continuación, se presentan las expresiones más frecuentes que dan cuenta de ello, al momento de preguntarle a los entrevistados, respecto a cómo han cambiado sus condiciones de vida y en qué medida hacen uso de los beneficios del Programa, al respecto respondieron:

Mmm...pues yo tenía la letrina...iré (sic) hice un hoyo nomas (sic) y le pusimos un pedacito de cemento, nooo...es más como...en la noche ya no da vuelta uno a venir para acá (en referencia al baño)...Pus (sic) en que... pus (sic) estamos mejor no nos salemos (sic)...no nos da mucho el aire y todo. ¡Si esta mejor! (en referencia al baño) (1EDO/GTO).

No pues, es como más limpieza (en referencia al baño) (2EDO/GTO).

Sí, porque si...ya vive uno mejor,...y...este...está mejor...pues ya no...por ejemplo, este...que ya tenemos las láminas muy deterioradas, muy este... ¿pues sería ese no? el problema de que cuando tiene uno este...pues se preocupa uno...del que si se moja, que si esto que si el otro. Ya está uno mejor (3EDO/GTO).

Pos (sic) si me beneficié porque, ya se mojaba mucho mi este, mi techito que tenía y ya con eso ya no se moja (4EDO/GTO).

Se les cuestionó a los beneficiarios respecto a cuáles habían sido los cambios en sus condiciones de vida que ellos han percibido derivado del uso del apoyo del Programa, al respecto lo siguiente fue lo que comentaron:

Pus en que... pus estamos mejor no nos salemos (sic)...no nos da mucho el aire y todo. ¡Si esta mejor! -en referencia al baño- GTO/1EDO.

Sí, porque sí...ya vive uno mejor, pues sí...pues sí, vive uno mejor... GTO/3EDO

Pos (sic) si me beneficié porque, ya se mojaba mucho mi este, mi techito que tenía y ya con eso ya no me, ya no se moja. GTO/4EDO

Pues las condiciones de vida en...los cuartos por ejemplo con el piso, todo se llenaba todo de polvo, porque había tanto en la cama como...igual en el de adobe repega uno la cama y pues se talla toda la tierra y ya no porque ya tiene el enjarre, y el piso igual, o sea, antes echábamos agua para que no se levantara tanto el polvo, se secaba y teníamos que echar otra vez para que no se levantara y ahorita ya no. ZAC/2EDA

Nos sirve mucho [...] teníamos (sic), teníamos esa laminas, esas penquillas de maguey [...] ZAC/3EDA

Sí, no, si nos ha ayudado mucho, si nos ha ayudado mucho. Y tamos (sic) muy,...muy agradecida y tamos (sic) muy agradecidos todos porque si pus (sic) hemos visto lo que nos ha ayudado y, estamos viviendo ahora en una casita buena porque ellos me ayudaron a hacerla. Porque fíjese, allá más allá venían los,... los que se venían que se querían sentar y pos (sic) de plano... yo les pidía (sic) que me hicieran una casita y no me la hicieron, no me la hacían porque pus (sic) no se decidieron. Pero... pero ya después de ellos, vinieron aquí a mi casa, me vieron como tenía mi casa, como vivía, y me la hicieron y toy (sic) pero muy feliz de la vida ZAC/3EDO

En la cocina, tengo la estufa, antes compraba gas en la cocina aquella pero luego que ya nos dijeron de las estufas, yo desde que metimos la solicitud y nos la trajeron y o sea, que la acomodaron yo disde (sic) luego yo no he dejado de usarla, siempre la uso. SLP/1EDA

Ah pus (sic) este... el cambio de que...toy (sic) protegida de perdido del sol y del aire, porque antes cocinaba afuera, si lloviznaba pus (sic) no podía estar afuera. SLP/2EDO

No pus (sic), sobre todo que no se alumbrea (sic) uno la cara las mujeres, como para echar tortillas o...cualquier cosa que hacen allí no, nada de lumbre y humo, nada. Muy bien esas estufitas. SLP/3EDO

Como te comento, antes vivíamos, bueno vivíamos con techo de cartón y el muro era de tabla. Cuando me llegó lo que es el muro me ayudo bastante porque como le digo cuando llegan lo que son los huracanes, el tiempo de frio pues es cuando nos ayuda. VER/2EDO

Sí por el...por ejemplo cuando vienen los huracanes, ahora sí que nos ayuda en eso lo que son los muros, es cuando...más bien nos beneficia más bien lo que son los muros y el techo VER/2EDO

Este...cuando hacía mucho humo, lloraba los ojos o...pues de todas maneras que lo sentíamos mal el humo [...] Sí ahorita está bien. CHIS/1EDA

Con leña. ¿Ora? (sic) ya ayudamos ya más bastante porque ya... no hay humo [...] Ya no hay humo y sólo metemos la leña y después empieza (sobre estufa). VER/2EDO

El otro era de laminita pero ya se estaba acabando y la otra era de teja pero entraba mucha agua arriba [...] Pues horita (sic) ya no entra agua ya está bien, o sea porque, o sea si dormimos pue (sic) ya bien, en cambio así que era de madera así como este diciembre hay mucho frío pue (sic) y entraba mucho frío y en cambio ora (sic) ya no entra frío ya está bien ya -sobre el muro- VER/3EDO

No china, carrizo tenía [...] No ya cambió bastante, ya no como ante sí más bien, se ve más mejor así. Quedó más como esta OAX/1EDA

Pues así uno ya no respira ese humo que como luego ya no se ahoga y eso se le hace padre el humo pero por el tubo hacia fuera ya no respira uno ese humo, por lo que dicen pues que luego hace daño por el pulmón [...] y ahorita ya se va el humo pero para allá, ya no se encierra. OAX/2EDA

Pues lleva poca leña o con carbón también se calienta el comal y ahí pongo el traste para hacer, este, mi comida y la diferencia es esa, de que es poca leña. OAX/3EDA

Pues en que es más rápido ésta porque se le echa lumbre y pues pronto se hace...calienta pronto pues y ya la otra no porque es más tardado [...] ya con esta nada más como tenemos mazorcas nada más con lo olotes que salen OAX/4EDA

Pues sí, mucho. Le digo antes era muy...estaba muy mal. Por ejemplo para el...lo del baño íbamos hasta allá...hasta el monte... y ya ahorita ya no, ya está aquí adentro. Igual para bañarse se metían a un baño y luego lo sacábamos y así, y ya no. SLP/2EDA

No pues desde que luego...luego nos la pusieron ya tengo mucho que no hecho gas [...] Pues yo...pal gas yo le echaba \$100 o a veces lo surtía lleno con los tanques o así, pero ahora ya que nos llegó esta ayudita ya no compro gas, ya tengo mucho que no compro gas SLP/1EDA

Sí. Sí calienta muy bien, yo ahí hago tortillas y... todo lo que se me ocurre hacer. SLP/2EDA

Sí, no si...si me ha funcionado muy bien, o sea yo...este...antes en mi estufa, en este otra se me acababa el gas en un mes, horita (sic) me dura hasta cuatro meses porque sí, sí me beneficia mucho. SLP/2EDA

¡Sí! Si así con esto ya...por ejemplo, si cocino o a veces cuando quiero, me antoja un cocido este...ya la olla le encajo en la plancha del jogón (sic) y ya así no se huma o quiero hacer unos frijoles así frito este...mi sartén lo puedo encajar aquí en la plancha, no se huma no le pasa nada. CHIS/1EDA

2EDA: Ahora ya está más mejor así como está ora (sic), porque antes pue (sic) no hacía pue (sic) en mi cocinita antes pue (sic) como está.

3EDA: No ya está más mejor ahora con la estufa esa [...] O sea, ayuda a que ya no hay mucho humo a dentro de mi casa ya estoy contenta así haciendo mi tortilla o haciendo (distorsión) porque ya no se encierra mucho el humo ya porque en cambio cuando yo

estaba con mi fuego de leña y tenía yo que estar ahí aguantando el humo pue (sic) para hacer que voy a hacer en mi casa pero ahora ya no, ya está bien ya así. CHIS/3EDA

4EDA: No, taba (sic) caliente también, como era chiquito también, si...y lo guarda pue (sic) la pared del calor. Si taba (sic) caliente también y este ta (sic) más caliente (acerca del muro).CHIS/4EDA

Sí, mucho [...] Ahí pongo mí... hago huevo, hago tortilla, le pongo frijol. Para poner mi té también. Si lo he ocupado...se hume ahí como sale el humo pa fuera (sic). OAX/1EDA

La estufa también con uno elotitos se echa uno aja, y luego ahorra uno leña con esa estufita... OAX/1EDA

Otro de los elementos que se vinculan con la apropiación que construyen los beneficiarios respecto al apoyo que recibieron, son sus cambios habituales en sus relación con su familia y la nueva forma de interactuar entre ellos, al respecto, cuando se les preguntó qué tanto había cambiado su familia a partir de recibir los apoyos, cuya nueva relación estuviera asociada al uso del beneficio, esto fue lo que respondieron:

Lo que pasa que antes, antes como somos muchos de familia antes, no nos quedamos ahí por lo mismo que se mojaba demasiado y ahora ya nos podemos que, quedar en veces cuando vienen mis, mi gente pus (sic) hay se queda y ya no se moja [...] Y antes no podían estar porque nomas (sic) llovía y todo se mojaba y ahora ya no...GTO/4EDO

Sí, antes se enfermaba mucho de gripa y tos por el polvo, o traían mucho escurrimiento y ahorita ya no. ZAC/2EDA

Porque pos (sic) no ve que yo vi y donde nos metíamos (sic), y si nos metíamos (sic) allí pos (sic) estábamos llenos di (sic) agua, estábamos (sic) en una cuna, con agua, sí (antes del techo).ZAC/3EDO

Solo cuarto, pero luego después lo partieron uno para mí y uno para mi hermana, este es el mío y aquel es el de mi hermano [...] Ellos dijeron (sic), que era uno para él y uno para mí. ZAC/3EDO

Pus (sic) al principio...porque me gustaba mucho como me miraba cocinar, y por eso les gustaba mucho...lo domingos aquí comimos (sic). SLP/2EDO

Si ya, porque como le digo este ahora si ya hasta nos podemos dormir hasta dos camas podríamos tener y como somos tres nosotras ya estamos bien [...] y antes no, teníamos que pasarnos para acá [...] porque goteaba...OAX/2EDO

Porque ya más bien dicho este...ahora este...a la hora de comida ya está caliente la plancha del fogón, ya pues así ya venimos, ya comemos un lado del fogón y ya todo. Y ya no hay mucho fuego, no sentimos nada de humo, ¡si está muy bien! CHIS/1EDA

Conclusión General

Categoría	Observaciones
Percepción de impacto	Se aprecia que los beneficiarios perciben cambios significativos en su dinámica diaria a partir de las mejoras en sus viviendas derivadas de los apoyos del Programa. En el ámbito familiar, los beneficios han suscitado un vínculo más estrecho en las relaciones al interior de la misma.

Área de Mejora

Categoría	Observaciones
Percepción de impacto	Es necesario que el diseño de los tipos de apoyos que se entregan, tome en consideración los usos y costumbres de las localidades beneficiarias.

TERCERA PARTE

DISEÑO DEL ESTUDIO CUANTITATIVO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

3.1 DISEÑO DE LA MUESTRA.

Para llevar a cabo la evaluación de los factores que inciden en el grado de satisfacción y de apropiación de los beneficiarios del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), en este apartado se definirá la muestra de datos que se utilizaron como insumos para la estimación del IMSAB y el modelo de apropiación a través del método de estimación de ecuaciones estructurales con variables latentes.

Las Unidades Muestrales Primarias son los beneficiarios de cada uno de los cinco apoyos que son sujetos de evaluación. Es decir, este padrón de beneficiarios estará constituido por las personas que durante 2013 recibieron apoyos para estufas ecológicas, baños ecológicos, muros, techos y centros comunitarios de aprendizaje. Es importante señalar que este padrón de beneficiarios que sirvió de base para elaborar el muestreo fue proporcionado por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) de México.

En principio, revisando la información de la base de datos que fue proporcionada por la SEDESOL para el diseño muestral, se identificaron que en 2013 existía un total de 251,694 beneficiarios de los apoyos referente a Techos, Baños, Muros y Estufas, y en el caso de los Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA) un total de 37,681 beneficiarios. Sin embargo, de estos únicamente se consideraron en el muestreo a los titulares de los apoyos recibidos por el PDZP, con excepción del apoyo referente a CCA ya que este criterio no aplicó debido a que este beneficio impacta de manera global a una localidad y no de forma individual, por tanto, la población de dicha localidad en su totalidad es considerada un beneficiario potencial. Entonces, el total de titulares que se identificaron para los primeros cuatro apoyos son un total de 241,905.

De este total, se aplicaron dos nuevos filtros. El primero con el propósito de que los beneficiarios sujetos de estudios se ubicaran en localidades de Alta y Muy Alta marginación, tal como se señala en las reglas de operación del PDZP en 2013. El segundo filtro se aplicó con la intención de que el trabajo de campo fuera lo más eficiente posible, debido a que se identificaron que el total de beneficiarios de los cinco apoyos del PDZP radicaban en 7,011 localidades, en muchas de estas localidades existía solo un beneficiario, razón por la cual se

tomó el criterio de que se considerarían en el estudio aquellas localidades que contaran con 30 o más beneficiarios. Con este criterio, el universo se redujo a 163, 481 beneficiarios distribuidos en 1,805 localidades, tal como se muestra en el cuadro 1.

CUADRO 1. DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS POR TIPO DE APOYO DEL PROGRAMA PDZP.

Apoyo	Marginación	Estados	Municipios	Localidades mayores a 30	Beneficiarios
Techo	Muy alta	10	48	141	10,198
	Alta	23	157	500	41,501
Baño	Muy alta	7	17	47	3,881
	Alta	20	48	112	8,428
Muro	Muy alta	3	9	11	543
	Alta	7	36	61	5,395
Estufa	Muy alta	12	59	288	25,247
	Alta	22	144	605	60,752
Cómputo	Muy alta	4	4	6	805
	Alta	9	16	34	6,731
Total				1,805	163,481

Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por la SEDESOL.

El total de beneficiarios que aparece en este último cuadro constituye la población beneficiaria que es considerada para realizar la evaluación del PDZP y a partir de la cual se definió la muestra. Uno de los resultados que resalta de este cuadro es la distribución no homogénea en la asignación de los apoyos a nivel geográfico durante el periodo de 2013, ya que en el caso del apoyo de muro en localidades con marginación muy alta se entregaron en tres estados, nueve municipios y 11 localidades, caso contrario con el apoyo de estufas en localidades con

marginación alta se proporcionaron en 22 estados, 144 municipios y 605 localidades. Ante tal escenario, y considerando que se requiere estimar un modelo de satisfacción y de apropiación para cada apoyo y de manera global a los cinco apoyos, no es pertinente realizar el muestreo de forma geográfica. Por un lado, el programa no tiene una cobertura nacional, y por el otro, no existe una distribución uniforme de los apoyos en aquellos estados que son sujetos de intervención por parte del PDZP como se aprecia en el último cuadro. Además, los cinco tipos de apoyo que se evaluarán tienen un fuerte componente de heterogeneidad.

Lo anterior expone la necesidad de establecer el diseño muestral a partir de combinar dos métodos muestrales: el muestreo estratificado y el de conglomerados; por tanto, el muestreo se denomina un muestreo mixto. En el caso del muestreo estratificado, de acuerdo a Bowley (2005) se implementa cuando existen grupos que difieren entre ellos a partir de características que van a ser dimensionadas en la evaluación, tal como el caso de la percepción de la satisfacción y de apropiación que experimentan los beneficiarios del PDZP, donde se espera que dicha percepción difiera en relación al tipo de apoyo que recibió y el grado de marginación que experimenta la localidad donde radica el mismo beneficiario. Tanto el tipo de apoyo como el grado de marginación son características que permiten agrupar de manera natural a las localidades sujetas de estudio, además el tamaño de beneficiarios que conforma cada grupo es de distinto tamaño, características que según Kleeberg y Ramos (2009) justifican el empleo del muestreo estratificado.

En el muestreo estratificado, se tienen grupos heterogéneos entre sí, pero al interior de cada grupo existe cierta homogeneidad entre los beneficiarios que conforman cada grupo, lo que permite tener una mayor precisión en la estimación, además, este método es más eficiente que el Muestreo Aleatorio Simple, ya que como lo expone Berenson, Levine y Krehbiel "...garantiza la representación de los elementos a lo largo de toda la población" (Berenson, Levine & Krehbiel, 2006, p.224).

Como resultado de estratificar en principio por el tipo de apoyo y posteriormente por el grado de marginación se conformaron 10 grupos, los cuales aglomeran a los beneficiarios por localidad. Estos subgrupos de los estratos, como se mencionó previamente, se caracterizan por

ser homogéneos al interior de cada estrato y heterogéneos entre la totalidad de los subgrupos de los 10 estratos. Emplear conglomerados en esta etapa hace más eficiente el diseño de la muestra, debido a que por un lado, se asegura que se tenga representatividad de cada uno de los diversos grupos que conforman la población beneficiaria del PDZP, y por otro, se eligen aleatoriamente el total de beneficiarios por localidades, en lugar de elegir de manera aleatoria a los beneficiarios a lo largo de las 1,805 localidades.

Emplear el método de conglomerados desde un inicio, según Lohr (2000), disminuye la precisión en relación al método de estratificación y al método de Muestreo Aleatorio Simple, por esta razón, se inicia estratificando. Una vez seleccionados los 10 grupos, los cuales se observan en el cuadro 1, se seleccionaron aleatoriamente el número de localidades sujetas a evaluación.

Existe un reconocimiento de que en esta etapa del muestreo en donde se emplea el método de conglomerados, no es posible conocer de manera anticipada el total de la muestra, esto debido a que en cada estrato se cuenta con localidades de distintos números de beneficiarios. Sin embargo, se puede estimar aproximadamente el número de muestra empleando un método indirecto. En principio se tiene identificado claramente el número de beneficiarios en 2013 por tipo de apoyo (ver cuadro 2). Por otro lado, se determinó el valor del error estándar (se), el cual se estimó en 0.0115 para cada acción, un rango ampliamente aceptado en los trabajos de investigación sobre satisfacción en políticas públicas (cabe hacer mención, que esto no implica que se asuma que el programa PDZP sea igual a otros programas públicos, únicamente hace referencia a la heterogeneidad de la población que es atendida). En relación a la probabilidad de ocurrencia (p) del nivel de satisfacción que se ha obtenido en la evaluación de programas sociales, se observa que éste se aproxima a un valor de 80% en promedio, lo que significa que este es el promedio de satisfacción de la población beneficiaria de los diversos programas sociales en el país. Sustituyendo estos valores en la fórmula siguiente, se puede anticipar de manera aproximada la muestra para cada tipo de apoyo del PDZP con el propósito de estimar el nivel de satisfacción de los beneficiarios:

$$n = \frac{\frac{p(1-p)}{se^2}}{1 + \left(\frac{p(1-p)}{se^2} \right) \frac{1}{N}} \quad (1)$$

CUADRO 2. BENEFICIARIOS EN 2013 Y EL TOTAL DE MUESTRAS.

	Cantidad	Porcentaje con respecto al total de beneficiarios en 2013	Error estándar	Tamaño de la muestra
Tipo de apoyo				
Estufas Ecológicas	85,999	52.60%	0.0115	1193
Baños ecológicos	12,309	7.53%	0.0115	1102
Muros	5,938	3.63%	0.0115	1005
Techos	51,699	31.62%	0.0115	1182
Centro Comunitarios de Aprendizaje	7,536	4.61%	0.0115	1042
Total de beneficiarios en 2013	163,481			5524

Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por la SEDESOL.

Como se aprecia en el cuadro anterior, se proporciona en la quinta columna el total de beneficiarios que se podría esperar por tipo de apoyo. Este total de muestra se obtendría si se eligieran aleatoriamente y proporcionalmente a los beneficiarios de los 10 estratos; sin embargo, como se mencionó previamente se seleccionarán localidades completas. En este sentido, es necesario elegir el número de localidades, para tal caso se utiliza de manera combinada la distribución proporcional de los beneficiarios y de las localidades a lo largo de los 10 estratos que aparecen en el cuadro 1, obteniéndose como resultado un total de 91 beneficiarios por localidad. Con esta ponderación y dado el total de muestra aproximado que se

presenta en el cuadro 2, se establece que el número total de localidades a seleccionarse aleatoriamente es de 61, las cuales se distribuyen de manera proporcional al total de localidades, considerando el criterio de que mínimo se deben muestrear tres localidades por estrato, los resultados se presentan en el siguiente cuadro.

**CUADRO 3. TOTAL DE MUESTRA POR
TIPO DE APOYO Y GRADO DE MARGINACIÓN.**

Apoyo	Marginación	Muestra de localidades por estrato	Total de Beneficiarios
Techo	Muy alta	6	259
	Alta	13	947
Baño	Muy alta	3	479
	Alta	5	244
Muro	Muy alta	3	208
	Alta	3	236
Estufa	Muy alta	7	660
	Alta	15	1,061
Cómputo	Muy alta	3	369
	Alta	3	769
		61	5232

Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por la SEDESOL.

El valor que aparece en este último cuadro constituye el total de muestra a emplearse para la evaluación del PDZP, la cual es menor al total de muestra que se proporciona en el cuadro 2. Por un lado, debido a que una proporción de la base de beneficiarios proporcionada por el

PDZP recibió el doble de un mismo apoyo, además también se observó la presencia de localidades de difícil acceso, por lo que se decidió reemplazarlas.

Uno de los aspectos importantes de este resultado, es que cada uno de los estratos tiene más de 200 observaciones, lo que cumple con un criterio estándar aceptado en la comunidad científica que establece que para desarrollar el análisis factorial es indispensable contar con al menos 150 observaciones. Incluso obteniéndose una tasa de 80% de respuesta es posible estimar de manera eficiente el modelo de satisfacción y de apropiación.

Por tanto, el hecho de emplear un método mixto que combine el método de estratificación y el de conglomerados, permitió hacer más eficiente el muestreo y en consecuencia tener una mayor precisión en la estimación de la satisfacción y el grado de apropiación de los beneficiarios del PDZP, tanto a nivel global como por tipo de apoyo. Esta mayor precisión es resultado de una mayor representatividad de la población, lo cual es evidente cuando se revisa en el cuadro 4 la distribución muestral por estado de los beneficiarios del PDZP, ya que se observa una cobertura casi total de los estados donde se proporcionan los cinco apoyos del programa. Finalmente, en el cuadro 5 se presentan de manera puntual los estados y localidades que se seleccionaron aleatoriamente y que servirán de base para estimar el modelo de satisfacción y el de apropiación.

**CUADRO 4 DISTRIBUCIÓN MUESTRAL
POR ESTADO DE LOS BENEFICIARIOS DEL PDZP.**

Estado	Techo	Baño	Muro	Estufa	Centro Comunitario de Aprendizaje	Total
Campeche	0	85	0	0	0	85
Chiapas	41	346	63	999	0	1449
Chihuahua	0	0	0	0	147	147
Guanajuato	0	0	0	50	412	462
Guerrero	216	0	203	158	0	577
Hidalgo	0	138	146	0	0	284
Jalisco	0	75	0	0	23	98
México	249	0	0	80	0	329
Michoacán	31	0	0	30	0	61
Nayarit	53	0	0	0	346	399
Oaxaca	262	0	32	85	0	379
Puebla	43	0	0	0	0	43
Quintana Roo	0	0	0	60	37	97
San Luis Potosí	0	0	0	43	0	43
Tabasco	0	0	0	30	0	30
Tlaxcala	0	0	0	135	0	135
Veracruz	243	79	0	51	0	373
Zacatecas	0	0	0	0	173	173
Yucatán	68	0	0	0	0	68
Total	1206	723	444	1721	1138	5232

Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por la SEDESOL.

CUADRO 5. DISTRIBUCIÓN MUESTRAL POR ESTADO, LOCALIDAD Y TIPO DE APOYO DE LOS BENEFICIARIOS DEL PDZP.

