

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en administración



“Evaluación de la calidad de atención ciudadana para apoyos humanitarios en la Delegación Municipal Otay Centenario.”

Presenta:

Carolina Loza Pérez

Directora de estudio de caso:

Dra. Raquel Talavera Chávez

Tijuana, Baja California Abril de 2017.

Dedicatoria

A mi Valentina, mi mayor amor e inspiración en esta vida.

A mis padres por su infinito apoyo y paciencia.

A la Dra. Raquel Talavera Chávez por aceptar ser tutora y guía en este proceso.

A la C.P. Ma. Concepción Ascencio García por su confianza y facilitar los recursos para que este estudio fuera posible.

Índice

Resumen	8
Abstract	8
Introducción	9
Capítulo I. Marco teórico	11
1.1 Pobreza en México.	11
1.2 Pobreza en Baja California.	18
1.3 Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL).	21
1.4 Instituciones regulatorias de recursos públicos.	24
1.4.1 Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Baja California.	24
1.4.2 Sindicatura Procuradora Municipal.	26
1.5 Norma Técnica No. 31.	28
1.6 Dependencias públicas y la calidad.....	36
1.7 Conceptos.....	41
Capítulo 2. Metodología	44
2.1 Planteamiento del problema.	44
2.2 Preguntas de investigación.	46
2.3 Objetivo General.	46
2.4 Objetivos específicos.	47
2.5 Justificación.	47
2.6 Método de estudio.	49
2.7 Tipo de investigación.	50
2.8 Cuestionario: instrumento de recolección de información.	51
2.8.1 Conceptualización del cuestionario	52
2.8.2 Estudio piloto	54
2.8.3 Ensayo de la prueba	54
2.8.4 Análisis de reactivos.....	54
2.8.5 Revisión de la prueba.....	55

2.9 Sujeto de estudio	56
2.10 Tamaño de la muestra	56
Capítulo 3. Desarrollo del estudio de caso	58
3.1 Antecedentes de la empresa	58
3.1.1 Delegación Otay Centenario.....	58
3.2 Resultados de la investigación aplicada	65
3.2.1. Fase I. Datos Generales.....	65
3.2.2. Fase II. Norma Técnica No. 31	70
3.2.3. Fase III. Calidad de atención	83
3.3 Tablas de contingencia.....	92
3.3.1. Metodología utilizada.....	92
3.3.2. Resultado de las contingencias.....	93
Capítulo 4. Conclusiones	118
Recomendaciones.....	122
Anexo 1. Análisis FODA de Delegación Otay Centenario.....	128
Anexo 2. Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.....	130
Anexo 3. Formato no. 5 y no. 6 Norma Técnica No. 31	136
Anexo 4. Norma Técnica No. 31 Gastos de Orden Social.....	137
Anexo 5. Clasificador por Objeto del Gasto 2016.....	149
Bibliografía	150
Fuentes digitales.....	151

Índice de Figuras

Figura 1. Proceso cuantitativo	50
Figura 2. Pasos a seguir para el diseño de un cuestionario	52
Figura 3. Escala de Likert utilizada en el cuestionario.....	54

Índice de Imágenes

Imagen 1. Medición de la pobreza, Estados Unidos Mexicanos, 2014. Porcentaje, número de personas y carencias promedio por indicador de pobreza, 2010-2014.....	12
Imagen 2. Porcentaje, número de personas y carencias promedio por indicador de pobreza Baja California, 2010-2014.....	18
Imagen 3. Porcentaje de población en situación de pobreza, 2010 Baja California.....	19
Imagen 4. Alfa de Cronbach de cuestionario piloto.....	55
Imagen 5. Cálculo del tamaño de la muestra.....	57
Imagen 6. Organigrama Municipal.....	58
Imagen 7. Organigrama Delegación Otay Centenario.....	59

Índice de tablas

Tabla 1. Dependencias con más programas	14
Tabla 2. Municipios con mayor y menor porcentaje de población en situación de pobreza, 2010.....	20
Tabla 3. Resultados Globales de Fase I Datos Generales.....	69
Tabla 4. Resultados Globales de Fase II Norma Técnica No. 31.....	82
Tabla 5. Resultados Globales de Fase III Calidad de atención	91
Tabla 6. Relación entre la edad (variable 1.1) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9).....	94
Tabla 7. Relación entre la edad (variable 1.1) y si el apoyo económico fue en efectivo o a través de cheque (variable 2.10).....	96
Tabla 8. Relación entre la edad (variable 1.1) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)	98
Tabla 9. Relación entre el sexo (variable 1.2) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9).....	100

Tabla 10. Relación entre el sexo (variable 1.2) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10).....	102
Tabla 11. Relación entre el sexo (variable 1.2) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12).	104
Tabla 12. Relación entre el estado civil (variable 1.3) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9).....	106
Tabla 13. Relación entre el estado civil (variable 1.3) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)	108
Tabla 14. Relación entre el estado civil (variable 1.3) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)	110
Tabla 15. Relación entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)	112
Tabla 16. Relación entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)	114
Tabla 17. Relación entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12).....	116

Índice de Graficas

Grafica 1. Edad	65
Grafica 2. Sexo.....	66
Grafica 3. Estado Civil.....	67
Grafica 4. Educación (grado terminado).....	68
Grafica 5. ¿Se presentó ante la recepción de la Delegación Municipal para comentar con la recepcionista el motivo de su visita? (Pregunta 2.1 del cuestionario).....	70
Grafica 6. ¿Recibió los requisitos que debe presentar? (Pregunta 2.2 del cuestionario)	71
Grafica 7. ¿Expuso mediante una carta petición dirigida al Delegado Municipal el motivo por el cual solicita la ayuda económica? (Pregunta 2.3 del cuestionario).....	72
Grafica 8. ¿Le solicitaron copia de identificación oficial con fotografía? (Pregunta 2.4 del cuestionario)	73

Grafica 9. ¿Le solicitaron copia de comprobante de domicilio actual? (Pregunta 2.5 del cuestionario).....	74
Grafica 10. ¿Le solicitaron número de teléfono personal? (Pregunta 2.6 del cuestionario).....	75
Grafica 11. ¿Llenó y firmó los formatos número 5 y 6 como parte de su solicitud de apoyo humanitario? (Pregunta 2.7 del cuestionario).....	76
Grafica 12. El tipo de ayuda que se solicita es: (Pregunta 2.8 del cuestionario)	77
Grafica 13. Seleccione el motivo por el cual solicita ayuda económica: (Pregunta 2.9 del cuestionario).....	78
Grafica 14. Si su apoyo es económico, marque si fue en efectivo o a través de cheque: (pregunta 2.10 del Cuestionario).....	79
Grafica 15. Si su apoyo económico fue a través de cheque, ¿Se le informo cuando recogerlo? pregunta 2.11 del Cuestionario	80
Grafica 16. ¿Cuál fue el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de su ayuda económica o en especie? pregunta 2.12 del Cuestionario	81
Grafica 17. Se muestra dispuesto (a) a ayudar: (pregunta 3.1 del Cuestionario).....	83
Grafica 18. Su trato es respetuoso: (pregunta 3.2 del Cuestionario).....	84
Grafica 19. Inspira confianza: (pregunta 3.3 del Cuestionario).....	85
Grafica 20. Muestra facilidad de contacto: (pregunta 3.4 del Cuestionario)	86
Grafica 21. Se resolvió lo solicitado: (pregunta 3.5 del Cuestionario)	87
Grafica 22. Se realizó el trámite en un plazo adecuado: (pregunta 3.6 del Cuestionario)	88
Grafica 23. La Delegación informa adecuadamente de los servicios que ofrece: (pregunta 3.7 del Cuestionario).....	89
Grafica 24. Sus instalaciones son adecuadas: (pregunta 3.8 del Cuestionario).....	90
Grafica 25. Relación en porcentaje total entre la edad (variable 1.1) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9).	95
Grafica 26. Relación de porcentaje total entre la edad (variable 1.1) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)	97

Grafica 27. Relación de porcentaje total entre la edad (variable 1.1) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)	99
Grafica 28. Relación de porcentaje total entre el sexo (variable 1.2) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)	101
Grafica 29. Relación de porcentaje total entre el sexo (variable 1.2) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)	103
Grafica 30. Relación de porcentaje total entre el sexo (variable 1.2) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)	105
Grafica 31. Relación de porcentaje total entre el estado civil (variable 1.3) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)	107
Grafica 32. Relación de porcentaje total entre el estado civil (variable 1.3) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10).....	109
Grafica 33. Relación de porcentaje total entre el estado civil (variable 1.3) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)	111
Grafica 34. Relación de porcentaje total entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)	113
Grafica 35. Relación de porcentaje total entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10).....	115
Grafica 36. Relación en porcentaje total entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12).....	117

Resumen

A pesar de encontrarlos en una de las entidades con mayor dinamismo económico y mejor nivel de bienestar social, persisten segmentos de la población principalmente en la zona rural y en las colonias populares de las zonas urbanas, que todavía padecen algún tipo de vulnerabilidad social y marginación. Es en este punto donde radica la importancia de la participación de organismos gubernamentales del municipio de Tijuana que forman parte del bienestar social del estado de Baja California a través del uso de recursos asignados reflejado en diversas actividades que llevan a cabo en beneficio de la ciudadanía. La Delegación Otay Centenario es una de las dependencias municipales que a través del otorgamiento de apoyos humanitarios a ciudadanos de la demarcación que cuentan con algún tipo de necesidad, tiene un impacto en una de las demarcaciones más grandes del municipio. Por ello el presente estudio de caso evalúa la calidad en el proceso de otorgamiento de apoyos humanitarios en la Delegación Municipal Otay Centenario en base a los lineamientos estipulados en la norma técnica 31 que rige a esta actividad en concreto. Mencionando que además del impacto social de la misma, es una de las actividades con mayor peso presupuestal en dicha dependencia y es regulada por Sindicatura Procuradora Municipal.

Abstract

Although found in one of the entities with greater economic dynamism and higher level of social welfare, there are still segments of the population mainly in rural areas and in neighborhoods in urban areas, which still suffer from some kind of social vulnerability and marginalization . It is here where the importance of the participation of government agencies in the municipality of Tijuana that are part of the social welfare of the state of Baja California through the use of resources I assigned reflected in various activities carried out for the benefit of citizens. The Delegation Otay Centenario is one of the municipal offices that through the provision of humanitarian demarcation citizens have some kind of need support, has an impact on one of the largest districts in the

municipality. Therefore this case study evaluates the quality in the process of granting humanitarian support in the Otay Municipal Delegation Centenario based on the guidelines stipulated in the technical regulation 31 governing this particular activity. Noting that in addition to the social impact of it, is one of the activities with the greatest weight that office budget and is regulated by receivership Municipal Attorney.

Introducción

En las últimas dos décadas los niveles de pobreza en México han permanecido sin ningún cambio debido a la reducida tasa de crecimiento de la economía y la desigual distribución de los ingresos, de acuerdo con datos proporcionados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Mencionando además que este mismo, México es el único país en Latinoamérica que muestra un retroceso en cuanto a la disminución de la pobreza, así mismo ocupa el segundo lugar en desigualdad de los 34 estados que son miembros de la OCDE, después de Chile (Langner, 2015).

Así mismo, señala que el mexicano considerado más rico en promedio su ingreso es 27 veces más alto que el mexicano más pobre. Lo que indica como la notable brecha entre el mexicano rico y pobre no logra reducirse notablemente para alcanzar un estado de equidad.

De acuerdo a la OCDE, la pobreza se deriva principalmente por la informalidad de los trabajos con bajos salarios, que muestran poca productividad, difícil acceso y sobre todo por la inseguridad social (Langner, 2015).

Más de la mitad de la población en nuestro país incluyendo niños, mujeres y adultos mayores viven en una situación de pobreza corriendo el riesgo de caer en un nivel de pobreza extrema por tener ingresos que son inferiores al nivel de bienestar mínimo considerado en México, esto en materia de alimentación, salud y vivienda.

La OCDE emite como recomendación a nuestro país, que se inviertan mayores recursos para disminuir la pobreza y aumentar la productividad, así como en políticas

urbanas y territoriales con el fin de que la política mexicana sea exitosa más allá del alivio social (Langner, 2015).

Debido a lo anterior, existen cada vez más dependencias públicas en todos los niveles gubernamentales encargadas de combatir la erradicación de la pobreza y los factores que la integran. Muestra de ello es el municipio de Tijuana, Baja California que tiene la encomienda de brindar a la comunidad servicios que garanticen sus derechos y seguridad civil, así como mantener y salvaguardar los recursos naturales a través de dependencias municipales como es el caso que la Delegación Otay Centenario, que a través del Delegado, que como representante del Presidente Municipal en esta zona compete y para ello, deberá vigilar y coordinar la correcta y transparente aplicación de recursos financieros y materiales que le son asignados para lograr estos objetivos.

Es por ello que en este estudio de caso se realiza una evaluación del proceso de entrega de apoyos humanitarios a ciudadanos en la oficina de delegado de la Delegación Otay Centenario en Tijuana, Baja California, con el objetivo de coordinar la correcta y transparente aplicación de recursos financieros, así como el buen funcionamiento, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Esta actividad es de vital importancia para la Oficina de Delegado debido a que se encuentra plasmada dentro del Programa Operativo Anual (POA) de esta Dependencia bajo el nombre de "Atención a las necesidades ciudadanas"; actividad que es programada anualmente y reportada y evaluada de forma trimestral; presentando reportes a la Tesorería Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, y quienes a su vez realizan informes anuales derivados de esta información dirigidos al Órgano de Fiscalización Superior (ORFIS); organización encargada de regular la debida aplicación de los recursos públicos de la mano de la Sindicatura Procuradora Municipal.

El dar cumplimiento a esta actividad como dependencia pública y el que se cumplan los estándares de calidad en los procesos que aseguren la satisfacción de la ciudadanía de escasos recursos de la demarcación que acude a la Delegación Otay

Centenario en busca de apoyos humanitarios que ayuden a mejorar su calidad de vida es en lo que se deriva la importancia de este estudio.

Capítulo I. Marco teórico

1.1 Pobreza en México.

De acuerdo a datos de Unicef México, al 2008 se registraban niveles de pobreza de 50.6 millones de mexicanos que no podían cubrir sus necesidades básicas debido a sus bajos ingresos económicos. Esto en materia de salud, educación, alimentación, vivienda, vestido o transporte público. El 18.2% de la población sufría carencias alimentarias -casi veinte millones-, de los cuales 7.2 millones habitaban en zonas urbanas, mientras que 12.2 millones pertenecían a zonas rurales (Unicef Mexico , n.d.). Respecto a la pobreza, UNICEF es un organismo que se ha encargado de enfocar sus estudios y estrategias en apoyo a niños y adolescentes vulnerables, así como de aportar a través de sus investigaciones datos sobre el impacto de la pobreza a nivel mundial para poder trabajar en su prevención y erradicación de este mal que aqueja a la ciudadanía.

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) también se encarga de dar a conocer las cifras de pobreza en nuestro país por entidad federativa.

Este organismo nos brinda información con el objetivo de dar elementos que sean útiles para la mejora de las políticas públicas relacionadas a la superación de la pobreza en nuestro país, a nivel federal, estatal y municipal, y que de esta manera se identifiquen las áreas que necesitan mayor atención y se tienen que reforzar, así como dar prioridad a aquellas poblaciones en un alto nivel de pobreza o vulnerabilidad económica social (CONEVAL, 2014).

A continuación se muestra una tabla que indica la medición de pobreza y su variación en los Estados Unidos Mexicanos durante los años 2010 a 2014, de acuerdo a porcentaje, número de personas y carencias promedio de acuerdo a indicadores del CONEVAL.

Imagen 1. Medición de la pobreza, Estados Unidos Mexicanos, 2014. Porcentaje, número de personas y carencias promedio por indicador de pobreza, 2010-2014.



Medición de la pobreza, Estados Unidos Mexicanos, 2014
Porcentaje, número de personas y carencias promedio por indicador de pobreza, 2010-2014

Indicadores	Estados Unidos Mexicanos								
	Porcentaje			Millones de personas			Carencias promedio		
	2010	2012	2014	2010	2012	2014	2010	2012	2014
Pobreza									
Población en situación de pobreza	46.1	45.5	46.2	52.8	53.3	55.3	2.6	2.4	2.3
Población en situación de pobreza moderada	34.8	35.7	36.6	39.8	41.8	43.9	2.2	2.0	1.9
Población en situación de pobreza extrema	11.3	9.8	9.5	13.0	11.5	11.4	3.8	3.7	3.6
Población vulnerable por carencias sociales	28.1	28.6	26.3	32.1	33.5	31.5	1.9	1.8	1.8
Población vulnerable por ingresos	5.9	6.2	7.1	6.7	7.2	8.5	0.0	0.0	0.0
Población no pobre y no vulnerable	19.9	19.8	20.5	22.8	23.2	24.6	0.0	0.0	0.0
Privación social									
Población con al menos una carencia social	74.2	74.1	72.4	85.0	86.9	86.8	2.3	2.2	2.1
Población con al menos tres carencias sociales	28.2	23.9	22.1	32.4	28.1	26.5	3.6	3.5	3.5
Indicadores de carencia social									
Rezago educativo	20.7	19.2	18.7	23.7	22.6	22.4	3.1	2.9	2.8
Carencia por acceso a los servicios de salud	29.2	21.5	18.2	33.5	25.3	21.8	3.0	2.8	2.8
Carencia por acceso a la seguridad social	60.7	61.2	58.5	69.6	71.8	70.1	2.5	2.3	2.3
Carencia por calidad y espacios en la vivienda	15.2	13.6	12.3	17.4	15.9	14.8	3.6	3.4	3.3
Carencia por acceso a los servicios básicos en la vivienda	22.9	21.2	21.2	26.3	24.9	25.4	3.3	3.2	3.1
Carencia por acceso a la alimentación	24.8	23.3	23.4	28.4	27.4	28.0	3.0	2.9	2.8
Bienestar									
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	19.4	20.0	20.6	22.2	23.5	24.6	2.9	2.5	2.5
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	52.0	51.6	53.2	59.6	60.6	63.8	2.3	2.1	2.0

Fuente: estimaciones del CONEVAL con base en el MCS-ENIGH 2010, 2012 y 2014.

Fuente: CONEVAL, 2014. Recuperado de www.coneval.org.mx

Mediante estos datos, se refleja claramente el aumento de la población en situación de pobreza y con al menos una carencia social. Sin embargo es importante conocer cuáles son los indicadores que se utilizan para determinar esta información, para lo cual el CONEVAL es el organismo encargado de brindar esta información.

En el informe “Diagnóstico de desarrollo territorial de México”, de la OCDE, se muestra como la pobreza se ha convertido en un asunto clave para México. Esto debido a que en el año 2012, 53.3 millones de mexicanos mostraban vivir en condiciones de pobreza, es decir 45.5%, a pesar de que a partir del año 1990 hasta mediados de la misma década se mostró un descenso, a la fecha vuelve a aumentar debido a la crisis financiera mundial (Langner, 2015).

Es preocupante e importante indicar que la OCDE también indica que México es el único país latinoamericano con registro de regresión en cuanto a la disminución de la pobreza, así como la segunda nación más desigual entre los 34 estados que forman parte de la OCDE, solo después de Chile. Al 2012, se registró que 7 millones de personas sufrían pobreza en cuestiones relacionadas con la alimentación. Esta cifra incluye a 3.3 millones menores de 18 años y 1.3 millones de indígenas. (Langner, 2015).

Además señala que el enfoque de las políticas en materia social van dirigidas correctamente debido a que en los planes de trabajo se encuentran incluidas la reducción de pobreza y promoción del empleo, sin embargo es importante que los programas puestos en marcha tengan un seguimiento bajo supervisión de utilización de recursos, y de ser posible buscar una ampliación presupuestal para la mejora de los mismos.

En el reporte “Consideraciones para el proceso presupuestario 2016” el CONEVAL dividió en cinco clases (educación, salud, rural, vivienda y medio ambiente sano) los programas de las dependencias en los que sus objetivos son similares con el fin de ser fusionados (Langner, 2015).

A continuación se presenta información del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) durante el 2015 indicando las dependencias mexicanas que cuentan con mayor número de programas de apoyo a la ciudadanía en las clases mencionadas en el párrafo anterior, así como su presupuesto total.

Tabla 1. Dependencias con más programas

Dependencia	No. De Programas	PEF 2015
SEP	20	127,038,720,499
SEMARNAT	17	21,004,814,091
ISSSTE	15	42,970,017,575
SAGARPA	14	68,166,509,725
SEDATU	9	8,372,948,942
CONACIY	8	22,402,128,927
SEDESOL	7	11,120,638,260
SALUD	6	83,322,460,321
IMSS	5	178,391,705,938
SE	4	1,008,303,936
STPS	2	1,744,738,202
TOTAL	107	565,542,986,416

Fuente: elaboración propia (2016) con información de PEF, 2015. Recuperado de: www.pef.hacienda.gob.mx

La medición de la pobreza se ha medido desde una perspectiva en la que se toma en cuenta el ingreso para tomar una aproximación del bienestar económico de la población medida. A pesar de la utilidad de este dato y su aceptación mundial, la realidad es que este tipo de medidas han sido sujetas a revisiones debido a que tienen limitaciones por el amplio concepto de pobreza y los componentes y dimensiones que lo rodean, es decir, se debe tomar en cuenta que es un fenómeno que tiene otros factores, y va más allá de los bienes y servicios que la población pueda adquirir en el mercado (CONEVAL, 2010).

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 36 de la Ley General de Desarrollo Social, el CONEVAL debe establecer los lineamientos y los criterios para realizar la definición, la identificación y la medición de la pobreza en México, tomando en consideración al menos los siguientes indicadores:

- Ingreso corriente per cápita.
- Rezago educativo promedio en el hogar.
- Acceso a los servicios de salud.
- Acceso a la seguridad social.
- Calidad y espacios de la vivienda.
- Acceso a los servicios básicos en la vivienda.
- Acceso a la alimentación.
- Grado de cohesión social.

La información que deberá utilizar el CONEVAL para la medición de la pobreza en México será aquella que genere el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), con una periodicidad mínima de dos años para información estatal y de cinco años para la desagregación municipal. Los lineamientos y los criterios generales para la definición, la identificación y la medición de la pobreza en México fueron publicados en el Diario Oficial de la Federación (CONEVAL, 2010).

En México, la pobreza y la pobreza extrema van dirigidos hacia las áreas rurales, no obstante nuestro país es mayormente urbano y demográficamente por la alta concentración de zonas y ciudad metropolitanas, se han generado fenómenos de exclusión, desigualdad, desempleo y pobreza. Hacia el 2012, la pobreza en las localidades urbanas afectaba a 36.6 millones de personas. Esta situación implicó que del total de personas en situación de pobreza en el país (53.3 millones), es decir dos tercios se localizan en zonas urbanas, existiendo 68.6% de población en situación de pobreza. Sin embargo, la población en pobreza extrema en localidades rurales (5.8 millones) fue ligeramente mayor que en localidades urbanas (5.7 millones). Entre los años 2010 y 2012, en las zonas urbanas el número de pobres pasó de 35.6 a 36.6

millones y los pobres extremos de 5.9 a 5.7 millones. No obstante, en el ámbito rural hubo una disminución en los niveles de pobreza que implicó pasar de 17.2 a 16.7 millones de personas en pobreza 64.9 a 61.6 por ciento y una reducción de la pobreza extrema de 7 a 5.8 millones de personas 26.5 a 21.5 por ciento (CONEVAL, 2012).

Sin embargo esta información genera distintos cuestionamientos, como cuales han sido las causas para llegar a alcanzar estos índices o que se está haciendo actualmente para erradicar, combatir y disminuir los altos índices de rezago social.

La revista Expansión en el año 2015, con información del CONEVAL e INEGI, realizó un estudio en el que se muestra cuáles son las causas más representativas que señalan el motivo de que la pobreza en México aumentara al cierre del año 2014. Las causas son las siguientes:

- **Menores ingresos.**

La Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares 2014, arrojó que el ingreso corriente promedio por hogar cayó 3.5%, a precios constantes, respecto a 2012, a 39,719 pesos trimestrales. Esto afectó en mayor medida a los deciles intermedios, desde los que ganan 4,240 pesos hasta los que ingresan 9,951 pesos al mes, según el CONEVAL.

- **Menor crecimiento económico.**

El secretario ejecutivo del CONEVAL, Gonzalo Hernández-Licona, indicó que si bien la política pública es clave para combatir la pobreza, el crecimiento económico del país en los últimos años ha sido limitado, lo cual hace más difícil esta tarea. En los últimos, dos años la economía mexicana ha crecido en promedio 2.5%, de acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI).

- **Incremento poblacional.**

Otro de los factores que incide en la pobreza es la dinámica demográfica, los datos del INEGI muestran que en solo dos años la población en México aumentó en poco más de 2.6 millones de personas.

- **Las mayores carencias.**

Entre la población pobre el acceso a la seguridad social se mantiene como la mayor carencia ya que 58.5% es afectada por esta, mientras que la carencia a la alimentación aqueja al 23.4% de los mexicanos en pobreza.


- **No alcanza para la canasta alimentaria.**

El porcentaje de la población con ingresos inferiores a la línea de bienestar mínimo, es decir, la canasta alimentaria, pasó de 20% a 20.6% entre 2012 y 2014, que en términos de población equivale pasar de 23.5 millones a 24.6 Millones de mexicanos (Luna, 2015).

1.2 Pobreza en Baja California.

Organismos como el CONEVAL permiten conocer los niveles de carencia que existen en México a través de sus estimaciones e indicadores que dividen los tipos de carencias que viven los ciudadanos mexicanos en zonas rurales y urbanas. Esto permite tener una visión mucho más objetiva de que fenómeno se debe atacar primero, es decir, en qué nivel existe mayor rezago; servicios de salud, seguridad social, vivienda, educación o alimentación. En la imagen 2, este mismo organismo nos muestra el porcentaje de cada indicador en los años 2010 a 2014.

Imagen 2. Porcentaje, número de personas y carencias promedio por indicador de pobreza Baja California, 2010-2014.



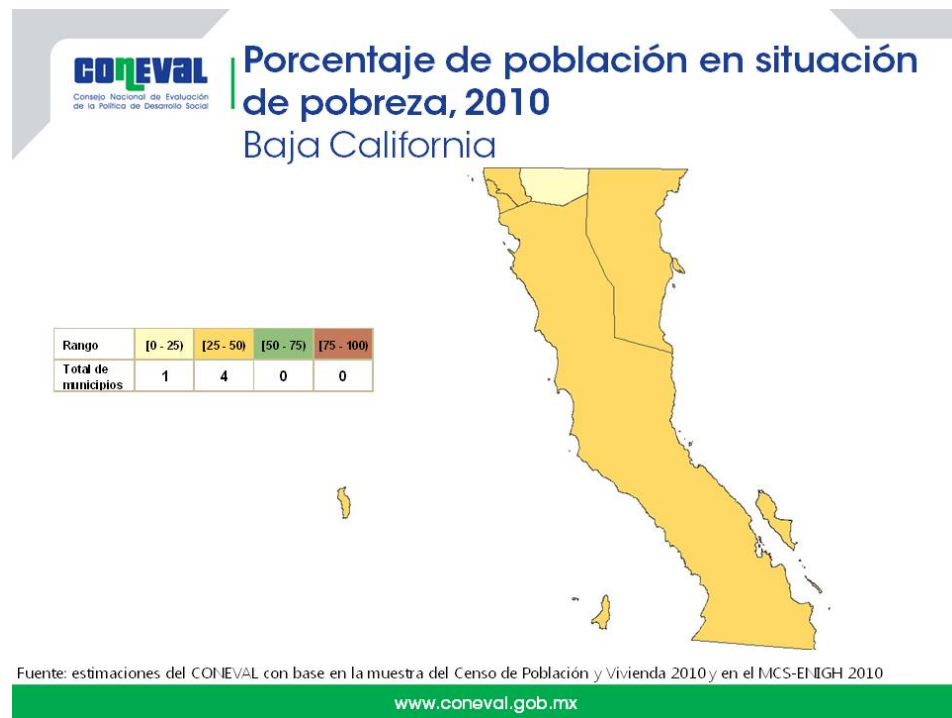
Indicadores	Porcentaje			Miles de personas			Carencias promedio		
	2010	2012	2014	2010	2012	2014	2010	2012	2014
Pobreza									
Población en situación de pobreza	31.5	30.2	28.6	1,019.8	1,010.1	984.9	2.2	1.9	2.1
Población en situación de pobreza moderada	28.1	27.5	25.5	910.7	918.6	879.4	2.0	1.8	1.9
Población en situación de pobreza extrema	3.4	2.7	3.1	109.1	91.5	105.5	3.4	3.3	3.8
Población vulnerable por carencias sociales	37.9	37.6	38.3	1,225.8	1,258.4	1,319.5	1.8	1.7	1.8
Población vulnerable por ingresos	6.3	8.6	6.6	205.4	288.0	226.7	0.0	0.0	0.0
Población no pobre y no vulnerable	24.2	23.5	26.5	784.3	787.3	912.9	0.0	0.0	0.0
Privación social									
Población con al menos una carencia social	69.4	67.8	66.9	2,245.6	2,268.6	2,304.5	2.0	1.8	1.9
Población con al menos tres carencias sociales	16.0	12.3	14.1	517.0	411.2	486.9	3.4	3.3	3.6
Indicadores de carencia social									
Rezago educativo	16.9	14.6	15.4	547.2	488.6	530.8	2.5	2.4	2.6
Carencia por acceso a los servicios de salud	31.4	22.3	19.4	1,014.5	746.3	666.6	2.5	2.4	2.6
Carencia por acceso a la seguridad social	54.7	55.7	51.8	1,768.3	1,862.7	1,785.6	2.1	1.9	2.1
Carencia por calidad y espacios en la vivienda	9.9	8.1	10.6	320.7	270.0	366.7	2.8	2.7	3.0
Carencia por acceso a los servicios básicos en la vivienda	6.6	4.4	12.1	214.4	147.0	415.6	3.0	3.1	3.1
Carencia por acceso a la alimentación	16.4	15.2	17.2	529.4	509.9	591.8	2.6	2.4	2.8
Bienestar									
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	9.8	10.9	9.7	318.7	365.1	334.1	2.1	1.8	2.0
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	37.9	38.8	35.2	1,225.2	1,298.1	1,211.6	1.8	1.5	1.7

Fuente: estimaciones del CONEVAL con base en el MCS-ENIGH 2010, 2012 y 2014.

Fuente: CONEVAL, 2014. Recuperado de www.coneval.org.mx

A nivel estatal Baja California cuenta con 5 municipios (Tijuana, Tecate, Rosarito, Ensenada y Mexicali) distribuidos en los siguientes rangos de porcentaje de población en pobreza. En la imagen 3 y tabla 2, con información del CONEVAL se hace alusión al porcentaje de personas considerada en situación de pobreza durante el año 2010 a lo largo de los municipios del estado de Baja California.

Imagen 3. Porcentaje de población en situación de pobreza, 2010 Baja California.



Fuente: CONEVAL, 2010. Recuperado de: www.coneval.org.mx

Tabla 2. Municipios con mayor y menor porcentaje de población en situación de pobreza, 2010.

Municipio	Pobreza			Pobreza extrema		
	Porcentajes	Personas	Carencias	Porcentajes	Personas	Carencias
Ensenada	36.1	157,285	2.5	5.7	24,809	4.1
Playas de Rosarito	33.2	30,713	2.2	3.3	3,048	3.6
Tijuana	32.8	525,769	2.1	2.6	24,767	3.5
Mexicali	30.2	282,538	2.1	2.6	24,767	3.5
Tecate	20.3	21,157	2.1	1.6	1,709	3.5
Total de municipios en el estado: 5						

Fuente: Elaboración propia con información del CONEVAL, 2010.

La Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), a través de su informe anual sobre situación de pobreza y rezago social, señala los principales indicadores sociodemográficos que brindan un panorama general sobre la situación actual del estado:

- La población total del estado en 2010 fue de 3, 155,070 personas, lo cual representó 2.8% de la población a nivel nacional.
- En el mismo año había en el estado 858,676 hogares (3.0% del total de hogares a nivel nacional), de los cuales 223,082 estaban encabezados por jefas de familia (3.2% del total nacional).
- El tamaño promedio de los hogares en el estado fue 3.6 integrantes, inferior que el resultado de integrantes promedio para los hogares a nivel nacional.
- El grado promedio de escolaridad de la población de 15 años o más en el estado era en 2010 de 9.3, frente al grado promedio de escolaridad de 8.6 a nivel nacional.
- En 2010, el estado contaba con 1,388 escuelas preescolares (1.5% del total nacional), 1,660 primarias (1.7%), 60 primarias indígenas (0.6%), 572 secundarias (1.6%).

Además, el estado contaba con 41 escuelas de profesional técnico (2.9%), 252 bachilleratos (1.9%) y 132 escuelas de formación para el trabajo (2.1%).

- Las unidades médicas en el estado eran 308 (1.4% del total de unidades médicas a nivel nacional).
- El personal médico era de 4,659 personas (2.4% del total de médicos a nivel nacional) y la razón de médicos por unidad médica era de 15.1, frente a la razón de 8.8 en todo el país.

(SEDESOL, 2010).

El propósito de estos informes debe ser que a través de la información que brindan, se generen nuevos y mejores programas que apoyen a la comunidad con alguna deficiencia a mejorar su calidad de vida. A nivel nacional, existen programas encargados de brindar apoyo a la ciudadanía de escasos recursos o con alguna necesidad específica; los recursos que utilizan dichos programas también se brindan a nivel estatal y municipal. La Secretaría que encabeza esta causa es SEDESOL, la cual cuenta con diversos compromisos enfocados al bienestar social al igual que diversas dependencias públicas.

1.3 Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

La Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) formula y coordina la política social solidaria y subsidiaria del Gobierno Federal, orientada hacia el bien común, y la ejecuta en forma corresponsable con la sociedad. Por lo tanto, la misión de la SEDESOL consiste en definir los compromisos de la actual administración para avanzar en el logro de un efectivo desarrollo social al:

- Formular y coordinar la política social solidaria y subsidiaria del gobierno federal, orientada hacia el bien común, y ejecutarla en forma corresponsable con la sociedad.
- Lograr la superación de la pobreza mediante el desarrollo humano integral incluyente y corresponsable, para alcanzar niveles suficientes de bienestar (SEDESOL, 2016).

De esta manera y través de SEDESOL, se desprenden diversos programas de apoyo encaminados a diferentes causas, pero que van enfocados a la mejora ciudadana en distintos rubros. A continuación se enumeran 10 instituciones sociales que brindan apoyo según las necesidades ciudadanas.

1. Secretaría de Desarrollo Social.

Trabaja para construir una sociedad en la que todas las personas, sin importar su condición social, económica, étnica, física o cualquier otra, tengan garantizados sus derechos sociales y gocen de una vida digna. Coordina la labor de otras nueve instituciones sociales que te presentamos a continuación.

2. Instituto Nacional de la Economía Social.

Apoya proyectos productivos para generar fuentes de trabajo y desarrollo. También ofrece oportunidades de financiamiento a quienes no tienen acceso a ellas. Entre los programas sociales que dirige está el Programa de Fomento a la Economía Social.

3. Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías.

Promueve el invaluable trabajo de nuestros artesanos para que ellos y sus familias tengan un ingreso justo. Cuenta con programas de capacitación, comercialización y apoyo a la producción.

4. Instituto Nacional de Desarrollo Social.

Promueve acciones contra la pobreza y la vulnerabilidad social. Trabaja en alianza con Organizaciones de la Sociedad Civil. Es responsable de operar el Programa de Apoyo a las instancias de Mujeres en las Entidades Federativas y el Programa de Coinversión Social.

5. Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las personas con discapacidad.

Diseña políticas públicas en favor de las personas con discapacidad, promueve sus derechos humanos, su plena inclusión y participación en todos los ámbitos de la vida. CONADIS es responsable del Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

6. Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Es el rector de la política nacional sobre las personas adultas mayores para procurar su desarrollo humano integral. INAPAM trabaja para mejorar las oportunidades de ocupación con retribuciones justas entre este sector y genera condiciones para alcanzar altos niveles de bienestar y calidad de vida. Implementa medidas contra las desigualdades extremas e inequidades de género para construir un entorno social incluyente.

7. Instituto Mexicano de la Juventud.

Su misión es fomentar condiciones que aseguren a los jóvenes un desarrollo pleno e integral en condiciones de igualdad y no discriminación.

8. Liconsa.

Industrializa leche de alta calidad y la ofrece a un precio subsidiado para contribuir a la buena nutrición de millones de mexicanos, especialmente la de niños de hasta 12 años y la de familias en condiciones de pobreza.

