



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO**



**ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**“INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL  
EN EL DIF MUNICIPAL DE QUERETARO”**

**TRABAJO RECEPCIONAL  
TALLER DE INVESTIGACION  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL  
P R E S E N T A N :  
MARIA EUGENIA ZAMUDIO MUÑOZ  
BLANCA SUSANA MONDRAGON MENDOZA**

**DIRECTOR DE TRABAJO: LIC. SILVIA GALEANA DE LA O**

**MEXICO, D. F.**

**2005**

**0349657**

**A LA MTRA. SILVIA GALEANA DE LA O:**

**"GRACIAS POR SU DISPOSICIÓN Y ENTREGA QUE VA MÁS ALLÁ DE LO INSTITUCIONAL, DISTINGUIÉNDOSE POR SU HUMANIDAD, POR SU ORIENTACIÓN PARA LLEARNOS PASO A PASO; ASÍ COMO LA SENCILLEZ CON QUE NOS ACOGIÓ Y MOTIVÓ EN LOS MOMENTOS DIFÍCILES DE QUERER CLAUDICAR.**

**SIN SU APOYO Y ENTREGA NO HUBIÉRAMOS PODIDO TERMINAR ESTE LARGO CAMINO, LLENO DE SATISFACCIONES, ASÍ COMO DE ADVERSIDADES Y OBSTÁCULOS".**

**¡GRACIAS MAESTRA, DIOS LA BENDIGA Y LA ILUMINE, PARA LLEVAR DE LA MANO A LOS ALUMNOS QUE TAMBIÉN LA NECESITEN!**

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Blanca Susana Mondra

gon Mendoza

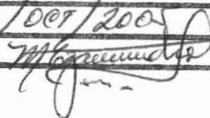
FECHA: 28 de Octubre 2005

FIRMA: 

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: MARIA EDGARIA ZAMUDIO MUÑOZ

FECHA: 28/10/2005

FIRMA: 

***" Gracias a Dios, por darme licencia de llevar a cabo una de mis metas "***

***A mis Padres:***

***"Por darme la vida y ser un ejemplo a seguir, de lucha y perseverancia"***

***A mis hijos: Karla Eugenia y Carlos Alberto***

***"Motivo para mi realización y superación personal"***

***A mis hermanos: Sergio Gustavo (+), Ma. De los Angeles, José Felipe, Ezequiel, Armando, Ma. de Lourdes, Juan Manuel y Martha Patricia***

***"Por estar a mi lado, en las buenas y en las malas"***

***A Blanca Susana:***

***"Por compartir este sueño; por tu paciencia, por tu comprensión y apoyo en los momentos difíciles, Dios, te bendiga junto con tus seres queridos"***

***A todos mis familiares y amigos, que de alguna forma contribuyeron al logro de este anhelo.***

***¡ Gracias .....!***

***A mis Padres:***

***Gracias Papá (+) por el gran ejemplo y cariño que me profesaste y por esa frase que dejaste para siempre en mi vida " Nunca digas que no se puede"***

***Gracias Mamá, por tu apoyo incondicional, tu ternura y esa confianza que tienes siempre en mi y el cómo disfrutas mis logros.***

***A mi familia:***

***A ti Javier, mi compañero y amigo que con tu amor, comprensión y apoyo me llenabas de alientos para continuar.***

***A ti Andrea, hija mía, el tesoro más grande que la vida me pudo dar, gracias por estar ahí en silencio sin saber como actuar o que decir, expresando te quiero y admiro mamá, gracias por tu comprensión y amor.***

***A mi amigo:***

***A ti Fernando, gracias por tu amistad y por el apoyo incondicional.***

***A ti Maru:***

***Amiga de este gran camino, en el cual compartimos muchas cosas que mi vida van a cambiar.***

***"Gracia a ti Dios mío por llevarme en tus brazos, sin tu ayuda y luz no lo hubiera podido lograr"***

**ÍNDICE****INTRODUCCIÓN**

4

7

**CAPÍTULO I.- LA ASISTENCIA SOCIAL EN MÉXICO**

## 1.1 Orientación y Estrategias de la Asistencia Social en México

7

## 1.2 Contexto histórico y político de la Asistencia Social

14

## 1.2.1. Período 1976-1982

14

## 1.2.2. Período 1982-1988

16

## 1.2.3. Período 1988-1994

19

## 1.2.4. Período 1994-2000

23

## 1.3. Marco Jurídico de la Asistencia Social en México

25

## 1.3.1. Período 1976-1982

27

## 1.3.2. Período 1982-1988

27

## 1.3.3. Período 1988-1994

29

## 1.3.4. Período 1994-2000

36

## 1.4 El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, como Institución eje rector de la asistencia social

39

## 1.5 El Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia de Querétaro

58

## 1.6 El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Querétaro

62

68

**CAPÍTULO II. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA ASISTENCIA SOCIAL, DE LOS PERÍODOS 1997-2000 Y 2000-2003, EN EL DIF MUNICIPAL DE QUERÉTARO**

## 2.1 Orientación de la Asistencia Social en Sistema Municipal del DIF de Querétaro, en los periodos 1997-2000 y 2000-2003

69

## 2.2 Misión y Visión de la Asistencia Social en el Sistema Municipal DIF de

70

Querétaro, en los períodos 1997-2000 y 2000-2003	
2.3 Estructura Orgánica y de Organización del Departamento de Trabajo Social, del Sistema Municipal DIF de Querétaro	71
2.4 Estructura Programática del Departamento de Trabajo Social, del Sistema Municipal DIF de Querétaro	78
2.5 Alcances y Limitaciones de los cambios en materia de asistencia social, en el DIF Municipal de Querétaro, en los períodos 1997-2000 y 2000-2003	87
	90
<b>CAPÍTULO III. ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF DE QUERÉTARO, EN LOS PERÍODOS 1997-2000 Y 2000-2003</b>	
3.1 Tipo de estudio y características del trabajo de campo	90
3.2 Determinación de la muestra	91
3.3 Informe del trabajo de campo	93
3.4 Interpretación de resultados “Gráficas”	108
	152
<b>CAPÍTULO IV. PROPUESTA PARA COMPLEMENTAR LA “INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL”, REALIZADA EN LAS ADMINISTRACIONES: 1997-2000 Y 2000-2003</b>	
4.1 Propuestas al perfil del trabajador social, dentro de la asistencia social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro	152
4.2 Propuestas a la estructura orgánica del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro	161
4.3 Propuestas a la estructura operativa del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro	167
4.4 Propuestas a la Política de Asistencia Social, del Sistema Municipal DIF de Querétaro.	171
	172
<b>CONCLUSIONES</b>	
	173
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO I Cronograma	174
ANEXO II Operacionalización de Hipótesis	175
ANEXO III Instrumento 1 Trabajo Social	180
ANEXO IV Instrumento 2 Población en General	186
ANEXO V Estudio Socioeconómico del Sistema Municipal DIF	188
ANEXO VI Estudio Inicial del Centro de Atención Múltiple	191
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	193

## INTRODUCCIÓN

“La asistencia social es el conjunto de acciones tendientes a mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad desprotección o desventaja física y mental hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva”.<sup>1</sup>

Por este motivo, es importante la participación organizada de aquellas instituciones que tienen como función social la asistencia social, para que a través de sus propios intereses se definan y establezcan las líneas programáticas conducentes para la atención de la población vulnerable; a partir de marcos teóricos de referencia sobre los cuales examinar y determinar sus necesidades.

Una de estas instituciones, es el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Querétaro, que es el órgano rector de la asistencia social en el Municipio; y para cumplir con sus objetivos durante la administración 1997-2000, se creó el “Modelo de Intervención del Trabajador Social”, y dentro de sus apartados consideró: a) la creación del Departamento de Trabajo Social, b) Estructura Programática, c) Estructura de organización, d) Relaciones Interinstitucionales y e) Coordinación interinstitucional; mismo que en la siguiente administración 2000-2003, presenta cambios en la estructura programática y de organización, como por ejemplo: decremento en proporción de servicios de asistencia social, aumento de los criterios de selección y largos trámites para la obtención de los apoyos. Aspecto que repercutió en el ejercicio profesional del trabajador social.

El objetivo que se estableció para este trabajo fue el conocer como afectaron los cambios en la política de asistencia social, en la estructura programática y operativa del Departamento de Trabajo Social; y cómo se modificó la calidad en los servicios otorgados por el DIF Municipal de Querétaro, durante la administración 1997-2000 y 2000-2003, con el fin de realizar propuestas al Modelo de Intervención del Trabajador Social.

En consecuencia la hipótesis que se planteó como eje de este estudio fue:

“Los cambios en materia de asistencia social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro en los periodos 1997-2000 y 2000-2003, afectaron la calidad de los servicios asistenciales”.

A partir de los objetivos e hipótesis, el estudio es comparativo, para desarrollarlo se planteó el siguiente proceso:

---

<sup>1</sup> Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social (1985), citado por Arteaga, Basurto Carlos (2003), Desarrollo Comunitario, México, p.285.

- Marco teórico y referencial, en esta etapa se abordan contenidos sobre la asistencia social e información de la institución eje rectora: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, con el fin de obtener un marco de referencia histórico y normativo, como una base sustancial para la investigación.
- Trabajo de campo, con el propósito de valorar cómo los cambios en materia de asistencia social han incidido en la calidad de los servicios, para lo cual se diseñaron dos instrumentos:

El primero, dirigido a trabajadores sociales, para conocer el enfoque que se dio a la asistencia social, en el Departamento de Trabajo Social, en los períodos 1997-2000 y 2000-2003.

La selección de los trabajadores sociales, se realizó a través del criterio de inclusión: “trabajadores sociales que laboraron en los períodos 1997-2000 y 2000-2003”; quienes se localizaron en sus domicilios particulares para la aplicación del mismo.

El segundo instrumento, dirigido a la población en general, para conocer la calidad de los servicios de asistencia social otorgados por el Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro en los períodos 1997-2000 y 2000-2003.

Para la selección de la población en general, se utilizó el criterio de inclusión: “población que recibió servicios de asistencia social por parte del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en los períodos 1997-2000 y 2000-2003”.

Para mayor claridad en la exposición de los contenidos, se determinó la siguiente estructura:

**Capítulo I,** Se realizó un análisis histórico, político y legal de la asistencia social en México; así como del “Sistema Nacional y Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia”, como órgano responsable de brindar los servicios de asistencia social a la población necesitada.

**Capítulo II,** Se analizó la estructura y funcionamiento del Sistema Municipal DIF de Querétaro, durante las Administraciones Públicas Municipales 1997-2000 y 2000-2003, a partir de la Planeación Estratégica, con el fin de elaborar un estudio comparativo que permita identificar los cambios, los alcances y limitaciones en materia de asistencia social. Así mismo, se realizó un análisis del quehacer profesional del trabajador social y su importancia en la asistencia social, dentro del Sistema Municipal DIF de Querétaro.

**Capítulo III,** En este apartado se describen el proceso y los procedimientos del trabajo de campo. Posteriormente se exponen los resultados del mismo, derivados

de la aplicación de dos instrumentos: el primero para conocer el enfoque que se dio a la asistencia social y el segundo para medir la calidad de los servicios asistenciales del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en los períodos de estudio.

**Capítulo IV,** A partir del análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, se plantea la propuesta para retroalimentar el “Modelo de Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Querétaro”, en donde se destaca la labor que desempeña el trabajador social en dicha institución que brindan servicios de asistencia social.

Complementariamente en este capítulo se plantean propuestas al perfil del trabajador social y modificaciones a la estructura orgánica del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, así mismo, plantear propuestas para generar un proceso de capacitación permanente que contribuya en la profesionalización del trabajador social.

Con el presente trabajo se pretende contribuir, con propuestas teórico metodológicas al perfil del profesional de trabajo social en materia de asistencia social, específicamente en su participación en el Sistema Municipal DIF de Querétaro; con la finalidad de justificar la importancia que tiene su participación y lograr la reinstalación del Departamento de Trabajo Social, con una nueva estructura orgánica y de organización.

## **CAPÍTULO I.- LA ASISTENCIA SOCIAL EN MÉXICO**

En este capítulo se describen brevemente tres épocas por las que ha pasado la sociedad mexicana y junto con ella la asistencia social; también se describen las formas más comunes de vulnerabilidad que enfrentan las personas en la vida cotidiana. En seguida se abordan cuatro periodos de gobierno, a partir de sus condiciones socioeconómicas y políticas, para ubicar el momento de cambio institucional de la asistencia social.

Por otra parte, para ubicar la importancia que tiene el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia como eje rector de la asistencia social, el Sistema Estatal DIF y concretamente el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Querétaro como instancia fundamental del estudio, se realiza una descripción general de sus contextos: histórico, jurídico, político, económico y social.

### **1.1 Orientaciones y estrategias de la asistencia social en México**

La asistencia social en México se ha desarrollado desde las primeras formaciones de los grupos humanos, para tratar de satisfacer sus necesidades básicas: alimentación, vestido y vivienda. Por lo que se considera, que su desarrollo histórico surge de la necesidad de llevar alguna solución a los problemas derivados de la miseria y de la enfermedad.

Para efectos de desarrollo de la asistencia social en México, se dividirá en las épocas por las que ha pasado la sociedad mexicana y junto con ella la asistencia social, mismas que son las siguientes:

#### **1º. México Prehispánico**

En este período la asistencia social se presenta como una ayuda que se le brinda a los débiles, entre los sujetos beneficiados de este período se encuentran los ancianos, niños abandonados, guerreros inválidos y madres gestantes, el propósito de esta ayuda era mantener el valor de la estructura familiar y la integración entre los miembros del pueblo.

#### **2º. La Colonia**

El tipo de asistencia social que se presenta en la época Colonial hasta nuestros días, es proporcionado bajo la idea de caridad, posteriormente de beneficencia y finalmente de asistencia social. Durante esta época, la asistencia al necesitado se practicó con el espíritu de caridad-cristiana, principalmente por agrupaciones religiosas, que brindaban atención médica a los enfermos pobres, huérfanos, ciegos y ancianos desvalidos.

“Fue Hernán Cortés, quien fundó el primer hospital para indígenas llamado, Hospital de la Limpia Concepción de María Santísima y Jesús de Nazareno”.<sup>2</sup>

En este período la asistencia social adquiere una forma más organizada, debido a que empiezan a surgir las primeras instituciones como hospitales y hospicios, como fórmula salvadora frente a los problemas de las personas que morían por no recibir atención médica ante las enfermedades.

Como señala Josefina Muriel el significado de la obra de Cortés se deriva de una experiencia teológica que encuentra sustento en el pensamiento cristiano del siglo XVI; siglo de avances, retrocesos, de contrarreforma, de inquisición y protestantismo; este es un siglo profundamente contradictorio en el que España habrá de cerrarse tanto a la libertad de cultos como a la creación de una economía real.

Hay que señalar, que la conquista transportó una serie de intereses económicos, relaciones políticas y conflictos, lo cual influyó en la organización de los espacios, las atribuciones y los alcances y límites de los distintos grupos que llegaban a la Nueva España, esto no evitó los abusos. Ante esta situación, la iglesia católica intervino como mediador.

En cuanto a esta ayuda, destacó un grupo de religiosos empeñados en proporcionar caridad y protección a los indígenas. Vasco de Quiroga, llegó a la Nueva España en los momentos más difíciles y duros de la conquista, cuando imperaba el hambre, la muerte, la peste y la desolación en la tierra recién conquistada, decidió dedicarse a corregir los abusos que los Españoles habían cometido contra los indígenas, creando los hospitales indígenas donde además de darles protección y amparo se les enseñaba castellano, doctrina católica y se les capacitaba para diversas tareas.

Continuaron con estas tareas los jesuitas, creando colegios para las personas carentes de recursos. “Igualmente los Franciscanos con motivo de las epidemias que en esos tiempos azotaban a los indígenas, contribuyeron a ampliar la obra hospitalaria en Michoacán, Texcoco, Xochimilco, la ciudad de México, Tepepulco y Tlaxcala”.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Cassasola, Gustavo (1994), La Acción Voluntaria en el contexto histórico de la asistencia social en México, Patronato Nacional de Promotores Voluntarios, S.A. México, p.31, citado por: Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México ,p.507

<sup>3</sup>Cassasola, Gustavo (1994), La Acción Voluntaria en el contexto histórico de la asistencia social en México, Patronato Nacional de Promotores Voluntarios, S.A. México, p.34, citado por: Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.509

Los dominicos, así como los juaninos, bletemitas e hipólitos siguieron el ejemplo de Vasco de Quiroga, fundaron y dirigieron hospitales, le siguieron las hermandades y las cofradías.

La Corona y la Iglesia, fueron las dos instituciones con mayor participación en la creación de obras de caridad en la época; esto se debió a que la mayoría de las obras realizadas fueron de orden religioso, con el transcurso del tiempo estas fueron desapareciendo a la muerte de sus creadores, o por nuevos párrocos que las habían transformado en instituciones de servidumbre, donde los indígenas y sus familias padecían condiciones terribles de trabajo.

En el siglo XVII, el interés por el indígena desaparece y dan más importancia a los criollos y los mestizos.

En el siglo XVIII, se funda el Colegio de San Ignacio de las Vizcaínas, para niñas huérfanas; el Hospital de Terceros de la Compañía de Jesús 1756, el Hospicio de Pobres 1763 y la Casa de Niños Expósitos 1767. La obra aminora y a la vez se especializa.

En este México independiente, con el pensamiento liberal, la caridad cristiana recibió las primeras respuestas de otras fuentes políticas, ideológicas y filosóficas, que pretendían sustituir la práctica y concepción de la caridad por la beneficencia pública o privada.

Sólo después de consumada la independencia, comienza a gestarse el planteamiento de un Estado laico y la pretensión de establecer una sociedad basada en algunos de los principios del liberalismo francés y norteamericano. Así inicia en algunos sectores de la sociedad en lo concerniente al gobierno, la educación, la salud, y la asistencia a los necesitados, los enfermos y los pobres. Este proceso provocó en el momento de la consumación de la gesta independentista, un cambio en el pensamiento político.

De esta forma, y a partir de los años treinta del siglo XIX, estas iniciativas, saberes y coordinadas sobre el porvenir se condensan en el debate entre liberales y conservadores, para entonces las difíciles condiciones político-económicas de la República, motivaron que las disposiciones jurídicas en materia asistencial fueran escasas.

"Hasta 1836, la Constitución Mexicana estipuló, que el ayuntamiento de la ciudad de México debía quedar a cargo de las obras de beneficencia".<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Cassasola, Gustavo (1994), La Acción Voluntaria en el contexto histórico de la asistencia social en México, Patronato Nacional de Promotores Voluntarios, S.A. México, p.39, citado por: Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.511

Como parte del debate entre conservadores y liberales, dentro del tema de la asistencia social hubo quienes desde la primera mitad del siglo XIX, consideraron a la caridad católica como un obstáculo para el desarrollo de la persona, bajo el argumento que difícilmente contribuía a solucionar los problemas y fomentaba la mendicidad. Hasta entonces, y debido a la escasez de recursos por parte del gobierno, las instituciones privadas se encargarían de prestar servicios de beneficencia a los grupos vulnerables.

Con la promulgación de la Ley de Nacionalización de los Bienes Eclesiásticos y la secularización de todos los hospitales y establecimientos de beneficencia, decretada por el Presidente Benito Juárez, las instituciones privadas pertenecientes a la iglesia pasaron a manos del Estado.

La desaparición de obras de los feligreses ricos que hacían donaciones a los religiosos franciscanos, jesuitas y dominicos, generó cierta desorganización de la beneficencia pública, suspendiendo los donativos y las obras. "Ante esta situación, el gobierno mexicano decidió crear en febrero de 1861, la Dirección General de Fondos de Beneficencia, cuyo objetivo fue coordinar dicha función de interés social, como un servicio público del Estado".<sup>5</sup>

En las dos últimas décadas del siglo XIX, las carencias en materia de asistencia y ayuda a los necesitados se hicieron más latentes, ante la disminución y desaparición de las organizaciones de beneficencia privada. Así pasada la guerra de intervención y derrocado Lerdo de Tejada, en el porfiriato se inicia la reorganización de la beneficencia.

### **3°. Post Revolución**

Esta reorganización tuvo como base la política adoptada por el gobierno porfirista; el régimen de Díaz se caracterizó por no destinar del erario público grandes recursos hacia el terreno de lo social y en consecuencia, por no programar apoyos significativos para las acciones de beneficencia.

"De esta forma y frente a las constantes demandas populares, el régimen de Díaz optó por dejar en manos de los particulares la actividad de beneficencia, así el 24 de enero de 1877, se creó la Dirección de Beneficencia Pública y en su reglamento contiene dos principios:

- El derecho de los habitantes de la República, cuando son débiles sociales y económicos a que el Estado les preste ayuda médica
- El deber que tiene la sociedad de contribuir a la siguiente erogación"<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Cassasola, Gustavo (1994), La Acción Voluntaria en el contexto histórico de la asistencia social en México, Patronato Nacional de Promotores Voluntarios, S.A. México, p.41, citado por: Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.513

Posteriormente, se crea la Ley de Beneficencia Privada, para regular la creación, funcionamiento, desarrollo y en su caso liquidación y extinción de las Instituciones de Asistencia Privada (IAP); de esta Ley surge la Junta de Beneficencia Privada el 7 de noviembre de 1899, como un órgano integrado por tres vocales elegidos por el Presidente de la República.

En la última década del siglo pasado, es cuando surgen fundaciones y hospitales de carácter privado. No obstante, estos eran años difíciles para el país, predominaba la pobreza, las desigualdades entre ricos y pobres y la inmovilidad política.

En 1911, León de la Barrera el 5 de octubre de ese año, envía una iniciativa de Ley para proteger y estimular la beneficencia privada, la Ley fue archivada.

La Constitución de 1917, reconoce y proclama los derechos sociales individuales, con ello la asistencia social cobra un sentido distinto. A partir de esto, inicia una relación distinta entre Estado y Ciudadanía y, particularmente, entre Estado e Iglesias. Dentro de este proceso de renovación y renuncia de relaciones, se ratifica que las iglesias no tendrán posibilidad de poseer o administrar bienes raíces, de ese modo no podían administrar, por Ley, Instituciones Benéficas o Asistenciales.

“El 28 de junio de 1929, se creó la Asociación Nacional de Protección a la Infancia, con la colaboración de un grupo de voluntarias, cuyo propósito era la protección de los niños; de esta asociación surgió “La gota de Leche”, como Programa y Organización de Beneficencia Privada. Además de entregar desayunos escolares, por lo que puede considerarse como antecedente del Instituto Nacional de Protección a la Infancia”.<sup>7</sup>

El 1 de junio de 1933, entró en vigor la Ley de Beneficencia Privada para el DF y Territorios Federales, la cual establecía la intervención del Estado en el manejo de las Instituciones Privadas. Esta se transformó en 1942, en la Ley de Asistencia Privada para el Distrito Federal y Territorios Federales misma que, impulsó la creación de nuevas instituciones, básicamente no buscó solucionar la coordinación de las tareas mediante el control del Estado, sino en la organización de la Junta de Asistencia Privada, que es el órgano abocado a la vigilancia y organización general de las actividades.

---

<sup>6</sup> Cassasola, Gustavo (1994), La Acción Voluntaria en el contexto histórico de la asistencia social en México, Patronato Nacional de Promotores Voluntarios, S.A. México, p.42, citado por: Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.514

<sup>7</sup> Cassasola, Gustavo (1994), La Acción Voluntaria en el contexto histórico de la asistencia social en México, Patronato Nacional de Promotores Voluntarios, S.A. México, p.62, citado por: Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.515

La reforma consistió en otorgar representación a los patronatos dentro de la Junta, integrada por cuatro vocales designados por la Secretaría de Salubridad y Asistencia y por tres electos por las instituciones clasificadas de acuerdo al monto de su capital.

Es importante mencionar que las actividades públicas y privadas en materia de asistencia social, se abrieron paso al carácter de complementariedad en el trabajo para una atención integral.

Finalmente, en los años noventa, la regulación y coordinación de las Instituciones de Asistencia Privada, se ejerce mediante cuatro cuerpos jurídicos:

1.- Ley general de Salud

2.- Ley de Instituciones de Asistencia Privada

3.- Ley Nacional de Asistencia Social, que otorga las facultades de órgano rector al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la familia

4.- Código Civil de los Estados o del Distrito Federal, en caso de las Asociaciones Civiles

En el apartado anterior se abordó el desarrollo de la asistencia social en el país, a partir de tres épocas, ésta descripción se realizó a partir de la Colonia y posterior a la Revolución, con el objeto de ubicar el cambio institucional de la asistencia social; así como, de medir los alcances de la pobreza al convertirse en una condición de vida.

Por lo que se consideró importante conceptuar la vulnerabilidad social, así como describir algunas de las formas más comunes que enfrentan las personas diariamente.

