

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

I. Consideraciones Generales

En atención al Aspecto Susceptible de Mejora (ASM) derivado de la Meta Evaluación 2007-2012 al Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP): *“Realizar evaluaciones de satisfacción de beneficiarios que sean sensibles a los diferentes esquemas de apoyo que ofrece el programa”*, y considerando lo dispuesto en el numeral vigésimo cuarto de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, el cual menciona que las evaluaciones complementarias son opcionales de acuerdo a las necesidades e intereses de las dependencias con el fin de mejorar la gestión de los programas federales, la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) a través de la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales (DGEMPS) informó al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) la decisión de realizar una Evaluación de Satisfacción de los Beneficiarios al PDZP durante 2014, con el propósito de generar evidencia que permita valorar la calidad de los bienes que otorga el programa, así como identificar los factores que inciden en la percepción de los beneficiarios y detectar áreas de oportunidad que contribuyan a mejorar el desempeño del PDZP.

De acuerdo con los Términos de Referencia, la Evaluación de la Satisfacción de los Beneficiarios busca evaluar, mediante el uso de metodologías cuantitativas y cualitativas rigurosas, los principales factores que originan el nivel de satisfacción relativo de los siguientes tipos de apoyo: centros públicos de cómputo con acceso a internet, estufas ecológicas, baños ecológicos, muros y techos; así como el nivel de apropiación entendido como la solución práctica que representan estas acciones en el beneficiario, para lo cual se requiere determinar si los mejoramientos de vivienda o las nuevas tecnologías para el hogar (baños y estufas ecológicas) son las soluciones que los beneficiarios necesitaban.

La SEDESOL a través de la DGEMPS coordinó y supervisó la realización de esta evaluación mediante un proceso participativo, donde intervino la Unidad de Microrregiones, área responsable de la operación del programa. En este sentido, se mantuvo un diálogo institucional entre el equipo

evaluador, la DGEMPS y la Unidad de Microrregiones sobre el punto de vista independiente que deriva del carácter externo del evaluador, el cual se refleja en el informe final de la evaluación.

En este documento se presenta la postura institucional a la Evaluación de la Satisfacción de los Beneficiarios del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) 2014, tanto de la DGEMPS como de la Unidad de Microrregiones, la cual es responsable de la operación del Programa a nivel nacional, y en su caso se señalan las posibles diferencias de criterio respecto de las opiniones vertidas por el evaluador, señalando en todos los casos las razones objetivas que las sustentan, desde el punto de vista institucional.

II. Comentarios Específicos de la DGEMPS

La DGEMPS reconoce el esfuerzo realizado por parte de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT) para presentar sus valoraciones y puntos de vista de forma concisa, sin embargo se considera pertinente que el lector tome en cuenta los siguientes aspectos respecto de la evaluación:

- Los modelos más utilizados en el ámbito internacional para medir la satisfacción incorporan técnicas de ecuaciones estructurales con variables latentes, sin embargo, estos modelos miden la satisfacción de consumidores en productos y servicios adquiridos en un mercado competitivo. Derivado de esto, la UAT desarrolla el Índice Mexicano de Satisfacción de Beneficiarios (IMSAB), que utiliza la misma técnica para su construcción pero que reconoce que la satisfacción de beneficiarios de programas sociales debe analizarse en un contexto en el que no existe competencia y los beneficiarios no tienen muchas opciones, lo que disminuye su poder de elección. Adicionalmente, para la Evaluación de la Satisfacción de los Beneficiarios del PDZP 2014, la UAT realizó algunas adecuaciones a las características específicas como la incorporación de la variable latente percepción de impacto que tiene la finalidad de capturar los cambios que perciben los beneficiarios sobre su calidad de vida al hacer uso de los apoyos otorgados por el programa. Es por ello que el IMSAB se considera la metodología más rigurosa de lo que se dispone para medir la satisfacción de los beneficiarios del PDZP.

- En la evaluación se realizan estimaciones de la apropiación de los apoyos por parte de los beneficiarios a pesar de que no existe un precedente teórico práctico que permita modelar la apropiación de bienes sociales. Sin embargo, este es un ejercicio pionero por parte de la SEDESOL que refleja un esfuerzo por medir este concepto.

III. Comentarios Específicos de la Unidad de Microrregiones

La Unidad de Microrregiones (UMR), responsable de la operación del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), reconoce la labor desarrollada por la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT), quien presenta un análisis que refleja información de calidad sobre la satisfacción que el programa genera a través de sus apoyos, con base en las opiniones y experiencia de las personas beneficiadas durante 2013.

