



FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

**La Gestión Social. Eje fundamental para resolver
problemas que coadyuvan a mejorar la calidad de vida de
los ciudadanos que habitan en la Delegación Magdalena
Contreras del Distrito Federal.**

TESINA

PARA OBTENER ÉL TITULO DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS POLITICAS Y

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA)

PRESENTA:

ALBARRÁN ALEMÁN MIGUEL DARÍO

ASESOR: MTRO. MANUEL QUIJANO TORRES

MÉXICO D.F.

2008



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

***Con agradecimiento a mi Alma Mater,
La Universidad Nacional Autónoma de México***

***Y particularmente a la
Facultad de Ciencias políticas y Sociales***

A mi asesor Manuel Quijano

***Por su incalculable y desinteresada colaboración
para el logro de esta investigación.***

A mis maestros

***Que directamente, contribuyeron
en mi formación profesional***

A mis asesores

***Dr. Ricardo Uvalle Berrones
Lic. Ulises Corona Ramírez
Lic. Miguel Ángel Márquez Zarate
Mtro. Armando Trujano González***

El ejemplo de servidores públicos

A mi Madre

Alma Zoraida Alemán Contreras.

*“Como recompensa a sus esfuerzos,
a su amor desinteresado, apoyo, entrega
y sacrificios durante mi formación”*

A José Luis Hernández Ortuño

*“Por las largas horas de compañía
y aliento constantes”*

A mis padrinos

Alejandro Albarrán Aguilar
Martha E. Alemán de Albarrán

“Por su inagotable generosidad”

A mis hermanas

Eloisa Albarrán Alemán
Alma Mariem Hernández Alemán

*“Por su cariño, comprensión y afecto
sin condiciones ni medida”*

A mi padre

Miguel Ángel Albarrán Aguilar

*“Lo admiré y lo quise por su sencillez
e integridad humana”*

A mi esposa.

María Fernanda Ruiz Sáenz

*“Por apoyarme moralmente para
llevar a feliz termino esta obra”*

A mi hija

Dariana Danae

*“Que sin saberlo, significa el impulso
definitivo de seguir superándome”*

A mis hermanos

Alejandro Albarrán Alemán
Abraham Albarrán Alemán

*“Crecimos juntos en tantas aventuras,
y desveladas, sin su ayuda y apoyo
no estaría en donde me encuentro”*

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO 1 ANTECEDENTES DE LA DELEGACION MAGDALENA CONTRERAS	6
1.1. ORÍGENES	6
1.2. GEOGRAFÍA	8
1.3. DEMOGRAFÍA	9
1.3.1. Población	9
1.3.2. Distribución de la Población	10
1.3.3. Fecundidad	11
1.3.4. Mortandad	12
1.4. EDUCACIÓN	12
1.5. VIVIENDA	
1.6. CONTEXTO SOCIOECONÓMICO	13
1.7. PRINCIPALES PROBLEMAS PÚBLICOS DE LA DELEGACION LA MAGDALENA CONTRERAS	16
1.7.1. Seguridad Pública	17
1.7.2. Agua	18
1.7.3. Drenaje	19
1.7.4. Alumbrado Publico	19
1.7.5. Vialidad	19
1.7.6. Basura	20
1.7.7. Medio Ambiente	20
1.7.8. Uso del Suelo y Control Urbano	21
1.7.9. Salud	22
CAPITULO 2 MARCO CONCEPTUAL	23
2.1. LA GESTION SOCIAL Y SU RELACION CON OTROS CONCEPTOS	23
2.2. LA GESTION SOCIAL EN MÉXICO	32
2.3. LA GESTION SOCIAL EN EL MÉXICO CONTEMPORÁNEO	34
2.4. IMPORTANCIA DE LA GESTION Y GERENCIA SOCIAL, GESTION PÚBLICA Y GERENCIA PÚBLICA	37
CAPITULO 3 MARCO NORMATIVO DE LA GESTION SOCIAL PROMOVIDA POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL	44
3.1. FUNDAMENTO LEGAL	44
3.2. NORMAS GENERALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS	46
3.3. LA INSTITUCIONALIDAD DE LOS MODULOS DE ATENCIÓN	46
3.4. LA UBICACIÓN DE LOS MODULOS DE ATENCIÓN	47
3.5. DEBERES DEL DIPUTADO RESPONSABLE	47
CAPITULO 4 LA GESTION SOCIAL EN LA MAGDALENA CONTRERAS	49
4.1. QUE ESPERA LA SOCIEDAD DE NOSOTROS	49
4.2. ENCUESTA TELEFÓNICA	50
4.3. ENCUESTA DE CAMBACEO	51
4.4. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA TELEFÓNICA	52
4.5. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE CAMBACEO	52
4.6. IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES PARA RESPONDER A LOS PROBLEMAS Y NECESIDADES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS	54
4.7. LA GESTION SOCIAL CONVERTIDA EN ACCIONES	57
CAPITULO 5 CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	61
ANEXO 1	66
ANEXO 2	67
BIBLIOGRAFÍA	68

INTRODUCCIÓN

“La vida es una partida en extremo difícil de jugar y en la que interviene mucho el azar”.

Maurice Joly

La experiencia profesional acumulada en los últimos seis años me ha permitido darme cuenta que los ciudadanos de la Ciudad de México y particularmente los que viven en la delegación Magdalena Contreras, carecen de conocimientos acerca de cómo gestionar ante las autoridades delegacionales correspondientes y dependencias gubernamentales la solución de los problemas que afectan su vida cotidiana.

Mi trabajo se ha visto intensamente unido a la Atención y Orientación sobre las Demandas y Quejas Ciudadanas ante las autoridades delegacionales, lo cual me permite concluir que la falta de credibilidad de la ciudadanía contra la Administración Pública, los servidores públicos y la política como tal, es debido a la deficiente respuesta sobre los problemas planteados, y en ocasiones al desinterés de los mismos servidores públicos o al desconocimiento del ciudadano para realizar el trámite.

El tema de la Gestión Social no ha sido en la última década un tema que interese a la gran mayoría de los políticos o a las autoridades salvo que sean redituables de forma cuantitativamente en los comicios electorales. Sin embargo, ante una sociedad más demandante y participativa que desarrolla otras formas de organización ciudadana, se ha exhibido la falta de profesionalización y eficacia en la atención y solución de los problemas de los ciudadanos de parte de los servidores públicos.

La Gestión Social es clave para alcanzar los objetivos que el Estado se plantea, como son la seguridad social, la educación y la salud de sus ciudadanos entre muchos otros. Binomios Sociedad – Estado; Gobierno – Administración Pública, tienen necesariamente que dotarse de mecanismos que les permitan estar a la altura de las necesidades y requerimientos que la sociedad les reclama.

Por ello es fundamental que el gobierno en sus tres ordenes, se encuentre siempre atento a las circunstancias actuales en que se desarrolla para poder adaptarse a los cambios sociales que se presentan, de esta manera; lograra conciliar el uso de recursos con la capacidad, conocimiento, aptitud, habilidad y disposición para realizar sus actividades con la calidad que la sociedad espera recibir.

El objetivo principal es demostrar que la Gestión Social complementada mediante herramientas metodológicas útiles y prácticas, facilita a los ciudadanos la obtención de respuestas de parte de las autoridades mediante una realización eficaz de trámites ante la delegación Magdalena Contreras, mejorando así su calidad de vida.

El presente trabajo, fruto de mi experiencia profesional en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal en el Módulo de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas en La Magdalena Contreras, busca demostrar cómo los conocimientos aprendidos a lo largo de mi formación académica en la Universidad, sirven para fortalecer el trabajo de la Gestión Social y mejorar así la calidad de vida de los ciudadanos en La Magdalena Contreras. Esto será expuesto en los siguientes capítulos, que se conforman de la siguiente manera:

En el capítulo 1 se presentan los antecedentes de la delegación Magdalena Contreras para ubicar de manera técnica y contextual cómo se conformo la delegación y las transformaciones que sufrió hasta llegar a la actualidad, así podremos conocer el marco histórico y comprender de una mejor manera los problemas actuales de los contrerenses.

El capítulo 2 define el marco teórico de la Gestión Social donde se comparan las definiciones de diversos autores con respecto a la importancia y trascendencia del tema, además de una serie de conceptos vinculados de manera estrecha con la Gestión Social, la calidad de vida, autogestión y la gestión comunitaria.

En este capítulo 3 se precisa el marco normativo y el sustento jurídico que da soporte y viabilidad a tan importante labor como son los trabajos de Gestión Social a través de los Módulos de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas que cada diputado local esta obligado a instalar por parte de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, estos Módulos son los encargados de dicha actividad.

En el Capítulo 4 se detalla el tema central de este estudio, las técnicas y procedimiento metodológico utilizados en la realización en la primera etapa de las encuestas, punta de lanza en la detección de las necesidades y que retroalimentaron la segunda etapa donde se diseñaron las acciones y la instrumentación de actividades encaminadas a fortalecer la participación ciudadana en la gestión social y así resolver algunas de las demandas de los ciudadanos de la Delegación Magdalena Contreras para mejorar su calidad de vida.

Así mismo se describen las acciones que se implementaron con la sociedad para despertar e implantar un sentimiento de corresponsabilidad en beneficio de la propia comunidad, por consiguiente de los mismos contrerenses.

El capítulo 5 contiene las conclusiones de la importancia que tiene la Gestión Social en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo e implementación de políticas públicas viables en la delegación Magdalena Contreras; también se plasman una serie de propuestas que creo servirán como análisis y reflexión de las acciones que deberán implementarse por el gobierno delegacional para seguir día con día mejorando la calidad de vida de los habitantes de la Magdalena Contreras.

Capítulo 1

“En todas las cosas humanas,
cuando se examinan de cerca,
se demuestra que no pueden
apartarse los obstáculos sin
que de él surja otro”.

Nicolás Maquiavelo

Antecedentes de la Delegación Magdalena Contreras

1.1 Orígenes

Los orígenes de la Delegación Magdalena Contreras se remontan al período Preclásico Superior, particularmente en los años 500 al 200 antes de nuestra era. Sin embargo creo que es más enriquecedor basarnos en la evolución del sistema de gobierno que en los antecedentes históricos, por lo que es importante retomar a partir del sistema de intendencias de 1718 donde se divide el territorio en doce de ellas.¹

Ya que si bien es cierto, los momentos jurídicos y políticos más importantes en la evolución de la Ciudad de México, han generado múltiples contrastes desde sus orígenes. Como bien dice Manuel Aguilera Gómez, la historia de las ciudades “es la memoria de sus calles, de sus edificios, de su arte; es la constancia urbana de sus problemas y de sus éxitos en el escenario de la vida de sus pobladores.”²

¹ Ögorman Edmundo, “Historia de las divisiones territoriales de México”. Edit. Porrúa, S.A. 5ª edición. México 1979, p. 20.

² Tovar, Arechederra. “Magdalena Mas” Compilación.- Ensayos sobre la Ciudad de México. Vol. IV. Macropolis mexicana. Coedición Departamento del Distrito Federal; Consejo Nacional para la Cultura y las Artes; Universidad Iberoamericana. 1ª edición. México 1994. p. 7

El 11 de octubre de 1823, es cuando se instala “el primer gobierno republicano en México”, el cual funcionó hasta el 31 de diciembre de 1928.³

Para el año 1836, se crean las siete leyes constitucionales que sustituyen al régimen federal por el central, donde el territorio conocido como Distrito Federal, creado en 1824, adquiere el nombre de Departamento de México.⁴

En 1901, el Gral. Porfirio Díaz introdujo una reforma a la fracción VI del artículo 72 de la Constitución, en la cual se eliminaban los derechos de legislar en todo lo relacionado al Distrito Federal y se trasladaba esa facultad al Congreso, asimismo, se estableció la nueva configuración de la capital con 13 municipalidades que fueron: México, Guadalupe Hidalgo, Azcapotzalco, Tacuba, Tacubaya, Mixcoac, Ixtapalapa, Coyoacán, Cuajimalpa, San Ángel, Tlalpan, Xochimilco y Milpa Alta.

En abril de 1928, el entonces Presidente de la República, el Gral. Álvaro Obregón, envió una iniciativa de reforma sobre el Distrito Federal, por lo que, el 28 de agosto de 1928 se promulga la *Ley orgánica del Distrito y territorios federales*, en la que se suprime el régimen municipal del Distrito Federal.

De esta manera, se dividió al distrito Federal en un Departamento Central y trece delegaciones foráneas. El ajuste de los antiguos municipios se dispuso de la siguiente forma:

1. El *Departamento Central*, formado con las municipalidades de México, Tacuba, Tacubaya, Mixcoac, y partes de Ixtapalapa, Guadalupe Hidalgo y Azcapotzalco.
2. *Doce delegaciones foráneas*, las cuales eran Guadalupe Hidalgo, Azcapotzalco, Ixtacalco, General Anaya, Coyoacán, San Ángel, La Magdalena Contreras, Cuajimalpa, Tlalpan, Ixtapalapa, Xochimilco, Milpa Alta y Tláhuac.

³ Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal. 28 de noviembre de 1983. p. 189

⁴ Burgoa, Ignacio. “Derecho Constitucional Mexicano”. Edit. Porrúa S.A. 10ª edición. México 1996. p. 947

“Es hasta el 29 de diciembre de 1970, cuando en la Ley orgánica se modificó una vez más la división territorial del Distrito Federal: las 12 delegaciones urbanas de la Ciudad de México se convirtieron en las delegaciones de Benito Juárez, Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo y Venustiano Carranza, que sumadas a las de Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Cuajimalpa, Álvaro Obregón, Magdalena Contreras, Tlalpan, Coyoacán, Iztapalapa, Tláhuac, Xochimilco y Milpa Alta, sumando un total de 16 que son las que conocemos actualmente”.⁵

1.2 Geografía

El Distrito Federal como entidad federativa está dividido territorialmente en 16 delegaciones, las cuales son consideradas órganos de gobierno de la capital de la República, desconcentradas del Gobierno del Distrito Federal.

La Magdalena Contreras, “se localiza al sur poniente del Distrito Federal: al norte 19°20´ al sur 19°13´ de latitud norte, al este 99°12´ y al oeste 99°19´ de longitud oeste. La Delegación colinda al norte, al oeste y una pequeña franja por el este con la Delegación Álvaro Obregón, al este y al sur con la delegación Tlalpan, y al suroeste con el Estado de México”.⁶

“De las 16 delegaciones, La Magdalena Contreras ocupa el noveno lugar en extensión, con una superficie territorial de 7,458.43 hectáreas, lo que representa el 5.1% del total territorial del Distrito Federal. De esta superficie, el 82.05% (6,119.45 has.) es área de conservación ecológica y el 17.95% restante (1,338.97 has.) es área urbana”.⁷

⁵ López de la Rosa, Edmundo. “Historia de las divisiones territoriales de la cuenca de México”. Asamblea Legislativa del Distrito Federal. III Legislatura. 1ª edición. México 2005. p.p.167-183

⁶ Cuaderno Estadístico Delegacional Magdalena Contreras, INEGI, GDF, México 2001 Pág. 3

⁷ Sitio web Magdalena Contreras. <http://www.mcontreras.df.gob.mx/geografia/index.html> (consulta: 18-02-08)

Como se puede apreciar en esta delegación, al igual que las otras delegaciones al sur del Distrito Federal, se mantiene un alto porcentaje de suelo de conservación lo cual las vuelve estratégicas en el equilibrio ambiental del Distrito Federal.