9. Diconsa.

Es la red de abasto social más grande del país. Garantiza la distribución de alimentos con alto contenido nutricional y económicamente accesibles para la población en condiciones de marginación.

10. Prospera, Programa de Inclusión Social.

Coordina programas y acciones de política social bajo esquemas de trabajo y responsabilidad compartida con los beneficiarios. Su misión es mejorar las condiciones de vida de las personas más necesitadas y asegurar que disfruten de sus derechos sociales y del acceso al desarrollo social con igualdad de oportunidades.

(Secretaría de Desarrollo Social, 2016).

A través de estas instituciones y los programas que se derivan de ellos, es posible enfocarse a factores como la educación, el trabajo y la alimentación. Mismos que son de vital importancia para atacar el factor pobreza; tales como los programas manejados a nivel municipal en el estado de Baja California, siendo el Ayuntamiento de Tijuana un ejemplo de ello al ser el encargado de distribuir recursos a las dependencias que manejan la partida 441001 de Gastos de Orden Social, y que tienen como mandato servir y apoyar a la administración actual en cuanto a temas de bienestar social. Debido a esto existen también organismos encargados de vigilar y salvaguardar la correcta y transparente aplicación de dichos recursos.

1.4 Instituciones regulatorias de recursos públicos.

1.4.1 Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Baja California.

El Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Baja California (OFSBC), es un Órgano del Congreso del Estado, con autonomía técnica y de gestión en el ejercicio de sus atribuciones para decidir sobre su organización interna, recursos, funcionamiento y resoluciones; cuyas atribuciones y responsabilidades se desarrollan conforme a los principios de posterioridad, anualidad, legalidad, decisión, imparcialidad y confiabilidad, reguladas por la Constitución Política del Estado y por la Ley de Fiscalización Superior de los Recursos Públicos para el Estado de Baja California y sus Municipios (OFSBC, 2016).

Atribuciones de la OFSBC.

De conformidad con lo establecido por el Artículo 37 Fracción VII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, así como lo dispuesto por los Artículos 98 y 100 de la Ley de Fiscalización Superior de los Recursos Públicos para el Estado de Baja California y sus Municipios, el OFSBC cuenta con las atribuciones para fiscalizar la administración, manejo, custodia y aplicación de fondos, subsidios y recursos de los poderes del Estado y de las entidades públicas estatales, incluyendo a los municipios, organismos dotados de autonomía y particulares, cuando manejen recursos de origen público; así como de emitir opinión jurídica respecto a iniciativas y reformas a leyes, acuerdos y decretos en materia hacendaria, que le sean solicitadas por el Congreso del Estado o sus Comisiones (OFSBC, 2016).

¿Qué es la Fiscalización Superior?

En los términos de los citados ordenamientos, la Fiscalización Superior es la facultad a cargo del Congreso del Estado, ejercida por el OFSBC, para la revisión, análisis, auditoría y opinión de la Cuenta Pública de 181 Entidades Fiscalizables, misma que comprende la Cuenta Pública Anual, la cual se integra de la Cuenta Pública de Ingresos, Egresos, Patrimonio y Deuda Pública; los Informes de Avance de Gestión Financiera; y, la documentación comprobatoria y justificatoria mensual del ingreso y gasto público (OFSBC, 2016).

Funcionamiento.

Para el cumplimiento de sus atribuciones, el OFSBC cuenta con personal profesional y comprometido, que atiende sus funciones sustantivas y de apoyo institucional.

La función sustantiva se desarrolla en cuatro Direcciones de Auditoría con sede en los municipios de Mexicali, Tijuana y Ensenada, respectivamente, quienes tienen a su cargo Departamentos de Auditoría por área especializada en temas financiero, programático-presupuestal y de obra pública; asimismo, la auditoría del desempeño se ejecuta dentro de los Departamentos de Auditoría de Programación y Presupuesto; todo ello, bajo la coordinación del Subauditor Superior de Fiscalización del Estado.

Las funciones de apoyo institucional, es decir, las administrativas, jurídicas, de calidad, de enlace legislativo y normativas, son atendidas por Unidades Administrativas que operan en las oficinas centrales en el Municipio de Mexicali, las cuales se encuentran subordinadas al Titular del OFSBC. (OFSBC, 2016)

A nivel municipal, la Sindicatura Procuradora a través del cumplimiento de las normas técnicas que establece, se encarga también de vigilar la transparencia de las actividades que realizan las dependencias municipales a través de los recursos materiales y financieros utilizados.

1.4.2 Sindicatura Procuradora Municipal.

La Sindicatura Procuradora tiene por objeto dar transparencia y seguridad en el desempeño de las acciones y actividades del gobierno municipal hacia los ciudadanos que forman parte de la entidad.

La Sindicatura Procuradora es la dependencia facultada para salvaguardar la legalidad, la honradez y eficiencia del servicio público que brindan los empleados del municipio, siendo algunas de sus atribuciones, entre otras, las siguientes:

- Planear, organizar y coordinar el sistema, control y evaluación del Gobierno municipal.
- Expedir las normas técnicas que regulen el funcionamiento de los instrumentos y procedimientos de control de la Administración Pública Municipal.
- Establecer las bases generales para la realización de revisiones administrativas en las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.
- Ejecutar auditorías y evaluaciones a las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.
- Inspeccionar y vigilar que las dependencias de la Administración Municipal cumplan con las normas y disposiciones que sean aplicables dentro de su ámbito de competencia.
- Dar opinión previa a su expedición, sobre los proyectos de normas de contabilidad y control.

- Participación en la designación de auditores externos para la práctica de revisiones a las dependencias o entidades de la Administración Pública Municipal.
- Proponer la designación de comisarios o sus equivalentes en los órganos de vigilancia de los consejos de juntas de gobierno y administración de las entidades de la Administración Pública y paramunicipales.
- Conocer e investigar los actos, omisiones o conductas de los servidores públicos.
- Proponer al Presidente Municipal los nombramientos de los Comisarios Sociales Honorarios.
- Representante legal del Ayuntamiento.
- Las demás que le encomienden expresamente las leyes y reglamentos municipales.

(Sindicatura Procuradora, 2016).

Normatividad.

En los últimos tiempos, las Normas Técnicas Administrativas han adquirido una gran importancia en nuestro ordenamiento jurídico, en todos los ámbitos, con diversos objetivos y regulando situaciones muy distintas, sin ser la excepción el ayuntamiento de nuestra ciudad.

En este sentido la Dirección de Normatividad de la Sindicatura Procuradora, procurando proveer a la exacta observancia de las leyes y reglamentos en la esfera administrativa, ha venido definiendo el procedimiento de control estableciendo las disposiciones correspondientes dentro del ámbito de competencia de cada servidor público en todas aquellas actividades que no están reguladas o que en la reglamentación existente es muy general e imprecisa, procurando con ello que los servidores públicos no incurran en responsabilidad por incumplimiento, lo que conlleva consigo a un manejo eficiente y transparente de los recursos humanos, materiales y financieros, cumpliendo así, con uno de los objetivos generales de esta Sindicatura, que es velar por los intereses del Ayuntamiento (Sindicatura Procuradora, 2016).

Normas administrativas.

Existen 49 Normas Técnicas las cuales regulan al sector central así como 19 aplicables para el sector Paramunicipal y 2 Normas Especiales, entre las cuales se encuentra la Norma Técnica No. 31 (Sindicatura Procuradora, 2016).

La norma técnica No. 31 para Gastos de Orden Social, es la que estipula las políticas y lineamientos a seguir para la correcta aplicación de este recurso, mismo que incluye el otorgamiento de apoyos humanitarios. Actividad de la que Delegación Otay Centenario forma parte.

1.5 Norma Técnica No. 31.

Funcionalidad.

Surge como producto de la necesidad de regular la aplicación de los recursos asignados a los gastos de orden social contenidos en la Partida Genérica 44100 así como en las Partidas Específicas 44101, 44102, 44103, 44201, 44203 y 44501 del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, 2016.

Estas partidas fueron creada para brindar apoyo económico o en especie a los ciudadanos o asociaciones con fines no lucrativos que así lo soliciten para cubrir necesidades de atención inmediata y que no cuenten con los recursos económicos para hacerlo, así como a personas destacadas en el área deportiva y académica que requieran de apoyo para continuar su superación personal y profesional en nuestra ciudad así como a los sectores de la población que por su condición de inmigrante o como producto del rezago social poseen escasos recursos (Sindicatura Procuradora, 2016).

A partir del Ejercicio Fiscal 2008 y en virtud de la complejidad topográfica y accidentada de las diversas zonas habitadas de la ciudad de Tijuana, se incluye en forma de excepción a esta Norma Técnica, el reconocimiento de casos extraordinarios y de urgente necesidad en la comunidad que se desprenden con motivo de la atención a solicitudes efectuadas en forma personal al C. Presidente Municipal en los recorridos que efectúa periódicamente por la ciudad y que requieran de atención inmediata para prevenir daños, destrozos o cualquier eventualidad que ponga en riesgo la salud y seguridad de los habitantes de la zona y que se requiera de realizar de forma inmediata la construcción, reparación o cualquier otro tipo de obra pública complementaria y cuya aplicación de recursos podrían afectar las partidas presupuestales referidas a Gastos de Orden Social.

Por ser una prioridad del Gobierno Municipal el apoyo a la comunidad, las citadas partidas tienen como objetivo otorgar a la población de escasos recursos, instituciones y diversos sectores de la población que lo solicite, ayuda para cubrir los servicios de asistencia económica o de salud, en dinero o en especie con la finalidad de contribuir a su mejoramiento y desarrollo así como promover actividades educativas y deportivas, la Sindicatura Procuradora con su instrucción aplicará los procedimientos para el otorgamiento de ayuda económica para ejercer los recursos en condiciones de eficiencia y transparencia (Sindicatura Procuradora, 2016).

Políticas de operación.

1. La Presidencia Municipal, Regiduría, Delegaciones Municipales y Tesorería Municipal, enviarán al término de cada mes un informe a Sindicatura, de la prestación de apoyos económicos, que hayan afectado las partidas presupuestales 44101, 44102, 44103, 44201, 44203 y 44501 del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, 2016, con la siguiente información:

- a) Fecha de la solicitud de ayuda
- b) Nombre del solicitante
- c) Motivo de la Ayuda
- d) Tipo de ayuda * Si es económica, el importe * Si es en especie, bienes otorgados.

e) Domicilio del solicitante.

Únicamente el C. Presidente Municipal podrá ordenar la aplicación de las excepciones a esta Norma Técnica, y los gastos realizados de conformidad a dicha excepción podrán ser con cargo a las partidas de gastos de orden social de la Presidencia Municipal, y por la naturaleza de los mismos se deberán obviar al máximo los trámites administrativos cuidando cumplir con lo previsto en el capítulo de “Excepción a la aplicación de esta Norma”.

2. En los casos de la Presidencia y Regiduría sus auxiliares al efectuar una evaluación al solicitante determinarán, según sea el caso, la factibilidad para la realización de un estudio socioeconómico, y en el caso de las Delegaciones, será el Departamento de Desarrollo Comunitario.

3. Todo apoyo económico que se otorgue a personas físicas, con un monto igual o mayor a 125 (ciento veinticinco) salarios mínimos generales vigentes en el Estado, deberá ser respaldado a través de un estudio socioeconómico realizado por la trabajadora social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) o por la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM). Dicho estudio socioeconómico no será necesario si el gasto efectuado a estas partidas de ayuda social es para beneficio colectivo.

4. Todo apoyo económico que se autorice debe estar respaldado con las firmas de las personas responsables (Presidencia Municipal, Regiduría y/o Delegación Municipal) y la documentación del ciudadano que solicita el apoyo y aquella que fundamente la autorización, así como los documentos que acrediten la ejecución del gasto.

5. El tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de ayuda económica o en especie, que se va a otorgar, según sea el caso, no excederá de cinco días hábiles para su resolución, por lo que a partir de que el solicitante entregue la documentación solicitada, tendrá al segundo día la contestación, al quinto día la resolución de

Tesorería Municipal y en caso de que el expediente sea turnado al DIF o a DESOM para un estudio socioeconómico, la duración será de ocho días hábiles como máximo.

6. El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Desarrollo Social Municipal, deberán presentar a la Presidencia Municipal, Regiduría y Delegaciones Municipales los resultados de los estudios socioeconómicos solicitados en sobre cerrado en un término de tres días hábiles posteriores a la solicitud por parte de los solicitantes.

7. Para la realización de matrimonios colectivos, las Delegaciones cubrirán el importe de la ceremonia de los contrayentes con cargo a la partida "44101 Ayudas sociales a personas". Para el festejo de la celebración de los matrimonios colectivos, se dispondrá de un máximo de un salario mínimo por pareja que participe en el matrimonio colectivo, con cargo a la citada partida, justificado de conformidad a las leyes vigentes ante Tesorería para su reembolso o pago.

8. Los expedientes de los solicitantes de ayuda económica deberán contener los siguientes requisitos:

a) Comprobante de caja debidamente firmado. Para el gasto de orden social que se efectúe por la presidencia municipal deberá contener el formato único de gasto de orden social debidamente firmado.

b) Como comprobación del gasto efectuado deberá presentarse factura y/o presupuesto del prestador del servicio o proveedor, excepto los casos que no excedan de 25 (veinticinco) salarios mínimos generales vigentes.

c) Solicitud de apoyo económico, indicando el motivo de la misma, dicha solicitud podrá presentarse en el formato previamente elaborado y proporcionado, según sea el caso, por personal de la Presidencia Municipal, Regiduría o de la Delegación Municipal respectiva, a la persona que solicita la ayuda, con el fin de evitar contratiempos que ocasionaría el elaborar la petición vía oficio por personas de bajo nivel académico o analfabetas (El formato de apoyo económico deberá ser llenado por el personal antes mencionado, firmado o en su caso con la huella digital del solicitante).

d) Copia fotostática de identificación vigente con fotografía, previo cotejo con el original, tales como credencial para votar emitida por el Instituto Nacional Electoral, licencia de conducir, Pasaporte Mexicano, Cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, de migrante, de discapacitado, o cualesquier identificación con fotografía expedida por instituciones oficiales; En el caso de que no cuente con alguna identificación, será suficiente con una carta firmada por dos testigos que cuenten con identificación oficial con fotografía, y que bajo protesta de decir verdad manifiesten que lo conozcan, anotando los nombres, firmas y domicilios de los testigos

e) Copia fotostática y original para su cotejo del comprobante de domicilio del solicitante o su representante legal. En el caso de no contar con comprobante de domicilio deberá presentar una carta firmada por dos testigos que acrediten su domicilio.

f) Tratándose de una persona moral con fines no lucrativos, el solicitante deberá ser el representante legal de la misma.

g) Tratándose de organizaciones o comités de vecinos, el representante deberá presentar relación de firmas donde lo autorizan a realizar tales gestiones, con nombres y domicilios de los vecinos.

h) En caso de apoyos a estudiantes, su acreditación como tal, y para asistencia a cursos o eventos foráneos deberá presentar sus calificaciones más recientes las cuales deberán contar con un promedio igual o mayor de 9.7

9. Los solicitantes de apoyos económicos o en especie como estudiantes, además de los requisitos establecidos en la presente Norma Técnica deberán:

a) Acreditarse como tal (ejemplo: constancia de estudios)

b) Acreditar promedio como mínimo de 8.5

10. Los solicitantes de apoyos económicos o en especie como deportistas destacados además de los requisitos establecidos en la presente Norma Técnica deberán:

a) Acreditarse como tal (ejemplo: carta de asociación deportiva)

b) Invitación o convocatoria al torneo.

11. El Presidente Municipal, los Regidores y los Delegados Municipales, son los únicos funcionarios facultados para autorizar el otorgamiento de apoyos económicos o en especie con cargo a las partidas presupuestales 44101, 44102, 44103, 44201, 44203 y 44501 del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, 2016.

12. El otorgamiento del apoyo económico o en especie se autorizará en las condiciones y términos de la presente Norma Técnica. Los ciudadanos, Asociaciones con fines no lucrativas y las Agrupaciones de Vecinos, únicamente podrán recibir un apoyo económico en el ejercicio presupuestal vigente. En el caso en el que los ciudadanos, asociaciones con fines no lucrativos o agrupaciones de vecinos soliciten apoyo económico, habiéndoseles autorizado uno con anterioridad en el ejercicio presupuestal vigente, el Síndico Procurador deberá autorizar el gasto.

13. Los conceptos por los cuales se podrán otorgar ayuda económica a favor de los ciudadanos o asociaciones con fines no lucrativos, así como sectores de la población que por su condición de marginación o escasos recursos que así lo requieran, serán los siguientes:

a) Gastos derivados de defunciones.

b) Gastos Médicos, entendiéndose por gastos médicos gastos de hospital, honorarios médicos, medicamentos, prótesis, o aparatos de ortopedia y cualquier otro tipo de artículo médico necesario para preservar o recuperar la salud.

c) Alimentos conceptuados dentro de la canasta básica.

d) Pasajes.

e) Materiales de construcción y mantenimiento de viviendas, escuelas, y centros comunitarios.

f) Artículos básicos para el funcionamiento de viviendas (tales como estufa, tanque de gas, ropa de cama, calentador de agua, etc.).

g) Instrumentos deportivos y apoyo a deportistas destacados para asistir a competencias. h) Útiles, uniformes escolares, inscripciones, colegiaturas, cursos y

viáticos para estudiantes destacados que asistan a eventos académicos o afines a sus estudios, así como equipos escolares.

i) Apoyos a los habitantes de la ciudad en eventos especiales día del niño, día de las madres, día de reyes, posadas navideñas, jornadas comunitarias así como todos aquellos eventos masivos.

j) En los casos no previstos en este apartado, se deberá solicitar la autorización del Síndico Procurador para poder efectuar gastos con cargo a esta partida.

14. En el caso de los eventos a los que se refiere el inciso “i” de la política de operación No. 13 de la presente Norma Técnica, serán comprobados a la Tesorería con la siguiente documentación:

a) Factura y/o presupuesto que compruebe el gasto.

b) Fotografías del evento.

c) Además deberá incluir un informe por parte de la persona que autorizó la solicitud de apoyo.

15. El plazo para la comprobación a la Tesorería de los Eventos a los que se refiere el inciso “i” de la política de operación No. 13 de la presente disposición, será de 15 días después de la realización del evento, por lo cual el solicitante deberá de mencionar en el oficio de solicitud del vale a la Tesorería, la fecha de realización del evento.

16. Los apoyos económicos solicitados a la Presidencia Municipal, a la Regiduría y a las Delegaciones Municipales con cargo a las partidas de gastos de orden social hasta con un importe de 125 (ciento veinticinco) salarios mínimos generales vigentes podrán efectuarse a través del fondo revolviente siguiendo los procedimientos establecidos en la Norma Técnica relativa al Fondo Fijo de Caja, y para su reembolso será a más tardar dentro de los siguientes tres días hábiles posteriores a la fecha en que recibió la solicitud.

17. La Presidencia Municipal, Regiduría y las Delegaciones Municipales podrán realizar gastos con cargo a las partidas presupuestales mencionadas en la política de

operación No. 11 del presente instrumento, utilizando vales por comprobar cuando la ayuda que se realice sea en especie o sea necesario adquirirlos para entregarlos posteriormente a los beneficiarios, por lo que la comprobación de estos gastos se someterán a las políticas de la presente Norma Técnica Administrativa.

18. La Tesorería Municipal deberá de expedir el cheque de la ayuda económica en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que se reciban los documentos descritos en la política No. 8 de esta Norma Técnica.

19. La Presidencia Municipal, la Regiduría y las Delegaciones Municipales, mensualmente intercambiaran información de los nombres de los solicitantes de los apoyos, con la finalidad de evitar duplicidad de apoyos económicos.

20. El responsable de la unidad administrativa de las dependencias (Presidencia Municipal, Regiduría Municipal y Delegaciones Municipales), deberán indicar a la Tesorería en la solicitud el nombre al que se destinará el cheque.

21. La Tesorería Municipal llevará un control en listado de los solicitantes de quienes se les ha dado apoyo económico o en especie y verificará que se cumpla con lo establecido en la Política 12 de la presente disposición, debiendo informar a la Presidencia, Delegaciones y a los Regidores sobre los apoyos que sean negados.

22. La Presidencia Municipal deberá informar periódicamente al Cabildo de las acciones efectuadas por excepción a esta Norma Técnica a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 51 de la Ley de Obras Públicas, Equipamientos, Suministros y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Baja California.

(Sindicatura Procuradora, 2016).

La correcta aplicación de la normatividad establecida por la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana, es importante no solo para el debido manejo de los recursos asignados, sino que su correcto cumplimiento va dirigido directamente a la calidad de las actividades que se realizan en favor de la ciudadanía a través del servidor público.

1.6 Dependencias públicas y la calidad.

En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios (Casermeiro de Goytia).

Es importante que consideremos que:

- 1) La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
- 2) La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
- 3) La mejora constante es la base de la calidad en una organización.
- 4) Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia.
- 5) La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
- 6) Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
- 7) El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos (Casermeiro de Goytia).

Toda persona que trabaja en una dependencia que brinda un servicio público, necesita una visión en la que pueda creer y confiar, una política de logros permanentes donde

experimente el desafío de dar diariamente lo mejor de sí a los usuarios, el trabajo en equipo debe enriquecer y respaldar esta situación para que la calidad se convierta en parte de la integridad del servidor público, y mostrar valores que un sentido de trabajo en equipo que lo enriquezca y le muestre el respaldo, que sienta que la calidad y la integridad son inseparables, que en una “sociedad de calidad” la honestidad, la categoría y el principio de dar un valor total por lo que recibimos pueda convertirse en una regla de conducta, porque lo que se inicia como un esfuerzo para mejorar la calidad pueda convertirse en un desarrollo de la calidad total de la vida de la comunidad.

El mejorar la calidad de los servicios públicos es uno de los desafíos más importantes de la Administración Pública. Los detalles son los que marcaran la diferencia en el servicio brindado a la ciudadanía y la atención del usuario, ambas cosas producen eficiencia.

Las buenas prácticas ya han demostrado en la actualidad que una administración pública ejercida con calidad es sin duda, una manera muy eficaz de prestar los servicios públicos, porque reduce los tiempos de espera y mejora la relación coste/rendimiento, aumenta la productividad y mejora la transparencia y la responsabilidad.

Cada día los ciudadanos se van acostumbrando a que el sector privado les ofrezca unos tiempos de respuesta cada vez más rápidos y unos servicios con mayor calidad. Ahora bien, también esperan que el sector público se comporte del mismo modo. A veces los procedimientos con demasiados trámites, lentos, con largas colas y el tener que darle a la administración una información que ya tiene, son prácticas cada vez más criticadas en todas administraciones del mundo (Casermeiro de Goytia).

Todos los ciudadanos necesitan de los servicios públicos, independientemente de su preparación, capacidades, ingresos o localización geográfica. Contrariamente al sector privado, el sector público no puede escoger a sus usuarios (Casermeiro de Goytia).

Entonces hablamos de una necesidad reciproca en la que ambas partes siempre estarán relacionadas, por lo que entre mejor se maneje esta interacción, se generaran resultados de calidad para la dependencia y la necesidad del usuario.

Comencemos por entender los conceptos de “responsabilidad social” y “gestión pública”, los cuales nos abrirán un panorama para entender mejor la aplicación de estos dentro de las actividades de un servidor público.

Argadoña, mencionado la definición que da la ISO 26000, nos dice que la responsabilidad social, es la “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de las partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y este integrada en toda la organización y se lleva a la practica en sus relaciones”. (Argadoña, 2012).

Por otro lado y como perfecto ejemplo de lo que se refiere la gestión pública, citando a Leeuw, María Isabel García Sánchez explica que, la nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones. (Sánchez, 2007).

Quezada (2008) en un estudio previo citando al autor Moraga (1999), señala algunas situaciones en las que es posible identificar puntos de encuentro entre la gestión pública y la responsabilidad social corporativa, efectuando algunas recomendaciones para fortalecer la ética en la gestión pública.

- Asegurar el conocimiento y comprensión de los miembros de la organización sobre los principios y normas que se deben acatar.
- Observar prácticas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de leyes y reglamentos.
- Definir y establecer procedimientos en aquellas funciones o actividades en las que pudieren producirse conflictos de intereses.

- Establecer claramente las relaciones con las empresas y organismos con los que interactúa. Se deben instaurar criterios y parámetros objetivos que resguarden la transparencia en las actividades de los funcionarios y del servicio en general.
- Por último, promover activamente que las personas que integran cada servicio y unidad conozcan y asuman la responsabilidad social e institucional que emana de su misión. (Quezada, 2008).

Actualmente existe un crecimiento vertiginoso del interés por la calidad de la atención en México y en muchos otros países, cuyo origen es probablemente una mayor conciencia de que, en el mundo contemporáneo, la calidad se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y, para algunos afortunadamente también, de responsabilidad social y de integridad moral. (Ramírez, García, & Fraustro, 1995).

En principio el problema de la atención y por ende su calidad, parte de una relación entre la cantidad y la calidad de los servicios proporcionados. Teóricamente si la cantidad de servicios proporcionados es insuficiente, los beneficios esperados tienden a disminuir. Por el contrario, una excesiva cantidad de servicios puede concluir a un incremento en la cantidad de ciudadanos. Esta relación entre cantidad y calidad también implica necesariamente una relación entre costos y calidad. (Ramírez, García, & Fraustro, 1995).

Es importante mencionar que al igual que otros países latinoamericanos, México aún enfrenta grandes carencias de recursos, por lo que se ha soslayado la cuestión de la calidad de los servicios. Sin embargo, ha llegado la hora de empezar a preguntarse no solamente por la cantidad de servicios que se necesitan, sino también y de manera fundamental, por su tipo y calidad. (Ramírez, García, & Fraustro, 1995).

En los países en desarrollo como México en los cuales, con frecuencia, se argumenta la imposibilidad de otorgar servicios de calidad por la carencia de recursos. Esta carencia puede afectar la calidad, pero no puede atribuírsele la totalidad del deterioro de la calidad. Uno de los grandes retos de la evaluación de la calidad, se deriva de la

dificultad de atribuir los resultados realmente a la atención proporcionada, esto significa que no todos los resultados pueden ser fáciles ni exclusivamente atribuibles a los procesos. (Ramírez, García, & Fraustro, 1995).

Es difícil conocer y evaluar la parte de la atención del servidor público, sin embargo es ahí donde entran los valores como tal y como entes públicos. No solo refiriendo a los valores sociales, si no al valor que generamos en nuestras acciones.

La inducción al valor público debería ser la razón de ser y el propósito central de toda entidad estatal. El valor público se induce a través de prestaciones que se proveen de manera colectiva por el solo hecho de estar incluido en la población destinataria. (Tesoro, 2015).

Mencionando la importancia del recurso y los valores, es importante entender también la forma en la que funciona una entidad pública a diferencia de una organización privada.

Mientras la existencia de una empresa privada depende de la satisfacción de sus clientes y accionistas como destinatarios del valor privado que induce, la supervivencia de una entidad pública no depende de los destinatarios del valor público o privado que induce, sino primordialmente de los actores integrantes de su entorno habilitante, que concede a la entidad las atribuciones y los fondos públicos imprescindibles para funcionar.

Dado que la entidad pública debe inducir valor público para cumplir con su misión y valor político para sobrevivir, sus mayores retos para cumplir con ellos son:

- Obtener en su entorno habilitante el apoyo político necesario para avanzar en su agenda sin necesidad de incurrir en componendas que la desvirtúen.
- Concertar y coordinar armónicamente la cooperación con los actores necesarios para inducir efectivamente el valor público previsto.
- Obtener, desarrollar y mantener la capacidad operativa necesaria para que sus prestaciones sean efectivamente inductoras del valor público previsto.

(Tesoro, 2015).

1.7 Conceptos.

En el marco de esta evaluación es importante conocer la manera en la que diversos autores han conceptualizado términos esenciales para el presente caso de estudio.

Beneficiarios: son los destinatarios del valor público que induce la entidad hacia el conjunto de la sociedad o hacia ciertos sectores, mediante prestaciones colectivas no excluyentes y no apropiables (Tesoro, 2015).

Ciudadanos: son aquellas personas interesadas (efectiva o potencialmente) en ejercer (dentro del marco normativo pertinente) sus atribuciones de participación, colaboración, control o incidencia sobre el desempeño y las decisiones de la entidad, ya sea por motivaciones cívicas o por intereses privados sectoriales (Tesoro, 2015).

Valor: Denominamos “valor” al beneficio obtenido por determinados destinatarios, a partir de las oportunidades, resultados y efectos emergentes de prestaciones (bienes o servicios) provistos desde una organización. (Tesoro, 2015).

Pobreza: Una persona se encuentra en situación de pobreza cuando tiene al menos una carencia social (en los seis indicadores de rezago educativo, acceso a servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos en la vivienda y acceso a la alimentación) y su ingreso es insuficiente para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades alimentarias y no alimentarias (CONEVAL, 2016).

Pobreza extrema: Una persona se encuentra en situación de pobreza extrema cuando tiene tres o más carencias, de seis posibles, dentro del Índice de Privación Social y que, además, se encuentra por debajo de la línea de bienestar mínimo. Las personas en esta situación disponen de un ingreso tan bajo que, aun si lo dedicase por completo a la adquisición de alimentos, no podría adquirir los nutrientes necesarios para tener una vida sana (CONEVAL, 2016).

Servicio público: Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna (Casermeiro de Goytia).

Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California: Tiene por objeto establecer la organización y funcionamiento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, de conformidad con las disposiciones que derivan de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California y de la Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California (Ayuntamiento de Tijuana, 2013).

Norma técnica: Una norma técnica es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios (Universidad de Alcala, 2016).

Dependencia gubernamental: Es aquella institución pública subordinada en forma directa al Titular del Poder Ejecutivo Federal en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los negocios del orden administrativo que tiene encomendados. Las dependencias de la Administración Pública Federal son las secretarías de estado y los departamentos administrativos según lo establece la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. El acuerdo de sectorización reserva el concepto de dependencias a los organismos públicos del Sector Central que no son coordinadores de sector y da la denominación de secretaría a los que sí lo son (Lawi Latina, 2016).

Administración pública: La Administración Pública es aquella función del Estado que consiste en una actividad concreta, continua, práctica y espontánea de carácter subordinado a los poderes del Estado y que tienen por objeto satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro de los fines del Estado dentro el orden jurídico establecido y con arreglo a este (Quisbert, 2016).

Servidor público: Un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas, más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo (Perez & Gardey, 2010).

Calidad: Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente (Casermeiro de Goytia).

Calidad de servicios: Podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio (Casermeiro de Goytia).

Satisfacción del usuario: La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito (Perez & Gardey, 2010).

CONEVAL: El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

OCDE: La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

ORFIS: Órgano de Fiscalización Superior.

POA: Programa Operativo Anual.

PEF: Presupuesto de Egresos de la Federación.

DIF: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

DESOM: Desarrollo Social Municipal.

Capítulo 2. Metodología

En el presente capítulo se aborda la metodología utilizada para la obtención de datos relevantes sobre el caso de estudio llevado a cabo en Delegación Otay Centenario que posteriormente ayudarán en la gestión de recomendaciones para la misma, así mismo para el desarrollo del presente capítulo, se han consultado fuentes bibliográficas digitales e impresas que complementan a la redacción del mismo.

2.1 Planteamiento del problema.

La pobreza y el rezago social en México son retos en materia de desarrollo social a los que se enfrentan instituciones públicas a nivel nacional, estatal y municipal. Para hacer frente a este reto de la pobreza es necesario generar estrategias de desarrollo con las siguientes características que estipula el Programa Sectorial de Desarrollo Social 2013-2018:

- Un desarrollo social de nueva generación con un enfoque de derechos sociales que se complemente con una mayor inclusión productiva de la población.
- Un enfoque de ciclo de vida de la persona que brinde protección en las etapas etarias más vulnerables del individuo y que garantice el ejercicio de sus derechos: niñez, juventud y vejez.
- Un desarrollo incluyente y libre de discriminación que garantice sus derechos a mujeres, indígenas y personas con discapacidad.
- Un componente activo de participación social, ubicando a las personas como agentes de cambio y protagonistas en la materialización de sus derechos, a través de la organización comunitaria.
- Una mejor coordinación institucional que evite la duplicidad de programas y recursos, eleve su impacto social e incremente la concurrencia de los diferentes órdenes de gobierno (SEDESOL, 2013).

Las instituciones públicas encargadas de atender las solicitudes ciudadanas resultan insuficientes en la actualidad, lo cual genera un gran reto para las dependencias de

todos los niveles gubernamentales al ser los encargados de asegurar que la mayoría de los mexicanos tengan la oportunidad de gozar de sus derechos sociales.

En materia de pobreza entre los años 1991 a 2012, México no ha tenido variantes significativas. Es decir que en los últimos 20 años los ingresos, el patrimonio y capacidad alimentaria han seguido la misma tendencia sin mostrar una evolución notoria.

Las crisis económicas y financieras, primero en 1995 y posteriormente en 2008-2009, constituyen eventos que dañaron el ingreso de las familias y elevaron los niveles de pobreza. La evolución de la pobreza es un fenómeno estrechamente vinculado al ciclo económico. Históricamente la pobreza ha aumentado durante los periodos de crisis y se ha reducido durante las fases de recuperación de la economía. Sin embargo, la pobreza por ingresos en México durante el periodo 1992-2012 no cambio sustancialmente (SEDESOL, 2013).

De acuerdo a los datos anteriores, los programas de desarrollo social se han encargado de cubrir por lo menos tres necesidades básicas que son la alimentación, la salud y la educación, por ello se ha puesto especial atención en ampliar la cobertura de manera significativa a través de la distribución de recursos públicos a Dependencias públicas que tengan como objetivo velar por el bienestar de los ciudadanos a su cargo. Esto a través de programas y actividades establecidos dentro de las mismas.

En nuestro municipio, las dependencias del sector público en el Ayuntamiento 2013-2016 enfrentan realidades que pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio, una parte de los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben.

Por ello y debido a que la Delegación Otay Centenario forma parte de las dependencias públicas encargadas de atender las solicitudes ciudadanas de la demarcación correspondiente a la misma, los servidores públicos desarrollan actividades plasmadas en el Programa Operativo Anual (POA) y dan seguimiento a la normatividad establecida por la Sindicatura Procuradora Municipal que indica los lineamientos para dichas

actividades. Por lo tanto la evaluación de la actividad de otorgamiento de apoyos humanitarios en el departamento “Oficina de Delegado” incluido en el POA de esta dependencia, es factible. Puesto que la norma técnica no. 31 marca los lineamientos a evaluar en este estudio de caso, por tratarse de la norma asignada al otorgamiento de apoyos humanitarios a la ciudadanía, siendo además el documento a través del cual se rige la Sindicatura Procuradora Municipal para realizar revisiones esporádicas a dependencias que cuentan con la partida de Gastos de Orden Social y brindan este tipo de apoyos; siendo de gran importancia para Delegación Otay Centenario cumplir con dicha normatividad para no incurrir en faltas a la misma que sean sujeto de observaciones por parte de esta Sindicatura como ha sucedido durante el Ayuntamiento 2013-2016 de acuerdo a información proporcionada por el departamento administrativo de la dependencia (ver anexo 1). Mencionando además que la oficina del delegado es un organismo de esta Dependencia que tiene como función brindar apoyo a la población de escasos recursos de la Demarcación y contribuir a su mejoramiento y desarrollo.

2.2 Preguntas de investigación.

- ¿El servidor público de Delegación Otay Centenario está cumpliendo con las políticas y lineamientos estipulados en la norma técnica no. 31 para el trámite de apoyos humanitarios?
- ¿Cuál es el motivo de ayuda mayormente solicitado por los ciudadanos a la Delegación Otay Centenario?
- ¿El usuario se encuentra satisfecho con la calidad de atención brindada por el servidor público en la Delegación Otay Centenario?

2.3 Objetivo General.

Evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el proceso de entrega de apoyos humanitarios a ciudadanos en la oficina de delegado de la Delegación Otay Centenario en Tijuana, Baja California, con el objetivo de coordinar la correcta y transparente aplicación de recursos financieros como el buen funcionamiento.

2.4 Objetivos específicos.

- Evaluar el cumplimiento de las políticas estipuladas en la Norma Técnica no. 31 para el otorgamiento de apoyos humanitarios.
- Conocer cuál es el motivo de ayuda mayormente solicitado por el ciudadano.
- Conocer si el ciudadano está satisfecho con la atención brindada por el servidor público de la Delegación Otay Centenario.