Estado	Localidad	Techo	Baño	Muro	Estufa	CCA	Total
Campeche	Tikinmul	0	50	0	0	0	50
	El Naranjo	0	35	0	0	0	35
	San Caralampio	41	0	0	0	0	41
	El Paraíso	0	196	0	0	0	196
	Alamul	0	66	0	0	0	66
	Shulvo	0	30	0	0	0	30
	Navenchauc	0	0	63	0	0	63
Chiapas	Gabriel Leyva V.	0	0	0	66	0	66
	Balaxte	0	54	0	0	0	54
	El Vergelito	0	0	0	53	0	53
	San Pablo Huacano	0	0	0	231	0	231
	Pashtonticja	0	0	0	267	0	267
	Choco	0	0	0	17	0	17
	Sitalá	0	0	0	323	0	323
Chihuahua	Salto de Agua	0	0	0	42	0	42
	Morelos	0	0	0	0	147	147
Guanajuato	Derramaderos	0	0	0	50	0	50
	Santa Bárbara	0	0	0	0	412	412
	Arroyo San Pedro	41	0	0	0	0	41
	Zelocotitlán	34	0	0	0	0	34
	Cruz Grande	92	0	0	0	0	92
Guerrero	Oriental	49	0	0	0	0	49
	Zoquitlán	0	0	104	0	0	104
	Cochoapa	0	0	99	0	0	99
	Maxmadi	0	0	0	48	0	48
	Aguaxotla (Pueblo Viejo)	0	0	0	30	0	30
	Tilapa	0	0	0	80	0	80
	Acuapa	0	138	0	0	0	138
Hidalgo	Pie del Cerro de Santa Cruz	0	0	41	0	0	41
	Coacuilco	0	0	105	0	0	105
Jalisco	San Miguel (San Miguel Huaixtita)	0	75	0	0	0	75
	Pueblo nuevo	0	0	0	0	23	23

México	Barrio la Mesa, Rioyos Buenavista	119	0	0	0	0	119
	San Bartolo del Llano	98	0	0	0	0	98
	Ejido Loma de Malacota (Loma de Malacota)	32	0	0	0	0	32
	Guadalupe Tlapizalco	0	0	0	80	0	80
	Timbineo los Contreras	31	0	0	0	0	31
Michoacán	La Soledad (Cuarta Manzana de Francisco Serrato)	0	0	0	30	0	30
	Huaynamota	53	0	0	0	0	53
	Mesa del Nayar	0	0	0	0	346	346
Nayarit	Santa Cruz	0	0	0	44	0	44
	San Juan Lealao	106	0	0	0	0	106
	La Trinidad Peras	35	0	0	0	0	35
	Santa Inés del Monte	41	0	0	0	0	41
	Tepetitlán	80	0	0	0	0	80
Oaxaca	San Juan Coatzóspam	0	0	32	0	0	32
	Buenos Aires	0	0	0	41	0	41
	Pozotitla	43	0	0	0	0	43
	Betania	0	0	0	60	0	60
	Dziuché	0	0	0	0	37	37
Quintana Roo							
San Luis Potosí	Las Guapas	0	0	0	43	0	43
Tabasco	El Faisán	0	0	0	30	0	30
Tlaxcala	Ziltlaltépec de Trinidad Sánchez Sa	0	0	0	135	0	135
Yucatán	Hunucmá	68	0	0	0	0	68
	Metlac Solano	0	79	0	0	0	79
Veracruz	Huilotla	39	0	0	0	0	39
	San José Independencia	58	0	0	0	0	58

Zacatecas	Atexocuapa	0	0	0	51	0	51
	Cuartel Cuatro	146	0	0	0	0	146
	Agua Gorda de los Patos	0	0	0	0	173	173
		1206	723	444	1721	1138	5232

Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por la SEDESOL.

FACTOR DE EXPANSIÓN.

El factor de expansión es la capacidad que tiene cada individuo seleccionado en una muestra probabilística para representar el universo en el cual está contenido (DANE, 2008). La necesidad de representar el modelo general de los cinco diferentes tipos de apoyo por grado de marginación obliga a asignar diferentes pesos muestrales para representar a cada estrato de interés. En consecuencia, cada estrato mantiene una ponderación diferente en donde la cantidad de unidades muestrales de cada estrato representa a una cantidad diferente del universo.

Por lo tanto, el cálculo de factor de expansión se hizo como sigue:

$$F_{ij} = \frac{1}{P_{ij}} \quad \forall i = 1,2,3,4,5; j = 1,2$$

Donde:

F_{ij} es el factor de expansión del estrato de tipo de apoyo i con grado de marginación j .

P_{ij} es la probabilidad de elegir a un individuo beneficiario del apoyo i en una localidad con grado de marginación j .

A su vez, P_{ij} se definió como

$$P_{ij} = \frac{n_{ij}}{N_{ij}}$$

Donde:

n_{ij} es el tamaño de muestra del estrato i con grado de marginación j .

N_{ij} es el tamaño de la población del estrato i con grado de marginación j .

Finalmente, se nota que

$$\sum_{i=1}^2 \sum_{j=1}^5 n_{ij} = n$$

Y

$$\sum_{i=1}^2 \sum_{j=1}^5 N_{ij} = N$$

3.2 ESTIMACIÓN Y ANÁLISIS DEL MODELO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE ZONAS PRIORITARIAS (PDZP).

MODELO ESTRUCTURAL.

El estudio en las ciencias sociales con frecuencia nos conlleva al análisis de fenómenos intangibles, incuantificables, heterogéneos, lo que evoca inercialmente un cierto nivel de abstracción en su estudio y explicación. Es a partir de esta abstracción que se elaboran medidas denominadas *constructos* a través de los cuales son representados los diversos fenómenos sociales (Casas, 2002). En este sentido, evaluar la política social a través de la satisfacción de los beneficiarios y el grado de apropiación sobre los beneficios que reciben, implica tomar como referencia la percepción que tienen éstos sobre la expectativa *ex ante*, o bien antes de recibir el bien o servicio derivado del programa, la calidad operativa del programa, la calidad del bien que reciben e incluso conocer el grado de satisfacción que experimentan, entre otros. Sin embargo, para estas variables no existe de manera puntual alguna medida que permita dimensionar su valor y el impacto que ejerce sobre el nivel de satisfacción y apropiación de los beneficiarios de los programas sociales. Por lo tanto, es necesaria la elaboración de constructos a través de los cuales se pueda identificar transversalmente, cómo cada una de las variables impacta de manera individual y conjuntamente la percepción que tienen los beneficiarios de los programas sociales.

Entonces, al ser los determinantes de la satisfacción y la apropiación variables de carácter perceptivas y no contar con información directa para su cálculo, se propone ponderarlas a partir de constructos latentes, los cuales son inferidos a través de indicadores cuantificables y que se asocien de manera directa a cada uno de los constructos latentes, estos indicadores son conocidos como variables *proxys* (Bollen, 1964; Corral, Frías y González, 2001).

La especificación del modelo estructural, el cual establece la relación entre los constructos latentes, captará las características más relevantes referentes a la operación del programa y que están directamente vinculadas con la satisfacción y apropiación de los beneficiarios del

Programa de Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), el modelo está dado por la siguiente ecuación

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \zeta \quad (1)$$

Donde se asume que

$$E(\eta) = 0 \quad (2)$$

$$E(\xi) = 0 \quad (3)$$

$$E(\zeta) = 0 \quad (4)$$

$$COV(\zeta, \xi) = 0 \quad (5)$$

En este último modelo la matriz de B contiene los coeficientes para las variables latentes endógenas mientras que Γ es la matriz de coeficientes para las variables latentes exógenas. Se asume que ζ es homocedástico y no autocorrelacionado. El método de estimación del modelo estructural fue por Máxima Verosimilitud el cual asume la normalidad multivariable de las *proxys* utilizadas como indicadores (Levy y Varella, 2003; Manzano y Zamora, 2009), por tanto, los parámetros estimados son consistentes, eficientes y asintóticamente insesgados, además que posee la ventaja de que las estimaciones obtenidas no dependen de la escala de medición de las variables empleadas en el análisis, por esas razones resultó el mejor método para esta investigación.

ESTIMACIÓN DEL MODELO GENERAL DE SATISFACCIÓN.

Con la finalidad de cumplir con el objetivo de evaluar la satisfacción de los beneficiarios del PDZP respecto a las vertientes de muros, techos, estufas, baños y Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA), se presenta primeramente de manera detallada y puntualmente el procedimiento empleado en la estimación del modelo general que agrupa a los cinco apoyos y de manera individual, así como la justificación técnica respecto a las variables que se emplearon en la estimación de dichos modelos de satisfacción. Subsecuentemente, de mostrar los resultados de las estimaciones, se realiza un análisis integral de los seis modelos de satisfacción estimados.

Para realizar la estimación del modelo se emplearon un total de 5,232 datos distribuidos de la siguiente manera: 444 de muros, 1,206 techos, 1,721 estufas ecológicas, 723 baños y 1,138 CCA. Estos datos servirán de insumos para la estimación del modelo de satisfacción, el cual se estimará a través del método de ecuaciones estructurales con variables latentes, cuya característica es que emplea variables de percepción, tal como es el caso de la satisfacción. Para evaluar dichas variables de percepción se emplean las variables manifiestas, las cuales son *proxy* de los constructos latentes. La selección de dichas variables *proxy* se realizó mediante el análisis factorial, donde su agrupamiento se llevó a cabo utilizando el método de Máxima Verosimilitud y Rotación Oblicua. El hecho de que los factores no sean independientes entre sí, implica que el método de rotación ortogonal que se emplea comúnmente en los estudios factoriales no se puede desarrollar en el presente trabajo, así que al asumir correlación entre los factores del modelo de satisfacción, implica el uso de rotación oblicua. Los resultados para el modelo general se pueden apreciar en el cuadro 6, mientras que los resultados por tipo de apoyo se presentan más adelante.

A partir del análisis factorial se seleccionaron los seis factores que constituyen los constructos latentes del modelo general de satisfacción. En el siguiente cuadro se muestran los factores que se relacionan con cada una de las variables latentes, así como las variables *proxy* que mejor se ajustan en la explicación de cada una de esos factores. Para la selección de las *proxys* de las

variables latentes, así como el número de factores, se utilizó como criterio elegir la combinación de variables *proxys* que tenían el mayor peso estadístico en la explicación de cada uno de los seis factores. En el caso del modelo general de satisfacción que agrupa a los cinco apoyos evaluados del PDZP, se incluyeron las seis variables latentes del modelo teórico, pero ya en lo particular se observó que para los apoyos de muro, estufa y baño la calidad de gestión y calidad del beneficio no es un determinante en la satisfacción de los beneficiarios. Para el apoyo de CCA únicamente la calidad de beneficio no fue determinante y para techo la que resultó no significativa en la determinación de la satisfacción fue la calidad de la gestión.

CUADRO 6. DETERMINACIÓN DE LAS *PROXYS* Y DE LOS CONSTRUCTOS LATENTES A PARTIR DEL ANÁLISIS FACTORIAL DEL MODELO DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor					
			1	2	3	4	5	6
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	-0.0224	0.0296	-0.0099	-0.0240	-0.0258	0.9162
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	0.0691	-0.0603	0.0588	0.0900	0.0832	0.6411
Expectativas del programa	P21	¿En qué medida podría cambiar sus condiciones de vida?	-0.0487	0.0551	-0.0251	-0.0025	0.4646	-0.0316
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	0.0177	-0.0006	-0.0146	-0.0246	0.8067	0.0105
Calidad de Gestión	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	0.0116	0.0311	0.1034	0.1075	0.5211	-0.0007
	P31	¿Qué tan amable fue con usted el personal que le entregó el apoyo?	-0.0772	0.0587	0.4498	0.0240	0.0023	-0.0707
	P33	¿Qué tan satisfecho está con la forma en cómo lo tratan?	0.0622	0.0208	0.6698	-0.0078	0.0158	0.0537
Calidad del Beneficio	P38	¿En qué medida las características del apoyo son de su agrado?	0.6322	0.0384	0.1275	-0.0113	0.0424	0.0188
	P39	¿Cómo califica el apoyo del programa?	0.7523	0.0184	0.0377	0.0712	-0.0255	-0.0099
	P40	¿Qué tan satisfecho está con los beneficios del programa?	0.8626	0.0090	-0.0532	-0.0351	0.0134	0.0040
Valoración de las externalidades	P46	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	0.0177	0.0018	-0.0250	0.9199	0.0202	0.0152
	P47	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	-0.0233	0.0122	0.0343	0.7994	-0.0293	-0.0144
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	0.0590	0.7817	-0.0114	0.0441	-0.0364	0.0162
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	-0.0100	0.8882	0.0263	-0.0319	-0.0124	-0.0237
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el programa a mejorar sus condiciones de vida?	-0.0108	0.7363	-0.0118	0.0222	0.0875	0.0389

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, para evaluar la pertinencia de las variables *proxy* en cuanto a la escala que emplea cada una de ellas, se utilizó el estadístico de Alfa de Cronbach. El criterio que se utiliza y el cual ha sido comúnmente aceptado en los trabajos sobre análisis factorial, es obtener un valor del estadístico por lo menos de 0.70. El estadístico se emplea en dos momentos tanto para el modelo general como para los cinco apoyos en particular, en principio para determinar que el uso de las diferentes *proxys* en los seis modelos de satisfacción emplean una escala que hace factible utilizarse para estimar cada uno de los modelos. Posteriormente, este mismo estadístico permitirá validar para cada uno de los modelos de satisfacción la consistencia de cada grupo de *proxys* que se asocia a cada constructo latente. En el primer caso, de acuerdo al cálculo del estadístico para los seis modelos que se muestra en el siguiente cuadro, los resultados son favorables en todos los casos, lo que significa que en lo general los indicadores seleccionados denotan una consistencia interna que los hace factibles para la estimación de la satisfacción. El modelo del CCA es el que denota la menor consistencia, aunque el resultado continúa siendo válido para la estimación del mismo. El número de items entre cada modelo varía, esto debido a que como se había mencionado previamente, no todos los constructos latentes resultaron ser significativos en el análisis factorial.

CUADRO 7. ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES *PROXYS* DEL MODELO DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PDZP.

Modelos por tipo de apoyo	Cronbach's Alpha	N of Items
Modelo Global	0.8596	15
Muros	0.8391	10
Techo	0.8789	15
Estufa	0.8508	13
Baño	0.8817	12
CCA	0.7743	13

Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta al análisis del estadístico del Alfa de Cronbach para cada grupo de *proxys* que conforman las variables latentes en el modelo general de satisfacción, los cuales se muestran en el cuadro 8, se observa que la imagen, la valoración de las externalidades y la satisfacción tienen un estadístico superior al 0.70, lo que refleja la factibilidad de usarlos como grupo de variables que se asocian de manera consistente para la determinación de cada uno de los constructos latentes que se mencionaron. En el caso de las variables latentes de expectativas del programa y la calidad de la gestión, la situación es distinta, su valor se ubica por debajo del aceptable, siendo la *proxy* que mide el cambio en la condición de vida así como la *proxy* que mide qué tan amable es el personal que entrega el beneficio son las que originan la falta de consistencia en estos dos constructos latentes, ya que el valor de la carga es baja, lo que significa que el nivel de ajuste entre las *proxys* no es tan relevante lo que limita que el grupo de preguntas pueda ser consistente en la estimación de los constructos latentes. Sin embargo, dado que de manera global el Alfa de Cronbach en el modelo general de satisfacción es alto se mantendrán como variables *proxy* que determinarán al constructo latente de expectativas y de calidad de la gestión. Para el modelo de satisfacción del apoyo de muro y techo, se observa un valor del estadístico Alfa de Cronbach menor a 0.70 en la variable latente de imagen, originado por el bajo ajuste de la *proxy* de claridad de la información recibida. Por otro lado, en el modelo de techo, estufa y el CCA, la variable de expectativa presenta un valor del estadístico ligeramente menor al esperado, lo cual no implica que pueda tener un impacto significativo en la estimación de los modelos. En el resto de los resultados se muestra una consistencia interna en los constructos latentes de los cinco apoyos evaluados en el PDZP.

En estos mismo cuadros, se puede apreciar un resumen estadístico, que incluye la media, la desviación estándar, la simetría, la curtosis, el Alfa de Cronbach y las cargas factoriales. Revisando los datos estadísticos del modelo general de satisfacción, se observa que la variable latente *imagen del programa* y la valoración de las externalidades tienen los valores de las medias más bajas, lo que significa que en promedio los beneficiarios ponderan a estos constructos latentes más bajos que al resto. En relación a la imagen, consideran que la información no fue del todo clara y apropiada, en particular en el modelo de baños y CCA. Para el caso de valoración de externalidades, donde se observa que no ha tenido un impacto

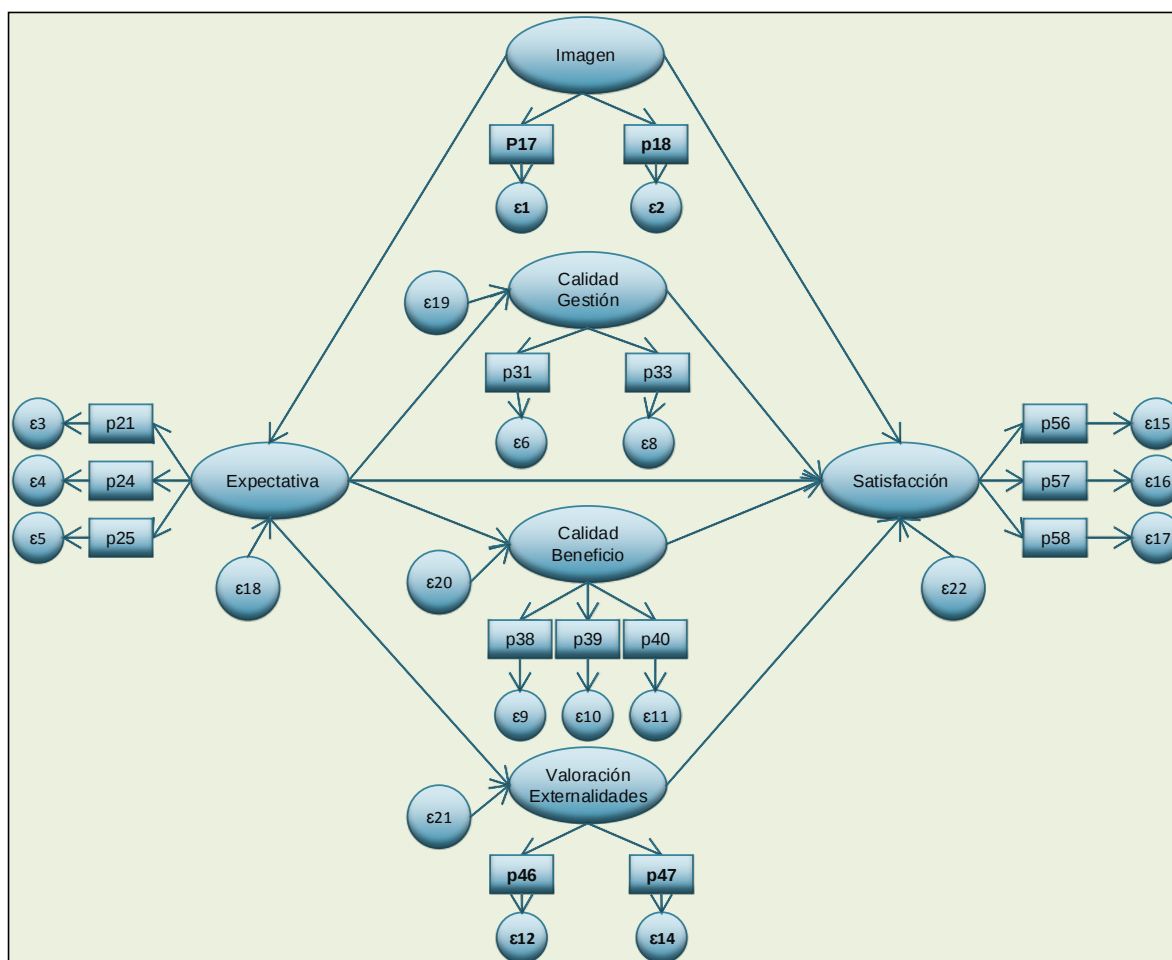
negativo en la participación con su comunidad son en los apoyos referentes a las estufas y el CCA, pero en lo que corresponde a baños, muros y techos se observa que sí ha afectado su relación con la comunidad. En general, se puede establecer que el apoyo de CCA es el que presentó en promedio una calificación muy baja en todos los constructos, en particular el que corresponde a calidad de la gestión y la satisfacción. Lo que significa que en comparación con los otros cuatro apoyos, ha sido el que menor impacto ha tenido en la satisfacción de los beneficiarios.

El revisar la simetría y la curtosis del modelo general (ver cuadro 8) y de los cinco apoyos, se puede establecer que el método lineal tradicional no es factible de emplearse. Por otro lado, las cargas factoriales de los indicadores sobre la variable latente en casi todos los casos superan el criterio de 0.5. Ante tal escenario, se puede establecer que tanto la escala como los indicadores son pertinentes.

Una vez definidas las variables latentes y sus respectivas *proxy*, el modelo general de satisfacción estructural a estimar se muestra en el gráfico 1, mientras que para cada uno de los cinco apoyos se presenta en esta misma sección más adelante. En el modelo de satisfacción, como previamente se señaló, se emplearon los seis constructos latentes, mientras que en los modelos de baño, muro y estufa solamente se emplearon cuatro constructos, los cuales son imagen, expectativas, valoración de las externalidades y satisfacción. Para el modelo de CCA, se emplearon las cuatro anteriores y la calidad de la gestión y en el modelo de techo estas mismas cuatro y la calidad del beneficio.