1.3 Demografía

1.3.1 Población

De acuerdo con cifras del INEGI, en 1950 la población de la Delegación Magdalena Contreras representaba el 0.72% de la población total del Distrito Federal, esto es, la demarcación tenía 21,955 habitantes, de los cuales existía una mayoría de población femenina, pues el 53.5% eran mujeres.

Para el censo de 1960, la población prácticamente se duplicó, ya que se registró un incremento del 85%, la población era de 40,724, lo que representaba ahora el 0.84% de la población total en el Distrito Federal.

Para 1970, la tasa de crecimiento de la población seguía en aumento, y en el censo de ese año se registraron 75,429 habitantes, lo que representaba ya el 1.1% de la población total de la Capital de la República.

Si hacemos un análisis, podremos ver que la tasa de crecimiento de la población en los años de 1930 a 1950 fue de 4.0 %, tasa inferior al del Distrito Federal que era de 4.5%, pero en los años de 1950 a 1970 fue de 6.3%, muy superior a la tasa de crecimiento de la población en el Distrito Federal que era de 4.1%. Mientras en la Ciudad de México disminuía el crecimiento demográfico, en la Delegación Magdalena Contreras se incrementaba.

A partir de las políticas públicas para disminuir la tasa de natalidad en la década de los 70's, la demarcación comienza a mostrar una disminución en su tasa de crecimiento poblacional, para el período de 1970 -1990 se registró una tasa de 4.7%, ya en descenso comparada con períodos anteriores pero aún muy por

encima de la media del Distrito Federal que, en el mismo período, fue de tan solo 0.9%.

En el año 2000, de acuerdo al Censo de Población y Vivienda realizado por el INEGI, la delegación cuenta con una población de 222,050 habitantes, lo que representa el 2.58% de la población total del Distrito Federal. Como podemos observar la tasa de crecimiento de la población en la demarcación sigue en descenso pues en el período 1990-2000 fue de 1.3%.

Aún es superior a la tasa media de la Ciudad de México que fue en el mismo período mencionado de 0.4%, pero ya no se encuentra en niveles tan grandes como en décadas anteriores.⁸

Con base en lo anterior, la población total por grandes grupos de edad ha disminuido en el grupo de 0-14 años y aumentado en los grupos de 15-64 años y, sobre todo, en el grupo de 65 y más años.

En 1995 el primer grupo representaba el 29.1%, mientras que en el año 2000 era el 28.1%, asimismo, el segundo grupo en 1995 representaba el 66.8% mientras que en 2000 era de 66.9% y el tercer grupo, para 1995 era de 4.1% y en el año 2000 de 5.0%.⁹

1.3.2 Distribución de la población.

La densidad bruta de población en la Delegación Magdalena Contreras, se ha ubicado en los últimos 50 años¹⁰ entre las más bajas de la Ciudad de México, en 1950 tenía una densidad de 291 habitantes por kilómetro cuadrado mientras que

⁸ Cuaderno Estadístico Delegacional Magdalena Contreras, INEGI, GDF, México 2001 Pág.25 cuadro 2.1; pag 26 grafica 2.A

⁹ IBID. Pág. 27 grafica 2.D

¹⁰ Es cierto que desde su fundación la Delegación Magdalena Contreras siempre ha sido una demarcación con baja densidad de población, pero para efectos prácticos solo consideramos el período de 1950 a la fecha. N.A.

el Distrito Federal tenía 2,052 habitantes por kilómetro cuadrado. Para 1960 tenía una densidad de 540 habitantes mientras que el Distrito Federal tenía 3,277.

En 1970 tenía una densidad de 1,001 habitantes mientras que el Distrito Federal tenía 4,624. Para 1980 tenía una densidad de 2,297 habitantes mientras que el Distrito Federal tenía 5,941. En 1990 tenía una densidad de 2,588 habitantes mientras que el Distrito Federal tenía 5,540. En 1995 tenía una densidad de 2,812 habitantes mientras que el Distrito Federal tenía 5,711.

Para el año 2000 continuaba la tendencia de ser una demarcación con poca densidad de población, ya que la Delegación Magdalena Contreras registró una densidad de 2,947 habitantes por kilómetro cuadrado, en comparación con la Ciudad de México que registró 5,789 habitantes.

Aunado a lo anterior, la Delegación Magdalena Contreras ha aumentado a mayores tasas su densidad de población, ya que de 1990 a 2000 tuvo un incremento del 13.85%, mientras que el Distrito Federal solo lo hizo en el mismo período en 4.49%. Observando la demarcación un crecimiento promedio en el período 1950-2000 de 54.42% mientras que la Ciudad de México en su totalidad lo tuvo de 21.16%.¹¹

Esto significa que a pesar de ser La Magdalena Contreras una de las delegaciones con menor densidad de población, va aumentando con tasas crecientes año con año.

1.3.3 Fecundidad

En los últimos años específicamente entre 1995 y 2000, la tasa de fecundidad general se ha mantenido prácticamente estable ya que en 1995 se registraron

¹¹ IBID. p. 25 cuadro 2.1.

72.2 nacimientos por cada mil habitantes, mientras que en 2000 se registraron 72.3, en comparación con el Distrito federal en su conjunto que en 1995 observó un total de 76.6 nacimientos por cada mil habitantes mientras que en 2000 fue de 70.1.¹²

1.3.4 Mortalidad.

En la década de los noventa la tasa de mortalidad disminuyó pues en 1994 se registraron 913 defunciones. En lo que respecta a la mortalidad infantil fallecieron 85 niños menores de un año, cuando nacieron 5,003; esto representa el 1.70%, mientras que en el Distrito Federal fallecieron 4,318 menores de un año de los 219,877 nacimientos, lo que equivale al 1.96%.

Para 1999 se registraron 1,054 defunciones. De la misma manera, en cuanto se refiere a la mortalidad infantil fallecieron 93 niños menores a un año, cuando nacieron 5,097 lo que representa el 1.82%, mientras que en el Distrito Federal fallecieron 3,323 de los 180,953 nacimientos lo que representa el 1.84%¹³

1.4 Educación.

Para el año 2000 del total de la población de 15 años o más que eran 156,634 personas, tan solo 5,555 eran analfabetas, de los cuales 1,572 eran hombres y 3,983 eran mujeres, lo que representaba tan solo el 3.5%. Asimismo, la gran parte de esa población analfabeta eran personas de 65 años o más, es decir, 407 hombres y 1,363 mujeres.

¹² IBID. p. 29 gráfica 2.f

¹³ IBID. p. 30 cuadro 2.3

Podemos afirmar que aún son cifras altas comparándolo con el total del Distrito Federal que al año 2000 tenía una población analfabeta de 2.9%.¹⁴

1.5 Vivienda.

Para el año 2000 existían 52,811 viviendas conformadas por 42,510 casas independientes, que equivalen al 80.5%; 3,123 departamentos en edificios; 4,395 viviendas en vecindad; 115 cuartos de azotea; 19 locales no construidos para habitación; 1 vivienda móvil; 2 refugios; 2,628 no especificadas y 18 viviendas colectivas. En promedio, al año 2000 en la Delegación Magdalena Contreras existen 4 ocupantes por vivienda, en comparación con los más de 6 que se tenían en 1970.

Atendiendo a las características de la vivienda, en La Magdalena Contreras predominaba en el año 2000 la vivienda definitiva, con las siguientes características: en el 68.2% los pisos son de cemento o firme, en el 93.1% las paredes de tabique o ladrillo, block, piedra, cantera, cemento y concreto y en el 75.2% los techos son de loza de concreto, tabique, ladrillo, y terrado con viguería.¹⁵

En 1990 el 96% tenían servicio de agua entubada; el 94% con drenaje y el 99% disponían de energía eléctrica. En el año 2000 se mantienen estos porcentajes con excepción de que se incrementó el servicio de drenaje al 96%.¹⁶

1.6 Contexto socioeconómico.

¹⁴ IBID. p. 65. cuadro 5.1

¹⁵ IBID. p. 43. gráfica 3.c

¹⁶ IBID. p. 45. gráfica 3.d

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Empleo Urbano del año 2000, en la Delegación Magdalena Contreras existían 98 mil 898 personas con empleo, de estas, 56 mil 119 eran hombres y 35 mil 779 mujeres. Registrándose un total de mil 595 personas desocupadas.

La encuesta citada, nos refleja que la mayoría de la población contrerenses se dedican a algún oficio, pues el 17% son artesanos y obreros; seguidos del 16.1%, como oficinistas; el 9.3%, trabajadores en servicio público y solamente el 4.4% son profesionistas, cabe resaltar que % (porcentualmente) la mayor cantidad de ellos trabaja fuera de la Delegación Magdalena Contreras.

Sin embargo, el volumen de la población económicamente activa (PEA) en la Delegación ha mostrado variaciones importantes. Por ejemplo, dicha población aumentó notablemente entre 1970 y 1980. De 19 mil 201 personas activas en la primera década, pasó a 62 mil 124; es decir, un incremento absoluto del 224% con una tasa de crecimiento anual de 11.7%.

Para 1980, casi dos terceras partes correspondieron a los hombres. Cabe destacar que en esta variación de la población trabajadora de la delegación, la participación de las mujeres fue significativa. En tanto que los trabajadores del sexo masculino se incrementaron un 164%, las del sexo femenino lo hicieron en 389%, lo cual es indicativo de la acelerada incorporación de la mujer en las actividades productivas durante los últimos años. A pesar de los anterior, de 1980 a 1990, la PEA aumentó solamente un 11%, es decir, de 62 mil 124 personas se incrementó a 68 mil 857.¹⁷

La tasa bruta de actividad de la población durante 1970-1980 sufrió un franco aumento. En 1970 el 25.5% de la población total de la delegación se dedicaba a desarrollar algún tipo de actividad económica. Para 1980 esta proporción se incrementó hasta cubrir el 35.9%.

¹⁷ IBIDEM.

Por sexo, la tasa bruta de actividad señala la participación masculina, que fue del 47.8%, en tanto que la femenina sólo fue de 24.6%. En 1990 la actividad masculina aumentó un 11% con una tasa de crecimiento anual del 1.1%, mientras el aumento de la actividad femenina fue de 10%.

Las cifras anteriores significan que del total de la población masculina de la delegación, el 26% está integrado al trabajo remunerado, y de la femenina solamente un 13% realiza alguna actividad económica, sumando un total de 39% de población económicamente activa. Las tasas específicas de participación apuntan, por otro lado, a que para ambos sexos la incorporación al trabajo remunerado comienza a ser importante desde los 15 años de edad, observándose el máximo valor de dicho indicativo en el nivel de los 20 a los 24 años.

En el caso de la población masculina, su participación comienza a manifestarse a los 20 años, manteniéndose con altas tasas hasta los 39 años. El grupo de edad donde se tiene el valor más elevado de esta tasa es en el de 35 a 39 años. Para las mujeres, en cambio, comienza desde los 15 años para alcanzar su integración más relevante en el grupo de 20 a 24 años.

Para 1990 en la Delegación La Magdalena Contreras el 70% de la PEA trabajaba en el sector terciario, que comprende comercio y servicio; le sigue el sector secundario, con el 25.1% (industria, manufactura, electricidad, agua y construcción) y, por lo tanto, el resto se dedicaba al sector terciario, principalmente la agricultura.¹⁸

La distribución del ingreso entre los habitantes de un territorio es uno de los indicadores económicos más significativos para explicar el bienestar de la

¹⁸ IBID Pág. 111 cuadro 8.15

población. Durante la última década, la distribución del ingreso entre PEA de la delegación fue la siguiente: el 43% de la población ganaba de 1 a 2 salarios mínimos (Smo.); el 20.9%, menos de un salario mínimo; el 13.8%, más de 2 y menos de 3, y el 10.4% más de 6 salarios mínimos.¹⁹

Por lo anterior, podemos apuntar que Magdalena Contreras es una delegación en donde el 63.9% de la población tiene ingresos que no rebasan los 2 salarios mínimos.

1.7 Principales Problemas Públicos de la Delegación La Magdalena Contreras.

La resolución de los retos a los que se enfrenta la Delegación Magdalena Contreras, son fundamentales para consolidar el desarrollo de la demarcación a efecto de lograr que se capitalicen los proyectos y programas que se están aplicando.

El Gobierno de la Delegación La Magdalena Contreras enfrenta problemas agudos producto de las contradicciones de la Ciudad de México; los bajos recursos económicos que recibe la delegación Magdalena Contreras, la hacen ser la segunda delegación que menos presupuesto aplica y solo está por encima de la Delegación Milpa Alta, (en 2006 recibió 540 mil millones de pesos, que en comparación con Iztapalapa es una brecha abismal la cual recibió 2,371 millones) y si a eso le aunamos el subejercicio por la falta de planeación y visión deteriora más la calidad de vida de los contrerenses.

¹⁹ IBIDEM

El apartado que lleva por título los principales problemas de la delegación Magdalena Contreras se retoman a partir de: la primera de viva voz de las personas al solicitar la intervención ante las autoridades delegacionales para que se gestionen diversas necesidades y problemas cotidianos, la segunda a partir de todo un trabajo en campo donde mediante una encuesta de cambaceo se visitó en sus domicilios a los habitantes de la demarcación en una diferenciación colonia por colonia a efecto de conocer de los vecinos los principales problemas que los aquejan y en tercer lugar de informes de diversas dependencias.

Los principales problemas que se describen a continuación, serán claves para la instrumentación de los programas operativos anuales delegacionales (POA) y para el debate en el futuro de la agenda delegacional.

1.7.1 Seguridad Pública.

La Delegación Magdalena Contreras a diferencia de otras delegaciones tiende a despoblarse en horarios laborables, mientras que demarcaciones como Cuauhtémoc, Benito Juárez y Miguel Hidalgo sus habitantes son superados hasta en 5 o 6 veces por los que trabajan o transitan por ellas.

De ahí que al compararla con otras cuente con índices menos elevados en robo en general y robo a trausente en particular el problema de la inseguridad es sumamente complejo ya que influyen varios factores como son la pobreza, la corrupción en las corporaciones policíacas, el desempleo y la desconfianza hacia las autoridades. Así el problema de la falta de Seguridad Pública es un problema estructural que no se puede minimizar ni pasar por alto ya que el Estado tiene la obligación de salvaguardar la integridad física de sus ciudadanos, sus bienes y el respeto a las leyes.

“La delegación Magdalena Contreras presentó una disminución de los delitos de 6.34%, en el 2005 en comparación con el año 2004 esto es, que en 2004 se cometieron 1,842 de ellos, mientras que en 2005 fueron 1,719. De esta manera, el promedio diario de delitos cometidos fueron 6.72 en 2004 en comparación de 6.3 delitos en promedio diarios en el 2005.”²⁰

De acuerdo con cifras de las coordinaciones regionales de Seguridad Pública, en la delegación Magdalena Contreras las autoridades tienen detectadas alrededor de 50 puntos de venta de droga además de contar con las calles y apodos de las personas que se dedican a distribuir los enervantes y la forma de distribución. Ahí, existen 12 secundarias y sólo en una se aplica el programa “Mochila Segura Sendero Seguro”. La mayoría de las denuncias vecinales son por la venta de droga al menudeo.²¹

1.7.2 Agua.

Una paradoja es el problema del agua en la demarcación ya que es la única que cuenta con el único río vivo en el Distrito Federal y la escasez del agua es uno de los principales problemas, ya que los asentamientos irregulares en las zonas altas al permanecer en la irregularidad administrativa no pueden ser provistos de servicios como agua potable a las cuales se les suministra a través de un programa de pipas.