## **Vulnerabilidad y Asistencia Social en México**

Existen en nuestro país millones de mexicanos que viven en condiciones de pobreza y en el mayor de los casos no tienen acceso a los servicios de bienestar. La crisis económica, la desigualdad en la distribución de la riqueza, así como los efectos provocados por el nuevo modelo económico, puesto en práctica desde 1982, que afectaron a los más pobres. Al mismo tiempo, esta serie de factores se han convertido en marco propicio para la desintegración y la violencia familiar, así como la falta de recursos económicos, sociales y éticos.

Así, en el seno de la pobreza, se localiza la mayor parte de las veces la indefensión, el abandono, la exclusión, la soledad, la orfandad, la indigencia y el desamparo. Cabe señalar, que a la población objetivo que experimenta una o varias de estas dimensiones, se les concibe como grupos vulnerables. De esta

forma puede afirmarse que se asiste a una nueva vulnerabilidad social, donde los rezagos acumulados se asocian con fenómenos distintos en su densidad y complejidad.

“La vulnerabilidad social es un estado social de ciertos individuos, grupos, comunidades, regiones o sectores, que no guarda relación lineal ni dependen de las capas sociales a las que corresponden; circunstancia límite, en la cual la persona se ve sin apoyo o protección por parte de sus familiares, amistades o conocidos y al mismo tiempo, sin protección de instituciones”.<sup>8</sup> Las desprotecciones son múltiples y oscilan entre lo económico, lo jurídico y lo social.

La pobreza tiene implicaciones éticas, económicas y políticas de primer orden, y atenta contra los derechos humanos al mantener a sectores amplios de la población en situación de desempleo, desnutrición y marginalidad. Al mismo tiempo, el descontento social tan amplio compromete seriamente la estabilidad democrática. Es difícil pensar que ésta pueda afianzarse mientras grandes sectores de la población son excluidos de la economía y la sociedad.

Pobreza y vulnerabilidad, se han convertido en una condición y circunstancia cuyos nexos no se pueden separar, pero sin mantener una relación causal única.

Como ya se mencionó, la vulnerabilidad es una circunstancia límite, en la cual las personas se ven sin apoyo por parte de sus familiares, amigos o conocidos y al mismo tiempo, sin la protección de instituciones; constituyen circunstancias de vulnerabilidad, la soledad, el abandono, la exclusión, la orfandad, el maltrato, la violencia familiar, la indigencia, la indefensión jurídica y la vejez en desamparo.

Dentro de los sectores que viven en circunstancias de vulnerabilidad social en nuestro país, se encuentran: los ancianos, las niñas y los niños, las personas con algún tipo de discapacidad o necesidades especiales, las madres adolescentes, los campesinos e indígenas, y/o entre otros.

Ante esta situación, los Estados contemporáneos se han ocupado de estos grupos a través del establecimiento de las políticas de bienestar social, desarrollo social y seguridad social en sus distintas variantes, dentro de las cuáles, se ha construido un vector especializado para atender a los más vulnerables, recibiendo el nombre de asistencia social. En México, existen una serie de regiones, comunidades, familias y personas en circunstancias de vulnerabilidad social tal, que se tiene la necesidad de un sistema nacional de asistencia social, pública y privada.

Para comprender y abordar la pobreza extrema y la vulnerabilidad social en nuestro país, es necesario por lo menos, conocer las condiciones socioeconómicas generales que la originaron, y con ello perfilar algunas causas

---

<sup>8</sup> , Fuentes, Mario Luis (1998), Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. Capítulo tres, Vulnerabilidad y asistencia social en México, México, p.33.

estructurales que hoy se contraponen a un desarrollo justo y equitativo; así como ubicar los momentos del desarrollo que ha tenido la asistencia social en México.

## **1.2 Contexto Histórico y Político de la asistencia social**

### **1.2.1. Período 1976-1982**

En este período, por primera vez, desde la crisis financiera mundial que se dio durante la mitad de los años setenta, se empiezan a vislumbrar repercusiones significativas en México, los problemas financieros trascendían a las finanzas públicas, el agotamiento del modelo de desarrollo económico y la necesidad de iniciar un cambio en el sector productivo, fueron algunos de los factores que se presentaron en este momento.

“En cuanto a lo político, se vivió una crisis de credibilidad respecto al poder político, ya que el gobierno perdió parte de su eficacia y capacidad para dar respuesta a las demandas populares y a las necesidades de una población cada vez más empobrecida y marginada”.<sup>9</sup>

La crisis económica y política de este período, tuvo una de sus expresiones más representativas en las elecciones presidenciales de 1976, al no presentarse un candidato opositor al PRI, ante estas condiciones, no hubo despliegue de alternativas políticas distintas.

“El declive de la economía Mexicana, se manifestó en el descenso de las actividades productivas, el aumento de la inflación, el freno del crecimiento del producto interno bruto y la fuga de capitales. La deuda externa se incrementó y con ello la transferencia de recursos al exterior por el pago de esos servicios”.<sup>10</sup>

Frente a un escenario de cambios y presiones en el poder y el descubrimiento de importantes yacimientos de petróleo en nuestro país, el gobierno federal decidió modificar, algunos puntos de la política económica. Dentro del modelo de sustitución de importaciones, se dio prioridad a la inversión pública en materia de extracción de crudo y petroquímica.

“Las autoridades mexicanas basaron el desarrollo económico en la producción petrolera, para abrirse al mercado internacional y transformar las condiciones de la

---

<sup>9</sup> González, Casanova Pablo (1985), *El Estado y los partidos políticos en México*, Edt. Era. México. p.137, citado por : Fuentes, Mario Luis (1994), *Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia*, México, p.559

<sup>10</sup> González, Casanova Pablo (1985), *El Estado y los partidos políticos en México*, Edt. Era. México. p.141, citado por : Fuentes, Mario Luis (1994), *Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia*, México, p.560

planta productiva, tal como las tendencias económicas mundiales lo exigían, llevando al Estado Mexicano en 1982, a enfrentar una severa crisis económica”.<sup>11</sup>

A partir de este período, inicia un proceso de planeación de desarrollo metodológicamente estructurado que, al menos en teoría, permitió al gobierno establecer actividades prioritarias y racionalizar los recursos nacionales en favor de una mejor administración.

Como una responsabilidad del Estado Mexicano y con el objetivo de articular los esfuerzos públicos y privados en materia de asistencia social, se requiere de una institución; como una necesidad para responder a la problemática de las condiciones de pobreza y marginación de nuestro país.

Bajo este argumento, en 1977 se creó por decreto presidencial, un organismo para aglutinar las instituciones encargadas de la asistencia social y ejercer la rectoría de la misma, cuyo nombre oficial fue el de Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, con el siglema DIF. *Algunas de sus atribuciones y funciones consistieron en: promover el bienestar social, apoyar y fomentar la nutrición y las acciones de medicina preventiva dirigidas a la infancia, investigar la problemática del niño, la madre y la familia y prestar servicios asistenciales a los menores en situación de abandono entre otras.*

La creación del DIF respondió a la creciente demanda de servicios complementarios de ayuda y asistencia, reiterando ésta, como una responsabilidad estatal.

A este efecto, el ejecutivo federal declaró que los programas de asistencia son producto de los programas estatales de justicia social.

Ante la magnitud de los problemas a enfrentar, el DIF estableció relaciones con organizaciones ciudadanas que se dieron a la tarea de prestar servicios de asistencia social, principalmente en nutrición y salud. Otra institución ha sido la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, ampliando el apoyo a través de la creación en 1978, de los Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública.

“El Sistema Nacional de Planeación Democrática, propuso la primera estrategia global de desarrollo para crear un plan global en 1980, que permitiera comprender el marco de las reformas y la institucionalización de la asistencia social, donde se establecieron las grandes líneas de acción de la administración estatal, entre estas la asistencia social, la importancia del plan radicó en que es uno de los primeros

---

<sup>11</sup> Tusquets (1997), La presidencia imperial, México, p.393, citado por Fuentes, Mario Luis Asistencia Social (1994), horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.561

instrumentos modernizadores de la planificación del desarrollo en México, así como el antecedente de los planes de desarrollo en México”.<sup>12</sup>

Así mismo, la Secretaría de Salubridad y Asistencia, entre 1981 y 1982, realizó trabajos para reorganizar y coordinar los servicios de salud, precisándose las actividades de esta secretaría y del propio DIF. También se consideró la necesidad de redefinir el concepto de asistencia social. El nuevo concepto se enmarcó con los trabajos del Sistema Nacional de Planeación Democrática, que posteriormente generaría un Plan Nacional de Desarrollo, para regir los objetivos y decisiones en el período 1983-1988.

El Sistema Nacional de Planeación Democrática, sentó las bases para la construcción del Sistema Nacional de Salud (SNS), que se integraría con el IMSS, el ISSSTE y el DIF, cuyo órgano rector en materia de políticas públicas sería la SSA.

A raíz de los trabajos de la Coordinación de los Servicios de Salud 1981-1982, se estableció el concepto de la asistencia social como: ***“el conjunto de acciones de promoción-coordinación de los aspectos económicos sociales y culturales de los grupos desvalidos, a fin de contribuir a su participación y bienestar”***.

### 1.2.2. Período 1982-1988

En este período se generaron nuevas relaciones entre el gobierno, los grupos en el poder, la ciudadanía y los partidos políticos de oposición, principalmente el Partido Acción Nacional (PAN), que registró un aumento de simpatizantes en el norte del país, originando una crisis en el partido opositor, Partido Revolucionario Institucional (PRI), el cual enfrentó movimientos democratizadores y tuvo rupturas que culminaron en 1987, con la formación del Frente Democrático Nacional y la creación posterior del Partido de la Revolución Democrática (PRD).

El país llegó a los años ochenta en medio de: a) insolvencia financiera para responder a la deuda, b) espiral inflacionaria, c) déficit público, d) paralización de la planta productiva, e) desempleo creciente y despidos masivos, f) especulación en los mercados financieros, g) caída acelerada de los salarios reales, h) reducción de los ingresos por concepto de petróleo y altas tasas de interés.

Las tendencias que incidieron en la economía fueron: la globalización, interdependencia, regionalización de las economías, toma de decisiones por bloque económico. Con estas tendencias, en 1982 se manifestó con intensidad el agotamiento del modelo de desarrollo, puesto en marcha desde 1940.

---

<sup>12</sup> SPP Y FCE (1985), Antología de la planeación en México (1917-1985), México, p.399, citado por Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.566

Ante el diseño y puesta en práctica de nuevas políticas públicas y la crisis del Sistema Político Mexicano en los años ochenta, se agudizó la pobreza y la marginación social.

Al poner en marcha la modificación del Modelo Nacional, el gobierno se enfrentó a una estructura sindical que provocó conflictos y rupturas en la cúpula del poder, en demandas de aumento salarial y prestaciones de servicios, entre otros.

El sector campesino también se vio afectado con la política de reestructuración económica, al no recibir apoyos para su modernización por la baja productividad de las tierras, por el retiro de subsidios, sistemas de riego de alto costo y al poder adquirir sólo semillas de baja calidad.

Durante este período también los gobiernos mexicanos emprendieron un drástico proceso de adelgazamiento del gasto que implicó fuertes recortes a los rubros sociales, ante lo cual, aparecen numerosas Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S), cuyo objetivo principal consistió en gestionar y trabajar a favor de los intereses ciudadanos, asumiendo una autonomía frente a la responsabilidad de la política gubernamental.

En ese momento, se replantearon políticamente las relaciones entre el Estado y la Iglesia, desde la perspectiva de la libertad de cultos, llevando esta cuestión al plano constitucional a lo largo del período 1982-1988, se abre la discusión acerca del papel de las iglesias o asociaciones religiosas en especial la católica, en la sociedad mexicana.

A raíz de los sismos del 19 de septiembre de 1985, se dio pie a la formación de nuevas asociaciones civiles y de las ya mencionadas ONG'S, dando origen a la creación de nuevos espacios de participación ciudadana, como una alternativa, ante la ineficacia de la política social gubernamental y partidaria, la cuál no alivió la pobreza, ni redujo la marginación.

Ante esta crisis, el gobierno respondió con el Plan Nacional de Desarrollo 1983-1988, a un año de haber tomado el poder, mismo que fue conformado por cuatro objetivos básicos:

- Conservar y fortalecer las instituciones democráticas
- Vencer la crisis
- Recuperar la capacidad de crecimiento
- Realizar los cambios cualitativos que requiere el país en sus estructuras económicas, políticas y sociales

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo (PND), en el punto No. 7, se estableció la cuestión de la política social y se volvió a la necesidad de crear una sociedad igualitaria como producto de la ideología de la Revolución Mexicana.

En el punto 7.1.3.1 de ese plan, se establecieron los lineamientos para generar empleos y mejorar el poder adquisitivo de los trabajadores.

Así mismo, en el punto 7.1.3.2 se trazaron lineamientos de atención y combate a la marginación y pobreza, con el propósito de canalizar la atención a las familias de más bajos ingresos, concentradas en zonas rurales donde la producción no es suficiente, en ocasiones, para satisfacer las necesidades básicas. De igual forma la atención prioritaria fue dirigida hacia los sectores urbanos más desprotegidos.

En este período, la problemática de la alimentación y la nutrición también se abordó desde la perspectiva del PND, estableciendo el impulso a la modernización de la planta productiva de alimentos básicos, de apoyo y subsidios para el abaratamiento de productos de alto nivel proteínico. A pesar de estos apoyos considerables, en 1981 continuaban en niveles insuficientes para satisfacer las necesidades básicas de la población.

En la sociedad es difícil prevenir enfermedades cuando la dieta es reducida, cuando los ingresos familiares decrecen hasta generar tensiones y cuando el sistema de seguridad social y de atención a la población abierta se ve afectado en sus recursos, y cuando los problemas e ingresos hacen que paradójicamente las personas más pobres compren a los precios más altos.

De esta manera, la política social, se sistematizó con base en un proceso de planeación con ámbitos propios para sus diferentes objetivos y programas, permitiendo que la asistencia social mantuviera su especialización propia.

Así el PND 1983-1988, estableció puntos de partida para mejorar las actividades de asistencia social, impulsando la protección social en los menores y ancianos en estado total o parcial de abandono, de los menores en edad escolar, de los minusválidos y de la familia en general.

Dicho plan implantó los mecanismos que permitieron a la federación convenir con los gobiernos de los estados y concertar con los sectores privado y social la población a proteger, los servicios a proporcionar y los recursos que aportarían las diversas partes para el sostenimiento de los mismos.

Con ello se establecieron las líneas de acción para el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). Por primera vez, la asistencia social se incluyó en un Plan Nacional como una tarea propia del Estado, estableciéndose el derecho de la población a recibir servicios asistenciales. Por su parte, el DIF diseñó el Programa de los Comités de Desarrollo Comunitario, con la finalidad de crear células básicas de acción para llegar de manera eficaz a las zonas marginadas.

Cabe mencionar que a partir de la creación del PND, se planteó una organización institucional distinta, que dio lugar al Sector Salud, el cual se integró con la

Secretaría de Salud, funciones, programas y servicios de salud IMSS-ISSSTE; subsector de instituciones de asistencia social y otros componentes.

Con la formación del Sistema Nacional de Salud, se definieron con mayor precisión, las atribuciones y alcances del DIF, además se establecieron las instituciones que complementaban al subsector de la asistencia social y los cuales sin pertenecer brindaban apoyo al DIF, misma que fueron: la Secretaría de Educación Pública, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Departamento del Distrito Federal, el Instituto Nacional Indigenista, el Secretario Técnico del Gabinete de Salud, Junta de Asistencia Privada y la Administración del Patronato de la Beneficencia Pública.

Cabe destacar que los programas diseñados en materia asistencial, tuvieron como referencia el problema nutricional del país. En este sentido se propuso desde la Presidencia de la República, el Programa de Asistencia Social Alimentaria, el cual tuvo como eje operativo al DIF y su finalidad consistió en apoyar a la población de escasos recursos que presentaba deficiencias en materia de nutrición y alimentación.

Para complementar este programa, el DIF instrumentó el Programa de Desarrollo Comunitario para la formación de desarrollo de recursos humanos e investigación.

En el período de gobierno 1982-1988, las instituciones abocadas a la asistencia social en el país, se condujeron en una acción de racionalidad estratégica en la toma de decisiones y en la asignación de recursos bajo la planeación general de la política social. Este período constituyó una fase expansiva de la asistencia social, no tanto por los recursos asignados, sino por asumir la necesidad de especializar y delimitar los servicios asistenciales en el país, así como establecer el camino para su descentralización.

Quizá uno de los mayores avances radicó en la institucionalización de diferentes acciones que exigieron el contacto directo con las personas, las familias, las comunidades y los municipios.

### **1.2.3. Período 1988-1994**

Fue uno de los períodos de gobierno más controvertidos en los últimos años en nuestro país, en este se suscitaron una serie de avances, cambios, tensiones y retrocesos. Con todo esto se puede señalar aquí, algunas causalidades del período, particularmente las que guardan relación con la asistencia social, entre las que están: las elecciones presidenciales de 1988 en la historia del México post revolucionario y las diferencias entre las elites económicas y políticas, cuyo detonador fue la crisis económica de 1982.

A partir de la crisis de 1982, la cual se agudizó en 1987 al interior del PRI, surgió la fuerza política, llamada "Corriente Democrática", mostrando una oposición abierta a la dirigencia de este partido y a la política gubernamental. En una lucha

de oposiciones y diferencias, los integrantes de esta corriente, decidieron y fueron separados de las filas del PRI, y junto con un grupo de partidos y asociaciones políticas, formaron "EL Frente Democrático Nacional"; el cual logró presentarse ante la opinión pública en 1988, como una alternativa política de dimensiones nacionales.

Por otra parte, se puso en marcha una reforma electoral (1990-1991), como una reforma política, como la presentada en 1986, sus resultados generales fueron la aparición del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales y del Instituto Federal Electoral, al crearse el primer Tribunal de asuntos electorales en México y en el D.F. se instituyó la Asamblea de Representantes, como la reforma política de 1986.

En el terreno político se vivieron constantes presiones de parte de los partidos de oposición PRD y PAN, el último tuvo un avance notorio, reflejado en la obtención de algunas gubernaturas (Baja California, Guanajuato, Chihuahua, diputaciones, senadurías y Presidencias Municipales).

A lo largo del sexenio fue una constante la presencia de manifestaciones y movimientos de diferentes sectores sociales que protestaban, por cuestiones políticas, por la pérdida del poder adquisitivo y el desempleo, pues los recursos productivos y financieros internos no eran suficientes pese a la significativa entrada de divisas del extranjero.

Durante este sexenio, se modificó una de las líneas ideológico-políticas más importantes, sobre la cual se había trabajado hasta el gobierno de Miguel de la Madrid, el cambio ideológico-político en el PRI, del Nacionalismo Revolucionario al Liberalismo Social.

Los diferentes gobiernos habían hecho de la justicia social, el eje articulador de la administración pública, sin embargo, desde el ejecutivo federal, se llamó la reforma a la revolución, reformando los artículos 130º Constitucional en donde la iglesia adquirió personalidad jurídica propia; la reforma al artículo 27º constitucional, referente a las tierras y el agua de la Nación, modificándose la estructura de ejido haciéndolo enajenable y finalmente las reformas al artículo 3º constitucional, que generaron airadas protestas. Algunas de las críticas a estas reformas denunciaban que se daba marcha atrás a lo conseguido por la Constitución de 1857 y el movimiento liberal Juarista; la revolución (el ejido y la restitución de tierras a las comunidades indígenas, la separación iglesias-estado y el tema de la educación); y la Constitución de 1917, pilar de la justicia social. Sin embargo un balance general de los cambios de la Constitución permitió aseverar que la Carta Magna es en sí misma un documento vivo y por tanto sujeto a los cambios y transformaciones propias de la vida social.

El PRI se encontraba en una problemática político-social, se vio en la necesidad de implementar un programa de renovación y reestructuración del partido "Programa Nacional de Solidaridad (PRONASOL), asignándole todo el apoyo

presupuestal y publicitario, mismo que a partir de 1992 sería parte de la Secretaría de Desarrollo Social, el cual permitió al PRI una recuperación de espacio político.

Para 1993, México se presentó como un ejemplo internacional de transformación económica exitosa en lo interno: la renegociación de la deuda externa, la desregulación y liberación de la economía, la firma del Tratado de Libre Comercio y las negociaciones del combate al narcotráfico, constituyeron algunos de los factores que perfilaron la imagen de una nación plena de expectativas.

Bajo este conjunto de causalidades y acomodos políticos, el Sistema Político Mexicano, se dirigió hacia las elecciones presidenciales de 1994, en un escenario propicio para la renovación y transición política.

Sin embargo, una serie de acontecimientos ominosos terminaron por acumularse en una dinámica que precipitó una crisis política de magnitudes no conocidas desde 1928, estos acontecimientos alteraron las percepciones sociales, se pusieron en movimiento y en la incertidumbre a las diferentes fuerzas políticas, sembraron la desconfianza y la sospecha en la población: el asesinato del Cardenal Jesús Posadas Ocampo, despertó los más controvertidos análisis.

No bien asimilado este hecho ni esclarecido, el primero de enero de 1994, apareció en el escenario político el Ejército Zapatista de Liberación Nacional, cuyo levantamiento sumó críticas a nivel nacional e internacional al gobierno mexicano, este último reconoció que la pobreza constituía uno de los principales problemas del país.

Tras una serie de enfrentamientos militares, el gobierno declaró un cese al fuego enviando una comisión para iniciar el proceso de pacificación en la zona de conflicto.

En plena campaña electoral y con las negociaciones en Chiapas, fue asesinado en la ciudad de Tijuana, el candidato del PRI a la presidencia de la República Mexicana, Luis Donald Colosio Murrieta, lo que causó gran indignación en la población y conmocionó los planes, proyectos y equilibrios políticos, que se construyeron a lo largo de los meses de campaña.

El PRI nombró como candidato sustituto al Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, en un escenario donde la dirección y el sentido de la política, trazaban una fuga de certezas. Se hizo un llamado a la población a continuar con la obra de Colosio, se aventuraron en la reforma electoral definitiva y la transición de México hacia la pluralidad democrática.

A sólo unos meses, la nación Mexicana tendría que ser testigo del asesinato de José Francisco Ruiz Massieu, Secretario general del PRI. Estos hechos tuvieron un gran impacto en la ciudadanía, especialmente en los jóvenes, ya que es difícil evaluar el desánimo, la desconfianza y el escepticismo en política, más aún

cuando el país necesitaba con urgencia de la responsabilidad en el ejercicio del poder.

Finalmente el 21 de agosto de 1994, se llevaron a cabo las elecciones federales, en las cuales el PRI obtuvo la mayor votación, y se convirtió en el nuevo Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos para el Período 1994-2000, el Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León.

Con referencia a los cambios institucionales en materia de asistencia social, se presentaron distintos lineamientos desde la planeación a mediano y largo plazo, hasta puntos específicos en materia de distintas políticas públicas, incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994; elaborado un año después del inicio del gobierno presidencial; se fijaron los principales campos de atención de los programas de trabajo a mediano plazo, dividido por sector y considerando además, la existencia de programas especiales, particularmente el Programa Nacional de Solidaridad con una significativa inversión pública.

Un tema que enfatizó el Plan Nacional Desarrollo, fue la modernización del país, a través del Acuerdo Nacional para el Mejoramiento Productivo del Nivel de Vida. Definiendo en lo general, la orientación de las políticas públicas en materia de desarrollo social y con ello el rumbo de la política asistencial.

En este acuerdo se determinaron líneas estratégicas orientadas a la recuperación y estabilidad económica, así como a la creación de empleos y mejoramiento de salarios de los trabajadores.

“Todo esto permitió al país, definir sus estrategias de provisión de servicios sociales básicos, por medio de cuatro líneas de política específica para propiciar el mejoramiento del nivel de vida, siendo estas:

- Creación abundante de empleos bien remunerados y protección y aumento del poder adquisitivo de los salarios y del bienestar de los trabajadores
- Atención a las demandas prioritarias del bienestar social
- Protección del medio ambiente
- Erradicación de la pobreza extrema<sup>13</sup>

Por otra parte, al inicio de esta administración (1988-1994), las autoridades del DIF, crearon estrategias para concretar políticas y programas de atención a la población vulnerable. Se emprendió una reestructuración programática de 10

---

<sup>13</sup> Poder Ejecutivo Federal (1989), Plan Nacional de Desarrollo (1989-1994), México, p.133. citado por Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.610

programas que operaban en el sistema se redujeron a cuatro operativos y uno administrativo:

- Programa de Atención y Mejoramiento de Nutrición
- Programa Promoción del Desarrollo Familiar Comunitario
- Programa Protección y Asistencia a Población en Desamparo
- Programa de Asistencia a Minusválidos
- Programa de apoyo administrativo

#### **1.2.4. Período 1994-2000**

En este período, tras la crisis política generada por los asesinatos de diferentes personajes políticos y el levantamiento armado en Chiapas, una de las pocas certezas que se mantenían en la población, en los analistas y el gobierno, era la confianza relativa al crecimiento, estabilidad y desarrollo económico; en apariencia, los indicadores macroeconómicos de la administración que terminaba en 1994 eran promisorios y no expresaban el deterioro de la economía del país.