CUADRO 8. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS INDICADORES DE LAS VARIABLES QUE COMPONEN EL MODELO GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales (IMAGE (las 115ayúsculas-STAND))	Alfa de Cronbach
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	7.93	2.40	-1.31	3.92	0.74	0.78
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	8.02	2.26	-1.37	4.34	0.84	
Expectativas del programa	P21	¿En qué medida podría cambiar sus condiciones de vida?	8.35	2.23	-1.86	6.08	0.36	0.62
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	8.57	1.76	-1.96	7.73	0.56	
	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	8.52	1.74	-1.77	6.95	0.61	
Calidad de Gestión	P31	¿Qué tan amable fue con usted el personal que le entregó el apoyo?	8.57	2.36	-2.11	6.69	0.30	0.45
	P33	¿Qué tan satisfecho está con la forma en cómo lo trataron?	8.52	2.15	-1.90	6.18	0.72	
Calidad del Beneficio	P38	¿En qué medida las características del apoyo son de su agrado?	8.50	1.86	-1.76	6.30	0.81	0.83
	P39	¿Cómo califica el apoyo del programa?	8.64	1.72	-2.08	8.44	0.82	
	P40	¿Qué tan satisfecho está con los beneficios del programa?	8.50	2.00	-1.96	6.87	0.84	
Valoración de las externalidades	P46	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	7.15	2.52	-0.89	3.05	0.99	0.84
	P47	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	6.72	2.79	-0.74	2.50	0.74	
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	8.44	1.96	-1.91	6.83	0.85	0.89
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	8.50	2.00	-2.06	7.38	0.88	
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el programa a mejorar sus condiciones de vida?	8.33	2.11	-1.84	6.29	0.79	

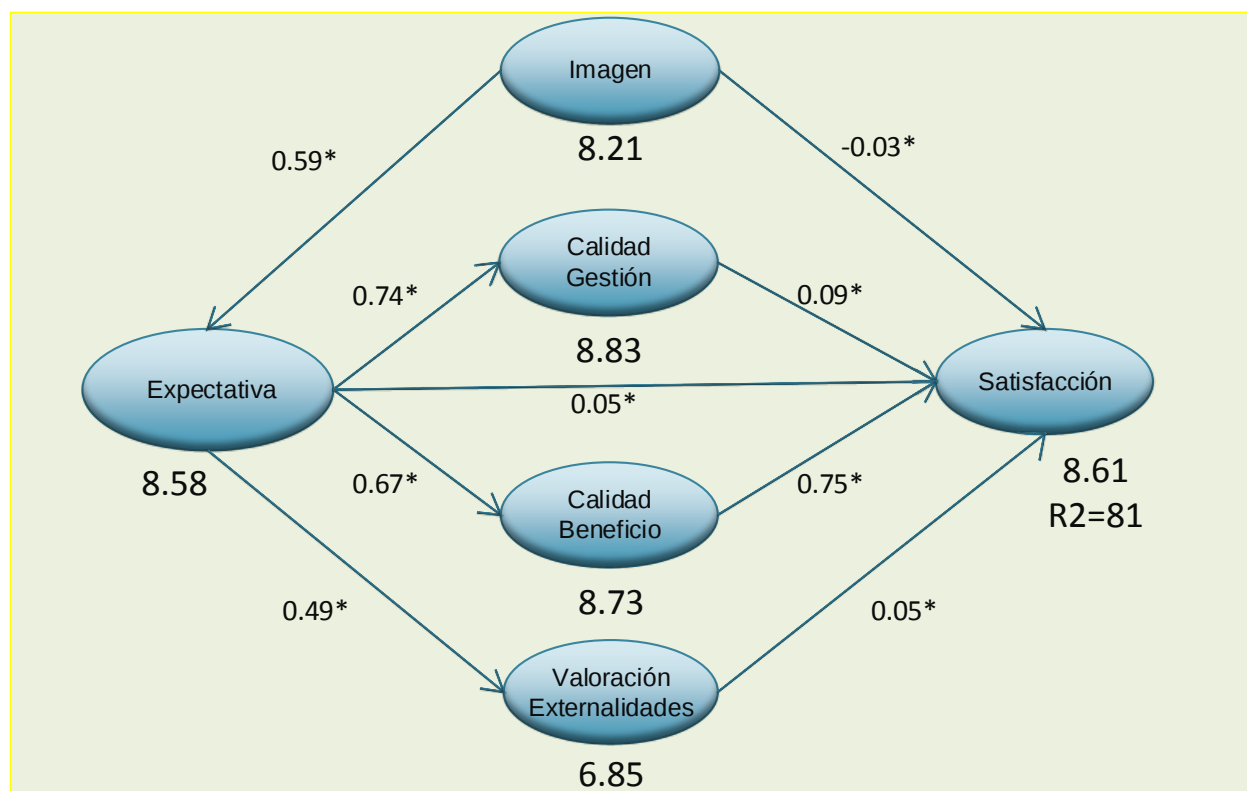
GRÁFICO 1. MODELO DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PDZP.

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, es importante que antes de estimar el modelo se establezca *a priori* el tipo de relación que se espera entre las variables latentes. La variable *imagen* (variable exógena) se relaciona directamente con *expectativas* y *satisfacción*, esperando que exista una relación positiva con ambas. En lo que respecta a la variable *expectativas* se relaciona con las variables *calidad de la gestión*, *calidad del beneficio*, *valoración de las externalidades* y *la satisfacción*, las cuales se espera se relacionen positivamente con esta variable de *expectativas*. Para la calidad de gestión y del beneficio, se contempla que exista una relación positiva con la satisfacción, pero para el caso de valoración de las externalidades se considera que la relación podría ser inversa, debido a que un valor mayor significa que la relación de los beneficiarios con su

comunidad se ha visto afectada y por lo tanto el nivel de satisfacción esperado podría ser menor.

Definido los modelos de satisfacción para los cinco apoyos del PDZP, se procedió a su estimación a través del Sistema de Ecuaciones Estructurales (SEE) en el programa Stata 13.1, para lo cual se utilizó el método de estimación de Máxima Verosimilitud. Se utilizó este método de estimación debido a que permite asumir normalidad multivariable de los reactivos utilizados como indicadores; por tanto, los parámetros estimados son consistentes, eficientes y asintóticamente insesgados (Levy y Varella, 2003; Manzano y Zamora, 2009). Además, el método de Máxima Verosimilitud posee la ventaja de que las estimaciones obtenidas no dependen de la escala de medición de las variables empleadas en el análisis. A continuación se presentarán primeramente los resultados de las estimaciones del modelo general y posteriormente por tipo de apoyo.

GRÁFICO 2. ESTIMACIÓN DEL MODELO GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL PDZP.

Fuente: Elaboración propia.

En este primer modelo de estimación de la satisfacción en su versión general, denota un buen ajuste; lo anterior se puede corroborar al revisar el cuadro 9 donde se presentan los resultados del modelo general. En el modelo general de satisfacción, el RMSEA se ubica por debajo de 0.08, un estándar en los modelos estructurales con variables latentes; el Coeficiente de Determinación, el Índice de Ajuste Comparativo y el Índice de Ajuste No Normalizado son valores que superan los estándares mínimos de ajuste, así se puede establecer que este modelo se ajusta de manera correcta y, por lo tanto, constituye un instrumento que permite recoger de manera concisa a través del modelo de satisfacción general, la percepción de los beneficiarios del PDZP.

**CUADRO 9 . ÍNDICES DE AJUSTE
DEL MODELO GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL PDZP.**

ÍNDICE	MODELO
Índice De χ^2	41452.719 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.066
Criterio De Información De Akaike	6.716e+06
Criterio De Información Bayesiana	6.716e+06
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado	0.047
Coeficiente De Determinación	0.809
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.946
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.931

Fuente: Elaboración propia.

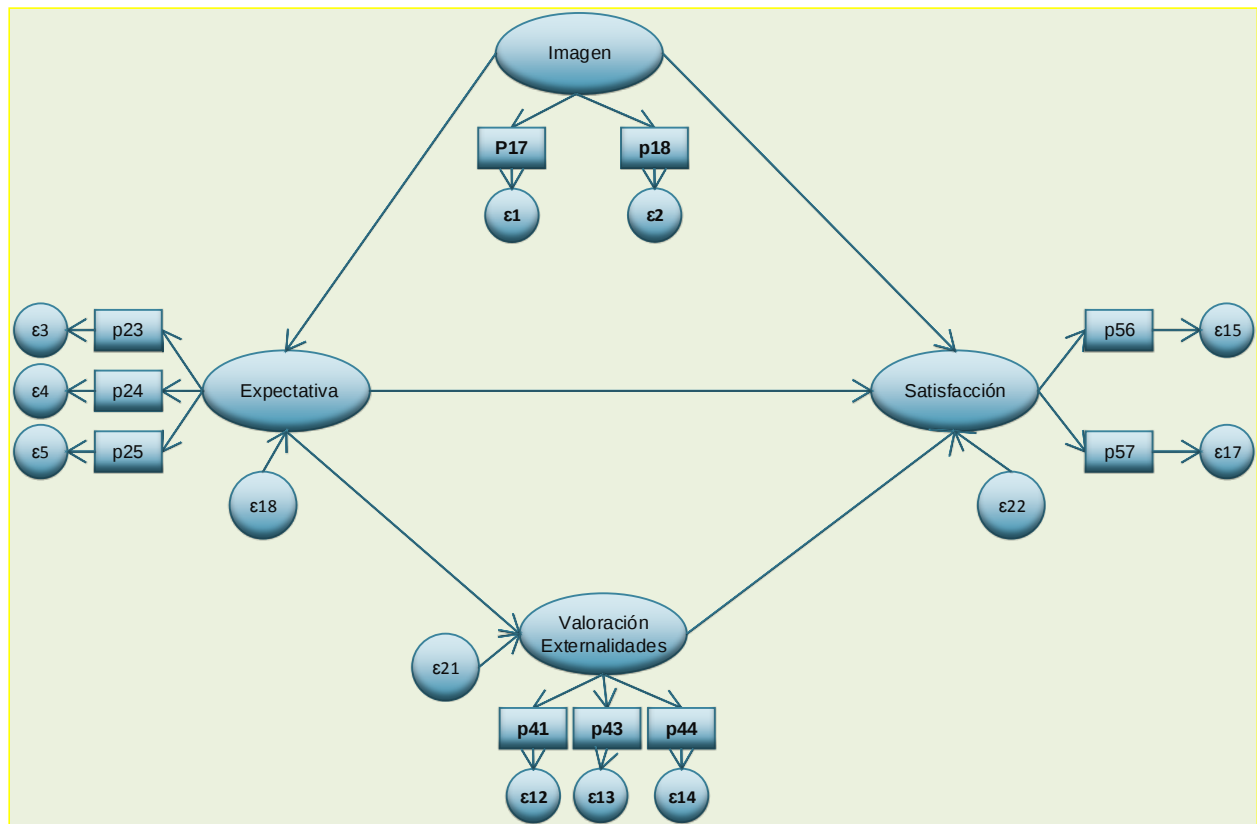
Consecutivamente a la estimación del modelo general presentado anteriormente, a continuación se presentan las estimaciones del modelo de satisfacción para los cinco tipos de apoyos: muros, techos, estufas, baños y CCA. Posteriormente de presentar los resultados obtenidos para los apoyos evaluados, se realiza un análisis de manera integral sobre la satisfacción de los beneficiarios del Programa PDZP.

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE MURO.

Para la estimación del modelo de satisfacción por tipo de apoyo se siguieron los mismos pasos que en el modelo general de satisfacción. Es decir, primeramente para estimar el modelo estructural para cada tipo de apoyo se construyeron las variables latentes con sus indicadores *proxy*. La selección de las variables *proxy* se realizó mediante el análisis factorial donde el agrupamiento de éstas se lleva a cabo utilizando el método de Máxima Verosimilitud y Rotación Oblicua. Los resultados permiten relacionar las preguntas con los constructos latentes propuestos teóricamente.

Para establecer la pertinencia de la escala de todas las *proxys* empleadas en cada modelo se utilizó el estadístico de Alfa de Cronbach. El resultado del estadístico, denota la consistencia interna de las *proxys* empleadas en la estimación. Antes de realizar la estimación de cada modelo se revisaron los estadísticos descriptivos de cada conjunto de variable *proxy* en el modelo, así como la consistencia interna de cada constructo latente. Posterior de definir las variables latentes y sus respectivas *proxy*, el modelo estructural se plantea gráficamente, en el cual se detalla la relación que existe entre cada constructo latente y sus respectivas *proxys*.

Subsecuentemente, se realiza la estimación del modelo a través del modelo de Sistemas de Ecuaciones Estructurales (SEE) en el programa STATA 13.1, utilizando el método de estimación de Máxima Verosimilitud. A continuación se muestran los resultados para los cinco tipos de apoyo, primeramente se presenta para el apoyo de muro, posteriormente techos, subsecuentemente estufas, baños y por último el apoyo de los CCA.

GRÁFICO 3. MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE MURO.

Fuente: Elaboración propia.

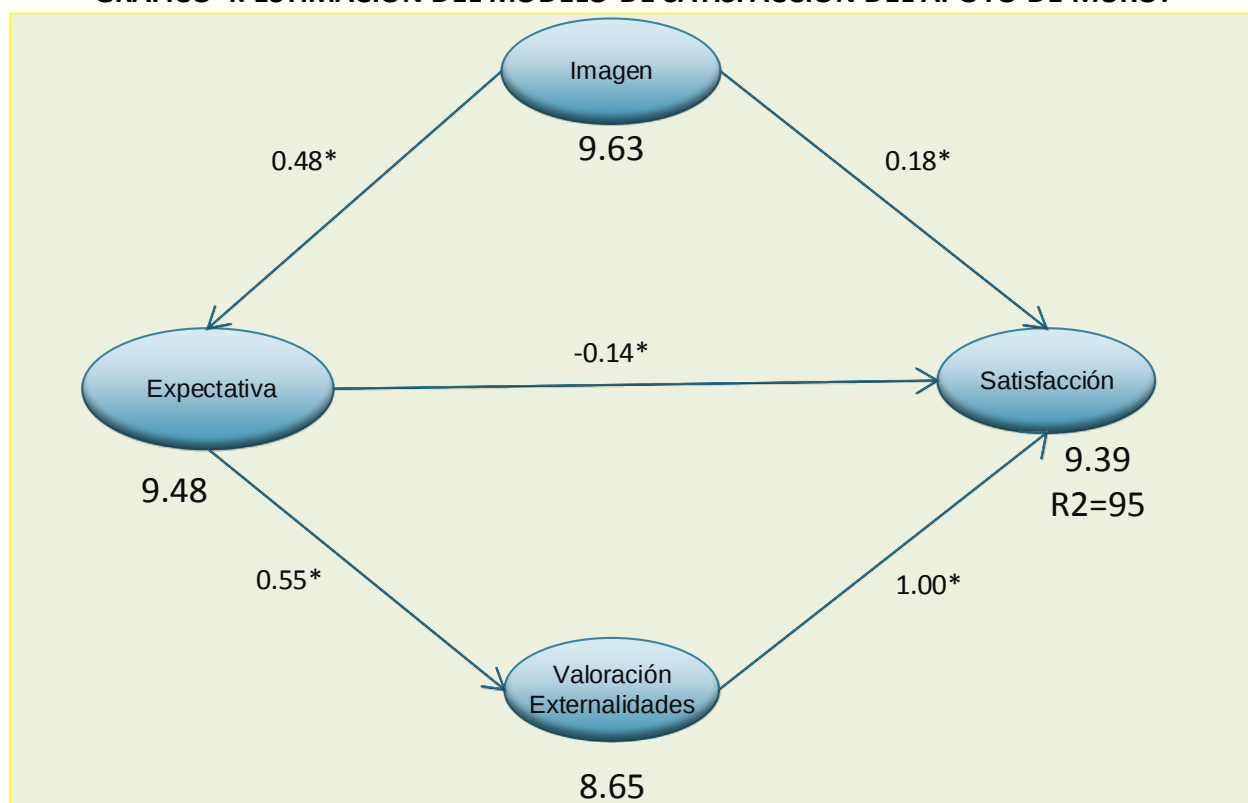
CUADRO 10. DETERMINACIÓN DE LAS PROXYS Y DE LOS CONSTRUCTOS LATENTES A PARTIR DEL ANÁLISIS FACTORIAL DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA APOYO DE MURO.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor			
			1	2	3	4
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	-0.0713	-0.0382	-0.0589	0.6850
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	0.0640	0.0664	0.1039	0.6103
Expectativas del programa	P23	¿Qué tanto le afectaría en su vida diaria que no existiera el apoyo que ha recibido?	0.1439	0.5779	-0.1660	0.1342
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	-0.0743	0.8363	0.1403	0.0349
	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	0.1524	0.6728	-0.0672	-0.0511
Valoración de las externalidades	P41	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	0.7493	0.0271	0.1165	-0.0640
	P43	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	0.5695	-0.1178	0.3730	0.0897
	P44	¿En qué medida ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del programa?	0.7406	0.1347	-0.1020	0.0797
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	0.1507	0.0924	0.6131	0.0703
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	0.1550	0.2415	0.4974	0.0961

CUADRO 11. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS INDICADORES DE LAS VARIABLES QUE COMPONEN EL MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE MUROS.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	9.48	1.24	-3.88	21.46	0.27	0.62
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	9.31	1.29	-2.87	13.31	0.97	
Expectativas del programa	P23	¿Qué tanto le afectaría en su vida diaria que no existiera el apoyo que ha recibido?	9.01	2.03	-2.56	8.98	0.72	0.74
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	9.30	1.36	-2.97	13.97	0.85	
	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	9.42	1.33	-3.52	17.84	0.70	
Valoración de las externalidades	P41	¿Cómo califica el apoyo del programa?	8.55	1.88	-1.74	6.63	0.77	0.80
	P43	¿Qué tan satisfecho está con los beneficios del programa?	9.12	1.72	-2.19	7.31	0.84	
	P44	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	8.42	2.22	-2.01	6.75	0.75	
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	9.34	1.34	-3.31	18.04	0.71	0.75
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	9.30	1.32	-2.68	12.82	0.74	

Fuente: Elaboración propia.

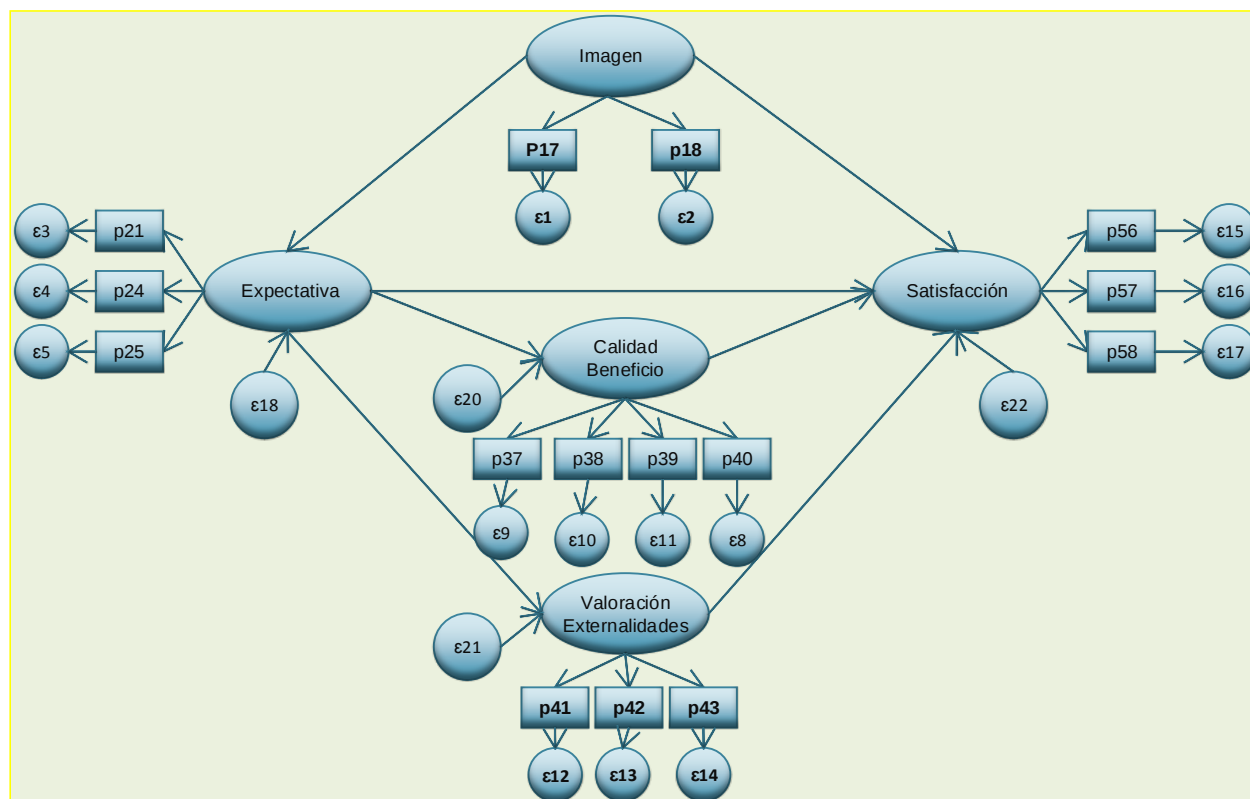
GRÁFICO 4. ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE MURO.

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

CUADRO 12. ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE MURO.

Índice	Modelo
Índice De χ^2	2608.184 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.130
Criterio De Información De Akaike	158338.435
Criterio De Información Bayesiana	158567.051
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado	0.089
Coefficiente De Determinación	0.955
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.884
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.826

Fuente: Elaboración propia.

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE TECHO.**GRÁFICO 5. MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE TECHO.**

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 13. DETERMINACIÓN DE LAS PROXYS Y DE LOS CONSTRUCTOS LATENTES A PARTIR DEL ANÁLISIS FACTORIAL DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA APOYO DE TECHO DEL PDZP.

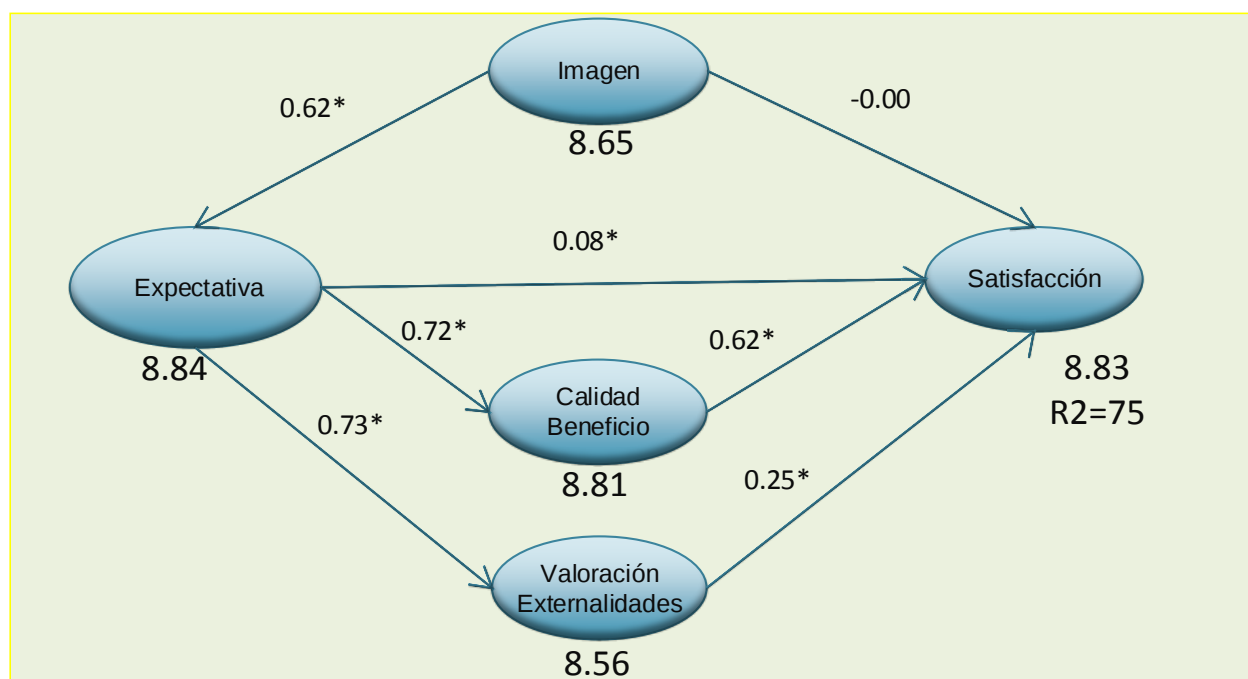
Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor				
			1	2	3	4	5
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	-0.0353	0.0603	-0.0103	-0.0299	0.7824
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	0.1401	-0.0602	0.0312	0.1858	0.5099
Expectativas del programa	P21	¿En qué medida podría cambiar sus condiciones de vida?	-0.1517	0.1319	0.0063	0.5556	0.0638
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	0.0420	-0.0514	-0.0052	0.8641	-0.0073
Calidad del programa	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	0.0375	0.1544	0.0570	0.4969	0.0092
	P37	¿En qué medida cubre sus necesidades?	0.4227	0.1138	0.0401	0.0808	0.0006
	P38	¿En qué medida las características del apoyo son de su agrado?	0.6084	0.0773	0.0367	0.0941	0.0555
	P39	¿Cómo califica el apoyo del programa?	0.6898	0.1593	-0.0232	0.0004	-0.1050
	P40	¿Qué tan satisfecho está con el beneficio que se le entregó?	0.7863	-0.0235	0.0723	-0.0142	0.0706
Valoración de las externalidades	P41	¿En qué medida ha cambiado la relación con su familia?	0.2460	-0.0208	0.4629	-0.0162	0.1843
	P42	¿En qué medida considera que el apoyo del programa ha sido bueno o malo para mejorar las condiciones de vida de su familia?	0.1168	0.0698	0.6272	0.0178	0.0033
	P43	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	-0.0277	0.0086	0.9351	0.0068	-0.0164
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	0.0543	0.7971	-0.0333	-0.0164	0.0565
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	0.1173	0.6872	0.0233	0.0166	0.0134
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el beneficio a mejorar sus condiciones de vida?	-0.0483	0.5912	0.2300	0.0861	-0.0119

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 14. Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de satisfacción del apoyo de techos del PDZP

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	8.59	1.94	-1.99	7.13	0.58	0.64
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	8.69	1.80	-2.17	8.51	0.81	
Expectativas del programa	P21	¿En qué medida podría cambiar sus condiciones de vida?	8.75	2.02	-2.35	8.66	0.46	0.68
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	8.84	1.64	-2.39	10.47	0.60	
Calidad del programa	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	8.91	1.40	-2.06	9.72	0.62	
	P37	¿En qué medida cubre sus necesidades?	8.61	1.81	-1.85	6.87	0.59	
	P38	¿En qué medida las características del apoyo son de su agrado?	8.92	1.46	-2.03	8.72	0.77	0.80
	P39	¿Cómo califica el apoyo del programa?	8.93	1.45	-2.10	9.15	0.75	
	P40	¿Qué tan satisfecho está con el beneficio que se le entregó?	8.82	1.63	-1.78	6.21	0.80	
	P41	¿En qué medida ha cambiado la relación con su familia?	7.90	2.63	-1.39	3.87	0.68	
Valoración de las externalidades	P42	¿En qué medida considera que el apoyo del programa ha sido bueno o malo para mejorar las condiciones de vida de su familia?	8.87	1.53	-2.13	9.02	0.79	0.76
	P43	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	8.82	1.54	-1.80	7.25	0.85	
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	8.77	1.53	-1.90	7.95	0.80	0.81
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	8.92	1.42	-2.25	10.52	0.81	
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el beneficio a mejorar sus condiciones de vida?	8.81	1.61	-2.22	9.43	0.73	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 6. ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE TECHO.