Pero esta situación no es menor, ya que se cuentan con sólo cuatro pipas para abastecer a los poblados. Y es que alrededor de 80 mil personas (36%) del total de la población obtienen agua potable a través del programa de tandeo.

Si a eso sumamos la nula inversión en infraestructura hidráulica, ya que como ejemplo, el sistema de bombeo tiene más de 20 ó 25 años de antigüedad, lo cual

²⁰ www.fundacion-cristlieb.org.mx/plataformas/pp3magda.htm consulta 17-02-08

²¹ Hilda Escalona “En el DF hay 7000 puntos de narcomenudeo: Joel Ortega” Diario La Crónica de Hoy. 2 de mayo del 2005.

explica lo difícil del servicio y lo agudiza en época de estiaje, toda vez que de las cuatro horas al día, sólo dos hay dotación. Esto crea un ambiente propicio para la contaminación y deterioro ambiental.

1.7.3 Drenaje.

El drenaje se extiende por el 87% del área urbana y el alcantarillado cubre el 70% del total de la demarcación. En la delegación las aguas negras del drenaje se vierten en el río y barrancas de la zona propiciando una contaminación del vital líquido para la existencia humana ya que estas son las recargas naturales de los mantos friaticos del Distrito Federal.

1.7.4 Alumbrado público.

Por lo que se refiere al sistema de alumbrado público su cobertura se extiende prácticamente a toda el área urbana, sin embargo, subsisten fallas constantes por el deterioro del equipamiento al paso de los años volviéndolo obsoleto y en algunos lugares insuficiente e inservible, Esto contribuye a crear condiciones de inseguridad para la población. Aunado a eso los efectos meteorológicos como lluvias o vientos acrecientan las fallas en el abasto de energía que puede llegar a faltar hasta por varias semanas en el mejor peor de los casos.

1.7.5 Vialidad.

La vialidad en Magdalena Contreras presenta un problema de origen al poblarse de manera irregular y sin un plan de desarrollo organizado. Carece de calles y avenidas perfectamente planeadas que permitan el fácil tránsito.

Las principales avenidas que soportan el flujo vehicular de entrada y salida son Luis Cabrera, San Bernabé, San Jerónimo y Av. México - Santa Teresa; las cuales se conflictúan en horas pico por las mañanas y en las noches, en donde se pierden desde 25 minutos hasta una hora. Para ejemplificar, uno de los múltiples casos lo encontramos en el puente del rosal.

1.7.6 Basura

Los problemas con respecto a la contaminación son visibles en toda la extensión basta con caminar y recorrer las barrancas en donde se puede apreciar las toneladas de basura que los ciudadanos día con día tiran en estos lugares lo cual no solo afecta el ecosistema sino que provoca la proliferación de infecciones en ojos y garganta por la putrefacción de los desechos al aire libre.

En el Distrito Federal, se cuenta con ordenamientos respecto a dicho tema. Como por ejemplo, la Ley de Residuos Sólidos y la Ley Cívica, que en su articulado se especifica el no tirar basura, sin embargo, parte de la ineficacia del servicio de limpia se debe, por un lado a la corrupción dentro de las mismas dependencias delegacionales y, por el otro, a la ciudadanía que no tiene una cultura ni respeto a las leyes ya existentes.

1.7.7 Medio Ambiente.

En la Delegación Magdalena Contreras, uno de los principales problemas es la contaminación en ríos y barrancas por los drenajes que desembocan en ellos y el depósito de residuos tóxicos.

Existe también la paradoja de que teniendo grandes zonas que hacen las veces de pulmones de la ciudad, en la parte urbanizada sólo existen dos áreas verdes de consideración relativa que representa sólo el 1% de la superficie urbanizada.

La tala de árboles clandestina y la construcción en reserva ecológica es un problema que no permite la recarga de los mantos acuíferos lo cual propicia con la sobre explotación de los mismos el mayor hundimiento de la ciudad de México.

1.7.8 Uso del Suelo y Control Urbano

Ante la falta de un programa de urbanización La Magdalena Contreras se fue poblando de manera irregular propiciando el deterioro en el que se encuentran los asentamientos, los cuales representan a 427 ha. Es decir, el 6% del total de la demarcación. Al ser irregulares la autoridad no puede legalmente dotar los servicios públicos.

El control del desarrollo urbano, hasta antes de 1997, estaba sujeto de manera discrecional al gobierno central, lo que propició un crecimiento anárquico y desordenado que se percibe en las partes altas de la Delegación Magdalena Contreras, entre las principales colonias que podemos destacar se encuentran El Tanque, Cerro del Judío, Tierra Colorada, tierra Unida, las cuales fueron regularizadas hasta el año antes citado en la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal, donde se puso en manos del poder legislativo la facultad de modificar el uso del suelo plasmado en la Ley de Desarrollo Urbano.

Es notorio el desdoblamiento de las familias que crecen, sus hijos se casan y requieren de una vivienda, la que edifican por necesidad junto a la construcción principal lo cual agrava el problema de los intestados, en la demarcación así como problemas de salud al no contar con servicios básicos desencadenando problemas de salud como son infecciones en la piel, ojos, y garganta que de no atenderse se podrían convertir en epidemias.

Además de eso el problema de la invasión de los suelos de conservación ecológica son un problema ya que parajes como tierra colorada y el ocotal han sido casi invadidos en su totalidad, lo cual provoca no solo un problema ecológico sino de gobierno al tener que regularizar y dotar de servicios básicos a una comunidad que tuvo sus orígenes sin regulación ni planeación urbana.

1.7.9 Salud

Si bien es cierto que, el Estado tiene la obligación de salvaguardar la integridad de los ciudadanos, el tema de salud es estratégico para el desarrollo de una buena calidad de vida en la demarcación. En este rubro, la Delegación Magdalena Contreras cuenta con instituciones de salud tanto públicas como privadas, entre las que destacan el Hospital Ángeles del Pedregal (de manera privada), así como las clínicas 22 y 18 del Instituto Mexicano del Seguro Social.

No por ello se escapan de la problemática nacional, desabasto de medicamentos, personal insuficiente, y falta de presupuesto lo que provoca que las inversiones en equipo médico de alta tecnología y en nuevo instrumental es prácticamente nula estos son solo algunos de los problemas que nuestros institutos de salud pública padecen y que afecta directamente a los derechohabientes que necesitan el servicio por no poder pagar una institución privada.

Capítulo 2

Marco Conceptual

Las necesidades y los tiempos no son los mismos.
Tenemos que encontrar el equilibrio entre la
gestión social y el crecimiento económico.

2.1 La Gestión Social y su relación con otros conceptos.

No podríamos entender la Gestión Social sin una relación con algunos otros conceptos como son calidad de vida, gestión comunitaria, autogestión.

Para el maestro Omar Guerrero Orozco la Gestión y la Administración Pública son palabras afines ya que la define: “La voz Gestión es usada generalmente como sinónimo de administración. Su origen se remonta a la palabra latina *gestio-onem*, de modo que el gestor es un procesador, un hacedor de acciones.”²²

Así las acciones de Gestión Social buscan generar una movilización permanente en torno a un objetivo central lo que implica poner énfasis a la calidad de vida de los ciudadanos y que considere como fundamental el derecho a vivir con seguridad, la obligación del Estado de salvaguardar la integridad derechos y patrimonio de las personas, así como preservar la libertad, el orden y la paz pública que han sido rebasadas por la violencia, la inseguridad y la profesionalización del delito.

²² Guerrero Orozco Omar “Administración Pública” Léxico de la Política. FLACSO, FCE. 2000 Primera edición, pp. 3-4.

Otra definición es la que plantea Libia Elvira Henríquez Montoya: donde “la gestión es una acción social por lo tanto es entendida como el canal por medio del cual se desarrolla en las personas y en la comunidad un espíritu emprendedor para generar un cambio social para responder a la búsqueda de la superación de la pobreza e igualmente para que se adquirieran destrezas para abordar un entorno de turbulencia cuyos componentes políticos, económicos, socioculturales ambientales y tecnológicos no favorecen los procesos de desarrollo social; de ahí que se requiera afianzar los lazos comunitarios recuperar los valores colectivos y recuperar la identidad cultural. Así mismo, implica la convergencia de intereses y necesidades comunes, para alcanzar finalidades concertadas”²³

De acuerdo al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), en el espacio que dedica a la Cátedra UNESCO en su portal web, define así a la gestión social como “el proceso completo de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer, desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad”.

Este proceso implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos sociales, y les permitirá incidir en los procesos de la toma de decisiones dentro del entramado político y de gobierno. Es por esta razón que, el adjetivo social califica a la gestión. Aclaremos con esto, que nuestro concepto de gestión no se limita a la gestión administrativa como bien lo expone el Dr. Ricardo Uvalle Berrones²⁴ en su libro “La actividad Económica del Estado Mexicano” “Sociedad y Estado no son entidades opuestas ni antagónicas” y si la cara del Estado es la Administración Pública y la Administración pública la define como el Gobierno en Acción y “si el estado se contiene en la sociedad tiene que responder con oportunidad y eficiencia al cúmulo de necesidades que la misma tiene”²⁵

²³ Henríquez Montoya, Libia E. MODULO DE GESTION SOCIAL. <http://www.monografias.com/trabajos17/gestion-social-ops-gestion.social-ops.shtml.17-02-08>.

²⁴ Es Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, de donde recibió su Doctorado en Administración Pública. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores y Miembro de Número del Colegio Nacional Ciencias Políticas y Administración Pública. Autor de diversos libros y artículos en materia de gobierno y administración pública, ha dictado conferencias tanto en México como en el extranjero.

²⁵ Uvalle Berrones Ricardo. La Actividad Económica del Estado Mexicano. Relevancia del Sector Paraestatal. Edit. Plaza y Valdez primera edición 1998. México

En tal sentido la gestión social posibilita la esencia de una cultura de corresponsabilidad, de diálogo, de acceso público a la información, de la aplicación del conocimiento para el progreso para la inclusión social, la organización, la participación, el trabajo en equipo y la investigación que permitan dotar a los ciudadanos y a las autoridades de los elementos teóricos y prácticos para implementar políticas públicas que materialicen el cambio social y así, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Hay que resaltar que las intenciones y necesidades no siempre son las mismas en los individuos o en los grupos sociales y todos los días existen distintas posiciones que conllevan a polémica, como lo estudiara el economista Mancur Olson²⁶ en su trabajo de “La lógica de la acción colectiva” o de Tomas Rodríguez Villasante²⁷ con su definición de acción participativa.

Términos ligados a movimientos sociales que están relacionados con un par de tradiciones teóricas como el marxismo y la sociología estadounidense. La primera como un análisis científico de la producción capitalista donde exhibe una crisis y un agotamiento en el sistema económico capitalista, sin contener una teoría de la revolución proletaria cuando en esencia eso quiere ser, además que carece de instrumentos analíticos políticos y sociológicos para el análisis del sujeto y que se estanca en un mero estudio económico. Sin embargo en la actualidad no se puede entender a la acción colectiva sin ser un sistema de individuos que se unifican para un fin común.

Por su parte la sociología estadounidense analizó movimientos sociales en diversos episodios, desde comportamiento colectivo hasta generalidades

²⁶Mancur Olson (1932-1998) Profesor de Economía en la *University of Maryland*, Mancur Olson destacó en sus obras la importancia de las instituciones políticas sobre el desempeño económico de las naciones.

²⁷ El Doctor Tomas Rodríguez Villasante es profesor titular en el Departamento de Ecología Humana y población en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid e integrante de la Red CIMS, Red de Colectivos y Movimientos Sociales.

empíricas que siguen vigentes donde “la acción colectiva es siempre el fruto de una tensión que disturba el equilibrio del sistema social. La tensión produce creencias generalizadas que movilizan a la acción y buscan restablecer el equilibrio del sistema. En la acción colectiva no hay ningún significado que haga referencia al modo en el cual los recursos son producidos o apropiados. Esta acción es sólo una reacción de asentamientos de los mecanismos funcionales de un sistema, y las conductas colectivas se vuelven fenómenos emocionales debido al mal funcionamiento de la integración social.”²⁸

Mientras que la acción participativa definida por Tomas Rodríguez Villasante se plantea que no todos somos iguales por lo cual no todos tenemos el mismo papel, pero sin embargo, esta diferencia natural es la que fortalece la unidad y la división técnica del trabajo en donde cada sujeto tiene un rol a seguir para alcanzar un fin en común, por medio de relaciones sociales dentro de un sistema de oportunidades.

Este no esta exento de un conflicto entre uno o más actores, lo que se conoce como ruptura del proceso de la acción colectiva en donde los comportamientos colectivos carecen de vínculos de solidaridad y pueden llegar a generar la atomización hasta el limite del individuo mismo. Ante esta situación y conociendo la complejidad por la que atraviesan los niveles de interrelación e interacción de algunos actores y voluntades, es necesario recuperar acciones de la gestión social complementándola con instrumentos metodológicos que permitan impulsar una acción participativa que basada en sus diferencias y necesidades logre que sus sistemas de comunicación y de acción sean fortalecidos para que el entorno social o la red como lo maneja Tomas Villasante se transforme.

²⁸ Melucci Alberto (1999) **Acción Colectiva, vida cotidiana y democracia.** El Colegio de México Centro de Estudios Sociológicos. pp. 26

Solo transformando la red en la que los ciudadanos se mueven se logra permear el cambio de actitud de los ciudadanos como prueba uno de los programas sociales más cuestionado pero ejemplificador “Solidaridad”.

Este programa gubernamental con un alto índice de contenido social donde la cooperación y la corresponsabilidad lograron que en lo individual la gente se unificará y que cada uno jugara su rol a seguir consiguiendo mejorar la sus condiciones de vida.

Así lo explica Tomas Villasante al decir: las redes son la base de todo, toda red es una base de los conjuntos de acción. Un conjunto de acción, es un conjunto de redes que funcionan, de redes informales y de redes formales que generan acciones, donde se pueden dar consensos parciales de esas redes pero cada vez que se da un aglutinante, una acción en una de las redes, se generan reacciones en las otras redes.” y si nosotros somos el reflejo de la red a la que pertenecemos estamos definidos por las relaciones sociales que nos rodean.

Y en esta lógica de las relaciones el individuo es algo que se ve por sus características físicas pero hablar de ciudadano es hacer referencia ya a un binomio de individuo con su entorno lo cual nos conduce a que el ciudadano presenta un sentido relacional a otros elementos. En este caso la Gestión Social realizada guarda relación con el Módulo de Atención Ciudadano, con los Colaboradores del Módulo y con su sistema integral en busca de mejorar la calidad de vida del ciudadano.

Así alrededor de la gestión social gira un concepto casi inseparable que es el de la calidad de vida, el cual debe de ser siempre el motor que impulse las acciones y actividades. Para otros autores son sinónimos de la gestión social la gestión comunitaria y la autogestión, que para este estudio creo pertinentes definir para enriquecer la terminología relacionada con nuestro tema de estudio. Que si bien no será fácil, es un compromiso por desarrollar.