En este contexto, en diciembre de 1994, se desató una crisis económica, cuyas magnitudes, alcances y efectos no habían sido previstos: la devaluación de la moneda, el alza en las tasas de interés, la erosión acelerada de las reservas internacionales, caída del producto interno bruto, la inflación y la necesidad de solicitar créditos internacionales de emergencia para cubrir los pagos.

Los cambios macroeconómicos fueron complejos y severos, ya que los salarios cayeron, las inversiones se estacionaron, la economía dejó de generar empleos, el IVA se incrementó un 50%, el gasto público sufrió una reducción en términos reales, la inversión pública se detuvo y en general las condiciones de la población se deterioraron.

Los cambios económicos como los compromisos de pago, la recesión económica y condiciones de vida de la población; obligaron a una planeación administrativa dentro del Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, planteada en dos vectores:

- Por una parte, la construcción y puesta en práctica de un plan para la recuperación económica
- Por otra, las orientaciones globales de la administración estatal por medio del plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, donde quedarían asentados, los lineamientos de la reforma política

La recuperación de la economía debía pasar prácticamente por medidas impopulares y paradójicamente necesarias.

Al inicio del período sexenal, la crisis económica alteró la capacidad de convocatoria del gobierno federal, afectó la credibilidad en las instituciones y más

en las instituciones y más en el modelo de desarrollo económico. Ante esto, el gobierno de Ernesto Zedillo, convocó a los partidos políticos a definir los puntos de discusión de la agenda nacional desde el planteamiento de una reforma en consenso. “En consecuencia, el 17 de enero de 1995, se firmó el documento titulado Compromisos para un Acuerdo Político Nacional; el documento fue firmado por los líderes partidistas y por el Presidente de la República, quién signó como testigo de honor”.<sup>14</sup>

Después de varios intentos de llegar al consenso de acuerdos, algunos partidos continuaron los trabajos (PRI, PRD), ya que el PAN se retiró de las mesas de trabajo. Como resultado de estos trabajos, se describieron los Acuerdos de Bucareli; resumiéndolos a diez puntos acordados. En estos puntos, se consideró la autonomía del órgano central electoral y la incorporación del Tribunal Federal Electoral al Poder Judicial de la Federación.

Finalmente, el 31 de julio de 1996, en el Palacio Nacional, el Presidente Ernesto Zedillo, junto con los dirigentes de los partidos políticos con representación en la Cámara de Diputados, enviaron al Congreso de la Unión la iniciativa de reformas constitucionales para la reforma electoral, que fue aprobada por unanimidad en la Cámara de Diputados, y el 1º de agosto por la de Senadores. Así mismo, la iniciativa fue enviada a las legislaturas de los estados, donde fue aprobada.

De este modo, se cerró la reforma electoral de 1996, con miras a garantizar la imparcialidad y el respeto a la pluralidad en las elecciones de 1997; esta reforma electoral fue por demás significativa, para garantizar el respeto al voto y la apertura del sistema político mexicano hacia un sistema de partidos más equilibrado y competitivo.

La responsabilidad y madurez de los actores que participaron en esta reforma electoral se hizo patente, y permitió concretar el compromiso que el Presidente de la República hiciera desde el inicio de su administración.

Este año fue de gran actividad política y distintos acontecimientos delinearon la modernización del Sistema Político Mexicano, exigida por sectores y organizaciones sociales que desde distintas posturas reclamaban al gobierno federal concretar el proyecto democratizador.

Referente a la asistencia social en el período 1994-1997, estuvo sujeta a una redefinición que parte de los objetivos y las lógicas construidos a lo largo de varias décadas de trabajo con las personas, las familias, las comunidades y los municipios.

---

<sup>14</sup>, Aguilar, Villanueva Luis (1997), La Reforma por Consenso, en Dialogo y Debate, Revista Trimestral, abril, junio, México, p. 89, citado por Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México ,p.679

En apego a esta experiencia y mediante el análisis de diferentes documentos públicos, el gobierno realizó un proceso de descentralización administrativa, cuya expresión radicaba en nuevas relaciones entre los estados, los municipios y el gobierno federal en materia.

En estos años, la asistencia social se desplegó de los siguientes factores: descentralización administrativa, nuevo federalismo, participación ciudadana, adecuación y renovación del marco jurídico, estrategias interinstitucionales e integralidad en los objetivos y medios de las políticas públicas y de las instituciones.

Fue necesario pensar a la asistencia social al interior de transformaciones en el desempeño institucional con un enfoque tendiente a integrar los apoyos a la población, racionalizar los instrumentos, dirigir los recursos a donde más se necesitan y promover el desarrollo social.

Esto se cumplió en los términos que indicaron los documentos base de planeación del gobierno federal. Para ello, se partió del Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, del Programa para la Reforma del Sector Salud y del Programa de Alimentación y Nutrición Familiar, para describir posteriormente los programas institucionales e interinstitucionales que dirigieron las acciones de las líneas de políticas diseñadas en materia asistencial y enunciar las metas alcanzadas en el ramo, hasta 1997 y en algunos casos hasta 1998.

En el plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, fueron analizados una serie de Programas y Reformas emprendidos dentro de la Administración Pública Federal, que guardaban una relación directa o indirecta con el objeto de estudio de este trabajo: la asistencia social. Sostuvo que su principal objetivo en materia de Política Social "consiste en propiciar y extender las oportunidades de superación individual y comunitaria en la vida material como en la cultural, bajo los principios de equidad, justicia y el pleno ejercicio de los derechos y garantías constitucionales".<sup>15</sup>

### **1.3 El Marco Jurídico de la asistencia social en México**

En general el marco jurídico implica la inmersión del tema dentro de una circunferencia legal, a fin de por principio justificar su existencia jurídica y por otra parte atender los orígenes o causas generadoras de la asistencia social y su trascendencia real.

Analizando lo anterior en un sentido inverso, se tiene que la fuente u origen último o supremo de la asistencia social es la vida misma y su interrelación intrínseca con

---

<sup>15</sup> Plan Nacional de Desarrollo (1995-2000), citado por Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.701

el derecho deviene de que, el derecho es un producto social, en el sentido de que su existencia sólo es concebida dentro del grupo social, en cuanto a que toda relación humana exige que la conducta de los hombres entre sí y del gobierno, se sujeten a ciertas reglas de observancia general obligatoria, que delimiten, justifiquen y rijan la efectiva vigencia de las mismas.

La legislación jurídica tiene siempre su origen en los hechos sociales, que vienen a ser los datos experimentales que el legislador encuentra e instrumenta por que ellos no son creados, sino porque existen, son reglamentados. El marco jurídico esta constituido por los fenómenos sociales, por las aspiraciones de los hombres para poder desarrollarse en el medio social, quienes necesitan que sus intereses sean reconocidos y protegidos del mejor modo posible por la norma jurídica.

En México, el sistema jurídico posee unidad y armonía, gracias a lo cual, la validez formal de una ley se desprende de la subordinación jerárquica entre los grupos de normas que constituyen tal sistema.

Esta relación de subordinación normativa, parte de la norma fundamental, es decir de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual en unión de los Tratados Internacionales, se encuentra colocada en el grado superior de derecho positivo como lo consagra el artículo 133 de dicha legislación suprema.

Inmediatamente de la Constitución y de los Tratados Internacionales celebrados por el Presidente de la República y aprobados por el senado, se encuentran las leyes federales. En un rango inferior los reglamentos de dichas leyes federales y los decretos y circulares administrativos para su aplicación. A continuación las Constituciones de cada uno de los Estados de la Unión, sus leyes reglamentarias, los reglamentos de dichas leyes y los decretos y circulares, a ellas relativos. Después se encuentran las leyes ordinarias de cada estado de la federación y los reglamentos de las mismas, siguen las leyes municipales, reglamentos de policía y disposiciones administrativas.

Una de las clasificaciones del Derecho en general, lo es el Derecho Público y Derecho Privado; las normas jurídicas aplicables a la actividad del Estado, constituyen el derecho público, en tanto que los preceptos aplicables a la actividad propia o particular del individuo, pertenece a la esfera del Derecho Privado.

La asistencia social está contenida como disposiciones de orden público e interés social, del más alto rango constitucional y moral de la nación mexicana y tiene su principal regulación jurídica en los siguientes períodos:

A continuación se describe el proceso legislativo que ha tomado la asistencia social en los siguientes períodos de gobierno:

### 1.3.1. Período 1976-1982

Hasta la creación del DIF no existía un cuerpo legislativo específico y sistemático, que regulara la asistencia social. En lo concerniente a este rubro se normaba por medio de decretos, reglamentos o disposiciones derivadas de leyes propias de salubridad pública. Este hecho se enlazaba con la ausencia de una visión orgánica de la planeación nacional, falta de operatividad de los planes regionales de desarrollo y la falta de congruencia entre los planes regionales y las actividades municipales.

Referente a la asistencia social, se decretó "la creación del DIF, publicado en el Diario Oficial de la Federación La Sombra de Arteaga, de Querétaro, en enero de 1977. También existía el Sistema Nacional de Planeación Democrática, que marcó la primera estrategia global de desarrollo y propuso crear un plan global para articular y dar coherencia a los planes regionales y locales de desarrollo y crecimiento".<sup>16</sup>

Al inicio de los años ochenta, no existía un sistema de asistencia social organizado con base en una instancia rectora de acciones en el ramo y su dispersión hacía difícil construir un cuerpo jurídico que la normara, la reglamentación inició en 1982 al disponerse nuevamente por decreto, que el DIF debería integrarse al Sector Salud.

### 1.3.2. Período 1982-1988

En este período, se creó la "Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984. Ahí se establecieron de la federación en materia de salud y como parte del sector adquirieron "fuerza de ley" los derechos ciudadanos en cuanto a servicios de asistencia social".<sup>17</sup>

Para delimitar el campo, la ley dicta primeramente la formación del Sistema Nacional de Salud, integrado por todas las dependencias que prestan este servicio. Este sistema tuvo varios objetivos, destacando en materia asistencial el apoyo a la niñez, a los ancianos en estado de abandono, así como el fomento y el desarrollo familiar.

De la misma manera, con base en el artículo 167 de la Ley General de Salud, y a partir de la integración del Sistema Nacional Salud (SNS), creado por mandato del artículo 6 de la Ley General de Salud, se delimitaron las tareas asistenciales que

---

<sup>16</sup>SPP Y FCE (1917-1985), Antología de la planeación en México(1985),p.419, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p. 569

<sup>17</sup> Ley General de Salud, p. 284, citada por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p. 589

la Ley establece con carácter de obligatoriedad en los servicios que presta el Estado.

Para reglamentar las acciones asistenciales, definir sus contenidos e identificar su población objetivo, se hizo necesario un cuerpo jurídico que explicara las facultades del DIF, en atención a esta necesidad, se planteó crear la "Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social" (promulgada el 9 de enero de 1986), en cuya exposición de motivos el ejecutivo federal, subrayó la constitucionalidad del derecho a la salud, plasmado en el párrafo tercero del artículo cuarto de la Constitución; ahí mismo se insistió en que el derecho a la salud incluye el derecho a la asistencia social.

Asimismo, la asistencia social estuvo regulada por decretos y acuerdos interinstitucionales que en ocasiones respondían a la coyuntura política, a la necesidades sociales del momento, o bien la voluntad de los encargados de la administración estatal.

El artículo 172 de la Ley General de Salud, dicta que el gobierno contará con un organismo descentralizado encargado de coordinar las actividades asistenciales a nivel nacional; y la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social establece en su artículo 13: El organismo a que se refiere el artículo 172 de la Ley General de Salud se denomina "Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia", como organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios y tiene como objetivos la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, la interrelación promoción sistemática de acciones que en la materia llevan a cabo las instituciones públicas, así como la realización de las demás acciones que establecieron las disposiciones legales aplicables.

En la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, se delinearon las obligaciones que deberían cumplir las distintas autoridades en sus respectivos niveles, (federal, estatal y municipal), para evitar la duplicidad en las funciones hacer más eficaz la aplicación de los programas que con base en el Plan Nacional de Desarrollo debía realizar el Sistema Nacional de Asistencia Social.

"Esta Ley resultó singular por su carácter inédito, y por combinar su especificidad propia de lo asistencial con el horizonte de trabajo de otras instancias de la política social en el país".<sup>18</sup>

Una de las principales tareas asistenciales consistió en atender y fortalecer la estructura familiar, al considerarse que "la familia es la célula básica de la sociedad que fomenta de manera adecuada y desinteresada la conservación de los valores de convivencia social, además de permitir la formación de personas

---

<sup>18</sup> Ley General sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social en Compilación de Legislación sobre Menores, p.318, citado por: Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.592

sanas física y mentalmente; en esta lógica tales principios se establecieron en los tres primeros artículos de la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social".<sup>19</sup> De igual manera, esta ley enfatizó los ámbitos de competencia de los diferentes niveles de gobierno en materia asistencial, y enunció las atribuciones de la Secretaría de Salud con respecto de la asistencia social a través del DIF.

Otra disposición de carácter general que ayudó al funcionamiento de las actividades asistenciales, es la que define la población objetivo, misma que se plasmó en el artículo 4 de la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.

Casi a finales de este período, se emitió el reglamento para la organización y funcionamiento del Consejo Nacional contra las Adicciones, cuya base radicó el artículo 4° constitucional, el cual estableció que la salud es una garantía social y su principal propósito fue promover y apoyar las acciones de distintos sectores sociales, públicos o privados, en materia de combate a las adicciones y a los problemas de salud que generaron.

El reglamento señaló, que el Consejo Nacional contra las Adicciones, se integrará por el titular de la Secretaría de Salud y por los titulares de Gobernación, Comercio y Fomento Industrial, Educación Pública, Trabajo y Previsión Social, IMSS, ISSSTE, DIF y otras dependencias gubernamentales, con el propósito de establecer el Consejo, con los titulares de estas dependencias y organizaciones; con el objeto de realizar un trabajo intersectorial.

### **1.3.3. Período 1988-1994**

En este período, se aprobaron diferentes modificaciones a la Constitución, creándose un número importante de decretos, reglamentos y leyes en materia de asistencia social o, en su defecto, de disposiciones legales que, por su contenido, incidieron directamente en las acciones desempeñadas en la materia.

La primera disposición relacionada con una parte de la población objetivo del Sistema Nacional de Asistencia Social, fue el Acuerdo del Procurador General de Justicia del Distrito Federal, por el que se creó la Agencia Especial del Ministerio Público, para la atención de asuntos relacionados con menores de edad.

En general, el acuerdo estableció los procedimientos y elementos técnico jurídicos de atención a los menores víctimas de un delito o menores infractores, así como la obligada atención que deben recibir los menores involucrados en situaciones de intervención legal por parte de la Agencia del Ministerio Público Especializada.

---

<sup>19</sup> Ley General sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social en Compilación de Legislación sobre Menores, p.322, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.592

La segunda disposición de carácter legal, en beneficio de la población objetivo de la asistencia social, fue el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, publicado el día 9 de agosto de 1989 en el Diario Oficial de la Federación. Este reglamento tuvo como principales beneficiarios en materia de asistencia a los escolares y a las personas con alguna discapacidad o necesidades especiales.

Para las personas con discapacidad, “se estipuló la posibilidad de otorgarles licencias para conducir a quienes dispongan de aparatos que subsanan la deficiencia que, en otras condiciones, les impediría totalmente conducir vehículos de motor”.<sup>20</sup>

Otra protección consistió en prohibir el estacionamiento de vehículos frente a las rampas especiales de acceso en las banquetas.

“La sección primera del capítulo segundo, estableció reglamentar los derechos de las personas con discapacidad, referente a los peatones. Ahí se marcó que tendrían derecho de paso en las zonas no semaforizadas, en las semaforizadas cuando el semáforo para peatones así lo indique o algún agente presente haga la indicación correspondiente”.<sup>21</sup>

En materia educativa, el 13 de julio de 1993, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Educación, que abrogó la Ley Federal de Educación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 1973. Estableció que la educación primaria debería ser obligatoria, en su carácter de educación especial destinada a individuos con discapacidad transitoria o definitiva, así como aquellos que tengan actitudes sobresalientes. Con una atención adecuada a sus propias condiciones con equidad social. Esta propició la integración a los planteles de educación básica regular.

Conforme al artículo 10 del Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, los escolares gozan de derecho de paso en las zonas señaladas, así mismo el libre ascenso y descenso del transporte que utilicen, debiendo ser en los lugares señalados o de acceso al plantel.

“El 3 de octubre de 1990, se firmaron las bases de colaboración en materia de asistencia social, que celebraron el Departamento del Distrito Federal y la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, estableciendo las distintas cláusulas por las que ambas instituciones se prestarían colaboración en materia de menores víctimas de delitos o violencia callejera o familiar, menores infractores,

---

<sup>20</sup> Reglamento de Tránsito del Distrito Federal en Compilación de Legislación sobre Menores, p.540, citado por Fuentes, Mario Luis(1994) Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.625

<sup>21</sup>Reglamento de Tránsito del Distrito Federal en Compilación de Legislación sobre Menores, p.540, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.540

centro de recepción de menores víctimas de delitos que ejercen por distintos motivos la prostitución”.<sup>22</sup>

El 30 de noviembre de 1990, se expidió el Instructivo para las Actuaciones del Ministerio Público en materia de Familia, cuyo considerando el 26 de noviembre del mismo año, instituye y ordena a los Ministerios Públicos, adscritos a los tribunales civiles y familiares, la creación de la mesa de investigación especializada para la atención de hechos probablemente delictivos de que se tenga conocimiento en las salas y en los juzgados no penales.

Adicionalmente también, se abordaron temas relacionados en mayor o menor intensidad con los objetivos y el trabajo del Sistema Nacional de Asistencia Social, a través de la Ley que lo regula. “Tal es el caso de la Adopción de Menores, que establece que ésta se debe realizar por medio de una solicitud, dirigida al Ministerio Público, la cual resultará aprobatoria en caso de que sea benéfica para el adoptado y al mismo tiempo no tenga padres, tutor ni persona que le otorgue protección y atención adecuada y digna como ser humano”.<sup>23</sup>

Otro aspecto que aborda el instructivo, se refiere a la cuestión del “Depósito de Menores, que se planteó para remover del lugar en que habitan los menores por cuestiones de maltrato, en que reciban ejemplos perniciosos por parte de quien ejerce la patria potestad, cuando son obligados a realizar actos prohibidos por la Ley, cuando se –trata de menores o discapacitados- este termino se refiere al estado repentino o de total abandono, o cuando quienes ejercen la patria potestad se encuentran en incapacidad física o económica, para ejercer adecuadamente sus obligaciones como padres o tutores”.<sup>24</sup>

El 24 de enero de 1991, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se creó el Consejo Nacional de Vacunación, el cual tuvo como finalidad constituir un organismo que -con base en el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994, y en los principios de la Organización Mundial de la Salud promoviera y coordinara los servicios de las instituciones de atención a la salud- en el país, con incidencia en materia de control y eliminación de enfermedades transmisibles que se evitan mediante la vacunación. El propósito de este Consejo fue alcanzar la vacunación universal en beneficio de la niñez.

---

<sup>22</sup> “Reglamento para la Protección de los Fumadores en el Distrito Federal” en Compilación de Legislación sobre Menores, p.p.587-590, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.p.625-625

<sup>23</sup> “Instructivo para las Actuaciones del Ministerio Público en Materia e Familia”, en Compilación sobre Menores, p.p 620-621, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.626

<sup>24</sup> “Instructivo para las Actuaciones del Ministerio Público en Materia e Familia”, en Compilación sobre Menores, p.628, citado por Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.626

“El Consejo Nacional de Vacunación, estuvo conformado por: el Secretario de Salud, y se integra también con los titulares del IMSS, el ISSSTE, el DIF y por los subsecretarios de la Secretaría de Salud, así como el oficial mayor de esta dependencia”.<sup>25</sup>

El 25 de enero de 1991, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto Promulgatorio de la Convención sobre los Derechos del Niño, que ratifica los acuerdos de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. Con ello, México formó parte de una comunidad jurídica en materia de defensa del menor.

“El 3 de septiembre de 1991, se llevó a cabo la firma del Convenio de Coordinación que celebran el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y la Secretaría de Relaciones Exteriores en materia de Adopción y Obtención de Pensiones Alimenticias a Nivel Internacional”.<sup>26</sup>

El 13 de septiembre de 1991, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, que abroga el publicado en agosto de 1986, y deroga las disposiciones opuestas al estatuto actual. El nuevo estatuto establece la estructura, organización y funciones del DIF. Algunas funciones con el nuevo estatuto son las siguientes:

- Promover y prestar servicios de asistencia social
- Apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad
- Realizar acciones de apoyo educativo para la integración social y de capacidad para el trabajo a los sujetos de la asistencia social
- Fomentar y apoyar a las asociaciones y sociedades civiles, así como a todo tipo de entidades privadas cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social, sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias
- Prestar servicios de asistencia jurídica y orientación social a menores, ancianos, minusválidos y en general a personas sin recursos

La construcción de estatutos, define campos de trabajo para la institución y plantea relaciones con las organizaciones ciudadanas que proporcionan asistencia social en el país. Estas construcciones surgen de la experiencia institucional para brindar apoyo y beneficio a las personas, las familias, las asociaciones y las

---

<sup>25</sup> Reglamento Nacional de Vacunación, en Compilación de Legislación sobre Menores ,p.722,citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.627

<sup>26</sup> Convenio de Coordinación en Compilación de Legislación sobre Menores, p.375, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.628.

comunidades; sustentadas con políticas que ayuden a transformar sus condiciones de vida y a potenciar sus capacidades.

Como se expuso anteriormente, respecto a la pobreza y a la vulnerabilidad social en México, estas condiciones y circunstancias no pueden ser resueltas sólo con la entrega de recursos en especie o en efectivo, además de esto, es necesario construir lógicas de trabajo con las familias y las comunidades que permitan romper inercias y círculos viciosos.

El concepto moderno de la asistencia social, cobra sentido en la promoción del desarrollo de las personas. Asistir es ayudar y a la vez posibilitar cambios, ampliar horizontes y abrir expectativas. La asistencia social moderna, debe fundarse en una auténtica tecnología institucional para la defensa ciudadana, lo que supone la publicitación del derecho, de ahí la importancia de la asistencia jurídica.

La asistencia jurídica, que el DIF con diferentes nombres ha proporcionado a lo largo de varias décadas, es una de las expresiones más consistentes de la vocación ética y de justicia social del Estado Mexicano.

El derecho en circunstancias de vulnerabilidad social, es el gran recurso de las familias y de las personas para demandar protección y ayuda.

“Por otra parte, el estatuto orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia establece, que el DIF tendrá la siguiente estructura orgánica:

- Patronato
- Junta de Gobierno
- Dirección General
- Subdirección General de Operaciones
- Subdirección General de Asistencia y Concertación
- Oficialía Mayor
- Contraloría Interna
- Instituto Nacional de Salud Mental
- Dirección de Asistencia Jurídica
- Dirección de Asistencia Alimentaria
- Dirección de Promoción y Desarrollo Social
- Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social
- Dirección de Concertación y Apoyo a Programas
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
- Dirección de Programación, Organización y Presupuesto”<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>“ Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia”, en compilación de Legislación sobre Menores, p.340., citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.631

El estatuto orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, en su artículo cuarto, establece como una de sus obligaciones, llevar a cabo sus tareas de manera programada y acorde con los lineamientos y políticas fijadas en el Plan Nacional de Desarrollo, así como en los programas sectoriales e institucionales.

Por otra parte, para prevenir el delito cometido por menores, y a la vez para promover el respeto a los derechos de los menores infractores, fue elaborada la "Ley para el Tratamiento de Menores Infractores para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal",<sup>28</sup> que se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de diciembre de 1991.

Esta Ley, tuvo la finalidad de proteger los derechos de los menores consagrados en la Constitución y en los tratados internacionales reconocidos por el Estado Mexicano, estableciendo la creación del Consejo de Menores y los órganos con los que contará.

Posteriormente, el 20 de febrero de 1992, es publicado en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se Reforma y Adiciona el Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación. Por este decreto se reforman los artículos 2, 19 y 21; en las adiciones, hechas al artículo 2 están las referentes a las unidades administrativas de la Secretaría de Gobernación, entre ellas quedó la Dirección de Prevención y Tratamiento de Menores; en el artículo 19, se establece que esta Secretaría, tendrá facultades para promover la adecuada reincorporación social de los individuos, a través de gestiones con los Consejos para Menores ante los Centros Educativos y Asistenciales.