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

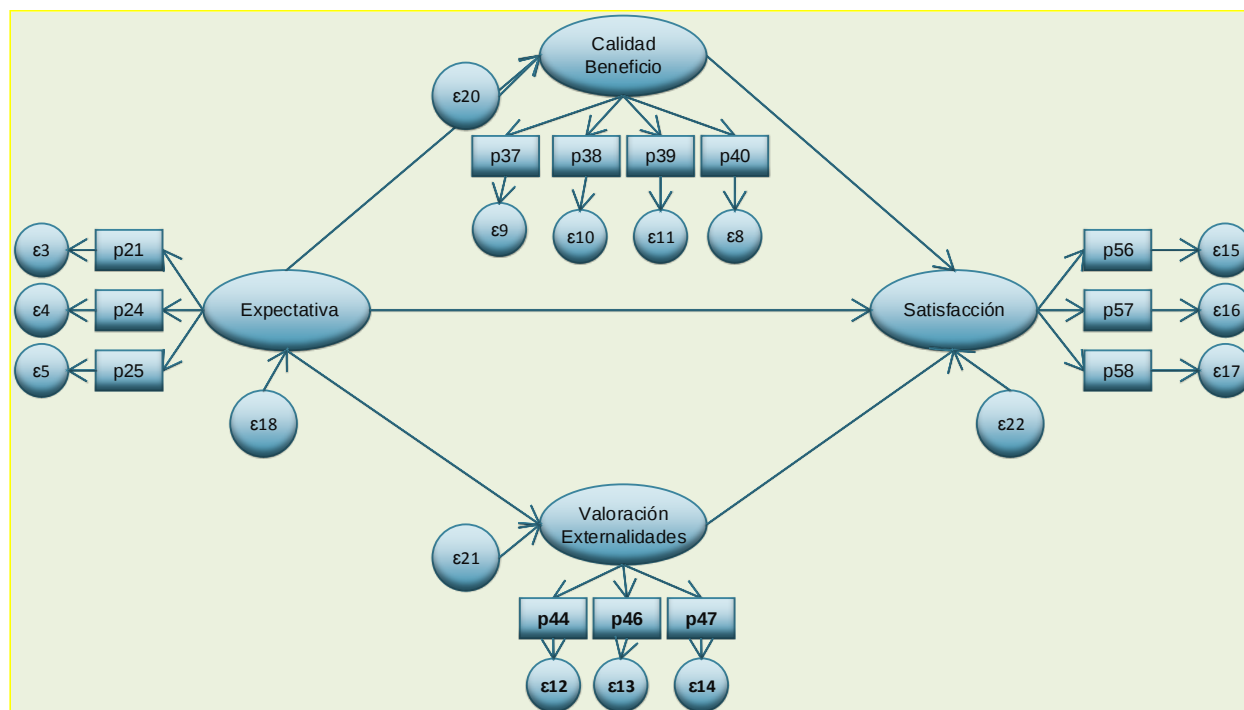
CUADRO 15. ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE TECHO.

Índice	Modelo
Índice De χ^2	28895.379 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.090
Criterio De Información De Akaike	2.231e+06
Criterio De Información Bayesiana	2.231e+06
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado	0.067
Coeficiente De Determinación	0.753
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.895
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.867

Fuente: Elaboración propia.

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE ESTUFAS.

GRÁFICO 7.MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE ESTUFA.



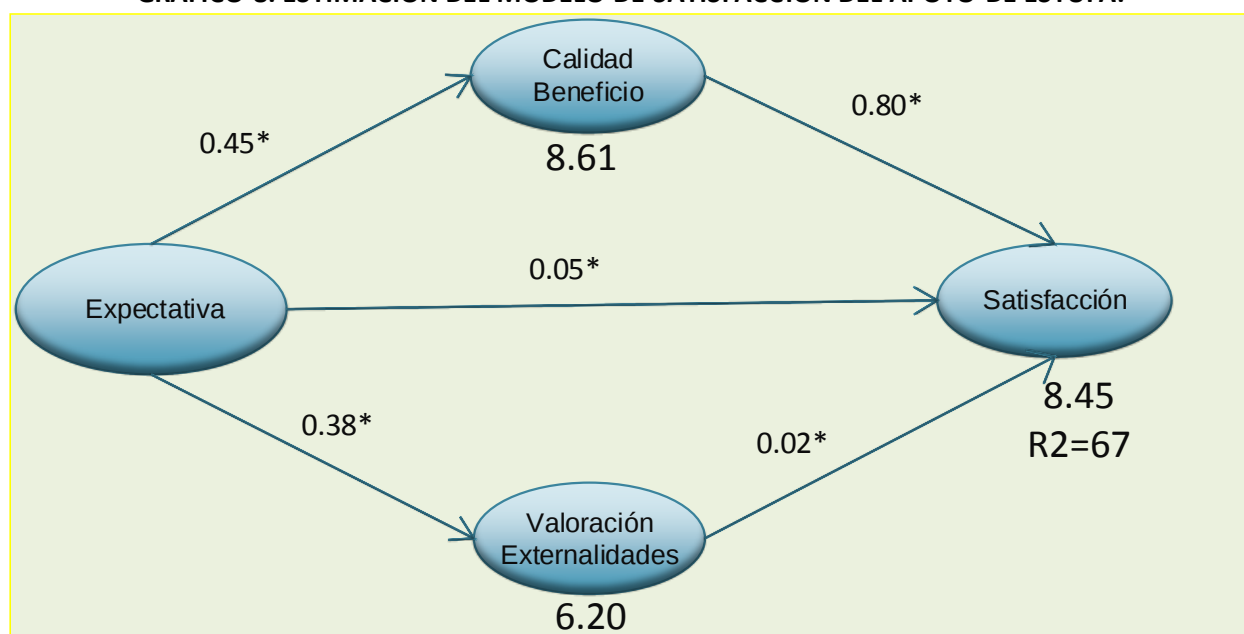
Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 16. DETERMINACIÓN DE LAS PROXYS Y DE LOS CONSTRUCTOS LATENTES A PARTIR DEL ANÁLISIS FACTORIAL DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA APOYO DE ESTUFA.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor			
			1	2	3	4
Expectativas del programa	P21	¿Qué tanto le afectaría en su vida diaria que no existiera el apoyo que ha recibido?	-0.0671	0.0509	0.0015	0.6293
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	0.0255	0.0494	-0.0258	0.6523
	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	0.1485	-0.0508	0.1482	0.4247
Calidad del Beneficio	P37	¿En qué medida cubre sus necesidades?	0.6900	-0.0216	0.0651	0.1608
	P38	¿En qué medida las características del apoyo son de su agrado?	0.8868	-0.0486	-0.0198	0.0199
	P39	¿Cómo califica el apoyo del programa?	0.6822	0.1356	0.1192	-0.1015
	P40	¿Qué tan satisfecho está con el beneficio que se le entregó?	0.8057	0.1017	-0.0503	-0.0481
Valoración de las externalidad	P44	¿En qué medida ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del programa?	0.1264	0.0015	0.5771	0.1044
	P46	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	-0.0007	0.0169	0.8813	0.0371
	P47	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	-0.0248	-0.0069	0.8541	-0.0703
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	-0.0596	0.9153	0.0563	-0.0209
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	0.0934	0.8280	-0.0682	-0.0067
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el beneficio a mejorar sus condiciones de vida?	0.0817	0.6911	0.0178	0.1316

Cuadro 17. Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de satisfacción del apoyo de estufas.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Expectativas del programa	P21	¿Qué tanto le afectaría en su vida diaria que no existiera el apoyo que ha recibido?	8.36	2.07	-1.91	6.69	0.54	0.62
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	8.47	1.80	-2.03	8.11	0.62	
	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	8.28	1.79	-1.54	5.82	0.60	
Calidad del Beneficio	P37	¿En qué medida cubre sus necesidades?	8.25	1.94	-1.69	5.90	0.74	0.88
	P38	¿En qué medida las características del apoyo son de su agrado?	8.69	1.71	-2.22	8.88	0.84	
	P39	¿Cómo califica el apoyo del programa?	8.61	1.77	-2.26	9.19	0.81	
	P40	¿Qué tan satisfecho está con el beneficio que se le entregó?	8.79	1.76	-2.49	10.18	0.88	
Valoración de las externalidad	P44	¿En qué medida ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del programa?	6.62	3.15	-0.77	2.15	0.63	0.82
	P46	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	6.42	2.81	-0.64	2.31	0.93	
	P47	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	5.79	3.07	-0.35	1.80	0.79	
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	8.47	1.95	-2.06	7.53	0.86	0.87
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	8.56	2.01	-2.17	7.72	0.89	
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el beneficio a mejorar sus condiciones de vida?	8.29	2.14	-1.84	6.18	0.81	

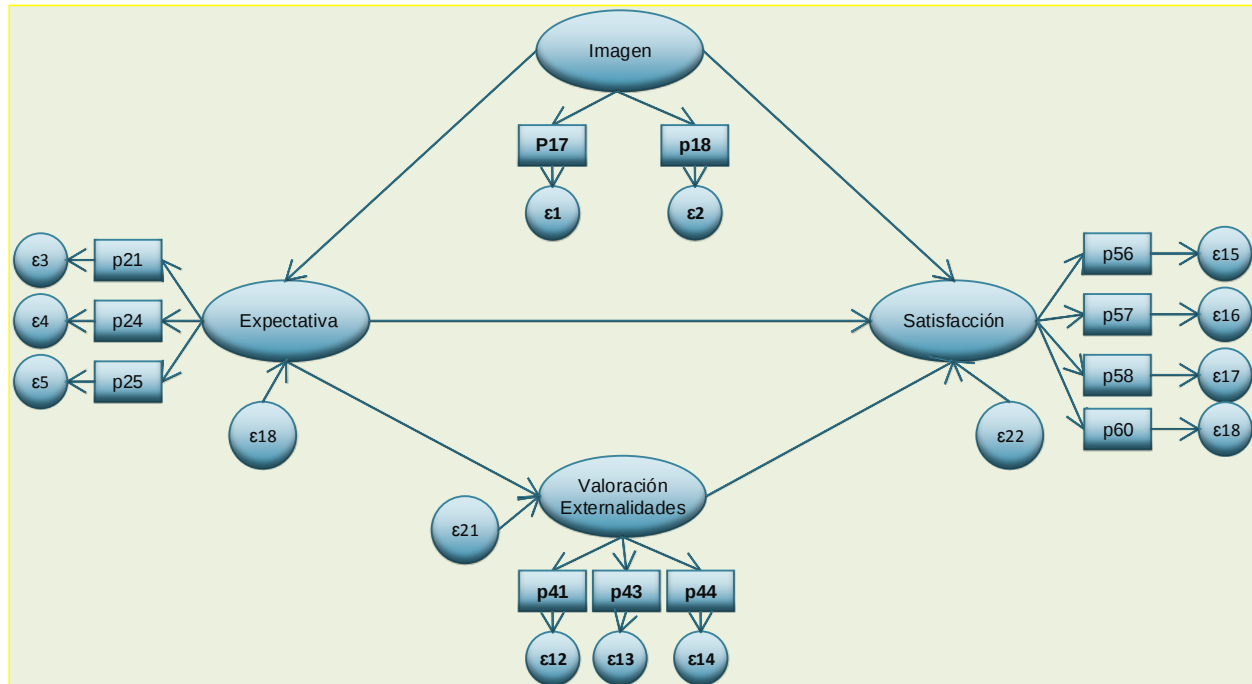
GRÁFICO 8. ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE ESTUFA.

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

CUADRO 18. ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE ESTUFAS.

Índice	Modelo
Índice De χ^2	25296.056 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.084
Criterio De Información De Akaike	2.948e+06
Criterio De Información Bayesiana	2.948e+06
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado	0.076
Coefficiente De Determinación	0.672
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.939
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.921

Fuente: Elaboración propia.

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE BAÑOS.**GRÁFICO 9. MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE BAÑO.**

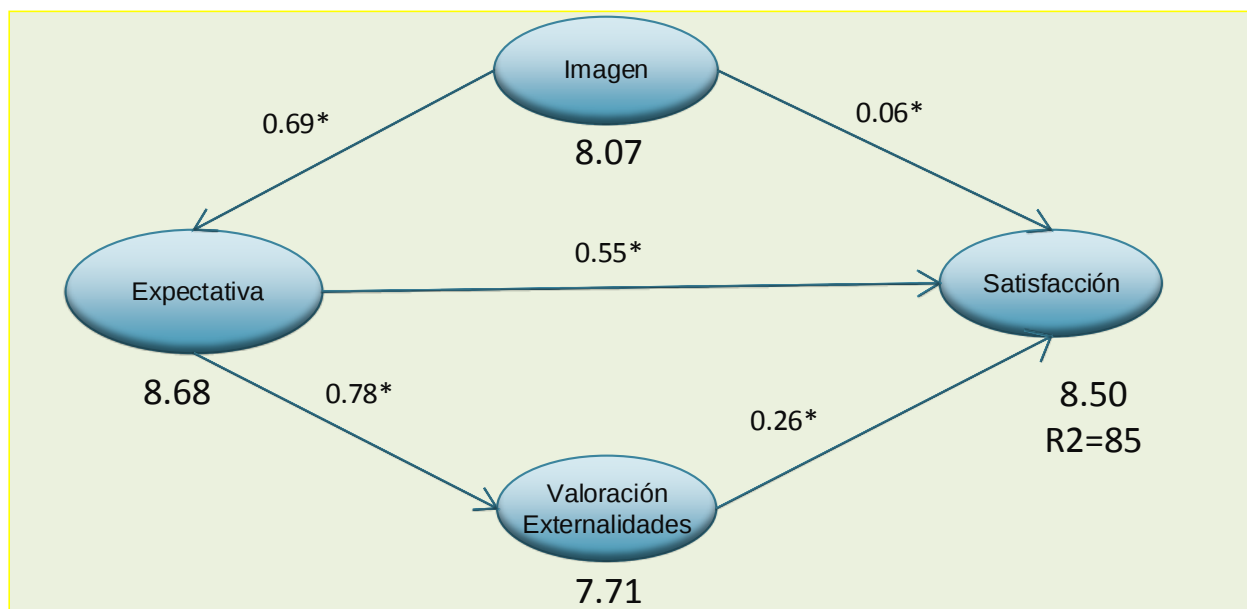
Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 19. DETERMINACIÓN DE LAS PROXYS Y DE LOS CONSTRUCTOS LATENTES A PARTIR DEL ANÁLISIS FACTORIAL DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA APOYO DE BAÑO.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor			
			1	2	3	4
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	0.0060	0.0331	0.0034	0.6855
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	0.0064	0.0169	0.0505	0.8902
Expectativas del programa	P21	¿Qué tanto le afectaría en su vida diaria que no existiera el apoyo que ha recibido?	0.1844	0.5885	-0.1009	0.0690
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	-0.0284	0.8622	-0.0226	0.0191
	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	-0.0141	0.7208	0.0996	-0.0101
Valoración de las externalidades	P41	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	0.0835	0.0201	0.7379	-0.0159
	P43	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	0.1610	0.2283	0.5543	0.1532
	P44	¿En qué medida ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del programa?	-0.0436	-0.0410	0.8889	0.0408
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	0.8339	0.0499	-0.0254	0.0460
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	0.8397	0.0528	0.0214	-0.0982
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el beneficio a mejorar sus condiciones de vida?	0.7494	0.0647	0.2021	-0.1014
	P60	¿En qué medida el apoyo fue lo que esperaba antes de recibirlo?	0.8282	-0.0870	-0.0666	0.1798

Cuadro 20. Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de satisfacción del apoyo de baño.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	7.58	2.89	-1.19	3.08	0.86	0.78
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	7.96	2.41	-1.38	4.05	0.82	
Expectativas del programa	P21	¿Qué tanto le afectaría en su vida diaria que no existiera el apoyo que ha recibido?	8.87	1.83	-2.31	8.62	0.83	0.79
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	8.78	1.64	-2.27	9.07	0.88	
	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	8.83	1.62	-2.60	11.14	0.81	
Valoración de las externalidades	P41	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	7.65	2.80	-1.29	3.42	0.60	0.84
	P43	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	8.29	2.03	-1.40	4.25	0.95	
	P44	¿En qué medida ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del programa?	7.19	3.17	-1.02	2.55	0.63	
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	8.57	1.79	-2.13	8.18	0.88	0.91
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	8.42	2.00	-2.07	7.33	0.88	
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el beneficio a mejorar sus condiciones de vida?	8.56	1.93	-2.14	7.69	0.88	
	P60	¿En qué medida el apoyo fue lo que esperaba antes de recibirlo?	8.47	2.27	-1.92	6.10	0.82	

GRÁFICO 10. ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE BAÑO

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

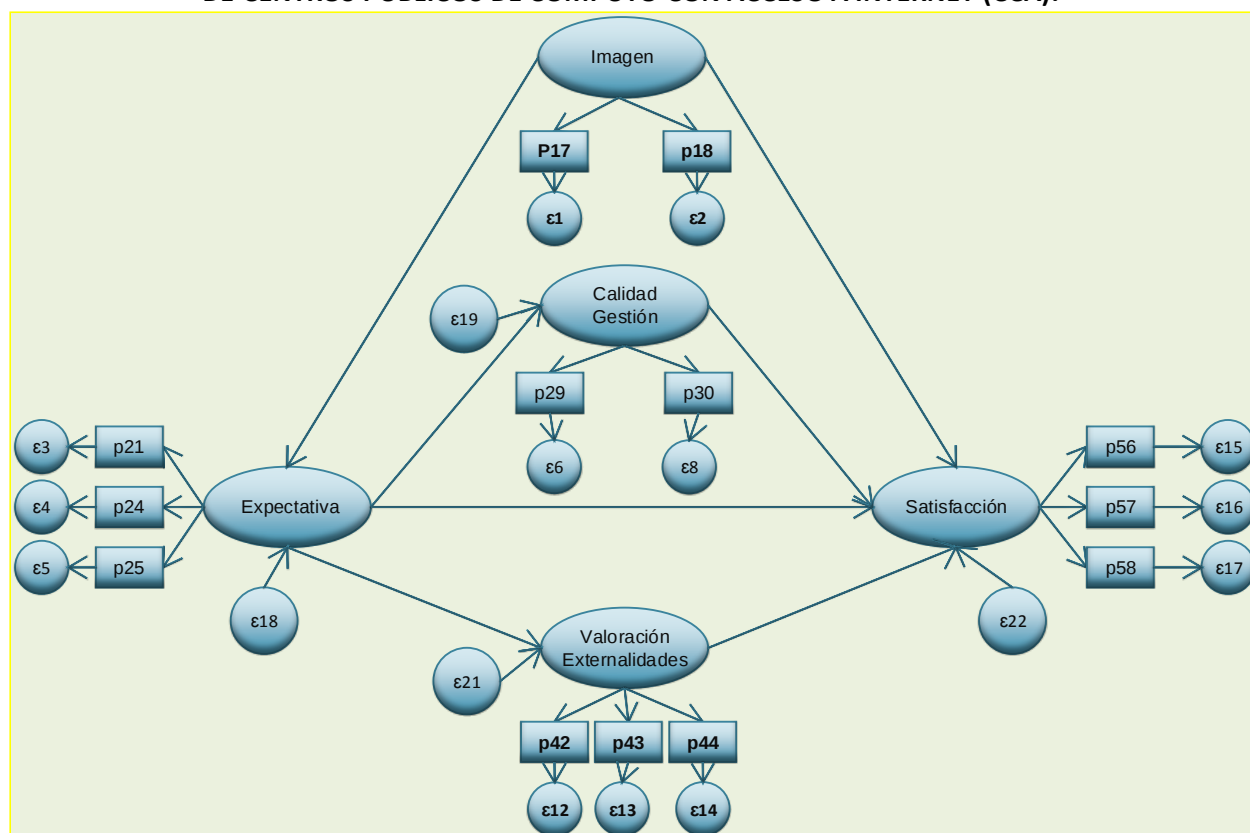
CUADRO 21. ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE BAÑO

Índice	Modelo
Índice De χ^2	4979.950 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.104
Criterio De Información De Akaike	423086.202
Criterio De Información Bayesiana	423378.762
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado (Srmr)	0.044
Coeficiente De Determinación (Cd)	0.850
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.938
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.917

Fuente: Elaboración propia

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE LOS CCA.