La calidad de vida ha sido definida como “las condiciones de vida de una persona, como la satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales, como la combinan de componentes objetivos y subjetivos es decir, calidad de vida definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que este experimenta y por ultimo, como la combinación de las condiciones de vida, la satisfacción personal ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales”.²⁹

La calidad de vida debe expresarse en cada uno de sus habitantes y en las posibilidades que ellos tienen para vivir una vida en la que puedan realizar a plenitud su potencial como seres humanos.

Alcanzar el desarrollo humano acompañado con una mejor calidad de vida es mucho más que sólo el crecimiento de la economía la cual consiste en la capacidad y libertad de que gozan los individuos para elegir entre distintas opciones y formas de vida, que les permitan alcanzar una vida larga y saludable mediante un empleo seguro que a su vez les permita contar con un nivel de vida decoroso.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) publica anualmente el Índice de Desarrollo Humano Municipal (IDH), el cual se compone de tres dimensiones: salud, educación e ingreso. Cada dimensión es medida a partir de variables establecidas por Naciones Unidas.³⁰ Que ejemplifican claramente que la calidad de vida encuentra sustento en las oportunidades, ingreso y servicios y de ninguna manera en los bienes materiales que se poseen.

²⁹ Gómez-Vela, Maria; Sabeh Eliana. CALIDAD DE VIDA EVOLUCION DEL CONCEPTO Y SU INFLUENCIA EN LA INVESTIGACION Y LA PRÁCTICA. Instituto universitario de integración a la comunidad, Facultad de Psicología Universidad de Salamanca. <http://www.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/calidad.htm>. 17/02/08

³⁰ INDICADORES MUNICIPALES DE DESARROLLO HUMANO EN MÉXICO. Oficina del Informe sobre el Desarrollo Humano en México, 2006. Página del Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo. <http://saul.nueve.com.mx/disco/index.html> 07-01-08

En dicho índice publicado recientemente en 2006 podemos notar que la Delegación La Magdalena Contreras tiene un índice de “0.8417,” lo que significa que se encuentra en el lugar número “33” de 2443 municipios, lo cual quiere decir que, si bien hace falta mejorar, no se encuentra tan rezagada en comparación con el resto de los municipios a nivel nacional. Lo anterior se puede comprobar al ver que dentro del Distrito Federal esta ubicada en el lugar número 10 de las 16 delegaciones, aunque por debajo del promedio local.³¹

Como se ha explicado anteriormente, el IDH se compone de tres dimensiones, una de ellas es salud. En este rubro, la delegación tiene un índice de “0.8513” que la ubica en el lugar “11” a nivel Distrito Federal, sin embargo, al compararla a nivel nacional, se ubica en el lugar 82 lo que quiere decir que se necesitan fortalecer las políticas públicas de la demarcación en el aspecto de la salud.³²

Otro aspecto importante es la educación, en el cual la delegación tiene un índice de “0.8674” lo que la ubica en el lugar número 55 a nivel nacional. A nivel Distrito Federal, se encuentra en el lugar “12”. Esto significa que la delegación presenta un bajo nivel educativo comparado con otros municipios y delegaciones, por lo tanto, también es otro aspecto que deben tener presente las autoridades dedicadas al realizar políticas públicas en favor de la educación.³³

De acuerdo al nivel de ingreso, la delegación tiene un índice de “0.8063” lo que la ubica en el lugar número “34” a nivel nacional. A nivel Distrito Federal se ubica en el lugar número 9. Lo anterior puede indicarnos que el nivel de ingreso de la población en esta demarcación es medio, pues en promedio el ingreso anual per cápita de La Magdalena Contreras es de \$78,776.00 pesos. Claro que si la comparamos con la delegación Miguel Hidalgo que es la que se encuentra en

³¹ IBID.

³² IBID.

³³ IBID.

primer lugar veremos una diferencia notable, pues esta última tiene un ingreso per cápita de \$186,314 .00 pesos anuales.³⁴

Por todo lo anterior podemos concluir que la delegación La Magdalena Contreras mantiene un nivel medio comparado con otros municipios y delegaciones aunque se debe poner énfasis en mejorar algunos aspectos. También es importante destacar que ha mejorado notablemente en el último año, pues en comparación con el índice publicado en el 2005 se encontraba en el lugar 15 a nivel delegacional, y actualmente se encuentra en el décimo lugar.

La calidad de vida se podría ver como un proceso donde todos los actores sociales públicos y privados se construyen como sujetos capaces de articular esfuerzos y voluntades, con miras a gestionar sus propias transformaciones particulares en colectivas, un contexto de civilidad moderna y desde un Estado Social de Derecho en donde las personas se sienten partícipes y protagonistas de las relaciones sociales, no solo receptores de derechos sino también garantes de obligaciones y nuevas responsabilidades sociales.

Otro concepto clave es el de gestión comunitaria el cual se define como “un conjunto de estrategias y acciones desarrolladas por autoridades locales orientadas a la consecución de un objetivo para resolver problemas específicos.

Como campo de acción organizada propio de las autoridades locales la gestión comunitaria se puede definir como un conjunto interdependiente de actores individuales o colectivos naturales e institucionales que compiten unos con otros tanto por la definición de los problemas a cuya solución hay que (pueden) contribuir como por la elaboración de las soluciones que se darán a esos problemas.”³⁵

³⁴ IBID.

³⁵ Friedberg, Erhard. LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA ACCION ORGANIZADA. De gestión y política publica. CIDE México vol. II. Num. 2 Julio Diciembre 1993.

Podríamos decir que la Gestión Comunitaria está compuesta por “el empoderamiento de las comunidades esto significa que estas son capaces de administrar, operar y mantener los servicios con criterios de eficiencia y equidad tanto social como de género.”³⁶ "En esta visión la gestión comunitaria se consolida en la constitución de una organización cuyos miembros tienen la representación legítima de la comunidad y defienden sus intereses."³⁷.

Es ahí donde reside la connotación social de la gestión y la diferencia de la gestión pública en cuanto que la primera es promovida desde el pueblo y aún por los cuerpos intermedios entre éste y el gobierno, y la segunda es la que efectúa directamente el gobierno y sus órganos y dependencias, pudiendo entenderse a ésta como la administración pública.

“La terminología Autogestión esta compuesta por “auto” que significa “uno mismo” y “gestión” que estrictamente significa “acción y efecto de gestionar” “*Cuasi* contrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño” es decir la autogestión se puede entender como la capacidad del ser humano de alcanzar un logro de una vida digna a través de mejorar su calidad de vida de acuerdo a sus propios objetivos y metas con la única circunstancia de su libre albedrío.

Recapitulando lo antes citado por Tomas Villasante y Mancur Olson la individualidad del ciudadano permitirá hacer lo que le corresponde dentro de un sistema que es su comunidad y dentro de una red que busca ser operativa con sistemas de acción bien definidos. Por lo anterior expuesto la autogestión no se contrapone con la idea de la acción participativa ni la acción colectiva ya que estas

³⁶ Velazco Gamboa, Emilio, Arellano Méndez Juan Antonio. (puebla 2006). Gestión Social: Conceptos, Operación y Dinámica. Puebla: Cátedra Iberoamericana de Ingeniería Política A. C. Fondo “Emilio Velazco” N° 2 Serie “Estudios Sociales” p.p. 6

³⁷ Op. Cit. p.p.7

acciones encuentran su sustento en el individuo mismo como un factor que fortalece y aporta al sistema.

La autogestión es mas eficaz si se cuenta con los conocimientos específicos que permitan alcanzar las metas planteadas la autogestión se vale de elementos técnicos y académicos adquiridos en talleres, cursos y seminarios, los cuales dotan al individuo de las armas que le permiten conducir una demanda individual o de la sociedad ante la autoridad correspondiente y así satisfacer esa necesidad individual o ese clamor generalizado.

El proceso de ciudadanización y profesionalización de los gobiernos federal y local, ha traído como consecuencia la constitución de mecanismos ágiles y expeditos en la atención de la demanda ciudadana. No sin sesgos partidistas pero podemos concluir que casi todos los ciudadanos pueden, en lo individual o en lo colectivo, solicitar dotación de servicios públicos, acceso a programas sociales o atención a problemas comunitarios, solo si conocen el conducto y los procedimientos a seguir.

2.2 La Gestión Social en México.

Algunos estudiosos de las ciencias sociales coinciden en que la Gestión Social efectiva por muchas décadas fue la que desarrollaba el PRI la que ahora es añoranza del pasado. Del México en el que el Partido Revolucionario Institucional era el conducto natural para procesar las demandas e intereses sociales, los cuales eran transmitidos al gobierno que era el mismo; obteniendo como resultado el beneficio de las políticas públicas a la sociedad demandante, a la que siempre se le pedía corporativamente constituirse en organización y afiliarse al partido.

La Gestión Social tuvo un papel preponderante en la construcción y desarrollo del México contemporáneo. No se podría entender ni tener el México de hoy sin la Gestión Social del ayer la cual fue el gran bastión del instituto político, que se

convirtió en una efectiva estrategia clientelar para cooptar votos antes y durante los procesos electorales.

Pero el elemento más importante en esa época es que la mayoría de las personas que solicitaban al partido su intervención creían que el partido podía dar solución a sus demandas o problemas. Pocos entendieron que el partido gestionaba la atención a su demanda. Sin embargo jamás se dieron cuenta que esas peticiones solo beneficiaban a unos cuantos y no a la mayoría de la ciudadanía.

Así el PRI poco a poco se fue convirtiendo en un partido apático, insensible a los problemas que aquejaban a la sociedad, sustentando sus acciones en la simulación o en la confabulación de intereses individualistas, distantes del bienestar colectivo contrario a lo que la Gestión Social debía ser en esencia.

La Gestión Social debe reflejar las necesidades de la pluralidad ciudadana a través de un compromiso social que tenga influencia definitiva en las decisiones de gobierno.

Debe ser la Gestión Social un instrumento eficiente de organización, capacitación y movilización ciudadana a favor de la sociedad misma que no se limite a la presentación de la demanda, sino que incorpore y encauce la expresión de las necesidades sociales y su vinculación con la ciudadanía, superando la práctica tradicional que confunda la gestión social con la pública, lo cual representa una propuesta de reorientación de los objetivos, estrategias y líneas de acción.

La gestión social es un proceso integral que se construye con lineamientos básicos como los siguientes: a) el análisis y el diagnóstico permanente de las características sociales, políticas, económicas y por que no también electorales para así medir la reacción de los ciudadanos respecto a las políticas de gobierno.

Pero el Partido Revolucionario Institucional – Gobierno no tuvo la capacidad de emprender el largo camino de las reivindicaciones encabezando las demandas de una sociedad crecientemente participativa, plural y que se esfuerza por el perfeccionamiento de las instituciones democráticas.

Cabe destacar que la Gestión Social de ese Partido Hegemónico en el Gobierno dio viabilidad y construcción al México de hoy, donde los logros alcanzados son el debate en el cual se buscan claro-oscuros sin embargo en mi opinión personal son más claros que oscuros.

Su error radicó en que no supo redefinir y revalorizar su papel en la sociedad ante un mundo donde el tiempo y la eficacia son escasos. No palpo la nueva sensibilidad social que les demandaba crear nuevas formas de organización en las cuales se mantuvieran espacios de expresión e interlocución con las autoridades para abanderar y encabezar realmente demandas de la mayoría.

2.3 La Gestión Social en el México Contemporáneo.

Emilio Velasco Gamboa en "El tribuno mexicano", dice "un legislador tiene funciones específicas: legislar y supervisar y fiscalizar la actuación de los titulares de los otros dos poderes, pero una facultad metaconstitucional que posee es la de fungir como gestor social, es decir, como promotor del desarrollo comunitario a través de la Gestión Social."³⁸

Las demandas evidentes ya se agotaron en las ciudades. Luz, agua potable, lecherías, escuelas, pavimentación ya están cubiertos o falta muy poco para ello.

³⁸ Velasco Gamboa Emilio. EL TRIBUNO MEXICANO, EL LEGISLADOR, LA CULTURA DE LA REPRESENTACIÓN Y EL MITO DE LA PROFESIONALIZACIÓN LEGISLATIVA. Ed. Cátedra Iberoamericana de Ingeniería Política A.C. Puebla 2005. Quienes impusieron esta facultad metaconstitucional fueron los representantes surgidos del histórico PRI, cuando, a efecto de anular a los candidatos que se les quisieran oponer y, consecuentemente, ganarles los comicios, reforzaban su presencia recurriendo a los amigos y conocidos priístas ya en el poder para gestionar obras y servicios. La gente se acostumbró a ver esto como una función natural del legislador, lo cual influyó para que el PRI se mantuviera por décadas en el ejercicio de la función gubernativa. Posteriormente, los diputados de oposición, principalmente del PRD y del PAN (no todos, pero sí un número significativo de ellos) empezaron a recorrer sus distritos y entidades para reafirmar su presencia y gestionar obras. Curiosamente, quienes empezaron a abandonar esta sana y estratégica costumbre fueron los legisladores priístas, quienes no sólo dejaron la labor de gestión, sino que abandonaron por completo a sus distritos y estados, sin regresar a ellos, con lo que perdieron credibilidad y legitimidad, de manera que, ahora que muchos de ellos se volvieron a postular en el 2000, fueron derrotados por culpa de su propia indiferencia para con el electorado. Y si bien el PRI repuntó en el 2003, se debió más al factor mercadotécnico y al voto de castigo contra Vicente Fox y el PAN, que propiamente al trabajo de los legisladores priístas como gestores sociales.

Esto provoca que nuestros políticos se orienten hacia asentamientos irregulares que se crean de vez en vez. Por que no saben otra cosa, no porque se tenga realmente una vocación de servicio.

El México actual, cambiante en tendencias y paradigmas, se encuentra sumido en retos permanentes, especialmente en lo social y donde cada vez cobra más importancia el ciudadano, no solo como consumidor, sino también como razón y motivo de las principales políticas del Estado.

Si entendemos por Gestión Social “las diligencias que se realizan para conseguir algo a lo que por ley se tiene derecho” se puede explicar la severa incapacidad de las áreas encargadas de mantener el contacto entre la esfera gubernamental y la ciudadanía. Ya que el objetivo de la Gestión Social se debe ver plasmada en vencer la adversidad, transformando la demanda social en políticas publicas con viabilidad de futuro.

Los ciudadanos hoy demandan que los servicios públicos funcionen. Que no se vaya la luz, que el agua no se suministre con esquemas largos de tandeo, que la seguridad pública sea eficiente, que no haya corrupción, que la autoridad no se extralimite en sus funciones, entre otros.

Actores políticos, diputados, o gobernantes buscan hacer de la Gestión Social el eje rector de su trabajo ante la sociedad, como una estrategia para ganar simpatizantes y adeptos.

“La ruta, claro, consiste en dirigir dicha petición ante las secretarías de desarrollo social u otras dependencias oficiales, o indirecta, al realizarse ante partidos u organizaciones adherentes o sectoriales de éstos, que, a través de sus oficinas de gestión social, elevan ante la autoridad.” “Como es lógico suponer, al partido del que surgió el gobernante en turno, le antecede el derecho de gestión, aunque ello

no exime al titular del poder público de atender las solicitudes de otros institutos políticos o grupos de interés”³⁹.

Otra ruta que no les gusta a los institutos políticos son las asociaciones civiles, las cuales se han dedicado a gestiones temáticas y que se han especializado en áreas como: niños de la calle, personas con discapacidad, ecología, derechos humanos por nombrar algunas.