Finalmente, a la Dirección General de Prevención y Tratamiento de Menores, se le atribuyen distintas responsabilidades para: a) realizar acciones normativas y operativas de prevención en materia de menores infractores; b) promover programas que eviten conductas antisociales; c) realizar acciones con la Secretaría de Educación Pública, para evitar la deserción escolar; d) "promover medidas que prevengan la drogadicción, la prostitución, la vagancia, la mendicidad y todas aquellas conductas parasociales que induzcan a los menores a infringir los ordenamientos jurídicos".<sup>29</sup>

Meses después, el 31 de agosto de 1992, se creó el Reglamento de la Ley General de Población. Este reglamento guarda relación con la asistencia social, pues se aboca a reglamentar las actividades de planeación demográfica,

---

<sup>28</sup>"Ley para el Tratamiento de Menores Infractores para el Distrito Federal en Materia Común y para Toda la República en Materia Federal", en Compilación de Legislación sobre Menores. p.394, citado por Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.631

<sup>29</sup>Diario Oficial de la Federación "Decreto que Reforma y Adiciona el Reglamento Interior Secretaría de Gobernación", p.391, citado por Fuentes, Mario Luis (1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.632

planificación familiar, la mujer y los grupos marginados, salud reproductiva y las cuestiones relativas a la familia.

El primero de marzo de 1993, se puso en vigor el Reglamento de Adopción de Menores, en los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia, este reglamento consta de 23 artículos, cuyo sentido fundamental, radicó en garantizar beneficios reales a los menores o incapacitados, adoptados a instancias del DIF.

El reglamento establece, que para adoptar a un menor o a un discapacitado -es el término que emplea- deben observarse los requisitos vigentes en el DF y en cada una de las entidades federativas, además de los señalados en el Reglamento, estableciendo 14 requisitos a cubrir, en caso de un adoptante mexicano y cinco más en caso de un adoptante extranjero.

En materia educativa, el 13 de julio de 1993, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Educación, que abrogó la Ley Federal de Educación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de Noviembre de 1973. Esta Ley contó con 77 artículos, para normar los asuntos y cuestiones educativas en el país y afirma que la educación básica que imparte el Estado, así como la que brindan las instituciones privadas, debe tener un carácter social, postulado que se plasma en el capítulo VII titulado de la Participación Social.

"El 20 de agosto de 1993, se firmó el Acuerdo por el que se Emiten las Normas para el Funcionamiento de los Centros de Diagnóstico y Tratamiento para Menores, con la finalidad de normar la Ley para el Tratamiento de Menores Infractores, para garantizar el respeto a los derechos de los niños, niñas y jóvenes que incurrieron presumiblemente en alguna infracción de carácter penal".<sup>30</sup>

Por último, cabe mencionar que durante 1994, se emitieron diversos decretos, por los cuales se aprobaron una serie de convenciones y acuerdos internacionales, referentes en su mayoría a la protección y asistencia especializada a menores, sobre todo, en la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada y normada por el Estado.

En el período 1988-1994, se avanzó en la lógica, estructura y especificaciones del sistema jurídico por el que se rige la asistencia social y se dio especial atención a los problemas de la niñez y la mujer.

Al término de esta administración, la legislación para personas que precisan de asistencia social, aún presenta vacíos jurídicos, diferentes conceptos para designar un mismo problema, falta de atribuciones para algunas instancias de protección de la familia y de la infancia como la Procuraduría de la Defensa del

---

<sup>30</sup> Acuerdo por el que se Emiten las Normas para Funcionamiento del Los Centros de Diagnóstico y de Tratamiento para Menores, p.p.434-457, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.634

Menor y la Familia, carencia de leyes estatales a favor de las personas con alguna discapacidad, insuficientes recursos legales para constituir un ejercicio normativo del DIF en la República, de las tareas asistenciales públicas y privadas.

#### **1.3.4. Período 1994-2000**

En este período, las disposiciones legislativas relacionadas en diferentes intensidades con la asistencia social, tienden a complementar un cuadro legislativo al incorporarse reformas y adiciones en distintas áreas de lo jurídico y de la administración pública. Así, se promovieron y realizaron proyectos de Ley y reformas a leyes y reglamentos ya existentes, con la finalidad de adecuarlos a los procesos, cambios y necesidades sociales y al mismo tiempo, se crearon nuevos ordenamientos y disposiciones legales.

En este período se consolidó, sin desconocer ausencias, el cuerpo legislativo para regular las tareas asistenciales en México y se dispuso de una legislación que con base en el derecho constitucional a la salud, reguló sistemáticamente al Sistema Nacional de Asistencia Social y, dentro de éste, se encuentran normas y reglamentos para brindar una atención eficaz y sensible a su población objetivo, las mujeres, las niñas y los niños, las personas de la tercera edad, las personas con algún tipo de discapacidad o necesidad especial, los jóvenes y, en general, la población que vive en alguna circunstancia de vulnerabilidad social.

Es importante destacar y distinguir, que los cambios en las leyes que mantienen relaciones con los grupos vulnerables, radican en una creciente participación de la ciudadanía; Asociaciones Civiles, Fundaciones, grupos y personas que con sus propuestas y energía han logrado que la norma responda a las demandas.

En otra área, el 19 de febrero de 1995, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Esta ley es significativa por dos razones: porque es la primera abocada explícitamente a regular las acciones y las políticas relacionadas con la problemática de la discapacidad en el Distrito Federal; la segunda porque establece una serie de conceptos básicos para tratar lo relacionado con la discapacidad. En su género esta Ley es la primera en el DF; y a nivel nacional la primera en materia de atención a personas con alguna discapacidad, que se aprobó en Nuevo León.

De las cuales, 28 entidades federativas cuentan con disposiciones jurídicas similares y en los que no la tienen, se promueve su creación. Estas Leyes son fundamentales para garantizar los derechos de las personas y fomentar una cultura de respeto y de trabajo a favor de una sociedad con igualdad de oportunidades para los ciudadanos, al margen de su condición física o mental.

El 9 de marzo de 1995, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría de Justicia del Distrito Federal, su importancia radicó, en que estableció dos direcciones administrativas

relacionadas con la asistencia social: la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y la Dirección General del Ministerio Público en lo Familiar y en lo Civil.

En materia de atención materno-infantil, el 8 de mayo de 1995, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el acuerdo número 121, por el que se creó el Comité Nacional de Lactancia Materna, fundado en el Considerando de que el derecho a la salud ha sido elevado a rango Constitucional y es regulado por la Ley General de Salud.

En otra materia, el 14 de mayo de 1995, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se aprueba la Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores. En este decreto aparece la siguiente declaración:

“El Gobierno de México al ratificar la Convención Interamericana, formuló las siguientes declaraciones: en relación con los artículos 5 y 25, únicamente fungirán como autoridades centrales para la aplicación de la presente convención, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de cada una de las siguientes entidades federativas, con central para la recepción de documentación proveniente del extranjero”.<sup>31</sup> Con este decreto, México ratificó su compromiso con otras naciones del continente, para desarrollar acciones preventivas y correctivas en beneficio de los menores, que son objeto de movilidad internacional.

Como ya se mencionó, la importancia de la familia en la construcción de un marco jurídico, que responda a las necesidades más apremiantes, en este sentido, una medida jurídica importante, fue la publicación en el Diario Oficial de la Federación, de la “Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia familiar el 9 de julio de 1996. Esta Ley tiene como objeto, establecer las bases y procedimientos para los servicios de asistencia y prevención de la violencia familiar en el DF”.<sup>32</sup>

El 15 de agosto de 1996, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el acuerdo que dio nacimiento al Consejo Promotor al Desarrollo de las Personas con Discapacidad, y el acuerdo fue firmado por el Jefe del Departamento del Distrito Federal, y enfatiza que de acuerdo con el proceso de federalización, los tres niveles del gobierno, deben intervenir en las acciones de atención a las personas que viven con alguna discapacidad. “El Consejo se creó, para coordinar las acciones que en materia de discapacidad emprendiera el Departamento del Distrito Federal y para intervenir en la planeación, coordinación, rehabilitación y

---

<sup>31</sup> Compilación de Legislación sobre Menores(1996), DIF, México p.795,citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.690

<sup>32</sup>Compilación de Legislación sobre Menores “ Folleto de Actualización” (1997), DIF México, p.34, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.690

equipamiento para fomentar el apoyo y la integración al bienestar y al desarrollo de las personas con discapacidad".<sup>33</sup>

Mención aparte, merecen los avances legislativos referentes a la violencia familiar y a la adopción plena. Con las reformas jurídicas realizadas, los menores y las mujeres, disponen de nuevos instrumentos jurídicos, para hacer valer sus derechos, demandar la protección del Estado y dar seguridad y justicia a sus familias. En esta materia, se modificaron cuatro códigos: el Código Civil para el DF en materia común y para toda la República en materia federal; el Código de Procedimientos Civiles para el DF; el Código Penal para el DF en materia de fuero común y para toda la República en materia Federal; y, adiciones al Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1997.

Estas leyes, proporcionaron mejores herramientas para garantizar los derechos humanos al interior de las familias, sobre todo, de quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad.

En relación a la adopción plena, se reformó y adicionó el Código Civil para el DF en materia común y para toda la República en materia Federal y el Código de Procedimientos Civiles para el DF, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 1998. En este avance significativo los menores adoptados disfrutarán en lo sucesivo de los mismos derechos y obligaciones que sus hermanos, incluso en las actas de nacimiento desaparecerán los conceptos que aludan a la circunstancia de adopción y tendrán el mismo derecho a heredar.

En conclusión, la orientación que ha recibido la asistencia social para la atención de la población necesitada, ha variado desde la época de la colonia hasta nuestros días; inicialmente bajo la idea de caridad con una argumentación cristiana, posteriormente y consumada la independencia, la caridad católica recibe otra influencia de fuentes políticas, ideológicas y filosóficas, que pretenden sustituir la caridad por beneficencia pública o privada, y finalmente de asistencia social con la implementación de la Ley de Asistencia Privada para el Distrito Federal y Territorios Federales; esta última con la fundamento de complementar el trabajo público y privado para dar una atención integral.

Por otra parte y a partir del modelo económico puesto en práctica en 1982, y de cómo sus efectos llegaron a los más pobres, situación que generó crisis económica y la desigualdad en la distribución de la riqueza. Aspectos que obligan a conceptualizar la vulnerabilidad social, como la circunstancia en la que se clasifica a las personas que se encuentran fuera de todo tipo de apoyo de seguridad social.

---

<sup>33</sup> Compilación de Legislación sobre Menores, Folleto de Actualización, pp. 58 y ss. citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, p.691

Por otra parte para conocer las condiciones de vulnerabilidad en México, se analizaron cuatro periodos de gobierno presidencial, para ubicar el momento de cambio institucional de la asistencia social, a partir de factores económicos, políticos, jurídicos y sociales.

En el período 1976-1982, se vivió una crisis económica y de credibilidad respecto al poder político, ante lo cual el Estado para responder a la problemática de las condiciones de pobreza y marginación del país, creó el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, con el objetivo de fomentar el bienestar social.

En el período 1982-1988, se ponen en marcha nuevas políticas públicas con fuertes recortes al rubro de lo social, lo cual agudizó la pobreza y la marginación social.

En el período 1988-1994, se crean importantes modificaciones a la Constitución, con las que se obtuvieron Decretos, Reglamentos y Leyes en materia de asistencia social. Se dio atención especial a los problemas de la niñez y la mujer.

En el período 1994-2000, se realizaron proyectos de Ley y reformas a Leyes y Reglamentos ya existentes, para adecuarlos a los cambios y necesidades sociales, así mismo nuevos ordenamientos y disposiciones legales. Se consolidó el cuerpo legislativo para regular tareas asistenciales en México.

A partir de estos referentes, que se consideraron como fundamentales para tener una visión general del proceso de cambio por el que ha pasado la asistencia social, y con el propósito de responder a las nuevas demandas de vulnerabilidad social, a continuación se analizará al órgano rector de la asistencia social el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia en sus tres niveles de atención (Nacional, Estatal y Municipal).

#### **1.4.- El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, como Institución eje rector de la asistencia social**

##### **Antecedentes del D I F. Nacional**

Esta institución, tiene sus orígenes desde el 24 de enero de 1929 con La Gota de Leche, posteriormente surge la Asociación Nacional de Protección a la Infancia en 1950, como una asociación civil, establecida para proteger principalmente, a los menores. Esta no sufre grandes alteraciones ni cambios, sino hasta el gobierno del Presidente, Adolfo López Mateos, quien a través, de la primera dama, Doña Eva Sámano de López Mateos, funda el Instituto Nacional de Protección a la Infancia ( I.N.P.I.).

El Instituto Nacional de Protección a la Infancia (I.N.P.I), surge por Decreto Presidencial, el 1º de febrero de 1961, como un organismo dividido, con el

imperativo de "carácter moral y social de proteger a la infancia por todos los medios, sobre todo, mediante la distribución de desayunos infantiles preparados conforme a dietas destinadas a los niños en edad escolar de preprimaria y primaria, así como promover el desarrollo de las comunidades socialmente marginadas y especialmente a las familias de escasos recursos".<sup>34</sup>

Otras de sus actividades fueron también, la promoción de la rehabilitación física, así como la atención pedagógica a niños con secuelas poliomiélicas.

Fue hasta el 19 de agosto de 1968, cuando aparece por primera vez, el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez, (I.M.A.N), su aparición fue por Decreto Presidencial, ya que surge como organismo descentralizado. Su principal función radicaba, en la asistencia médica de los menores, a través del Hospital del Niño, en el cual, se prestaba una de las mejores atenciones de Pediatría en todo el país; cuyos objetivos principales fueron; atender al menor abandonado o enfermo, reincorporándolo a la sociedad, a través de la atención integral. Para lograr esta meta, se pusieron en funcionamiento: la Casa de Cuna, la Casa Hogar para Niños y un Hospital Infantil.

El Instituto Nacional de Protección a la Infancia (I.N.P.I), se transformó en 1975, en Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (I.M.I.F), el cual mantuvo programas de orientación nutricional, cuidado de menores en guarderías y jardines de niños, y de capacitación para el mejor aprovechamiento de los recursos en el reparto del presupuesto familiar.

Con crecientes atribuciones, el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (I.N.P.I), se desempeñó a lo largo de catorce años hasta que en diciembre de 1975, con miras más ambiciosas, se convirtió en el Instituto Mexicano de Protección a la Infancia (I.M.P.I.), creado para promover el desarrollo de la familia y la comunidad.

La fusión del Instituto Mexicano de Protección a la Infancia (I.M.P.I) con el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (I.M.A.N), dio como resultado la creación del DIF en enero de 1977, el cual tuvo el propósito de reunir en un sólo organismo de gobierno, el de ser coordinador del sistema público, privado y social, en torno a la asistencia y el de buscar la integración de las familias.

### **Contexto Jurídico del DIF Nacional**

Bajo esta argumentación, en 1977, se creó por Decreto Presidencial, un organismo para aglutinar las instituciones encargadas de la asistencia social, con el nombre oficial de Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia con el siglema DIF. "Algunas de sus atribuciones y funciones consistieron en:

- Promover el bienestar social

---

<sup>34</sup>Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia(1996) "El DIF HOY", México, p.4

- Apoyar y fomentar la nutrición
- Acciones de medicina preventiva, dirigidas a la infancia
- Investigación de la problemática del niño, la madre y la familia
- Prestar servicios asistenciales a los menores en situación de abandono”<sup>35</sup>

Al nacer el DIF, se propuso como uno de sus objetivos centrales, el apoyo a la nutrición y al desarrollo integral de las personas en especial a los menores; puesto que de un sano desarrollo depende su futuro desempeño social.

Ante la magnitud de los problemas a enfrentar, el DIF buscó establecer nexos con las organizaciones sociales; promocionando y coordinando las labores de la asistencia privada. Otro elemento que ha servido para apoyar los programas de asistencia, ha sido la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, este apoyo se amplió en 1978, mediante la creación de los Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública.

“El 7 de febrero de 1984, se creó la Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación. Ahí, se establecieron las facultades de la federación en materia de salud y como parte del sector adquirieron “fuerza de ley” los derechos ciudadanos en cuanto a servicios de asistencia social se refiere”.<sup>36</sup>

Para delimitar el campo, la ley dictó primeramente la formación del Sistema Nacional de Salud (SNS), integrado por todas las dependencias que prestaron este servicio. Este sistema tuvo varios objetivos, destacando en materia asistencial el apoyo a la niñez, a los ancianos en estado de abandono, así como el fomento y el desarrollo familiar.

De la misma manera, con base en el artículo 167 de la Ley General de Salud, y a partir de la integración del Sistema Nacional de Salud (SNS), se creó por mandato del artículo 6 de la Ley General de Salud, se delimitaron las tareas asistenciales que la Ley establece con carácter de obligatoriedad en los servicios que presta el Estado. Para reglamentar las acciones asistenciales, definir sus contenidos e identificar su población objetivo, fue necesario un cuerpo jurídico, que explicó las facultades del DIF, en atención a esta necesidad, el 9 de enero de 1986, se creó la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, donde se estableció la constitucionalidad del derecho a la salud, plasmado en el párrafo tercero del artículo cuarto de la Constitución: se señala que el derecho a la salud incluye el derecho a la asistencia social. Con este reconocimiento legal las tareas asistenciales se convirtieron en prioridad de atención estatal.

---

<sup>35</sup> Diario Oficial de la Federación , Jueves 13 de enero de 1977, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.564

<sup>36</sup> Diario Oficial de la Federación , Jueves 13 de enero de 1977, citado por Fuentes, Mario Luis(1994), Asistencia Social, horizontes y perspectivas, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, , México, p.589

En la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, se delinearon las obligaciones que deben cumplir las distintas autoridades en sus respectivos niveles, (federal, estatal y municipal), para evitar la duplicidad en las funciones y hacer más eficaz la aplicación de los programas, que con base en el Plan Nacional de Desarrollo debe realizar el Sistema Nacional de Asistencia Social.

Asimismo, la asistencia social estuvo regulada por decretos y acuerdos interinstitucionales, que en ocasiones respondían a la coyuntura política, a las necesidades sociales del momento, o bien la voluntad de los encargados de la administración estatal.

En el artículo 172 de la Ley General de Salud, se dictó que el gobierno contará con un organismo descentralizado encargado de coordinar las actividades asistenciales a nivel nacional; y la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social estableció en su artículo 13: El organismo a que se refirió el artículo 172 de la Ley General de Salud se denominó, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, como organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tuvo como objetivos la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, la interrelación promoción sistemática de acciones, que en la materia llevaron a cabo las instituciones públicas, así como la realización de las demás acciones que establecieron las disposiciones legales aplicables.

Existen órganos rectores en el DIF, para coordinar el desempeño de sus programas, vigilar su buen funcionamiento, analizar prioridades, establecer metas y en general, buscar respuestas apropiadas e integrales a las demandas de asistencia social, este se rige por una Junta de Gobierno, un Patronato y un Director General.

La junta de Gobierno, está constituida por los Secretarios de Salud, Gobernación, Hacienda y Crédito Público, Educación Pública y Trabajo y Previsión Social, además de los titulares del Departamento del Distrito Federal, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la CONASUPO, el IMSS, el ISSSTE, la Lotería Nacional y Pronósticos para la Asistencia Pública.

En la Junta de Gobierno, participó también, el Director General del DIF, quien fue nombrado en este cargo, por el Presidente de la República. A su vez, el Patronato del DIF, está formado por 11 miembros, encabezados por la esposa del Presidente de la República en turno. Con el ánimo de conformar un órgano plural, menos formal y más activo. A mediados de 1995, se invitó a participar en el Patronato, a un grupo de mujeres y hombres representantes de muy variadas disciplinas y opiniones.

Se busca que el Patronato constituya, un motor del trabajo del DIF, y un instrumento de análisis y evaluación de sus programas, experiencia y capacidad de convocatoria social. Los Patronos, fueron miembros destacados del sector empresarial, de los centros de investigación, de los medios de comunicación, del

ámbito intelectual, del campo de la medicina y de las principales corrientes políticas, representadas por el poder legislativo.

La Dirección General del DIF cuenta, con el apoyo de dos subdirecciones, que se ocuparon de coordinar en dos grandes áreas, todas las acciones de la institución, la subdirección de Asistencia y Concertación, cuidó el desempeño de los programas para beneficio de menores, jóvenes, discapacitados, ancianos y población en desamparo; y la Subdirección de Operación, fue responsable de las acciones de ayuda alimentaria y mejoramiento del estado de nutrición, y de desarrollo comunitario; a la vez, se hizo cargo del vínculo institucional con los DIF estatales.

Un instrumento decisivo en la definición de los modelos de asistencia social que rigieron no sólo la actividad del DIF, sino todas las acciones de esta índole; públicas y privadas, es el Instituto de Salud Mental (INSAME). El INSAME vivió un proceso de reestructuración. Su compromiso fue establecer pautas coherentes para la tarea asistencial, y capacitar al personal del DIF, para que esté en condiciones de llevar a cabo su trabajo, con la mira puesta en una visión amplia e integral de la asistencia social.

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, es la institución que articula la política asistencial del gobierno y los grupos ciudadanos; como tal, constituyó un factor estratégico de la política social del Estado mexicano.

Las actividades de este organismo, se extendieron a las comunidades indígenas, campesinas y urbanas marginadas, donde se dio especial atención a la población más vulnerable: menores de 5 años, pequeños que estudiaran los primeros años de la primaria, mujeres embarazadas o en período de lactancia, ancianos en situación de desventaja, discapacitados y niños en condiciones desfavorables.

Son éstos, los individuos que merecen atención prioritaria del DIF. Es preciso señalar que la acción de este organismo no suele destinarse a personas aisladas, sino que se dirige a la célula social a que pertenecen, es decir, a la familia como sujeto primordial de la política asistencial.

En el DIF, la familia es lo más importante, ya que lleva en su nombre la esencia de su misión, puesto que el desarrollo integral de la familia es uno de sus objetivos prioritarios; sin embargo, lejos de basarse en una visión esquemática o ingenua de la familia mexicana, reconoce que ésta tiene hoy en día muy distintas expresiones.

Independientemente de su forma y estructura, las familias, son el destinatario básico de la asistencia social; no sólo porque en su seno se localizan los sujetos más vulnerables, sino también en su interior ocurren los procesos elementales de identificación, supervivencia, integración y formación de lazos sociales; también en este núcleo social donde se llega a gestar y reproducir la violencia, el abuso

sexual, la discriminación de la mujer, el maltrato al menor y otras modalidades de la desintegración.

Por ello, el DIF considera que cualquier acción dirigida al bienestar de la familia se multiplicará y tendrá repercusión en beneficio de cada uno de sus miembros y de la comunidad donde se asientan.

Además, consciente del papel primordial que las mujeres tienen de las distintas variantes de la familia mexicana, el DIF se ha empeñado en que todos sus programas estimulen el desarrollo, y promuevan la defensa y participación del sector femenino de la población, con la seguridad de que así los alcances de la asistencia social serán mayores.

### **Contexto Político, Económico y Social del DIF Nacional**

El México de hoy, es muy diferente de aquél de finales de los años veinte: la población se ha incrementado en forma desmesurada; el desarrollo, con diferentes grados y facetas en los distintos sectores y regiones, ha dado otro perfil a la nación. Los logros y las carencias también, tienen otra cara; la demanda de asistencia social no ha desaparecido, aunque sí ha tomado diferentes matices; de hecho, la vulnerabilidad tiene en la actualidad, formas ni siquiera imaginadas, hace cuatro o cinco décadas.

En esta nueva realidad, el DIF es el eje de la política de asistencia social del Estado, ha sufrido modificaciones de forma y de fondo, a la par de los cambios del país.

La nueva política de asistencia social, parte de la convicción de que la sociedad mexicana, que día con día gana espacios de participación, no desea más gestos aislados de beneficencia. Quiere y requiere trascender la respuesta mecánica y muchas veces, parcial al abandono y el desamparo. Por ello, el DIF de hoy, sustenta su actividad en un concepto de política de asistencia social, que va mucho más allá de la simple reparación de daños.

De acuerdo con los lineamientos de la política social del Gobierno Federal, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, busca apoyar a los individuos y grupos marginados, en la solución de sus problemas impostergables de subsistencia, sí, pero también prevenir, que sufran males mayores, mejorar sus condiciones de vida y ofrecerles la posibilidad de integración social y productiva. Y con el propósito de ser una institución vigente, adecuada a los tiempos actuales, el DIF ha realizado una revisión de la política asistencial en una transformación de los marcos conceptuales, jurídicos y regulatorios.

Ante una nueva pobreza, el crecimiento del desempleo y el crecimiento de organizaciones sociales y privadas, el DIF da un nuevo cauce a sus funciones con la atención primordial en la superación individual y los derechos sociales de la población vulnerable. Este cambio ha requerido de la revisión de programas y principios con la finalidad de que éstos respondan a las necesidades actuales.