**GRÁFICO 11. MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO
DE CENTROS PÚBLICOS DE CÓMPUTO CON ACCESO A INTERNET (CCA).**



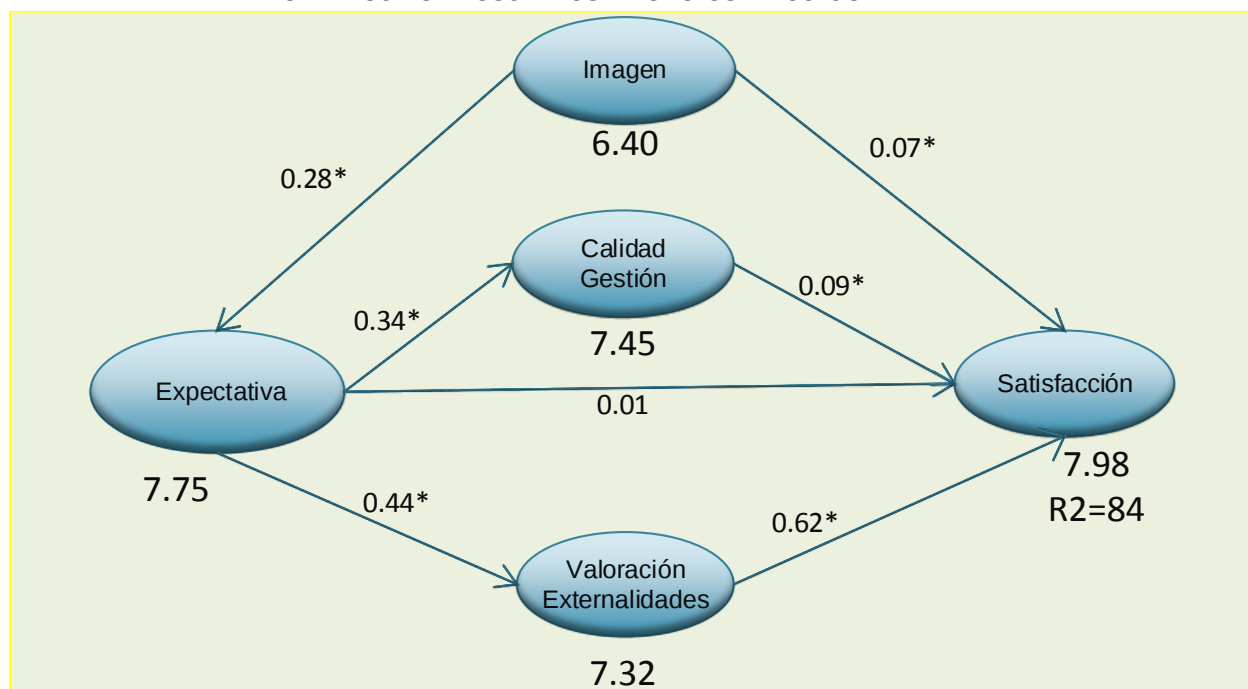
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 22. Determinación de las proxys y de los constructos latentes a partir del análisis factorial del modelo de satisfacción para apoyo de CCA.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor				
			1	2	3	4	5
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	0.1063	-0.0315	-0.0160	0.6472	0.0531
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	-0.0358	0.0042	0.0185	0.9283	-0.0262
Expectativas del programa	P21	¿En qué medida podría cambiar sus condiciones de vida?	0.0361	0.0250	0.6309	0.0134	0.0839
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	-0.0192	-0.0026	0.6714	0.0206	-0.0307
	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	0.0613	0.0632	0.4924	0.0044	-0.0191
Calidad de Gestión	P29	¿Cómo considera al programa en cuanto a trámites y papeleo?	0.0520	0.0512	-0.0124	0.0222	0.7445
	P30	¿Cómo califica el tiempo de espera?	-0.0317	-0.0393	0.0349	-0.0274	0.7867
Valoración de las externalidades	P42	¿En qué medida considera que el apoyo del programa ha sido bueno o malo para mejorar las condiciones de vida de su familia?	0.7710	0.0486	0.0128	-0.0124	-0.0024
	P43	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	0.8484	-0.0561	0.0602	-0.0148	-0.0103
	P44	¿En qué medida ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del programa?	0.5886	0.1633	-0.0872	0.1164	0.0763
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	-0.0366	0.7840	-0.0088	0.0418	0.1408
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	0.0127	0.8452	0.0521	-0.0286	-0.0737
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el beneficio a mejorar sus condiciones de vida?	0.2093	0.5605	-0.0057	0.0050	-0.0914

Cuadro 23. Estadísticos descriptivos de los indicadores de las variables que componen el modelo de satisfacción del apoyo de CCA.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Imagen del Programa	P17	¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió?	6.44	2.43	-0.24	2.20	0.73	0.76
	P18	¿Qué tan apropiada considera la información que recibió?	6.54	2.33	-0.40	2.50	0.89	
Expectativas del programa	P21	¿En qué medida podría cambiar sus condiciones de vida?	7.99	1.90	-1.30	4.75	0.65	0.69
	P24	¿Ayudaría a mejorar sus condiciones de vida?	7.86	1.87	-1.27	5.03	0.59	
	P25	¿En qué medida considera que ayuda a su familia?	7.71	1.91	-1.27	5.13	0.58	
Calidad de Gestión	P29	¿Cómo considera al programa en cuanto a trámites y papeleo?	7.03	2.83	-0.75	2.37	0.75	0.70
	P30	¿Cómo califica el tiempo de espera?	6.38	2.67	-0.84	2.56	0.62	
Valoración de las externalidades	P42	¿En qué medida considera que el apoyo del programa ha sido bueno o malo para mejorar las condiciones de vida de su familia?	7.33	1.95	-0.93	3.82	0.83	0.76
	P43	¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	7.37	1.93	-0.88	3.70	0.83	
	P44	¿En qué medida ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del programa?	6.86	2.44	-0.88	3.22	0.80	
Satisfacción	P56	¿Qué calificación le da al programa?	7.44	2.44	-1.15	3.52	0.84	0.92
	P57	¿Qué tan satisfecho está con el programa?	7.50	2.46	-1.32	3.96	0.86	
	P58	¿En qué medida le ha ayudado el beneficio a mejorar sus condiciones de vida?	7.02	2.50	-1.10	3.46	0.69	

GRÁFICO 12. ESTIMACIÓN DEL MODELO DE SATISFACCIÓN DEL APOYO DE CENTROS PÚBLICOS DE CÓMPUTO CON ACCESO A INTERNET.

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

CUADRO 24. ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE SATISFACCIÓN PARA EL APOYO DE CCA.

Índice	Modelo
Índice De χ^2	1371.857 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.069
Criterio De Información De Akaike	236442.211
Criterio De Información Bayesiana	236739.661
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado (Srmr)	0.055
Coeficiente De Determinación (Cd)	0.837
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.942
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.921

Fuente: Elaboración propia.

ANÁLISIS DE LOS MODELOS DE SATISFACCIÓN.

Del resultado del modelo general y de los cinco apoyos, se desprenden varias conclusiones en relación a la percepción de satisfacción que experimentan los beneficiarios del PDZP.

Cuadro 25. Resumen de los resultados de la evaluación de los constructos latentes del modelo de satisfacción del PDZP.

Modelo de satisfacción						
	General	Muro	Techo	Estufa	Baño	CCA
Imagen	8.21	9.63	8.65	8.61	8.07	6.40
Expectativas	8.58	9.48	8.84	8.43	8.68	7.75
Calidad de la gestión	8.83	ND	ND	ND	ND	7.45
Calidad del beneficio	8.73	ND	8.81	ND	ND	ND
Valoración de externalidades	6.85	8.65	8.56	6.20	7.71	7.32
Satisfacción	8.61	9.39	8.83	8.45	8.50	7.98

Fuente: Elaboración propia.

En principio, en el modelo general se observan que todas las relaciones entre los constructos latentes son significativas al 95% de confianza, aunque los impactos son distintos. En este modelo, la imagen permite que los beneficiarios construyan sus expectativas en base al beneficio que esperan recibir, lo que provoca que el impacto de las expectativas sea muy significativo, con una relación directa y positiva sobre la calidad de gestión, la calidad del beneficio y la valoración de las externalidades. En particular, el beneficiario determina principalmente sus expectativas sobre la calidad de la gestión y calidad del beneficio, pero al final de cuentas, la calidad de la gestión no termina siendo un determinante relevante para la satisfacción, mientras que la calidad del beneficio sí lo es, de hecho se podría establecer que para este modelo es el único determinante de la satisfacción. La valoración de las externalidades también contribuye en la explicación de la satisfacción de los beneficiarios, aunque el peso que le proporciona los beneficiarios es menor en comparación con la calidad del beneficio. La variable de *calidad de la gestión*, tienen un impacto muy bajo sobre la determinación de la satisfacción, lo que significa que no lo consideran un factor determinante de ésta.

Revisando los resultados econométricos de los cinco apoyos se observa que para el modelo de CCA, la valoración de las externalidades se convierte en el principal determinante de la satisfacción y también se encuentra que las expectativas no determinan de manera directa la satisfacción, sino que su efecto es indirecto. En el modelo de techo y estufa, al igual que en el modelo general, la calidad del beneficio es el principal determinante de la satisfacción. En el caso de baño, el que se convierte en el principal determinante de la satisfacción es expectativas y posteriormente el valor de las externalidades. En casi todos los casos se obtuvieron los resultados esperados, con excepción de la relación de valoración de las externalidades y satisfacción, donde se obtuvieron coeficientes positivos y significativos. Pero el modelo que principalmente llama la atención es el CCA, ya que se relaciona fuerte y positivamente la satisfacción con la valoración de las externalidades, esto se debe que dada las condiciones actuales de los CCA, se observó que se brinda un servicio limitado, debido a que varios CCA no cuentan con servicio de internet, y por tanto, existe una demanda limitada, lo que provoca que la convivencia no se vea afectada debido a que son pocos los que acuden a estos lugares. Sin embargo, al no contar con internet estos CCA, el nivel de satisfacción que percibieron los beneficiarios fue menor, por esta razón se aprecia que existe una relación positiva entre estas dos variables.

En cuanto a la ponderación que se obtiene en relación a cada constructo latente del modelo general y de los cinco apoyos, observamos que el modelo que mejor indicadores de satisfacción arrojó fue el de muros, con un valor de 9.39, posteriormente fue techo, con un valor de 8.83, en tercer lugar se ubicó al apoyo de baños y posteriormente estufas con un valor de 8.50 y 8.45 respectivamente. El que resultó tener el menor nivel de satisfacción fue el modelo de CCA, con un valor de 7.98, lo que es reflejo de la situación que se planteaba previamente relacionadas con las limitadas condiciones en las que se encuentran operando estas instalaciones. En todos los casos, la R cuadrada de la variable *satisfacción* es alta, lo que significa que las variables que se emplean en el análisis son pertinentes para determinar el comportamiento de la satisfacción.

Referente al ajuste del modelo se muestra que en el primer modelo de estimación de la satisfacción en su versión general y la referente a los cinco apoyos evaluados del PDZP, denotan

un buen ajuste; En el primer modelo de estimación de la satisfacción en su versión general y la referente a los cinco apoyos evaluados del PDZP, denota un buen ajuste; lo anterior se puede corroborar en los cuadros (9,12,15,18,21,24) presentados anteriormente del modelo general y los resultados para los cinco apoyos del PDZP. En principio, en el modelo general de satisfacción, el RMSEA se ubica por debajo de 0.08 un estándar en los modelos estructurales con variables latentes; además, el Coeficiente de Determinación, el Índice de Ajuste Comparativo y el Índice de Ajuste No Normalizado son valores que superan los estándares mínimos de ajuste, así se puede establecer que este modelo se ajusta de manera correcta y, por lo tanto, constituye un instrumento que permite recoger de manera concisa a través del modelo de satisfacción general, la percepción de los beneficiarios del PDZP.

Ahora referente al ajuste de los cinco apoyos, se aprecia que a diferencia del CCA, todos los demás presentan un RMSEA por encima del 0.08; sin embargo, este estadístico por sí mismo no es concluyente, así que revisando el resto de estadísticos como el Índice de Ajuste Comparativo y el No Normalizado, se observa que el ajuste para el modelo de baño, estufa y CCA son los que mejor resultados presentan, mientras que, por otro lado, en donde se aprecia que existe una menor consistencia es el modelo de muros y techos. Sin embargo, estos dos resultados no son lo suficientemente fuertes como para establecer que estos modelos nos deberían estimarse.

3.3 ANÁLISIS Y ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN.

ESTIMACIÓN DEL MODELO GENERAL .

En este apartado se presentan los resultados de la estimación del modelo de percepción de impacto que se asocia de manera directa con el grado de apropiación, el conocimiento y la utilidad que los beneficiarios perciben sobre los apoyos que el programa les otorga, considerando, al igual que en el modelo de satisfacción, los apoyos de muros, techos, estufas, baños y los centros públicos de cómputo con acceso a internet (CCA).

Para la estimación de este modelo de percepción se siguieron los mismos pasos que en el modelo de satisfacción. Es decir, para estimar el modelo estructural primeramente se construyeron las variables latentes con sus indicadores *proxy*. La selección de las variables *proxy* se realizó mediante el análisis factorial donde el agrupamiento de éstas se llevó a cabo utilizando el método de Máxima Verosimilitud y Rotación Oblicua. Los resultados permiten relacionar las preguntas con los constructos latentes propuestos teóricamente. En el cuadro 26 se muestran las preguntas que se asocian con cada factor, en este caso son los resultados del modelo general, el cual agrupa los cinco apoyos del PDZP, los resultados por tipo de apoyo se presentan más adelante. Cada conjunto de preguntas permitirá dimensionar el comportamiento de las variables latentes del modelo de apropiación, que para efectos de este modelo serán cuatro variables latentes y aparecerán del lado izquierdo, que son la valoración de la utilidad, conocimiento, grado de apropiación y percepción de impacto, aunque en el modelo estufa y baño la variable de impacto no se incorporó debido a que resultó ser no significativa.

Como se señaló en la estimación del modelo de satisfacción, la selección de los indicadores *proxys*, así como el número de factores para cada uno de los modelos a estimar se realizó considerando el criterio de que el peso estadístico en el análisis factorial fuera mayor a 0.5. Los resultados factoriales del modelo general que agrupa a los cinco apoyos se presenta en el cuadro 26, en él se observa a las cuatro variables latentes del modelo de apropiación y cada una de las *proxy* que permitirán desarrollar la estimación del modelo. Como previamente se mencionó, en el modelo para el apoyo de estufa y baño se excluyó la variable de percepción de

impacto, lo que significa que la población beneficiada no percibe que estos apoyos les hayan generado cambios en sus condiciones de vida. En lo que respecta a los resultados obtenidos para los apoyos de muro, techo y CCA, se emplearon todas las variables latentes, lo que cambió entre los modelos son las *proxys* empleadas en la explicación de cada constructo.

Cuadro 26. Determinación de las *proxys* y de los constructos latentes del modelo general de apropiación a partir del análisis factorial del PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor			
			1	2	3	4
Valoración de la utilidad	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	0.1670	0.7164	-0.0079	-0.0048
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	-0.0706	0.8327	0.0472	0.0246
Grado de apropiación	P69	¿Con qué frecuencia utiliza el apoyo que se le entregó?	0.0233	0.0118	0.0615	0.6686
	P71	¿En qué medida el cambio en sus hábitos ha sido bueno o malo?	0.3682	0.1871	0.0568	0.2351
Conocimiento	P75	¿Cómo considera el mantenimiento del apoyo?	0.0022	0.1108	0.5174	-0.0389
	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo que recibió?	0.0565	0.1190	0.6049	0.0839
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	0.0049	-0.0486	0.8569	-0.0008
Percepción de impacto	P78	¿En qué medida el apoyo que recibió le ha traído cambios a su vida?	0.7249	0.0770	0.0598	-0.0218
	P79	¿Cómo califica esos cambios?	0.8851	-0.0260	0.0290	0.0014
	P80	¿En qué medida considera que el haber recibido el apoyo le ha permitido sentirse mejor en su vivienda?	0.5143	0.0728	-0.0374	0.2399

Fuente: Elaboración propia.

Para establecer la pertinencia de la escala de todas las *proxys* empleadas en el modelo se utilizó el estadístico de Alfa de Cronbach, cabe mencionar que se calculó tanto para el modelo general como por tipo de apoyo. El resultado del estadístico, el cual se presenta en el cuadro 27, denota la consistencia interna de las *proxys* empleadas en la estimación, esto debido a que en todos los casos es mayor a 0.7 un valor de referencia en los estudios factoriales. El modelo del apoyo de estufa y baño emplean menos *proxys* debido a que se excluye la variable latente de percepción de impacto.

CUADRO 27. ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES *PROXYS* DEL MODELO GENERAL DE APROPIACIÓN DEL PDZP.

Modelos por tipo de apoyo	Cronbach's Alpha	N of Items
Modelo Global	0.9017	10
Muros	0.8813	11
Techo	0.7145	11
Estufa	0.8929	8
Baño	0.9417	8
CCA	0.8769	13

Fuente: Elaboración propia.

Antes de realizar la estimación del modelo de apropiación para el modelo general y para cada tipo de apoyo del PDZP, se revisan los estadísticos descriptivos de cada conjunto de variable *proxy* en cada uno de los modelos, así como la consistencia interna de cada constructo latente. Los resultados del modelo general se presentan a continuación y en lo particular para cada uno de los apoyos,

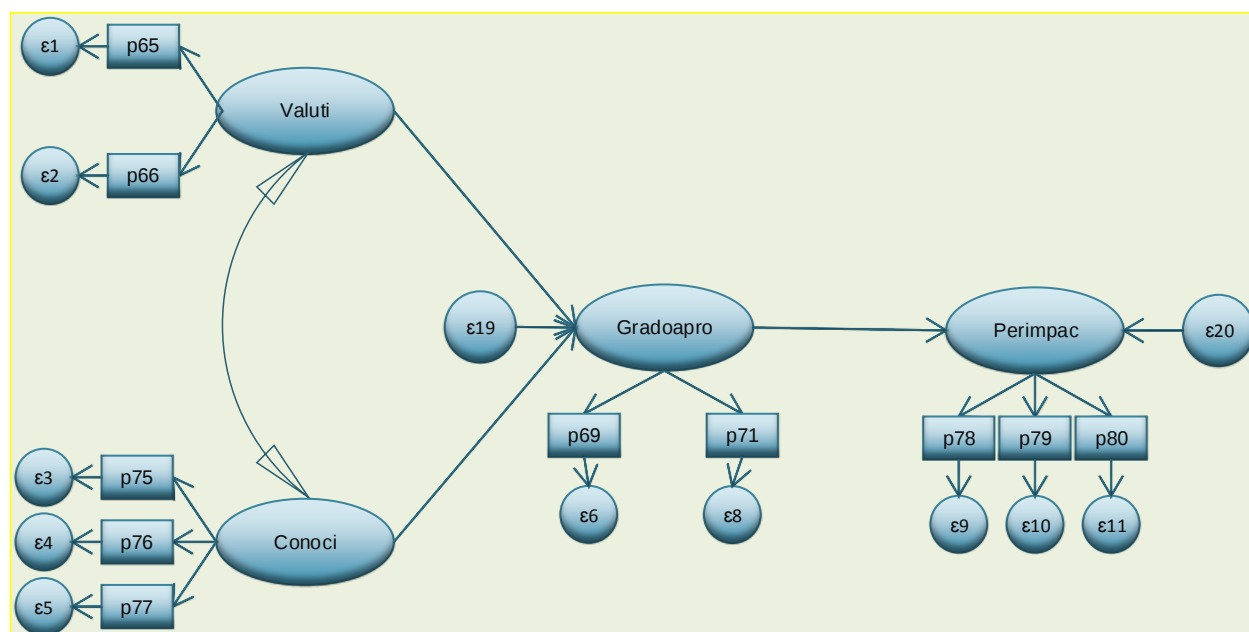
Cuadro 28. Estadístico descriptivo de los indicadores del modelo general de apropiación del PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Valoración de la utilidad	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	8.65	1.65	-2.03	8.22	0.87	0.77
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	8.35	2.02	-1.87	6.63	0.79	
Grado de apropiación	P69	¿Con qué frecuencia utiliza el apoyo que se le entregó?	8.20	2.78	-1.52	3.97	0.59	0.62
	P71	¿En qué medida el cambio en sus hábitos ha sido bueno o malo?	8.35	1.99	-1.66	5.80	0.78	
Conocimiento	P75	¿Cómo considera el mantenimiento del apoyo?	7.80	2.67	-1.31	3.70	0.56	0.74
	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo que recibió?	8.52	2.09	-1.99	6.76	0.85	
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	8.65	1.98	-2.08	7.40	0.74	
Percepción de impacto	P78	¿En qué medida el apoyo que recibió le ha traído cambios a su vida?	8.05	2.35	-1.58	4.92	0.78	0.82
	P79	¿Cómo califica esos cambios?	8.43	2.01	-1.81	6.36	0.87	
	P80	¿En qué medida considera que el haber recibido el apoyo le ha permitido sentirse mejor en su vivienda?	7.95	2.42	-1.47	4.54	0.69	

Fuente: Elaboración propia

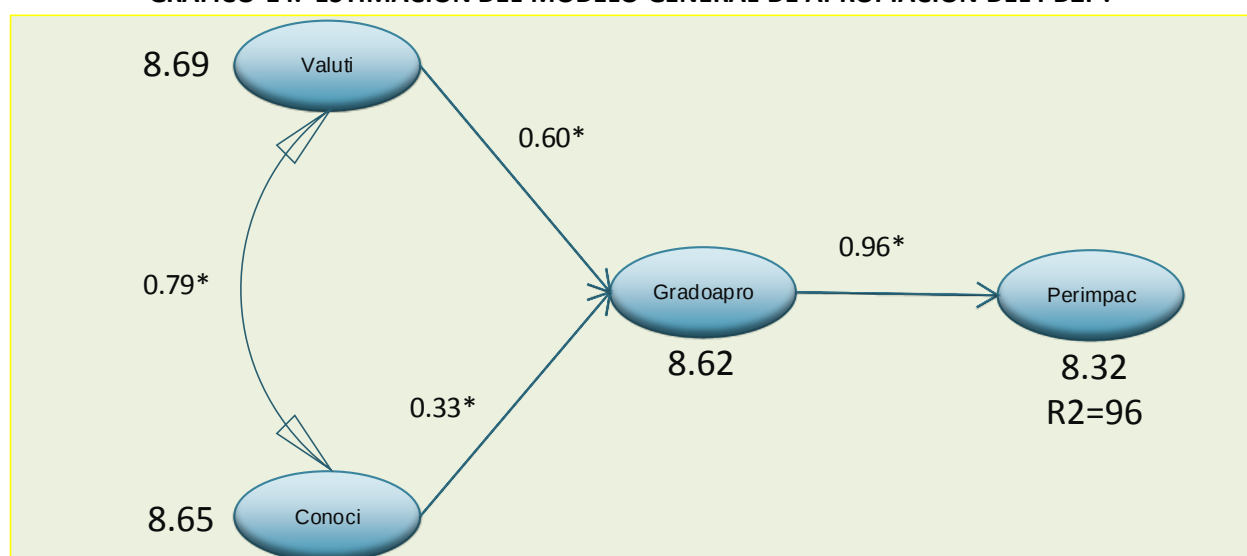
En relación a este último cuadro, la media de la pregunta 75 asociada con el conocimiento y la media de la pregunta 80 del constructo de percepción, son las que presentan en promedio el valor más bajo, esto significa que consideran difícil el mantenimiento de los apoyos recibidos y que tampoco han tenido el impacto que esperaban en cuanto a la mejora de la vivienda. En el caso de la consistencia interna de la escala de cada conjunto de *proxys* que explica las latentes en este modelo general, se observa que con excepción del grado de apropiación en el resto de las variables latentes el Alfa de Cronbach supera el valor de 0.70, lo cual nos plantea nuevamente la posibilidad de agrupar a dichas *proxys* en cada constructo latente. De igual manera, las cargas factoriales de los indicadores sobre la variable latente en todos los casos superan el criterio de 0.5, por lo que se puede establecer que tanto la escala como los indicadores son pertinentes, mostrando buenos resultados de ajuste.

Definidas las variables latentes y sus respectivas *proxy*, el modelo general de apropiación estructural a estimar se plantea en el gráfico 13, en éste se detalla la relación que existe entre cada constructo latente y sus respectivas *proxys*. En este modelo general, como se mencionó anteriormente, se emplean cuatro variables latentes: valoración de la utilidad, grado de conocimiento, grado de apropiación y percepción de impacto. En relación a las dos primeras y a partir del gráfico 3, se observa que se relacionan de manera simultánea; es decir, se encuentran altamente correlacionadas, esto se debe a que un beneficiario tendrá una mayor utilidad en la medida que tenga un pleno conocimiento del manejo del apoyo que recibió, y viceversa, el beneficiario se interesará en tener un mayor conocimiento del manejo del apoyo en la medida que lo valore. Estas dos variables latentes determinan el grado de apropiación que tiene el beneficiario, se espera que su impacto sea positivo. Finalmente, entre mayor grado de apropiación tengan los beneficiarios del PDZP, mayor impacto tendrá el beneficiario.

GRÁFICO 13. MODELO GENERAL DE APROPIACIÓN DEL PDZP.

Fuente: Elaboración propia.

La estimación del modelo de apropiación y percepción de impacto, tanto para el modelo general y por tipo de apoyo del PDZP se realizó a través del modelo de Sistemas de Ecuaciones Estructurales (SEE) en el programa STATA 13.1, utilizando el método de estimación de Máxima Verosimilitud. Se utilizó este método de estimación debido a que permite asumir normalidad multivariable de los reactivos utilizados como indicadores; por tanto, los parámetros estimados son consistentes, eficientes y asintóticamente insesgados (Levy y Varella, 2003; Manzano y Zamora, 2009). Además, como se mencionó en el modelo de satisfacción, el método de Máxima Verosimilitud posee la ventaja de que las estimaciones obtenidas no dependen de la escala de medición de las variables empleadas en el análisis. A continuación se muestran los resultados de la estimación del modelo.