2.5 Justificación.

La pobreza es un factor que afecta de manera desproporcionada a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores en nuestro país sin importar el género, por lo que es importante tener y mantener una visión incluyente hacia la población vulnerable, sobre todo entender los efectos en la ciudadanía mexicana y la forma en la que se pueden incrementar los programas y actividades de apoyo a estos segmentos.

Es importante que los servidores públicos al frente de dependencias encargadas de brindar apoyo y recibir peticiones ciudadanas, reiteren el compromiso de salvaguardar los recursos que apoyaran a la población menos favorecida, aquellos que tienen alguna necesidad básica. Es vital que se logren los objetivos y estrategias para generar resultados óptimos, ya que no basta solo con crear programas sociales, sino que es importante saber cómo orientar los recursos materiales y financieros hacia los habitantes del país, estado, municipio y demarcación. Con el fin de que estos mismos recursos lleguen a toda la población con una carencia.

Baja California es una de las entidades en el país con mayor dinamismo económico y mejor nivel de bienestar social. Nuestra entidad alcanza a nivel nacional uno de los más altos parámetros de vida y registra uno de los más bajos índices de marginación. No obstante, persisten segmentos de la población principalmente en la zona rural y en las colonias populares de las zonas urbanas, que todavía padecen algún tipo de vulnerabilidad social y marginación (Gobierno del Estado, 2014).

Debido a lo anterior, esta evaluación es importante porque permitirá conocer si se están cumpliendo con los parámetros de calidad de atención estipulados en la norma técnica no. 31 de esta Dependencia para el otorgamiento de apoyos humanitarios a la ciudadanía, mismo que es esencial para esta Delegación, puesto que una de sus principales funciones es brindar apoyo a la población de escasos recursos de la Demarcación y contribuir a su mejoramiento y desarrollo; por lo que los resultados derivados de la evaluación de esta actividad serán una base para conocer el nivel de participación y cumplimiento que esta Dependencia Municipal está teniendo en cuanto al mejoramiento del bienestar social de una parte de la población tijuanaense.

De igual manera es importante para el titular de Delegación Otay Centenario así como responsable administrativo, conocer la percepción de la calidad de atención de los ciudadanos que acuden a presentar su petición de apoyo humanitario a través de la partida de Gastos de Orden Social, teniendo en cuenta la normatividad asignada por la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana para esta actividad.

En la dependencia en estudio no existen a la fecha investigaciones sobre la percepción del ciudadano en cuanto a calidad de atención, por lo que se considera necesario realizar una evaluación donde se tendrá en cuenta primeramente el cumplimiento de las políticas y lineamientos estipulados en la Norma Técnica No. 31 correspondiente a la actividad evaluada, así como la opinión de los usuarios que acuden al despacho del titular. Siendo además de vital importancia para la administración de la Delegación que el servidor público a cargo de esta actividad cumpla con la normatividad para evitar que la dependencia incurra en una falta que sea objeto de observación por parte de Sindicatura Procuradora Municipal a través de las revisiones de expedientes que esta Sindicatura realiza de forma esporádica.

Los resultados de la presente evaluación servirán como apoyo para la toma de decisiones del titular y administrador, quienes en base a los resultados de la misma, tendrán información de utilidad para conocer la manera en que se están afectando los recursos económicos de la dependencia, y en caso de detectar una deficiencia en el procedimiento, elaborar instrumentos de corrección y apoyo que mejoren la calidad del

servicio en la actividad de otorgamiento de apoyos humanitarios a la ciudadanía de esta Demarcación.

Además de facilitar al titular, administrador y servidores públicos involucrados en dicha actividad trabajar para alcanzar la calidad de atención en base a la normatividad, esperando incrementar la satisfacción y número de usuarios que acuden a realizar este trámite y que a su vez el mejoramiento de la misma repercutirá en una mejor evaluación de la dependencia. Así como el nivel de participación que este organismo tiene en el desarrollo y bienestar de los ciudadanos de la demarcación Otay Centenario del municipio de Tijuana.

Cabe mencionar que el proceso de evaluación de actividades y programas es importante hablando en un estricto sentido para las dependencias de carácter público, ya que su fin es brindar herramientas para mejorar la gestión de recursos públicos, y que exista realimentación de lo que está implementando o llevando a cabo con el fin de corregir errores, brindando la oportunidad de reorientar a tiempo dichas actividades. Esta evaluación implica además la medición del cumplimiento de la normatividad asignada por Sindicatura Procuradora Municipal en materia de Gastos de Orden Social, así como criterios de desempeño tales como la eficiencia, eficacia, legalidad y transparencia del servicio público brindado en el despacho del titular de Delegación Otay Centenario.

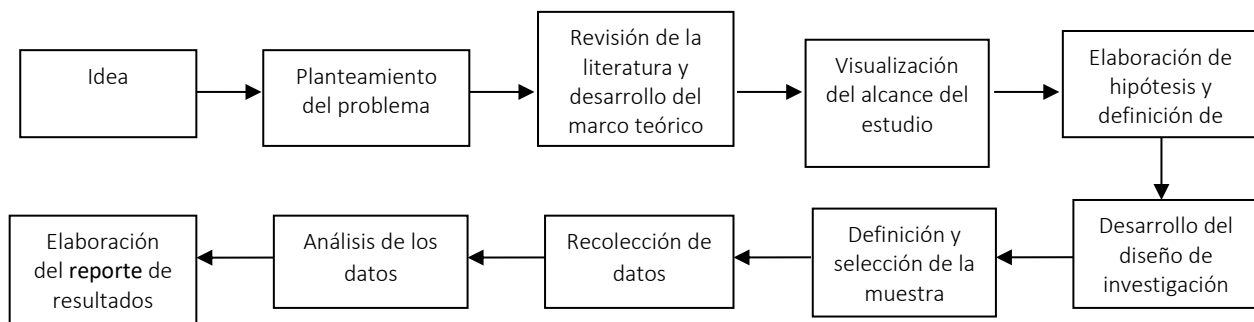
2.6 Método de estudio.

En base a Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque de la investigación del caso de estudio es cuantitativo ya que se apoya de la recolección de datos para probar una hipótesis, con base en dos directrices principales, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento y probar teorías:

1. La medición numérica
2. El análisis estadístico

Por su naturaleza, se caracteriza por ser secuencial y probatorio porque cada etapa precede a la siguiente y no se puede omitir pasos. Una vez que la idea se delimita, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas, se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas, y se establece una serie de conclusiones respecto a la hipótesis (Hernández et. al, 2014).

Figura 1. Proceso cuantitativo



Fuente: Hernández et. al, 2014

2.7 Tipo de investigación.

Hernández et. al (2014) sostienen que los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Por ende, en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos.

En base a lo anterior, se considera que el alcance de la investigación propuesta es descriptivo porque busca especificar propiedades, características y el perfil del objeto de estudio. En este se estudiará una actividad específica de la Oficina de Delegado en la Delegación Otay Centenario, la cual consiste en evaluar el adecuado cumplimiento

del proceso de entrega de apoyos humanitarios de acuerdo a la norma técnica no. 31 que establece la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana, y según el manual de procedimientos de la Delegación.

2.8 Cuestionario: instrumento de recolección de información.

La recolección de información se llevará a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a los ciudadanos que resultaron beneficiados a través de un apoyo humanitario en la Oficina de Delegado en la Delegación Otay Centenario, durante el trimestre Julio-Septiembre de 2016 (ver anexo 2).

De acuerdo a Hernández et. al (2014) el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. En relación al estudio de caso, las variables a medir que se consideran son:

1. La calidad en atención
2. La norma técnica no. 31

Los cuestionarios son utilizados en encuestas de todo tipo; por ejemplo, su implementación para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades del entorno de futuros compradores de casas habitación y evaluar la percepción ciudadana sobre cierto problema, como la inseguridad (Hernández et. al, 2014).

Para Malhotra (1997), un cuestionario tiene tres objetivos principales:

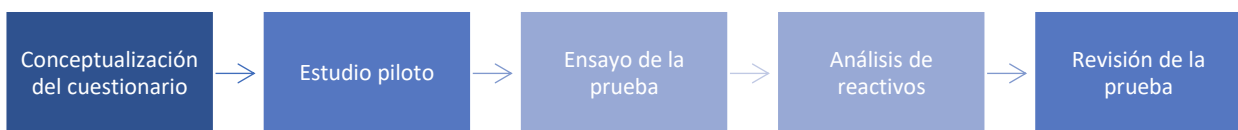
- Traducir la información necesaria a un conjunto de preguntas específicas que los encuestados puedan contestar.
- Motivar y alentar al encuestado para que colabore, coopere y termine de contestar el cuestionario completo, por ello, debe buscar minimizar el tedio y la fatiga.
- Minimizar el error de respuesta, adaptando las preguntas al encuestado y en un formato o escala que no confunda al responder.

Algunas de las ventajas del cuestionario son (Galán, 2009):

1. Costo relativamente bajo
2. Capacidad para proporcionar información sobre un mayor número de personas en un período bastante breve
3. Facilidad de obtener, cuantificar, analizar e interpretar los datos

Si bien la finalidad del cuestionario es arrojar la información que se requiere para tomar una decisión en objeto de estudio, la obtención y confiabilidad de la misma dependerá en gran medida del diseño del instrumento así como de los elementos que lo componen. Con este preámbulo, se ha decidido seguir la metodología propuesta por Cohen (2006) que se describe en la figura 4.

Figura 2. Pasos a seguir para el diseño de un cuestionario



Fuente: (Cohen, 2006)

2.8.1 Conceptualización del cuestionario

Para la conceptualización del instrumento (ver anexo 1), se determinó por utilizar preguntas cerradas por las ventajas que genera, como la facilidad para procesar y preparar el análisis de la información arrojada. Fernández et. al (2014) las definen como:

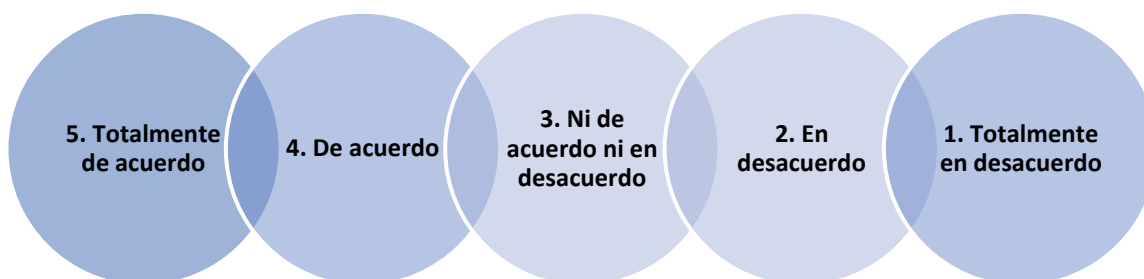
“Aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar”.

Las características que se consideraron para plantear las preguntas fueron las siguientes (Fernández et. al, 2014):

1. Las preguntas serán claras. Precisas y comprensibles para el sujeto de estudio
2. Las preguntas serán lo más breve posible porque las preguntas largas pueden ser tediosas, tomas más tiempo y pueden distraer al encuestado.
3. Debe formularse con un vocabulario simple, directo y familiar para los encuestados.
4. No pueden incomodar a la persona encuestada ni ser percibidas como amenazantes o enjuiciadas.
5. Las preguntas deben referirse de preferencia a un solo aspecto o una relación lógica.
6. Las preguntas no habrán de inducir las respuestas.

Además de utilizar preguntas cerradas, se utilizó el escalamiento de Likert que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones, ante los cuales se pide la reacción de los encuestados. Mediante esta escala, se presenta una afirmación y se le pide al encuestado que exprese su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala que tienen asignado un valor numérico; con esto, el encuestado obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación final, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones del cuestionario (Fernández et. al, 2014).

Figura 3. Escala de Likert utilizada en el cuestionario



Fuente: elaboración propia en base a Fernández et. al (2014)

2.8.2 Estudio piloto

El estudio piloto del cuestionario se realizó en las oficinas de la Delegación Otay Centenario durante la segunda semana de Agosto de 2016. Esto debido a instrucciones de la dependencia misma al considerar que el tercer trimestre del año en curso el más apropiado para esta evaluación por no existir situaciones fuera del alcance de dicha Delegación que pudieran afectar el ejercicio presupuestal en la partida 441001 de Gastos de Orden Social.

2.8.3 Ensayo de la prueba

Para la confiabilidad del instrumento de recolección de información, se encuestó a 10 individuos con las características del sujeto de estudio identificado de años anteriores a 2016. Mexicanos mayores de edad residentes de Tijuana, Baja California que puedan comprobar su identidad y domicilio.

2.8.4 Análisis de reactivos

Después de la codificación de las respuestas obtenidas, se transfieren los valores registrados en los cuestionarios a un archivo de un programa de análisis estadístico. Por funcionalidad, se utiliza el programa IBM SPSS, empleado para el análisis de datos en las ciencias sociales.

2.8.5 Revisión de la prueba

Una vez que se analizaron los datos del cuestionario piloto en el programa IBM SPSS, se validó el instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach que se utiliza para medir la confiabilidad y evaluar la dimensión en que los reactivos de un instrumento de recolección de información están correlacionados (Oviedo y Campo-Arias, 2005). Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de información piloto se pueden observar en la imagen 6.

Imagen 4. Alfa de Cronbach de cuestionario piloto

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	24

Fuente: elaboración propia con IBM SPSS

Tras los resultados obtenidos a través de la encuesta piloto, se observa que el nivel de confiabilidad del cuestionario es aceptable, por lo que ya cuenta con el nivel de confiabilidad necesario para obtener óptimos resultados para la evaluación del proceso de entrega de apoyos humanitarios en el despacho del titular de Delegación Otay Centenario. Esto con la finalidad de aportar información al responsable de la dependencia y administrativo que sea de apoyo para mejorar la calidad este proceso.

2.9 Sujeto de estudio

Se considera el sujeto de estudio a hombres y mujeres residentes del municipio de Tijuana en el estado de Baja California, mayores de 18 años con identificación oficial que acuden a la Oficina de Delegado ubicada en Delegación Otay Centenario a tramitar un apoyo humanitario.

Por lo anterior, se considera como objeto de estudio (evaluación), el proceso que conlleva esta actividad según lo estipulado en la noma técnica no. 31 referente a Gastos de Orden Social.

2.10 Tamaño de la muestra

Hernández et. al (2014) señalan que una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Se determina como población al conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Los tipos de muestra se categorizan en dos ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. En la primera, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra; en la segunda, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis (Hernández et. al (2014).

Para el presente caso de estudio, se calculó la muestra en base al universo que presenta el reporte mensual de apoyos humanitarios otorgados de 2011 a 2015 en la Oficina de Delegado en la Delegación Otay Centenario y que es presentado ante la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana.

Para los fines de esta investigación, se consideró utilizar la media aritmética promedio para determinar el tamaño del universo poblacional estimado para 2016. Los datos históricos a considerar pertenecen el tercer trimestre que comprende julio, agosto y septiembre de los últimos cinco años (2011, 2012, 2013, 2014, 2015) de acuerdo a datos proporcionados por la administración de la Delegación Otay Centenario. Por consiguiente, el universo poblacional estimado para 2016 es de 68 personas.

Después de conocer el universo poblacional estimado a 2016, se calculó el tamaño de muestra de una población finita que se observa en la imagen 7.

Imagen 5. Cálculo del tamaño de muestra

POBLACIÓN (N)	68	N = tamaño población
P	50%	E = error de estimación
Q	50%	K = nivel de confianza
ERROR PERMISIBLE (E)	1.00%	P = proporción en la población que sí pertenecen a esa clase.
S	2.58	Q = proporción en la población que no pertenecen a esa clase.
NIVEL DE CONFIANZA (K)	99.00%	n = tamaño de la muestra

$$n = (s^2 * N * p * q) / (e^2) * (N-1) + (s^2 * p * q)$$

$$E = 2 * \text{raiz} (N-n)/(n-1) * (p*q / n) =$$

$$0.78\%$$

TAMAÑO DE MUESTRA (n)=	68
------------------------	-----------

Fuente: elaboración propia en base a Fernández (1998)

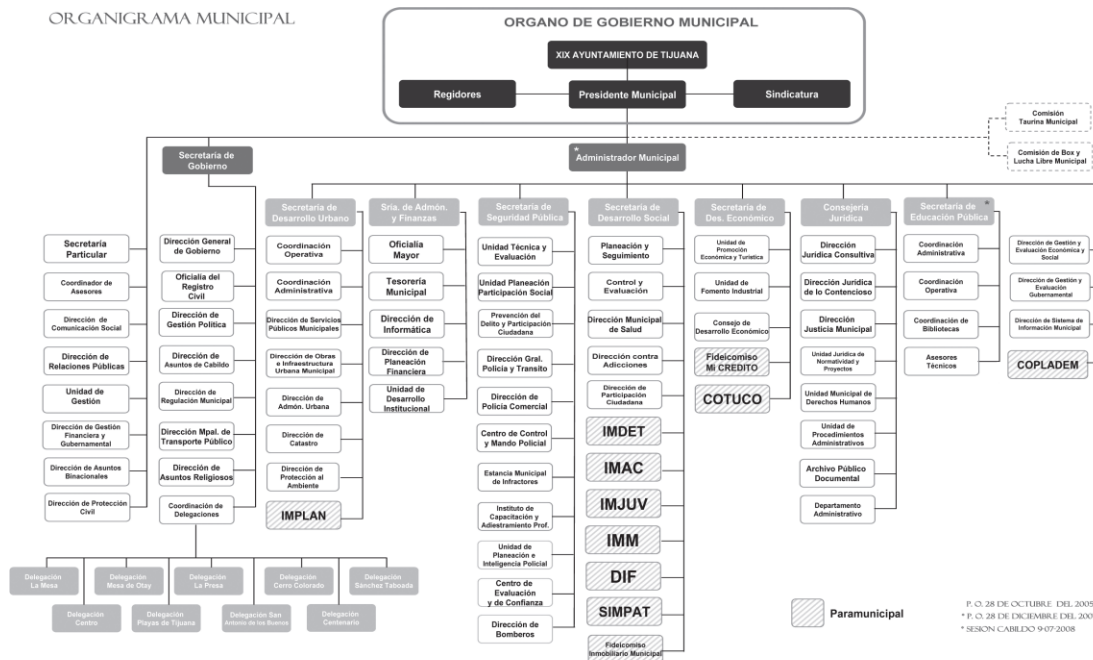
Capítulo 3. Desarrollo del estudio de caso

3.1 Antecedentes de la empresa

3.1.1 Delegación Otay Centenario

Debido al acelerado crecimiento de nuestra Ciudad y a las necesidades que surgen, como consecuencia de ello y preocupados por ofrecer mejor calidad de vida en servicios, seguridad y plusvalía a nuestros Ciudadanos, en el municipio de Tijuana se cuenta con 9 Delegaciones, las cuales son Centro, La Presa A.L.R., Playas, Cerro Colorado, La Presa Este, San Antonio de los Buenos, La Mesa, Otay Centenario y Sánchez Taboada. Mismas que se desprenden y se encuentran al cargo de la Coordinación de Delegaciones como se muestra en la imagen 8 que presenta el Organigrama Municipal del Ayuntamiento de Tijuana.

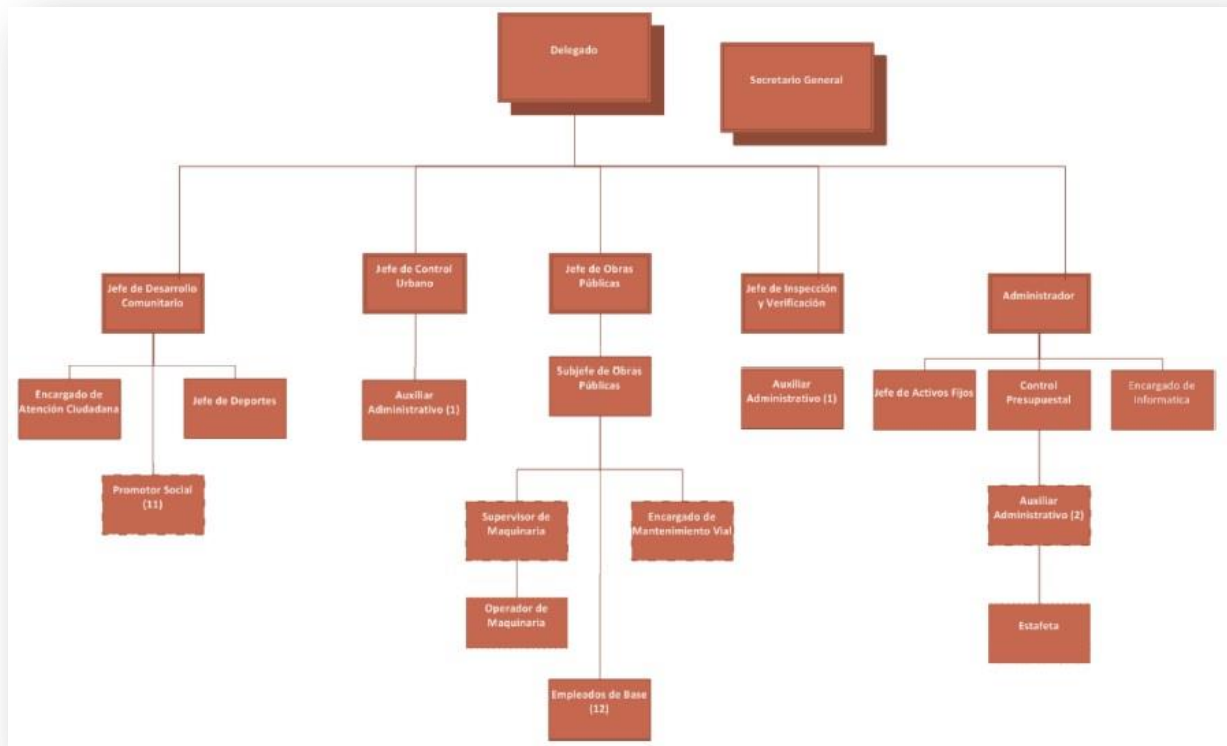
Imagen 6. Organigrama Municipal



Fuente: XIX Ayuntamiento de Tijuana (2007). Recuperado de www.tijuana.gob.mx

Cada Delegación se encuentra conformada por 7 departamentos que son: Oficina de Delegado, Administración, Obras y Servicios Públicos, Desarrollo Comunitario, Registro Civil, Control Urbano e Inspección y verificación como se muestra en la imagen a continuación que presenta el organigrama de la Delegación Otay Centenario.

Imagen 7. Organigrama Delegación Otay Centenario



Fuente: XXI Ayuntamiento de Tijuana (2013). Recuperado de: www.tijuana.gob.mx

De acuerdo al Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California en su Capítulo I, artículo 7. La estructura administrativa de las Delegaciones será la siguiente:

1. Oficina de Delegado/Secretaria.

Encargado del manejo, coordinación y supervisión de los archivos, correspondencia interna y externa de la Delegación, coordinación de planes y programas departamentales, atención de demandas comunitarias y su canalización de peticiones a la unidad administrativa responsable, recepción y atención de quejas y solicitudes de servicios.

2. Administración.

El cual se encargara de ejecutar las normas y lineamientos y criterios establecidos para el ejercicio del gasto público bajo conforme a la supervisión y evaluación de la Secretaría de Administración y Finanzas.

3. Registro Civil.

El cual hace constar en actas, los hechos relativos al estado civil de las personas, a fin de cumplir las disposiciones en orden público y de interés social que establecen las leyes proporcionando al ciudadano en forma expedita.

4. Departamento de Control Urbano.

El cual tiene como propósito expedir permisos por factibilidad de uso de suelo, licencias para construcción, remodelación y/o ampliación (comercial o habitacional), siempre y cuando se encuentre dentro de los límites por M2 que el reglamento especifique, así como permisos para anuncios comerciales.

5. Departamento de Desarrollo Comunitario.

El cual tiene como propósito dar a conocer los programas de apoyos sociales y culturales, así como deportivos y de forestación que brinda el Presidente Municipal

a todos sus habitantes y que en lo particular competen a estos límites delegacionales, siendo portadores de dicha información y actividad.

6. Departamento de Obras Públicas.

El cual se encarga de supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo en las vías públicas. Ser el receptor de las solicitudes por servicios que presentan los vecinos de la Delegación, así como vigilar y sancionar las afectaciones a la vía pública en que incurrir vecinos, Dependencias públicas o empresas privadas, para corregirlas o en su caso canalizarlas a la Dirección de obras y servicios públicos municipales (DOIUM).

7. Departamento de Inspección y Vigilancia.

El cual se encarga de establecer factibilidad de uso de suelo para la instalación, colocación o creación de comercio, semifijo y/o ambulantes, así como la inspección en campo de que cada uno de estos según su tipo, cuenten con documentación en regla y vigente (Ayuntamiento de Tijuana, 2013).

En Noviembre de 2004 Por Decreto Oficial, bajo sesión de cabildo, se da Origen a Delegación El Centenario, como parte de la Administración Pública de la Ciudad de Tijuana. Misma que a la fecha se encuentra ubicada en el domicilio Av. Instituto Politécnico nacional No. 1462 Fraccionamiento Garita de Otay, bajo el nombre de Delegación Otay Centenario, esto debido a una fusión realizada en Diciembre de 2013 con Delegación Mesa de Otay, misma que llevo a la desaparición de esta ultima; quedan Otay Centenario bajo la jurisdicción de 109 colonias pertenecientes a esta demarcación en Tijuana, B.C., México. Hoy en día, trabajan apegados al Reglamento de la Administración Pública Desconcentrada, el cual avala y respalda la formación, descripción, función y actividades que brinda a la comunidad esta Entidad Gubernamental (Ayuntamiento de Tijuana, 2013).

Delegación Otay Centenario, a través del Delegado, que como representante del Presidente Municipal en esta demarcación Delegacional, tiene la encomienda de brindar a la comunidad servicios que garanticen sus derechos y seguridad civil, así como mantener y salvaguardar los recursos naturales que a esta zona competen y para ello, deberá vigilar y coordinar la correcta y transparente aplicación de recursos financieros y materiales que le son asignados para lograr estos objetivos.

En esta Delegación y como parte de los programas de apoyo a la comunidad, se brinda atención a través de diversas áreas de trabajo como son:

- **Departamento Administrativo**, responsable del resguardo y movimiento de los recursos financieros y materiales asignados, entre otras actividades.
- **Registro Civil**, hacer constar en actas, los hechos relativos al estado civil de los Ciudadanos.
- **Inspección y vigilancia**, responsable de vigilar y verificar que cada permiso otorgado para comercios, según su tipo, se encuentre apegado a reglamento.
- **Control Urbano**, como responsables de Vigilar y Controlar la Creación, Ampliación y operatividad de Comercios o Casa Habitacional, entre otras.
- **Desarrollo Comunitario**, para apoyar y promover los programas que brinda el H. Ayuntamiento, para el mejoramiento de la calidad de vida de sus Ciudadanos.
- **Obras y Servicios Públicos**, responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de las vías públicas de esta demarcación.

Delegación Otay Centenario cuenta con algunos de los puntos más sobresalientes de la ciudad de Tijuana como son el Consulado Americano, una de las garitas de cruce más importantes de nuestro país hacia Estados Unidos, siendo esta el principal punto de importación y exportación, uno de los parques Industriales más grandes e importantes de la Ciudad, entre otras particularidades.

Hoy en día cada una de las Delegaciones que forman el municipio de Tijuana, tienen la capacidad de atender y resolver a medida de lo posible las

necesidades y problemáticas públicas y sociales que demanda la comunidad en general (vecinos, comerciantes y/o empresarios, Industrias, entre otros).

Misión de la oficina de Delegado

Contribuir con determinación al desarrollo y bienestar social de las comunidades de esta zona, sumando esfuerzos con nuestro Presidente Municipal para el logro de objetivos en general (Ayuntamiento de Tijuana, 2013).

Visión de la oficina de Delegado

Responder en tiempo y forma a los objetivos, sirviendo con calidad y garantizando el bien común de los ciudadanos (Ayuntamiento de Tijuana, 2013).

Objetivo de la oficina de Delegado

Mantener dentro del estado de derecho el orden, la tranquilidad y la seguridad de los vecinos de la demarcación delegacional, promoviendo el desarrollo integral y la participación social en los programas y en las acciones de gobierno (Ayuntamiento de Tijuana, 2013).

Políticas internas de trabajo de Delegación Otay Centenario

- **Discreción**

Todas las actividades, documentos y/o sucesos que se presenten dentro de su área de trabajo, se tomarán con total seriedad por parte de su equipo de trabajo, cada situación es solo para criterio y conocimiento de esta Dependencia.

- **Legalidad**

Las actividades de todas las unidades administrativas y los integrantes, se basan invariablemente en la observancia y el respeto a las instituciones y ordenamientos jurídicos que la rigen.

- **Servicio a la comunidad**

La atención ciudadana deberá ser cordial poniendo siempre en primer plano, nuestro servicio que es dirigido a ellos.

- **Profesionalismo**

Esmero y actitud para lograr la excelencia en el cumplimiento de las metas y expectativas de esta Delegación, son obligadas en cualquiera de las actividades de su equipo de trabajo.

- **Compromiso**

Todo el personal debe mostrar en todo momento su apego, responsabilidad y disciplina en el desempeño de sus tareas.

- **Calidad y eficacia**

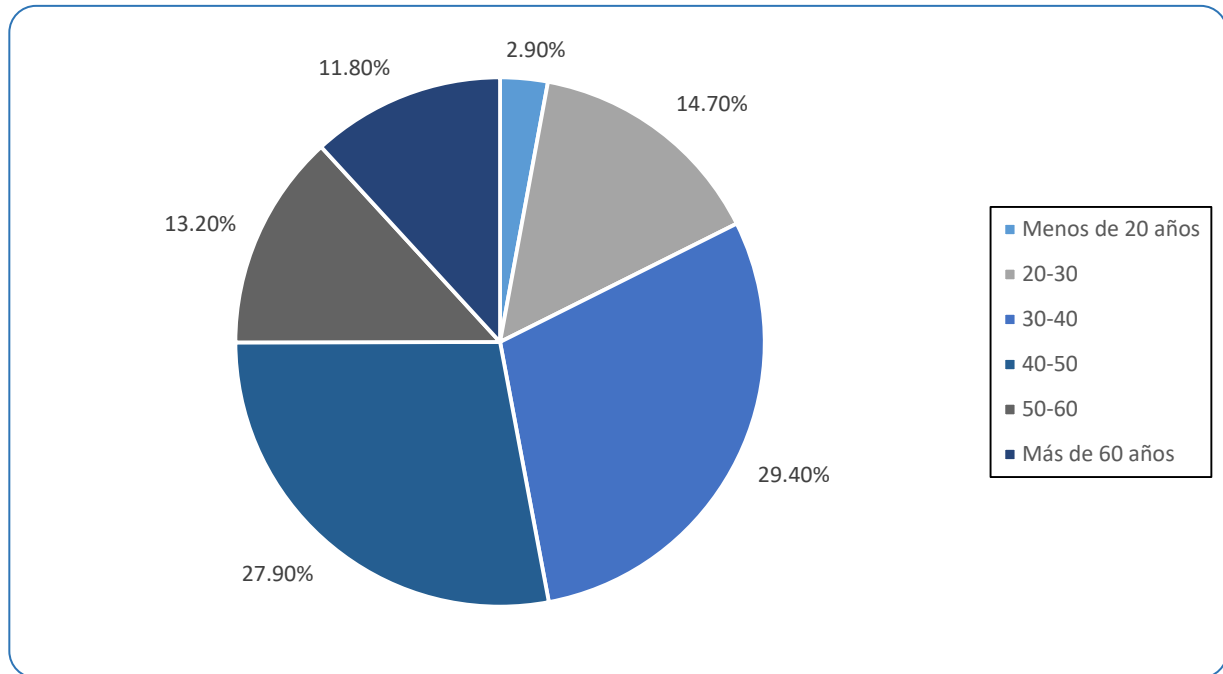
Todas las normas, políticas, principios y procedimientos establecidos en este documento serán de manera permanente y aplicada en cada una de las actividades de esta Delegación, sin excepción.

Cabe mencionar que la misión, visión y objetivos establecidos para la Oficina de Delegado, son aplicados en las 9 Delegaciones Municipales, mismos que se encuentran enlistados dentro del manual de procedimientos, revisado y autorizado por Secretaria de Gobierno del Ayuntamiento de Tijuana. Es importante destacar que dentro de los objetivos de esta Dependencia municipal se encuentra la calidad y eficacia, a lo cual podemos mencionar que hasta el momento no existe una actividad que mida o evalúe las mismas.

3.2 Resultados de la investigación aplicada

3.2.1. Fase I. Datos Generales

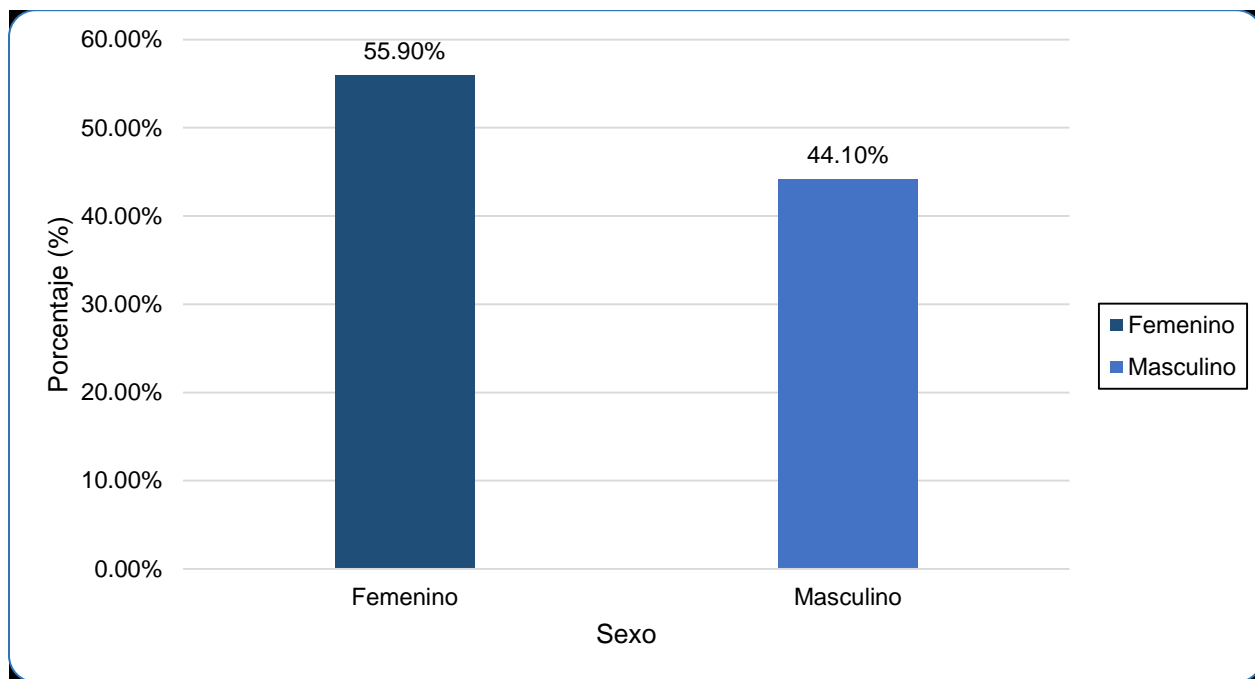
Grafica 1. Edad



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Como parte de las características del sujeto de estudio, se encontró variedad de rango en edades de ciudadanos que acuden a solicitar apoyos humanitarios. La información de la gráfica 1 señala que los rangos de edad que más solicitan apoyos son de 30-40 años (29%), 40-50 años (27%) y por último, de 30 a 40 años (14%).