Sin bien de naturaleza compleja, el enfoque metodológico del estudio permite al lector tener una impresión general sobre la atención que brinda el programa, y cómo esta se imbrica en la percepción de quien recibe un apoyo, para conformar un estado de satisfacción. *Sin embargo, es importante tomar en cuenta que la construcción de los índices de satisfacción para las intervenciones promovidas por el PDZP, presuponen componentes altamente subjetivos, puesto que la información base con la que se determinan, es la opinión de los encuestados, en cuya formulación intervienen una serie de factores ligados a la experiencia e historia de vida de las personas, situación del medio geográfico en que habitan, e incluso escenarios políticos y económicos que varían de entidad en entidad, en cuyo caso –dicha opinión– puede ser un correlato de factores externos a la operación del PDZP.*

Por ejemplo, cuando se dice que los beneficiados “no perciben cambios en sus condiciones de vida” (a pesar de que el modelo demuestra que el nivel de apropiación de los apoyos es alto, y existe evidencia robusta en otros análisis sobre los cambios positivos que algunos apoyos otorgados generan, particularmente en la salud, desarrollo cognitivo y calidad de vida de los habitantes al interior de las viviendas beneficiadas), el lector debería tomar en cuenta que, algunos de los entrevistados han respondido por cierta inercia, o bien desde su situación histórica personal, más que por una asociación directa con el apoyo en cuestión; al respecto, la transcripción de fragmentos de las entrevistas es reveladora, ya que en muchos de los casos es perceptible que no todas las

preguntas son *atendidas / entendidas* a cabalidad, o bien se contesta de una forma que sugiere más una impresión de la cotidianeidad en los territorios donde se concentró el análisis, que la respuesta concreta a una pregunta: “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)” (Cfr. Pág. 51), esta respuesta fue otorgada al reactivo que determinaría el conocimiento de la finalidad del Programa; sin embargo, lejos de atender particularmente el cuestionamiento, refleja de manera directa el beneficio obtenido, su calidad y satisfacción con el mismo.

Tal y como se reconoce en el preámbulo teórico del modelo utilizado, la determinación de un nivel o rango de satisfacción —y la propia composición de las variables latentes, como constructo cuantitativo que resume una relación de cosas abstractas— es sumamente complicada (sobre todo teniendo en cuenta el nivel educativo de la población que conformó la muestra y la posibilidad de que no se comprenda el español totalmente o la traducción a la lengua no capte el sentido de las preguntas / respuestas). Por ello, se invita al lector a leer con detenimiento las particularidades en torno a las determinantes de la satisfacción para cada tipo de apoyo analizado, a fin de precisar qué variables no fueron determinantes en el modelo general de satisfacción, y tenga con ello, una visión más cercana a la especificidad y alcance de la metodología.

Lo anterior, no demerita el trabajo realizado, mucho menos el rigor metodológico del estudio, pero si apunta hacia la conveniencia en generar estudios prospectivos sobre el análisis de los satisfactores de programas públicos, desde la mirada de las personas beneficiadas, pero también desde la orientación de los programas: en el caso del PDZP, *los esfuerzos realizados se encaminan a generar una serie de acciones para que las viviendas que sufren los rezagos asociados a las carencias por calidad y espacios de la vivienda, y servicios básicos en la vivienda, solucionen esos padecimientos, además de proveer acciones de infraestructura social básica en las localidades con muy alta marginación, donde la misma es insuficiente o escasa*. Desde esta posición, el objetivo de política se satisface, en tanto se disminuyen paulatinamente estas deficiencias, como consecuencia directa de la operación del PDZP.

En todo momento se invita al lector interesado a observar que, *la naturaleza de la problemática que atiende el PDZP, y el contexto socio-económico de los territorios en los que opera, presentan una*

complejidad mayúscula a la hora de determinar resultados enteramente generalizables y categóricos, y por ende, sus conclusiones y recomendaciones, aun desde los resultados de una muestra estadísticamente representativa de personas beneficiadas. A lo que se podría añadir la percepción difusa y desconocimiento que existe por parte de la población consultada sobre la identidad de los diferentes programas e incluso de la precisión de los órdenes de gobierno que los promueven. Como se plantea al inicio del estudio, adaptar una metodología diseñada desde la economía de la empresa hacia el análisis de una oferta pública, que no se explica enteramente por la relación oferta vs demanda, puede llevar a una interpretación con matices.

No obstante lo anterior, el informe de la evaluación presenta evidencia robusta para demostrar que la satisfacción de los beneficiarios de obras y acciones realizadas por el programa es considerablemente alta, se invita al lector interesado en el tema a consultar con detenimiento la segunda parte del estudio: *diseño del estudio cualitativo y análisis de resultados.*

Se extiende un agradecimiento al equipo de la UAT, quien en todo momento generó las capacidades y estrategias necesarias para que el estudio generara los resultados esperados; en este sentido, las recomendaciones derivadas serán analizadas a profundidad, a fin de implementar aquellas que presenten los criterios de pertinencia y factibilidad, procurando así la mejora continua del PDZP. Asimismo, se agradece el apoyo otorgado por la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales para la realización de la Evaluación de Satisfacción de Beneficiarios del PDZP 2014, cuyo precedente posibilite e incentive el análisis de otros programas públicos.