GRÁFICO 14. ESTIMACIÓN DEL MODELO GENERAL DE APROPIACIÓN DEL PDZP.

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

En cuanto al tema del ajuste del modelo general de apropiación, los resultados del RMSEA, CFI, TLI y el coeficiente de determinación permiten establecer que el modelo estructural se ajusta de manera pertinente de tal forma que valida los resultados de la estimación; por tanto, el modelo permite estimar correctamente el grado de apropiación y el impacto que han percibido los beneficiarios.

CUADRO 29 . ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO GENERAL DE APROPIACIÓN DEL PDZP.

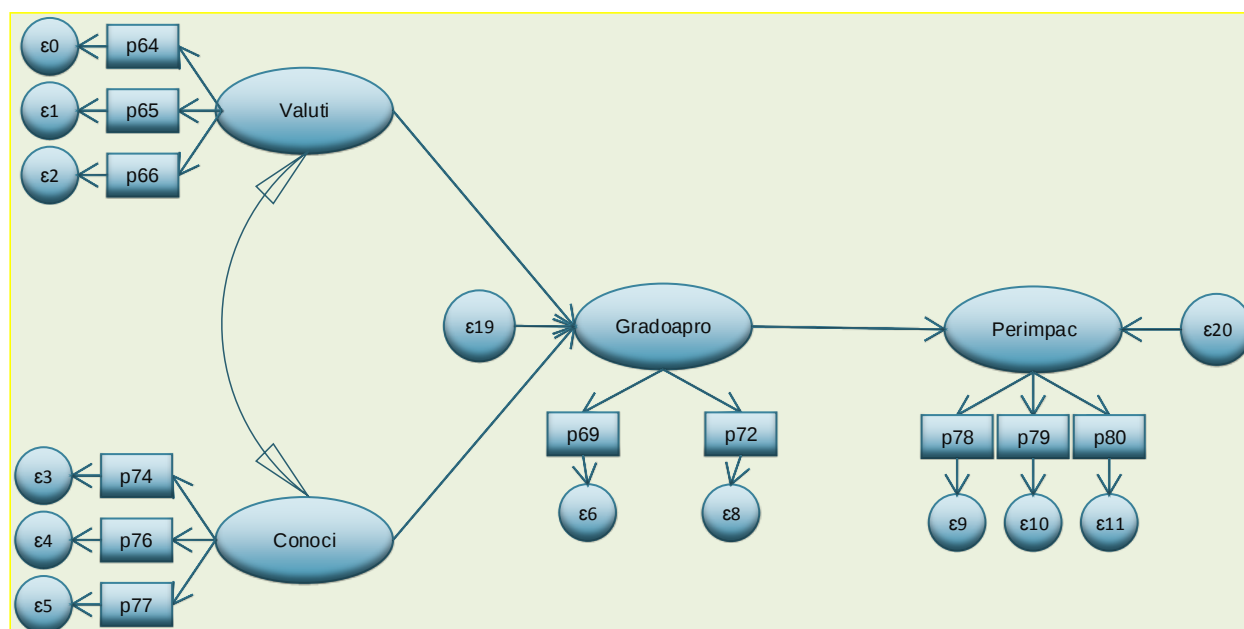
Índice	Modelo
Índice De χ^2	11716.663 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.056
Criterio De Información De Akaike	4.502e+06
Criterio De Información Bayesiana	4.502e+06
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado	0.022
Coeficiente De Determinación	0.961
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.981
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.972

Fuente: Elaboración propia.

Consecutivamente a la estimación del modelo general presentado anteriormente, a continuación se presentan las estimaciones del modelo de apropiación para los cinco tipos de apoyos: muros, techos, estufas, baños y CCA. Posteriormente de presentar los resultados obtenidos para los apoyos evaluados, se realiza un análisis de manera integral sobre el grado de apropiación y percepción de impacto de los beneficiarios del Programa PDZP.

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE MUROS.

Para la estimación del modelo de apropiación por tipo de apoyo se siguieron los mismos pasos que en el modelo general de apropiación. A continuación se muestran los resultados para los cinco tipos de apoyo, primeramente se presenta para el apoyo de muro, posteriormente techos, subsecuentemente estufas, baños y por último el apoyo de los CCA.

GRÁFICO 15. MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO MURO.

Fuente: Elaboración propia.

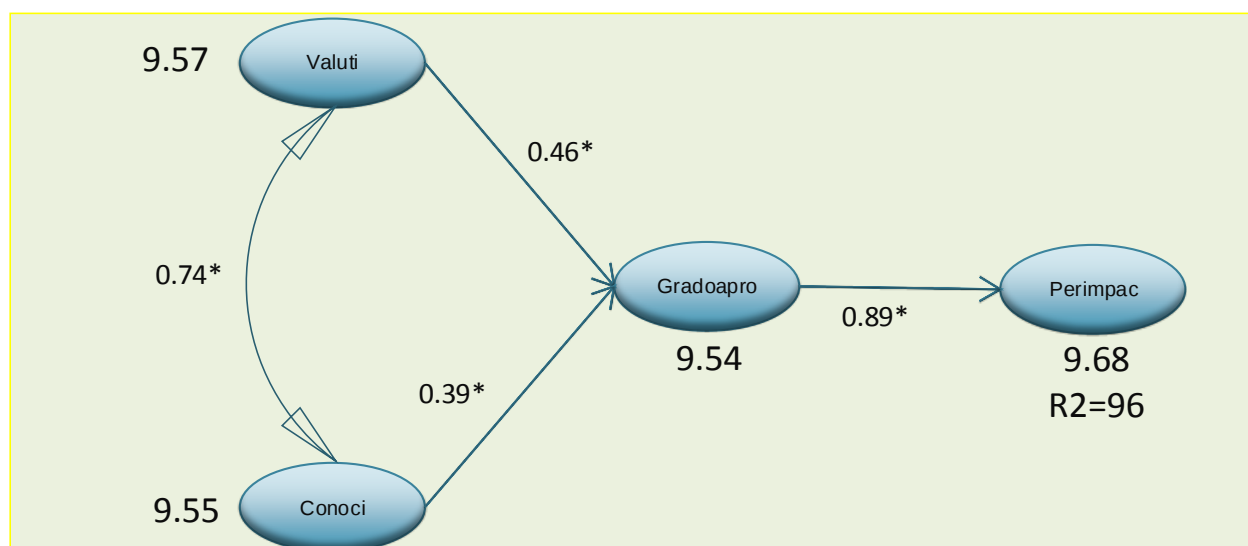
Cuadro 30. Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de muros a partir del análisis factorial del PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor			
			1	2	3	4
Valoración de la utilidad	P64	¿En qué medida era necesario para usted contar con el apoyo?	0.2578	0.3694	-0.1412	-0.0256
	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	0.0164	0.9024	0.0356	0.0264
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	0.0671	0.5103	0.1835	0.0590
Grado de apropiación	P69	¿Con qué frecuencia utiliza el apoyo que se le entregó?	0.1596	-0.1931	0.1360	0.4680
	P72	¿Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el uso del beneficio a su vida diaria?	0.0463	0.2808	0.0128	0.5686
Conocimiento	P74	¿Cómo calificaría la información o capacitación que le proporcionaron las personas que vinieron a instalar el beneficio?	0.0102	0.1770	0.6909	-0.1290
	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo que recibió?	0.1508	0.2976	0.3092	0.1913
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	0.0142	-0.0709	0.7477	0.1130
Percepción de impacto	P78	¿En qué medida el apoyo que recibió le ha traído cambios a su vida?	0.9859	-0.0139	-0.0062	-0.0218
	P79	¿Cómo califica esos cambios?	0.4157	0.1037	0.2374	0.2596
	P80	¿En qué medida considera que el haber recibido el apoyo le ha permitido sentirse mejor en su vivienda?	0.4552	0.2049	0.0166	0.1883

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 31. Estadístico descriptivo de los indicadores del modelo de apropiación para el apoyo de muro del PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Valoración de la utilidad	P64	¿En qué medida era necesario para usted contar con el apoyo?	9.55	1.19	-4.57	28.91	0.35	0.69
	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	9.47	1.05	-3.11	17.48	0.93	
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	9.20	1.49	-2.73	11.87	0.60	
Grado de apropiación	P69	¿Con qué frecuencia utiliza el apoyo que se le entregó?	9.39	1.39	-4.26	23.95	0.35	0.59
	P72	¿Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el uso del beneficio a su vida diaria?	9.42	1.03	-3.13	16.41	0.65	
Conocimiento	P74	¿Cómo calificaría la información o capacitación que le proporcionaron las personas que vinieron a instalar el beneficio?	9.21	1.57	-2.29	8.21	0.58	0.74
	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo que recibió?	9.52	1.19	-3.64	18.77	0.80	
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	9.47	1.11	-3.08	14.28	0.57	
Percepción de impacto	P78	¿En qué medida el apoyo que recibió le ha traído cambios a su vida?	9.58	1.39	-3.41	17.14	0.81	0.83
	P79	¿Cómo califica esos cambios?	9.58	1.04	-3.92	23.25	0.76	
	P80	¿En qué medida considera que el haber recibido el apoyo le ha permitido sentirse mejor en su vivienda?	9.53	1.15	-3.92	23.08	0.84	

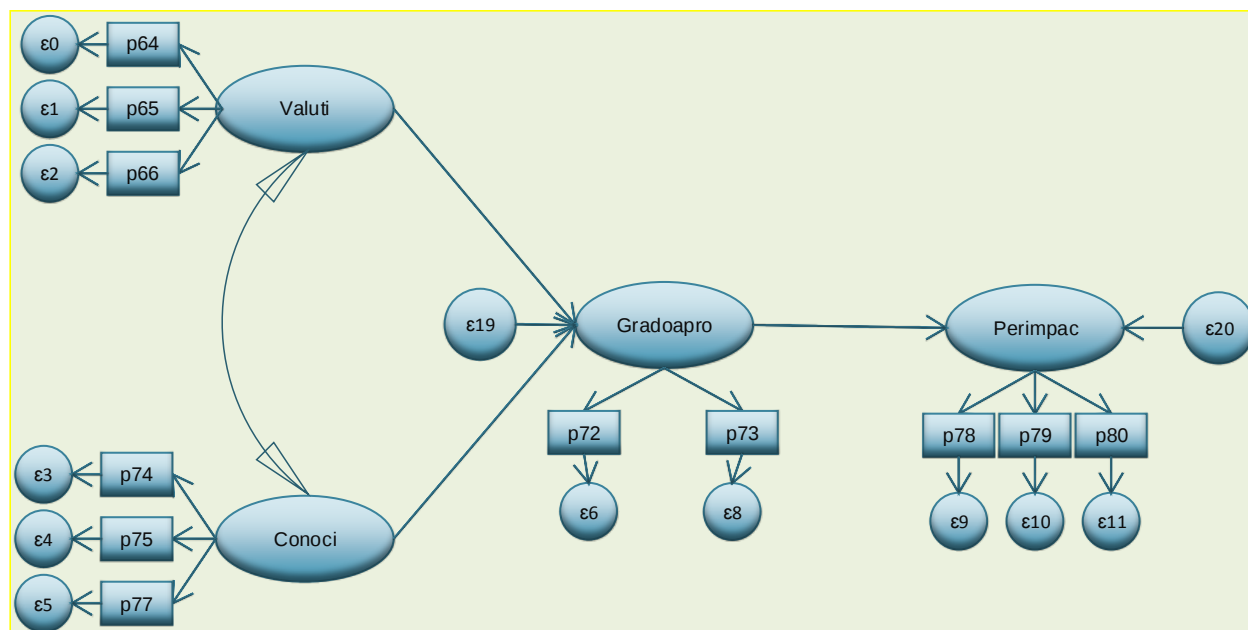
GRÁFICO 16. ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO MURO.

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

CUADRO 32 . ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE APROPIACIÓN PARA EL APOYO DE MURO.

Índice	Modelo
Índice De χ^2	4016.540 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.137
Criterio De Información De Akaike	137584.753
Criterio De Información Bayesiana	137827.933
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado	0.074
Coeficiente De Determinación	0.955
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.829
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.764

Fuente: Elaboración propia.

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE TECHOS.**GRÁFICO 17. MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE TECHO.**

Fuente: Elaboración propia.

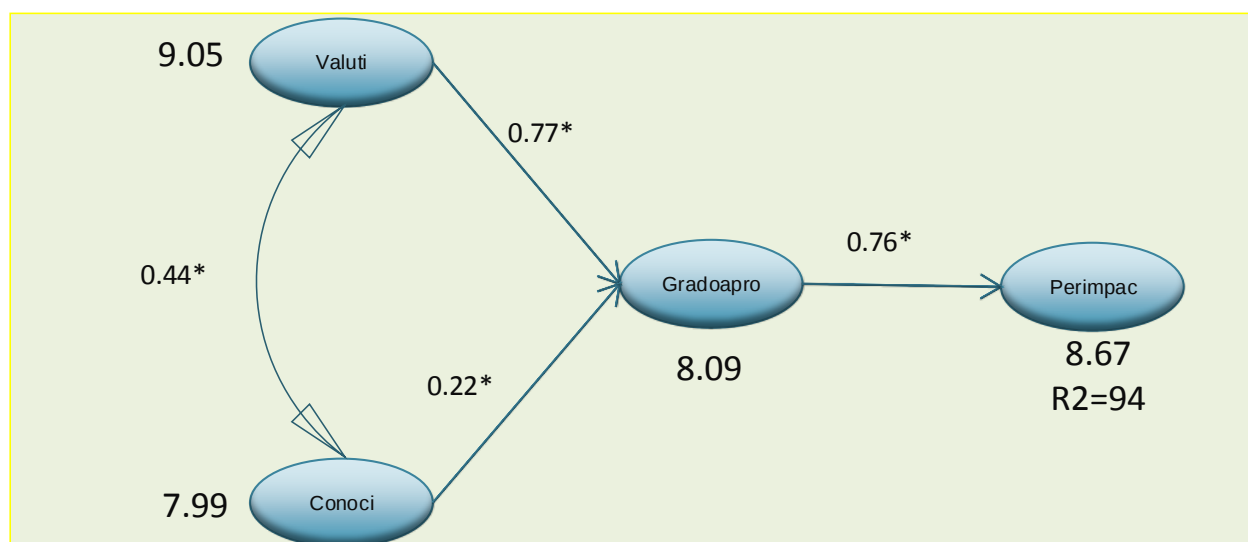
Cuadro 33. Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de techo a partir del análisis factorial del PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor			
			1	2	3	4
Valoración de la utilidad	P64	¿En qué medida era necesario para usted contar con el apoyo?	-0.0411	0.4185	-0.0413	0.0431
	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	0.0726	0.6443	-0.0156	-0.0526
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	-0.0379	0.7403	0.0380	-0.0131
Grado de apropiación	P72	¿Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el uso del beneficio a su vida diaria?	0.1014	0.3843	0.0522	0.1321
	P73	¿Qué tan frecuentemente realizan acciones para mantener en buen estado el beneficio?	0.2516	0.1243	0.0541	-0.4053
Conocimiento	P74	¿Cómo calificaría la información o capacitación que le proporcionaron las personas que vinieron a instalar el beneficio?	0.1649	-0.1133	0.4452	-0.0726
	P75	¿Cómo considera que es dar mantenimiento al apoyo recibido?	-0.0192	0.0334	0.7963	-0.0302
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	0.0698	0.0943	0.4584	0.3128
Percepción de impacto	P78	¿En qué medida el apoyo que recibió le ha traído cambios a su vida?	0.8026	-0.0356	0.0716	-0.0629
	P79	¿Cómo califica esos cambios?	0.7867	0.0684	-0.0321	0.0238
	P80	¿En qué medida considera que el haber recibido el apoyo le ha permitido sentirse mejor en su vivienda?	0.4374	0.1134	-0.0939	0.3202

Cuadro 34. Estadístico descriptivo de los indicadores del modelo de apropiación para el apoyo de techo.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Valoración de la utilidad	P64	¿En qué medida era necesario para usted contar con el apoyo?	9.40	1.16	-3.62	22.33	0.37	0.61
	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	9.06	1.15	-1.63	6.94	0.70	
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	8.82	1.47	-1.89	7.84	0.71	
Grado de apropiación	P72	¿Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el uso del beneficio a su vida diaria?	8.94	1.68	-2.43	9.85	0.52	0.18
	P73	¿Qué tan frecuentemente realizan acciones para mantener en buen estado el beneficio?	6.61	3.53	-0.61	1.71	0.31	
Conocimiento	P74	¿Cómo calificaría la información o capacitación que le proporcionaron las personas que vinieron a instalar el beneficio?	7.05	3.31	-0.87	2.21	0.46	0.55
	P75	¿Cómo considera que es dar mantenimiento al apoyo recibido?	7.83	2.68	-1.31	3.71	0.72	
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	9.01	1.68	-2.83	12.36	0.56	
Percepción de impacto	P78	¿En qué medida el apoyo que recibió le ha traído cambios a su vida?	8.52	1.96	-1.93	6.92	0.77	0.71
	P79	¿Cómo califica esos cambios?	8.86	1.56	-2.00	8.04	0.84	
	P80	¿En qué medida considera que el haber recibido el apoyo le ha permitido sentirse mejor en su vivienda?	8.50	1.74	-1.28	4.57	0.50	

Fuente: Elaboración propia.

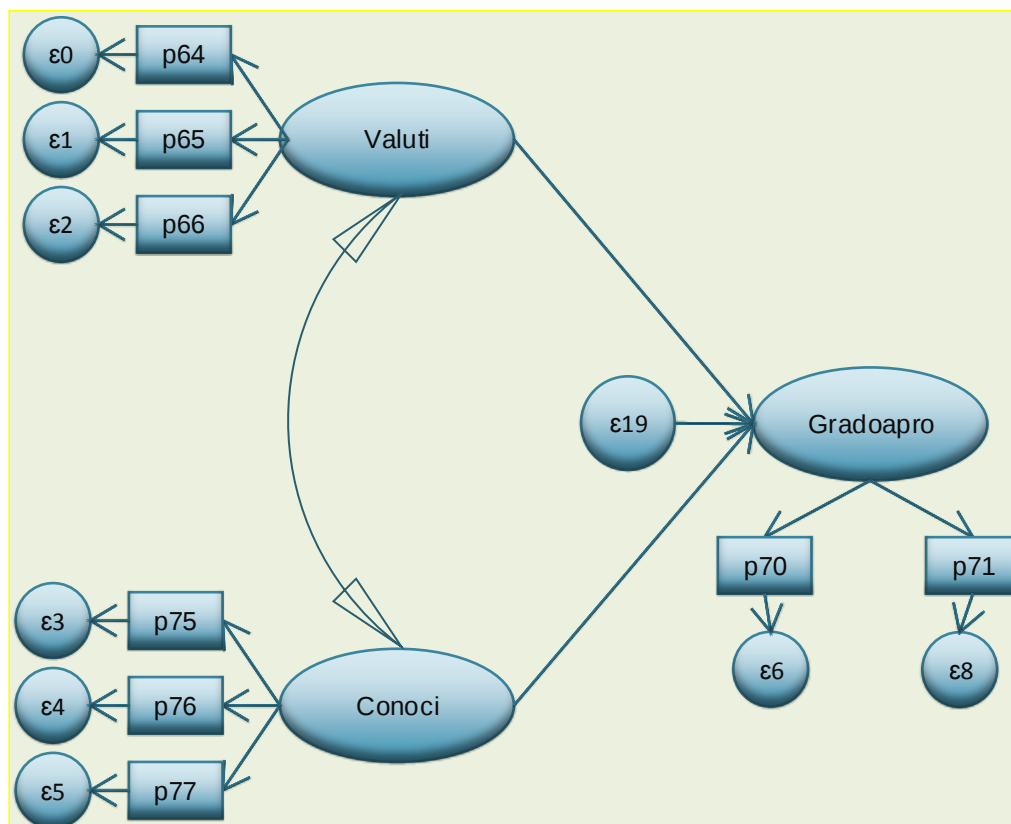
GRÁFICO 18. ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE TECHOS.

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

CUADRO 35 . ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE APROPIACIÓN PARA EL APOYO DE TECHO.

Índice	Modelo
Índice De χ^2	10297.599 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmsea)	0.079
Criterio De Información De Akaike	1.76e+06
Criterio De Información Bayesiana	1.767e+06
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado (Srmr)	0.047
Coeficiente De Determinación (Cd)	0.939
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.897
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.858

Fuente: Elaboración propia.

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE ESTUFA.**GRÁFICO 19. MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE ESTUFA.**

Fuente: Elaboración propia.

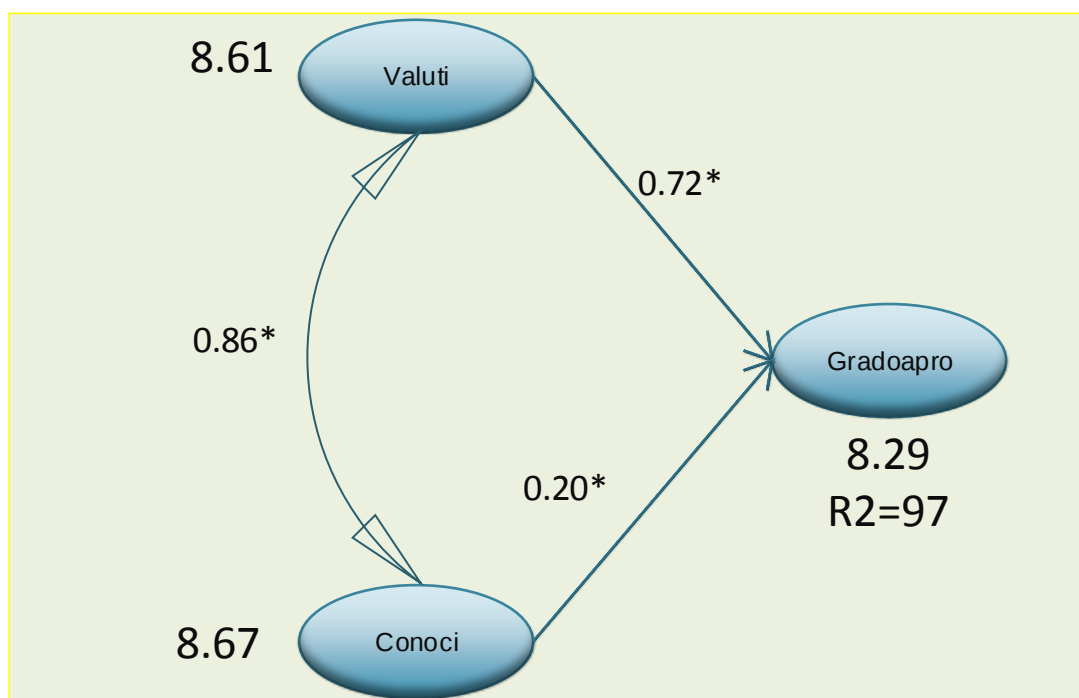
Cuadro 36. Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de estufa a partir del análisis factorial del PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor		
			1	2	3
Valoración de la utilidad	P64	¿En qué medida era necesario para usted contar con el apoyo?	0.3376	0.1015	0.3167
	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	-0.0061	0.0081	0.9780
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	0.1990	0.2523	0.3828
Grado de apropiación	P70	¿En qué medida el beneficio ha venido a cambiar sus hábitos cotidianos?	-0.0439	0.8158	-0.0074
	P71	¿En qué medida el cambio de sus hábitos cotidianos ha sido bueno o malo para usted?	0.0956	0.6817	0.0487
Conocimiento	P75	¿Cómo considera que es dar mantenimiento al apoyo recibido?	0.5444	-0.0644	0.1345
	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo del beneficio que recibió?	0.9092	-0.0133	0.0007
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	0.7224	0.0898	-0.0471

Cuadro 37. Estadístico descriptivo de los indicadores del modelo de apropiación para el apoyo de estufa.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Valoración de la utilidad	P64	¿En qué medida era necesario para usted contar con el apoyo?	8.98	1.76	-2.82	11.63	0.73	0.83
	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	8.52	1.83	-2.17	8.30	0.88	
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	8.43	1.95	-2.06	7.76	0.81	
Grado de apropiación	P70	¿En qué medida el beneficio ha venido a cambiar sus hábitos cotidianos?	8.20	2.28	-1.86	6.07	0.75	0.73
	P71	¿En qué medida el cambio de sus hábitos cotidianos ha sido bueno o malo para usted?	8.35	2.11	-1.91	6.50	0.82	
Conocimiento	P75	¿Cómo considera que es dar mantenimiento al apoyo recibido?	8.27	2.48	-1.84	5.56	0.63	0.76
	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo del beneficio que recibió?	8.67	1.92	-2.29	8.65	0.89	
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	8.89	1.89	-2.61	10.21	0.78	

Fuente: Elaboración propia.