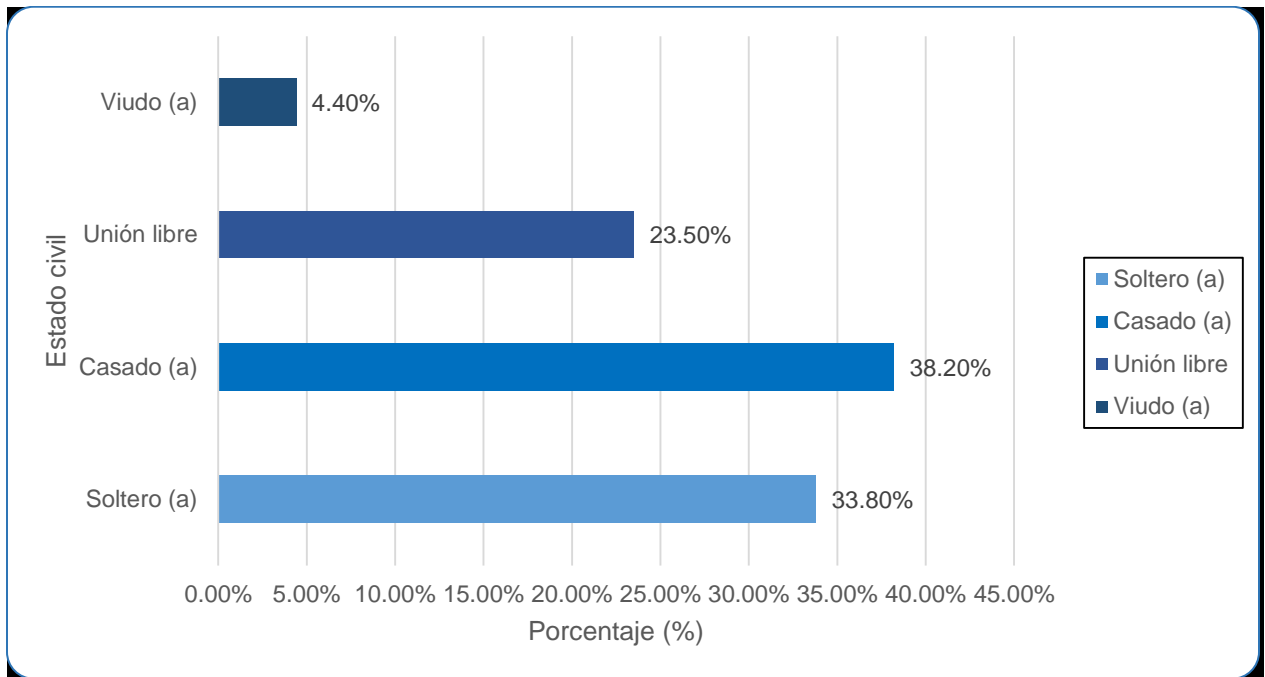
Grafica 2. Sexo



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Por otro lado, los datos arrojaron que los participantes que solicitan apoyo humanitario de la demarcación Otay Centenario en un 55.90% son del sexo femenino, mientras que 44.10% pertenece a la población varonil. Dicha información se muestra en la gráfica 2.

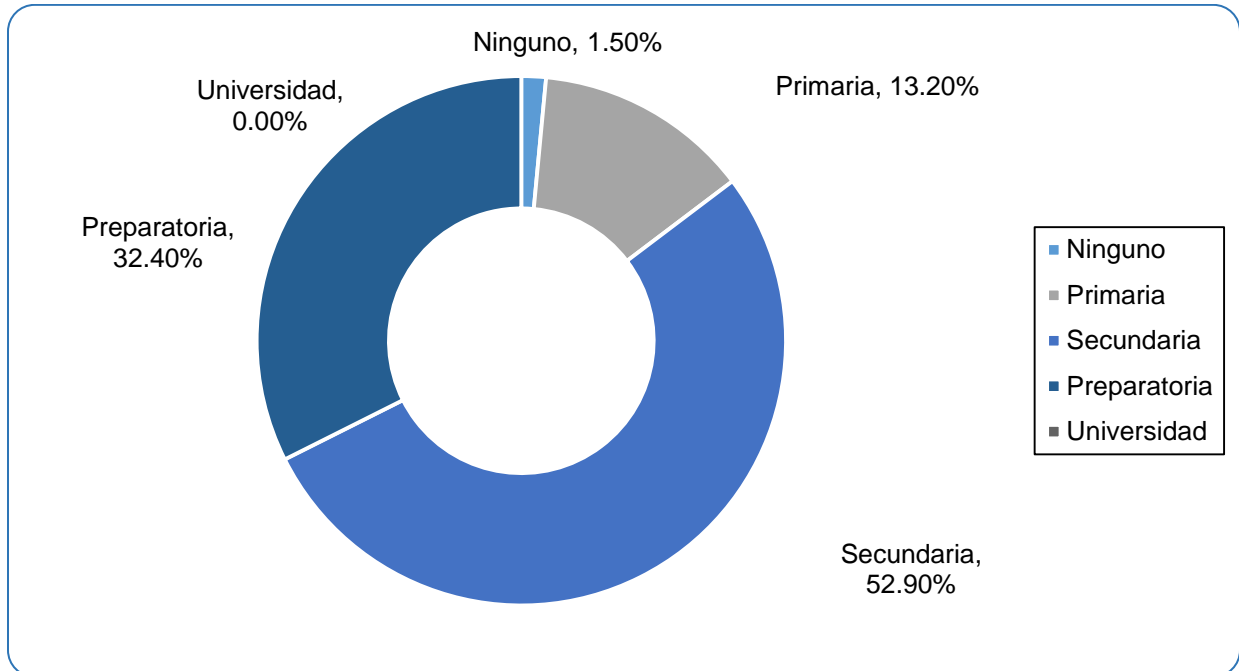
Grafica 3. Estado Civil



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Por la naturaleza del estudio, fue necesario solicitar el estado civil de los participantes. Como se observa en la gráfica 3, se determinó que el 38.2% es casado, el 33.8% es soltero y el 23.5% viven en estado de unión libre.

Grafica 4. Educación (grado terminado)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

En la gráfica 4 se muestra que en su mayoría, el 52.9% de la población que acude a solicitar apoyo humanitario tiene un nivel de escolaridad de secundaria, a diferencia del 32.4% con grado de preparatoria. Destaca que ninguna de las personas que solicitaron apoyo cuenta con estudios terminados de universidad.

Tabla 3. Resultados Globales de Fase I Datos Generales

Gráfica	Respuestas					
	Menos de 20 años	20-30	30-40	40-50	50-60	Más de 60 años
Gráfica 1	2.9%	14.7%	29.4%	27.6%	13.2%	11

Gráfica	Respuestas	
	Femenino	Masculino
Gráfica 2	55.9%	44.1%

Gráfica	Respuestas			
	Soltero (a)	Casado (a)	Unión libre	Viudo (a)
Gráfica 3	33.8%	38.2%	23.5%	4.4%

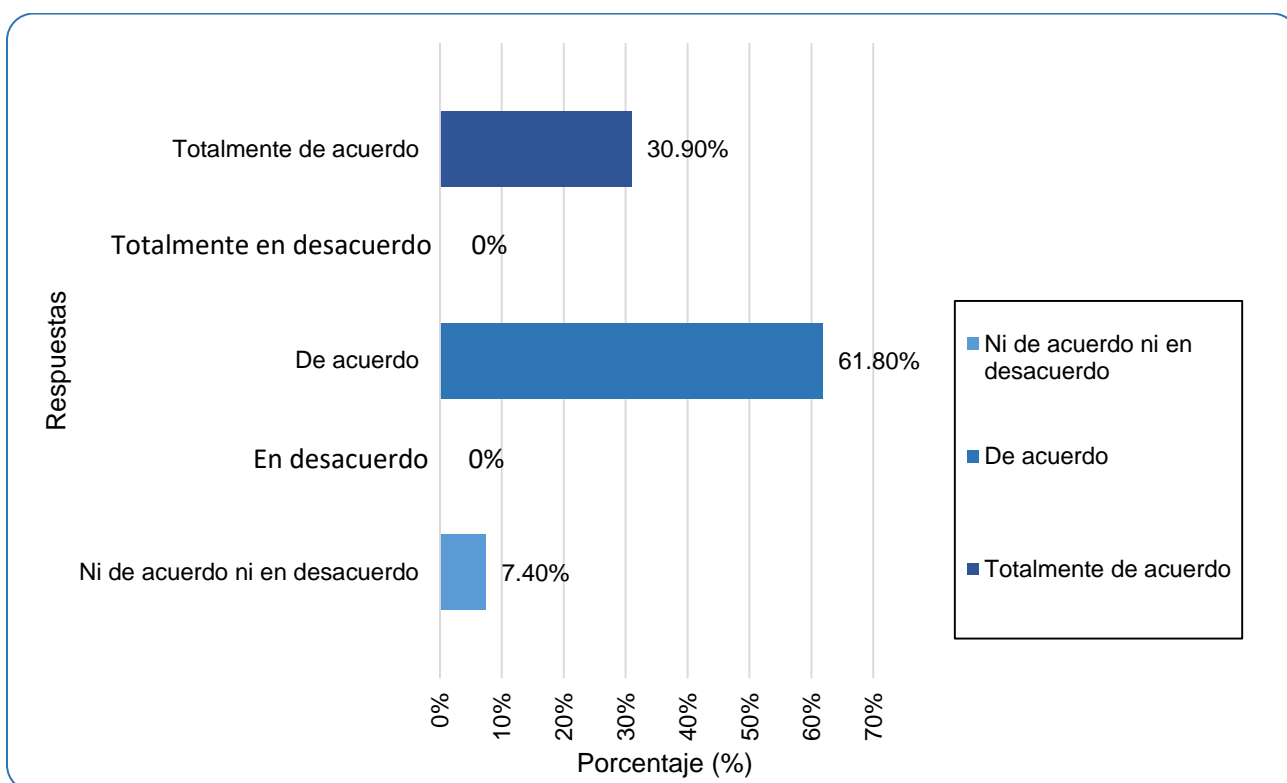
Gráfica	Respuestas				
	Ninguno	Primaria	Secundaria	Preparatoria	Universidad
Gráfica 4	1.5%	13.2%	52.9%	32.4%	0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

3.2.2. Fase II. Norma Técnica No. 31

La grafica 5 nos muestra que en su mayoría cuando las personas se presentan ante la recepción de la Delegación Municipal Otoy-Centenario, sí comentan el motivo por el cual visitan las oficinas delegacionales (92.70%).

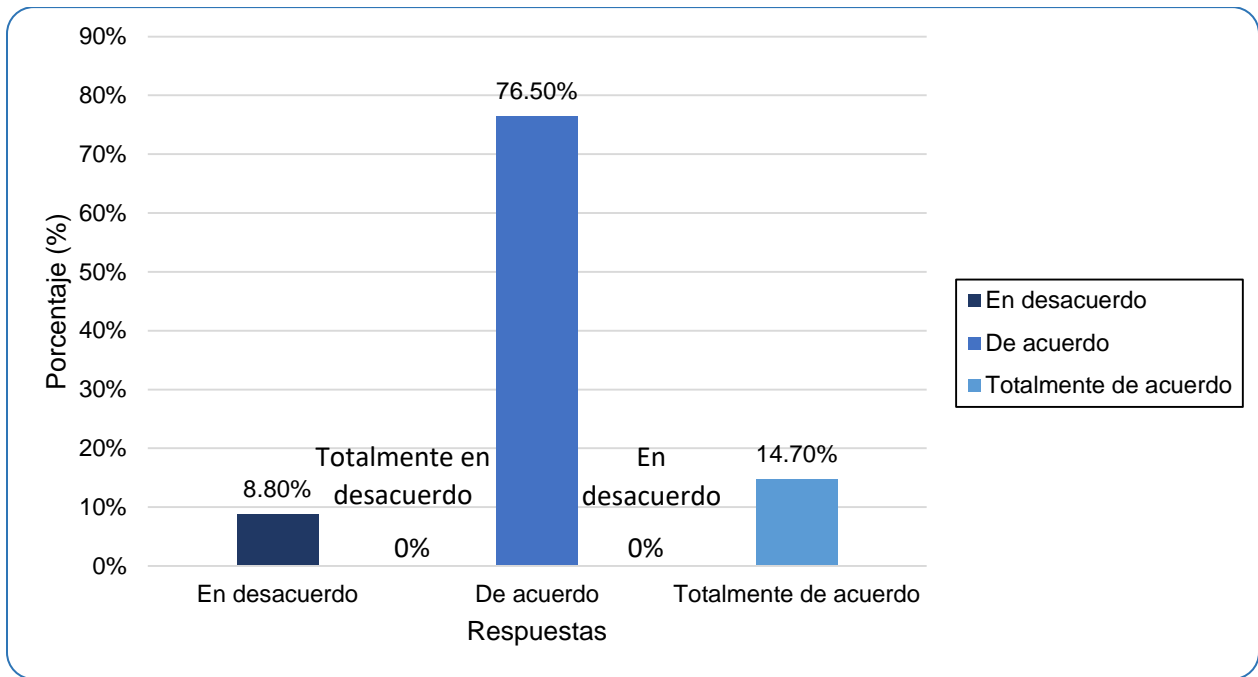
Grafica 5. ¿Se presentó ante la recepción de la Delegación Municipal para comentar con la recepcionista el motivo de su visita? (Pregunta 2.1 del cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario "Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otoy Centenario" durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Algo semejante ocurre cuando el solicitante recibió los requisitos que debe presentar para cualquier apoyo humanitario. En la gráfica 6, se muestra que alrededor del 91% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo a esta pregunta, mientras que solo el 8.8% está en desacuerdo.

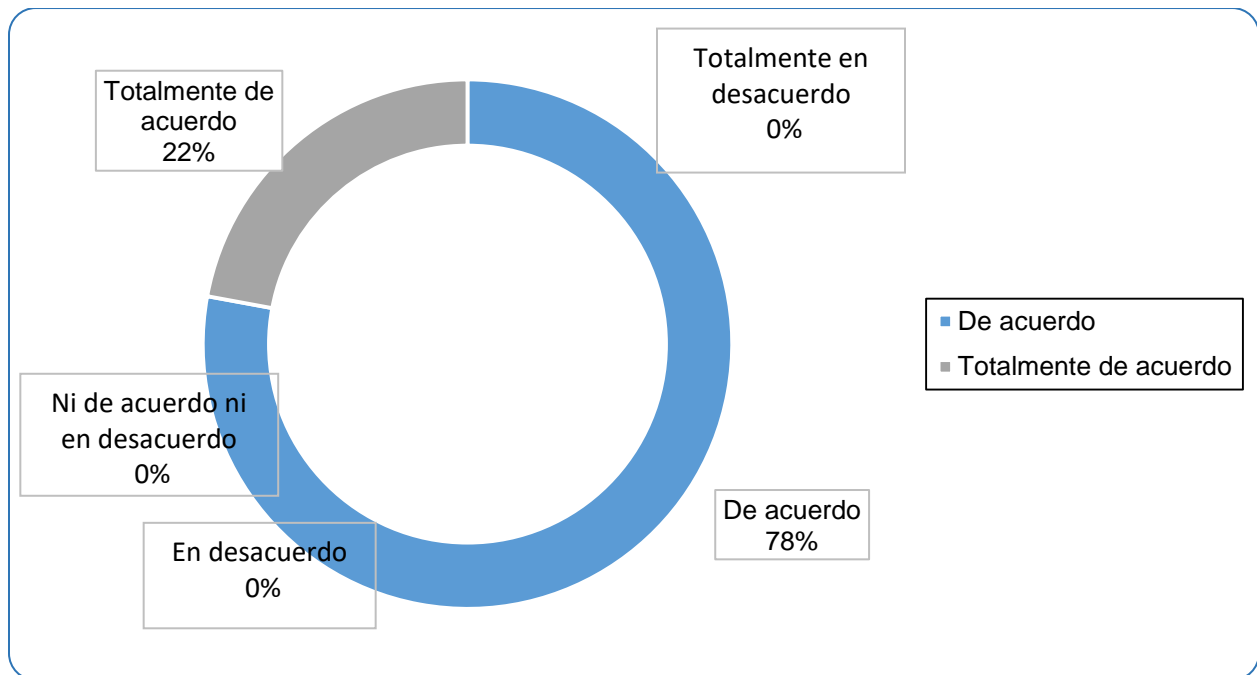
Gráfica 6. ¿Recibió los requisitos que debe presentar? (Pregunta 2.2 del cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Con objeto de recibir algún apoyo humanitario, el solicitante debe redactar una carta petición al Delegado Municipal para solicitar apoyo. A razón de lo anterior, en la gráfica 7 se muestra que el 100% sí la presentó.

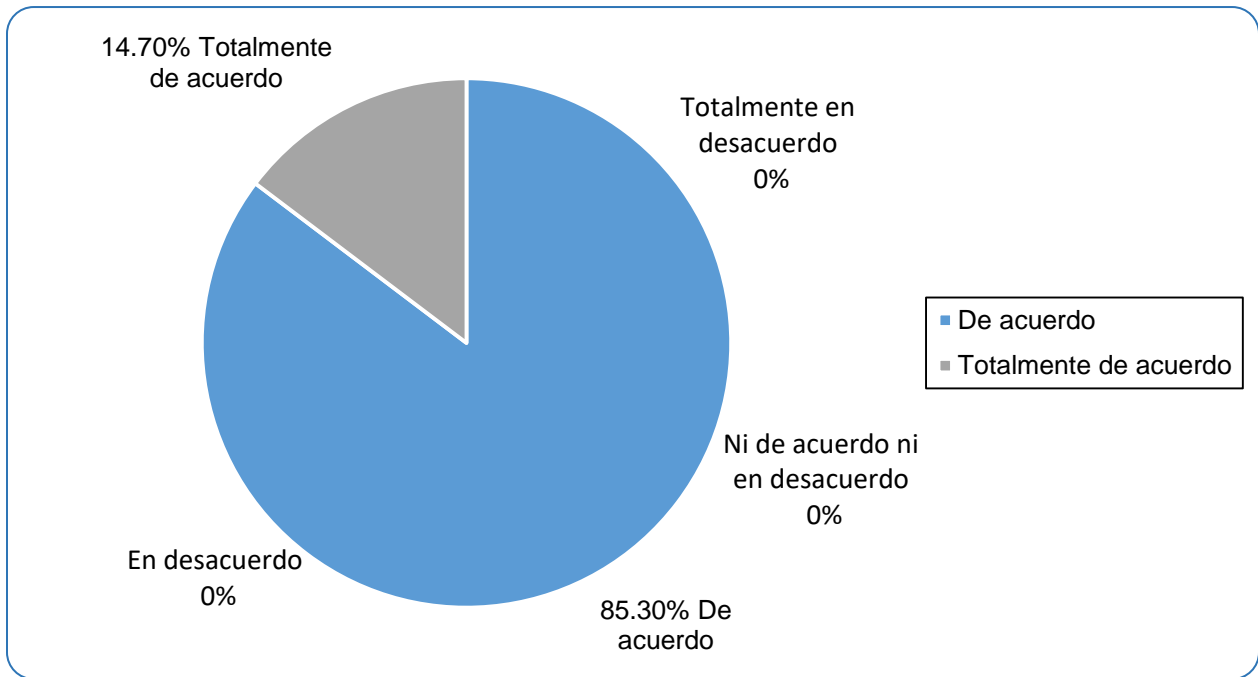
Gráfica 7. ¿Expuso mediante una carta petición dirigida al Delegado Municipal el motivo por el cual solicita la ayuda económica? (Pregunta 2.3 del cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

En relación a los requisitos que se solicitan, en la gráfica 8 se señala que el 100% concuerda en que sí le solicitaron identificación oficial con fotografía.

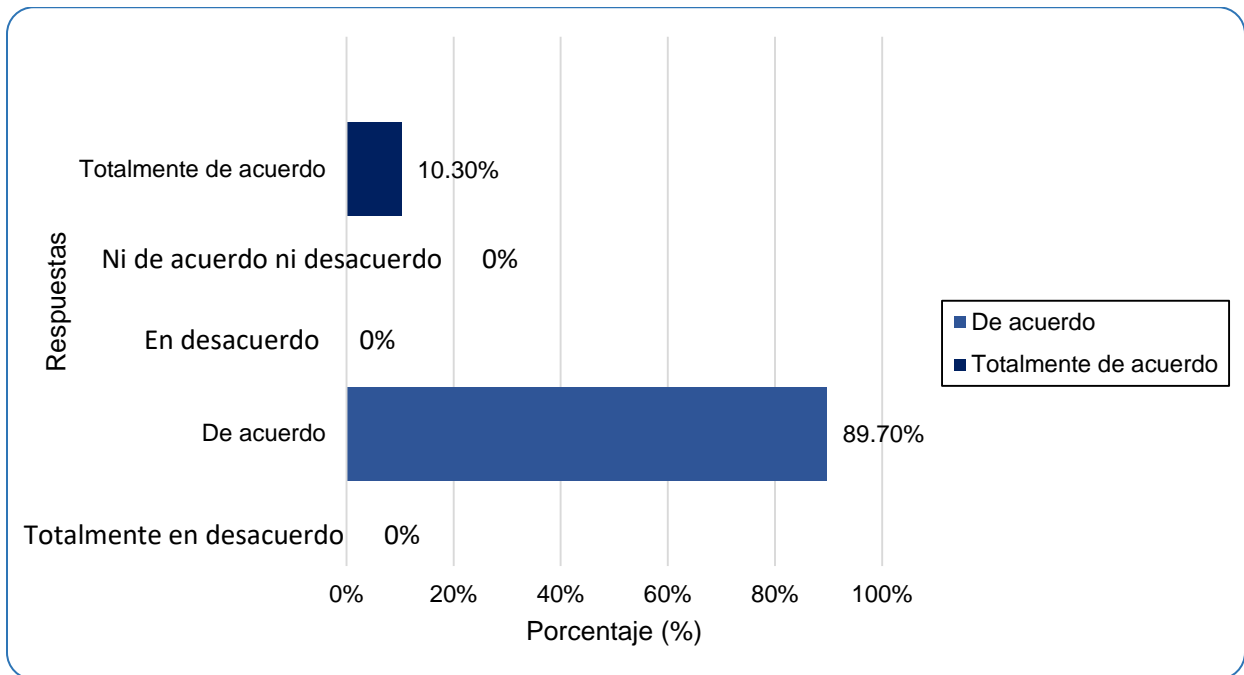
Grafica 8. ¿Le solicitaron copia de identificación oficial con fotografía? (Pregunta 2.4 del cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

De acuerdo a los requerimientos de la Delegación para brindar apoyos humanitarios, el 100% de los participantes señala que sí le solicitaron copia del comprobante de domicilio. El resultado anterior se observa en la gráfica 9.

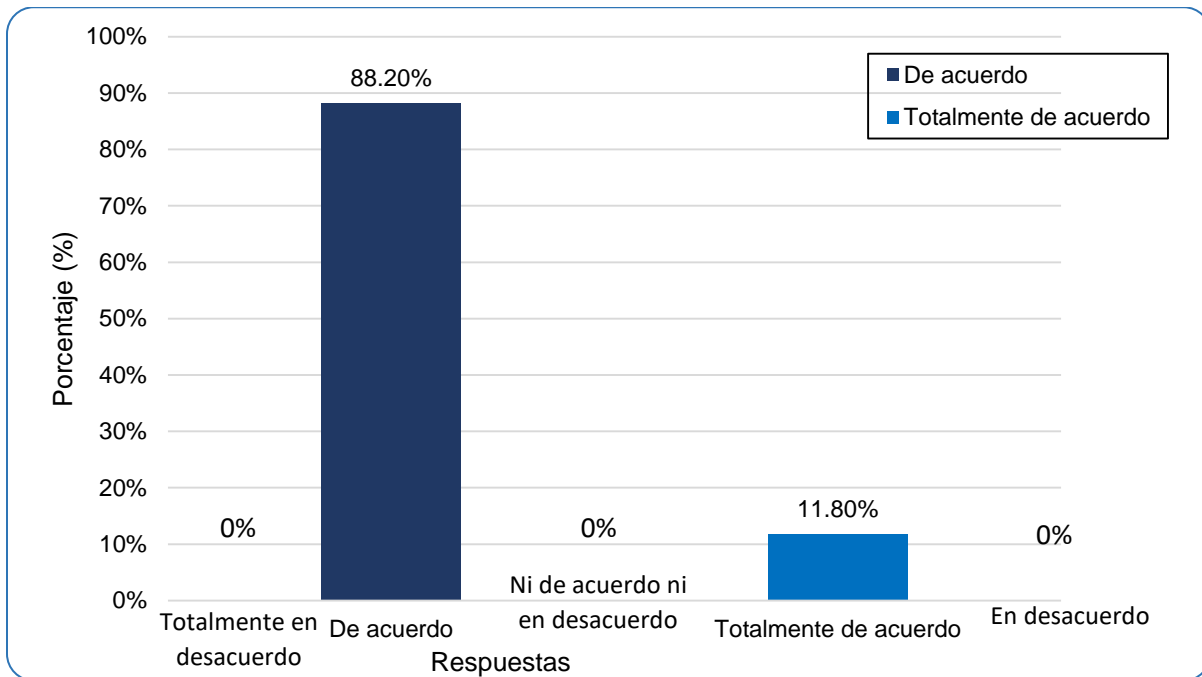
Gráfica 9. ¿Le solicitaron copia de comprobante de domicilio actual? (Pregunta 2.5 del cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Siguiendo el mismo orden de ideas, el 100% señala que sí le solicitaron el número de teléfono personal como parte de los requisitos para el apoyo. La afirmación anterior se respalda con los resultados de la gráfica 10.

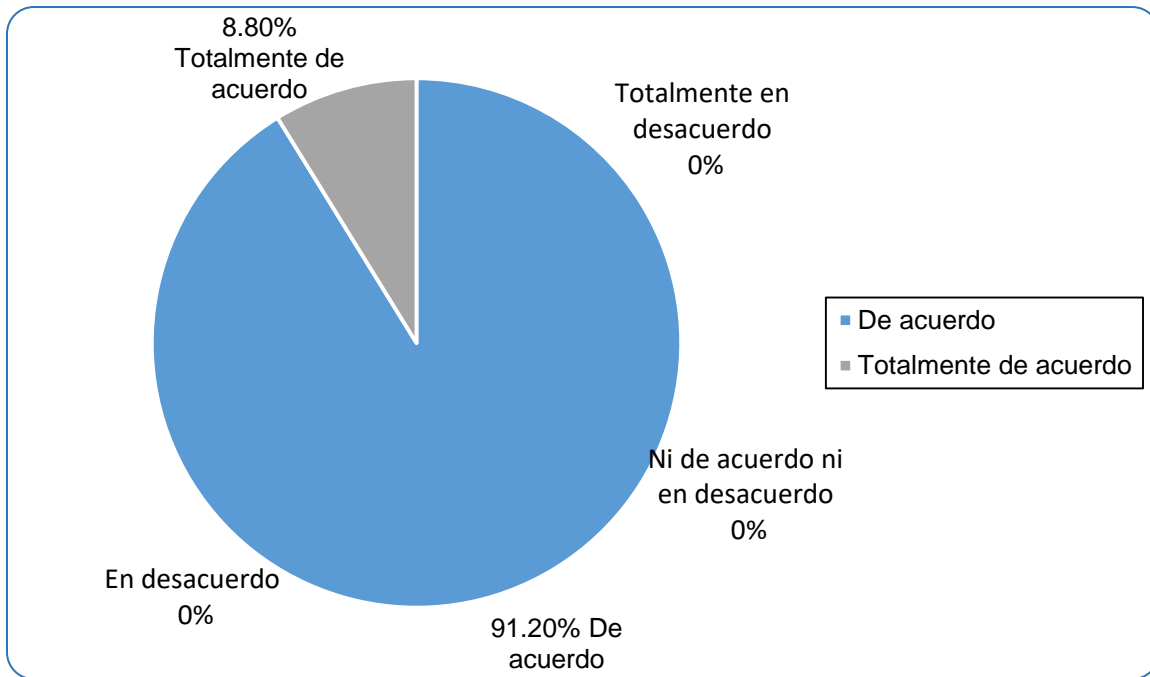
Gráfica 10. ¿Le solicitaron número de teléfono personal? (Pregunta 2.6 del cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Por otra parte, la gráfica 11 muestra que el 100% de los encuestados llenó y firmó los formatos 5 y 6 como parte de su solicitud para recibir un apoyo humanitario.

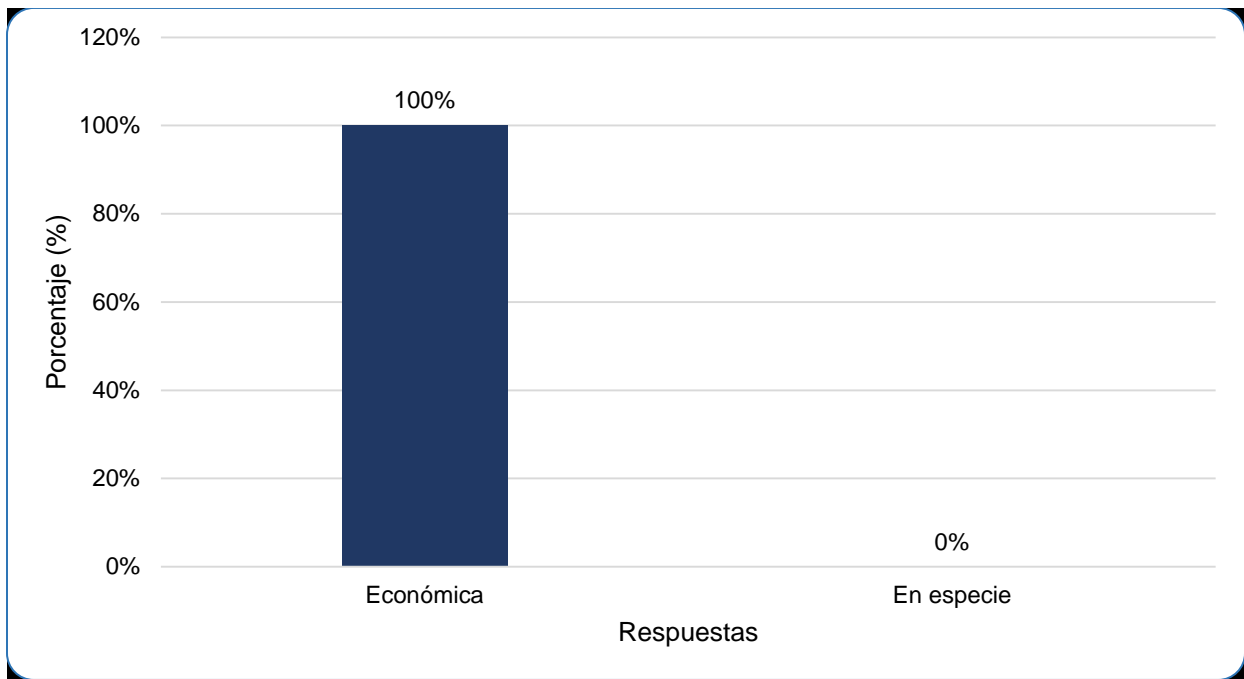
Gráfica 11. ¿Llenó y firmó los formatos número 5 y 6 como parte de su solicitud de apoyo humanitario? (Pregunta 2.7 del cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario "Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario" durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

De acuerdo a la gráfica 12, destaca que el 100% de la ayuda que se brinda es de tipo económica.

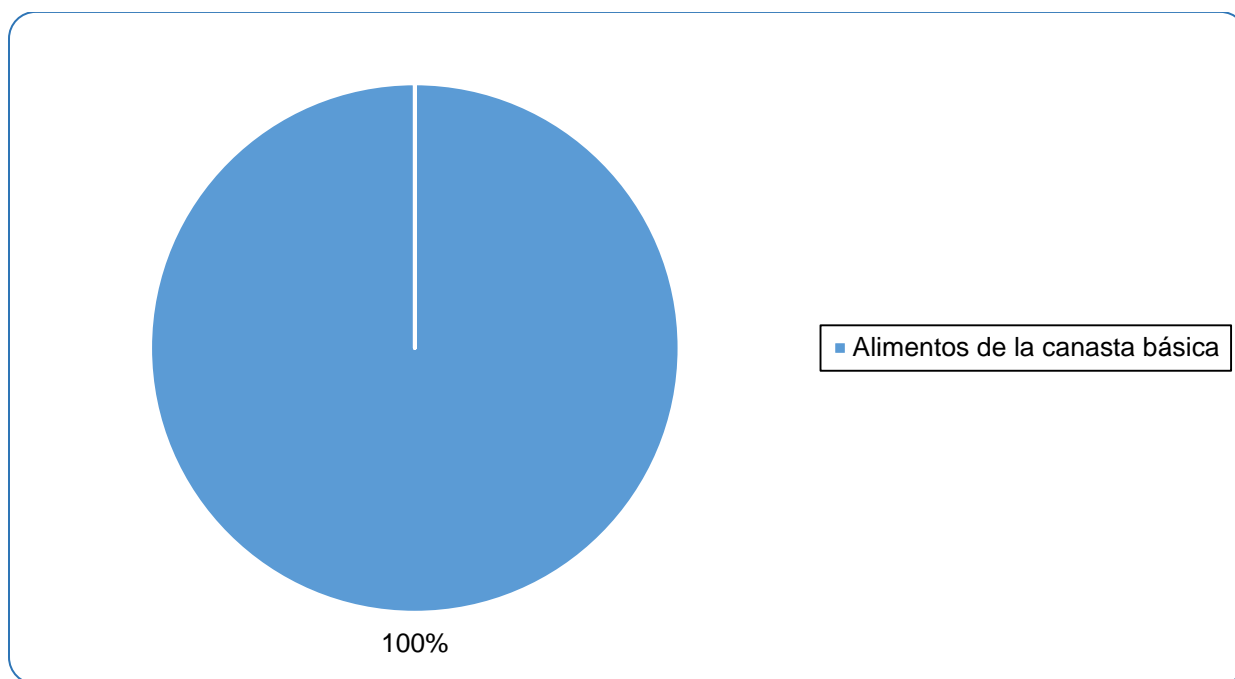
Gráfica 12. El tipo de ayuda que se solicita es: (Pregunta 2.8 del cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

En relación a lo anterior, la gráfica 13 evidencia que la ayuda económica otorgada es principalmente para alimentos de la canasta básica (100 %).

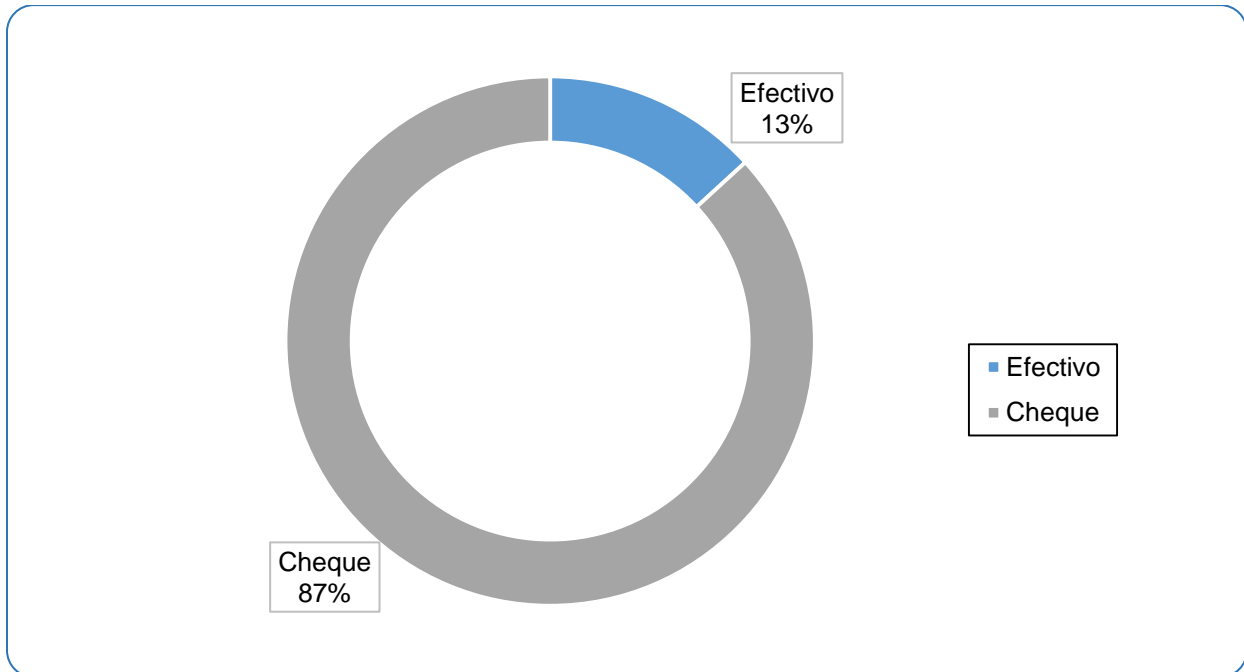
Gráfica 13. Seleccione el motivo por el cual solicita ayuda económica: (Pregunta 2.9 del cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario "Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario" durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

En cuanto a la forma de cómo se otorga el apoyo, la gráfica 14 revela que el 87% del apoyo económico es a través de cheque, mientras que el 13% indicó que fue a través de efectivo.