La transformación que se impulsa, no obedece a circunstancias del momento, ni admite retorno a los viejos esquemas. Es una respuesta con bases muy sólidas, ante una nueva realidad que no es posible ignorar. El DIF ha venido impulsando, un programa de reforma institucional, con el propósito de hacer de la asistencia social, una política, capaz de responder a las nuevas condiciones de vulnerabilidad de las familias y grupos más débiles.

Ante una nueva vulnerabilidad que hace referencia a la situación estructuralmente débil de los sujetos, grupos y familias que por razones de edad, género, carencias de integridad familiar, por deficiencias físicas o, por encontrarse en condiciones de precariedad económica y jurídica, están expuestas a riesgos en su salud, su integridad física y moral, la cual puede llegar a la categoría de exclusión social, generando la incapacidad o la falta de oportunidades que implica la pobreza y la vulnerabilidad social para participar en el campo de la vida diaria: el mercado de trabajo, la justicia y el derecho, la comunicación, la información y la cultura.

Con el auxilio de estos dos conceptos, la política de asistencia social ha recibido un nuevo impulso y una nueva orientación, ya que se trata no solo de compensar las carencias, sino de garantizar los derechos y sobre todo, propiciar el desarrollo humano de las personas, de las mujeres, de los jóvenes, de las familias y comunidades pobres, previendo las causas que producen la vulnerabilidad y consecuentemente, la pobreza y la exclusión social.

Ante esta situación, se ha requerido plantear prioridades, rediseñando respuestas más acordes y eficaces a los fenómenos de: crisis económica, migración masiva, incorporación creciente de la mujer al mercado del trabajo, drogadicción, violencia familiar, entre otros factores que agravan la vulnerabilidad social; obligan al DIF a dar un nuevo cauce a sus tareas con énfasis en la superación individual y los derechos sociales de la población vulnerable.

Para comprender el marco de las reformas y la institucionalización de la asistencia social fue la creación, en 1980 del Plan global de Desarrollo 1980-1982, donde se establecieron grandes líneas y acciones de la administración estatal, entre éstas la asistencia social, además de ser uno de los primeros instrumentos modernizadores de la planificación del desarrollo en México, así como el antecedente directo de los Planes Nacionales de Desarrollo.

En el marco de esta nueva planeación nacional, el DIF redefinió el concepto de la asistencia social y reorientó la operación de sus acciones.

Los cimientos del cambio son:

Esfuerzo Integral, dar orientación y continuidad a las acciones que diversas dependencias desarrollan en beneficio de los sectores más vulnerables.

Esto tiene el objeto de que no se den esfuerzos aislados, y los logros no se pierdan, ni se desvirtúen por falta de atención o insuficiencia en cualquiera de los campos de la política de asistencia social.

Trabajo Conjunto, unir y coordinar los esfuerzos, recursos y apoyos de los diversos organismos gubernamentales y de la sociedad civil en las tareas de asistencia social, para evitar duplicar el trabajo e incluso se multiplican los resultados, se logra mayor cobertura, se da un uso más racional a los recursos y se otorga coherencia y unidad a los programas y acciones. Para obtener más frutos de ese esfuerzo conjunto y subsanar de algún modo, la escasez propia de los tiempos de crisis, el DIF procura aprovechar de la mejor manera y con la mayor transparencia los recursos humanos y materiales de que dispone.

Apoyo a la actividad regional, la extensa variedad geográfica, socioeconómica y humana de nuestro país, motiva que también los fenómenos de vulnerabilidad, tengan expresiones específicas. La marginación que se da en la frontera norte, no es la misma que ocurre en el centro del país, ni ésta se asemeja necesariamente a la que se da en las zonas indígenas del sur. Por ello el DIF, procura profundizar la descentralización de la asistencia social. En consecuencia, se ha dado a la tarea de transferir más recursos, funciones y programas a los DIF estatales y municipales, además de concentrar los apoyos en cada estado y región, de acuerdo a sus particularidades.

Así se fortalece su capacidad para ofrecer una atención más cercana y útil a la población vulnerable en sus entidades, aplicando criterios locales de acuerdo a sus expresiones específicas.

Cabe señalar que el DIF, es una institución Federalizada de origen, pues no está conformado por delegaciones. Es, como su nombre lo indica, un sistema constituido por una unidad central coordinadora, que se vincula con 31 DIF estatales y casi 2 mil DIF municipales, que son instancias de los gobiernos locales. Esto no significa que el DIF nacional ignore o delegue, las atribuciones que la ley le encomienda. Por el contrario, en aras de la eficacia y con profundo respeto por las características y necesidades de cada región, se está constituyendo en una entidad, cada vez más normativa y orientadora para dar cauce y garantizar el cumplimiento cabal de sus programas en todo el país.

Coordinación y Concertación, procurando dar congruencia y sentido único a las acciones de asistencia social, públicas y privadas, además de incrementar su cobertura y calidad.

Participación Ciudadana, ahora que la sociedad civil ha tomado la palabra y acción organizada, es forzoso dejar atrás el paternalismo y recuperar la participación colectiva que por naturaleza acompaña a la labor asistencial. A partir de ésta premisa, el DIF, sin eludir su papel de rector de la asistencia social, promueve las iniciativas ciudadanas en este campo.

En consecuencia, se compromete a concentrar y encauzar los esfuerzos públicos y privados, en el diseño y la operación de la política asistencial.

Con este nuevo enfoque, los tradicionales programas sociales del DIF, muchos de ellos antes dispersos, se han reagrupado y reorientado. En la actualidad, estos programas tienen tres objetivos centrales:

- Proteger el sano desarrollo de los niños y de las niñas
- Promover la integración de la familia
- Atender a los grupos más vulnerables del país

Estas tres prioridades están presentes en todas las tareas que se llevan a cabo en el DIF nacional.

Para alcanzar sus objetivos, el DIF cuenta con diversos programas que frecuentemente son revisados y evaluados con mirada crítica para enmendar sus fallas, hacer crecer sus logros y darles mayor capacidad de respuesta. Estos programas se aglutinan en torno a cinco políticas institucionales:

- 1.- Mejoramiento del estado de nutrición
- 2.- Asistencia a discapacitados
- 3.- Promoción del desarrollo familiar y comunitario
- 4.- Protección y asistencia a la población en desamparo
- 5.- Defensa de los derechos del menor, la mujer y la familia

### **1.- Mejoramiento del estado de nutrición**

El nuevo DIF, se ocupa de dar un sentido integral a la estrategia alimentaria del gobierno federal. De acuerdo a lo que señala el Plan Nacional de Desarrollo 1994-2000, esta institución está encargada de coordinar todos los esfuerzos de los organismos gubernamentales a favor de una mejor alimentación y nutrición de los mexicanos.

#### *Programa de Alimentación y Nutrición Familiar (PANF)*

Todos los empeños en estos sentidos se concentran en torno al Programa de Alimentación y Nutrición Familiar (PANF), que se puso en marcha en febrero de 1995 y que articula acciones que se llevan a cabo a través de 24 programas alimentarios, entre los que se cuentan los de subsidio a la tortilla, abasto a zonas populares, ayuda alimentaria a comunidades indígenas, desayunos escolares y apoyo alimentario a familias.

Asistencia Integral, con el PANF se pretende que la ayuda alimentaria deje atrás el carácter compensatorio que había tenido y se convierta en eje de un paquete de acciones sociales contra la pobreza extrema. Por eso, los alcances de este programa van mucho más allá de la pura asistencia alimentaria.

Esta es sólo parte de un paquete básico de educación, salud y saneamiento ambiental para promover el desarrollo de las familias y las comunidades; además de procurar el mejoramiento de su estado de nutrición. Con este paquete integral, se combate en su raíz el círculo de la pobreza, conformado por desnutrición, ignorancia, enfermedad y ambiente insalubre. Para el mejor funcionamiento de este programa, se estableció una Comisión Coordinadora, encabezada por el DIF, y en forma paralela se han constituido Comisiones Coordinadoras en las entidades federativas con el fin de enlazar los esfuerzos del gobierno federal, con los de los estados y los municipios.

En los diferentes ámbitos de acción del PANF, el DIF trabaja en estrecha colaboración con diversas instituciones. Así por ejemplo, con la Secretaría de Educación Pública realiza el diagnóstico del estado de nutrición de preescolares y escolares, en tanto que, junto con el IMSS-SOLIDARIDAD, distribuye despensas familiares mensuales y realiza vigilancia de la nutrición entre las familias que, de acuerdo con diversos estudios, tienen miembros que padecen de desnutrición o están en mayor riesgo de sufrirlo.

Dentro de la estrategia para la asistencia social que impulsa el DIF, el PANF funciona a través de dos instrumentos básicos:

- Los desayunos escolares y las despensas escolares
- Municipios prioritarios

El PANF se desarrolló a lo largo y ancho de todo el territorio nacional, pone mayor énfasis en las regiones más necesitadas. Con este criterio, durante 1995 las acciones del programa se intensificaron en los 203 municipios más vulnerables del país; es decir, en aquellos donde se observó que había mayor riesgo de desnutrición y por ello, requerían de atención urgente.

En cada uno de esos municipios, incluso en los más pequeños, se elaboró un censo nominal para conocer con nombre y apellido, a las personas con desnutrición o que están en riesgo de padecerla, para así poder ofrecerles apoyo y protección oportunos.

#### *Programa de Raciones Alimenticias (PRA)*

Más de 60 años de existencia permiten que el Programa de Desayunos Escolares como se denomina popularmente al PRA, sea conocido por los mexicanos de todas las edades. Hay sin embargo, algunas novedades que vale la pena mencionar. Una primera característica, que marca la gran diferencia entre los desayunos escolares de antes y los de ahora, es que con base en el principio de atención integral, el desayuno escolar se acompaña hoy en día de medidas de salud y educación.

Dentro de los lineamientos del Programa de Alimentación y Nutrición Familiar, los beneficiarios del Programa de Desayunos Escolares cuentan también con vigilancia permanente de su estado de nutrición, vacunación periódica,

desparasitación y prevención de enfermedades diarreicas y respiratorias, entre otras medidas para el cuidado de la salud.

Este paquete de medidas de sanidad y educación, permite también promover entre los pequeños el aprendizaje de hábitos adecuados de higiene y alimentación, así como despertar su conciencia sobre la importancia de preservar el medio ambiente.

#### *Programa de Asistencia Social Alimentaria a Familias (PASAF)*

Consiste en la entrega de despensas familiares mensuales para familias rurales, indígenas y urbanas en extrema pobreza, que tienen entre sus miembros a niños menores de 5 años, mujeres embarazadas o lactantes, discapacitados o ancianos en situación de marginalidad o abandono. Contempla acciones de educación y salud comunitaria para combatir las desigualdades y desventajas de origen de esos sectores de la población. Estas acciones son: desparasitación, administración de hierro y vitamina A, evaluación del crecimiento, vacunación, orientación sobre planificación familiar, así como promoción de hábitos de higiene y buena nutrición.

Otras acciones complementarias, refuerzan a los dos grandes programas alimentarios del DIF:

- La orientación para la Nutrición
- El estímulo a la siembra de huertos familiares, para incrementar la variedad de la alimentación

## **2.- Asistencia a discapacitados**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), en países similares al nuestro, el 10% de la población en promedio, sufre de discapacidad. Son muy diversos los tipos de discapacidad, entre los que tenemos: deficiencia mental, movilidad restringida, limitaciones visuales, auditivas y de lenguaje, por lo cual requieren atención de diferente especie. Todo esto se puede lograr, sólo a través de acciones integrales de salud, educación, cultura, recreación, trabajo y justicia.

Con este objetivo en mente, se conformó en enero de 1995, una Comisión Coordinadora que agrupa Dependencias del Ejecutivo Federal entre las que se cuentan 9 Secretarías, más de 50 organizaciones de personas con discapacidad y organismos privados solidarios.

Fruto del trabajo de esta Comisión es el Programa Nacional para el Bienestar y la incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad, en marcha desde mayo de 1995 y con el que el DIF consolida, refuerza y reorienta su quehacer en este renglón.

La prevención de la discapacidad, la rehabilitación y su integración social y productiva, son acciones que de ninguna manera pueden darse aisladas. En la

atención integral que el DIF coordina en todo el país, y para lo cual cuenta con el apoyo de otras instituciones, destacan la rehabilitación laboral, la capacitación para el trabajo, el acceso a la cultura, la recreación y el deporte, la adecuación del entorno físico a las necesidades de los discapacitados y la actualización jurídica para el pleno respeto a sus derechos humanos.

Para saber cuales son las características y las necesidades de las personas con discapacidad, se está conformando el Sistema Nacional de Información sobre Población con Discapacidad. Ya se ha dado un importante paso en este sentido, con la creación del registro de menores con discapacidad, producto de una encuesta aplicada directamente a 24 millones de niños de todas las escuelas del país, que se realizó en forma conjunta entre el DIF, la Secretaría de Educación Pública y el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Para completar este panorama sobre la discapacidad en México, se cuenta con datos recabados casa por casa por medio de cédulas informativas sobre personas con discapacidad.

### **3.- Promoción del Desarrollo Familiar y Comunitario**

Para impulsar la integración de las familias y el desarrollo de las comunidades marginadas, se fomenta su participación en acciones destinadas a mejorar su propio nivel de vida. La promoción del desarrollo se lleva a cabo a través de cinco programas:

#### *Cocinas Populares y Unidades de Servicios Integrales (COPUSI)*

Consiste, en la instalación de cocinas colectivas en zonas populares para ofrecer menús de bajo precio y acordes con una dieta recomendable. En esta tarea, la participación directa de las comunidades resulta imprescindible. Al DIF le corresponde suministrar despensas, equipo, asesoría técnica, capacitación y orientación sobre nutrición. Las comunidades por su parte, aportan la organización, las instalaciones y el trabajo voluntario.

Las cocinas operan sobre todo en espacios comunitarios, aunque también en escuelas, locales particulares, instalaciones municipales y centros de desarrollo. Además de alimentación, a través de las cocinas populares se da orientación y capacitación sobre el cuidado de la salud.

#### *Programa de Desarrollo Integral del Adolescente (DIA)*

También los adolescentes del país, en especial los pertenecientes a los sectores más marginados, enfrentan problemas que requieren atención y, sobre todo, prevención. Los embarazos a temprana edad, la fármacodependencia, la deserción escolar, el abandono por parte de las familias, el abuso, la falta de acceso a la justicia, son algunas de las barreras muchas veces infranqueables que encuentran los jóvenes en la senda hacia su cabal desarrollo.

Para ellos, el DIF cuenta con el Programa de Desarrollo Integral del Adolescente, DIA, que tiene entre sus fines prevenir la fármacodependencia, fomentar la

educación sexual y la salud reproductiva, ofrecer asesoría jurídica y apoyo psicológico; en general, allanar el camino hacia un buen desarrollo de los adolescentes.

Dirigido a muchachas y muchachos de 12 a 19 años de edad, DIA busca fortalecer los valores, la autoestima y el compromiso social y comunitario de los jóvenes mexicanos. Este programa en el que la participación de educadores y padres de familia es fundamental ofrece actividades de recreación, cultura, deporte y capacitación para el trabajo; se lleva a cabo a través de los Sistemas DIF de las Entidades Federativas, para promover su mejor funcionamiento, existe una Comisión Coordinadora en la que participan 15 instituciones de los sectores público, privado y social.

#### *Programa de Joven a Joven*

Dirigido a los jóvenes, se realiza en coordinación con el Consejo Nacional de Población. A través de él, se proporciona orientación telefónica sobre diversos asuntos que ocupan y preocupan a los jóvenes, como son las relaciones interpersonales y familiares, las relaciones sexuales y la farmacodependencia, entre otros.

A su vez, la Secretaría de Gobernación colabora para establecer módulos de Orientación y Apoyo a Adolescentes, donde se les ofrece asesoría jurídica.

#### *Control de Menores en Circunstancias Especialmente Dificiles, Meced*

Las niñas y los niños, sujetos principales de la atención del DIF, no siempre crecen en las condiciones que demandan un desarrollo sano. El DIF concentra vastos esfuerzos en la atención de los menores, en especial, los que viven en situaciones que los hacen más indefensos: niños sin hogar, maltratados, abandonados, discapacitados, adictos o que han sufrido abuso sexual. Para organizar e impulsar estas tareas, se construyó el Programa de Menores de Circunstancias Especialmente Dificiles, Meced.

Este Programa se orienta, a prevenir y atender la expulsión y el abandono de los menores, del núcleo familiar, así como, a promover cambios en las condiciones de existencia de los niños callejeros, e integrarlos de la mejor manera a la vida social y productiva.

Con el Programa Meced, se realizan acciones específicas en los ámbitos de la salud, la capacitación para el trabajo, la educación, el alojamiento, la asesoría jurídica, la recreación y el deporte. Un objetivo central de este programa, es la integración y la promoción social, de los menores y sus familias; y para proteger a los niños contra el maltrato físico o psicológico y apoyarlos en la defensa y el ejercicio de sus derechos, el DIF cuenta con la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia. Un programa específico para evitar y atender estos lamentables casos: es el Programa de Prevención del Maltrato al Menor.

El propósito, no es sólo auxiliar y proteger a quienes ya han sido víctimas, sino crear las bases para evitarlo, a través del trabajo conjunto de diversas dependencias del gobierno, que tienen que ver con el problema.

#### *Programa de Atención a Familias y comunidades en el DF y los Estados*

Promueve el desarrollo de familias y comunidades marginadas a través de su participación en acciones de saneamiento ambiental y de mejoramiento a la economía familiar. Su instrumento principal es la Red Móvil, formada por promotoras comunitarias, que permiten llevar las acciones del DIF a las poblaciones más remotas y marginadas del país. La Red Móvil promueve la siembra de huertos familiares, el mejoramiento de las viviendas, la construcción de letrinas y reforestación.

#### *Programas Coordinados de Salud*

En el rubro de la educación para la salud y la prevención de enfermedades, el DIF participa de manera coordinada, con las instituciones del sector salud. En todo el país, los sistemas estatales, con la supervisión del DIF nacional, vigilan que se cumplan las pautas oficiales para las acciones de salud reproductiva.

También se encargan de dar información y guía para prevenir la fármacodependencia de niños y jóvenes, distribuir la Cartilla Nacional de Vacunación y divulgar los beneficios de la inmunización oportuna.

#### **4.- Protección y asistencia a la población en desamparo**

Tiene como objetivo, proporcionar apoyo a menores e indigentes, mujeres y otras personas en estado de abandono, o que por su marginación o pobreza, requieren albergue, vestido, servicios de salud y alimentación.

Para la atención de estos grupos, el DIF cuenta con diversos programas e instalaciones: desde casas cuna para recién nacidos, hasta asilos para individuos de la tercera edad, pasando por centros de desarrollo infantil e internados para niños y adolescentes.

##### *Casas cuna*

En dos casas cuna, ubicadas en la ciudad de México, el DIF otorga cuidados y atención a niños abandonados o que han sido separados de padres o tutores maltratadores, y que tienen desde unos cuantos días de nacidos hasta seis años de edad.

##### *Casas hogar para niñas y niños*

Los niños y adolescentes de seis a 18 años, que al carecer de un hogar adecuado para su buen desarrollo, han quedado bajo la tutela del DIF, habitan en las casas hogar de esta institución. Hay una para varones, con capacidad para 200 jovencitos, y otra para niñas que aloja a 450 pequeñas y que tiene

aproximadamente treinta años de existencia. En las casas hogar, además de obtener techo, alimento, cuidado, afecto y atención, los niños y adolescentes, tienen acceso a la capacitación en diversos oficios, para que al llegar a la edad adulta tanto varones como mujeres sean autosuficientes y puedan integrarse de manera sana y productiva a la sociedad.

#### *Internados Amanecer*

En ocasiones, los niños requieren asistencia, pese a contar con familias legalmente responsables de ellos. Para ellos, precisamente fueron creados los Internados Amanecer, que reciben a niños de 6 a 18 años de edad, que sí tienen familias legalmente responsables, a las que se reintegrarán, cuando haya mejores condiciones para su atención. Por eso se procura, que al ingresar al internado, los niños y jóvenes conserven sus lazos familiares. En estos Internados Amanecer, donde la estancia promedio es de cuatro años, los muchachos reciben la educación básica que estipula la Secretaría de Educación Pública y adquieren conocimientos en oficios, que les provean herramientas para enfrentar la vida en forma responsable.

#### *Casas Hogar para ancianos*

Con 4 asilos: 2 en la ciudad de México, 1 en Oaxaca y otro en Morelos, el DIF, busca dar asistencia a ancianos abandonados o desamparados. Mujeres y hombres en la tercera edad encuentran ahí, no sólo comida y albergue; también tienen atención médica y psicológica, sobre todo, afecto y compañía.

#### *Centros de desarrollo infantil*

Las madres trabajadoras de escasos recursos que no tienen acceso a los sistemas de seguridad social, reciben el apoyo del DIF a través de los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil, CADI, para la atención de pequeños desde 45 días de nacidos, hasta los 5 años 11 meses. Además de la atención apropiada para su edad, los niños obtienen alimentación, educación, entretenimiento y cuidado de su salud.

El DIF, también ofrece asesoría y supervisión para operar, con la participación de la Comunidad, los Centros de Atención Preescolar Comunitaria, CAPC, en zonas carentes de servicios educativos oficiales.

Los locales que albergan a los CAPC, son de la propia comunidad, que se encargan de seleccionar a las orientadoras comunitarias, quienes reciben capacitación por parte del DIF.

#### *Campamentos recreativos*

Para fomentar el sano esparcimiento, el DIF cuenta con siete campamentos recreativos, con una capacidad promedio de 120 personas cada uno. Estos campamentos, ubicados en los estados de Nayarit, Veracruz, Guerrero, Quintana Roo, Guanajuato, Aguascalientes y Sinaloa, ofrecen actividades artísticas, deportivas y socioculturales a niños, adolescentes, ancianos y personas con discapacidad.

## **5.- Defensa de los derechos del menor, la mujer y la familia**

Quienes a causa de su condición marginal encuentran obstáculos, para hacer cumplir sus derechos, por lejanía de los juzgados o tribunales, falta de recursos económicos, escasa preparación o desconocimiento de las leyes, pueden obtener a través del DIF, servicios jurídicos profesionales y gratuitos en materia de derecho familiar.

El DIF, realiza todas estas tareas mediante uno de sus órganos internos, la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, que además, organiza pláticas para la prevención del maltrato a los niños, y lleva a cabo la localización de familiares de menores en estado de abandono. La defensa y protección de los derechos del menor, la mujer y la familia, que anteriormente tenían una posición secundaria dentro del trabajo de la institución, ahora constituyen una función prioritaria.

De la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, destacan las correspondientes al Programa de Prevención del Maltrato al Menor, Preman, para la protección y asistencia de menores maltratados y la orientación a sus familiares, ofrece apoyo jurídico, médico y social; además, de auxilio para la detección, protección e investigación del maltrato hacia los niños. Este Programa, se lleva a cabo, tanto en el Distrito Federal, como en los Estados de la República, y busca combatir este problema a través de programas de prevención que incluyen pláticas a padres de familia y la divulgación del fenómeno, a través de los medios de difusión.

A partir del objeto de estudio de este trabajo, "la asistencia social", subraya las estrategias diseñadas para la modernización del sector salud, puesto que desde ahí, se construyeron una serie de herramientas para proporcionar servicios (entre estos los asistenciales), a las personas que están fuera de los organismos de seguridad social, tales como el IMSS o el ISSSTE.

En el proceso de modernización, se detectó, que una de las mayores deficiencias del Sector Salud, consiste, en que los organismos que componen el Sistema Nacional de Salud, están segmentados debido, a la carencia de un marco normativo integrador, de las actividades de las instituciones, lo que provoca duplicidad de funciones, discrecionalidad en la toma de decisiones, desperdicio o uso erróneo de los recursos y la repetición de procesos administrativos.

Tal situación, llevó a replantear los instrumentos y las líneas de acción del Sistema Nacional de Salud, para lo cual, se propusieron Programas de atención, con el fin de mejorar las condiciones generales de la población, y aumentar la cobertura nacional de los servicios del ramo. Los programas eje, en materia de salud, marcados por el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 1995-2000, fueron: a) Programa Nacional de Vacunación, b) Programa Nacional de Nutrición y Alimentación Familiar; c) Programa Nacional de Salud Reproductiva, a los que se

agregaron acciones específicas, tomando como base las necesidades sanitarias, regionales y locales.

Para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía, en cuanto a desarrollo y bienestar social se refiere, este PND se vale, de una serie de programas sectoriales, para diseñar políticas específicas, para cada área de acción gubernamental, dentro de los cuales se encuentran, los Programas de Reforma del Sector Salud 1995-2000, Programa de Alimentación y Nutrición Familiar y el Programa Nacional de la Mujer.