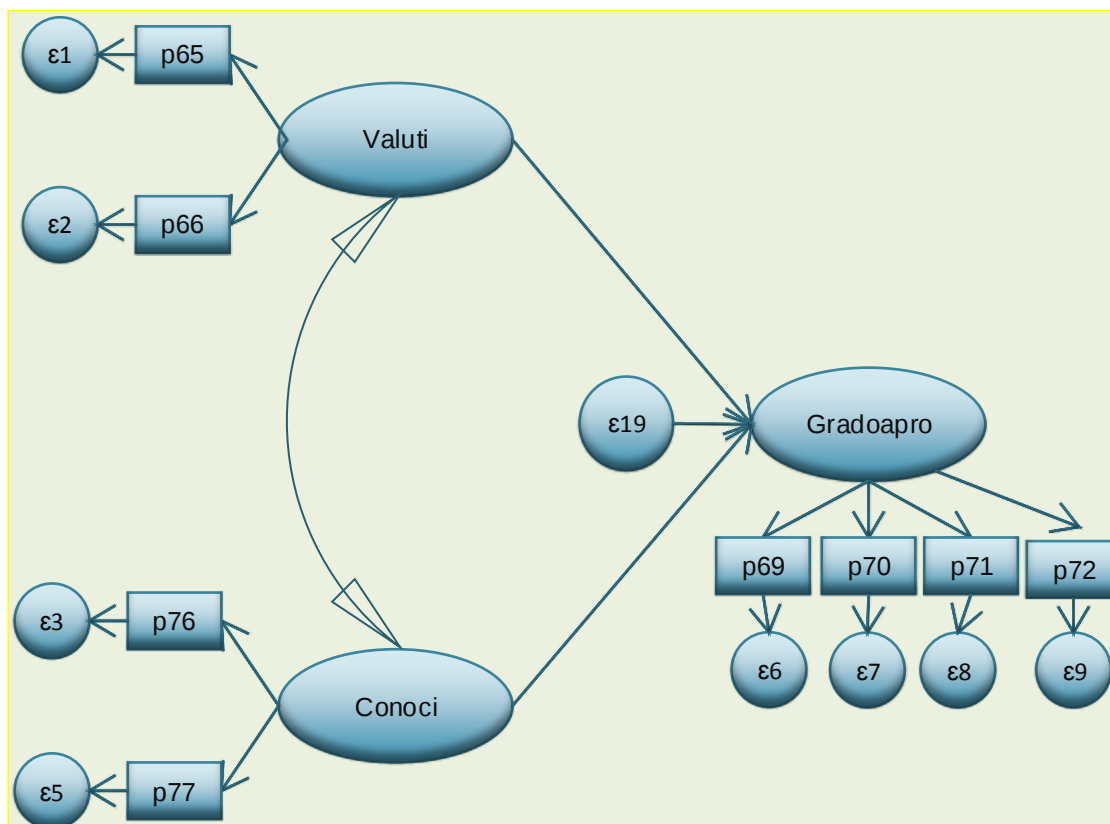
GRÁFICO 20. ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE ESTUFA.

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

CUADRO 38. ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE APROPIACIÓN PARA EL APOYO DE ESTUFA.

Índice	Modelo
Índice De χ^2	3757.533 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.061
Criterio De Información De Akaike	1.763e+06
Criterio De Información Bayesiana	1.763e+06
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado (Srmr)	0.017
Coeficiente De Determinación (Cd)	0.971
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.987
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.978

Fuente: Elaboración propia.

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE BAÑO.**GRÁFICO 21. MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE BAÑO DEL PDZP.**

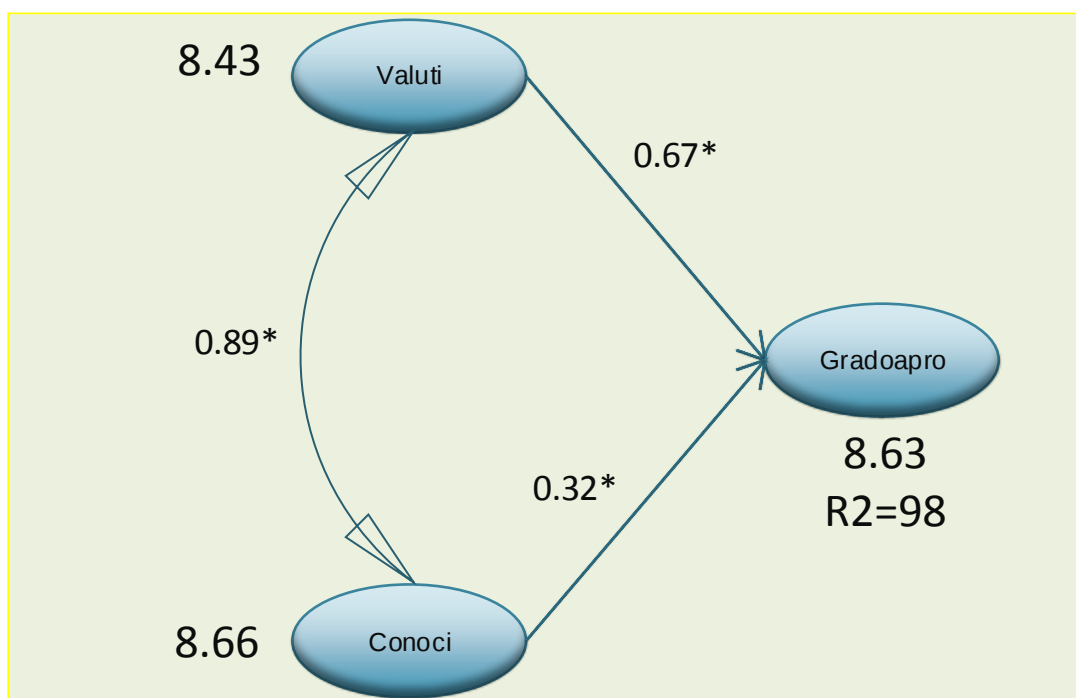
Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 39. Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de baño a partir del análisis factorial del PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor		
			1	2	3
Valoración de la utilidad	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	0.0792	0.7189	0.1014
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	-0.0076	0.9360	-0.0124
Grado de apropiación	P69	¿Con qué frecuencia utiliza el beneficio?	0.6728	0.1442	0.0330
	P70	¿En qué medida el beneficio ha venido a cambiar sus hábitos cotidianos?	0.6624	0.1766	-0.0332
	P71	¿En qué medida el cambio de sus hábitos cotidianos ha sido bueno o malo para usted?	0.9458	-0.0139	-0.0363
	P72	¿Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el uso del beneficio a su vida diaria?	0.6300	-0.0441	0.2807
Conocimiento	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo del beneficio que recibió?	0.3779	0.0655	0.4752
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	-0.0031	0.0707	0.8812

Cuadro 40. Estadístico descriptivo de los indicadores del modelo de apropiación para el apoyo de baño del PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Valoración de la utilidad	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	8.57	1.83	-2.09	7.69	0.91	0.88
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	8.44	2.01	-2.01	6.99	0.89	
Grado de apropiación	P69	¿Con qué frecuencia utiliza el beneficio?	8.85	2.19	-2.42	8.21	0.88	0.90
	P70	¿En qué medida el beneficio ha venido a cambiar sus hábitos cotidianos?	8.46	2.20	-2.09	6.98	0.74	
	P71	¿En qué medida el cambio de sus hábitos cotidianos ha sido bueno o malo para usted?	8.62	1.90	-2.14	7.71	0.90	
	P72	¿Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el uso del beneficio a su vida diaria?	8.76	1.84	-2.36	9.01	0.83	
Conocimiento	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo del beneficio que recibió?	8.84	1.85	-2.36	8.87	0.91	
	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	8.80	1.93	-2.32	8.45	0.84	

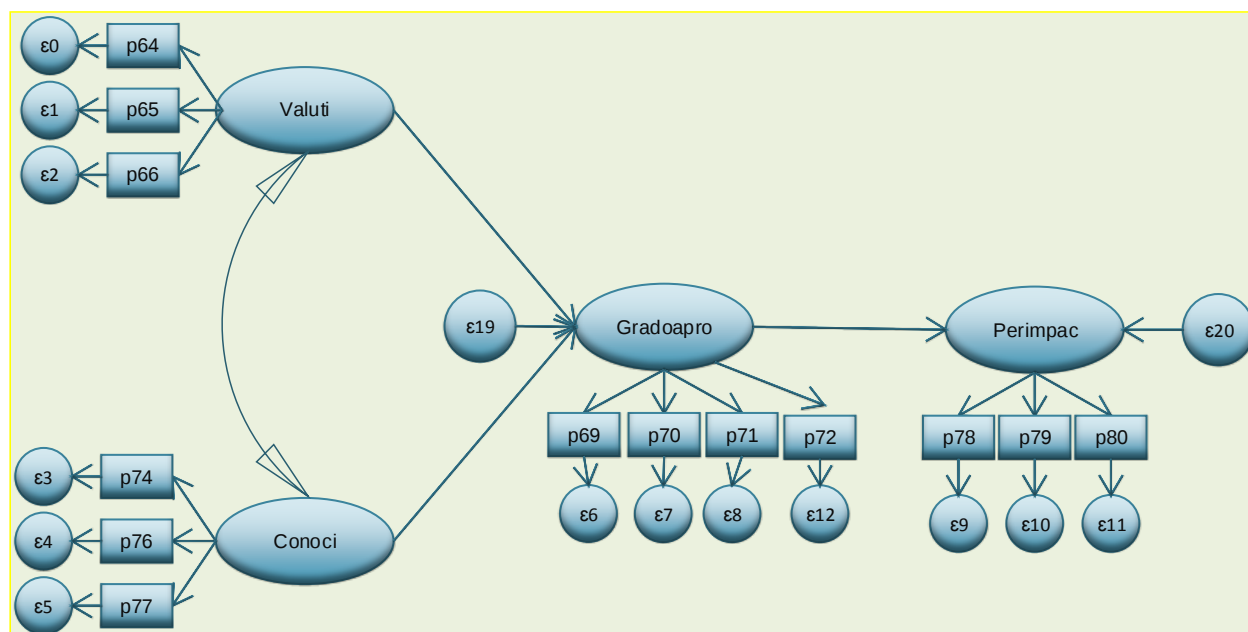
GRÁFICO 22. ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE BAÑO.

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

CUADRO 41. ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE APROPIACIÓN PARA EL APOYO DE BAÑO.

Índice	Modelo
Índice De χ^2	1310.078 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.090
Criterio De Información De Akaike	254448.796
Criterio De Información Bayesiana	254641.968
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado (Srmr)	0.020
Coeficiente De Determinación (Cd)	0.983
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.981
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.969

Fuente: Elaboración propia.

ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE LOS CCA.**GRÁFICO 23. MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE CENTROS PÚBLICOS DE CÓMPUTO CON ACCESO A INTERNET (CCA).**

Fuente: Elaboración propia.

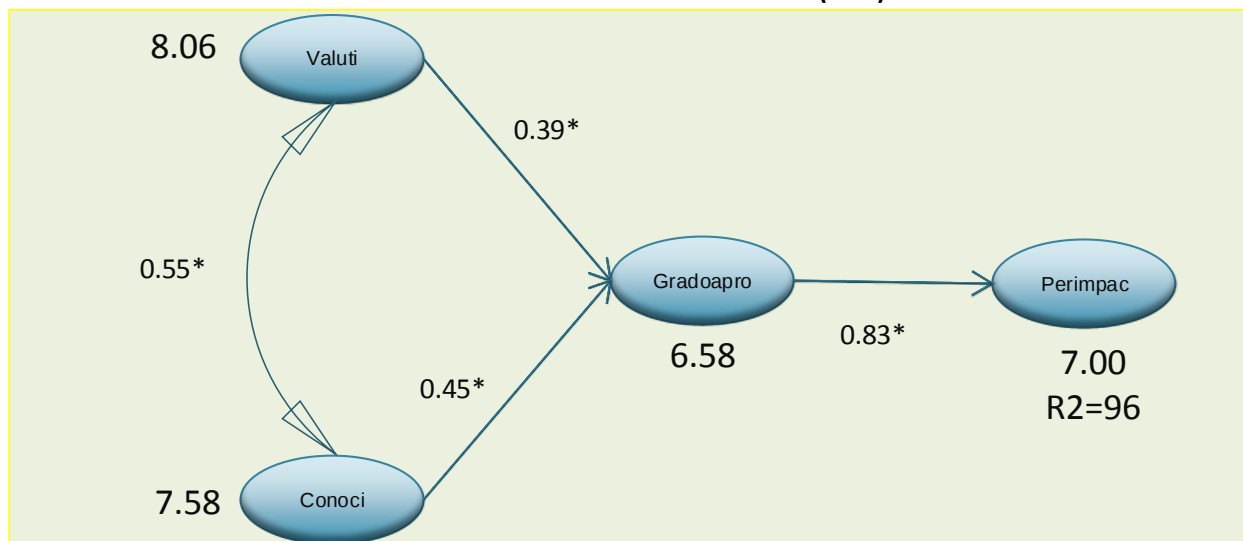
Cuadro 42. Determinación de las proxys y de los constructos latentes del modelo de apropiación para el apoyo de CCA a partir del análisis factorial del PDZP.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Factor			
			1	2	3	4
Valoración de la utilidad	P64	¿En qué medida era necesario para usted contar con el apoyo?	0.1003	0.5476	-0.1390	0.0362
	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	0.0653	0.7988	0.0351	0.0046
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	-0.0463	0.6883	0.0436	0.0478
Grado de apropiación	P69	¿Con qué frecuencia utiliza el beneficio?	0.0494	0.0612	0.4964	-0.0409
	P70	¿En qué medida el beneficio ha venido a cambiar sus hábitos cotidianos?	0.1700	-0.0073	0.7239	-0.0481
	P71	¿En qué medida el cambio de sus hábitos cotidianos ha sido bueno o malo para usted?	0.0144	0.1227	0.5145	0.0982
Conocimiento	P72	¿Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el uso del beneficio a su vida diaria?	-0.1793	0.0118	0.4871	0.3169
	P74	¿Cómo calificaría la información o capacitación que le proporcionaron las personas que vinieron a instalar el beneficio?	0.1758	-0.0945	0.0488	0.5197
	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo del beneficio que recibió?	-0.0504	0.1918	0.0617	0.6414
Percepción de impacto	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	0.1567	0.0149	-0.0294	0.6855
	P78	¿En qué medida el apoyo que recibió le ha traído cambios a su vida?	0.6260	0.1677	0.1768	-0.0108
	P79	¿Cómo califica esos cambios?	0.7253	-0.0431	0.0429	0.1601
	P80	¿En qué medida considera que el haber recibido el apoyo le ha permitido sentirse mejor en su vivienda?	0.6978	0.1115	0.0151	0.0091

Cuadro 43. Estadístico descriptivo de los indicadores del modelo de apropiación para el apoyo de los CCA.

Variable Latente	Símbolo de la proxy	Indicador Proxy	Media	Desviación estándar	Simetría	Curtosis	Cargas factoriales	Alfa de Cronbach
Valoración de la utilidad	P64	¿En qué medida era necesario para usted contar con el apoyo?	8.46	2.03	-2.07	7.32	0.55	0.60
	P65	¿En qué medida considera que recibir el apoyo del programa mejoró su condición de vida?	7.90	1.70	-1.25	5.10	0.88	
	P66	¿En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades?	7.07	2.43	-1.17	3.56	0.68	
Grado de apropiación	P69	¿Con qué frecuencia utiliza el beneficio?	5.29	2.83	0.62	1.80	0.55	0.71
	P70	¿En qué medida el beneficio ha venido a cambiar sus hábitos cotidianos?	6.09	2.70	-0.56	2.29	0.74	
	P71	¿En qué medida el cambio de sus hábitos cotidianos ha sido bueno o malo para usted?	7.02	1.83	-0.64	3.64	0.65	
Conocimiento	P72	¿Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el uso del beneficio a su vida diaria?	7.10	2.25	-1.11	3.82	0.52	0.75
	P74	¿Cómo calificaría la información o capacitación que le proporcionaron las personas que vinieron a instalar el beneficio?	6.79	2.62	-0.70	2.39	0.52	
	P76	¿Qué tan práctico considera el apoyo del beneficio que recibió?	6.96	2.60	-0.93	2.90	0.79	
Percepción de impacto	P77	¿Cómo considera que es el uso del apoyo que recibió?	7.23	2.19	-1.03	3.63	0.74	0.78
	P78	¿En qué medida el apoyo que recibió le ha traído cambios a su vida?	6.39	2.60	-0.72	2.64	0.86	
	P79	¿Cómo califica esos cambios?	7.22	1.94	-0.85	3.66	0.78	
	P80	¿En qué medida considera que el haber recibido el apoyo le ha permitido sentirse mejor en su vivienda?	6.68	2.49	-0.80	2.85	0.78	

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 24. .ESTIMACIÓN DEL MODELO DE APROPIACIÓN DEL APOYO DE CENTROS PÚBLICOS DE CÓMPUTO CON ACCESO A INTERNET (CCA).

Fuente: Elaboración propia. * Significativo al 99% de confianza; ** significativo al 95%; y *** significativo al 90 %.

CUADRO 44 . ÍNDICES DE AJUSTE DEL MODELO DE APROPIACIÓN PARA EL APOYO DE CCA.

Índice	Modelo
Índice De χ^2	2383.542 (0.000)
Índice De La Raíz Cuadrada Media Del Error De Aproximación (Rmse)	0.090
Criterio De Información De Akaike	238966.043
Criterio De Información Bayesiana	239243.732
Raíz Cuadrada Media Del Los Residuales Al Cuadrado (Srmr)	0.055
Coeficiente De Determinación (Cd)	0.956
Índice De Ajuste Comparativo (Cfi)	0.903
Índice De Ajuste No Normalizado (Tli)	0.876

Fuente: Elaboración propia.

ANÁLISIS DE LOS MODELOS DE APROPIACIÓN.

Al analizar la información de las estimaciones podemos observar que en el modelo general, como se mencionó anteriormente, se emplean las cuatro variables latentes: valoración de la utilidad, grado de conocimiento, grado de apropiación y percepción de impacto. Donde se observa que las variables valoración de la utilidad y grado de conocimiento se relacionan de manera simultánea, es decir, se encuentran altamente correlacionadas. Esto significa que un beneficiario tendrá una mayor utilidad en la medida que tenga un pleno conocimiento del manejo del apoyo que recibió, y viceversa, el beneficiario se interesará en tener un mayor conocimiento del manejo del apoyo en la medida que lo valore. Estas dos variables latentes son las que determinan el grado de apropiación que tiene el beneficiario.

Continuando con el modelo general, se observa que la media de la pregunta 75 del cuadro 23 asociada con el conocimiento y la media de la pregunta 80 del constructo de percepción, son las que presentan en promedio el valor más bajo, esto significa que consideran difícil el mantenimiento de los apoyos recibidos y que tampoco han tenido el impacto que esperaban en cuanto a la mejora de la vivienda.

Analizando la información estadística por tipo de apoyo, se observa que en el modelo de techo los constructos de apropiación y conocimiento tienen *proxys* con medias menores a ocho, lo que nos dice que es bajo el nivel de apropiación de los beneficiarios y que tienen problemas en cuanto al uso y mantenimiento de este apoyo, debido a que consideraron bajo el nivel de información que recibieron por parte de quien les instaló el beneficio, y aparte consideran que es difícil dar mantenimiento al apoyo recibido (ver cuadro 29). En donde se observa que existe un severo problema de apropiación y que, por tanto, su impacto es menor, es en el apoyo del CCA, ya que casi en su totalidad las *proxys* tuvieron en promedio un valor inferior a ocho incluso varias con valores menores a siete. La principal razón es que al no contar con internet la población potencialmente beneficiaria no asiste periódicamente a utilizar el CCA y, por tanto, no consideran que realmente contribuya en la mejora de sus capacidades.

Cuadro 45. Resultados de la evaluación de los constructos latentes de los Modelos de apropiación y percepción de impacto.

Modelo de apropiación y percepción de impacto						
	General	Muro	Techo	Estufa	Baño	CCA
Valoración de la utilidad	8.69	9.57	9.05	8.61	8.43	8.06
Conocimiento	8.65	9.55	7.99	8.67	8.66	7.58
Grado de apropiación	8.62	9.54	8.09	8.29	8.63	6.58
Percepción de impacto	8.32	9.68	8.67	ND	ND	7.00

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del modelo general de apropiación evalúa de buena manera al programa, de hecho el nivel de ajuste es muy bueno. Los signos obtenidos son los esperados. Al revisar quién impacta más al grado de apropiación, se establece que en el modelo general la utilidad del beneficio influye más que el conocimiento. Revisando las cuatro variables latentes, se destaca la menor ponderación que tiene el constructo de percepción de impacto, lo que significa que los apoyos realmente no están teniendo el impacto esperado por los beneficiarios, no terminan por apropiarse del apoyo, dado que el apoyo recibido no lo usan de manera constante y además porque no les resulta fácil darle mantenimiento, lo que obstruye la posibilidad de que puedan mejorar su grado de apropiación e impacto. En el modelo se observa que los beneficiarios manifestaron que el grado de apropiación es principalmente explicado por la valoración de la utilidad que por el grado de conocimiento.

Revisando los resultados por tipo de apoyo, se puede apreciar que en el único caso donde se observa que el conocimiento es el principal determinante de la apropiación es en el modelo CCA, en todos los demás apoyos es la valoración de la utilidad quien la determina. Ahora, en relación a los valores de los constructos latentes para los cinco diferentes apoyos del PDZP, se puede establecer que es el apoyo de muro el que resultó ser el mejor evaluado por los usuarios, y es el que mayor nivel de apropiación presenta. Por el contrario, el modelo que resultó ser el peor evaluado por los beneficiarios del PDZP es el CCA, en particular porque realmente los

beneficiarios potenciales no se apropian del beneficio recibido, debido a que no cuentan con las condiciones necesarias, tal como es el internet.

En cuanto al tema del ajuste del modelo general de apropiación, los resultados del RMSEA, CFI, TLI y el coeficiente de determinación permiten establecer que los modelos estructurales se ajustan de manera pertinente de tal forma que valida los resultados de las estimaciones; por tanto, los resultados de ajuste son consistentes.