Como sea, la Gestión Social regresa, para algunos con la ventaja de otro partido en el gobierno aunque desafortunadamente sigue siendo monopolio del partido en el poder, con vicios y razgos de los actores que gobernaron en el partido hegemónico, con rasgos populistas, donde la compra de voto anticipada es la mejor meta alcanzada por el partido en el sexenio del Lic. Andrés Manuel López Obrador como Jefe del Gobierno del Distrito Federal.

Es en esta ciudad donde los programas sociales tienen una carga de populismo pero efectivos y rentables en procesos electorales, mientras generen un beneficio a la ciudadanía a corto plazo –por efímero que sea- forzosamente se refleja en el nivel de vida de algunos ciudadanos. Hay que reconocer que se aprendió a hacer una gestión moderna, una gestión temática a la par de organizaciones civiles o grupos organizados por que estos programas van enfocados a madres solteras, adultos mayores, desayunos, becas escolares, becas académicas, subsidio a la leche .

El problema no es en realidad que una administración opte por el endeudamiento, pues, en teoría, las demás variables también crecerán. El problema en el caso del Distrito Federal es que variables tan importantes como el PIB o los ingresos propios se mantienen estancados y el déficit estructural se mantiene año con año y esto puede generar un conflicto, no a corto plazo, pues al momento se refleja en

³⁹ Velazco Gamboa, Emilio, Arellano Méndez Juan Antonio. (puebla 2006). **Gestión Social: Conceptos, Operación y Dinámica**. Puebla: Cátedra Iberoamericana de Ingeniería Política A. C. Fondo “Emilio Velazco” N°2. 2 Serie “Estudios Sociales” p...p. 13

un crecimiento coyuntural del gasto público que puede beneficiar a la población, un ejemplo es la creación de empleos temporales, pero a largo plazo la factura les será cobrada a las futuras generaciones que tendrán que pagar los caprichos de un gobierno que solo se preocupa por sus proyectos políticos futuros.⁴⁰

2.4 Importancia de la Gestión y Gerencia Social, Gestión Pública y Gerencia Pública.

Cualquier análisis del sistema político contemporáneo de México tiende a centrarse de manera implícita o explícita en la aplicación de un hecho singular en el contexto mundial; la estabilidad política. Nos encontramos en una etapa de inicios de siglo convulsionados por rápidos y profundos cambios tecnológicos.

Debido a que esta revolución tecnológica trastoca la estructura tradicional de clases, abre inmensas zonas marginales, en donde las relaciones sociales se readaptan y se reestructuran. Buscando acciones a implementar para responder ante conflictos como la gran concentración y pérdida de capacidad de crecimiento de sus estructuras públicas.

Uno de los puntos más problemáticos es que los cambios de los Estados no se producen homogéneamente; persisten Estados viejos al lado de Estados renovados. Lo cual nos lleva a reflexionar sobre el papel que desarrollará el Estado al igual que los sistemas de Gobierno y los aparatos de la Administración Pública.

Entre algunos puntos estratégicos para poder comprender estas transformaciones es el revalorizar lo estatal así como la capacidad del Gobierno ante la sociedad la cual espera mejores condiciones civiles y políticas además de un mejoramiento de la calidad de vida.

⁴⁰ Zetina, Gerardo. "10 años de política de deuda en el distrito federal". Tesina, Universidad Autónoma Metropolitana. México 2004.

El Estado, Gobierno y Administración Pública se enfrentan a un reto innegable que es el de gestionar los intereses y necesidades de una sociedad más abierta y participativa y al mismo tiempo más crítica y demandante con las instituciones públicas, la importancia de contar con una Gestión Pública eficaz y eficiente radica en conocer su naturaleza misma

La Gestión Pública es entendida como la combinación de técnicas, recursos habilidades y actividades que en conjunto dan cuerpo a las decisiones y proceder del gobierno a través de instituciones con perfil democrático que resuelve problemas, por lo cual se vuelve parte central en el ejercicio del poder y no solo una herramienta mas para en el mejoramiento de la Institución Pública.

La Gestión Pública encuentra su sustento en la organización de la sociedad misma para vivir, la cual tiene como referente la diversidad social, diversidad que comprende la pluralidad ideológica y política que se refleja en las conductas de los ciudadanos y grupos organizados los cuales solicitan una acción pública que se ve reflejada en la implementación de una política pública diferente que responda y resuelva la necesidad.

Es ahí en esa toma de decisiones que la Gestión Pública tiene su campo de acción y valor, al analizar el comportamiento de los actores sociales y políticos representantes de un sector de la sociedad y que a su vez alcanza acuerdos, valora situaciones, cuantifica recursos, atempera conflictos de interés e institucionaliza las solicitudes

La Gestión Pública de manera imperante produce resultados que impactan e influyen en la relación de gobernantes y gobernados mediante la implementación de políticas públicas que influyen en los procesos de vida contemporáneos.

Entre las características que presenta la Gestión pública destacan las referentes a relaciones intersubjetivas sujetas a valoraciones y decisiones que llevan a una

acción y las relaciones volitivas las cuales afirman que nada es coincidencia ni espontaneo y que por el contrario reflejan las intenciones de los actores sociales.

Podríamos decir que Gestión Pública y Acción Pública son inseparables porque las dos responden a la sociedad que a su vez responde y encuentra su movilidad en términos como acción colectiva o acción participativa dependiendo el área de estudio.

Lo destacable es que la legitimidad legal sobre la cual se sustenta la actuación del Estado como de la Administración Pública se han añadido las exigencias de los valores de la equidad social, igualdad social, transparencia, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia en la optimización de los recursos públicos.

De ahí la importancia que el gobierno revise y actualice sus procesos administrativos de manera constante. Para poder entender claramente la importancia de las reformas que el gobierno necesita el Dr. Ricardo Uvalle Berrones la concibe de la siguiente manera:

“Un Gobierno que no revisa su capacidad de adaptación y respuesta a los cambios se condena a la inmovilidad que es inicio de su decadencia. Un Gobierno sin referencia a los cambios mundiales que están presentes en su ser nacional cancela su opción para transformarse. Un Gobierno atento a lo que sucede en la hora presente es el que inicia procesos de reforma. Un Gobierno que se reforma incorpora en su agenda alternativas que son viables para racionalizar sus procesos de Gestión Pública. Un Gobierno que revisa sus procesos de Gestión da

atención a los aspectos de eficacia, rendimiento, desempeño y reacción ciudadana”⁴¹

Por lo cual podemos concluir que todas las decisiones y acciones realizadas por el Gobierno o la Administración Pública deben ser fieles respuestas a las exigencias de la sociedad misma.

Por lo cual la Reforma de Estado trae consigo que el Gobierno tenga que incrementar sus capacidades y desarrollar tecnologías más acordes para gestionar la necesaria participación social y ciudadana, con técnicas orientadas al aumento de dichas capacidades, combate a la pobreza, optimización del gasto social, dilatación y aprovechamiento de la energía social.

Por estas consideraciones la Gerencia Social y la Gerencia Pública son tan importantes en nuestro estudio de la Gestión Social porque es una nueva cultura en la forma de toma de decisiones y actuar de los servidores públicos para salvaguardar que los intereses y necesidades del ciudadano encuentren eco y solución.

La Gerencia Social se concibe como una alternativa innovadora de respuesta ante la crisis que viven economías y gobiernos al no poder combatir las desigualdades sociales y no alcanzar el bienestar social lo que propicia inminente mente un deterioro en la calidad de vida de sus ciudadanos.

Por estas deficiencias en las acciones de Gobierno algunos estudiosos de la materia afirman que la Reforma de Estado no es otra cosa que el Estado Socialmente Necesario el cual promueve las iniciativas de los agentes de la sociedad con la útil y conveniente acción de Gobierno.

⁴¹ Ricardo Uvalle Berrones, Las transformaciones del Estado y la Administración Pública en la sociedad contemporánea, Ed. Iapem.1997.Toluca- México

En donde se cambie ese esquema tradicional de un Estado con costosas estructuras administrativas por un Estado que impulse programas donde la gestión se realice por participación y consenso.

Por lo anterior hay una gran diferencia en la Gestión Social y la Gerencia Social ya que la primera no es parte de la Administración Pública es una mera complementariedad de manera organizada en busca de un bien común.

Mientras que la Gerencia Social es “un conjunto de capacidades tecnológicas que tienen por objeto nutrir el proceso de gobierno para conseguir la prosperidad y el bienestar social. Se ocupa de que la calidad e vida en la sociedad sea creciente no decreciente”⁴²

En la Gestión Social tenemos al Gestor Social que es un agente que sin tener ninguna normatividad, ni obligación legal hace diligencias encaminadas a cuidar intereses ajenos en pro de aquel o a quienes pertenecen con el único deseo de servir motivado por el simple compromiso moral para con el mismo, sus valores y sus ideales.

Mientras que la Gerencia Social como acertadamente lo explica el Dr. Ricardo Uvalle Berrones es una “gerencia que rebasa la formalidad de las estructuras organizativas y por su contenido enfatiza en elementos de negociación, concertación y acuerdo de compromisos”.

Es insertarse e incorporarse al proceso de gobierno de una manera organizada donde la sociedad civil encuentra formas de expresión.

Para alcanzar este objetivo la Gerencia Social debe de contar con los siguientes elementos participación, comunicación directa ciudadanos-gobierno, priorizar la decisión pública, reconocimiento de minorías y ser eficiente.

⁴² Ricardo Uvalle Berrones. La Gerencia Social una opción de Gobierno Abierto. Proemio p.p. 117

Por esta flexibilidad la Gerencia Social es el camino a seguir para alcanzar los objetivos de los programas sociales maximizando los recursos públicos que en la actualidad son escasos. La Gerencia Social es una opción en momentos en que los gobiernos buscan modernizar sus medios de Gestión y Administración volviendo a la Administración Pública más abierta eficaz y eficiente como Gobierno logrando la desburocratización en las acciones de gobierno priorizando la ejecución de los programas sociales.

Como hemos visto la parte social en el quehacer de Gobierno ha sido un tema recurrente que es imposible dissociar del ejercicio de Gobierno en la actualidad, el cual ha sido promovido por la sociedad civil organizada.

Mientras en el ámbito de lo público que es la acción del Gobierno encontramos la contraparte la Gerencia Pública que tiene como objetivo racionalizar el poder y dotar de manera individualizada en el servidor publico una nueva cultura de la función pública en la cual se deben imbuir las actividades y los comportamientos de los funcionarios para que sean congruentes con las nuevas tecnologías en un plano y en paralelo dotar al Estado de instrumentos gerenciales para que desempeñe mejor su función como Gobierno.

La Gerencia Pública nace en aras de diseñar nuevos métodos de dirección pública, alude al Estado mismo, pero solo en la esfera del Gobierno puede adquirir su significado ya que se vincula directamente con la dirección común de los asuntos públicos. No entendidos como una gerencia estatal sino con un sentido y una visión social como acertadamente lo expresa el Dr. Ricardo Uvalle “es una gerencia que atiende a lo social y tiene como referencia el gran espacio que constituye la vida en común. Donde se forman y desarrollan organizaciones públicas complejas.”

Esta nueva forma de organización y funcionamiento del gobierno da paso a los sistemas de redes que favorecen a descentralizar la función, procedimiento y trámites del gobierno, los cuales se alejan cada vez más de la verticalidad y rigidez que por años caracterizo a la Administración Pública.

Entre los elementos peculiares que destacan de esta nueva tecnología que es la gerencia pública encontramos el nuevo carácter del poder público ya que la función misma del Estado es Gobernar un proceso lleno de contradicciones influenciadas por factores reales de poder.

El enfatizar en los problemas y las necesidades públicas donde la corresponsabilidad de una sociedad políticamente actuante es indispensable junto con organismos no gubernamentales solicitan la respuesta de gobiernos realmente democráticos.

En esta circunstancia es donde aparece el concepto de Gerencia Pública que en esencia busca ser el buen Gobierno que se caracterice por el asegurar la legitimidad, el consenso la igualdad y el bienestar social. Promoviendo la armonía de los bríos, capacidades y recursos individuales tanto generales como gubernamentales para atender las necesidades públicas.

En suma la Gerencia Pública es un instrumento que racionaliza la acción gubernamental para alcanzar resultados de calidad tanto intermedios como finales, donde la innovación y la creatividad permitan alcanzar fines reales y alcanzables donde el uso eficaz del poder promueva la Gerencia Intergubernamental entre los diferentes niveles de gobierno. La Gerencia Pública tendrá su razón de ser cuando las coincidencias no nos lleven a complicidades ni las diferencias a rupturas donde sociedad tenga la capacidad de auto organizarse y Gobierno la capacidad de orientar sus acciones con la publicitación del poder.

Capítulo 3

“Es más fácil hacer leyes que gobernar”

Leon Nikolaievich, Conde Tolstoi

Marco Normativo de la Gestión Social promovida por la Asamblea Legislativa Del Distrito Federal.

3.1 Fundamento legal.

La Asamblea Legislativa es una de las instituciones que en materia de Gestión Social tiene ya un largo camino recorrido, los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas encuentran su sustento jurídico en diversos artículos de la Ley Orgánica de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa donde se plasman las directrices generales de cómo se debe realizar dicho trabajo.

En el Art. 148 del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal menciona que la Gestión Social es la "acción a través de la cual la Asamblea, por medio del Pleno, del Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, de los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas o alguno de los Diputados, demanda de la autoridad administrativa competente la realización continuación o suspensión de una acción pública relacionada con los intereses de la colectividad o con los derechos de los habitantes del Distrito Federal".⁴³

En el Art. 149 hace referencia a las peticiones y quejas elaboradas por los ciudadanos capitalinos ante la Asamblea, respecto del cumplimiento por parte de las autoridades del Distrito Federal, así como de las obligaciones señaladas en las disposiciones jurídicas en materia administrativa, de obras y servicios y defensa de los derechos ciudadanos.⁴⁴

⁴³ Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Colección Ordenamientos Jurídicos. D.F. 27 de mayo del 2003

⁴⁴ IBID.

Este a su vez se encuentra dividido en dos numerales que son:

- 1) Toda petición que los particulares presenten a la Asamblea, deberán hacerse por escrito y contener los datos que hagan posible la identificación del peticionario, a fin de que se le informe oportunamente sobre los tramites y resoluciones de que sea objeto y petición.

- 2) Las peticiones o quejas se presentaran en Oficialía de Partes o directamente al Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas o ante los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, que procederán de inmediato
 - a. Registrar la petición y preparar la síntesis de la misma con la que se dará cuenta al Pleno o, durante los recesos, a la Comisión de Gobierno
 - b. Si la petición puede satisfacerse por el propio Comité o Módulos, se transmitirán de inmediato y así lo hará saber por escrito el peticionario.
 - c. Cuando el Comité o los Módulos no puedan satisfacer la petición, la turnaran a la Comisión correspondiente, informando al Pleno o, en recesos, a la Comisión de Gobierno.

Art 150.- “El Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, así como las Comisiones a las que se le turnen las peticiones o quejas, deberán acordar la acción correspondiente en un plazo máximo a 15 días”.⁴⁵

Art.151.- “Para la gestión de las demandas de los habitantes del Distrito Federal, los Diputados a la Asamblea podrán dirigirse a las autoridades correspondientes que deberán atender la petición e informar al Diputado de los trámites o acciones que la autoridad hubiese acordado, si la petición fue presentada en un Módulo, se señalará copia para que pueda informar al interesado”.⁴⁶

⁴⁵ IBID.