Se ubicó a la asistencia social en el Programa de Reformas al Sector Salud, que tuvo como propósito, brindar una atención más eficaz, a las personas en estado de vulnerabilidad, ya que paradójicamente, los grupos que más requieren los servicios, disponen de menos recursos para acceder a éstos.

Para llevar a cabo la reestructuración del Sector Salud, se incluyeron los siguientes programas:

- 1.-Programa de Promoción y Fomento de la Salud
- 2.-Programa de Salud Infantil y Escolar
- 3.-Programa de Salud Reproductiva
- 4.-Programa de Salud de las Poblaciones Adulta y Anciana
- 5.-Otros Programas de Salud para la Población en General
- 6.-Programas Regionales
- 7.-Fomento Sanitario
- 8.-Asistencia Social

Dentro del Programa de Reforma del Sector Salud 1995-2000, se plantearon algunas de las principales definiciones del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF, en cuanto a su estructura, funcionamiento e institucionalidad para evitar duplicidad de funciones, dispersión de acciones y la utilización adecuada de los recursos.

Las atribuciones y funciones asignadas al DIF por la Ley General de Salud, por diferentes razones de índole jurídica y administrativa no han sido asumidas completamente por la institución. Por lo que establece en el Programa de Reformas del Sector Salud, emprender medidas correctivas en la operación de los proyectos del DIF, y avanzar en su reforma interna para consolidarlo como una institución de la Política Social del Estado Mexicano.

Con el Objeto de consolidar un Sistema Nacional de Asistencia Social, pública y privada, bajo la coordinación del DIF como instancia rectora en materia de asistencia social; situación que en la práctica las disposiciones en materia de asistencia social dictadas por el DIF y las tareas que realizan las instituciones de asistencia privada han sido precarias especialmente en el diseño de políticas, el perfil de las estrategias y la definición global de los alcances en la asistencia social.

Las reformas para DIF, buscaron:

- Integralidad en las acciones
- Complementariedad para construir estrategias efectivas en los tres niveles de gobierno, y normar las relaciones entre gobierno y sociedad
- Focalizar acciones para lograr mayor acercamiento a los grupos prioritarios
- Coordinar y concertar para mejores resultados e integrar acciones gobierno, sociedad civil
- Flexibilizar los programas para garantizar su operatividad, de acuerdo al contexto donde podrían aplicarse

Con estos objetivos se pretende consolidar la política asistencial.

Ante esta situación el DIF inicia, la redefinición de sus funciones, ante nuevos actores sociales y fenómenos de exclusión y vulnerabilidad social; se planteó, una atención integral a las personas y a los grupos que enfrentan la pobreza y diferentes circunstancias de vulnerabilidad social, particularmente en el marco de la crisis económica.

El trabajo del DIF, se fincó en la premisa de que la pobreza no sólo tiene una relación con el nivel de ingresos de una persona, sino con la calidad de vida, esto es, la educación, los hábitos de higiene, la lectura, el acceso a los servicios y satisfactores y el grado nutricional. Por esto la reestructuración institucional insiste en que la pobreza no se resuelve con el ingreso, sino con el mejoramiento general de la cultura ciudadana.

El objetivo de la reforma es colocar a las instituciones públicas y privadas para responder a los efectos de los cambios económicos, demográficos y sociales que afectan a los grupos vulnerables; para responder de manera ágil y eficiente con un planteamiento institucional altamente especializado, de bajo costo y gran utilidad, el cual considere lo específico de cada localidad y reinterprete la dimensión regional y el objetivo nacional.

Una política asistencial de acciones preventivas, para reducir riesgos de cualquier mecanismo de exclusión que afecta a los grupos vulnerables y, por otro lado, evaluar los factores de protección para los grupos atendidos.

Es necesario terminar el proceso de descentralización, garantizando continuidad en la ejecución de las políticas, las estrategias, las líneas de acción y los programas más allá de los cambios de poder; también fortalecer de cada orden de gobierno, descentralizando los mecanismos de operación para dar pleno respeto a la autonomía de los municipios y estados.

En el ámbito Nacional el DIF coordina la integración y operación del Sistema Nacional de Asistencia Social, juntando las acciones de los sectores social, público y privado. El DIF Nacional como detector y proveedor de las demandas de

los gobiernos estatales y municipales, debe reconocer las necesidades regionales para implementar modelos específicos de las necesidades locales.

Los programas y recursos humanos, materiales y financieros del DIF son objeto de transferencia hacia los gobiernos estatales y municipales, por lo que es necesario fortalecer cada orden de gobierno, a través del diseñar normas e indicadores, generar metodologías de evaluación y modelos de atención, bajo criterios claros y en conjunto con especialistas en el tema de la asistencia.

Esta propuesta permite ir hacia una descentralización completa de la operación institucional que fortalezca localmente órdenes municipales y estatales y restituya al DIF en su carácter normativo. La normatividad del orden central implica funciones de gestión de fondo, administración financiera y cogestión de recursos públicos y privados para su asignación.

Es necesaria la formulación de nuevos modelos de atención que constituyan una estrategia que a partir de su flexibilidad y potencialidad de adecuaciones a diferentes escenarios permita integrar bajo una nueva concepción los esfuerzos institucionales el optimizar los recursos, para garantizar el cumplimiento de los objetivos, normas y procedimientos de los programas prioritarios. Modelos fundamentados en cuatro principios básicos:

- Pertinencia, que respondan de manera armónica a la problemática específica
- Flexibilidad, ser adecuados a situaciones de carácter regional, estatal o local
- Eficacia, mejoramiento efectivo de los índices de inversión beneficio
- Especificidad, considerar los factores multicausales

Con base en lo anterior, los modelos propuestos se basan en un procedimiento metodológico de cinco ejes:

- Elaboración del diagnóstico situacional actual de un problema, dimensionar su magnitud, la población objetivo, las acciones, mecanismos de evaluación y seguimiento, para operarlo en la práctica institucional cotidiana
- Diseño de acciones para la intervención, definición de procedimientos y estrategias ordenados en tiempo y espacio, para la correcta aplicación de recursos
- Sistema de evaluación y seguimiento, diseño de indicadores de carácter cuantitativo y cualitativo
- Instrumentos de formación y capacitación, se consideran dos universos, primero para el personal institucional de nivel profesional, técnico y de campo, con el propósito de proporcionar los contenidos, estrategias y metodologías de formación y capacitación que les permita operar el modelo de asistencia social de acuerdo a sus perfiles de trabajo y áreas de responsabilidad. El segundo a través del proceso de ampliación de acciones por medio de la red de agentes sociales que pueden participar en cada uno de los modelos, de acuerdo al universo de instituciones públicas, privadas y sociales
- Estrategias e instrumentos de capacitación social, prevención y detección oportuna, de amplio alcance y efecto

Para la evaluación de estos nuevos modelos se enfatizan tres elementos:

#### *Calidad en la atención*

Proceso en el cual los beneficiarios directos de las acciones reciben información, orientación, atención y seguimiento a sus necesidades de una manera armónica, eficiente y con calidez, obteniéndose niveles de impacto positivo, así como la satisfacción del demandante.

#### *Integralidad y complementariedad de las acciones institucionales*

Atención integral profesional y de calidad mediante la potencialización y suma de acciones institucionales.

#### *Impacto social*

Primero, capacidad técnica y humana para atender y resolver los problemas y necesidades que plantea la población demandante del servicio. Segundo, la imagen social que proyecta la institución en la población en general y en específico en la población atendida en forma directa.

Por último es importante mencionar que las políticas sociales y los programas no han logrado aprobación y reconocimiento social, debido a que sus diseños no se han determinado por las necesidades directas de la población; y se enfocan con otros criterios que dan como resultado atenciones equivocadas.

Con las crecientes y complejas desigualdades en México, manifiestas con una amplia gama de fenómenos, es obligación del gobierno la constante transformación de la política social, para alcanzar metas cuantitativas y cualitativas de calidad y eficiencia que brinden mayor satisfacción a la población vulnerable.

La asistencia social debe ser más completa y dinámica para enfrentar de manera eficiente, los problemas de marginación. De ahí, que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, esté inmerso en un proceso de reforma estructural- acorde con la Reforma del Estado- en aras de una mayor eficacia en su labor y una buena relación con la sociedad.

### **1.5 El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro.**

La asistencia social es una necesidad prioritaria en el desarrollo de una sociedad y por ello se ha creado el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, como un organismo que en su estructura y fin, sea similar al Sistema Nacional.

“El gobierno del estado coincide con la política del Presidente Miguel de la Madrid, que busca llevar la asistencia social a quienes más lo necesitan por no estar incorporados en los sistemas de seguridad social. Para lo cual el 26 de

diciembre de 1985 se expide la Ley que crea los Sistemas estatales”,<sup>37</sup> entre ellos, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, como un organismo público descentralizado, de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

**“Sus principales objetivos son.”<sup>38</sup>**

- Promover el bienestar social y prestar tanto en forma directa como coordinada con los Sistemas Municipales DIF, servicios de asistencia social, con apoyo en las normas que dicta la Secretaría de Salud, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
- Apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad
- Impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez
- Coordinar y apoyar las actividades de los Sistemas Municipales DIF, tomando en cuenta los convenios que celebre cada municipio con el sistema estatal
- Fomentar la educación que propicie la integración social
- Operar establecimientos de asistencia social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos y minusválidos
- Otorgarle las funciones de auxilio a las instituciones de asistencia privada que le confiere la dependencia competente, con sujeción a lo que disponga la Ley relativa
- Prestar gratuitamente, servicios de asistencia jurídica y de orientación social a menores, ancianos y minusválidos sin recursos y en estado de abandono
- Auxiliar al Ministerio Público en la protección de los incapaces, ancianos minusválidos abandonados
- Procurar permanentemente la adecuación y cumplimiento de los objetivos y programas del sistema estatal, así como de los sistemas municipales, con el sistema nacional
- Actuar con interés jurídico ante los tribunales del Estado, en todo juicio en que, a criterio discrecional del propio sistema, se vean afectados los derechos de menores, ancianos y minusválidos, respetando las Leyes aplicables”

**Su forma de Organización:**

- Organismo público descentralizado de interés social con personalidad jurídica y patrimonio propio
- Se crea por Decreto que se expidió en la Legislatura el 26 de diciembre de 1985
- Autonomía financiera
- Autonomía jurídica
- Se integra por: Patronato, Junta Directiva, Dirección General, Dirección de Desarrollo Social, y Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

---

<sup>37</sup> Periódico Oficial del Gobierno del Estado(26 de Diciembre de 1985), “La Sombra de Arteaga”, p.1003.

<sup>38</sup> Ibídem.

## "El área programática del DIF Estatal, es

### I.- Programas Alimentarios

#### *Objetivo:*

Participar en el mejoramiento del nivel de vida de las comunidades marginadas y de los grupos de población desprotegidos, mediante el desarrollo de programas de asistencia social.

#### Coordinación de Programas Alimentarios:

Brindar servicios asistenciales en materia de alimentación y nutrición a la población vulnerable, preparando a los habitantes de las comunidades de manera adecuada en el combate al hambre y a la desnutrición y alcanzar mejores niveles de vida.

- Programa de desayunos escolares
- Programa de Asistencia Alimentaria a Familias en Desamparo
- Programa de Atención a Menores de 5 años en riesgo
- Programa de Asistencia Alimentaria a Grupos Vulnerables

### II.- Programa Redes

#### *Objetivo:*

Este programa promueve y organiza la participación ciudadana a través de un tejido social que permite el desarrollo de las potencialidades de la comunidad y de quienes la componen a su vez, resuelve las problemáticas que de ellas emanan, principalmente de las familias más vulnerables, por medio de programas preventivos y el trabajo de los voluntarios comprometidos.

#### *Estrategias:*

- Clubes de prevención de adicciones
- Clubes de barrio
- Clubes de lectura
- Aprovechamiento de espacios comunitarios
- Estancia comunitaria

### III.- Programas de Asistencia Social

#### *Objetivo:*

Brindar a la población vulnerable, opciones para propiciar su adecuado desarrollo, mediante sus programas de asistencia y acción social que fortalezcan sus capacidades.

#### Programas:

- Coordinación de servicios médicos asistenciales y asistencia social

- Centros asistenciales de desarrollo infantil CADI 2 y 3
- Hogar de protección infantil "Caminando Juntos"
- Programa de atención a menores y adolescentes AMA
- Programa de prevención y atención a la discapacidad en el Centro de Rehabilitación Integral CRI
- Programas de atención a la tercera edad en el centro gerontológico PLAN VIDA

#### IV.- Albergue General Ramón Rodríguez Familiar

##### *Objetivo:*

Brindar una estancia digna a la población objeto de asistencia social, así como a familiares de pacientes hospitalizados en el sector salud.

##### Se dirige a:

- Familiares de personas hospitalizadas en el sector salud
- Personas de escasos recursos económicos, provenientes de los 18 municipios del estado
- Personas canalizadas por los diferentes programas DIF

##### Servicios que ofrece:

- Hospedaje
- Alimentación
- Pláticas de información

#### V.- Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

##### *Objetivo:*

Prestar servicios jurídicos asistenciales, a personas de escasos recursos en materia de derecho familiar, actuando con interés jurídico ante autoridades competentes cuando discrecionalmente considere afectados los derechos de los menores. Así como el abatir la violencia en el seno de la familia previniéndola y sancionándola, instaurando, en lugar de violencia, los valores de respeto a la dignidad de las personas y de la convivencia pacífica."<sup>39</sup>

##### **Facultades y obligaciones:**

- Protección y asistencia a menores maltratados, así como orientación a sus familias, prevención y auxilio para su detección, investigación y tratamiento
- Al igual que tratándose de asuntos de violencia familiar
- Gestionar todo lo relativo a tutela, menores infractores, averiguaciones previas, y en general intervenir en todos aquellos asuntos en los cuales está implicado un menor

---

<sup>39</sup> Programas SEDIF (Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro) (2004-2010), Impreso en los Talleres Gráficos de Gobierno del Estado de Querétaro.

El área programática del Sistema Estatal está integrada por los programas sectoriales diseñados en base a los diagnósticos de cada zona y a las características generales de los programas federales, fungiendo el DIF Estatal como coordinador de acciones con otras instituciones; gestiona recursos, capacita, apoya al nivel Municipal y coordina los 18 municipios que integran el Estado.

### **1.6 El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Municipio de Querétaro**

La pobreza extrema en Querétaro ha provocado que las familias no puedan escapar al círculo vicioso creado por carencias que crecen, y reducen al mínimo las oportunidades. La pobreza es transmitida de generación en generación, provocando que las personas se vean imposibilitadas para mejorar su situación económica y calidad de vida, debido a las deficiencias nutricionales, educativas y de salud que los limitan.

El Municipio de Querétaro, como base de la división política del Estado y con el objetivo de procurar soluciones a los problemas de la población, funge como cauce ordenado y coherente para ejecutar los programas estatales de asistencia social. Mismo que adquiere su personalidad jurídica por Decreto publicado el 6 de marzo de 1986, en el periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga" la creación del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Querétaro, adecuando su organización en el mismo sentido y conceptos del Sistema Estatal.

En el presente trabajo se abordan dos periodos del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el periodo 1997-2000, el gobierno elabora su Plan de Desarrollo, a través de la consulta de los distintos sectores de la población, apoyado por los Consejos de Participación Social del Municipio de Querétaro, del cual se desprendieron las demandas de la población, detectando las necesidades más apremiantes para la elaboración de los programas de trabajo para cada instancia del gobierno municipal. Se contempló por separado al Sistema Municipal DIF, como el responsable independiente de proporcionar servicios de asistencia social, con un área programática elaborada con base en las demandas de la población objetivo, con fundamento de una planeación estratégica-operativa, que respaldó el logro de los objetivos propuestos.

En el siguiente periodo 2000-2003, el Plan Municipal se elaboró, con base en tres líneas estratégicas fundamentales: Participación Ciudadana, Planeación del Municipio y Rediseño de Funciones; ubicando a la asistencia social en participación ciudadana, con el indicador de Salud, a cargo del Sistema Municipal DIF, mismo que a su vez, se integró en el proceso de rediseño de funciones, y para la elaboración de su área programática, contrató un despacho de consultores, obteniendo como resultado la simplificación de los programas ya existentes y la desaparición de otros.

En conclusión este período (2000-2003), se conduce hacia el proceso del rediseño de funciones y simplificación administrativa; situación que afecta el lugar ocupado por el profesional de trabajo social, restándole importancia en su participación en la asistencia social.

A continuación se describe cómo está constituido el Sistema Municipal DIF de Querétaro:

**"Sus objetivos principales son:**

- Operar los programas de asistencia social en el ámbito municipal
- Asistir a los grupos, familias y personas en condiciones de vulnerabilidad, ya sea física, mental o jurídica, procurando su integración social
- Impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez, en especial de la más vulnerable
- Proporcionar servicios asistenciales a menores y ancianos desamparados, así como a personas de escasos recursos
- Fomentar la incorporación de las personas con discapacidad a la vida social, económica y cultural
- Prestar asesoría jurídica a la población en desamparo, preferentemente a los ancianos, menores y discapacitados
- Coordinar y desarrollar los programas que el Sistema Estatal DIF encomiende
- Promover el desarrollo humano, realizar cursos de capacitación para el trabajo, la producción y el autoempleo
- Apoyar al mejoramiento de la dieta familiar con producción de alimentos para autoconsumo
- Fomentar la utilización adecuada del tiempo libre de la familia y fortalecer los vínculos, la solidaridad y la responsabilidad familiar
- Coordinar todas las tareas que en materia de asistencia social realicen otras instituciones en el municipio <sup>40</sup>

**Su forma de organización:**

- Organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio
- Cumple una función específica y actúa en un territorio determinado
- Se crea por Decreto que expidió la legislatura el 6 de marzo de 1986
- Autonomía financiera
- Autonomía jurídica
- Se integra por: Patronato, Junta Directiva, Dirección General, Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y Contralor

**"El área programática el DIF Municipal, es:**

---

<sup>40</sup> Periódico Oficial de Gobierno del Estado(6 de Marzo de 1986)," La Sombra de Arteaga", p. 378.

- Trabajo Social
  - a) Bono de Transporte
  - b) Apoyo a personas discapacitadas
  - c) Salud
  - d) Alimentación
  - e) Educativos
  - f) Transporte
  - g) Mejoramiento de la vivienda
  - h) Letrinas
  - i) Albergue Municipal
  - j) Jornadas Comunitarias
  
- Participación Ciudadana
  - a) Comunidades en acción
  - b) El arte del Sol
- Programas Alimentarios
  - a) Desayunos escolares en frío
  - b) Desayunos escolares en caliente
  - c) Asistencia social alimentaria a familias (PASAF)
  - d) Salva a un niño por nacer ( AMARANTUM)
  - e) Salva a un niño de la desnutrición
  - f) Abasto social
  
- Educación y Desarrollo Comunitario
  - a) Polos de Desarrollo
  
- Consejo Municipal de la Mujer
  - a) Combate a la violencia
  - b) Cuidado de la salud
  - c) Derechos de la mujer y la participación en la toma de decisiones
  - d) Mujer y familia
  
- Adultos Mayores
  
- Donativos y Procuración de Fondos
  
- Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia<sup>41</sup>

**Sus funciones generales son:**

- Planear
- Elaboración del Presupuesto
- Compras
- Registros
- Almacenaje y distribución

---

<sup>41</sup> Compilación de Información del Sistema Estatal y Municipal DIF de Querétaro, 1997-2000.

- Recursos humanos
- Control de metas
- Recursos Inventarios

**Su desarrollo se basa en:**

Leyes, Normas, Reglamentos y Principios de Contabilidad

**Nivel Municipal:**

- Desarrollar los Programas que el DIF Estatal le encomiende
- Opera su área Programática

El área programática de los dos períodos de estudio, está integrada por la adaptación de modelos de atención del Sistema Nacional y el Sistema Estatal DIF de Querétaro, con los programas (Desayunos Escolares, Cocinas Populares y Atención a Menores de 5 años en riesgo) y los elaborados por el Sistema Municipal DIF de Querétaro.

En lo que respecta al área de trabajo social del Sistema Nacional y Estatal DIF de Querétaro, no existe ninguna estructura de organización que incluya al trabajador social, que dé sustento y una orientación adecuada a todos los programas de asistencia social.

El Sistema Municipal DIF de Querétaro, durante la administración 1997-2000, creó el "Modelo de Intervención del Trabajador Social", para la atención a la población vulnerable, con una estructura definida y conformada por trabajadores sociales.

Es importante hacer un espacio aquí, para mencionar el proceso histórico por el que ha pasado la profesión de trabajo social, con una serie de acciones emprendidas por la iglesia, el Estado y algunas personas, desde la caridad, la beneficencia, hasta a la asistencia social; fueron determinantes para llegar al momento en el cuál en la profesión, se hace un replanteamiento a la metodología tradicional (caso, grupo y comunidad) y se busca la profesionalización, a través del "Movimiento de Reconceptualización de 1967", durante el cuál se empezó a cuestionar la necesidad de que el trabajador social, por la índole de los problemas que afrontaba tuviera una mayor y mejor preparación a fin de que sus funciones adquirieran el rango profesional y científico.

Al elevar la profesión a nivel licenciatura, se pretendió la plena integración académica entre las ciencias, las humanidades, las técnicas y la investigación, mismas que le permitirán, sentar bases teóricas y los principios básicos del trabajador social mexicano, y con esto evitar recurrir a modelos y teorías extranjeras. A partir de este momento, se inicia el desarrollo de modelos adecuados a los tiempos y necesidades de cada lugar.

**Concepto de Modelo**

Etimológicamente, modelo proviene del italiano Modello y éste del latín modelus (molde, módulo), que quiere decir cantidad que sirve de medida a tipo de

comparación en determinados cálculos. Del modelo proviene (modelar), palabra que evoca una cierta idea de acción de construcción.

“La palabra modelo en ciencias sociales, en donde el término no significa la realidad, sino una representación o construcción simplificada de una clase de fenómenos destinada a explicar la realidad o actuar sobre ella”.<sup>42</sup>

“Otro concepto de Modelo, se puede definir, como construcciones teóricas hipotética, susceptibles de matematización, con las que se pretende representar un sector de la realidad, a efectos de estudio de ésta y de verificación de la teoría”.<sup>43</sup>

Existen diferentes clasificaciones en cuanto a tipo de Modelos, entre lo que se encuentra el Modelo de Intervención.

“Las intervenciones son consideradas el conjunto de actividades planificadas en las que participan clientes y profesional (consultores), durante el curso de un programa social. Estas actividades están diseñadas para mejorar el funcionamiento al ayudar a los miembros de la organización a administrar mejor los procesos y culturas de sus grupos y organizaciones”.<sup>44</sup>

### **Modelos de Intervención**

En las ciencias sociales se da una tendencia creciente a recurrir a modelos para desahogar las tareas de investigación, análisis, interpretación y acción para atender problemas sociales complejos.

Toca aquí mencionar el objeto de estudio de este trabajo, el cual consiste en el análisis del “ Modelo de Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Querétaro”, que se desarrolló en el período 1997-2000, integrado por los siguientes:

#### **Objetivos:**

- 1.- Ordenar los apoyos solicitados por la población sujeta de asistencia social, a través de una estructura programática diseñada para la atención demandante.
- 2.- Acercar los servicios a la población de zonas rurales, urbano marginadas, a través de las Delegaciones Municipales.
- 3.- Ampliar la cobertura.

---

<sup>42</sup> Seminario de Áreas Sustantivas en Trajo Social, López Amador, María de Jesús, ENTS-CEC.

<sup>43</sup> Diseños e aplicación de Modelos de Intervención en Trabajo Social, Galeana de la O, Silvia, México, 2003, p.131.

<sup>44</sup> Well French, Ceci H. Bell, Desarrollo Organizacional, México, Prentice Hall, Quinta Edición, 1995, p.374. citado por Seminario de Áreas Sustantivas en Trabajo Social, Módulo V Programación, López Amador, María de Jesús, México, ENTS-CEC.

**Su conformación:**

- a) Creación el Departamento de Trabajo Social, integrado por trabajadores sociales
- b) Estructura Programática
- c) Estructura de organización
- d) Relaciones interinstitucionales
- e) Coordinación extrainstitucional

A partir de la implementación de este modelo en el Sistema Municipal DIF de Querétaro, a continuación se describen los mecanismos de operación, en los periodos de estudio 1997-2000 y 2000-2003.