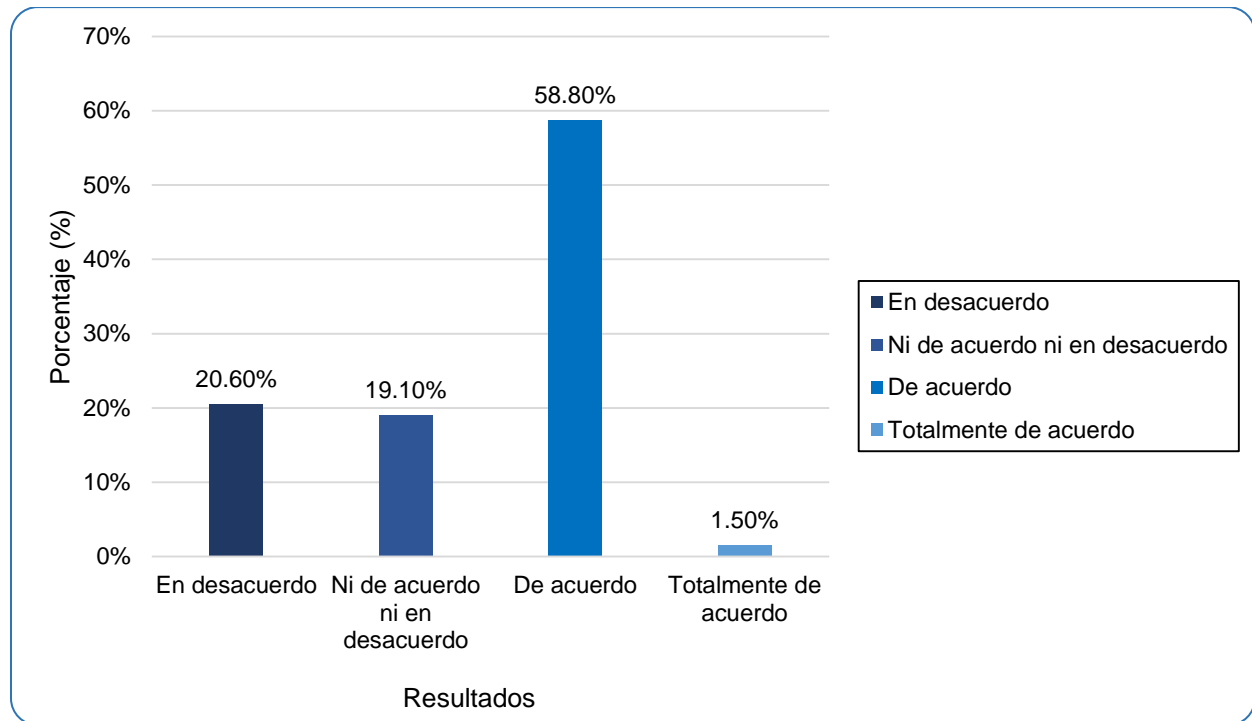
Gráfica 14. Si su apoyo es económico, marque si fue en efectivo o a través de cheque: (pregunta 2.10 del Cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

La grafica 15 exhibe que gran parte de los participantes (60.3 %), señaló que sí se le informó cuándo recoger su cheque. El 20.60% de los sujetos participantes está en desacuerdo con la afirmación anterior.

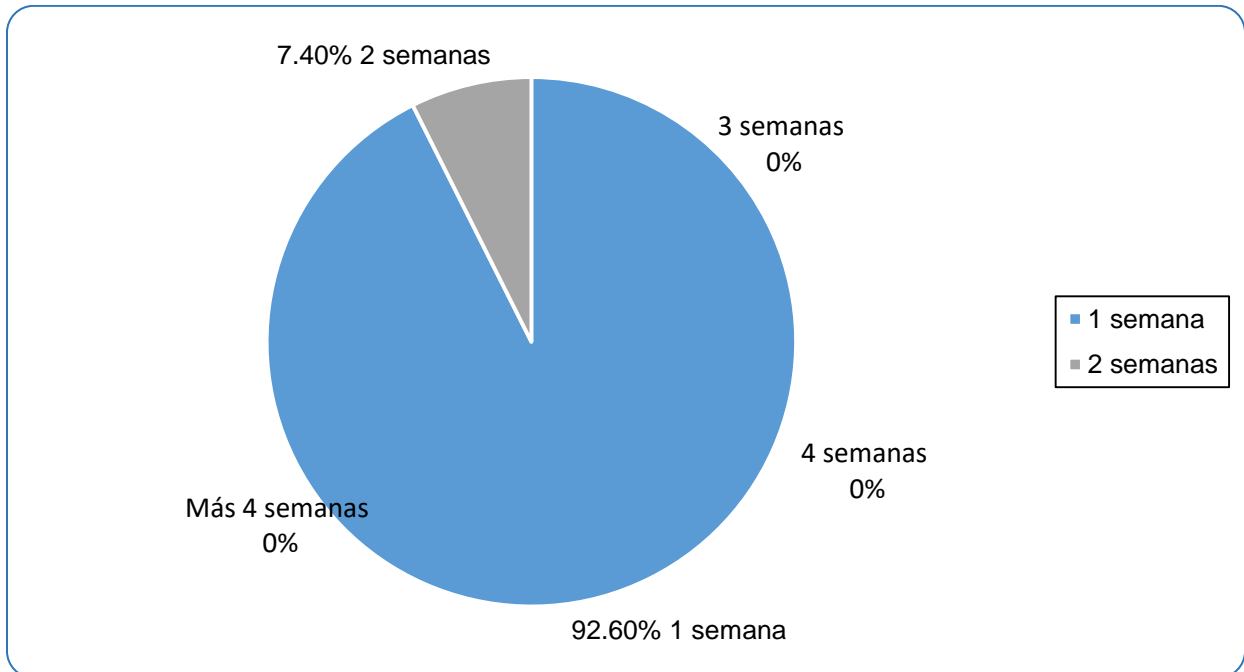
Grafica 15. Si su apoyo económico fue a través de cheque, ¿Se le informo cuando recogerlo? pregunta 2.11 del Cuestionario



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

De acuerdo con los datos arrojados y que se muestran en la gráfica 16, el 92.6% afirmó que el trámite de su apoyo duro 2 semanas a diferencia del 7.40% que aseguró que el trámite duró solo una.

Grafica 16. ¿Cuál fue el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de su ayuda económica o en especie? pregunta 2.12 del Cuestionario



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Tabla 4. Resultados Globales de Fase II Norma Técnica No. 31

Gráfica	Resultados de cada respuesta				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Gráfica 5	-	-	7.4%	61.8%	30.9%
Gráfica 6	-	8.8%	-	76.5%	14.7%
Gráfica 7	-	-	-	78%	22%
Gráfica 8	-	-	-	85.3%	14.7%
Gráfica 9	-	-	-	89.7%	10.3%
Gráfica 10	-	-	-	88.2%	11.8%
Gráfica 11	-	-	-	91.2%	8.8%
Gráfica 15	-	20.6%	19.1%	58.8%	1.5%

Gráfica	Respuestas	
	Económica	En especia
Gráfica 12	100%	0%

Gráfica	Respuestas	
	Alimentos de la canasta básica	
Gráfica 13	100%	

Gráfica	Respuestas	
	Efectivo	Cheque
Gráfica 14	13%	87%

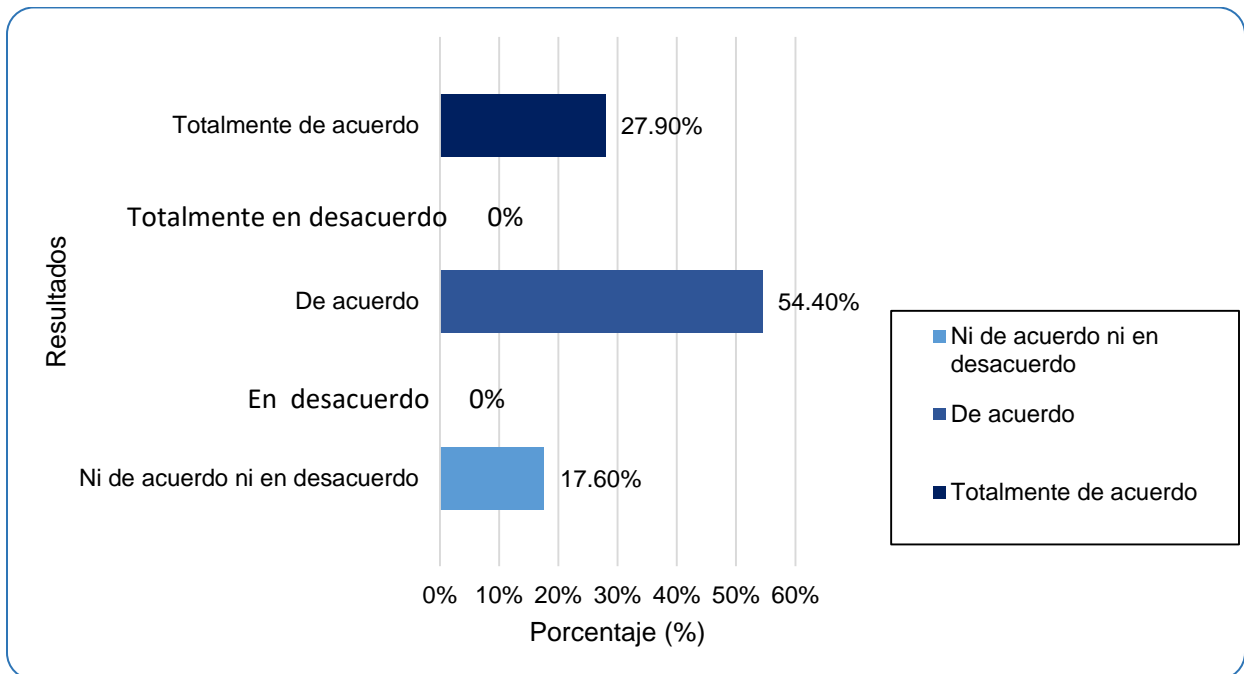
Gráfica	Respuestas	
	1 semana	2 semanas
Gráfica 16	92.6%	7.4%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otoy Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

3.2.3. Fase III. Calidad de atención

Con la intención de conocer la calidad de atención que se brinda por parte de los empleados de la Delegación Otay-Centenario se midió su disponibilidad a ayudar a quien lo necesite. Como se muestra en la gráfica 17, se determinó que la mayoría de los encuestados (82.3) considera que el encargado de recepción si está dispuesto a ayudar.

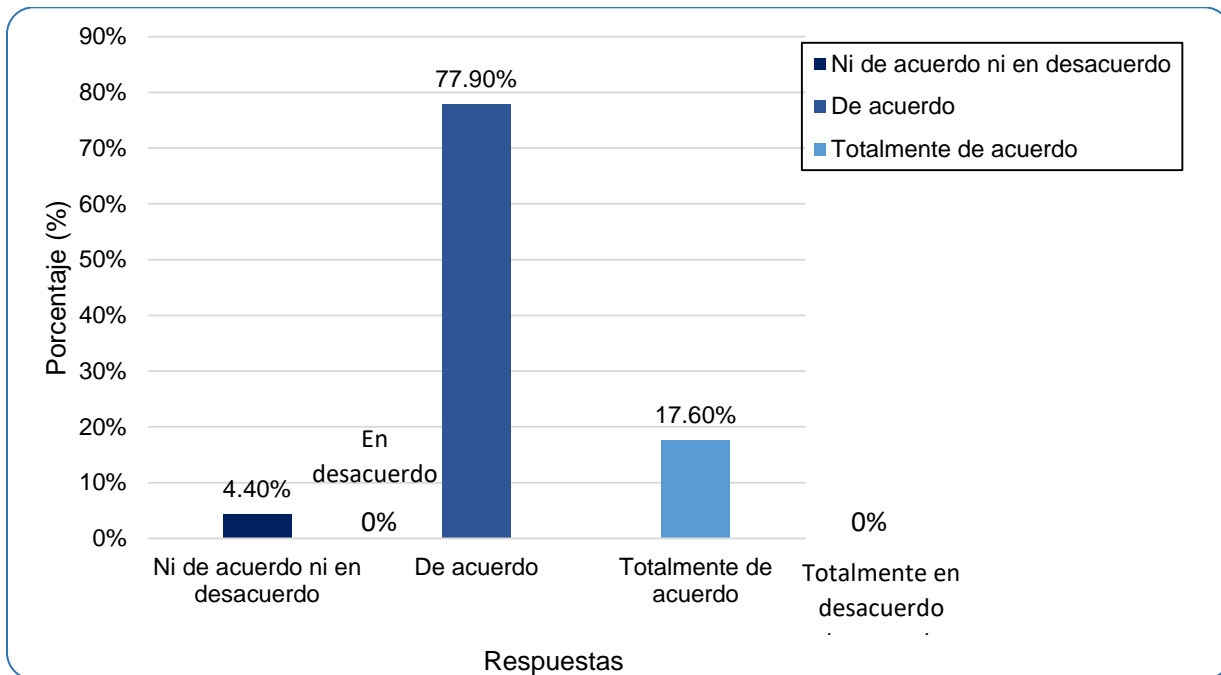
Grafica 17. Se muestra dispuesto (a) a ayudar: (pregunta 3.1 del Cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Complementando a los datos anteriores, la gráfica 18 señala que los participantes consideran que el trato es respetuoso (95.6 %) mientras que el 4.4% no lo considera así.

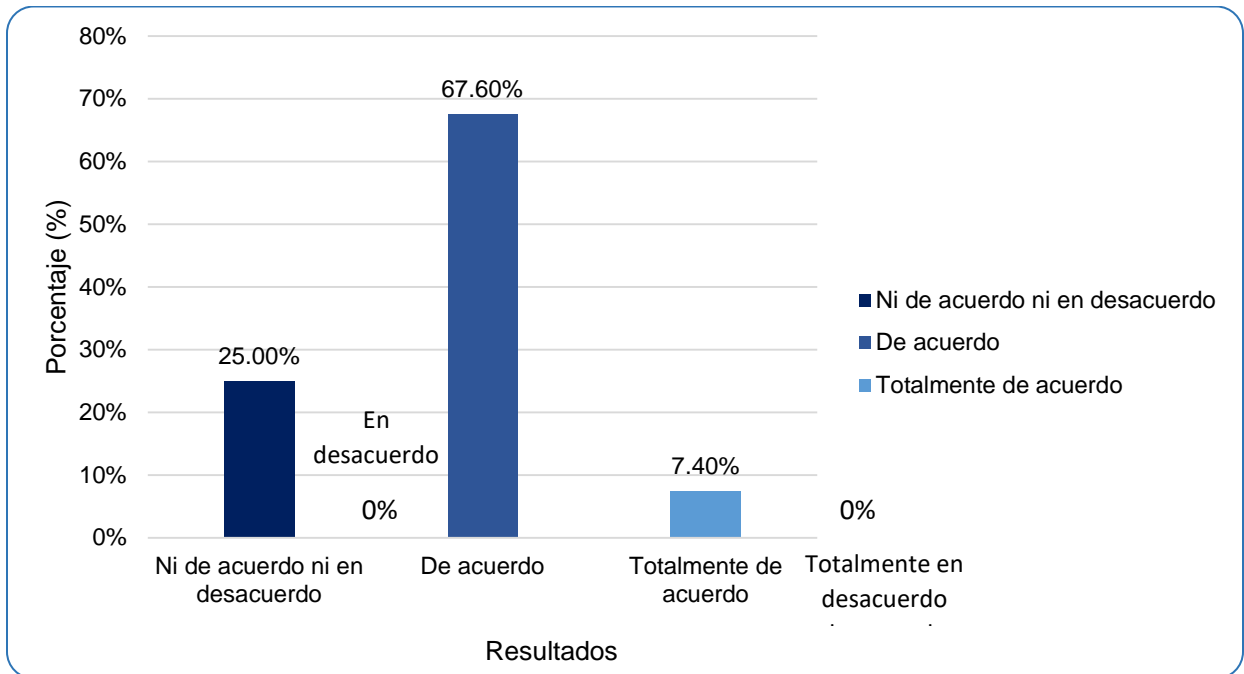
Gráfica 18. Su trato es respetuoso: (pregunta 3.2 del Cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario "Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario" durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

En relación a la confianza, el 67.60% y 7.40% se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el personal transmite este valor, mientras que el 25% percibe lo contrario.

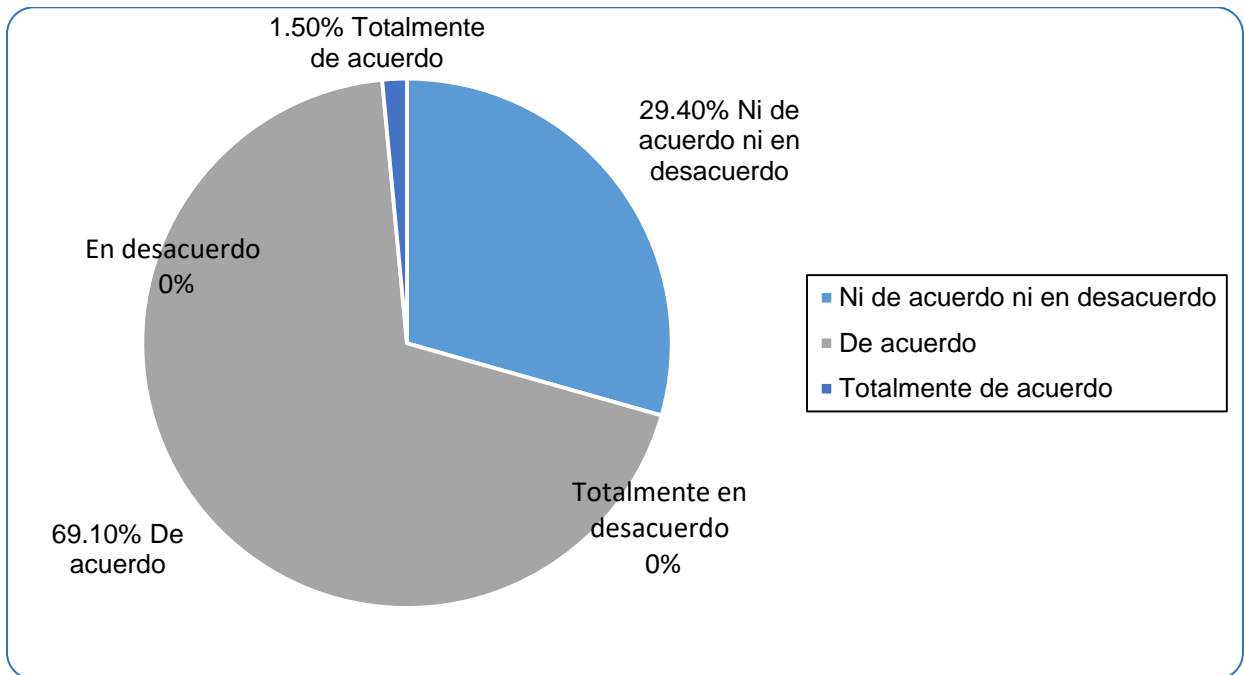
Grafica 19. Inspira confianza: (pregunta 3.3 del Cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

El 69.1% de los participantes considera que las personas que lo atienden muestran facilidad de contacto, el 29.4% es indiferente a esta afirmación y solo el 1.5% está totalmente de acuerdo con la misma.

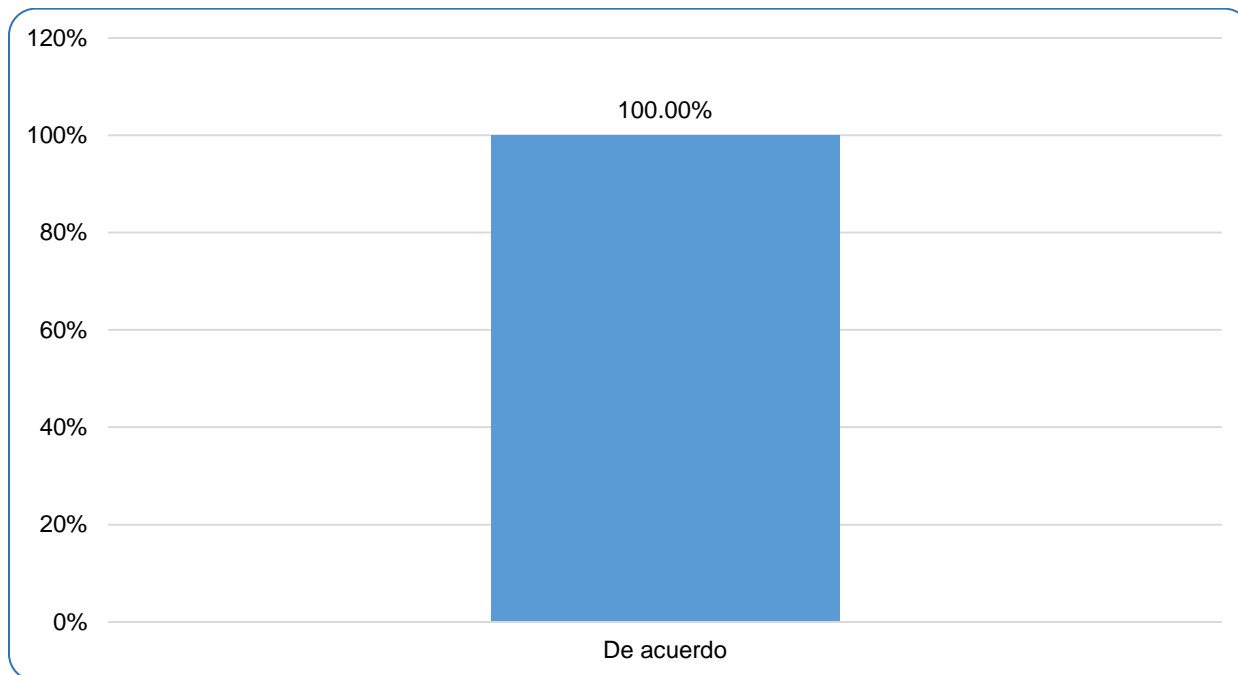
Grafica 20. Muestra facilidad de contacto: (pregunta 3.4 del Cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario "Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario" durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

La gráfica 21 denota que el 100% de los participantes considera que sí se resolvió lo solicitado.

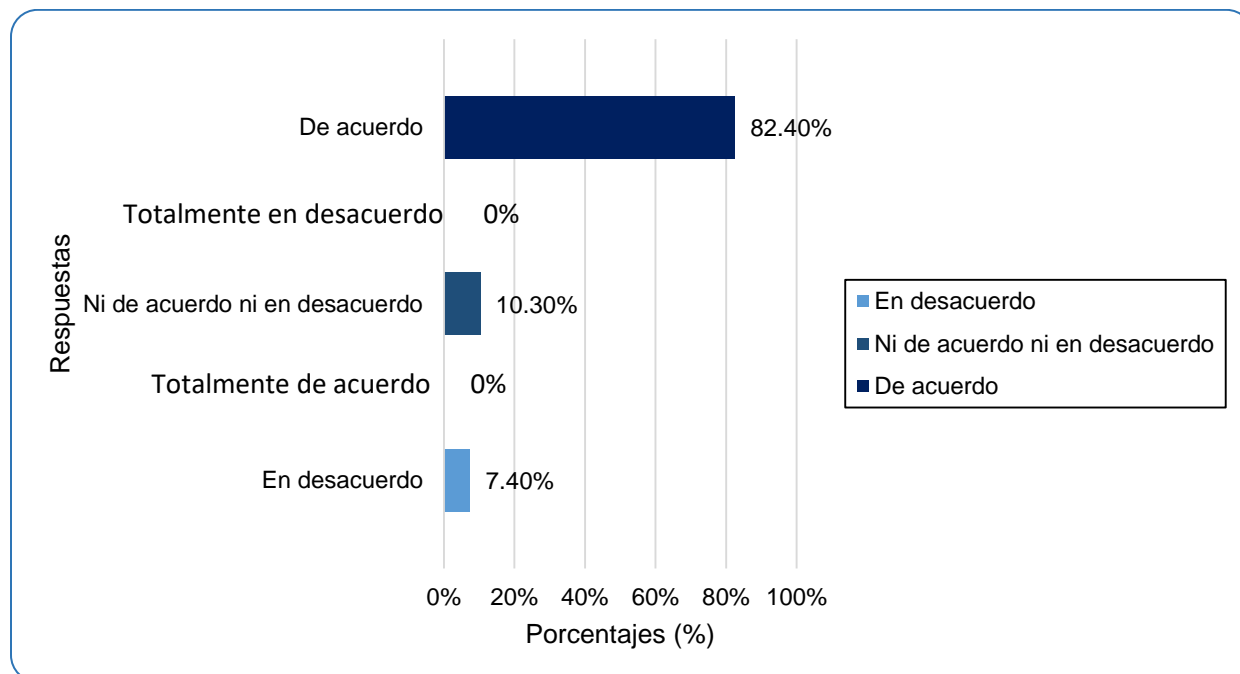
Gráfica 21. Se resolvió lo solicitado: (pregunta 3.5 del Cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

En cuestión de tiempo, el 85.4% afirma que se realizó el trámite en un plazo adecuado mientras que el 7.4% está en desacuerdo con lo anterior. La información anterior se muestra gráficamente en la gráfica 22.

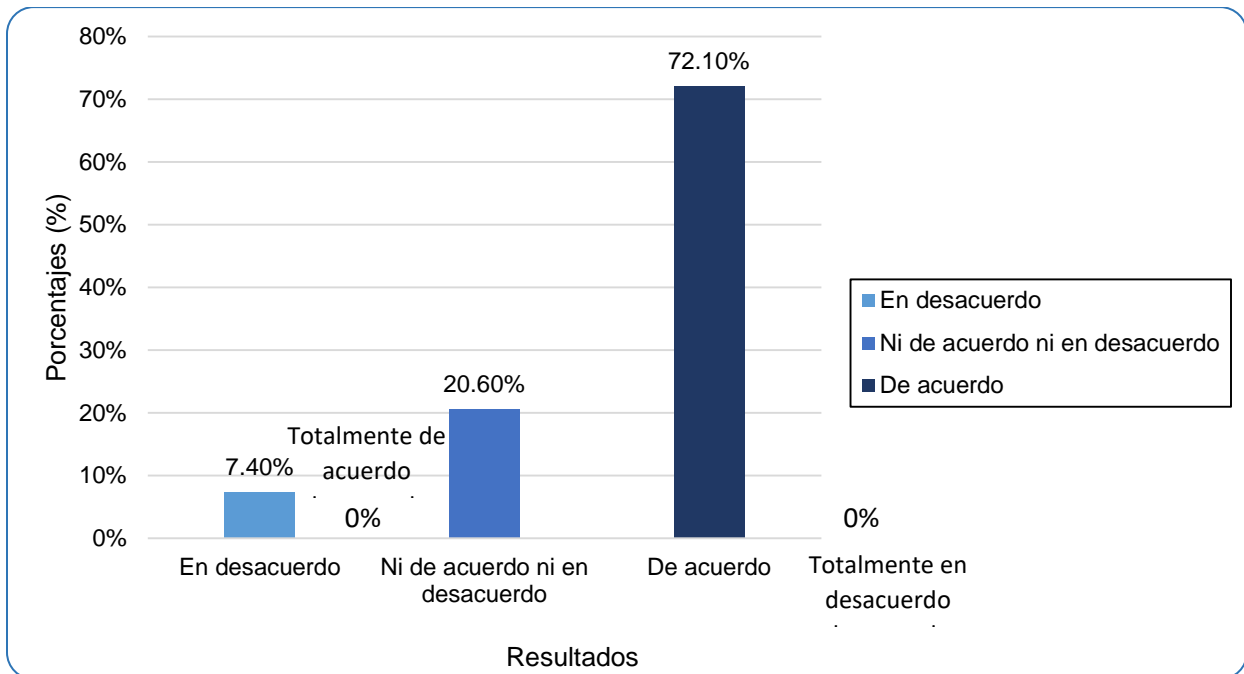
Gráfica 22. Se realizó el trámite en un plazo adecuado: (pregunta 3.6 del Cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

En virtud de como la Delegación comunica los servicios que brinda, la gráfica 23 muestra que el 72.1% de los participantes piensa que son adecuadamente comunicados, pero el 20.6% se mantuvo indeciso sobre qué responder.

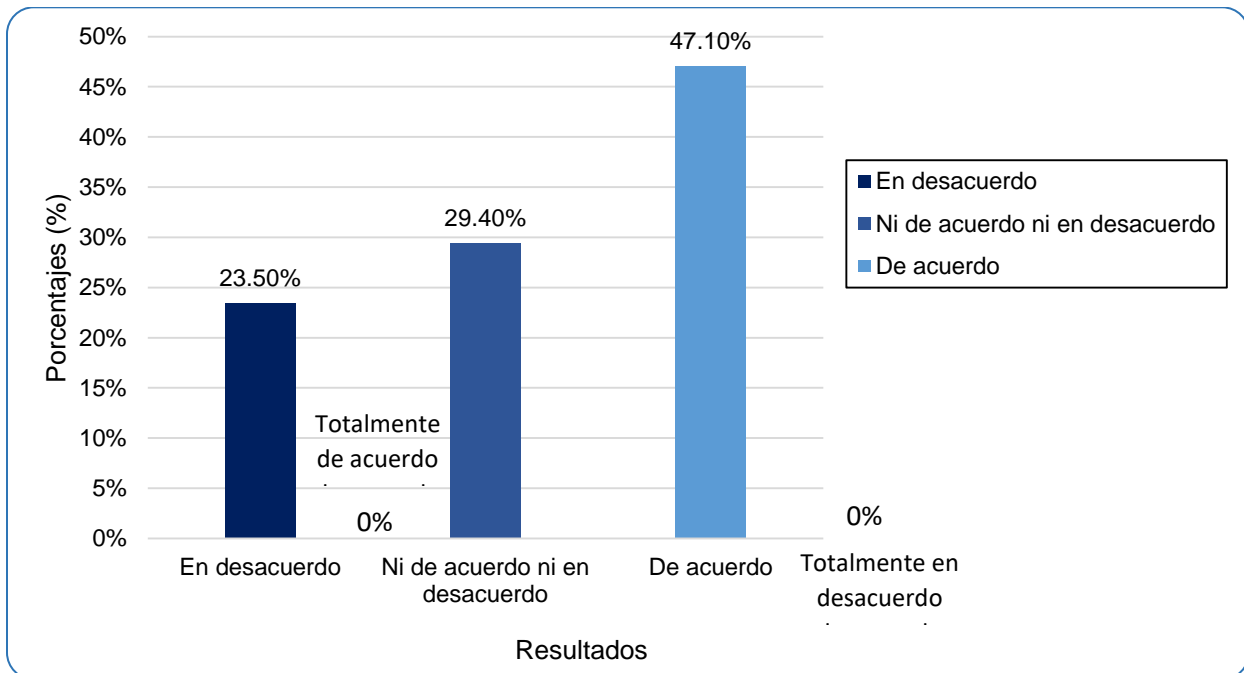
Gráfica 23. La Delegación informa adecuadamente de los servicios que ofrece: (pregunta 3.7 del Cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Por último, en la gráfica 24 se muestra que el 47.1% considera que las instalaciones de la Delegación Otay-Centenario son adecuadas; el 29.4% fue indiferente al respecto mientras que el 23.5% considera que no son adecuadas.

Gráfica 24. Sus instalaciones son adecuadas: (pregunta 3.8 del Cuestionario)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Tabla 5. Resultados Globales de Fase III Calidad de atención

Gráfica	Resultados de cada respuesta				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Gráfica 17	-	-	17.60%	54.40%	27.90%
Gráfica 18	-	-	4.40%	77.90%	17.60%
Gráfica 19	-	-	25%	67.60%	7.40%
Gráfica 20	-	-	29.40%	69.10%	1.50%
Gráfica 21	-	-	-	100%	-
Gráfica 22	-	7.40%	10.30%	82.40%	-
Gráfica 23	-	7.40%	20.60%	72.10%	-
Gráfica 24	-	23.50%	29.40%	47.10%	-

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Para el estudio de caso realizado a la Delegación Municipal Otay Centenario, en la primera prueba piloto se mostraron resultados aceptables en cuanto a la confiabilidad del cuestionario aplicado. Por lo anterior, se concluye que la reestructuración de las preguntas y el replanteamiento de la redacción, permitió recabar información relacionada a las variables del estudio: apoyos humanitarios (variable dependiente), Norma Técnica No. 31 y calidad de atención (variables independientes).

En general, los datos que se obtuvieron muestran en una primera instancia, el perfil de las personas que solicitan el apoyo en la Delegación; seguida de la ejecución tanto del proceso como de los elementos requeridos para su correcta petición, con esto se hace especial énfasis en documentación específica para gestionar el apoyo. Se buscó también conocer la percepción en cuanto al tiempo de trámite, tipo de apoyo, finalidad del apoyo, entre otros rubros.

La última parte del cuestionario tuvo por objetivo el determinar la percepción del participante en cuanto a la calidad de la atención brindada en la Delegación. Si bien los resultados obtenidos muestran un panorama positivo, deberá de buscarse la correlación entre los puntos anteriores con la finalidad de que tanto el servicio antes y después del apoyo mantenga la calidad que surge como resultado de la correcta aplicación de la norma técnica no. 31 para la entrega de apoyos humanitarios y garantizar la calidad de la gestión de los mismos.

3.3 Tablas de contingencia

3.3.1. Metodología utilizada

Con la intención de analizar la correlación existente sea dependiente o independiente entre dos variables o factores nominales, se puede examinar su distribución global por medio de las tablas de contingencia (Medina Moral & Otero, 2005). A su vez, la tabla de contingencia es una herramienta que permite observar distintas variables categóricas y su asociación entre dos variables o más (Minitab, 2016).

En relación a lo anterior, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) afirman que además de medir para el cálculo de Chi cuadrada y otros coeficientes, sirven para describir en conjunto dos o más variables mediante el cambio

de las frecuencias observadas en porcentaje. Según los autores, en una tabla cruzada puede existir tres tipo de porcentaje afines a cada celda:

- Porcentaje en relacion con el total de frecuencias observadas
- Porcentaje en relacion con el total marginal de la columna
- Porcentaje en relacion con el total marginal del renglón

Por otro lado, Cárdenas (2015) comenta que al estudiar una variable en función de otra mediante la herramienta de tablas de contingencia, el investigador ha de distinguir entre la variable dependiente (o a explicar) y la variable independiente (o explicativa). Esta diferenciación entre variables es sustancial porque la variable independiente se sitúa en columnas, y la variable dependiente en filas. El investigador es el que decide cuál variable es independiente (o explicativa) y cuál dependiente (o a explicar).

En síntesis, se decidió utilizar las tablas de contingencia para el análisis en SPSS de los datos obtenidos en la investigación aplicado por los objetivos del presente caso de estudio. Sin embargo, se resalta que mediante este método, se puede además analizar si existe alguna relación de dependencia o independencia entre los niveles de las variables cualitativas que son el objeto de este trabajo. El que dos variables sean independiente significa que los valores de una de ellas no están influidos por la modalidad o nivel que adopte la otra (Medina Moral & Otero, 2005).

3.3.2. Resultado de las contingencias.

Globalmente, los resultados indican que la mayor parte de los sujetos tiene un rango de edad entre los 30 a 40 años y reciben apoyo económico para alimentos de la canasta básica (29.4%). A su vez, las distribuciones condicionales señalan que los sujetos que menos apoyo económico solicitan son las personas menores de 20 años (2.9%). En la tabla 6, se señala los rangos de edad determinados en relación a los motivos por los cuales los sujetos de estudios solicitaron ayuda económica, en este caso el principal motivo por el que acuden a la Delegación a pedir apoyo es para alimentos de la canasta básica.