CUARTA PARTE

CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES GENERALES

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron tanto para el estudio cualitativo y cuantitativo se puede concluir lo siguiente:

- Se encontró que los beneficiarios no tienen claro el nivel de gobierno que les otorga el apoyo. Razón por la que se sugiere reforzar la imagen de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal, así como la del programa. En algunos casos se pensaba que era el gobierno del estado, o bien las autoridades municipales, los responsables del mismo.
- Los beneficiarios argumentaron no realizar actividades en conjunto como comunidad u organizadas por el Comité Comunitario de Obra del Programa, mostrando que no existe una generación de colaboración comunitaria para mejoras de la comunidad a partir del espacio generado por el Programa.
- En general si bien es favorable la percepción sobre la calidad del beneficio, también se registraron percepciones de descontento asociado a diversas situaciones que van desde goteras en el apoyo de techo, cuarteaduras en gran cantidad de estufas ecológicas, en baños ecológicos se encontraron diversos problemas como son: que no funcionaban, no los entregaron completos, o no recibieron la capacitación correspondiente. Lo anterior conlleva a contar con un control más preciso sobre la calidad del beneficio, y supervisión más estricta sobre la entrega e instalación completa del apoyo.
- En el caso de baño, en la mayoría de los casos no hubo la capacitación para su mantenimiento, por lo que es indispensable que se les proporcione la información y capacitación a los beneficiarios respecto a su mantenimiento de manera oportuna.
- El beneficiario no conoce información sobre lo que tiene que hacer para expresar sus inconformidades derivadas del apoyo recibido del programa, y por lo tanto no identifica con quién o a dónde tendría que dirigirse en caso de contar con alguna queja o inconformidad.
- En términos generales, el beneficiario se encuentra satisfecho con el Programa, siendo explicada su nivel de satisfacción principalmente por la variable calidad del beneficio.

- Se puede observar que la vertiente de muro fue el mejor evaluado por los beneficiarios, y es el que mayor nivel de apropiación presenta. Por el contrario, el modelo que resultó ser el peor evaluado por los beneficiarios del PDZP es el del apoyo de los CCA, debido a que no cuentan con internet y su tiempo de uso es muy limitado.
- Las estimaciones del modelo de apropiación muestran que un beneficiario tendrá una mayor utilidad en la medida que tenga un pleno conocimiento del manejo del apoyo que recibió.
- Las estimaciones permiten concluir que los beneficiarios ponderan bajo el nivel de información que recibieron por parte de quien les instaló el beneficio, principalmente para el caso de baños. Asimismo, consideran que resulta difícil dar mantenimiento al apoyo recibido.
- En general se puede observar de acuerdo a las estimaciones del modelo de apropiación los beneficiarios si se apropian del apoyo y lo incorporan a su vida cotidiana, sin embargo, no por ello perciben cambios en sus condiciones de vida.

RECOMENDACIONES

TEMA DE EVALUACIÓN	FORTALEZA	REFERENCIA	RECOMENDACIÓN REFERENCIA DE LA RECOMENDACIÓN
FORTALEZA			
Tema: Satisfacción Tipo de Apoyo: PDZP	El nivel general de satisfacción de los beneficiarios con el programa es bueno con un valor de 8.61.	Véase páginas 80-84, 86, 118, 141-143.	
Tema: Satisfacción Tipo de Apoyo: PDZP	Se concluye que el beneficiario determina su satisfacción principalmente por la variable calidad del beneficio. En general si bien es favorable la percepción sobre la calidad del beneficio, también se registraron aunque en menor medida, percepciones de descontento asociado a diversas situaciones que van desde goteras en el apoyo de techo, cuarteaduras en gran cantidad de estufas ecológicas, en baños ecológicos se encontraron diversos problemas como son: que no funcionaban, no los entregaron completos, o no recibieron la capacitación correspondiente. Lo anterior conlleva a contar con un control más preciso sobre la calidad del beneficio, y supervisión más estricta sobre la entrega e instalación completa del apoyo.	70-77, 111, 115, 118, 141-143.	Se recomienda trabajar conjuntamente los comités de contraloría social de la comunidad con personal de la SEDESOL para la supervisión y recepción de la obra terminada. O bien, generar acciones conjuntas para permitir de una manera sencilla, al beneficiario presentar su queja ante algún problema referente a la calidad del beneficio. Y a su vez, en este mismo sentido, considerar atender y responder la queja del beneficiario en un corto plazo. Para ello, se recomienda proporcionar información al beneficiario a través de pláticas y folletos la información de cómo y a quién debe dirigirse para presentar su queja.
Tema: Satisfacción y grado de apropiación Tipo de Apoyo: Muros	El apoyo de muros es el que muestra el mejor nivel de satisfacción y apropiación.	141-143, 173-175.	Se recomienda unificar los apoyos de muros y techos.
TEMA DE EVALUACIÓN	OPORTUNIDAD	REFERENCIA	RECOMENDACIÓN REFERENCIA DE LA RECOMENDACIÓN
DEBILIDAD O AMENAZA			
Tema: Satisfacción y grado de apropiación Tipo de Apoyo:	Es el apoyo que muestra los valores más bajos en satisfacción, grado de apropiación y percepción de impacto. Esto es debido a que los CCA actualmente no cuentan con el servicio	141-143, 173-175.	Se recomienda dar seguimiento a los apoyos otorgados, con la finalidad de establecer que las condiciones bajo las cuales operan sean las apropiadas.

CCA	de internet y el tiempo de apertura y servicio de los CCA es muy limitado y en algunos casos se encontraban cerrados.		Para lograr el objetivo para lo que fueron creados los CCA, se requiere el servicio de internet y mayor tiempo de uso de las computadoras. Razón por lo que se recomienda al programa generar acciones para que los CCA cuenten con servicio de internet y recomendar a los ayuntamientos que mantengan mayor tiempo abierto los CCA.
Tema: Satisfacción (imagen del Programa) Tipo de Apoyo: PDZP	Los beneficiarios no tienen claro que nivel de gobierno les otorga el apoyo.	48-52, 85, 118, 141-143.	Se recomienda que se informe al inicio de la obra al beneficiario sobre que niveles de gobierno e instancias están interviniendo para que él reciba el apoyo. De igual manera la SEDESOL gobierno federal cuando supervise la obra entregada debe informar al beneficiario. Todo ello, con la finalidad de evitar que los gobiernos locales u otras instituciones lo puedan usar con otros fines.
Tema: Grado de Apropiación Tipo de Apoyo: Baños	Los beneficiarios consideran difícil dar mantenimiento al apoyo recibido. Los beneficiarios consideraron bajo el nivel de información que recibieron por parte de quien les instaló el beneficio. Se encontró qué para el caso de baños, por un lado, los beneficiarios sostienen no haber recibido capacitación para el uso y mantenimiento del baño. Y por otro lado, quienes sí recibieron capacitación, dicen haberla recibido tres meses después de haber empezado a usar el baño, lo cual, la mayoría para entonces ya había limpiado su baño con cloro y desinfectantes, acciones que llevan al deterioro irreversible de la duración y buen funcionamiento de un baño ecológico. Los beneficiarios conocieron dicha situación hasta que les dieron la capacitación tres meses después de que habían realizado las acciones equivocadas de mantenimiento.	144-151, 165-168, 173-174.	Se recomienda dar información <i>antes</i> de otorgarles de manera definitivamente el apoyo del baño ecológico a los beneficiarios. Con la finalidad de conocer si el beneficiario se encuentra interesado en recibir el baño, después de conocer las acciones que tiene que realizar de manera cotidiana, para poder conservar un adecuado uso y mantenimiento al baño. Asimismo, cuando se entregue la obra terminada, se recomienda dar capacitación de manera inmediata sobre el buen uso y mantenimiento de los baños a los beneficiarios.
Tema: Percepción de Impacto	Los beneficiarios perciben no tener el impacto que esperaban en cuanto a la mejora en su vivienda y en sus	144-151, 161-168, 173-174.	En este rubro se recomiendan dos acciones paralelas: En el caso del baño, como se

Tipo de Apoyo: Baños y estufas	condiciones de vida. Esto se debe a que en el caso de baños consideran difícil el mantenimiento y no recibieron la capacitación o no la recibieron a tiempo para el buen funcionamiento y mantenimiento del mismo. Y en el caso de estufa se debe a que la mayoría de los beneficiarios contaba con dos o tres estufas a la vez, la de leña, la ecológica y la de gas.		menciona anteriormente, se recomienda dar la información y capacitación en tiempo y forma. Y para el caso de estufas se recomienda informar a los beneficiarios sobre las ventajas de usar estufas ecológicas en su salud, debido a que por falta de conocimiento, puede ser que no valoren las ventajas del uso de este tipo de estufas. Asimismo, se recomienda considerar los usos y costumbres donde se entrega este tipo de apoyo (debido a que se presentaron localidades en donde no usaban las estufas, porque las tortillas que ellos hacen y comen, son muy grandes y no cabían en las estufas).
Tema: Quejas Tipo de Apoyo: El programa en general	El beneficiario no conoce información sobre lo que tiene que hacer para expresar sus inconformidades derivadas del apoyo recibido del programa, y por lo tanto, no identifica con quién o a dónde tendría que dirigirse en caso de contar con alguna queja o inconformidad.	77-80, 87.	Se recomienda entregar folletos a los beneficiarios con información que contenga el nombre, cargo, teléfonos, dirección postal y electrónica de la persona(s) con quien puede presentar su queja y la forma en cómo debe hacerlo.

BIBLIOGRAFÍA

Anderson, Eugene W (1994), "Cross-Category Variation in Customer Satisfaction and Retention", *Marketing Letters*, 5, January, 19-30.

Anderson, J.C., and D.W. Gerbing (1982), "Some Methods for Respecifying Measurement Models to Obtain Unidimensional Construct Measures". *Journal of Marketing Research* 19 (November).

Anderson, J. C. and D. W. Gerbing (1988) "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach," *Psychological Bulletin* 103.

Arminger, G. and Kusters, U. (1988) "Latent Trait Models". New York: Plenum.

Armijo, M. (2006) "Gestión Pública por Resultados". Curso Internacional Políticas Presupuestarias y Gestión Pública por Resultados. INDETEC. Cancún, México del 23 al 27 de octubre.

Austin, J.T. and R.F. Calderon (1996), "Theoretical and Technical Contributions to Structural Equation Modeling: An Update Annotated Bibliography". *Structural Equation Modeling*.

Bagozzi, R.P (1991), "Structural Equation Models in Marketing Research", Chicago American Marketing Association.

Bagozzi, R.P. and Y. Yi (1988), "On the Use of Structural Equation Models in Experimental Designs". *Journal of Marketing Research* 26 (August).

Bartholomew, D. J. and Knott, M. (1999) "Latent Variable Models and Factor Analysis". London: Arnold.

Bedeian, A. G., Day, D. V., & Kelloway, E. K. (1997). "Correcting for measurement error attenuation in structural equation models: Some important reminders". *Educational and Psychological Measurement*, 57,

Bentler, P.M. (1990), "Comparative Fit Indexes in Structural Models". *Psychology Bulletin* 107.

Bentler, P.M., AND C. Chou (1987), "Practical Issues in Structural Modeling". *Sociological Methods and Research* 16 (August).

Bentler, P.M., and Weeks, D.G. (1980), "Linear Structural Equations with Latent Variables", *Psychometrika* 45.

Berenson, Mark L., Levine, David M. y Krehbiel, Timothy C. (2006), *Estadística para administración*, Editorial Pearson Educación

Blalock, H.M (1985), "Causal Modeling in the Social Sciences", New York: Academic Press.

Bollen, K., y Long, S. (1993), "Testing Structural Equation Models", Sage Publications.

Bollen, K.A (1989), "Structural Equations with Latent Variables", New York: Wiley.

- Bollen, K. A. (1964). *Structural Equation with Latente Variables*. New York: Wiley.
- Bonnefoy, J. (2006) "Indicadores de Desempeño en el Sector Público". Curso-Seminario "Políticas Presupuestarias y Gestión por Resultados". República Dominicana.
- Bowly, Arthur L. (2005). Muestreo (An elementary manual of statistics). *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, Julio-Diciembre, 213-224.
- Caballero, A. (2006). SEM vs. PLS: un enfoque basado en la práctica. Paper presentado en el IV Congreso de Metodologías de Encuestas. Madrid, España
- Casas, M. (2002). Los modelos de ecuaciones estructurales y su aplicación en el Índice Europeo de Satisfacción del Cliente. X Jornadas ASEPUMA. Madrid, 19 y 20 de septiembre.
- Cea, M. (2004). *Análisis Multivariable. Teoría y práctica en la Investigación Social*. Editorial Síntesis S. A
- Crane, D. (1965). Scientist at Major and Minor Universities: a Study of Productivity and Recognition. *American Sociology Review*, No. 30, pp 700-715.
- Corral, V. Frías, M. y González, D. (2001). *Análisis Cuantitativo de Variables Latentes*. Hermosillo. México: UNISON.
- CONEVAL consultado en línea: <http://www.coneval.gob.mx>
- Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (2013). *Manual diseño muestral y factores de expansión. III Encuesta Nacional de Participación y Consumo Cultural 2013*, Santiago, Chile.
- DANE (2008). *Especificaciones de coeficiente y varianza: Encuesta de Consumo Cultural*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- Day, Ralph L and H. Keith Hunt (1983), *International fare in Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, IN. Indiana University.
- Day, Ralph L and H. Keith Hunt (1982), *New Findings on Consumer and Complaining*, Bloomington, IN. Indiana University.
- Day, Ralph L and H. Keith Hunt (1979), *New Dimension of Consumer Satisfaction and Complaining*, Bloomington, IN. Indiana University.
- Diario Oficial de la Federación (20/01/2004). *Ley General de Desarrollo Social*. Cámara de Diputados de la H. Congreso de la Unión.
- Ding, L., Velicer, W. F., & Harlow, L. L. (1995). "Effects of estimation methods, number of indicators per factor, and improper solutions on structural equation modeling fit indices". *Structural Equation Modeling*, 2.

Dunn, G.; Everitt, B., y Pickles, A. (1993) "Modeling Covariances and Latent Variables using EQS". Chapman and Hall, London.

Elizondo Mayer-Serra, Carlos y Nacif, B. (2002). La lógica del cambio político en México. México.

Eklöf, J.A. (2000), European Customer Satisfaction Index pan-European telecommunication sector report based on the pilot studies 1999. Stockholm, Sweden: European Organization for Quality and European Foundation for Quality Management.

Fassinger, R.E (1987), "Use of Structural Equation Modeling in Counseling Psychology Research". Journal of Counseling Psychology 34.

Favela, A., Calvillo, M. y otros. (2003). El combate a la pobreza en el Sexenio de Zedillo. México: Ed. Plaza y Valdés. UAM.

Fornell, C. (2008). El cliente satisfecho: estrategias cuantitativas y cualitativas para fidelizar al consumidor. DEUSTO. Barcelona, España.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Everitt, B. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings. Journal of Marketing , 60, 7-18.

Fornell, C. (1992). "A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience". Journal of Marketing. Vol 56(1) Jan 1992.

Fornell, C., y Larcker, S.E. (1982) "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", Praeger, New York.

Fornell, C. and D.F. Larker (1981), "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error". Journal of Marketing Research 18. (February).

Formann, A.K. y Kolmann, T (1998), "Structural Latent Class Models", Sociological Methods and Research, 26.

Giannoccaro R; Constantino N., et al (2008). Measuring citizen satisfaction with aspects of public services from a local authority and determining their importance: a case study. Springer. Science and Business Media. LLC. 5 de febrero. Pp 1-15.

Gómez, Mejía, L y D.B. Balkin (1992). Determinants on Faculty Pay: an Agency Theory Perspective. Academy of Management Journal, vol. 3, pp 91-955.

Guillén, T. (2000). La política social y los municipios: una lectura fronteriza del norte de México. En: Cordera, R. y Ziccardi, A. (Coord.). Las políticas sociales de México al fin del milenio descentralización, diseño y gestión. México: Edit. Miguel Ángel Porrúa. UNAM. 739-750.

Hair, J.; Anderson, R. et al (1999). Análisis Multivariante. 5ª edición. Madrid, España. Ed. Pearson Prentice Hall.

Hirschman, Albert O. (1970), *Exit, Voice and Loyalty-Responses to decline in firms, organizations and States*. Cambridge, M.A. Harvard University Press.

Heinen, T. (1996). "Latent class and discrete latent trait models, similarities and differences". Thousand Oaks, CA: Sage.

Hoehn, J. P. and Randall, A. (1987) "A satisfactory benefit cost indicator from contingent valuation". *J. Environ.Econ. Mangmnt*, 14.

Howard, John A. (1977), *Customer Behavior: Application of Theory*. New York. McGraw-Hill.

Hox. J.J (1995), "AMOS, EQS and LISREL for Windows: a comparative review", *Structural Equation Modeling* 2

Huber, P., Ronchetti, E. and Victoria-Feser, M. P. (2003) "Estimation of generalized latent trait models". *Cahiers du D'épartement d'Econométrie* 2003.05. University of Geneva, Geneva.

Hunt, H. Keith and Ralph L. Day (1980), *Refining Concepts and Measures of Consumer satisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, IN. Indiana University.

Hunt, H. Keith and Ralph L. Day (1982), *Conceptual and Empirical Contributions to Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, IN. Indiana University.

Hunt, H. Keith and Ralph L. Day (1985), *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, IN. Indiana University.

Jiménez, R. (2008) *Indicadores de Desempeño (Módulo 1)*. CONEVAL - ILPES/CEPAL

Johnson, Michael D; Gustafsson, Anders; Andreassen, Tor Wallin; Lervik, Line; Cha, Jaesung (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. [References]. *Journal of Economic Psychology*. Vol 22(2) Apr.

Jonhson, M.D., and Claes Fornell (1991), A framework for Comparing Cutomer Satisfaction Across Individuals and Product Categories, *Journal of Economic Psychology*, 12, 267-286.

Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology* 22 , 217-245.

Johnson Richard and Dean Wichern (2007), *Applied Multivariate Statistical Analysis*. Sixth Edition. Pearson, Prentice Hall. USA.

Jöreskog, Karl G. and F. Yang (2000), "Latent Variable Scores and Their Uses," (on-line paper), [<http://www.ssicentral.com/lisrel/techdocs/lvscores.pdf>].

Kleeberg Hidalgo, F. y Ramos Ramírez, J. C. (2009). Aplicación de las técnicas de muestreo en los negocios y la industria. *Ingeniería Industrial*, (27) 11-40.

Klein, A., & Moosbrugger, H. (2000). "Maximum likelihood estimation of latent interaction effects with the LMS method". *Psychometrika*, 65.

Lee, S. Y., Song, X. Y., & Poon, W. Y. (2004). "Comparison of approaches in estimating interaction and quadratic effects of latent variables". *Multivariate Behavioral Research*.

Lee, S. Y., & Song, X. Y. (2004). "Maximum likelihood analysis of a general latent variable model with hierarchically mixed data". *Biometrics*.

Lévy M., Jean-Pierre y Varela M., Jesús (2003). *Análisis multivariable para las ciencias sociales*. Madrid, España: Pearson Educación

Lévy Mangin, J.P. (1999) "Modelización con ecuaciones estructurales y variables latentes, Erica, Centro Universitario Francisco de Vitoria, Madrid.

Lévy Mangin, J.P. (1997), "La satisfacción y el resultado en los canales de distribución de productos electrónicos domésticos. Un intento de modelización mediante el análisis de estructuras latentes", *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol 6, n 1.

Little, T. D., Lindenberger, U., & Nesselroade, J. R. (1999). On selecting indicators for multivariate measurement and modeling with latent variables: When "good" indicators are bad and "bad" indicators are good. *Psychological Methods*, 4.

Loehlin, J. C. (1998). "Latent variable models" (3rd ed.). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Loehlin, J.C. (1995), "Latent Variables Models, and Introduction to Factor, Path and Structural Analysis" Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, New Jersey.

Lohr, Sharon L. (2000), *Muestreo: Diseño y análisis*, Thomson Learning,

MacCallum, R. C., & Austin, J. T. (2000). "Applications of structural equation modeling in psychological research". *Annual Review of Psychology*, 51.

Manzano P., A. y Zamora M., Salvador (2009). *Sistema de Ecuaciones Estructurales: Una Herramienta de Investigación*. Cuaderno número 4. CENEVAL. México.

Maria Amparo Casar (2002). *Las bases político-institucionales del poder presidencial en México*. México.

Marsh, H., Wen, Z., & Hau, K. T. (2004). "Structural equation models of latent interaction evaluation of alternative estimation strategies and indicator construction". *Psychological Methods*, 9.

McDonald, Roderick P, (1990) "Structural Equations with Latent Variables" *Journal of the American Statistical Association*, December, Vol. 85 Issue 412.

- Mejía, J. (2003). La evaluación de la gestión de las políticas públicas. México. Ed. Porrúa.
- Meyer L. (2007). El espejismo democrático. De la euforia del cambio a la continuidad. México.
- Montagut, T. (2000). Política social. Una introducción. México. Ed. Ariel Sociología
- Moustaki, I. (1996). "A latent trait and a latent class model for mixed observed variables". Brit. J. Mathemat. Statistical Psychol.
- Moustaki, I. and Knott, M. (2000) "Generalized latent trait models". Psychometrika, 65.
- Muthén, B. (1984). A general structural equation model with dichotomous, ordered categorical and continuous latent variable indicators. Psychometrik.
- OCDE, (2002) Frascati Manual. Proponed Standard Practices for Surveys on Research and Experimental Development.
- OECD (2002) Glossary of Key Terms in Evaluation and Results Based Management . Publicado por The World Bank.
- Pavot, W., & Diener, E. (1993). "Review of the Satisfaction with Life Scale". Psychological Assessment, 5.
- Ping, R. (1998), "Some Suggestions for Validating Measures Involving Unobserved Variables and Survey Data," 1998 Winter American Marketing Association Educators' Conference, Chicago: American Marketing Association.
- Raykou, T., and K.F. Widaman (1995), "Issues in Applied Structural Equation Modeling Research". Structural Equation Modeling 2.
- Reichheld, Fredrick F, and W. Earl Sasser (1990), Zero Defections: Quality comes to Services, Harvard Business Review, 68 (September/October), 105-111.
- Reskin, B.F. (1979). Academic Sponsorships and Scientists Careers. Sociology of Education, vol. 52, pp 129-146.
- RIST, R. (2004) Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System. The World Bank
- Rubio, D. M., M. Berg-Weger, and S. S. Tebb (2001) "Using Structural Equation Modeling to Test for Multidimensionality," Structural Equation Modeling 8.
- Shah Hazman (2008). From Customer Satisfaction to Citizen Satisfaction: Rethinking Local Government Service Delivery in Malaysia. Journal Asial Social Science. CCSE. Vol. 4, no. 11. Noviembre.
- Sammel, M. D., Ryan, L. M. and Legler, J. M. (1997) "Latent variable models for mixed discrete and continuous outcomes". J. R. Statist. Soc. B, 59.

Sánchez, Rivero, M (2001) "Modelos de Estructura Latente: una potente herramienta al servicio de análisis de encuestas", Metodología de Encuestas, vol 3, n 1.

Satorra, A., and P. Bentler (1994), "Correction to Test Statistics and Standard Errors in Covariance Structure Analysis". In A. Von Eye and C. Clogg (eds), Latent Variable Analysis: Applications for Developmental Research, Newbury Park, Calif. Sage.

Secretaría de Desarrollo Social, consulta en línea: <http://www.sedesol.gob.mx>.

Song, X. Y., & Lee, S. Y. (2005). "A multivariate probit latent variable model for analyzing dichotomous responses". Statistica Sinica, 15.

Tabachnick Barbara and Kinda S. Fidell (2007), Using Multivariate Statistics. Fifth Edition. Pearson Education, USA.

Tanaka, J. (1993), "Multifaceted Conceptions of Fit in Structural Equation Models" In K.A Bollen and J.S. Long (eds), Testing Structural Equation Models, Newbury Park, Calif. Sage.

Tanaka, J. (1987), "How Big is Enough? Sample Size and Goodness of Fit in Structural Equation Models with Latent Variables" Child Development 58.

Thompson, K. N. & Getty, J. M. (1994). Structural model of relations among quality, satisfaction, and recommending behavior in lodging decisions. Structural Equation Modeling.

UNESCO. (1978). Recommendation Concerning the International Standardization of Statistics on Science and Technology. USA.

Yang, X., Tian, P., & Zhang, Z. (2000). A comparative study on several national customer satisfaction indices (CSI). Aetna School of Management, Shanghai Jiao University, Shangai, P.R. China. Number. 70271040 , 1-5.

Yi, Y. (1989). A Critical Review of Consumer Satisfaction. School of Business Administration (Working Paper Num. 604), 1-76.