## CAPÍTULO III. ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DIF MUNICIPAL DE QUERÉTARO EN LOS PERÍODOS 1997-2000 Y 2000-2003 (TRABAJO DE CAMPO)

### 3.1. Tipo de estudio y características del trabajo de campo.

En la actualidad, toda organización tiene una visión acerca de los objetivos que desea lograr en un futuro determinado. El alcance de éstos, se da a través de la planeación, entendida ésta como “el conjunto de combinaciones de los posibles factores de influencia que se encuentran en el camino hacia el objetivo, mismos que tendrán que ser analizados”.<sup>55</sup>

El tipo de objetivos e hipótesis definen el proyecto como un “estudio comparativo”, en consecuencia, el trabajo de campo presenta las siguientes características:<sup>56</sup>

a) El carácter comparativo de estudio, exige una revisión y análisis documental, que den soporte para el trabajo de campo y la interpretación de los datos (primer y segundo capítulo).

b) Con el propósito de valorar cómo los cambios en materia de asistencia social incidieron en la calidad de los servicios, en el DIF Municipal de Querétaro, se diseñaron dos instrumentos, con base en la operacionalización de hipótesis.

El primero, dirigido a los trabajadores sociales, para conocer el enfoque que se dio a la asistencia social en el Departamento de Trabajo Social, en los períodos 1997-2000 y 2000-2003. El segundo instrumento, dirigido a una muestra de la población atendida por el DIF Municipal de Querétaro en los períodos 1997-2000 y 2000-2003.

c) Análisis e interpretación de resultados. Los alcances y limitaciones de la asistencia social en torno a los cambios de las políticas, lineamientos y programas en los períodos de estudio. Para conocer como fue la calidad de los servicios se definieron indicadores con base en la operacionalización de la hipótesis, como instrumentos básicos se utilizaron cuadros de análisis comparativos, que posteriormente se enriquecieron con la interpretación del instrumento de recolección de datos, relativo a la calidad de los servicios.

Para dar claridad y soporte a los resultados, se estandarizaron las respuestas y se sacaron promedios mediante una hoja de cálculo, sustentada con fórmulas estadísticas.

---

<sup>55</sup> Sachse, Matthias(1996), Planeación estratégica en empresas públicas, México,p.20.

<sup>56</sup> Babbie, Earl(1995), Manual para la Práctica de la Investigación Social, Edt. Desclée De Bouwer, Biblioteca de Psicología.

Para poder comparar lo planeado con los logros reales en una organización se realizan revisiones periódicas en el mismo sistema de planeación. Estas revisiones sirven tanto al control de la ejecución de lo planeado, como a sus cambios y redefinición de lo planeado. Para el análisis de resultados adicionalmente, son necesarios datos externos, que se pueden obtener de fuentes internas de la propia organización, información primaria; y la información secundaria que es la elaborada por terceros para otros fines, pero que de alguna manera está a disposición de la organización, ejemplo: datos de censos, anuarios, etc.

En cambio, la información primaria no existe forma previa y tiene que obtenerse por el interesado, por ejemplo: una investigación de mercado.

Para obtener información primaria en el presente trabajo de investigación, se diseñaron dos instrumentos para conocer las repercusiones de los cambios en materia de la política de asistencia social, en el Sistema Municipal DIF de Querétaro, en los periodos 1997-2000 y 2000-2003, y cómo éstos incidieron en la calidad de los servicios asistenciales.

Por último se ubicó a la población en general que recibieron beneficios de los servicios, que proporciona el DIF en los dos periodos de estudio.

### **3.2 Determinación de la muestra**

Se establecieron los contactos con las instituciones que operan los diversos programas de la política de asistencia social, para la Ciudad de Querétaro, incluyendo:

- 1).- Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Querétaro, eje rector de la asistencia social
- 2).- Escuelas de Educación Especial de Querétaro (CAM, Centro de Atención Múltiple), como beneficiario de los programas del DIF
- 3).- La ciudadanía en general

Dentro de la primera institución se ubicó a los trabajadores sociales, que llevaron a la práctica los programas en los periodos 1997-2000 y 2000-2003.

En la segunda se ubicó a los trabajadores sociales de los Centros de Atención Múltiple, como enlace para localizar a los padres de familia que recibieron beneficios del programa de bonos de transporte en el periodo 1997-2000 y 2000-2003.

Los instrumentos aplicados en el DIF fueron determinados con base en las características propias de la investigación, a 6 trabajadores sociales que cubrieron los dos períodos de atención, 2 ex empleadas del departamento; y para el segundo instrumento, 5 direcciones de población beneficiada existente, proporcionadas por los trabajadores sociales que actualmente se encuentran laborando en la institución.

El número de instrumentos aplicados a los padres de familia de las Escuelas de Educación Especial, se determinó con base en el total de beneficiarios existentes del programa de bonos de transporte, en los períodos 1997-2000 y 2000-2003.

La determinación del universo de la población en general, seleccionada fue:

Para contar con un universo representativo de la muestra de la población en general, se aprovechó el desempeño del trabajador social en las Delegaciones Municipales de Querétaro, para obtener propuestas de población que recibió apoyo en los períodos de estudio.

Para la recolección de datos, se utilizó la cédula de encuesta y cédula de entrevista, se elaboraron dos instrumentos y se apoyó el trabajo con la entrevista y el diario de campo.

El primer instrumento, fue diseñado para los trabajadores sociales, con el objetivo de conocer el enfoque que se dio a la asistencia social, en la estructura programática y operativa del Departamento de Trabajo Social, del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en los períodos 1997-2000 y 2000-2003, mismo que incluyó los siguientes indicadores:

- a) Datos generales, para conocer información personal de los trabajadores sociales como: nombre, estado civil, escolaridad, etc.
- b) Enfoque de la asistencia social, concepción de la asistencia social en los dos períodos de estudio, alcances y limitaciones, y por último el enfoque del Departamento de Trabajo Social en cada período.
- c) Estructura de Organización, se consideraron los cambios en: el personal directivo, en la estructura de organización, la estructura programática del Departamento de Trabajo Social, estrategias de trabajo y criterios de selección para determinar la vulnerabilidad de las personas en cada período.
- d) Trabajo Social, contemplando objetivos profesionales, funciones, plan de trabajo, actividades, calidad y cantidad en los servicios, las metas alcanzadas, las limitaciones en el trabajo y por último una evaluación del Departamento.

Para su aplicación, se solicitó el apoyo del Sistema Municipal DIF de Querétaro, encontrando una negativa por parte de la Jefa actual del Departamento de Trabajo Social (Licenciada en Administración de Empresas), perfil que no le permite tener una identificación con el área, al manifestar nulo interés en la investigación. Ante

esta situación, se reorientó la forma de aplicar el instrumento; se estableció contacto directo con los trabajadores sociales que participaron en los dos períodos de estudio, quienes expresaron que el Departamento estaba pasando por un proceso de cambios, que ponían en riesgo su trabajo, aceptaron contestar el cuestionario de manera confidencial y anónima.

El segundo instrumento, se elaboró con el objetivo de conocer la calidad de los servicios de asistencia social, otorgados por el Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en los períodos 1997-2000 y 2000-2003, donde se contemplaron los siguientes criterios:

- a) Servicios y apoyos: tipo de apoyo, requisitos, calidad y cantidad, y la forma en que éstos ayudaron a la población vulnerable a resolver sus necesidades.
- b) Operación de servicios, la atención del trabajador social, desde la recepción de una solicitud, hasta la entrega de los apoyos y el tipo de servicio solicitado y proporcionado.

Para este instrumento, se aplicaron 53 encuestas distribuidas por Delegaciones Municipales, a cargo de trabajadores sociales que laboraron en los dos períodos de estudio. La muestra se determinó por casos existentes que recibieron servicios de asistencia social en los períodos 1997-2000 y 2000-2003, por Delegación Municipal.

Las otras 50 fueron aplicadas a los padres de familia de las Escuelas de Educación Especial que recibieron beneficio del programa de bonos de transporte del DIF Municipal, en los períodos 1997-2000 y 2000-2003. Para la aplicación de estos instrumentos se realizaron reuniones coordinadas por los trabajadores sociales de las Escuelas de Educación Especial. La muestra se tomó por el total de casos existentes que recibieron apoyos en los períodos de estudio.

### **3.3 Informe del Trabajo de Campo**

Para interpretar la información obtenida en el trabajo de campo, se parte del sustento, que el Sistema Municipal DIF de Querétaro, es el órgano rector de la asistencia social, y para cumplir con sus objetivos, durante el período 1997-2000, creó el "Modelo de Intervención de Trabajador Social" el cual contenía tres objetivos principales:

- Ordenar los apoyos
- Acercar los servicios a la población
- Ampliar la cobertura

Para desarrollarlos se tuvo como sustento la creación del Departamento de Trabajo Social.

En este período, la práctica del profesional se fundamentó, en criterios y procedimientos establecidos para determinar qué población era sujeta de asistencia social, la intervención se realizaba de acuerdo al problema, atendiendo los tres niveles de intervención (casos, grupos y comunidad). Los trabajadores sociales tenían vínculos directos con las instituciones y organismos que contaban con los recursos como: el DIF Municipal de Querétaro, Presidencia Municipal de Querétaro; así como todas las instituciones de la Iniciativa Privada e instituciones de Educación Superior (prestadores de servicio social), con las que se firmaron convenios de colaboración.

Para conocer el enfoque que se dio a la asistencia social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro se aplicó cédula de cuestionario a los trabajadores sociales que laboraron en los dos períodos de estudio, de la cual a continuación se describen los resultados:

## **Resultados**

### ***Enfoque de la asistencia social***

La definición de la concepción de una institución es determinante, ya que ésta se refleja en todas las partes que integran su organización. El enfoque que se dio a la asistencia social en el período 1997-2000, fue de potenciar la capacidad individual, familiar y comunitaria, para así contribuir a crear condiciones para el desarrollo humano; misma que fue entendida por "el 80% de los trabajadores sociales, como: atención a la población vulnerable y para 20% como: búsqueda de alternativas y una buena experiencia".<sup>57</sup>

"En el período 2000-2003, el 100% de los trabajadores sociales opinaron que la concepción cambia, porque en el primer período se diseñó un área programática para la atención integral de la población vulnerable, y en el segundo período se redujo el área programática, afectando al sector amplio de la población vulnerable y en su mayoría los recursos se dirigieron a la población con capacidades diferentes".<sup>58</sup>

Los alcances del enfoque de la asistencia social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, "en el período 1997-2000, fueron acordes con el tipo de concepción de este período, se dio respuesta a más de 20,000 solicitudes con apoyos entregados de manera oportuna",<sup>59</sup> a través de los programas diseñados por el Departamento

---

<sup>57</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social Tesis " Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 5

<sup>58</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 6

<sup>59</sup> Torres, de Garrido Marcela(1997-2000), Informe de la Presidenta del Sistema Municipal DIF de Qro.

de Trabajo Social, para la atención de la población vulnerable. La forma en que los trabajadores sociales reconocieron estos alcances fueron: 3 opinaron "un alto número de apoyos entregados a la población vulnerable", así mismo y en general las 8, opinaron lo siguiente: atención en comunidad, apoyos oportunos sin tanto trámite, elaboración de programas adecuados, creación del Departamento de Trabajo Social, crecimiento profesional y personal, atención en Delegaciones Municipales y apoyo a personas con capacidades diferentes.

Para el logro de los alcances se presentaron algunas limitaciones "como: 3 trabajadores sociales que representan el 37% opinaron que ninguna, 2 que representan el 25% opinaron el tiempo de gestión de tres años, 2 que representan el 25% opinaron que la falta de equipo para realizar el trabajo y 1 que representa el 13% opinó que el personal sin el perfil. Limitaciones que no se relacionan con la concepción, sino más bien con cuestiones de infraestructura y tiempo".<sup>60</sup>

Los alcances de la asistencia social en el Sistema Municipal DIF, "en el período 2000-2003, fueron acordes con el tipo de concepción de la asistencia social, se otorgaron 2,800 apoyos económicos y en especie",<sup>61</sup> entregados a través de los programas específicos del Departamento de Trabajo Social, para la atención, en su mayoría de la población con capacidades diferentes, dejando de lado, al otro tipo de población vulnerable. La forma en que los trabajadores sociales reconocieron los alcances fue: 3 opinaron que programas específicos y sistematización de actividades, 3 opinaron modificación del programa de bonos de transporte por efectivo, 1 opinó apoyo a personas discapacitadas, 1 opinó aumento de sueldo y el último opinó que el impacto a la población. Estos alcances consideran parte del sector de la población vulnerable.

Para el logro de estos alcances, "las limitaciones que se presentaron fueron: 2 trabajadores sociales opinaron que aumentaron los requisitos para la obtención de apoyos, 1 opinó modificación al estudio socioeconómico, 1 opinó falta de espacios y equipo de trabajo, 1 opinó desaparición de programas, 1 opinó mayor publicidad en los apoyos otorgados, 1 opinó imposición en la organización de actividades y 1 opinó el perfil no adecuado del jefe del departamento. Limitaciones que se relacionan con la concepción que se dio a la asistencia social en período".<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 7.

<sup>61</sup> Alonso, de García Araceli(2000-2003), Servicios Asistenciales a la Población Vulnerable,.

<sup>62</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia( 2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro". pregunta 8.

### ***Enfoque del Departamento de Trabajo Social***

El Sistema Municipal DIF, con el objetivo de ordenar los apoyos, acerca los servicios y amplía la cobertura de la asistencia social, "en el período 1997-2000, creó el Departamento de Trabajo Social, con un enfoque de **"potenciar la capacidad individual, familiar y comunitaria, para generar condiciones para el desarrollo humano"**, respaldado por un área programática, acorde a las necesidades de la población, con respeto y reconocimiento de la participación del trabajador social en la institución".<sup>63</sup>

"En el período 2000-2003, el DIF de Querétaro, con el objeto de brindar servicios de asistencia social a la población vulnerable, el enfoque que dio al Departamento de Trabajo Social, fue el diseño de programas específicos con prioridad a personas con capacidades diferentes, se proporcionan los apoyos de forma controlada, en la que los ciudadanos aportaban alguna cantidad económica; y con la finalidad de dar a conocer los servicios se realizaban eventos masivos, convocados por los trabajadores sociales para la entrega de apoyos".<sup>64</sup>

### ***Estructura de Organización***

En lo que respecta a la estructura de organización del Sistema Municipal DIF de Querétaro, la parte directiva es determinada, por decreto (Patronato y Junta Directiva), misma que es similar a la del Sistema Estatal DIF. El área operativa, es definida por el Patronato, mismos que son elegidos, en cada período de gobierno.

El área programática, está conformada en dos partes: la primera es designada por el DIF Estatal, con la implementación de 3 programas (Desayunos Escolares, Cocinas Populares y Asistencia Social Alimentaria a Familias), y la segunda parte la integran los programas diseñados a partir de las necesidades del Municipio.

En el período 1997-2000, se desarrolló una Planeación Estratégica, con objetivos claros y una estructura de organización y programática adecuada a las funciones de cada área, para atender las necesidades de la población vulnerable.

En el período 2000-2003, se trató de implementar el mismo tipo de planeación, la cual no se concretó, se inició el desarrollo de este período a partir de los objetivos definidos por la Presidenta del DIF; además se incorporan en algunos puestos personal sin el perfil correspondiente, quienes no cuentan con los conocimientos indispensables para definir los objetivos del área, mismos que se elaboran a partir de los ya establecidos en la administración anterior y de las decisiones de los

---

<sup>63</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 9.

<sup>64</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 10.

nuevos directivos. Y en el entendido que otras de las reglas básicas de la planeación estratégica es "el nivel más alto influye como orientador pero no de forma imperativa".<sup>65</sup> La regla no se cumple.

En el entendido de que los periodos de gobierno municipal de tres años, traen consigo cambios en los equipos de trabajo del Sistema Municipal DIF de Querétaro, además de que las personas que se integraron a la institución, en la mayoría de los casos, no contaban con los conocimientos sobre asistencia social. Situación que permite afirmar que, "los cambios del personal directivo en el periodo 2000-2003, si afectaron la asignación de los recursos; por desconocimiento se limita la gestión de los apoyos y aumentan los cuestionamientos sobre la vulnerabilidad de las personas; ante lo cual los trabajadores sociales tenía que debatir y defender su propuestas de apoyo, debido a que el Jefe del Departamento dejó la responsabilidad en manos del Director Administrativo".<sup>66</sup>

Los cambios en la estructura de organización, del Departamento de Trabajo Social, "en el periodo 2000-2003, afectaron la labor del trabajador social, misma que para obtener la autorización de los apoyos, tenía que debatir y justificar ante el Director Administrativo, quién cuestionaba constantemente los criterios para determinar la vulnerabilidad de las personas, el Departamento de Trabajo Social perdió autonomía".<sup>67</sup>

"El tipo de programas otorgados por el DIF, a la población vulnerable en el periodo 1997-2000, fueron: bono de transporte, apoyo a personas con discapacidad, salud, alimentación, educación, transporte, mejoramiento de la vivienda, letrinas, albergue municipal y jornadas comunitarias; mismos que son registrados por los trabajadores sociales como: alimentación, atención a personas con discapacidad, educación, atención médica especializada, albergue, mejoramiento de la vivienda, transporte, atención jurídica, desayunos escolares, matrimonios colectivos, los cuales se confunden con los otros programas y servicios proporcionados por la institución.

En el periodo 2000-2003, los programas fueron: apoyo económico para transporte a personas con capacidades diferentes, atención a personas con capacidades diferentes, despensas, albergue y apoyos asistenciales diversos; mismos que son registrados por los trabajadores sociales como: albergue, apoyos a personas con capacidades diferentes, apoyos asistenciales, transporte, atención jurídica,

---

<sup>65</sup> Matthias, Sachse(1996), Planeación estratégica en Empresas Públicas.,

<sup>66</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro"., pregunta 11.

<sup>67</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula e Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro"., pregunta 12.

desayunos escolares, despensas, etc., lo cuales se confunden con los otros programas y servicios proporcionados por la institución”.<sup>68</sup>

En lo que respecta al estructura programática del Departamento de Trabajo Social, en el período 1997-2000, esta surgió a partir de la detección de necesidades de la población vulnerable, sin perder de vista el objetivo principal de la institución, como resultado 10 programas elaborados con la misma prioridad y para atender una diversidad de sujetos, tales como: mujeres, ancianos, menores, jóvenes y discapacitados.

“En el período 2000-2003, surgió a partir de una compilación de los programas del período anterior, como resultado 5 programas, elaborados con diferente prioridad “focalizada” para la atención de personas con capacidades diferentes y población en general”.<sup>69</sup>

En el segundo período se pierde el objetivo principal de la institución, ya que la mayor parte de los recursos destinados al Departamento de Trabajo Social se orientaron a las personas con capacidades diferentes, lo que sólo representó una parte del sector de la población vulnerable.

Como referente en el capítulo II, se describe la estructura programática del Departamento de Trabajo Social de cada período de estudio, y en comparación con el conocimiento que los trabajadores sociales tienen de la misma, se puede observar que en ambos períodos hay confusión entre los programas del Departamento de Trabajo Social y el conjunto de programas y servicios de asistencia social que proporciona el DIF en general, donde el trabajador social, orienta y canaliza para la atención correspondiente.

Uno de los riesgos que se corre para conocer los resultados de un programa es la falta de continuidad, o una revisión previa de su funcionalidad de una administración a otra, lo que provoca que se pierdan programas estratégicos.

Uno de los principales objetivos del “Modelo de Intervención del Trabajador Social” implementado en el período 1997-2000, fue acercar los servicios a la población vulnerable, a través de la atención en Delegaciones Municipales.

Para acercar los servicios a la población vulnerable en el período 1997-2000, todas las estrategias elaboradas, tuvieron como objetivo principal, establecer el contacto con la población necesitada, por medio de: la atención directa en

---

<sup>68</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Gro”., pregunta 13.

<sup>69</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cedula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Gro”., pregunta 14.

Delegaciones Municipales, Miércoles Ciudadano, Centros de Atención Comunitaria, giras de la Presidenta del Sistema Municipal DIF de Querétaro, atención en comunidades y jornadas sabatinas.

“En el período 2000-2003, las estrategias tuvieron como objetivo, proporcionar servicios de asistencia social, a través de: Miércoles Ciudadano, giras de la Presidenta del Sistema Municipal DIF de Querétaro, atención en los Centros de Atención Familiar y en eventos públicos”.<sup>70</sup>

En conclusión se puede observar que las estrategias desarrolladas en el primer período permitieron integrar y comprometer a las diferentes instancias de gobierno (Delegaciones Municipales, Presidencia Municipal y comunidad) entre otras; y en coordinación con el DIF, para proporcionar servicios oportunos de calidad.

Por otra parte, el Sistema Municipal DIF de Querétaro, como proveedor de servicios de asistencia social, estructuró criterios para la entrega de apoyos.

En el período 1997-2000, los criterios para la entrega de los apoyos, eran acordes a la orientación de la asistencia social, porque buscaban validar que el sujeto no contara con algún tipo de prestación económica, servicios de asistencia médica, y sus condiciones socioeconómicas fueran precarias.

“En el período 2000-2003, se continúa con los criterios establecidos en el primero y se aumentan los requisitos para comprobar la vulnerabilidad de las personas”.<sup>71</sup> Así mismo, en ambos períodos era importante conocer la residencia e identidad de la población vulnerable, para delimitar la zona de atención (DIF Municipal y DIF Estatal).

### ***Trabajo Social***

Por último, es importante conocer el desempeño del trabajador social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro, donde contribuye en la investigación de la problemática social, organiza los servicios de asistencia social, mantiene informada a la población acerca de los avances, negociaciones y logros en atención de sus demandas, registra el conjunto de casos atendidos, elabora directorios institucionales y de servicios de apoyo social, y otorga orientación general.

---

<sup>70</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Gro”. , pregunta 15.

<sup>71</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Gro”. , pregunta 16.

El profesional de trabajo social tiene como objetivo participar multidisciplinariamente en alternativas que permitan integrar las demandas de la población vulnerable y programas y servicios donde se den satisfactores reales.

El objetivo principal de la asistencia social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el periodo 1997-2000, fue propiciar que cada integrante de la familia se desarrolle plenamente como persona en el aspecto físico, emocional y moral, mismo que es acorde al objetivo del Departamento de Trabajo Social, y del cual los trabajadores sociales tenían la idea de objetivos como: crear conciencia ciudadana, atención en comunidad, buscar alternativas de solución.

“En el periodo 2000-2003, tenían como objetivo: la atención personal, conciencia ciudadana, realización profesional, cumplimiento administrativo, atención en comunidad y la búsqueda de alternativas de solución”.<sup>72</sup>

Los trabajadores sociales en el periodo 1997-2000, realizaban algunas funciones que contempla el perfil del puesto descrito en el Capítulo IV, tales como: elaboración de estudios socioeconómicos, atención personal, visitas domiciliarias, colaboración interdisciplinaria, trabajo de campo y en comunidad, trámites administrativos, funciones que son acordes a la concepción del Departamento de Trabajo Social de ese periodo.

“En el periodo 2000-2003, debido a que no se definieron los objetivos de la institución y del Departamento de Trabajo Social, se retomaron las funciones, como se realizaron en la administración anterior, realizaban algunas funciones del perfil, descrito en el Capítulo IV, tales como: orientación, gestión de apoyos, aplicación de estudios socioeconómicos, canalizaciones y gestiones administrativas”.<sup>73</sup>

Las funciones que actualmente realizan los trabajadores sociales del Sistema Municipal DIF de Querétaro, no son las adecuadas, ya que sólo cubren una parte del perfil requerido en la asistencia social, y aunado a esto la falta de actualización del Departamento de Trabajo Social, provoca confusiones en su quehacer profesional.

Es importante mencionar, que cada programa requiere, por lo menos de un proyecto que respalde los pasos, para llegar a la misión, aquí se traduce la planeación estratégica, en pasos operativos.

---

<sup>72</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro”., pregunta 17.

<sup>73</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro”., pregunta 18.

Para organizar sus actividades, los trabajadores sociales en el periodo 1997-2000, elaboraban una guía de trabajo, que contenía el lugar y las actividades a realizar.

"En el periodo 2000-2003, no hay un plan para organizar las actividades. Los trabajadores sociales, planeaban su trabajo diariamente de acuerdo a los requerimientos del Departamento".<sup>74</sup>

En conclusión los trabajadores sociales de ambos periodos no tienen un plan de trabajo adecuado para realizar sus actividades. Situación que se considera importante de atención, ya que cualquier falta de cumplimiento u omisión de un proyecto, resulta inevitable, la razón de ser, motivo por el cual, es esencial determinar proyectos de trabajo.

Como ya se ha mencionado, el objetivo principal del Sistema Municipal DIF de Querétaro, es la atención a la población vulnerable, misma que cambia, con base en el tipo de orientación que recibe la asistencia social, en cada periodo.

Una de los principales objetivos del DIF, es la atención de la población vulnerable, misma que se ve modificada en base al tipo de orientación que recibe la asistencia social en cada periodo. En el periodo 1997-2000, con objetivos definidos los trabajadores sociales atendían de 15 a 20 casos por semana, en promedio (2 casos por día), con una atención personalizada y valoración de campo.