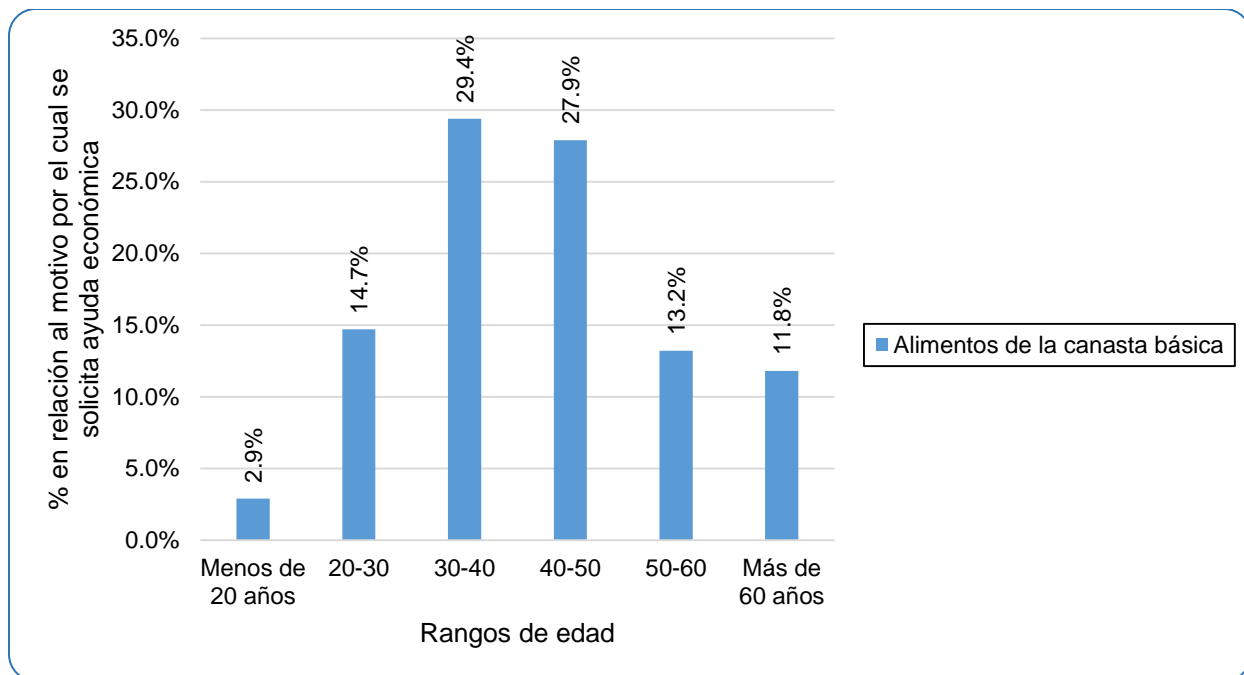
Tabla 6. Relación entre la edad (variable 1.1) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)

			Motivo de solicitar ayuda económica	Total
			Alimentos de la canasta básica	
	Menos de 20 años	Recuento	2	2
		% de Edad	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	2.9%	2.9%
		% del Total	2.9%	2.9%
	20-30	Recuento	10	10
		% de Edad	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	14.7%	14.7%
		% del Total	14.7%	14.7%
	30-40	Recuento	20	20
		% de Edad	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	29.4%	29.4%
		% del Total	29.4%	29.4%
	40-50	Recuento	19	19
		% de Edad	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	27.9%	27.9%
		% del Total	27.9%	27.9%
	50-60	Recuento	9	9
		% de Edad	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	13.2%	13.2%
		% del Total	13.2%	13.2%
Más de 60 años	Recuento	8	8	
	% de Edad	100.0%	100.0%	
	% del Motivo de solicitar ayuda económica	11.8%	11.8%	
	% del Total	11.8%	11.8%	
Total		Recuento	68	68
		% de Edad	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	100.0%	100.0%
		% del Total	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

En la gráfica 25, se simplifica el porcentaje total entre los rangos de edad y la razón por la que se pide el apoyo.

Grafica 25. Relación en porcentaje total entre la edad (variable 1.1) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9).



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario” durante el trimestre de junio-septiembre, 2016.

Por otra parte, se ha identificado que el tipo de apoyo difiere en relación al rango de edad del sujeto de apoyo. Como se puede observar en la tabla 7, se determinó que la mayor parte de los sujetos de estudio que reciben apoyo económico en efectivo son los mayores de 60 años (44.4%), seguido de las personas que oscilan entre los 30 y 40 años (33.3%), después de los sujetos de 20 a 30 años (22.2%). Se identificó también que los sujetos menores de 20 años y que varían de los 40 y 50, al igual que de 50 a 60 años, no reciben apoyo en efectivo.

Dentro de este orden de ideas, los porcentajes de apoyo que se otorgan en cheque difieren de los dados en efectivo. De acuerdo a la información analizada, las personas que más reciben apoyo en cheque tienen entre 40 y 50 años (32.2%). Por consiguiente, los que menos reciben apoyo en cheque son las personas menores de 20 años.

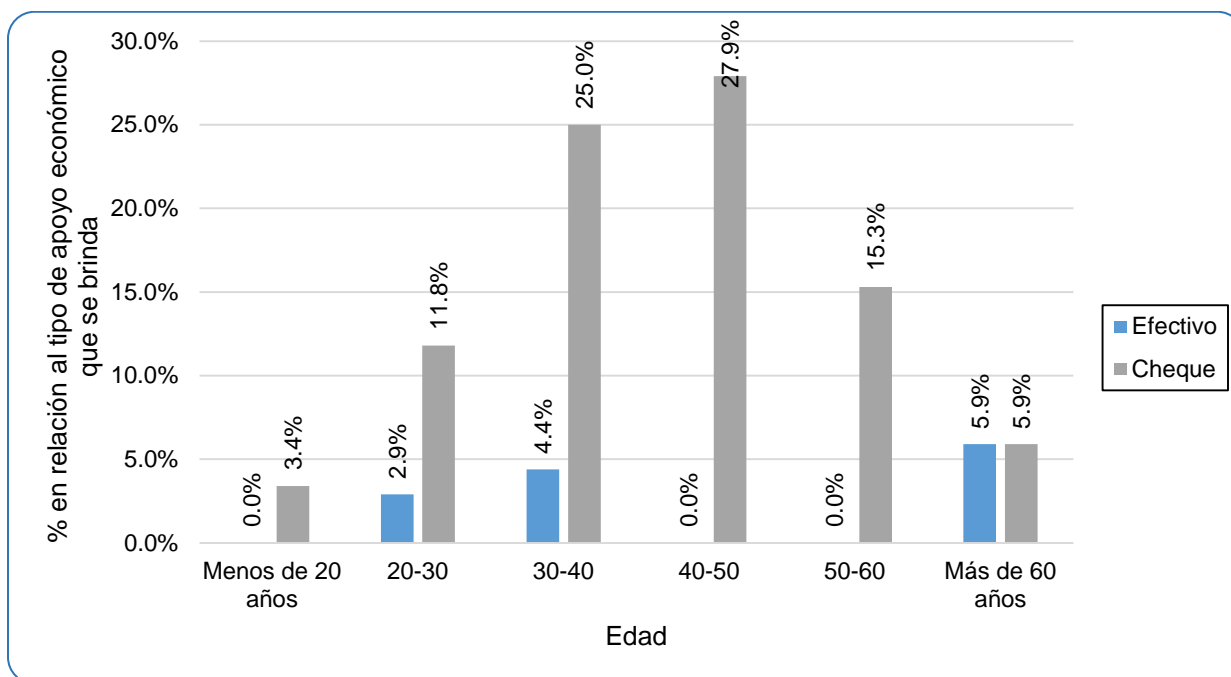
Tabla 7. Relación entre la edad (variable 1.1) y si el apoyo económico fue en efectivo o a través de cheque (variable 2.10)

		Tipo de apoyo económico		Total	
		Efectivo	Cheque		
Edad	Menos de 20 años	Recuento	0	2	2
		% de Edad	0.0%	100.0%	100.0%
		% de Tipo de apoyo económico	0.0%	3.4%	2.9%
		% del Total	0.0%	2.9%	2.9%
	20-30	Recuento	2	8	10
		% de Edad	20.0%	80.0%	100.0%
		% de Tipo de apoyo económico	22.2%	13.6%	14.7%
		% del Total	2.9%	11.8%	14.7%
	30-40	Recuento	3	17	20
		% de Edad	15.0%	85.0%	100.0%
		% de Tipo de apoyo económico	33.3%	28.8%	29.4%
		% del Total	4.4%	25.0%	29.4%
	40-50	Recuento	0	19	19
		% de Edad	0.0%	100.0%	100.0%
		% de Tipo de apoyo económico	0.0%	32.2%	27.9%
		% del Total	0.0%	27.9%	27.9%
50-60	Recuento	0	9	9	
	% de Edad	0.0%	100.0%	100.0%	
	% de Tipo de apoyo económico	0.0%	15.3%	13.2%	
	% del Total	0.0%	13.2%	13.2%	
Más de 60 años	Recuento	4	4	8	
	% de Edad	50.0%	50.0%	100.0%	
	% de Tipo de apoyo económico	44.4%	6.8%	11.8%	
	% del Total	5.9%	5.9%	11.8%	
Total	Recuento	9	59	68	
	% de Edad	13.2%	86.8%	100.0%	
	% de Tipo de apoyo económico	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del Total	13.2%	86.8%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario "Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario."

En total, en la gráfica 26 se observa que las personas que más reciben apoyo económico por parte de la Delegación Otay Centenario son las personas entre los 40 y 50 años, seguido de los que oscilan entre los 30 y 40 años, respectivamente. Sin embargo, destaca que las personas menores de 20 años y los mayores de 60, son los que menos reciben en términos de porcentaje. Llama la atención que la mayoría de los participantes recibió el apoyo económico en efectivo.

Grafica 26. Relación de porcentaje total entre la edad (variable 1.1) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

En base a la información de la tabla 8, los sujetos que más pidieron apoyo y que su procedimiento para solicitarlo duró una semana, fueron los que oscilan entre los 40 y 50 años (28.6%). Bajo esta premisa, sólo 4 personas bajo el rango de los 30 a los 40 años tuvieron una duración del trámite por dos semanas (80%).

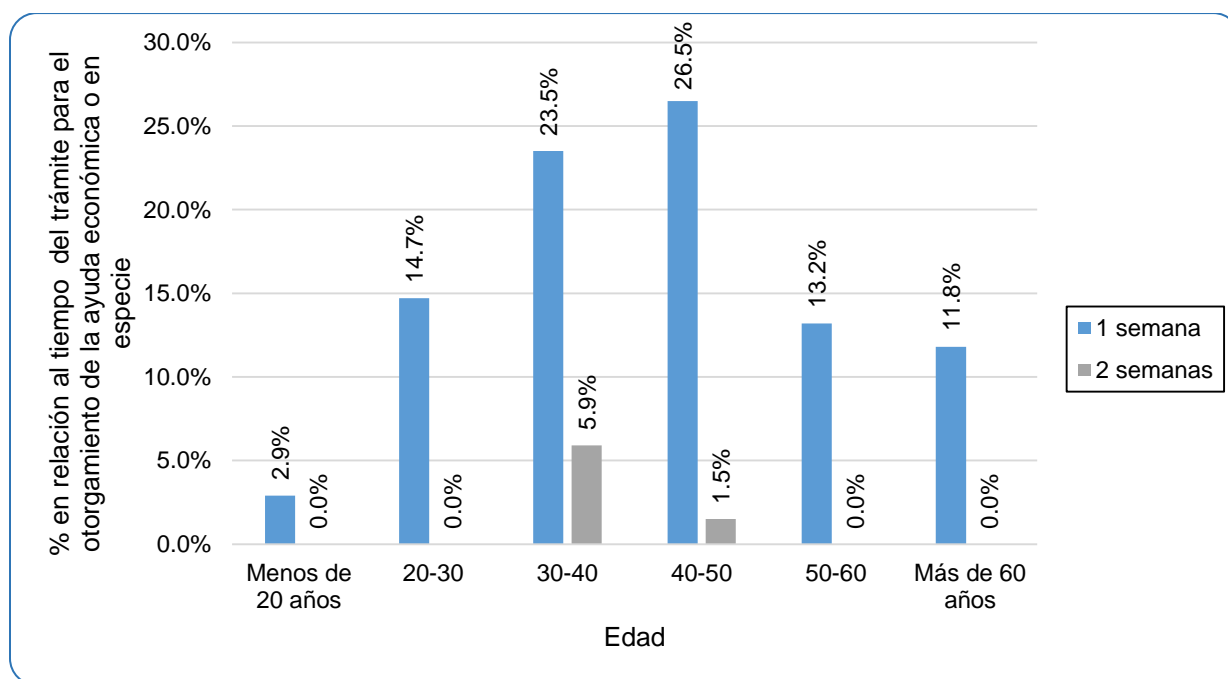
Tabla 8. Relación entre la edad (variable 1.1) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)

		Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie		Total	
		1 Semana	2 Semanas		
Edad	Menos de 20 años	Recuento	2	0	2
		% de Edad	100.0%	0.0%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	3.2%	0.0%	2.9%
		% del Total	2.9%	0.0%	2.9%
	20-30	Recuento	10	0	10
		% de Edad	100.0%	0.0%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	15.9%	0.0%	14.7%
		% del Total	14.7%	0.0%	14.7%
	30-40	Recuento	16	4	20
		% de Edad	80.0%	20.0%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	25.4%	80.0%	29.4%
		% del Total	23.5%	5.9%	29.4%
	40-50	Recuento	18	1	19
		% de Edad	94.7%	5.3%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	28.6%	20.0%	27.9%
		% del Total	26.5%	1.5%	27.9%
	50-60	Recuento	9	0	9
		% de Edad	100.0%	0.0%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	14.3%	0.0%	13.2%
		% del Total	13.2%	0.0%	13.2%
Más de 60 años	Recuento	8	0	8	
	% de Edad	100.0%	0.0%	100.0%	
	% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	12.7%	0.0%	11.8%	
	% del Total	11.8%	0.0%	11.8%	
Total		Recuento	63	5	68
		% de Edad	92.6%	7.4%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	100.0%	100.0%	100.0%
		% del Total	92.6%	7.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

La gráfica 27 denota que la mayoría de los sujetos que solicitan apoyo económico, lo reciben en el periodo de una semana; en relación a lo anterior, destaca que las personas entre los 40 y 50 años son los que principalmente lo reciben en una semana (26.5%), mientras que tan solo el 5.9% de las personas entre los 30 y 40 personas reciben el apoyo en dos semanas. Con esta información el tiempo de entrega del apoyo en promedio es de una semana por parte de la Delegación Otay Centenario.

Grafica 27. Relación de porcentaje total entre la edad (variable 1.1) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

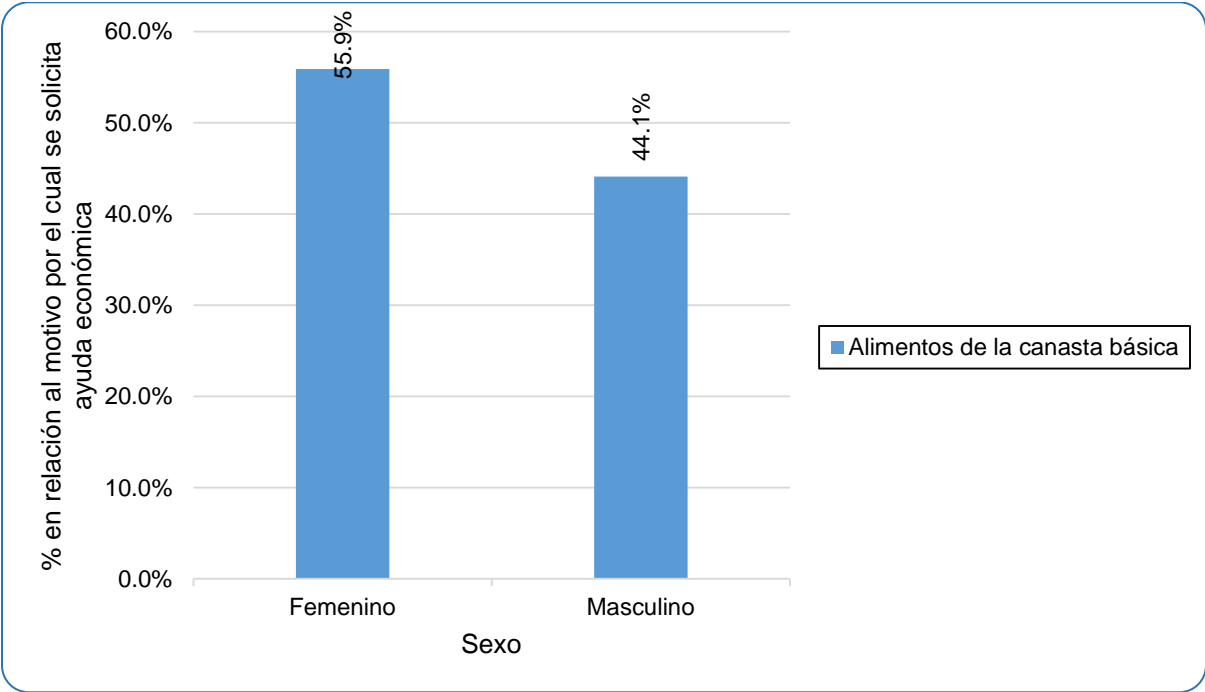
Los datos señalan que del total de los sujetos participantes, las personas del sexo femenino son quienes principalmente solicitan ayuda económica para alimentos de la canasta (55.9%) en relación al sexo masculino, que sólo representa el 44.1%. En la tabla 9 se desglosa la relación entre el sexo y el motivo por el cual se solicita la ayuda económica. De otra forma, en la gráfica 28 se puede visualizar la afirmación anterior.

Tabla 9. Relación entre el sexo (variable 1.2) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)

		Motivo de solicitar ayuda económica		Total
		Alimentos de la canasta básica		
Sexo	Femenino	Recuento	38	38
		% de Sexo	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	55.9%	55.9%
		% del Total	55.9%	55.9%
	Masculino	Recuento	30	30
		% de Sexo	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	44.1%	44.1%
		% del Total	44.1%	44.1%
Total		Recuento	68	68
		% de Sexo	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	100.0%	100.0%
		% del Total	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

Grafica 28. Relación de porcentaje total entre el sexo (variable 1.2) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

La información analizada destaca que la mayor parte de los participantes son mujeres y reciben el apoyo económico a través de cheque (51.5%).

Las distribuciones condicionales indican que un 33.3% las mujeres lo reciben en efectivo, frente al 92.1% de las mujeres que lo recibe en cheque. En el caso de los hombres, la mayor parte del tipo de apoyo económico se recibe en efectivo (66.7%), sin embargo, en términos generacionales, el 80% de los sujetos de sexo masculino lo recibe en cheque.

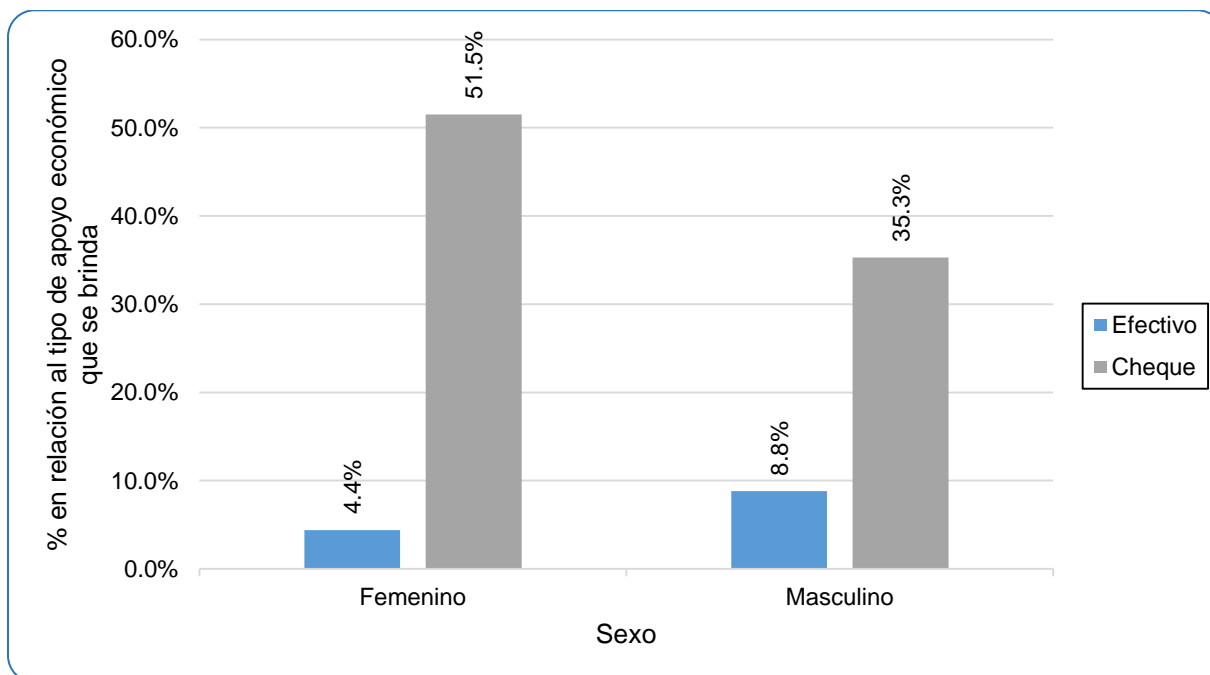
Tabla 10. Relación entre el sexo (variable 1.2) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)

			Tipo de apoyo económico		Total
			Efectivo	Cheque	
Sexo	Femenino	Recuento	3	35	38
		% de Sexo	7.9%	92.1%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	33.3%	59.3%	55.9%
		% del Total	4.4%	51.5%	55.9%
	Masculino	Recuento	6	24	30
		% de Sexo	20.0%	80.0%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	66.7%	40.7%	44.1%
		% del Total	8.8%	35.3%	44.1%
Total		Recuento	9	59	68
		% de Sexo	13.2%	86.8%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	100.0%	100.0%	100.0%
		% del Total	13.2%	86.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

La información que se incluye en la tabla 10 se respalda en los resultados que se muestran en la gráfica 29 ya que tanto en los sujetos de sexo femenino (51.5%) como masculino (35.3), el tipo de apoyo que se entregó fue principalmente en cheque

Grafica 29. Relación de porcentaje total entre el sexo (variable 1.2) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

Como se observa en la tabla 11, la relación entre el sexo y tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica incide de tal forma que el 54% de la duración del trámite es por una semana y es solicitado principalmente por mujeres, mientras que solo el 10.5% de estas recibe el apoyo en un lapso de dos semanas (10.5%).

En el caso de los hombres, el 54% de los participantes recibió su apoyo en una semana, mientras que el 3.3% de estos tuvo una duración de trámite estimada de dos semanas.

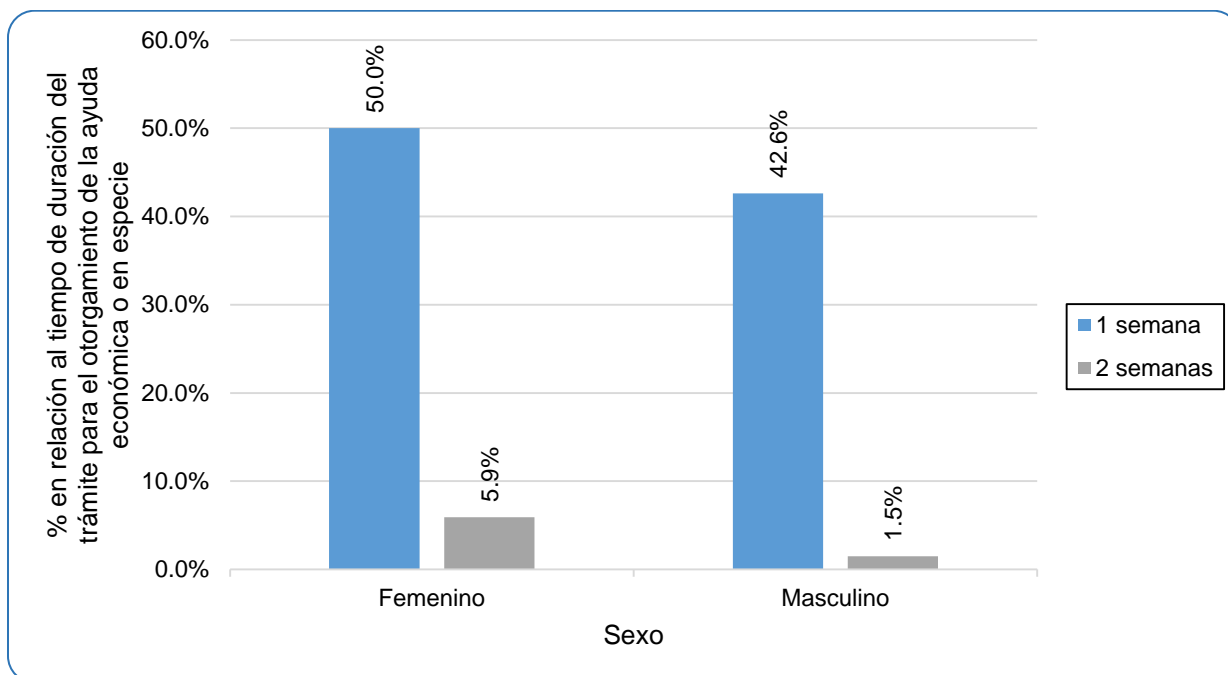
Tabla 11. Relación entre el sexo (variable 1.2) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12).

		Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie		Total	
		1 Semana	2 Semanas		
Sexo	Femenino	Recuento	34	4	38
		% de Sexo	89.5%	10.5%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	54.0%	80.0%	55.9%
		% del Total	50.0%	5.9%	55.9%
	Masculino	Recuento	29	1	30
		% de Sexo	96.7%	3.3%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	46.0%	20.0%	44.1%
		% del Total	42.6%	1.5%	44.1%
Total		Recuento	63	5	68
		% de Sexo	92.6%	7.4%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	100.0%	100.0%	100.0%
		% del Total	92.6%	7.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

Existe una relación significativa entre el periodo de trámite entre ambos sexos, ya que dominó la duración del trámite de una semana. Para el caso de las mujeres, 50% esperó una semana para que terminara el proceso de trámite, mientras que el 42.6% de los hombres esperó finalizo la fase en el mismo tiempo.

Grafica 30. Relación de porcentaje total entre el sexo (variable 1.2) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

La tabla 12 señala si existe relación entre el estado civil del solicitante y el motivo por el cual pide ayuda económica. Los datos señalan que el 38.2% de las personas que solicitan dicha ayuda lo hacen para comprar alimentos de la canasta básica mientras que solo el 4.4% de los solicitantes viudos solicitan recurso por este mismo motivo.

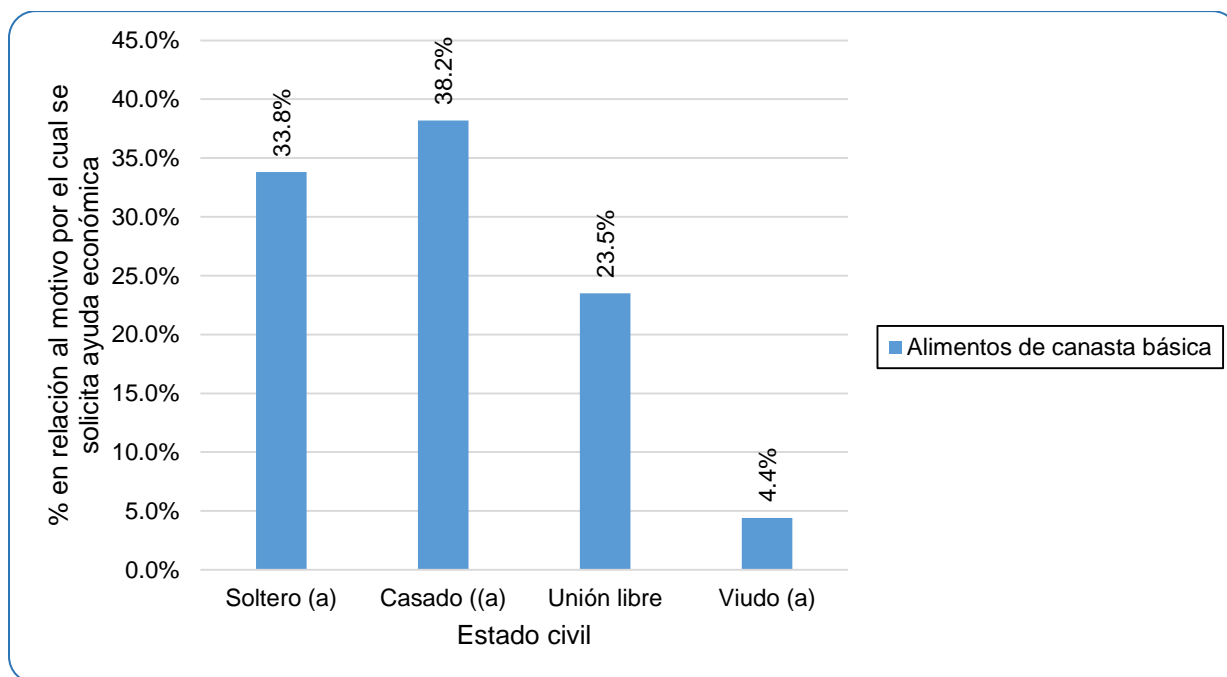
Tabla 12. Relación entre el estado civil (variable 1.3) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)

			Motivo de solicitar ayuda económica	Total
			Alimentos de la canasta básica	
Estado Civil	Soltero (a)	Recuento	23	23
		% de Estado Civil	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	33.8%	33.8%
		% del Total	33.8%	33.8%
	Casado (a)	Recuento	26	26
		% de Estado Civil	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	38.2%	38.2%
		% del Total	38.2%	38.2%
	Unión libre	Recuento	16	16
		% de Estado Civil	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	23.5%	23.5%
		% del Total	23.5%	23.5%
	Viudo (a)	Recuento	3	3
		% de Estado Civil	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	4.4%	4.4%
		% del Total	4.4%	4.4%
Total		Recuento	68	68
		% de Estado Civil	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	100.0%	100.0%
		% del Total	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

En la gráfica 31 se representa visualmente que las personas que más solicitan apoyo para la obtención de alimentos de la canasta básica son los sujetos casados (38.2%), solteros (33.8%), las personas en unión libre (23.5%) y por último los viudos (4.4%).

Gráfica 31. Relación de porcentaje total entre el estado civil (variable 1.3) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

Como se observa en la tabla 8, el 55.6% del apoyo brindado en efectivo se realiza a personas solteras, mientras que el 78.3% de los solteros lo recibe a través de cheque. Destaca que, de los sujetos casados, el 84.6% lo recibe en cheque; en contraparte, el 44.4% del apoyo en efectivo es lo reciben personas casadas.

De los sujetos participantes que se encuentran en unión libre, recibieron el apoyo únicamente a través de cheque (27.1%). Únicamente el 5.1% del apoyo en cheque se dirigió a personas viudas.

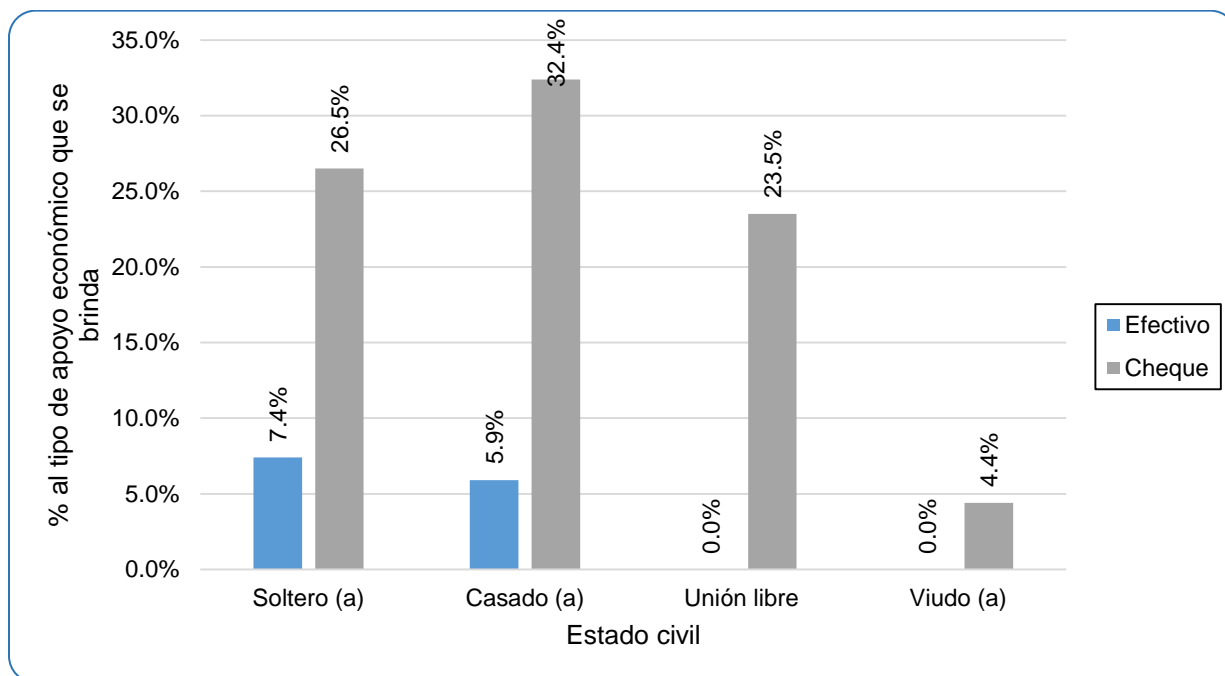
Tabla 13. Relación entre el estado civil (variable 1.3) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)

			Tipo de apoyo económico		Total
			Efectivo	Cheque	
Estado Civil	Soltero (a)	Recuento	5	18	23
		% de Estado Civil	21.7%	78.3%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	55.6%	30.5%	33.8%
		% del Total	7.4%	26.5%	33.8%
	Casado (a)	Recuento	4	22	26
		% de Estado Civil	15.4%	84.6%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	44.4%	37.3%	38.2%
		% del Total	5.9%	32.4%	38.2%
	Unión libre	Recuento	0	16	16
		% de Estado Civil	0.0%	100.0%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	0.0%	27.1%	23.5%
		% del Total	0.0%	23.5%	23.5%
	Viudo (a)	Recuento	0	3	3
		% de Estado Civil	0.0%	100.0%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	0.0%	5.1%	4.4%
		% del Total	0.0%	4.4%	4.4%
Total		Recuento	9	59	68
		% de Estado Civil	13.2%	86.8%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	100.0%	100.0%	100.0%
		% del Total	13.2%	86.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

En la gráfica 32 se muestran los porcentajes totales en relación al método por el cual se entregó el recurso solicitado. En los cuatro estados civiles, destaca que la principalmente forma de entrega del apoyo es a través de cheque.

Gráfica 32. Relación de porcentaje total entre el estado civil (variable 1.3) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

En la tabla 14 se presenta la relación entre el estado civil y la duración del trámite para conseguir apoyo por parte de la Delegación Otay Centenario. Predomina que el 87% de los sujetos solteros tarde una semana en finalizar su trámite para recibir ayuda, mientras el 60% dura un estimado de dos semanas en terminarlo.

En relación a las personas casadas, solo el 3.8% realizó el trámite dos semanas, a diferencia del 39.7% que tuvo un tiempo estimado de una semana para terminarlo.

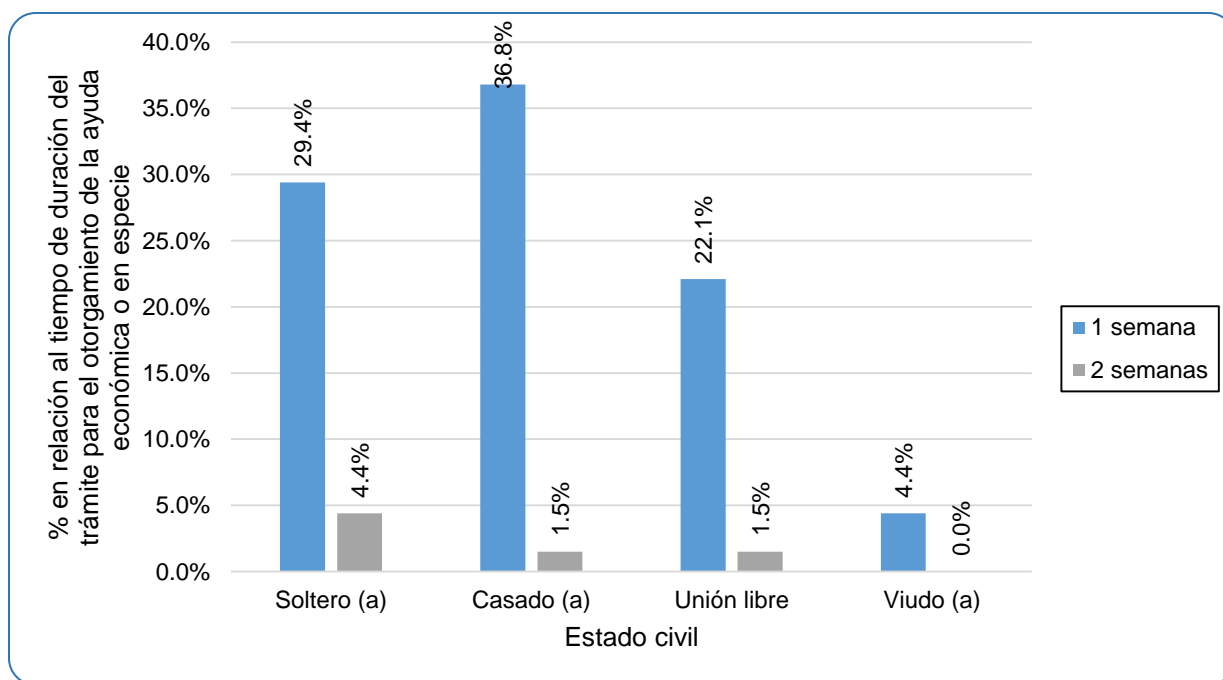
Tabla 14. Relación entre el estado civil (variable 1.3) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)

			Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie		Total
			1 Semana	2 Semanas	
Estado Civil	Soltero (a)	Recuento	20	3	23
		% de Estado Civil	87.0%	13.0%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	31.7%	60.0%	33.8%
		% del Total	29.4%	4.4%	33.8%
	Casado (a)	Recuento	25	1	26
		% de Estado Civil	96.2%	3.8%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	39.7%	20.0%	38.2%
		% del Total	36.8%	1.5%	38.2%
	Unión libre	Recuento	15	1	16
		% de Estado Civil	93.8%	6.3%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	23.8%	20.0%	23.5%
		% del Total	22.1%	1.5%	23.5%
	Viudo (a)	Recuento	3	0	3
		% de Estado Civil	100.0%	0.0%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	4.8%	0.0%	4.4%
		% del Total	4.4%	0.0%	4.4%
Total		Recuento	63	5	68
		% de Estado Civil	92.6%	7.4%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	100.0%	100.0%	100.0%
		% del Total	92.6%	7.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

Se estima que en conjunto, el 36.8% de los sujetos casados tuvieron un tiempo promedio de una semana en la realización del trámite, seguido de las personas solteras (29.4%) y en unión libre (22.1%). Los datos anteriores se muestran en la gráfica 33.