⁴⁶ IBID.

Este sustento lo encontramos descrito en el artículo num. 17 de la Ley Orgánica de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal se especifica que son derechos de los Diputados, en los términos de la presente ley:

VI.- Presentar proposiciones y denuncias;

VII.- Gestionar ante las autoridades la atención de las demandas de sus representados;

VIII.- Orientar a los habitantes acerca de los medios jurídicos y administrativos tendientes a hacer efectivos sus derechos individuales o sociales.

Este apartado nos permite ver un avance real, de manera institucional, en el fortalecimiento de la Gestión Social, lo cual permitirá en un futuro no muy lejano fortalecer los trabajos a favor de la sociedad. Es y debe ser un compromiso de los legisladores en la Asamblea Legislativa el fortalecimiento de esta honorable acción.

3.2 Normas Generales para el funcionamiento de los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas.

La Asamblea Legislativa del Distrito Federal, es responsable, entre otras funciones, de brindar Atención, Orientación y Asesoría a las demandas y Quejas que formulen los habitantes del Distrito Federal. Reconociendo la relevancia de esta responsabilidad, se ha considerado indispensable la creación y operación de los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, bajo un esquema que combine el cumplimiento de la Gestión Social encomendada con el ejercicio transparente de los recursos asignados para tal fin.

3.3 La Institucionalidad de los Módulos de Atención.

Dado el carácter institucional de los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas en estas instancias, quedará estrictamente prohibida su utilización donde se plasmen colores o logos partidistas. “Es importante resaltar que los

Módulos son meramente ciudadanos donde cualquier persona del color, religión, preferencia partidista que solicite una asesoría o tramite debe ser atendida y resuelta).⁴⁷

“Dada su naturaleza de instancias institucionales de Atención Ciudadana, los Módulos dependerán funcionalmente de los Comités de Atención y de Administración, en sus ámbitos respectivos. Por su modalidad, el diputado será el responsable de sus instalaciones y su operación”.⁴⁸Llevando una imagen institucional con los colores y logos de la Asamblea Legislativa del Distrito federal en fachada, papelería.

3.4 La ubicación de los Módulos de Atención.

Es responsabilidad de cada diputado decidir el lugar donde se instalará su Módulo los cuales no podrán instalarse a una distancia menor de quinientos metros lineales a la redonda de cualquier inmueble que ocupe el Partido Político que represente el diputado responsable.

3.5 Deberes del diputado responsable.

Todos los siguientes incisos de la a) a la m) se retoman del documento maestro que lleva por título Normas Generales para regular la operación de los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas. Comité de Administración. ALDF México D. F. noviembre 2000.

- a) Velar por la correcta operación y funcionamiento del Módulo.
- b) Garantizar que los servicios que se brinden a los ciudadanos por los colaboradores que apoyen los servicios que se prestan en el Módulo sean totalmente gratuitos.
- c) Designar al grupo de colaboradores que presten su apoyo en cada Módulo y totalmente gratuitos.

⁴⁷ Normas Generales para regular la operación de los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas. Comité de Administración. ALDF México D.F. noviembre 2000.

⁴⁸ IBID

- d) Presentar por escrito a los Comités de Atención y Administración un plan de trabajo a desarrollar a lo largo de su gestión, tomando como base el marco de la planeación estratégica, considerando los objetivos, metas, estándares e indicaciones que sirvan de base para la evaluación, seguimiento y control de la gestión, de conformidad a las disposiciones que dicha instancia establezca al efecto.
- e) Presentar por escrito un informe trimestral de las gestiones y asesorías que se realizaron en el Módulo a su cargo, conforme a los formatos que apruebe el Comité de Administración.
- h) Intervenir ante las autoridades del Distrito Federal, cuando existan peticiones y quejas formuladas por los habitantes del Distrito Federal, respecto al cumplimiento de las obligaciones que señalan los ordenamientos jurídicos en intereses y derechos de los ciudadanos.
- i) El diputado responsable del Módulo deberá mantener bajo su resguardo los expedientes referentes a cada asunto para cualquier revisión del órgano de control de la Asamblea Legislativa.
- j) Realizar audiencias mensuales, en el caso de los diputados de mayoría relativa en el distrito por el cual fueron electos y, en el caso de los diputados de representación proporcional en el lugar que se instalaron en el Módulo a su cargo.
- k) Informar al ciudadano que formuló la petición o queja, sobre el trámite que se le dio a la misma.
- l) Vigilar que en la operación del Módulo se observen, los horarios previamente establecidos para su funcionamiento.
- m) En el Módulo no se permitirá ningún acto de comercio para lo cual se incurriera en esta acción, se le hará una llamada de atención al diputado responsable, en caso de reincidir en dichas acciones quedará sujeto a las sanciones que determine el Comité de Atención y el de Administración.

Capítulo 4

“El político debe situar, por encima de intereses de partido los intereses generales. No es un especialista en nada; sabe un poco de todo e ignora un mucho de todo. A él le toca, frente a la realidad, moderar, atemperar los rigores del ideólogo y de los técnicos, midiendo los obstáculos de todo orden que se oponen a alguna modificación, derivados de razones ideológicas o de propósitos meramente técnicos. El político tiene que anticipar los resultados favorables o desfavorables de las medidas que se adoptan; por eso es un idealista operante y un práctico con ideales”

Jesús Reyes Heróles

La Gestión Social en la Magdalena Contreras

4.1 Que espera la sociedad de nosotros.

El Módulo de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas enfrenta un reto ante una sociedad más demandante de políticas sociales modernas con una visión de futuro donde se incluyan y aprovechen los recursos con que cuentan las autoridades delegacionales venciendo inercias y rezagos aún en el marco de las restricciones económicas.

Se dio a la tarea de promover una Gestión Social sobre bases objetivas y renovadas con un diagnóstico claro, con un objeto definido y una estrategia oportuna, sistemática y coordinada. Lo anterior debido a que es necesaria una nueva cultura política, de una nueva sensibilidad social para adecuar y compatibilizar las reivindicaciones sociales mediante nuevas alternativas con posibilidades de éxito.

La Gestión Social debe ser un instrumento eficaz de organización capacitación que no se limite a la representación de la demanda, sino que incorpore y encauce la expresión de las necesidades sociales y su vinculación con la ciudadanía,

superando la práctica tradicional asistencialista y populista, lo cual representa una propuesta de reordenación de los objetivos, estrategias y líneas de acción.

Las acciones de Gestión Social deben generar una movilización permanente y una participación ciudadana constante en torno a un objetivo central que implica poner énfasis a la calidad de vida de los ciudadanos.

Ser eficientes en la Gestión Social reclama una nueva relación con los poderes locales y federales; no de confrontación per se, sino manejándose con inteligencia para obtener resultados positivos para la población, lo que redundará en una mayor atención de la sociedad en la demarcación y mejoramiento en las condiciones de vida de la ciudadanía.

Por todo lo anterior el Módulo de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas en La Magdalena Contreras se dio a la tarea en una primera etapa de implementar dos encuestas como instrumentos metodológicos que arrojaran datos reales y así, permitirnos conocer las problemáticas y necesidades de la delegación. Con base en esos resultados e información obtenida nos dimos a la tarea de realizar los programas donde respondiéramos a las demandas y necesidades de la población en la demarcación, y así promover una mejor Gestión Social y Participación Ciudadana con una premisa; la corresponsabilidad.

4.2 Encuesta Telefónica

Del universo total de la base de datos de la ciudadanía que se acercó al Módulo para realizar diversos trámites, se seleccionaron 514 números telefónicos con la cual se generaron el mismo número de llamadas para realizar la encuesta.⁴⁹

Una vez obtenidos los resultados, se procedió a la captura de cada encuesta en forma decodificada, (es decir a cada respuesta se le asignó un número el cual se captura para facilitar el análisis de los datos arrojados por la misma).

⁴⁹ ANEXO 1

Estos números se ingresaron en una tabla general de respuestas la cual facilita el conteo de los resultados en forma porcentual, de esta forma se llevó a cabo la elaboración de las gráficas de acuerdo a las necesidades de la gente.

Todo el proceso de captura fue implementado en el programa Microsoft Profesional Excel en dos computadoras para posteriormente cruzar la información y poder arrojar los resultados y comprobar la veracidad de los mismos.

4.3 Encuesta de cambaceo.

La encuesta de cambaceo es una herramienta estadística,⁵⁰ la cual solamente toma una proporción del universo real de la población y mediante una tabulación de datos nos permite ponderar y proyectar el sentir de las personas a nivel macro.

Para este ejercicio se realizó una selección de las 38 colonias con un mayor índice demográfico y que representan en La Magdalena Contreras el 81% de la población. En ellas se realizó un levantamiento a un universo de casas a y a la par se levantaron demandas ciudadanas acerca de los problemas y necesidades que existen en las colonias.

La información se capturó en computadora, elaborando una tabla de resultados en forma codificada de acuerdo a los reactores (las preguntas realizadas a la gente en campo) que se establecían en la misma encuesta.

Una vez capturada la totalidad de 1,746 (100%) encuestas se prosiguieron al conteo de datos en forma codificada donde se establecieron los porcentajes colonia por colonia de acuerdo a las necesidades y problemas de estas.

⁵⁰ ANEXO 2

Con esto se elabora el documento “Resultados del Programa Ayuda Integral en La Magdalena Contreras” en el cual podemos verificar los datos duros en forma condensada acerca de la encuesta en la que se establece no solo la problemática a nivel general si no también las necesidades colonia por colonia.

Nuevamente el proceso de captura fue por computadora en programa Microsoft Profesional Excel para que nos permitiera arrojar los resultados y comprobar la veracidad de los mismos.

4.4 Resultados obtenidos en la Encuesta Telefónica.

Se realizaron 514 encuestas, de las cuales 504 cuentan con el servicio de agua lo que representa 98%, 500 cuentan con el servicio de luz lo que representa un 97%, 500 cuentan con el servicio de drenaje que es el 97% ,498 cuentan con servicio de gas que representa el 97%.

A los 514 (100%) encuestados se les preguntó sobre los principales problemas de la delegación arrojando que 444 mencionaron como prioridad la INSEGURIDAD lo que representa el 86%, 430 respondieron que el NARCOMENUDEO es la segunda preocupación entre los vecinos de la delegación, lo que representa el 84%.

En tercer lugar con 337 mencionaron al DESEMPLEO como una preocupación entre los vecinos de la delegación, lo que representa el 66%, 135 se preocupan por los problemas de VIALIDAD en la delegación, lo que representa el 26%, así mismo 102 de los encuestados tienen preocupación por los ASENTAMIENTOS IRREGULARES, lo que representa el 20% de la encuesta.

4.5 Resultados Obtenidos en la Encuesta de Cambaceo.

De 1,746 encuestas lo que representa el total de nuestra muestra, 607 nos mencionaron que solo 2 personas dentro del núcleo familiar trabajan, lo que

implica el 34.7%, 266 personas mencionaron que solo una persona de su familia trabaja en una dependencia gubernamental, que representa un 15.3%, 369 encuestados expresaron que una persona de su familia trabaja en empresas privadas, que representan un 21.1%; 285 encuestados mencionaron que una persona de su familia tiene un negocio familiar, que implica un 16.3%.

De 1746 encuestados 1399 NO CONOCEN un programa de empleo desarrollado por su delegación , lo que representa un 80.1%, 353 mencionaron que solo una persona mayor de edad dentro de su familia estudia y 187 que solo 2 dentro del núcleo familiar, lo que representa que en 1026 familias (70% muestra) ningún integrante estudia; el 50% de la muestra piensa que no existen suficientes bibliotecas lo que representa el 77.8%; 1358 encuestados cuentan con casa propia que representa un 78%, mientras que 385 pagan renta, que implica un 22%; 482 encuestados tienen problemas con el suministro de agua lo que implica el 28% de la muestra; 291 encuestados tienen problemas con la luz lo que representa el 16.7% de la muestra, 104 personas tienen problemas con el drenaje que implica un 6% de la muestra, mientras que 526 personas tienen problemas con la recolección de basura que representa 30%; 1267 personas DESCONOCEN algún programa de vivienda desarrollado por su delegación, que representa el 37% , 1486 encuestados califican entre regular y malo el desempeño de la policía en la delegación lo que representa un 86% de la muestra; 1063 encuestados desconocen un módulo de policía cercano a su domicilio lo que refleja un 60% de la encuesta.

Los problemas más frecuentes en la delegación con base en la muestra realizada nos arroja que, 953 encuestados mencionan a la INSEGURIDAD como el mayor problema de la delegación que implica un 55% de la muestra; 208 creen que el NARCOMENUDEO es el segundo problema en la demarcación que representa el 12%; El DESEMPLEO Y LOS BACHES como tercer problema con el mismo número de menciones 185, que implica el 11% para cada uno; la VIALIDAD representa el 7% de la muestra, mientras que el ALUMBRADO PÚBLICO y los ASENTAMIENTOS IRREGULARES tienen el porcentaje mas bajo ya que entre los

dos representan solo el 6% de toda la encuesta; 779 personas no cuentan con ningún tipo de SEGURO lo que representa el 45%; 250 personas tienen un familiar que sufre de algún tipo de DISCAPACIDAD que representa el 11%; 1098 encuestados, NO CONOCEN algún programa de SALUD implementado por la delegación que representa el 62%; 60% de la muestra dicen que NO EXISTEN SUFICIENTES centros de salud en la delegación; 446 personas respondieron que solo conocen un CENTRO RECREATIVO en su delegación; así mismo el 75.3% creen que no son suficientes; 873 personas conocen solo un CENTRO CULTURAL en la delegación y el 84.6% cree que no son suficientes.

Los resultados obtenidos sobre el conocimiento de programas sociales es de 523 personas encuestadas que DESCONOCEN el programa “ADULTOS Mayores” lo que representa un 30%; 579 encuestados NO CONOCEN LA TARJETA “SI VALE”, lo que implica un 33.3%; 374 NO CONOCEN el programa “UTILES ESCOLARES GRATUITOS” QUE REPRESENTA UN 21.2%, 375 PERSONAS desconocen que con el cambio de gobierno seguirán obteniendo el beneficio de las leyes, lo que representa el 21.3% de la muestra; 250 personas DESCONOCEN que los programas sociales se financian con los impuestos que pagamos y NO CON EL DINERO DE UN PARTIDO POLITICO que implica un 14%.

4.6 Implementación de actividades para responder a los problemas y necesidades de los resultados obtenidos en las encuestas.

Con base en los resultados arrojados por los estudios metodológicos donde conocimos no solo las necesidades y problemáticas de las colonias nos dimos a la tarea de realizar grupos de enfoque con la finalidad de presentarles un documento maestro el cual era analizado colonia por colonia para así marcar las tareas primordiales a Gestionar ante las autoridades Delegacionales y en donde hicimos hincapié que la respuesta positiva debía ser reforzada y encabezada por los vecinos y que la figura del Módulo de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas se volvería un instrumento facilitador gestor y mediador de los conflictos.

Las directrices de todo el trabajo instrumentado en el Módulo manejaron dos ejes prioritarios. Por un lado el institucional, que se basa en todos los trámites y asesorías solicitadas ante las diversas autoridades y el segundo eje fue la promoción capacitación y fortalecimiento de la participación ciudadana ante foros, mesas redondas, ciclos de conferencias de ámbito público.