Gráfica 33. Relación de porcentaje total entre el estado civil (variable 1.3) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

La tabla 15 señala los estudios de las personas que solicitan ayuda económica, en su mayoría para comprar alimentos de canasta básica.

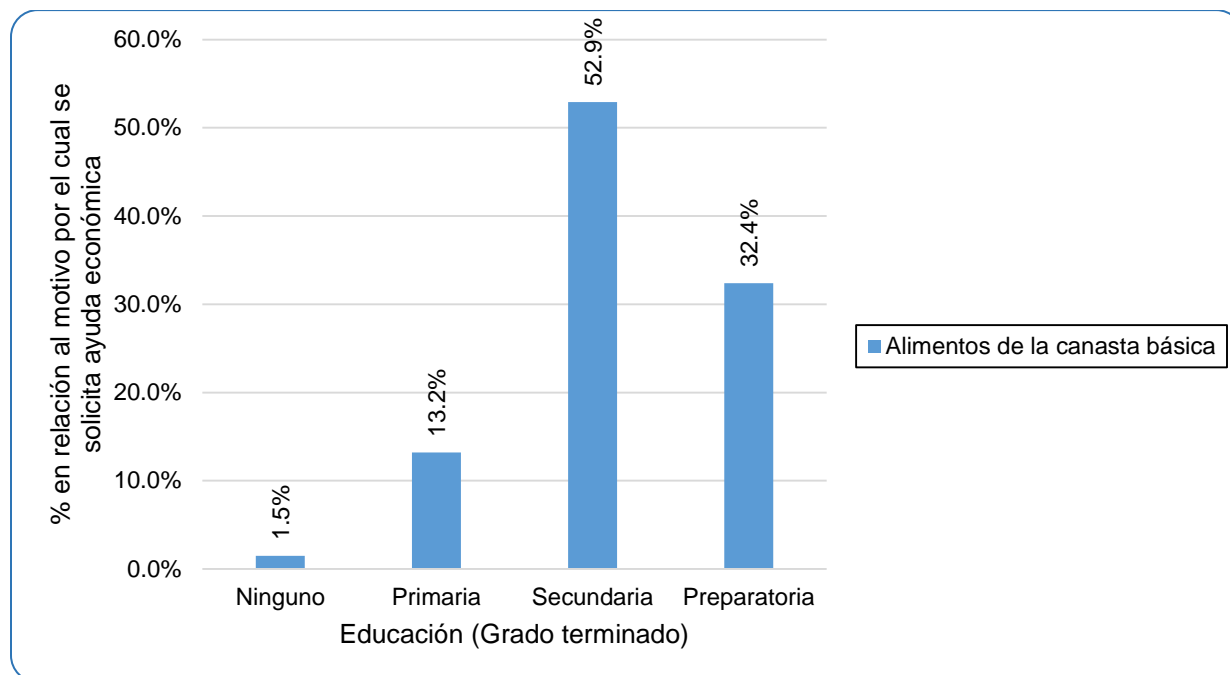
Tabla 15. Relación entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)

			Motivo de solicitar ayuda económica	Total
			Alimentos de la canasta básica	
Educación (Grado terminado)	Ninguno	Recuento	1	1
		% de Educación (Grado terminado)	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	1.5%	1.5%
		% del Total	1.5%	1.5%
	Primaria	Recuento	9	9
		% de Educación (Grado terminado)	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	13.2%	13.2%
		% del Total	13.2%	13.2%
	Secundaria	Recuento	36	36
		% de Educación (Grado terminado)	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	52.9%	52.9%
		% del Total	52.9%	52.9%
	Preparatoria	Recuento	22	22
		% de Educación (Grado terminado)	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	32.4%	32.4%
		% del Total	32.4%	32.4%
Total		Recuento	68	68
		% de Educación (Grado terminado)	100.0%	100.0%
		% del Motivo de solicitar ayuda económica	100.0%	100.0%
		% del Total	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

Así mismo, en la gráfica 34 se observa que el 52.9% de las personas que solicitan el apoyo para comprar alimentos de canasta básica han terminado los estudios hasta secundaria; el 32.4% con grado de preparatoria mientras que el 13.2% terminó sus estudios hasta la primaria. Destaca que el grado de analfabetismo entre los solicitantes es mínimo, ya que sólo el 1.5% de estos no cuenta con estudio alguno.

Gráfica 34. Relación de porcentaje total entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el motivo por el cual se solicita ayuda económica (variable 2.9)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

Por su parte, en la tabla 16 predomina que el apoyo económico a través de cheque se otorga a personas con educación terminada hasta la secundaria (55.9%), mientras que únicamente el 8.3% de los que terminaron este grado reciben apoyo en efectivo (8.3%).

Si bien el 44% del apoyo en efectivo se otorgó a los sujetos con estudio terminado hasta la preparatoria, el 81.8% de los sujetos que estudiaron hasta preparatoria obtuvieron el apoyo en efectivo.

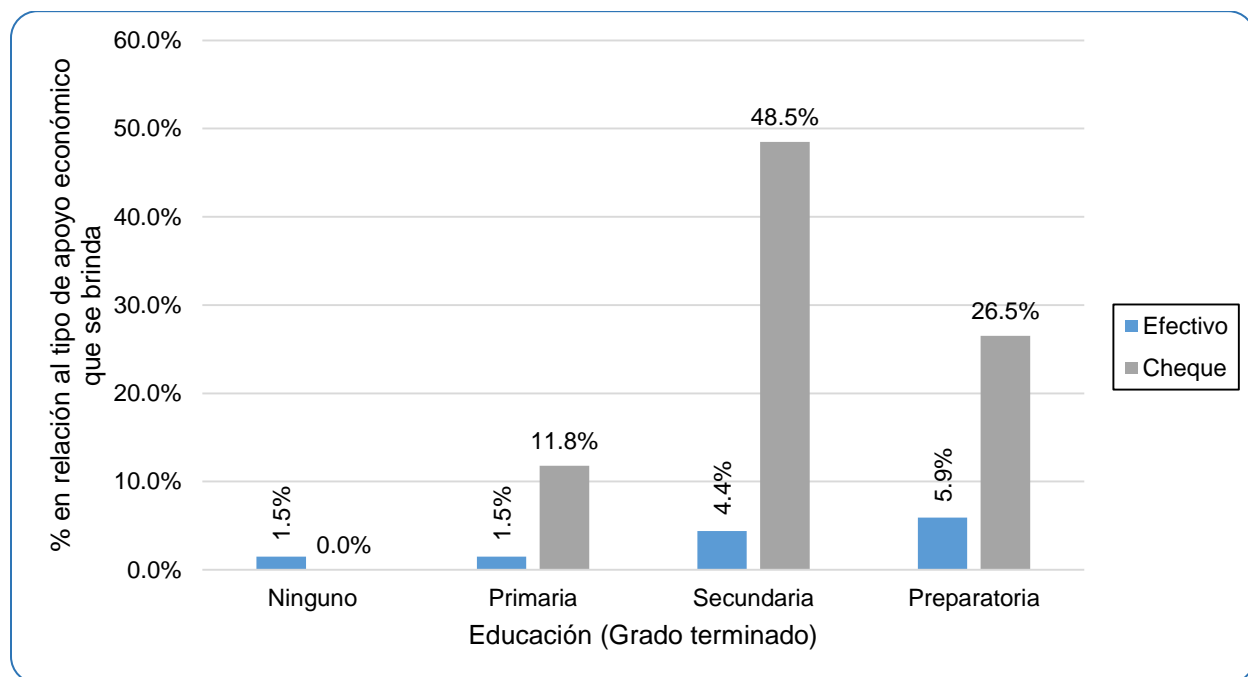
Tabla 16. Relación entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)

			Tipo de apoyo económico		Total
			Efectivo	Cheque	
Educación (Grado terminado)	Ninguno	Recuento	1	0	1
		% de Educación (Grado terminado)	100.0%	0.0%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	11.1%	0.0%	1.5%
		% del Total	1.5%	0.0%	1.5%
	Primaria	Recuento	1	8	9
		% de Educación (Grado terminado)	11.1%	88.9%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	11.1%	13.6%	13.2%
		% del Total	1.5%	11.8%	13.2%
	Secundaria	Recuento	3	33	36
		% de Educación (Grado terminado)	8.3%	91.7%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	33.3%	55.9%	52.9%
		% del Total	4.4%	48.5%	52.9%
	Preparatoria	Recuento	4	18	22
		% de Educación (Grado terminado)	18.2%	81.8%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	44.4%	30.5%	32.4%
		% del Total	5.9%	26.5%	32.4%
Total		Recuento	9	59	68
		% de Educación (Grado terminado)	13.2%	86.8%	100.0%
		% del Tipo de apoyo económico	100.0%	100.0%	100.0%
		% del Total	13.2%	86.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario "Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario."

De forma global, la mayoría de las personas con grados terminados hasta la primaria (11.8%), secundaria (48.5%) o preparatoria (26.5%) obtuvieron la ayuda económica por medio de cheque.

Grafica 35. Relación de porcentaje total entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el tipo de apoyo económico que se brinda (variable 2.10)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

En la tabla 17 se encontró tendencia superior entre las personas que terminaron sus estudios de secundaria y preparatoria en relación el tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie por parte de la Delegación Otay Centenario. El 94.4% se los sujetos que terminaron la secundaria obtuvieron su apoyo en una semana, mientras que el 40 % de los que terminaron el mismo grado lo recibieron en dos.

Caso contrario ocurre con los sujetos que terminaron hasta el grado de preparatoria. El 60% duró dos semanas en recibir su apoyo, mientras que el 86.4% de los que terminaron la preparatoria, consiguieron su apoyo en una semana.

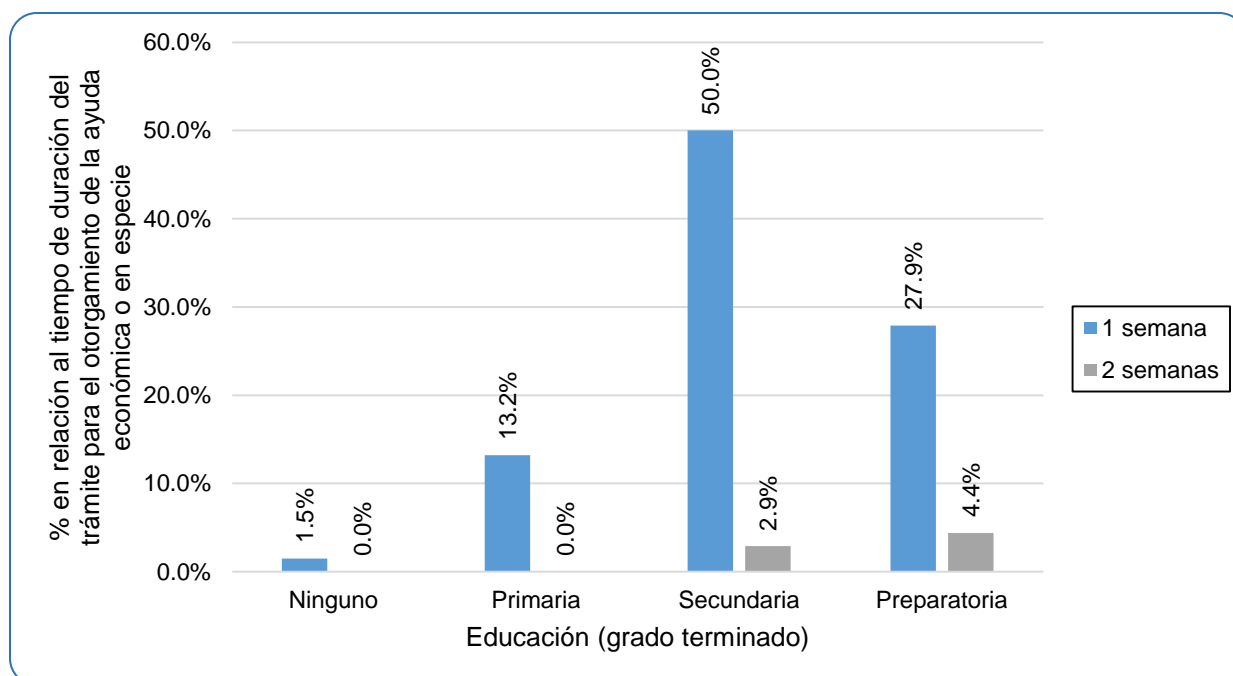
Tabla 17. Relación entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)

		Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie		Total	
		1 Semana	2 Semanas		
Educación (Grado terminado)	Ninguno	Recuento	1	0	1
		% de Educación (Grado terminado)	100.0%	0.0%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	1.6%	0.0%	1.5%
		% del Total	1.5%	0.0%	1.5%
	Primaria	Recuento	9	0	9
		% de Educación (Grado terminado)	100.0%	0.0%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	14.3%	0.0%	13.2%
		% del Total	13.2%	0.0%	13.2%
	Secundaria	Recuento	34	2	36
		% de Educación (Grado terminado)	94.4%	5.6%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	54.0%	40.0%	52.9%
		% del Total	50.0%	2.9%	52.9%
	Preparatoria	Recuento	19	3	22
		% de Educación (Grado terminado)	86.4%	13.6%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	30.2%	60.0%	32.4%
		% del Total	27.9%	4.4%	32.4%
Total		Recuento	63	5	68
		% de Educación (Grado terminado)	92.6%	7.4%	100.0%
		% del Tiempo de duración del trámite para recibir ayuda económica o en especie	100.0%	100.0%	100.0%
		% del Total	92.6%	7.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario "Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario."

Existe una tendencia preponderante en el tiempo que se estima para realizar el trámite del apoyo y recibirlo. En relación con el grado de escolaridad de los sujetos participantes, las personas que terminaron el grado de secundaria obtuvieron su apoyo en una semana (50%). Únicamente el 1.5% de los que no terminaron algún grado, obtuvieron tu tramite en una semana. La gráfica 36 muestra los resultados globales de la relación de tiempo – grado de estudio (terminado).

Grafica 36. Relación en porcentaje total entre la educación hasta grado terminado (variable 1.4) y el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de la ayuda económica o en especie (variable 2.12)



Fuente: Elaboración propia (2016) en base a análisis de datos en SPSS del cuestionario “Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.”

Capítulo 4. Conclusiones

La evaluación del desempeño es una obligación y una necesidad, el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos llevara a generar mejores condiciones de vida a los ciudadanos. La democracia exige que los servidores públicos involucrados en las problemáticas que la dependencia pretende atender y resolver, sean escuchados y que los intereses ciudadanos sean plasmados en alguna medida en la toma de decisiones. En ese sentido, la administración pública planea y ejecuta a través del Programa Operativo Anual (POA) acciones que integran y distribuyen los recursos, de manera que la función pública debe vigilar que los recursos tengan un impacto positivo en las personas.

Al evaluar sus programas, la administración pública del XXI Ayuntamiento de Tijuana, está llevando a cabo un ejercicio democrático para una mejor toma de decisiones, y sobre todo, enfatizar cómo y para quienes van encaminadas sus acciones, además de estar abiertos a la evaluación que ayuda a mejorar sus procesos. Por lo que las recomendaciones que se presentan en esta evaluación, tienen la intención de colaborar en el buen manejo de los recursos públicos.

En ese sentido, la evaluación hacia la actividad de entrega de Apoyos Humanitarios, pretende orientar la toma de decisiones, así como la calidad en los servicios y bienes que ofrece esta Delegación ante una necesidad ciudadana.

Norma Técnica No. 31

Acorde a los resultados derivados, no se encontraron inconsistencias en cuanto a la documentación solicitada a los ciudadanos encuestados para la correcta integración de expedientes de Apoyos Humanitarios de acuerdo a la Política de Operación no. 8. Sin embargo existe una observación en cuanto al tiempo de entrega de apoyos económicos que de acuerdo a las políticas no. 16 y 18, establece que si el apoyo es otorgado a través de caja chica, la dependencia cuenta con tres días hábiles para dar resolución. Por otro lado, si el apoyo económico fuese por medio cheque, se contarían

con 5 días hábiles para el trámite administrativo y la emisión del cheque a través de Tesorería Municipal.

Los resultados hacen un señalamiento en que existen ciudadanos que recibieron el apoyo económico en un periodo de 2 semanas, sobrepasando el tiempo estipulado en la normatividad.

En ese sentido, es vital dar prioridad al seguimiento de peticiones que se reciben en el Despacho del titular para evitar incurrir en faltas a la normatividad que sean sujeto de observación en una revisión de expedientes por parte de la Sindicatura Procuradora Municipal. Mencionando además la importancia de que el servidor público encargado de la recepción de peticiones ciudadanas, mantiene la responsabilidad de dar continuidad al proceso para una rápida respuesta al interesado, en el que además se verá reflejada la calidad en el servicio a través del cumplimiento de la normatividad aplicable.

No obstante, los organismos reguladores de recursos públicos son importantes para apoyar a los servidores públicos y que estos se apeguen a la legalidad durante el periodo de sus funciones, así mismo encargarse de sancionar las faltas y promover el correcto cumplimiento de los procesos. De igual modo es un paso hacia la contribución de la transparencia de desempeño y aplicación eficiente y ética de los recursos a cargo. Asimismo las acciones de toda Delegación Municipal deben ir encaminadas a la mejora del desarrollo administrativo, enfocado a lograr sus objetivos y sobre todo promover una mejora continua en la calidad de la prestación de servicios.

Por otro lado, el motivo de ayuda mayormente solicitado de acuerdo a los incisos marcados en la normatividad en su política no. 13, muestra que la adquisición de alimentos de la canasta básica es la primera necesidad por la que acuden los ciudadanos de la demarcación Otay Centenario a su Delegación; por lo que se sugiere mantener y dar énfasis a los enlaces con la Secretaría de Desarrollo Social Municipal a través de programas como la Jornada Nacional de Alimentación (JNA), la cual tiene como estrategia unir esfuerzos de dependencias a nivel federal y local con programas

alimentarios, así como de empresas y organizaciones para resaltar la importancia de la buena alimentación de la población con mayor carencia, brindando información a través de Ferias de Alimentación.

De acuerdo al 4to Informe de Labores de la Secretaria de Desarrollo Social, los 32 estados son integrados con fechas para las Ferias de Alimentación, en Baja California se lleva a cabo en Tijuana; lo cual a pesar de resultar conveniente para la comunidad, la realidad es que el que existan estas ferias anuales en el municipio, no tiene el impacto deseado para la demarcación Otay Centenario. Se sugiere, aplicar esta medida estratégica en jornadas asistenciales programadas mensualmente por la Delegación. Así mismo es importante buscar la presencia de organizaciones gubernamentales afines a esta causa que representa al momento la mayor problemática entre la comunidad de esta demarcación.

En este sentido, la demarcación cuenta con el parque industrial más importante del municipio, lo cual resulta un área de oportunidad para generar convenios con empresas que se sientan comprometidos con la sociedad y tengan una misión igualitaria con la Delegación en la que se comparta la necesidad de mejorar la calidad de vida de la población con alguna vulnerabilidad.

Jornada Nacional de Alimentación

La JNA se encarga de promover los beneficios de salud que la población puede obtener mejorando sus hábitos alimenticios, el objetivo principal es fomentar el acceso a una mejor educación, la salud, seguridad social y al empleo para que a su vez la ciudadanía tenga mayores opciones de ingresos para mejorar su alimentación.

En esta Jornada participan la Secretaria de Desarrollo Social, Dependencias del Gobierno Federal, Estatal, Municipal, empresas y organizaciones de la sociedad civil.

Las Ferias de alimentación se llevan a cabo entre los meses de julio y agosto, extendiéndose a septiembre para la entrega de apoyos alimenticios, enfocándose en la sociedad más vulnerable como niños, adultos mayores y madres jefas de familia, así como población en general que se encuentre en busca de empleo o en una situación de necesidad alimentaria.

Así como los objetivos de la JNA resultan importantes para combatir la pobreza alimenticia de las familias en Tijuana, B. C., otra dependencia paramunicipal que resulta clave para la misma es el

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana (DIF), quienes durante el XX Ayuntamiento de Tijuana presentaron la integración de las despensas que serán entregadas en las jornadas comunitarias realizadas en las delegaciones de este municipio, con el objetivo de brindar a las familias una alternativa para mejorar la alimentación y la calidad de vida de la población más vulnerable de esta ciudad. Formando así parte esencial de una de las actividades de la Delegación Otay Centenario.

La integración de dichas despensas consta de: arroz integral, frijol negro, pasta integral, atún en agua, amaranto, piloncillo, almendra y leche de alpiste (Uniradio, 2013).

Los servidores públicos de la dependencia paramunicipal así como de otras secretarías y delegaciones al frente de esta causa, tienen el deber de mantener el compromiso con la sociedad en trabajar constantemente en brindar una mejor nutrición a las zonas con más vulnerabilidad.

En ese sentido, se puede verificar a través del Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, Baja California, en el artículo 2do, que comparte con la Delegación Otay Centenario el objetivo de “apoyar el desarrollo de la familia y la comunidad en el municipio de Tijuana, B. C”. (Ayuntamiento de Tijuana, 2015).

Calidad de atención desde la perspectiva ciudadana

La atención ciudadana es sin duda el pilar de toda dependencia pública, ya que representa el canal de comunicación que canaliza una demanda social y es el vínculo de contacto para que el servidor público de solución e información a quien lo necesita y solicita.

Al momento, la Dependencia carecía del punto de vista de la población objetivo (ciudadanía de la demarcación Otay Centenario) sobre las acciones que realiza. En ese sentido se observa que la actividad evaluada en su mayoría satisface la necesidad de la población respecto al trato otorgado a través del servidor público a cargo del otorgamiento de apoyos humanitarios. Mencionando la importancia de brindar atención a la adaptación de oficinas móviles provisionales de la Delegación, debido a que representa una problemática para la ciudadanía que acude a la misma por presentar dificultades de acceso para ciudadanos con alguna discapacidad, así como problemas de espacio que complican y entorpecen el proceso de atención para los mismos.

En ese sentido, resulta importante crear un enlace de comunicación entre la Dependencia y el ciudadano en el que se pueda brindar atención a través de medios alternativos como:

- a) **Redes sociales.** Asignando a un servidor público preferentemente especializado en mercadotecnia o comunicación para el manejo de las mismas.
- b) **Sitio web.** Preferentemente manejado por un servidor público especializado en informática para la coordinación con páginas web gubernamentales vinculadas con la Delegación.
- c) **Línea telefónica alterna.** Y exclusiva para brindar atención sobre el trámite para apoyos humanitarios, así como para que el ciudadano pueda dar seguimiento al mismo.

Recomendaciones

1. Llevar a cabo revisiones periódicas de las actividades realizadas por el personal administrativo involucrado en el otorgamiento de apoyos humanitarios, así como evaluaciones de desempeño, con la finalidad de verificar que cumplan con el

perfil del puesto que ocupan y que sus funciones sean las que se establecen en la normatividad. Es importante incentivar al personal a mejorar su rendimiento laboral a través del análisis de su desempeño.

- Para llevar a cabo la evaluación se recomienda hacer uso de un instrumento formal como una hoja de desempeño con datos relevantes relacionados a la norma técnica no. 31.
2. Organizar y archivar la documentación comprobatoria que demuestre el ejercicio de los recursos públicos de acuerdo a las disposiciones de la normatividad técnica aplicable, asegurando de que cuenten con las autorizaciones y aprobaciones de los servidores públicos facultados para ello.
 - La administración de la Delegación deberá contar con copias de los expedientes ciudadanos de apoyos otorgados para facilitar dudas y aclaraciones de los mismos. De esta forma facilita también la elaboración de un registro de los ciudadanos beneficiados para evitar la duplicación de los mismos y una observación de parte del Departamento de Tesorería Municipal.
 3. Implementar mecanismos de coordinación entre las áreas que intervienen en la actividad del otorgamiento de apoyos humanitarios, con la finalidad de que los expedientes respectivos cuenten con la documentación generada en las etapas de esta actividad, que permitan comprobar las acciones desarrolladas, así como que se encuentre debidamente autorizados.
 - Para dar cumplimiento a este punto es esencial la coordinación y adecuada comunicación entre la Oficina de Delegado y la Administración, ya que la primera parte recibe y autoriza y la segunda lleva los registros del egreso y mantiene copias de expedientes. Es importante el compromiso del servidor público al momento de manejar la documentación original y copia fiel, debido a que la última funge como medio comprobatorio de la Delegación para aclaraciones con la Sindicatura Procuradora Municipal.
 4. Realizar evaluaciones periódicas a actividades establecidas para detectar y, en su caso, corregir posibles desviaciones.

- Es importante no esperar el cierre del trimestre para evaluar las actividades programadas en el POA para detectar algún fallo. Se recomienda utilizar bitácoras de control para el área administrativa de cada departamento y hacer un análisis mensual con la información pertinente que oriente y controle el cumplimiento de los objetivos de los departamentos de la Dependencia. En otros términos, es una autoevaluación que ayudara a señalar en tiempo las deficiencias en el cumplimiento de metas programadas antes de presentar el informe trimestral ante Tesorería Municipal.
5. Comprobar que los informes trimestrales enviados a la Sindicatura Procuradora Municipal sobre el ejercicio de los recursos de Gastos de Orden Social, corresponda con la información presentada en Apertura Programática.
- El servidor público en el área de control presupuestal deberá revisar y comprobar la fidelidad de la información que integran los informes que presentan una afectación en la partida de Gastos de Orden Social dirigida a apoyos humanitarios, así como también de lo presentado en apertura programática en donde se ve reflejado el cumplimiento de las metas programadas para esta actividad. Cabe mencionar que el área de egresos es el primer filtro de evaluación, pero no deberá ser presentada ninguna información sin la debida revisión y autorización del Administrador a cargo.
6. Realizar revisiones periódicas a la página de la Sindicatura Procuradora Municipal, con la finalidad de verificar que se cumpla con las actualizaciones emitidas a la normatividad técnica.
- A fin de que los servidores públicos se encuentren actualizados en lo referente a la normatividad aplicable a sus actividades diarias, se recomienda que el personal del área de comunicación verifique semanalmente posibles cambios y/o modificaciones en las normas técnicas a través del portal de H. Ayuntamiento de Tijuana, con el fin de prevenir una posible infracción a la normatividad. En caso de encontrar un

cambio, deberá informar a la administración para su debida divulgación al personal correspondiente.

7. Se recomienda a la Dependencia continuar con las gestiones correspondientes para que los manuales administrativos se encuentren actualizados y debidamente autorizados para su divulgación a los servidores públicos.
 - Es importante que cada departamento cuente con un tomo del manual de actividades para que el personal tenga acceso rápido si una situación lo requiere, así mismo dicho manual debe presentar actualizaciones al mismo tiempo que la normatividad para mantener armonía en la información y evitar confusiones para quien lo utiliza como guía. Mencionando que esto deberá presentar previamente ante Secretaria de Gobierno para su autorización.
8. Brindar a los servidores públicos capacitaciones y actualizaciones internas en materia de normatividad aplicable a las áreas de la Delegación para asegurar que se brinde la debida y correcta información a los ciudadanos respecto a los servicios que brinda esta Dependencia.
 - Es importante considerar dos tipos de capacitaciones:
 - *Atención ciudadana*: con el objetivo de que el servidor público al frente de la misma cuente con habilidades que le permitirán comunicarse y expresarse de manera adecuada hacia el ciudadano. El departamento de Capacitación del Ayuntamiento de Tijuana, brinda las facilidades para que un psicólogo especialista en la materia brinde un curso a la dependencia que así lo solicite. El encargado de recursos humanos de la Delegación podrá comunicarse con dicho departamento para hacer la solicitud
 - *Normatividad técnica*: Dirigido a encargados de departamento y personal administrativo que por sus actividades sea una obligación mantenerse actualizado en la normatividad de los procesos que realiza para evitar incurrir en faltas la norma técnica aplicable.
9. En el tema de Desarrollo de Tecnologías, buscar una colaboración con la Dirección de informática, para que a través de las Tecnologías de la Información

faciliten a los servidores públicos el poder operar, mantener, asesorar y proporcionar asistencia a fin de que se encuentren en la posibilidad de proporcionar una atención oportuna y efectiva y se logre acercar los programas sociales y servicios a beneficiarios.

- Debido a que la Delegación no cuenta con la partida para la adquisición de equipo de cómputo, es posible solicitar apoyo a la Dirección de Informática con donaciones de equipo que ayudaran a agilizar los trámites que se emiten a través de la Delegación Municipal.

10. Para la organización de Jornadas Comunitarias es clave contar con módulos que ataquen la raíz del problema que mantiene a la población con una carencia alimenticia.

- Información sobre fechas de ferias del empleo en su comunidad.
- Apoyo del programa PROSPERA para jefas de familia, que es parte integrante de la Secretaria de Desarrollo Social. Atendiendo a que más de la mitad de la ciudadanía que acude a la dependencia son mujeres.
- Apoyo del Instituto Municipal para la Juventud (IMJUV) con la difusión de programas educativos y formativos a jóvenes, así como canalización a programas para adultos que desean concluir su educación básica.

A pesar de que no se detectaron irregularidades en la integración de expedientes para la autorización y otorgamiento de apoyos humanitarios, se detectan inconsistencias en cuanto al tiempo de entrega de los mismos de acuerdo a lo estipulado en las políticas de operación de la Norma Técnica No. 31. La Dependencia deberá dar seguimiento a esta situación implementando medidas correctivas y preventivas que eviten su recurrencia y, en su caso sustanciar los procedimientos administrativos que correspondan.

A través de los titulares de la Delegación Otay Centenario, se deben implementar mecanismos de control en los aspectos señalados en el apartado de Recomendaciones, para garantizar el cumplimiento de los objetivos, mejorar la gestión de recursos públicos, así como fortalecer la transparencia y la rendición de

cuentas, para ello habrá que realizar los procedimientos correspondientes para su cumplimiento.

Es una realidad que los servidores públicos al frente de las dependencias al asumir su cargo, asumen también el compromiso de atender las necesidades ciudadanas, adquiriendo responsabilidad por las actividades que realizan y que se reflejan en la satisfacción de la población atendida. En ese sentido, el trabajo del servidor público implica responsabilidades derivadas de las funciones y el cargo que desempeña.

Día con día, el servicio público se enfrenta al desafío de transformar las dependencias acorde a las necesidades y exigencias de la población en un entorno global difícil, por lo que evaluar procesos y desempeños a tiempo que permitan tomar acciones preventivas y correctivas, es en definitiva parte esencial para reflejar mejores prácticas gubernamentales.

Anexo 1. Análisis FODA de Delegación Otay Centenario

Para la Delegación Municipal Otay Centenario es importante cumplir con las necesidades ciudadanas a través de una adecuada aplicación de los recursos materiales y financieros asignados, ofreciendo servicios eficientes que tienen como objetivo la mejora de calidad de vida y seguridad de la ciudadanía de la demarcación. Por ello se requiere de servidores públicos comprometidos a adaptarse a los cambios requeridos y mantener vínculos de confianza y respeto con la ciudadanía para garantizar a través de una realimentación, los servicios de calidad que merece la población de Tijuana, Baja California.

Por lo anterior, se realizó un diagnóstico FODA de la dependencia para hacer énfasis en los puntos que requieren especial atención del área administrativa que puedan afectar el cumplimiento de programas de trabajo de las áreas que conforman a esta delegación municipal.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Utilización estratégica del presupuesto asignado para los departamentos de la Delegación. • Optimización de recursos materiales y financieros en la realización de actividades que impactan a la demarcación territorial. • Trabajo en conjunto y cruce de información con direcciones y secretarías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuada orientación de recursos financieros a través del área administrativa. • Programas enfocados a la mejora de calidad de vida de los ciudadanos. • Programas de acción incluyentes para la mejora de la demarcación.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Tardía atención ciudadana y rezago en respuestas. • Desconocimiento de normatividad aplicable para las áreas de la dependencia. • Equipo de cómputo obsoleto. • Procesos complejos para el ciudadano. • Han sido objeto de observación por la Sindicatura Procuradora Municipal en arquezos de caja y Gastos de Orden Social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza ciudadana ante la complejidad de procesos. • Falta de recursos humanos para atención ciudadana. • Infraestructura inadecuada/espacio limitado para atención a ciudadanía. • No hay capacitaciones y/o actualizaciones periódicas al servidor público.

Diagnostico

La Delegación Otay Centenario presenta un notable desequilibrio entre las necesidades y exigencias ciudadanas y la capacidad de atención a los servicios demandados por la población que habita, acude y transita por la demarcación, lo cual imposibilita brindar un servicio de calidad. Por lo anterior, se requiere realizar un diagnóstico de las áreas de la dependencia, comenzando por aquellas de mayor afluencia y que tienen mayor impacto social y presupuestal para esta Delegación. Esto con la finalidad de conocer si es necesario reorganizar, cambiar o implementar acciones de trabajo para asegurar el logro de los objetivos departamentales, así como verificar que el servidor público conozca la documentación y normatividad que rige la actividad que realiza.

Bajo este contexto, el ciudadano juega un papel central para la evaluación de los servicios públicos que reciben y sobre todo que cumplan con la calidad requerida y propicien con ello una mejoría en su calidad de vida.



Encuesta de satisfacción ciudadana en atención a apoyos humanitarios en Despacho de Titular de Delegación Otay Centenario.

La información de esta encuesta es para propósito de estudio y mejora de los servicios de este departamento, es de carácter interno y confidencial. El buen llenado de la misma nos ayudará a proponer mejoras en la calidad de atención.

I. Datos Generales

1.1 Edad

- () Menos de 20 años
- () 20-30
- () 30-40
- () 40-50
- () 50-60
- () Más de 60 años

1.2 Sexo:

- () Femenino
- () Masculino

1.3 Estado civil:

- () Soltero(a)
- () Casado(a)
- () Unión libre
- () Divorciado(a)
- () Viudo(a)

1.4 Educación (grado terminado):

- () Ninguno
- () Primaria
- () Secundaria
- () Preparatoria
- () Universitaria

2. Norma Técnica No. 31

2.1 ¿Se presentó ante la recepción de la Delegación Municipal para comentar con la recepcionista el motivo de su visita?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.2 ¿Recibió los requisitos que debe presentar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.3 ¿Expuso mediante una carta petición dirigida al Delegado Municipal el motivo por el cual solicita la ayuda económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.4 ¿Le solicitaron copia de identificación oficial con fotografía?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.5 ¿Le solicitaron copia de comprobante de domicilio actual?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.6 ¿Le solicitaron número de teléfono personal?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.7 ¿Llenó y firmó los formatos número 5 y 6 como parte de su solicitud de apoyo humanitario?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.8 El tipo de ayuda que solicita es:

- Económica
- En especie

2.9 Marque una opción indicando cual fue el motivo de su apoyo humanitario.

- Gastos derivados de defunciones.
- Gastos médicos.
- Alimentos de la canasta básica.
- Pasajes.
- Materiales de construcción y mantenimiento de viviendas, escuelas y centros comunitarios.
- Artículos básicos para el funcionamiento de vivienda.
- Instrumentos deportivos o apoyo a deportistas.
- Útiles, uniformes escolares, inscripciones, colegiaturas, cursos, viáticos para estudiantes destacados que asistan a eventos académicos o afines a sus estudios, así como equipos escolares.

2.10 Si su apoyo es económico, marque si fue en efectivo o a través de cheque:

- Efectivo
- Cheque

2.11 Si su apoyo económico fue a través de cheque, ¿Se le informó cuando recogerlo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.12 ¿Cuál fue el tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de su ayuda económica o en especie?

- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas
- Más de 4 semanas

3. Calidad de atención

3.1 Se muestra dispuesto(a) a ayudar

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.2 Su trato es respetuoso

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.3 Inspira confianza

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.4 Muestra facilidad de contacto

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.5 Se resolvió lo solicitado

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.6 Se realizó el trámite en un plazo adecuado

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.7 La Delegación informa adecuadamente de los servicios que ofrece

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.8 Sus instalaciones son adecuadas

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FORMATO NO. 5



**SOLICITUD DE AYUDA ECONOMICA
DELEGACIONES MUNICIPALES**

Tijuana, Baja California, xx de Sxx del 201x.

LIC. X
DELEGADO MUNICIPAL DE EL CENTENARIO

Presente

Por medio del presente, me permito solicitar a Usted su apoyo económico para;

APOYO HUMANITARIO (ALIMENTOS DE LA CANASTA BASICA)

Datos personales del Solicitante:

Domicilio:

Telefono:

Se anexa: *Copia de Credencial Oficial con Foto*
Copia de Comprobante de Domicilio

Sin otro asunto por el momento, y agradeciendo de antemano la atención brindada, me despido de Usted.

ATENTAMENTE

C. X
FIRMA Y NOMBRE DEL SOLICITANTE

FORMATO NO. 6



**CONTROL DEL GASTO DE ORDEN SOCIAL
COMPROBANTE DE CAJA**

PARA USO EXCLUSIVO DE TESORERIA

PARTIDA	441001/264	No. FOLIO
No. DE DEPENDENCIA	20	CTA. PROVEEDOR

POR \$ 0.00 M.N.

RECIBI DEL XXI AYUNTAMIENTO A TRAVES DE TESORERIA MUNICIPAL LA

CANTIDAD DE \$ 0.00 M.N. (00/100 M.N.)

POR CONCEPTO DE APOYO ECONOMICO QUE OTORGA AL DELEGADO PARA SUFRAGAR
GASTOS DE: **APOYO HUMANITARIO (ALIMENTOS DE LA CANASTA BASICA)**

CHEQUE A NOMBRE DE:

Tijuana, Baja California a XX de XX de 201X.

C. X
FIRMA Y NOMBRE DEL SOLICITANTE

ADMINISTRADOR DE LA
DELEGACION

DELEGADO

TESORERO
MUNICIPAL

Anexo 4. Norma Técnica No. 31 Gastos de Orden Social

ANTECEDENTES

La presente Norma Técnica surge como producto de la necesidad de regular la aplicación de los recursos asignados a los gastos de orden social contenidos en la Partida Genérica 44100 así como en las Partidas Específicas 44101, 44102, 44103, 44201, 44203 y 44501 del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, 2016.

Estas partidas fueron creada para brindar apoyo económico o en especie a los ciudadanos o asociaciones con fines no lucrativos que así lo soliciten para cubrir necesidades de atención inmediata y que no cuenten con los recursos económicos para hacerlo, así como a personas destacadas en el área deportiva y académica que requieran de apoyo para continuar su superación personal y profesional en nuestra ciudad así como a los sectores de la población que por su condición de inmigrante o como producto del rezago social poseen escasos recursos.

A partir del Ejercicio Fiscal 2008 y en virtud de la complejidad topográfica y accidentada de las diversas zonas habitadas de la ciudad de Tijuana, se incluye en forma de excepción a esta Norma Técnica, el reconocimiento de casos extraordinarios y de urgente necesidad en la comunidad que se desprenden con motivo de la atención a solicitudes efectuadas en forma personal al C. Presidente Municipal en los recorridos que efectúa periódicamente por la ciudad y que requieran de atención inmediata para prevenir daños, destrozos o cualquier eventualidad que ponga en riesgo la salud y seguridad de los habitantes de la zona y que se requiera de realizar de forma inmediata la construcción, reparación o cualquier otro tipo de obra pública complementaria y cuya aplicación de recursos podrían afectar las partidas presupuestales referidas en el primer párrafo de este apartado.

Por ser una prioridad del Gobierno Municipal el apoyo a la comunidad, las citadas partidas tienen como objetivo otorgar a la población de escasos recursos, instituciones y diversos sectores de la población que lo solicite, ayuda para cubrir los servicios de asistencia económica o de salud, en dinero o en especie con la finalidad de contribuir a su mejoramiento y desarrollo así como promover actividades educativas y deportivas, la Sindicatura Procuradora con su instrucción aplicará los procedimientos para el otorgamiento de ayuda económica para ejercer los recursos en condiciones de eficiencia y transparencia.

MARCO JURÍDICO.

La presente Norma Técnica se encuentra fundamentada en lo dispuesto y ordenado por:

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 108 párrafo I y IV ; artículo 115 fracción II párrafo segundo;
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, los artículos 82 apartado A fracciones I y II y 91;
- Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California, los artículo 8 fracciones III y VII y 22;
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California, los artículos 3, 46 fracciones I, IV, XII y artículo 47 fracción VIII, 58 y 60;
- Ley del Presupuesto y Ejercicio del Gasto Público del Estado de Baja California, los artículos 2 fracción III, 60, 83, 90 y 91;
- Ley de Obras Públicas, Equipamientos, Suministros y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Baja California, los artículos 3 fracciones I, II y VI, 50 fracciones II, V y VII, 51 último párrafo y 52;
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California, el artículo 38 fracciones II, III, IV, VIII y artículo 39;
- Código Fiscal de la Federación, Artículos; 29 y 29 A;
- El Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Servicios y Arrendamientos para el Municipio de Tijuana, Baja California. Los artículos 1, 2, 4, 6, 7 y 34 fracciones II, VI, VII Y VIII;
- Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, el artículo 34 fracciones II, III,V, VII, XV, XVI, XVII y XX;
- Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada para el Ayuntamiento de Tijuana Baja California, artículo 8 fracción V
- Reglamento Interno de la Sindicatura Procuradora para el Municipio de Tijuana Baja California, el artículo 8 fracciones II, V y artículo 12 fracción I, y
- El Clasificador por objeto del gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, 2016, y demás relativos aplicables.

OBJETIVOS Y CAMPOS DE APLICACIÓN. -

1. Regular la aplicación del presupuesto destinado a gastos por concepto de ayuda social con el fin de dar mayor eficiencia y transparencia a las operaciones, afectando las partidas presupuestales del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, B.C. 2016 siguientes:

Partida genérica 44100 AYUDAS SOCIALES A PERSONAS. Asignaciones destinadas al auxilio o ayudas especiales que no revisten carácter permanente, que los entes públicos otorgan a personas u hogares para propósitos sociales

Partida Específica 44101 AYUDAS SOCIALES A PERSONAS. Asignaciones destinadas a cubrir los servicios de asistencia económica o de salud, en dinero o en especie que se otorgan a la población de escasos recursos, con la finalidad promover actividades educativas y deportivas, así como contribuir a su mejoramiento y desarrollo. Incluye servicios tales como: espectáculos, conciertos, festivales, etc., así como alimentación, vestido, alojamiento ayudas de maternidad, matrimonio, viudez y orfandad; gastos de entierro; campañas de vacunación masiva y prevención de la salud, etc.

Partida Específica 44102 AYUDA PARA TRASLADO DE PERSONAS. Asignaciones destinadas al traslado fuera del Estado, de enfermos, heridos y cadáveres, así como de extranjeros y personas que no son servidores públicos del Estado y que se les adquiere boleto de regreso al Estado del que provienen.

Partida Específica 44103 OTRAS AYUDAS. Asignaciones destinadas a cubrir ayudas a personas físicas distintas a las descritas en este apartado de ayudas. Incluye las erogaciones que el Gobierno del Estado destina como estímulo a los Bomberos del Estado de Baja California, el día denominado día del bombero. Incluye premios, estímulos y apoyos económicos y en especie, así como pago de jornales derivados de la ejecución de programas institucionales de las dependencias y entidades; así mismo incluye apoyos para proyectos productivos, obsequios por eventos oficiales del día de las madres y del día del niño, entre otros.

Partida Específica 44201 BECAS A ESTUDIANTES. Asignaciones destinadas al sostenimiento o ayuda de estudiantes en planteles educativos del país o del extranjero.

Partida Específica 44203 BECAS DEPORTIVAS. Asignaciones destinadas al sostenimiento o ayuda de deportistas de las diferentes disciplinas.

Partida Específica 44501 ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES. Asignaciones en dinero o en especie destinadas a instituciones privadas que

desarrollen actividades sociales, deportivas, culturales, de beneficencia o sanitarias sin fines de lucro, para la continuación de su labor social. Incluye las Asignaciones tales como: Escuelas, institutos, centros de investigación, hospitales, estancias infantiles, museos, asociaciones civiles entre otras.

2. Contar con un procedimiento que permita brindar mejor atención a la ciudadanía mediante el análisis de cada caso para determinar el importe de la ayuda económica más conveniente.
3. Ocasionar el mínimo de molestias y visitas a los solicitantes de la ayuda económica, agilizando la entrega de la misma, mediante simplificación de procedimientos.
4. Cubrir necesidades económicas o en especie en forma individual o colectiva a los solicitantes que poseen escasos recursos o que se encuentran en zonas marginadas, así como a quienes pretendan una superación personal y profesional en el área deportiva, académica y/o aquellas personas que realicen alguna promoción de la ciudad.
5. Orientar la canalización de recursos al sector de la población, que por sus escasos recursos, realmente lo necesiten evitando distorsiones en su entrega o que las autoridades se vean sorprendidas por solicitantes que no requieren de la ayuda.
6. Mantener un control sobre la afectación y contabilización de las partidas que se describen en el numeral 1 de este apartado, por parte de Tesorería Municipal.
7. La aplicación de las partidas referidas, contenidas en el Concepto 44000 "Ayudas Sociales", del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, se destinarán para atender necesidades concretas de la población y la facultad del Ayuntamiento es de cubrir estas necesidades, mismas que se realizarán a través de la Presidencia Municipal, Regiduría y/o Delegaciones Municipales.
8. Que el Presidente Municipal como excepción a esta Norma Técnica, pueda resolver en forma inmediata las solicitudes que en forma personal en los recorridos por la ciudad le efectúan los habitantes de la zona para la realización de acciones de obra pública complementarias (de las comprendidas en el Artículo 3, 50 fracciones II, V y VII último párrafo y 51 último párrafo de la Ley de Obras Públicas, Equipamientos, Suministros y Servicios relacionados con la misma del Estado de B.C.) tendientes a la prevención de eventualidades que pongan en riesgo la salud y seguridad de la ciudadanía.

DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN (DELEGACIONES MUNICIPALES)

I. SOLICITANTE

Se presenta en la recepción de la Delegación municipal, comenta con la recepcionista el motivo de su visita y lo pasa con el Jefe del Departamento de Desarrollo Comunitario, al cual expone los motivos por los que solicita ayuda económica, si califica (según política de operación No. 13 de la Presente Norma); recibe los requisitos que debe presentar. Llena solicitud de ayuda (formato No. 5) dirigido al Delegado Municipal solicitando la ayuda económica, los fines de la misma y anexa copia de una identificación con fotografía, comprobante de domicilio y en su caso, una cotización del prestador de servicio o proveedor en hoja membretada con Registro Federal de Contribuyentes, una vez integrada la documentación; la entrega. Si está correcta, se integra un expediente y se turna al Delegado para recabar firma de autorización, posteriormente, se envían los originales al Tesorero Municipal para la afectación de la partida correspondiente. En los casos que el apoyo sea económico o en especie por conducto del Administrador se informa al solicitante que pase a recoger su apoyo social y a firmar el recibo respectivo. Una vez ejecutado el gasto, se le pide al solicitante que deberá presentar factura, presupuesto y/o cotización del prestador de servicio o proveedor, excepto los casos que no exceda de 25 (veinticinco) salarios mínimos generales vigentes en el Estado, los cuales se entregarán a la Delegación para que sean integradas al expediente.

II. DELEGACIÓN

a) **SECRETARIA** Recibe al solicitante, lo cuestiona sobre su presencia, posteriormente lo turna con el Jefe del Departamento de Desarrollo Comunitario para que sea atendido.

b) **DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNITARIO** Recibe al solicitante y le pide exponga la necesidad de la solicitud, evalúa el caso y determina la factibilidad de otorgarle ayuda económica, si califica, le informa los requisitos que deberá traer consigo en original y fotocopia, si determina que es necesario practicarle un estudio socioeconómico, lo turna al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) o a Desarrollo Social Municipal (DESOM) de los cuales recibirá en sobre cerrado la información directamente. Una vez teniendo la información y documentación correcta integra el expediente y lo envía al administrador para su autorización.

b) **ADMINISTRADOR** Recibe el expediente con la documentación y verifica que esté correcta, si es así, verifica el saldo en la partida respectiva y la causa por la que se otorga el apoyo. De no estar completa la información, la

devuelve al Departamento de Desarrollo Comunitario para su completa integración. Si no existe efectivo en la partida devuelve el expediente al Departamento de Desarrollo Comunitario; de existir saldo en el presupuesto ajusta el saldo y le da continuidad al trámite, turnando el expediente al Delegado Municipal para su firma, ya autorizado el apoyo económico lo turna a Tesorería Municipal para la afectación de la partida correspondiente, cuando se integra el expediente para apoyo social económico o en especie realiza el trámite en la Tesorería Municipal dando ésta aviso para que pase a recoger su apoyo social e informa al solicitante para que pase a firmar el recibo correspondiente; una vez ejecutado el gasto recibe del solicitante la factura, presupuesto y/o cotización del prestador de servicio o proveedor, excepto los casos que no exceda de 25 (Veinticinco) salarios mínimos generales vigentes en el Estado, los cuales archiva en la copia del expediente de la Delegación.

c) DELEGADO

Recibe del Administrador, expediente y un breve informe del caso, firma de autorización en el comprobante de caja (formato No. 6) y entrega el expediente de nuevo al administrador para su seguimiento.

III. TESORERÍA

a) DEPARTAMENTO DE EGRESOS

Recibe del administrador de la Delegación el expediente y lo revisa; si no está correcto, lo devuelve para que se complete la información. Verifica el saldo en la partida respectiva, si no existe saldo, comunica al administrador sobre la situación. En caso contrario, si existe saldo, se procede al pago de la ayuda social correspondiente, posteriormente, comunica al administrador de la Delegación la continuación del trámite.

b) TESORERO

Firma el comprobante de caja (formato No. 6) y da instrucciones al Departamento de Egresos para que afecte la partida autorizando el formato 6 y su pago.

IV. SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (D.I.F.) o DESARROLLO SOCIAL MUNICIPAL (DESOM).

Recibe expediente del solicitante de apoyo económico, por parte del Departamento de Desarrollo Comunitario Practica estudio socioeconómico. Envía resultado del estudio en sobre cerrado al Departamento de Desarrollo Comunitario, en un lapso no mayor a tres días hábiles.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La Presidencia Municipal, Regiduría, Delegaciones Municipales y Tesorería Municipal, enviarán al término de cada mes un informe a Sindicatura, de la prestación de apoyos económicos, que hayan afectado las partidas presupuestales 44101, 44102, 44103, 44201, 44203 y 44501 del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, 2016, con la siguiente información:

- a) Fecha de la solicitud de ayuda
- b) Nombre del solicitante
- c) Motivo de la Ayuda
- d) Tipo de ayuda * Si es económica, el importe * Si es en especie, bienes otorgados.
- e) Domicilio del solicitante. Únicamente el C. Presidente Municipal podrá ordenar la aplicación de las excepciones a esta Norma Técnica, y los gastos realizados de conformidad a dicha excepción podrán ser con cargo a las partidas de gastos de orden social de la Presidencia Municipal, y por la naturaleza de los mismos se deberán obviar al máximo los trámites administrativos cuidando cumplir con lo previsto en el capítulo de "Excepción a la aplicación de esta Norma".

2. En los casos de la Presidencia y Regiduría sus auxiliares al efectuar una evaluación al solicitante determinarán, según sea el caso, la factibilidad para la realización de un estudio socioeconómico, y en el caso de las Delegaciones, será el Departamento de Desarrollo Comunitario

3. Todo apoyo económico que se otorgue a personas físicas, con un monto igual o mayor a 125 (ciento veinticinco) salarios mínimos generales vigentes en el Estado, deberá ser respaldado a través de un estudio socioeconómico realizado por la trabajadora social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) o por la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM). Dicho estudio socioeconómico no será necesario si el gasto efectuado a estas partidas de ayuda social es para beneficio colectivo.

4. Todo apoyo económico que se autorice debe estar respaldado con las firmas de las personas responsables (Presidencia Municipal, Regiduría y/o Delegación Municipal) y la documentación del ciudadano que solicita el apoyo y aquella que fundamente la autorización, así como los documentos que acrediten la ejecución del gasto.

5. El tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de ayuda económica o en especie, que se va a otorgar, según sea el caso, no excederá de cinco días hábiles para su resolución, por lo que a partir de que el solicitante entregue la documentación solicitada, tendrá al segundo día la contestación, al quinto día la resolución de Tesorería Municipal y en caso de que el expediente sea turnado al DIF o a DESOM para un estudio socioeconómico, la duración será de ocho días hábiles como máximo.

6. El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Desarrollo Social Municipal, deberán presentar a la Presidencia Municipal, Regiduría y Delegaciones Municipales los resultados de los estudios socioeconómicos solicitados en sobre cerrado en un término de tres días hábiles posteriores a la solicitud por parte de los solicitantes.

7. Para la realización de matrimonios colectivos, las Delegaciones cubrirán el importe de la ceremonia de los contrayentes con cargo a la partida "44101 Ayudas sociales a personas". Para el festejo de la celebración de los matrimonios colectivos, se dispondrá de un máximo de un salario mínimo por pareja que participe en el matrimonio colectivo, con cargo a la citada partida, justificado de conformidad a las leyes vigentes ante Tesorería para su reembolso o pago.

8. Los expedientes de los solicitantes de ayuda económica deberán contener los siguientes requisitos:

a) Comprobante de caja debidamente firmado. Para el gasto de orden social que se efectúe por la presidencia municipal deberá contener el formato único de gasto de orden social debidamente firmado.

b) Como comprobación del gasto efectuado deberá presentarse factura y/o presupuesto del prestador del servicio o proveedor, excepto los casos que no excedan de 25 (veinticinco) salarios mínimos generales vigentes.

c) Solicitud de apoyo económico, indicando el motivo de la misma, dicha solicitud podrá presentarse en el formato previamente elaborado y proporcionado, según sea el caso, por personal de la Presidencia Municipal, Regiduría o de la Delegación Municipal respectiva, a la persona que solicita la ayuda, con el fin de evitar contratiempos que ocasionaría el elaborar la petición vía oficio por personas de bajo nivel académico o analfabetas (El formato de apoyo económico deberá ser llenado por el personal antes mencionado, firmado o en su caso con la huella digital del solicitante).

d) Copia fotostática de identificación vigente con fotografía, previo cotejo con el original, tales como credencial para votar emitida por el Instituto Nacional Electoral, licencia de conducir, Pasaporte Mexicano, Cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, de migrante, de discapacitado, o cualesquier identificación con fotografía expedida por instituciones oficiales; En el caso de que no cuente con alguna identificación, será suficiente con una carta firmada por dos testigos que cuenten con identificación oficial con fotografía, y que bajo protesta de decir verdad manifiesten que lo conozcan, anotando los nombres, firmas y domicilios de los testigos

e) Copia fotostática y original para su cotejo del comprobante de domicilio del solicitante o su representante legal. En el caso de no contar con comprobante de domicilio deberá presentar una carta firmada por dos testigos que acrediten su domicilio.

f) Tratándose de una persona moral con fines no lucrativos, el solicitante deberá ser el representante legal de la misma.

g) Tratándose de organizaciones o comités de vecinos, el representante deberá presentar relación de firmas donde lo autorizan a realizar tales gestiones, con nombres y domicilios de los vecinos.

h) En caso de apoyos a estudiantes, su acreditación como tal, y para asistencia a cursos o eventos foráneos deberá presentar sus calificaciones más recientes las cuales deberán contar con un promedio igual o mayor de 9.7

9. Los solicitantes de apoyos económicos o en especie como estudiantes, además de los requisitos establecidos en la presente Norma Técnica deberán:

a) Acreditarse como tal (ejemplo: constancia de estudios)

b) Acreditar promedio como mínimo de 8.5

10. Los solicitantes de apoyos económicos o en especie como deportistas destacados además de los requisitos establecidos en la presente Norma Técnica deberán:

a) Acreditarse como tal (ejemplo: carta de asociación deportiva)

b) Invitación o convocatoria al torneo.

11. El Presidente Municipal, los Regidores y los Delegados Municipales, son los únicos funcionarios facultados para autorizar el otorgamiento de apoyos económicos o en especie con cargo a las partidas presupuestales 44101, 44102, 44103, 44201, 44203 y 44501 del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, 2016.

12. El otorgamiento del apoyo económico o en especie se autorizará en las condiciones y términos de la presente Norma Técnica. Los ciudadanos, Asociaciones con fines no lucrativos y las Agrupaciones de Vecinos, únicamente podrán recibir un apoyo económico en el ejercicio presupuestal vigente. En el caso en el que los ciudadanos, asociaciones con fines no lucrativos o agrupaciones de vecinos soliciten apoyo económico, habiéndoseles autorizado uno con anterioridad en el ejercicio presupuestal vigente, el Síndico Procurador deberá autorizar el gasto.

13. Los conceptos por los cuales se podrán otorgar ayuda económica a favor de los ciudadanos o asociaciones con fines no lucrativos, así como sectores de la población que por su condición de marginación o escasos recursos que así lo requieran, serán los siguientes:

a) Gastos derivados de defunciones.

b) Gastos Médicos, entendiéndose por gastos médicos gastos de hospital, honorarios médicos, medicamentos, prótesis, o aparatos de ortopedia y cualquier otro tipo de artículo médico necesario para preservar o recuperar la salud.

- c) Alimentos conceptuados dentro de la canasta básica.
- d) Pasajes.
- e) Materiales de construcción y mantenimiento de viviendas, escuelas, y centros comunitarios.
- f) Artículos básicos para el funcionamiento de viviendas (tales como estufa, tanque de gas, ropa de cama, calentador de agua, etc.).
- g) Instrumentos deportivos y apoyo a deportistas destacados para asistir a competencias.
- h) Útiles, uniformes escolares, inscripciones, colegiaturas, cursos y viáticos para estudiantes destacados que asistan a eventos académicos o afines a sus estudios, así como equipos escolares.
- i) Apoyos a los habitantes de la ciudad en eventos especiales día del niño, día de las madres, día de reyes, posadas navideñas, jornadas comunitarias así como todos aquellos eventos masivos. j) En los casos no previstos en este apartado, se deberá solicitar la autorización del Síndico Procurador para poder efectuar gastos con cargo a esta partida.

14. En el caso de los eventos a los que se refiere el inciso “i” de la política de operación No. 13 de la presente Norma Técnica, serán comprobados a la Tesorería con la siguiente documentación:

- a) Factura y/o presupuesto que compruebe el gasto.
- b) Fotografías del evento.
- c) Además deberá incluir un informe por parte de la persona que autorizó la solicitud de apoyo.

15. El plazo para la comprobación a la Tesorería de los Eventos a los que se refiere el inciso “i” de la política de operación No. 13 de la presente disposición, será de 15 días después de la realización del evento, por lo cual el solicitante deberá de mencionar en el oficio de solicitud del vale a la Tesorería, la fecha de realización del evento.

16. Los apoyos económicos solicitados a la Presidencia Municipal, a la Regiduría y a las Delegaciones Municipales con cargo a las partidas de gastos de orden social hasta con un importe de 125 (ciento veinticinco) salarios mínimos generales vigentes podrán efectuarse a través del fondo revolvente siguiendo los procedimientos establecidos en la Norma Técnica relativa al Fondo Fijo de Caja, y para su reembolso será a más tardar dentro de los siguientes tres días hábiles posteriores a la fecha en que recibió la solicitud.

17. La Presidencia Municipal, Regiduría y las Delegaciones Municipales podrán realizar gastos con cargo a las partidas presupuestales mencionadas en la política de

operación No. 11 del presente instrumento, utilizando vales por comprobar cuando la ayuda que se realice sea en especie o sea necesario adquirirlos para entregarlos posteriormente a los beneficiarios, por lo que la comprobación de estos gastos se someterán a las políticas de la presente Norma Técnica Administrativa.

18. La Tesorería Municipal deberá de expedir el cheque de la ayuda económica en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que se reciban los documentos descritos en la política No. 8 de esta Norma Técnica.

19. La Presidencia Municipal, la Regiduría y las Delegaciones Municipales, mensualmente intercambiarán información de los nombres de los solicitantes de los apoyos, con la finalidad de evitar duplicidad de apoyos económicos.

20. El responsable de la unidad administrativa de las dependencias (Presidencia Municipal, Regiduría Municipal y Delegaciones Municipales), deberán indicar a la Tesorería en la solicitud el nombre al que se destinará el cheque.

21. La Tesorería Municipal llevará un control en listado de los solicitantes de quienes se les ha dado apoyo económico o en especie y verificará que se cumpla con lo establecido en la Política 12 de la presente disposición, debiendo informar a la Presidencia, Delegaciones y a los Regidores sobre los apoyos que sean negados.

22. La Presidencia Municipal deberá informar periódicamente al Cabildo de las acciones efectuadas por excepción a esta Norma Técnica a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 51 de la Ley de Obras Públicas, Equipamientos, Suministros y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Baja California.

VIGENCIA Y PERIODO DE REVISIÓN

El presente instrumento normativo será evaluado periódicamente por la Sindicatura Municipal a través de la Dirección de Normatividad, con la finalidad de incrementar su eficiencia y facilitar su aplicación. Su actualización se realizará cuando sea necesario, tomando en consideración las sugerencias y observaciones manifestadas por las dependencias involucradas, por consiguiente, dichas observaciones y sugerencias deberán ser enviadas a la Sindica Procuradora, con copia a la Dirección de Normatividad.

La presente Norma Técnica se evalúa y modifica el 07 de Enero del 2016 y es sustituida parcial y temporalmente por la Norma Técnica de Aplicación Especial NTE-03, estará en vigencia durante el ejercicio fiscal 2016, en lo relativo a lo señalado por la norma técnica especial citada.

LICENCIADO ARTURO LEDESMA ROMO
Síndico Procurador del H. XXI Ayuntamiento
Constitucional de Tijuana, Baja California.

Anexo 5. Clasificador por Objeto del Gasto 2016.

44000 AYUDAS SOCIALES.

Asignaciones que los entes públicos otorgan a personas, instituciones y diversos sectores de la población para propósitos sociales.

44100 AYUDAS SOCIALES A PERSONAS. Asignaciones destinadas al auxilio o ayudas especiales que no revisten carácter permanente, que los entes públicos otorgan a personas u hogares para propósitos sociales.

44101 AYUDAS SOCIALES A PERSONAS. Asignaciones destinadas a cubrir los servicios de asistencia económica o de salud en dinero o en especie que se otorgan a la población de escasos recursos, con la finalidad promover actividades sociales, educativas y deportivas, así como contribuir a su mejoramiento y desarrollo. Incluye servicios tales como: espectáculos, conciertos, festivales, etc., así como alimentación, vestido, alojamiento ayudas de maternidad, matrimonio, viudez y orfandad; gastos de entierro; campañas de vacunación masiva y prevención de la salud, etc. ej. Sillas de ruedas, aparatos auditivos, lentes, aparatos ortopédicos.

44102 AYUDA PARA TRASLADO DE PERSONAS. Asignaciones destinadas al traslado fuera del Estado y/ o Ayuntamiento, de enfermos, heridos y cadáveres, así como de extranjeros y personas que no son servidores públicos del Ayuntamiento y que se le adquiere boleto de regreso al Ayuntamiento del que provienen.

44103 OTRAS AYUDAS. Asignaciones destinadas a cubrir ayudas a personas físicas distintas a las descritas en este apartado de ayudas. Incluye las erogaciones que el Gobierno del Ayuntamiento destina como estímulo a los Bomberos del Estado de Baja California y/ o Ayuntamiento, el día denominado DÍA DEL BOMBERO. Incluye premios, estímulos y apoyos económicos y en especie, así como pago de jornales derivados de la ejecución de programas institucionales de las dependencias y entidades; así mismo incluye apoyos para proyectos productivos, obsequios por eventos oficiales del día de las madres y del día del niño, entre otros. Incluye los Subsidios para apoyo a la vivienda modesta y a la adquisición de vivienda modesta, subsidio a contribuciones municipales y premios a personas por la participación en eventos.

44200 BECAS Y OTRAS AYUDAS PARA PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN. Asignaciones destinadas a becas y otras ayudas para programas de formación o capacitación acordadas con personas.

44201 BECAS A ESTUDIANTES. Asignaciones destinadas al sostenimiento o ayuda de estudiantes en planteles educativos del país o del extranjero.

44203 BECAS DEPORTIVAS. Asignaciones destinadas al sostenimiento o ayuda de deportistas de las diferentes disciplinas.

Bibliografía

- Argadoña, A. (2012). Otra definición de responsabilidad social. *IESE Business school, Universidad de Navarra*.
- Casermeiro de Goytia, M. B. (s.f.). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Gobierno de la Provincia de Salta.
- CONEVAL. (2010). *Metodología para la medición multidimensional de la pobreza en México*.
- Perez, J., & Gardey, A. (2010). Obtenido de Definicion.De: <http://definicion.de/servidor-publico/>
- Quezada, R. A. (2008). Aplicaciones de la responsabilidad social a la nueva gestión pública. *Scielo*.
- Ramírez, A. M., García, J. E., & Fraustro, S. R. (1995). Definición del problema de la calidad de la atención médica y su abordaje científico: un modelo para la realidad mexicana.
- Tesoro, J. L. (2015). Inducción de valor desde entidades estatales hacia beneficiarios, clientes y ciudadanos. *U-GeOBe*.
- Cohen (2006) Pruebas y Evaluaciones Psicológicas, Cuarta edición, Mc Graw-Hill/ Interamericana editores, 2001, pp. 225-230.
- Fernández Nogales, Ángel. (1998). "Investigación de mercados: obtención de información". Ed. Civitas. Biblioteca Civitas Economía y Empresa. Colección Empresa. Reimpresión. Madrid-España. Página 145
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta Edición ed.). Mc Graw Hill.
- Malhotra, N. (1997). Investigación de Mercados. Un enfoque práctico. (2da. ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Ayuntamiento de Tijuana. (2013). *Manual de Procedimientos*. Obtenido de Delegación El Centenario.
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (Sep/Dic de 2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4).

Fuentes digitales

- Ayuntamiento de Tijuana. (2013). *Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California*. Obtenido de Ayuntamiento de Tijuana: <http://www.tijuana.gob.mx/Reglamentos/pdf/reglamento%20de%20la%20administracion%20publica%20municipal%20del%20ayuntamiento%20de%20tijuana,%20baja%20california.pdf>.
- CONEVAL. (2012). *Pobreza urbana y de las zonas metropolitanas en México*. Obtenido de <http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza-urbana-en-M%C3%A9xico-.aspx>
- CONEVAL. (2016). *Glosario*. Obtenido de Comisión Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social: <http://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Glosario.aspx>
- Langner, A. (2015). Obtenido de El Economista: <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2015/07/26/niveles-pobreza-mexico-sin-cambios-ultimos-20-anos-ocde>
- Lawi Latina. (2016). Obtenido de México, Enciclopedia Jurídica Online: <http://mexico.leyderecho.org/dependencia-gubernamental/>
- Luna, C. (23 de Julio de 2015). *¿Por qué México tiene más pobres?* Obtenido de Expansion : <http://expansion.mx/economia/2015/07/23/5-claves-sobre-el-aumento-de-la-pobreza-en-mexico>
- OFSBC. (2016). *¿Quiénes somos?* Obtenido de Órgano de Fiscalización Superior de Baja California: <http://www.ofsbc.gob.mx/Home/QuienesSomos>
- Quisbert, E. (2016). Obtenido de Apuntes jurídicos: <https://jorgemachicado.blogspot.mx/2012/03/adpu.html>
- Sánchez, I. M. (Mayo de 2007). *Instituto de Estudios Fiscales*. Obtenido de http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf
- Secretaría de Desarrollo Social. (2016). *Las 10 instituciones sociales que te apoyan según tus necesidades personales*. Obtenido de <http://www.gob.mx/sedesol/articulos/las-10-instituciones-sociales-que-te-apoyan-segun-tus-necesidades-personales?idiom=es>

- SEDESOL. (2010). *Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social*. Obtenido de Secretaria de Desarrollo Social: www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/.../Mexico_058.pdf
- SEDESOL. (2016). Obtenido de Secretaria de Desarrollo Social: <http://www.2006-2012.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/SEDESOL>
- Sindicatura Procuradora. (2016). *Dirección de Normatividad*. Obtenido de Ayuntamiento de Tijuana, Sindicatura Procuradora: <http://www.sindicatura.gob.mx/SindicaturaNet/html/comun/mpg/normatividad.aspx>
- Sindicatura Procuradora. (2016). *Norma Técnica No. 31*. Obtenido de <http://www.sindicatura.gob.mx/SindicaturaNet/html/comun/mpg/normatividad.aspx#tabs-admon>
- Sindicatura Procuradora. (2016). *Normatividad Actual*. Obtenido de Ayuntamiento de Tijuana, Sindicatura Procuradora: <http://www.sindicatura.gob.mx/SindicaturaNet/html/comun/mpg/normatividad.aspx#tabs-admon>
- Sindicatura Procuradora. (2016). *Sindicatura Procuradora*. Obtenido de Ayuntamiento de Tijuana, Sindicatura Procuradora: <http://www.sindicatura.gob.mx/SindicaturaNet/html/comun/mpg/sindico-container.aspx>
- Unicef Mexico . (s.f.). *Pobreza y desigualdad*. Obtenido de Unicef Mexico : <https://www.unicef.org/mexico/spanish/17046.htm>
- Universidad de Alcala. (2016). Obtenido de Biblioteca de la Universidad de Alcala : http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/normas_tcnicas.html
- Gobierno del Estado. (2014). *Diagnostico Estrategico* . Obtenido de Gobierno de Baja California.: www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doctos/diagnostico_estrategico.pdf
- SEDESOL. (2013). *Programa Sectorial de Desarrollo Social 2013-2018*. Obtenido de Secretaria de Desarrollo Social: www.sedesol.gob.mx/work/.../Programa_Sectorial_Desarrollo_Social_2013_2018.pdf

- SEDESOL. (2013). *Programa Sectorial de Desarrollo Social 2013-2018*. Obtenido de Diconsa:www.diconsa.gob.mx/tf/rc/Programa_Sectorial_Desarrollo_Social_2013_2018.pdf
- Galán Amador, M. (27 de abril de 2009). Recuperado el 30 de junio de 2016, de <http://manuelgalan.blogspot.mx/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Ayuntamiento de Tijuana. (2013). *Reglamento de la Administracion Publica Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California*. Obtenido de Ayuntamiento de Tijuana:<http://www.tijuana.gob.mx/Reglamentos/pdf/reglamento%20de%20la%20administracion%20publica%20municipal%20del%20ayuntamiento%20de%20tijuana,%20baja%20california.pdf>.
- Medina Moral, E., & Otero, J. V. (2005). Recuperado el 30 de octubre de 2016, de Sitio web de UAM: https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/eva/pdf/tab_conting.pdf
- Minitab. (2016). Recuperado el 30 de octubre de 2016, de Sitio web de Minitab: <http://support.minitab.com/es-mx/minitab/17/topic-library/basic-statistics-and-graphs/tables/data-and-table-layouts/contingency-tables/>
- Ayuntamiento de Tijuana. (2015, Septiembre 04). Recuperado de: XXI Ayuntamiento de Tijuana:<http://www.tijuana.gob.mx/Reglamentos/pdf/reglamento%20interno%20del%20sistema%20para%20el%20desarrollo%20integral%20de%20la%20familia%20de%20tijuana.pdf>
- Uniradio. (2013, Septiembre). Recuperado de UniradioInforma.com: <http://www.uniradioinforma.com/noticias/tijuana/144442/presenta-dif-tijuana-nuevas-despensas-alimentarias.html>