En esta primera vertiente se instrumentaron las siguientes acciones buscando responder a las necesidades planteadas como son el trámite de CURP, la asesoría jurídica, jornadas notariales y por último, el de gestión de trámites administrativos.

En la segunda vertiente se realizaron: el programa para el fortalecimiento de una sociedad con valores democráticos, el programa de jornadas médico asistenciales, el programa trabajo conjunto y el programa de reactivación del mercado laboral.

Una de las principales necesidades de la población era contar con la CURP la cual, por ser obligatoria, se solicita en las escuelas para la inscripción de los niños y que la gente en Magdalena Contreras no contaba en un gran margen y para tramitarla era necesario desplazarse al centro del Distrito Federal para su obtención lo cual les generaba un gasto económico y de todo un día, de ahí que el Módulo se dio a la tarea de instrumentar el **“Programa de la CURP mas cerca de ti”** realizando un convenio con la Secretaría de Gobernación con el objetivo de poder realizar dicho trámite en un espacio físico dentro de la demarcación.

El segundo programa clave fue el de **“Una delegación de leyes”** en el cual se asesoraba jurídicamente a los ciudadanos en materia civil, penal y laboral además de problemas relacionados con regularización de tierra e intestados y a la par entre estos el alto grado de violencia intrafamiliar que existe en la demarcación.

El tercer programa fue el de “por una comunidad sana” donde se capacito a la gente en cómo realizar los diferentes trámites y solicitudes ante las autoridades correspondientes, enseñándoles como se hacia el llenado de formatos oficiales así como las áreas a donde debía de dirigirse y entregarse la demanda ciudadana.

Con respecto a la segunda vertiente; **el Programa para el fortalecimiento de una sociedad con valores democráticos**, El cual tuvo como objetivo general el concientizar, transmitir y capacitar a la gente que tomó los cursos y que a su vez se volvieran multiplicadores de los conocimientos adquiridos para fortalecer la célula básica de la sociedad como lo es la familia.

Por lo cual se gestionaron cursos de capacitación con diversas instituciones entre las que destacan La Secretaria de Gobernación, la Comisión de Derechos Humanos, Notarios del Distrito Federal y empresas privadas entre muchas mas, con el objetivo de resolver necesidades primarias para el desarrollo del núcleo de la sociedad mediante programas de bolsa de trabajo, tramite de CURP, jornadas médico asistenciales, asesoría jurídica y jornadas notariales cursos de capacitación de manera constante para dar a conocer los derechos y obligaciones que tienen los ciudadanos lo cual tuvo no solo un gran interés de las personas sino además una gran afluencia ya que la gente empezó a asistir y a participar de manera constante propiciando que el Módulo de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas terminará por ya no ser el gestor de estos apoyos con las Instituciones sino que la misma sociedad civil y las personas lo hacen hoy en día de manera privada. Entre los cursos talleres que se impartieron destacan el de derechos humanos, violencia intrafamiliar, liderando el cambio, darse cuenta.

El segundo programa con respecto a **“las jornadas médico asistenciales”** tuvo como objetivo concientizar y prevenir enfermedades con la finalidad de generar una política de salud pública en la delegación Magdalena Contreras en las colonias de escasos recursos ya que es de suma importancia crear una cultura de prevención de enfermedades. En este programa el apoyo de la gente fue crucial para el buen desempeño ya que ellas eran las que facilitaban el espacio físico y se encargaban de organizar y promocionar las mismas jornadas.

El tercer programa **“trabajando juntos”** buscó el acercamiento con las autoridades delegacionales propiciando un trabajo coordinado donde se dio un seguimiento y retroalimentación de cómo se resolvieron las necesidades y de qué manera se atendieron las demandas de la ciudadanía, cuidando la viabilidad e impacto con una visión de política pública en materia de salud, de educación, de recreación y de desarrollo humano.

Por último el programa de **“reactivación del mercado laboral”** que, muy ligado a las jornadas médico asistenciales, promovía a los diversos profesionistas que prestan sus servicios de manera local con la finalidad de que atendieran gratuitamente servicios generales y en especialidades se les daba una relación de los diferentes lugares de la demarcación además de contar con bolsas de trabajo de diferentes empresas que permitió canalizar a la gente que así lo requería y que en la retroalimentación iba actualizando y enriqueciendo la base de datos.

4.7 La Gestión Social convertida en acciones.

Si bien es cierto los datos cuantitativos son muy fríos, nos permiten perfectamente saber a que cantidad de gente se apoyó en la medida de las posibilidades y que comprendieron lo que es el trabajo de Gestión Social y la importancia del papel que juegan ellos en el buen desarrollo de las actividades, es decir, el promover un verdadero sentido de corresponsabilidad y participación ciudadana que no beneficia mas que a la misma ciudadanía.

Cabe resaltar que el programa de CURP fue el mas demandado al recibir 10,774 solicitudes de gente que no contaba con ella y que, gracias al trabajo coordinado entre dependencias y la solicitud explícita de la gente, fueran las cédulas tramitadas y entregadas en tiempo y forma en su totalidad.

Con respecto al programa de asesoría jurídica, de 3,551 asesorías en diversos temas se logro canalizar a 2,713 las cuales tuvieron una resolución favorable en diferentes instancias y dependencias como son la Compañía de Luz, la Comisión Nacional del Agua, SETRAVI, DGRT, CORETT, entre otras más.

Las 838 restantes fueron tramites ante la delegación Magdalena Contreras en sus diferentes áreas, es decir como se ha mencionado anteriormente, el Módulo de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas encabezado por el diputado Mauricio López y que yo tenía a mi cargo, realizó una encuesta de cambaceo para detectar la problemática de 3,551 habitantes de la demarcación elegidos al azar (50 por colonia), la cual nos permitió construir una base para gestionar ante la Delegación y algunos otros órganos de gobierno diversos trámites en los siguientes rubros:

En materia de **seguridad Pública** la encuesta anterior nos permitió obtener un total de 171 denuncias de ciudadanos que presentaron un problema de inseguridad, es decir, el 5% de los encuestados nos solicitaron gestionar ante la delegación algún trámite en este aspecto. Del total de denuncias, se resolvieron un total de 145, esto es, se logró un resultado del 85% de los trámites gestionados.

De la misma manera, con respecto al tema de **agua** se obtuvieron 658 denuncias, esto es, 19% de los encuestados en la delegación mencionaron tener algún problema de agua. El total de estas denuncias fueron gestionadas ante la Comisión Nacional del Agua, donde se resolvieron un total de 615 denuncias, es decir, el 93% de los ciudadanos que solicitaron un trámite en este rubro obtuvieron una respuesta favorable a su petición.

En **Drenaje**, se presentaron un total de 267 denuncias, esto significa que el 8% de los encuestados presentaron un problema de drenaje. El total de las demandas fueron gestionadas ante las autoridades correspondientes de la Delegación, de las cuales se resolvieron 92%, esto es, se les dio solución a 245 de ellas.

Del total de los encuestados, 541 denunciaron tener problemas de **alumbrado**, es decir, el 15% solicitaron gestiones en este aspecto. El total de las denuncias presentadas se gestionaron ante la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, de las cuales se solucionaron un total de 482 solicitudes, lo que significa que fueron resueltas el 89%. En el rubro de **vialidad**, se detectaron un total de 540 denuncias, es decir, el 15% de los encuestados presentaron un problema de vialidad. El total de las denuncias se gestionaron ante la Secretaría de Transporte y Vialidad, de las cuales se les dio solución a 515 denuncias, esto significa que el 95% de los ciudadanos que solicitaron un trámite tuvieron respuesta.

Del total de los encuestados, 208 ciudadanos denunciaron tener problemas de **basura**, esto es 6% de la población solicito gestiones en este aspecto. El total de las denuncias presentadas se gestionaron ante las autoridades de la delegación para su solución, de las cuales se resolvieron 181, lo que significa que el 87% de los encuestados que manifestaron tener problemas de basura y solicitaron gestionar su asunto ante el Módulo de Atención Ciudadana que tenía a cargo, tuvieron una solución favorable.

Gracias a la encuesta realizada pudimos conocer que la gran mayoría de la población (28%) tiene problemas con el **uso de suelo**, pues del total de 3,551 encuestas realizadas, 980 ciudadanos, solicitaron gestiones en este rubro. Todas las denuncias presentadas se presentaron ante las autoridades correspondientes, de las cuales 827, es decir, el 84% de los encuestados tuvieron una solución favorable.

Del total de los encuestados, 159 habitantes, esto es, el 4% manifestaron tener algún problema relacionado con el **medio ambiente**. Los anteriores trámites se gestionaron ante la Secretaría de Ecología, de los cuales se solucionaron 136, lo anterior significa que el 86% de los habitantes a los que se realizó la encuesta y solicitaron algún trámite en relación a este rubro obtuvieron una respuesta favorable.

El tema de **salud** no representa un gran problema en la Delegación, pues solamente 27 personas encuestadas (1%) denunciaron tener algún problema en este aspecto. El total de las solicitudes se gestionaron ante la delegación, de las cuales se resolvieron casi en su totalidad, pues 26 de ellas (96%) se les dio una solución favorable.

Como podemos observar, la encuesta de cambaceo permitió organizar los diferentes trámites por rubro y de esta manera, conocer en mayor y mejor medida la problemática que aqueja a los habitantes de la Delegación Magdalena Contreras, pero además, lo más importante es que nos permitió gestionar ante las autoridades correspondientes un total de 3, 551 trámites, de los cuales podemos afirmar con orgullo que se cumplieron las metas realizadas pues se les dio una solución favorable al 90% en promedio.

Sin embargo el papel de la sociedad civil y la ciudadanía fueron claves en la resolución de las problemáticas, pues con la coordinación entre Módulo y autoridades delegacionales se alcanzaban algunos escasos pero muy loables beneficios.

La Gestión Social entendida en este sentido de corresponsabilidad instituciones-sociedad logró despertar en un bloque de la gente la importancia de la Gestión Social y lo trascendente que es para el mejoramiento de su entorno y de sus necesidades, que se plasma en el mejoramiento de la calidad de vida de ellos mismos.

Capítulo 5

“Hay que dejar este mundo en mejores condiciones de cómo lo encontramos”

Lord. Baden Powell

Conclusiones

Las peculiaridades que se percibieron en la delegación Magdalena Contreras, espejo que reproduce y amplifica la problemática en el Distrito Federal, y que cotidianamente pone a prueba la capacidad del gobierno y de las instituciones, impulsan una constante renovación de la Administración Pública para no ser rebasadas por la sociedad a la que se sirve. Soy un pleno convencido y se comprobó que la Gestión Social sí es un elemento que permitió mejorar la calidad de vida de un bloque de gente en la demarcación Magdalena Contreras.

La necesidad que enfrenta la Administración Pública para incrementar su capacidad de respuesta ante los problemas cotidianos que aquejan a la sociedad en la demarcación Magdalena Contreras, fue basada en mecanismos que permitieran una toma de decisión eficaz y eficiente con oportunidad, calidad, cantidad y trato a las necesidades de la ciudadanía y que nos permitieron responder a las demandas planteadas por la ciudadanía.

La tarea de tener escenarios y problemas actualizados es un reto que involucra no sólo al gobierno, sino también a todos aquellos que, de alguna manera, están inmersos en la gestión social, ya sea en su ejercicio profesional, en su estudio o análisis.

Si bien es cierto no existen reglas, directrices generales, procedimientos y estrategias que orienten el trámite ni los trabajos de cómo se debe de realizar la Gestión Social, la realidad es que la gestión social en México presenta muchas debilidades que se tendrán que subsanar.

La falta de continuidad en los programas, es una de las principales debilidades ya que propicia un escaso conocimiento de las acciones de gobierno y deja en total desventaja a los funcionarios públicos entrantes, lo cual evita tener una visión real de la problemática que existe ni de las acciones implementadas.

Los intereses contrapuestos por grupos dificultan en gran medida las resoluciones en donde los intereses personales afectan la resolución de los conflictos a resolverse, lo que aunado a la falta de recursos económicos y la ausente profesionalización de las autoridades responsables del tema dificulta la toma de decisiones.

Los retos que debemos afrontar reclaman la incorporación de cambios internos y también de nuevas respuestas. Debemos analizar con una actitud abierta los nuevos desafíos, las incertidumbres que nos plantean y las oportunidades que nos ofrecen. El Estado y su función han cambiado, por consiguiente el papel de la función pública, la organización, los partidos políticos y la ciudadanía también.

Por estas razones hay que analizar y reformular un nuevo proyecto de Gestión Social que ofrezca a los ciudadanos respuestas sólidas y coherentes a los cambios que se están produciendo y los que previsiblemente se van a producir pero además deben ser creíbles para que puedan ser asumidos por las mayorías.

La presencia de los movimientos sociales, las organizaciones no gubernamentales y las redes ciudadanas ha experimentado en México un avance significativo en torno a los valores tradicionales. Estas entidades aglutinan, movilizan y articulan sectores cada vez más relevantes, con la pretensión de conseguir objetivos específicos en beneficio de la ciudadanía misma.

Para resolver los problemas que la sociedad reclama se debe tener una estrategia reformada con permanente vocación de cambio, dinámica, profesionalizada y bien articulada una estrategia que debe buscar el compromiso de todos los actores sociales, animar a la participación ciudadana y política y ofrecer espacios abiertos, plurales y flexibles para la implementación de una Gestión Social alejada de la tentación coptadora de votos y exclusiva de un partido político, sino una actividad que en coordinación con la Administración Pública entendida como el Gobierno en Acción que se vuelva complemento de, para así favorecer la toma de decisiones y alcanzar una mejor calidad de vida de los ciudadanos.

Crear mecanismos e instrumentos de análisis y evaluación que le permitan la perfecta identificación y solución de los problemas que se plasman en La Magdalena Contreras, reflejo de una realidad a nivel Distrito Federal.

La gestión social se vuelve necesaria en estos días, porque implementa instrumentos y mecanismos metodológicos que ayudan a la medición e identificación de los problemas y necesidades de la ciudadanía para resolverlos con mayor eficacia y eficiencia.

Respecto a la problemática de la demarcación, estoy convencido que se podrían realizar acciones que no necesitan de una gran inversión y que solo necesitan un poco de creatividad como es la adopción de un tablero de mando delegacional (ya instaurado en otras delegaciones como Miguel Hidalgo y Benito Juárez. La instauración de un sistema de red de computo delegacional y de Gestión Integral a lo largo de la demarcación serviría para la pronta solución de trámites

administrativos (como en el Estado de Chiapas de la Máquina que imprime las actas de nacimiento o el de las licencias de manejo)

En relación a los problemas que más aquejan a la sociedad contrerense es necesario, en materia de seguridad pública una reforma legislativa para que las delegaciones tengan injerencia en los mandos de la policía en su demarcación. Otro factor sería mejorar el sistema de alumbrado con técnicas modernas como las foto celdas.

Acercas de el tema del agua es inaudito que el único río vivo el de la Magdalena Contreras se desperdicie su caudal en un 94% es necesario invertir en el mantenimiento de la tubería para que no se pierda presión por los desniveles y las fugas. Se necesita invertir en el reaprovechamiento del agua de lluvia ya que el clima del sur de la ciudad propicia una gran recarga así como materiales que permitan la filtración de agua para recargar los mantos acuíferos.

Es necesario crear conciencia en la sociedad. No podemos seguir viviendo al margen de la ley con la idea de “lo que no esta prohibido esta permitido”. Requerimos una ciudad de leyes que haga valer las que hay, por ejemplo existe una ley de cultura cívica que nadie respeta pero que ayudaría en el problema de basura y contaminación ambiental, además de una concientización del reciclaje de basura así como plantas de tratamiento.

Ante el narcomenudeo, las prácticas deportivas ayudarían a alejar a los jóvenes de ese rezago, pero la falta de infraestructura y el deterioro de las instalaciones deportivas solamente se pueden combatir con una sociedad activa y la responsabilidad de las autoridades delegacionales.

El deporte debe ser el antibiótico contra la ociosidad que es la madre de todos los vicios, y que las autoridades organicen la infraestructura para la juventud y que no sea un negocio de familias por las componendas por debajo del agua con las autoridades delegacionales.

Por último podemos mencionar que la Delegación La Magdalena Contreras enfrenta grandes retos que es preciso afrontar. Debemos tener conciencia que no es posible resolver todos los problemas de la noche a la mañana y de no pensar que todo debe ser resuelto por el gobierno de la demarcación. La solución debe ser de todos y fomentar el gobierno-sociedad como un binomio indisoluble e indispensable para mejorar el nivel de vida de todos los ciudadanos.

Lo anterior puede lograrse estableciendo una comunicación efectiva mediante estrategias de Gestión Social que en la práctica nos ha permitido darnos cuenta que es efectiva cuando se priorizan las verdaderas demandas y necesidades, sobre todo de las clases más vulnerables. De esta manera, podemos convertir lo estático en hiperactivo en beneficios de todos.

La Gestión social no debe ser ocupada como botín político en procesos electorales, la Gestión Social es y debe ser un mecanismo para alcanzar el desarrollo real y una mejor calidad de vida de los ciudadanos.

**ANEXO 1
ENCUESTA TELEFONICA.**

SR (A) -----MI NOMBRE ES _____ VENGO REALIZANDO UN CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LA COLONIA, CON LO CUAL DESARROLLARAN PROGRAMAS DE AYUDA, ME PERMITE UNOS MINUTOS PARA REALIZARLO.

ME PUEDE DECIR SI CUENTA CON LOS SIGUIENTES SERVICIOS EN SU DOMICILIO:

AGUA LUZ DRENAJE GAS

DE LOS PROBLEMAS QUE LE VOY A MENCIONAR CUALES SON DE MAYOR PREOCUPACIÓN PARA USTED,

INSEGURIDAD___ VIALIDAD___ASENTAMIENTOS IRREGULARES___

NARCOMENUDEO___ DESEMPLEO _____

ALUMBRADO PUBLICO___

OTRO-----

¿CREE QUE EN SU DELEGACIÓN EXISTEN SUFICIENTES BIBLIOTECAS?

SI NO

¿LA CASA DONDE USTED HABITA ES PROPIA O RENTADA?

PROPIA RENTADA

HA TENIDO PROBLEMAS EL ÚLTIMO MES CON LA DOTACIÓN DE ALGUNOS DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS PÚBLICOS:

AGUA LUZ DRENAJE GAS RECOLECCIÓN DE BASURA

¿CONOCE ALGUN PROGRAMA DE VIVIENDA QUE OFREZCA LA DELEGACIÓN?

SI NO

¿COMO CALIFICARIA EL DESEMPEÑO DE LA POLICIA EN SU DELEGACIÓN?

BUENA REGULAR MALA

¿CONOCE UN MÓDULO POLICIACO CERCAÑO A SU DOMICILIO?

SI NO

¿EN TERMINOS GENERALES COMO CALIFICARIA A SU DELEGACIÓN EN EL RUBRO DE SEGURIDAD?

BUENO REGULAR MALO

¿SI UN PARTIDO POLITICO LE ARREGLA UN PROBLEMA DE LOS ANTES MENCIONADOS VOTARIA POR EL?

SI NO

¿EL PARTIDO POR EL QUE VOTO LE HA RESUELTO ALGUN PROBLEMA?

SI NO

¿TIENE USTED UN PARTIDO DE SU PREFERENCIA?

SI NO

¿QUE ES MÁS IMPORTANTE PARA USTED LAS PROPUESTAS O LOS CANDIDATOS?

PROPUESTAS CANDIDATOS

¿CONOCE SUS PROPUESTAS? SI NO

CONOCE USTED A SU DIPUTADO LOCAL SI NO

¿TIENE EL CONOCIMIENTO DE QUE EXISTEN MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA POR PARTE DE LA A.L.D.F. EN SU DELEGACIÓN?

SI NO

¿SABE USTED QUE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL DF SON APROBADOS POR LOS DIPUTADOS LOCALES Y NO POR EL JEFE DE GOBIERNO?

SI NO

¿SABE USTED QUE AUNQUE EL JEFE DE GOBIERNO DE UN PARTIDO EN ESPECIFICO CAMBIE, USTED TIENE DERECHO A SEGUIR RECIBIENDO LOS BENEFICIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES?

SI NO

¿SABE USTED QUE LOS PROGRAMAS SOCIALES SE FINANCIAN CON LOS IMPUESTOS QUE TODOS PAGAMOS Y NO CON DINERO DE UN PARTIDO POLITICO?

SI NO

DESPUES DE ESCUCHAR ESTO USTED VOTARIA POR EL MISMO PARTIDO

SI NO

LE AGRADEZCO SU ATENCION Y SEGUIMOS A SUS ORDENES

ANEXO 2 ENCUESTA CAMBACEO

MI NOMBRE ES _____ VENGO REALIZANDO UN CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LA COLONIA, CON LO CUAL DESARROLLARAN PROGRAMAS DE AYUDA, ME PERMITE UNOS MINUTOS PARA REALIZARLO.

NOMBRE: _____

EDAD: _____ CUANTOS VIVEN EN SU DOMICILIO: _____

DOMICILIO: _____

TELEFONO: _____

¿CUANTAS PERSONAS QUE HABITAN SU DOMICILIO TRABAJAN?

¿TRABAJA(N) EN INSTITUCIÓN(ES) DE GOBIERNO, PRIVADA(S) O TIENE UN NEGOCIO PROPIO?

GOBIERNO PRIVADA NEGOCIO PROPIO

¿CONOCE USTED ALGUN PROGRAMA DE EMPLEO DESARROLLADO POR LA DELEGACIÓN?

SI NO

¿CUANTAS PERSONAS MAYORES DE EDAD DENTRO DE SU FAMILIA ESTUDIAN EN LA ACTUALIDAD?

CREE USTED QUE LA DELEGACIÓN TIENE SUFICIENTES ESUELAS PARA CUBRIR LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL? SI NO
¿QUE PROPONDRÍA?

¿CREE QUE EN SU DELEGACIÓN EXISTEN SUFICIENTES BIBLIOTECAS?

SI NO

¿LA CASA DONDE USTED HABITA ES PROPIA O RENTADA?

PROPIA RENTADA

HA TENIDO PROBLEMAS EL ÚLTIMO MES CON LA DOTACIÓN DE ALGUNOS DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS PÚBLICOS:

AGUA LUZ DRENAJE GAS RECOLECCIÓN DE BASURA

¿CONOCE ALGUN PROGRAMA DE VIVIENDA QUE OFREZCA LA DELEGACIÓN?

SI NO

¿COMO CALIFICARÍA EL DESEMPEÑO DE LA POLICIA EN SU DELEGACIÓN?

BUENA REGULAR MALA

¿CONOCE UN MÓDULO POLICIAO CERCAÑO A SU DOMICILIO?

SI NO

¿EN TERMINOS GENERALES COMO CALIFICARÍA A SU DELEGACIÓN EN EL RUBRO DE SEGURIDAD?

BUENO REGULAR MALO

¿QUE PROPONDRÍA? _____

DE LOS PROBLEMAS QUE LE VOY A MENCIONAR CUALES SON DE MAYOR PREOCUPACIÓN PARA USTED, ENUMERE DEL UNO AL SEIS.

INSEGURIDAD VIALIDAD NARCOMENUDEO

ASENTAMIENTOS IRREGULARES DESEMPLEO

ALUMBRADO PÚBLICO BACHES

¿CUENTA USTED CON SEGURO SOCIAL O CUALQUIER OTRO TIPO DE SUGURO?

SI NO

¿ALGUIEN DE SU FAMILIA SUFRE ALGUN TIPO DE DISCAPACIDAD?

SI NO

¿CONOCE ALGUN PROGRAMA DE SALUD QUE OFREZCA LA DELEGACIÓN?

SI NO

¿CREE QUE EXISTEN SUFICIENTES CENTROS DE SALUD EN SU DELEGACIÓN?

SI NO

¿CUANTOS CENTROS DE RECREACIÓN(CANCHAS DE FUTBOL, PISTAS DE PATINAJE, ETC.) CONOCE EN SU DELEGACIÓN? _____

¿CREE QUE SON SUFICIENTES? _____

¿CUANTOS CENTROS DE FOMENTO CULTURAL CONOCE DE SU DELEGACIÓN? _____

¿CREE QUE SON SUFICIENTES? SI NO

¿CONOCE USTED ALGUN PROGRAMA SOCIAL EN EL DF? SI NO
¿CUAL(ES)? _____

¿SABE USTED QUE EL "APOYO A ADULTOS MAYORES" ES UNA LEY QUE FUE APROBADA POR LOS DIPUTADOS LOCALES?

SI NO

¿SABE USTED QUE AUNQUE EL JEFE DE GOBIERNO DE UN PARTIDO EN ESPECIFICO CAMBIE USTED TIENE DERECHO A SEGUIR RECIBIENDO LOS BENEFICIOS DE LA LEY?

SI NO

¿SABE USTED QUE EL "ÚTILES ESCOLARES GRATUITOS" ES UNA LEY QUE FUE APROBADA POR LOS DIPUTADOS LOCALES?

SI NO

¿SABE USTED QUE AUNQUE EL JEFE DE GOBIERNO DE UN PARTIDO EN ESPECIFICO CAMBIE USTED TIENE DERECHO A SEGUIR RECIBIENDO LOS BENEFICIOS DE LA LEY?

SI NO

¿SABE USTED QUE LOS PROGRAMAS SOCIALES SE FINANCIAN CON LOS IMPUESTOS QUE TODOS PAGAMOS Y NO CON DINERO DE UN PARTIDO POLITICO?

SI NO

LE AGRADEZCO LA ATENCIÓN, POR ÚLTIMO ME PERMITO DEJARLE UN VOLANTE DEL MÓDULO DEL DIPUTADO MAURICIO LÓPEZ DONDE PUEDE REALIZAR TRÁMITES COMO SON LA CURP, QUEJAS SOBRE AGUA, LUZ, DRENAJE, BACHEO, ETC. Y RECIBIR ASESORIA JURIDICA GRATUITA (LABORAL, PENAL, FAMILIAR, ETC.), ESPERAMOS PODER AYUDARLE PRONTO GRACIAS.

BIBLIOGRAFIA

- Amaro Guzmán, Raymundo (1993). **Introducción a la Administración Pública**. Estado de México: McGraw Hill, Segunda Edición.
- Álvarez, Lucía (1998). **Distrito Federal: Sociedad, Economía, Política y Cultura**. México: Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades / UNAM.
- Álvarez, Lucía (1997). **Participación y Democracia en la Ciudad de México**. México: La Jornada Ediciones; Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades / UNAM.
- Burgoa, Ignacio (1996) **Derecho Constitucional Mexicano** México: Porrúa S.A.
- Cohen, Ernesto; Rolando Franco (2005). **Gestión Social: Cómo Lograr Eficiencia e Impacto en las Políticas Sociales**. México: CEPAL; Siglo XXI Editores.
- **Cuaderno Estadístico de la Delegación La Magdalena Contreras** (2001). Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática; Gobierno del Distrito Federal. México.
- Friedberg, Erhard. **Las cuatro dimensiones de la acción organizada**. De gestión y política pública. CIDE México Vol. II. Num. 2 Julio Diciembre 1993.
- Guerrero Orozco Omar **“Administración Pública” Léxico de la Política**. FLACSO, FCE. 2000 Primera edición.
- Jurado Rojas, Yolanda (2001). **A.P.A. y M.L.A. Modelos para Citar Fuentes Bibliográficas Dentro de Una Investigación**. Colección “Cuadernos de la Universidad Madero” Volumen 6. Puebla: Universidad Madero.
- López de la Rosa, Edmundo (2005) **Historia de las divisiones territoriales de la cuenca de México** México. Asamblea Legislativa del Distrito Federal. III Legislatura.
- Mancur Olson, (2001). **Poder y prosperidad**. Siglo XXI veintiuno de España Editores. S.A.

- Melucci Alberto (1999) **Acción Colectiva, vida cotidiana y democracia.** El Colegio de México Centro de Estudios Sociológicos.
- **Normas Generales para la Asignación y Comprobación de Fondos para el Funcionamiento de los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas.** Asamblea Legislativa del Distrito Federal. III Legislatura.
- Ö, Gorman, Edmundo (1983). **Historia de las divisiones territoriales de México.** México: Porrúa S.A.
- **Programa Delegacional de Desarrollo Urbano** (1997). Gobierno del Distrito Federal.
- **Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.** Asamblea Legislativa del Distrito Federal. III Legislatura. 2003
- **Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.** 28 de noviembre de 1983.
- Tovar, Arechedera (1994) **Magdalena Mas; Compilación.- Ensayos sobre la Ciudad de México.** México: Departamento del Distrito Federal; Consejo Nacional para la Cultura y las Artes; Universidad Iberoamericana.
- Uvalle Berrones Ricardo. **La Actividad Económica del Estado Mexicano. Relevancia del Sector Paraestatal.** Edit. Plaza y Valdez primera edición 1998. México
- Velazco Gamboa, Emilio (2005). **El Tribuno Mexicano: El Legislador, La Cultura de la Representación y El Mito de la Profesionalización Legislativa.** Puebla: Cátedra Iberoamericana de Ingeniería Política A. C.
- Zetina, Gerardo (2005) **Diez años de política de deuda en el Distrito Federal 1994-2004. Análisis y proyecciones** Tesina. México: Universidad Autónoma Metropolitana – Azcapotzalco.

Sitios Web

- Geografía de la Delegación La Magdalena Contreras. **Sitio web de la página de la Delegación La Magdalena Contreras.**
<http://www.mcontreras.df.gob.mx/geografia/index.html>
- Gómez-Vela, Maria; Sabeh Eliana. **Calidad de vida evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica.** Instituto

universitario de integración a la comunidad, Facultad de Psicología
Universidad de Salamanca. [http://www3.usal.es/-
inico/investigacion/invesinico/calidad.htm](http://www3.usal.es/-inico/investigacion/invesinico/calidad.htm).

- Henríquez Montoya, Libia E. Módulo de Gestión Social. **Sitio web de monografías.** <http://www.monografias.com/trabajos17/gestion-social-ops-gestion.social-ops.shtml>.
- **Indicadores municipales de desarrollo humano en México. Oficina del Informe sobre el Desarrollo Humano en México,** 2006. Página del Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo. <http://saul.nueve.com.mx/disco/index.html>
- Entrevista a Tomas Rodríguez Villasante, **La investigación Acción Participativa** <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n12/inv12.html>
- www.fundacion-cristlieb.org.mx/plataformas/pp3magda.htm

Hemerografía

- Hilda Escalona “**En el DF hay 7000 puntos de narcomenudeo: Joel Ortega**” Diario La Crónica de Hoy. 2 de mayo del 2005.