"En el periodo 2000-2003, no hay objetivos definidos en el Departamento, aumentó el número de personas atendidas, de 20 a 25 casos por semana, en promedio, 3 casos diarios, la atención personal se brindó en oficina central y sólo en casos de apoyos muy costosos, se realizaban visitas domiciliarias".<sup>75</sup>

"La causa que generó la variación en el número de personas atendidas, fue el tipo de servicios proporcionados en cada periodo de estudio, esta diferencia afecta la calidad del servicio en cuanto a disminución de: la cobertura del sector de la población vulnerable, del trabajo de campo y de la atención en Delegaciones Municipales".<sup>76</sup>

En el periodo 1997-2000, los apoyos solicitados al DIF a través del Departamento de trabajo social se entregaron con oportunidad, porque el jefe del Departamento

---

<sup>74</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 19.

<sup>75</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 20.

<sup>76</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 21.

(Lic. En Trabajo Social) manejaba los recursos, y los trámites de revisión y autorización eran sencillos.

“En el período 2000-2003, los apoyos no se entregaron con oportunidad, porque el Director Administrativo los autorizaba y controlaba, este tomó el control del presupuesto asignado al Departamento de Trabajo Social; los trámites se vuelven tediosos y se aumentan los requisitos para otorgar los apoyos, situación que generó el retraso en la entrega de los mismos y el desgaste del trabajador social”.<sup>77</sup>

“En lo que se refiere a los recursos económicos y materiales, éstos eran asignados por partida presupuestal al inicio de cada año fiscal (de octubre a octubre), lo que provocó la reducción de los apoyos al finalizar el año; y en cuanto a los recursos materiales, la asignación de los vehículos era insuficiente para realizar el trabajo de campo”.<sup>78</sup>

Referente a las metas alcanzadas por los trabajadores sociales en el período 1997-2000, son las siguientes: el 22% de los trabajadores sociales no reconoce sus metas, el 22% dicen que fue la atención personal rápida a la población vulnerable, el 21% realizar visitas domiciliarias, 7% ayuda a adictos, el 14% trabajo en comunidad y el 7% gestión con otras instituciones, 7% entrega de apoyos, respectivamente.

Para alcanzar estas metas, se presentaron algunas limitaciones tales como: el 49% de los trabajadores sociales expresaron que ninguna, el 12% no saber manejar, 13% falta de espacios y equipo de oficina, modificación de días de trabajo de campo, originados por la falta de disponibilidad del vehículo, respectivamente; limitaciones que no se relacionan con la concepción, sino más bien con infraestructura.

En el período 2000-2003, las metas alcanzadas por los trabajadores sociales fueron: con un 27% entrega de apoyos a personas con capacidades diferentes, con un 20% visitas domiciliarias, con un 20% aumentar el número de personas atendidas, el 13% mejora económica y el 7% ejercer la profesión.

“Para alcanzar estas metas sus principales limitaciones fueron: con un 30% el aumento de trámites administrativos para la gestión de apoyos, 30% dijeron que ninguna, y en un 20% la falta de equipo de trabajo y la autonomía

---

<sup>77</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro”., pregunta 22.

<sup>78</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro”., pregunta 23.

respectivamente. Limitaciones que tiene que ver con el tipo de concepción de este período”.<sup>79</sup>

Para obtener resultados aceptables en una organización es necesaria la implementación oportuna de un sistema de planeación estratégica, que permita de manera ordenada y sistemática el logro de los objetivos. Es el caso del período 1997-2000, con la implementación del “Modelo de Intervención del Trabajador Social” se desarrolló un sistema de planeación estratégica, mismo que se reflejó al final en los resultados con el tipo, cantidad y forma en la que otorgaron los servicios.

“En el siguiente periodo 2000-2003, el resultado no es aceptable, porque el desempeño profesional se desarrolló bajo una línea de mando autoritaria, por los Directivos y el Jefe del Departamento, que originó mucha presión para los trabajadores sociales, limitando su quehacer profesional y en consecuencia la porción de servicios a la población vulnerable”.<sup>80</sup>

Después de tomar los referentes históricos de la asistencia social, de ubicar la institución rectora de la asistencia social, nuestra conclusión es: que es muy importante el papel que desempeña el trabajador social dentro de esta área debido principalmente al conjunto de conocimientos y actitudes que posee para la comprensión y acercamiento con la población más vulnerable, esencia de su quehacer profesional. Como se puede apreciar se tuvieron resultados más aceptables cuando el Departamento de Trabajo Social estuvo a cargo de un Licenciado en Trabajo Social.

Para conocer la calidad de los servicios de asistencia social, otorgados por el Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, se aplicó cédula de entrevista a la población en general que recibió apoyos en los dos períodos de estudio, de la cual a continuación se describen los resultados:

## **Resultados**

### **Servicios y apoyos de asistencia social del Departamento de Trabajo Social El Sistema Municipal DIF de Querétaro**

“Esta institución como principal organismo que proporciona servicios de asistencia social, para proteger a los sujetos y grupos que están al margen de las políticas

---

<sup>79</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Gro”. , pregunta 24.

<sup>80</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Gro”. , pregunta 25.

sociales, entregó 178 apoyos a 103 personas que solicitaron sus servicios, con base en las estrategias de cada período de estudio.

Servicios que se proporcionaron a través de los siguientes programas: transporte un 31%, Salud 19%, Despensas 13%, Servicios asistenciales en general 13%, Discapacidad 13%, Educación 3% , letrinas 3%, Vivienda 3% y Alimentación 2%, servicios que contemplan la atención integral de la población”.<sup>81</sup>

Para que la población en general obtuviera apoyos del Sistema Municipal DIF, en el período 1997-2000, se establecieron los siguientes requisitos: aplicación de estudio socioeconómico para valorar si su condición económica era precaria; documentos que comprobaran la identidad y la residencia, tales como: comprobante de domicilio, credencial de elector, cartas de petición y agradecimiento, entre otros.

“En el período 2000-2003, se suman a los ya establecidos otros requisitos como: comprobantes que validaran la vulnerabilidad de las personas, entre los que se encuentran: constancia médica, comprobante de ingresos, recibos de inscripciones, entre otros. Documentos que en muchas de las ocasiones, no garantizaban que se entregaran los apoyos”.<sup>82</sup>

En el segundo período aumentan los requisitos, lo que provoca que los trámites sean más tardados, y considerando que las personas que acuden a la institución por lo general, se presentan cuando ya no tienen otra opción, el tiempo de respuesta es determinante para la atención de sus necesidades.

Requerimientos que afectan las condiciones de vulnerabilidad de las personas, con gastos de traslado y trámites para la obtención de los documentos.

“Los apoyos otorgados por el Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el período 1997-2000, fueron suficientes, porque de 103 personas que solicitaron y recibieron el servicio, el 57% opinó que fue suficiente para cubrir necesidades de alimentación; mejoramiento de la vivienda; atención médica y apoyo económico; el 41% opinan que no fue suficiente y el 2% no contestaron”.<sup>83</sup>

---

<sup>81</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia (2004-2005), Cédula de Entrevista a la Población en General, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro”. , pregunta 1.

<sup>82</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Entrevista a la Población en General, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro”. , pregunta 2.

<sup>83</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Entrevista a la Población en General, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro”. , pregunta 3

"Los apoyos otorgados por el Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el período 2000-2003, fueron suficientes, porque de 103 personas que los solicitaron y recibieron, el 53% opinó que les permitió cubrir necesidades económicas con apoyo en efectivo, de alimentación y de atención médica; el 45% opinó que no fue suficiente, debido a la entrega fuera de tiempo y los requerimientos de muchos requisitos para otorgar el apoyo, y el 2% no contestaron".<sup>84</sup>

Los apoyos solicitados al Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el período 1997-2000, sí les ayudaron a resolver sus necesidades inmediatas. Porque de las 103 personas que solicitaron y recibieron el apoyo, el 61% opinaron que fue suficiente y utilizado para ayudarse en su economía, atención médica y mejoramiento de la vivienda, el 31% opinó que no fue suficiente y el 8% no contestó.

"Los apoyos solicitados al Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el período 2000-2003, si le ayudaron a resolver sus necesidades inmediatas; porque de las 103 personas que solicitaron y recibieron el apoyo, el 65% opinó que mejoró su economía al recibir el apoyo en efectivo; el 28% opinó que no fue suficiente, por la cantidad de requisitos y el trámite era muy tardado, el 7% no opinó".<sup>85</sup>

En conclusión, el apoyo solicitado al Departamento de Trabajo Social, en el período 2000-2003, disminuyó en cuanto a cobertura.

### ***Operación de servicios***

La calidad en el servicio pretende satisfacer las necesidades y expectativas de la población vulnerable, al valor que ellos asignan al servicio, así mismo considera la mejora de sus condiciones de vida.

---

<sup>84</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Entrevista a la Población en General, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 4.

<sup>85</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Entrevista a la Población en General, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro", pregunta 5.

El Sistema Municipal DIF de Querétaro, como principal objetivo tiene la atención a la población vulnerable, misma que esta sujeta al tipo de orientación que recibe con los cambio de cada administración, "en ambos períodos de estudio, la atención del trabajador social es evaluada por la población en general, con un 83% como aceptable (atenta, amable, orientadora, respetuosa, buena persona, sensible, oportuna, apoyo en la entrega directa de los apoyos), el 12% regular, por la falta de respeto a las fechas de entrega y el aumento de trámites y el 5% aceptable sin respeto del horario".<sup>86</sup>

Los cambios en la estructura de organización de la asistencia social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro, inciden en la calidad de los servicios; se observó que "en el período 1997-2000, conformado con misión y objetivos claros; de las 103 personas que solicitaron los servicios, el 86% opinó que los recibió con oportunidad, en contraste con el período 2000-2003, con una misión y objetivos indefinidos, el porcentaje bajó al 72% , que permite afirmar, que el aumento de trámites afectó la entrega oportuna de los apoyos".<sup>87</sup>

El Sistema Municipal DIF de Querétaro, como proveedor de servicios asistenciales para la población vulnerable, determina a través de su área programática, los servicios que pone a disposición de la ciudadanía, de los cuales se solicitaron en el período 1997-2000, un total de 184 servicios distribuidos por porcentaje en los siguientes programas: Bono de transporte 29%, Atención a personas con discapacidad 21%, Apoyos Asistenciales 14%, Atención médica especial 11%, Alimentación 5%, Educación 4%, Vivienda 7%, Unidad Básica de Rehabilitación 1%, Albergue 2%, Despensas 5% y Letrinas el 1%.

En el Período 2000-2003: se solicitaron 164 apoyos distribuidos por porcentaje en los siguientes programas: Apoyo de Transporte a personas con discapacidad 32%, Atención a personas con discapacidad 18%, Apoyos asistenciales 36%, Albergue 1% y Despensas 13%.

---

<sup>86</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia,(2004-2005), Cédula de Entrevista a la Población en General, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro"., pregunta 6.

<sup>87</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cédula de Entrevista a la Población en General, Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro"., pregunta 7.

“Los servicios solicitados por los sectores de población vulnerable, fueron acordes a las áreas programáticas diseñadas en cada período de estudio. En el segundo período hay una reducción de programas, lo que afectó la cobertura de atención del sector de la población vulnerable”.<sup>88</sup>

Con base en estos resultados se concluye que la definición de la misión en una institución, es determinante para lograr los objetivos y en consecuencia que los resultados sean otorgar servicios de calidad con oportunidad, a la población vulnerable del Municipio de Querétaro.

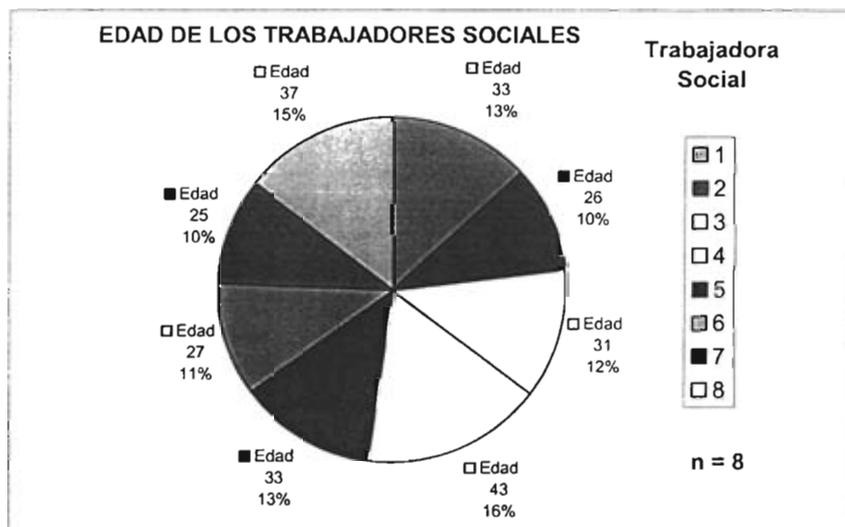
En conclusión y a partir de los resultados obtenidos con la aplicación de estos dos instrumentos, se puede afirmar que, cuando una institución aplica un sistema de planeación estratégica, (período 1997-2000), se tienen más posibilidades de lograr los objetivos de la misma, lo cual se prueba en el análisis del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el primer período, desde el inicio de la administración se determinó la concepción de la misma y se definió el objetivo principal sobre el cual se desarrollaron todos los programas, los resultados fueron aceptables. En el siguiente período se trabajó con objetivos indefinidos, y en torno a las decisiones de la Presidenta del Sistema Municipal DIF, se modificó la atención y la calidad del servicio.

---

<sup>88</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005). Cédula de Entrevista a la Población en General, Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Qro”., pregunta 8.

### 3.4 Interpretación de los resultados cédula de cuestionario aplicado a Trabajadores Sociales

Gráfica No.1



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Se observa que en un 13% y 10% el promedio de edad de los trabajadores sociales fluctúa entre 20 a 30 años.

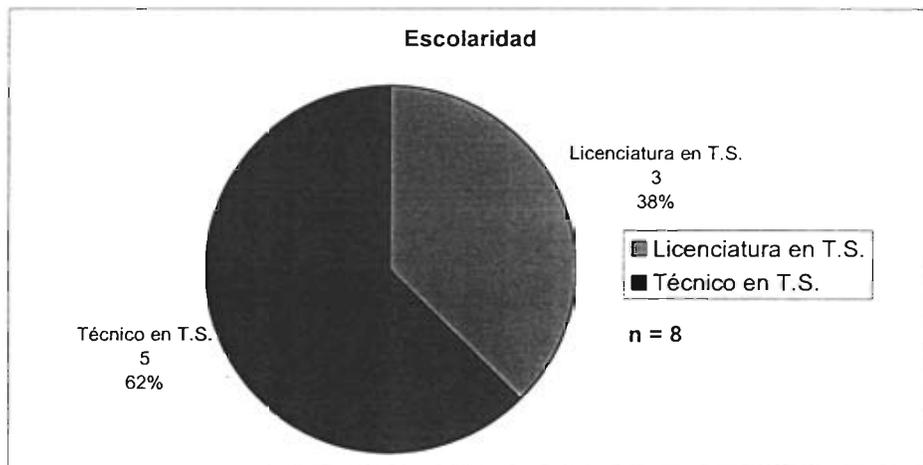
Gráfica No.2



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Se observa que el 75% de los trabajadores sociales, son solteros y el 25% restantes son casados.

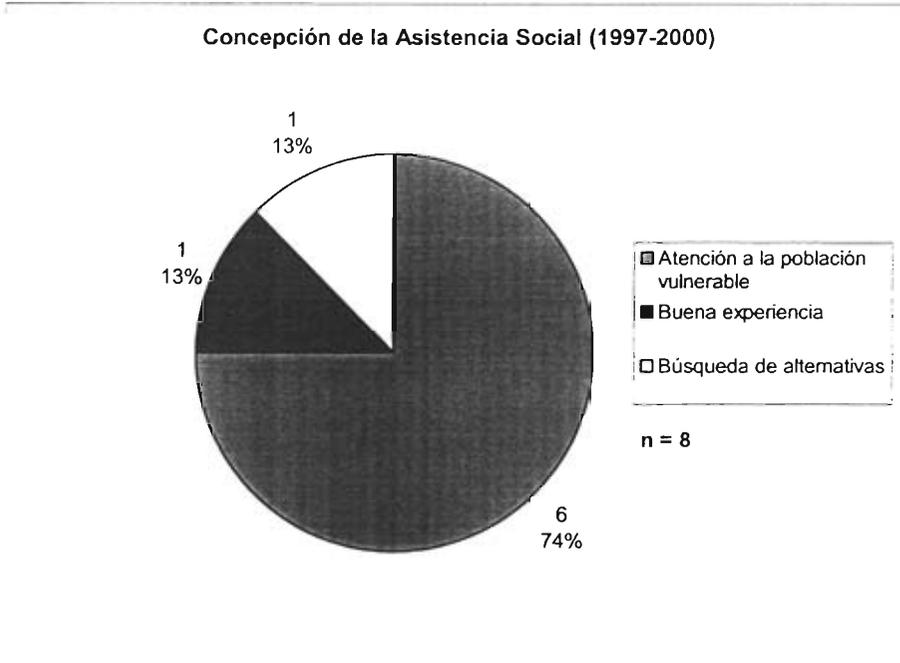
Grafica No. 3



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Es importante considerar la escolaridad del trabajador social en la ejecución de su quehacer profesional en la asistencia social, para implementar programas de capacitación permanentes que permitan su actualización.

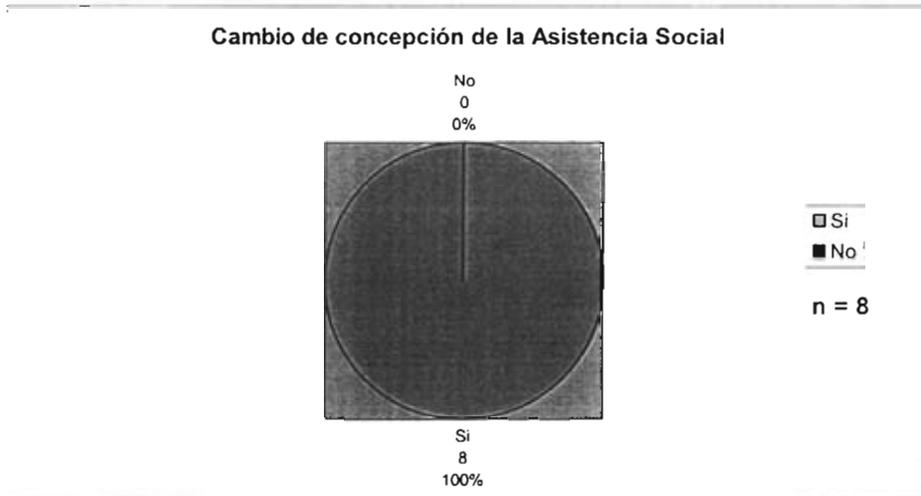
Gráfica No.4



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

La concepción de la asistencia social, en el Sistema Municipal DIF de Querétaro en el período 1997-2000, pone el acento en torno a potenciar la capacidad individual, familiar y comunitaria, para contribuir a crear condiciones para el desarrollo humano; al juicio de los trabajadores sociales fue entendida por el 74% como atención a la población vulnerable y el 13%, como una búsqueda de alternativas y un 13% buena experiencia.

Gráfica No.5



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

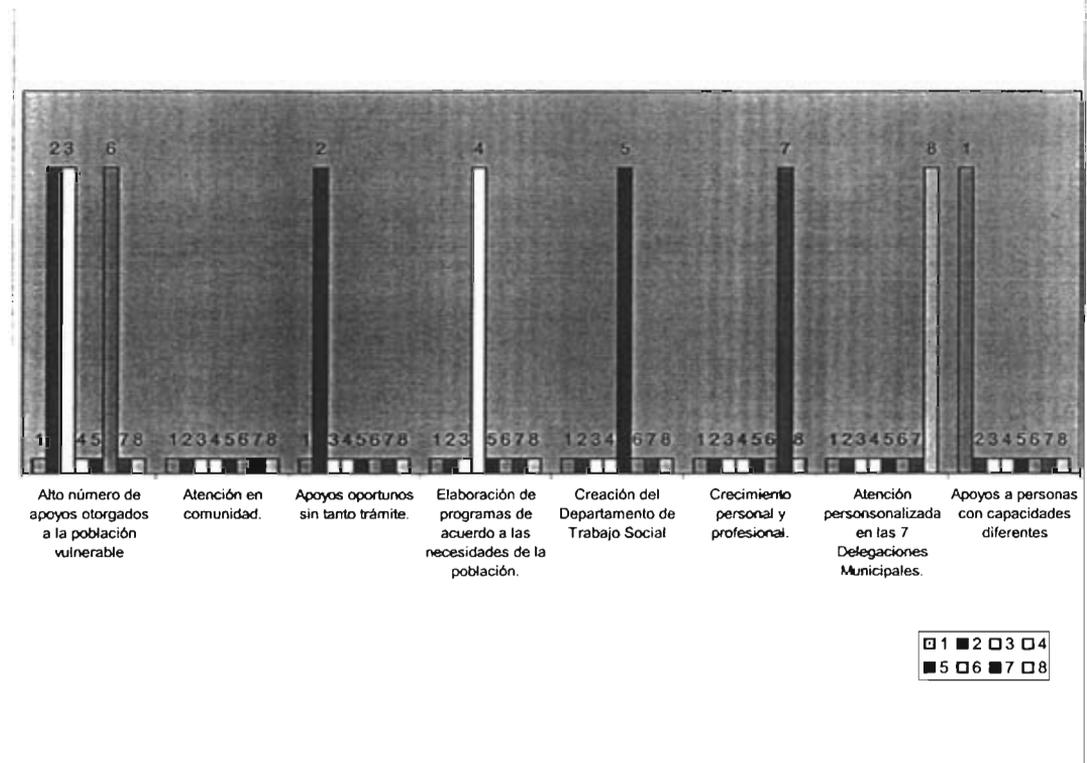
El 100% de los trabajadores sociales opinan que la concepción de la asistencia social en el período 2000-2003, si cambió.

¿Cómo?

Con la disminución de la cobertura, debido a que en el primer período se contempla la atención integral de la población vulnerable y en el segundo sólo a un sector (personas con capacidades diferentes).

Gráfica No.6

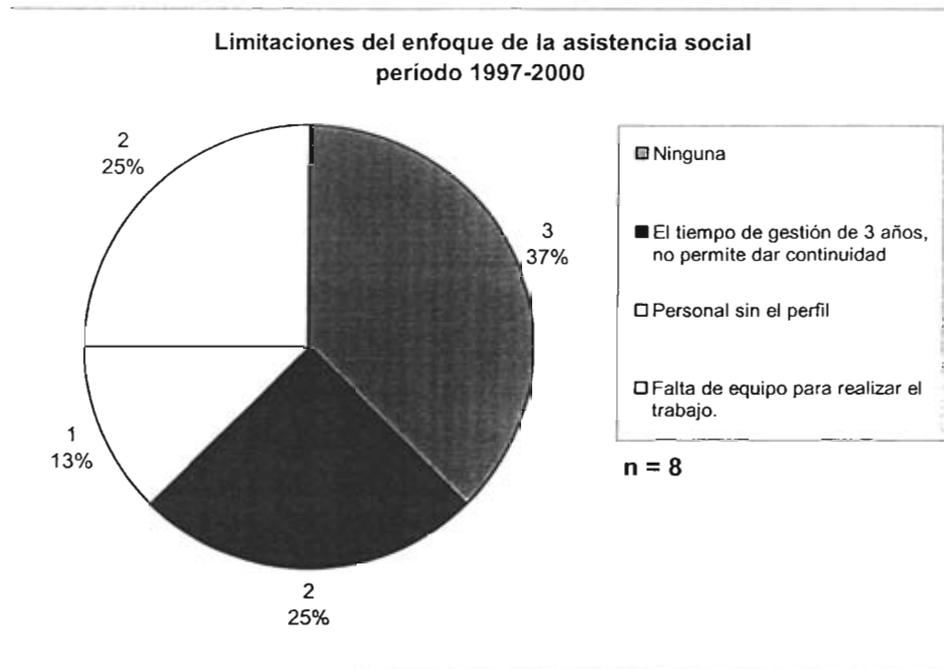
Alcances del enfoque de la asistencia social del período 1997-2000



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
 Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Los alcances del período 1997-2000, en materia de asistencia social fueron reconocidos por los trabajadores sociales: 3 coincidieron en la opinión "un alto número de apoyos entregados a la población vulnerable", así mismo y en general las 8, opinaron lo siguiente: atención en comunidad, apoyos oportunos sin tanto trámite, elaboración de programas adecuados, creación del Departamento de Trabajo Social, crecimiento profesional y personal, atención en Delegaciones Municipales y apoyo a personas con capacidades diferentes. Estos alcances consideraron un sector amplio de la población vulnerable.

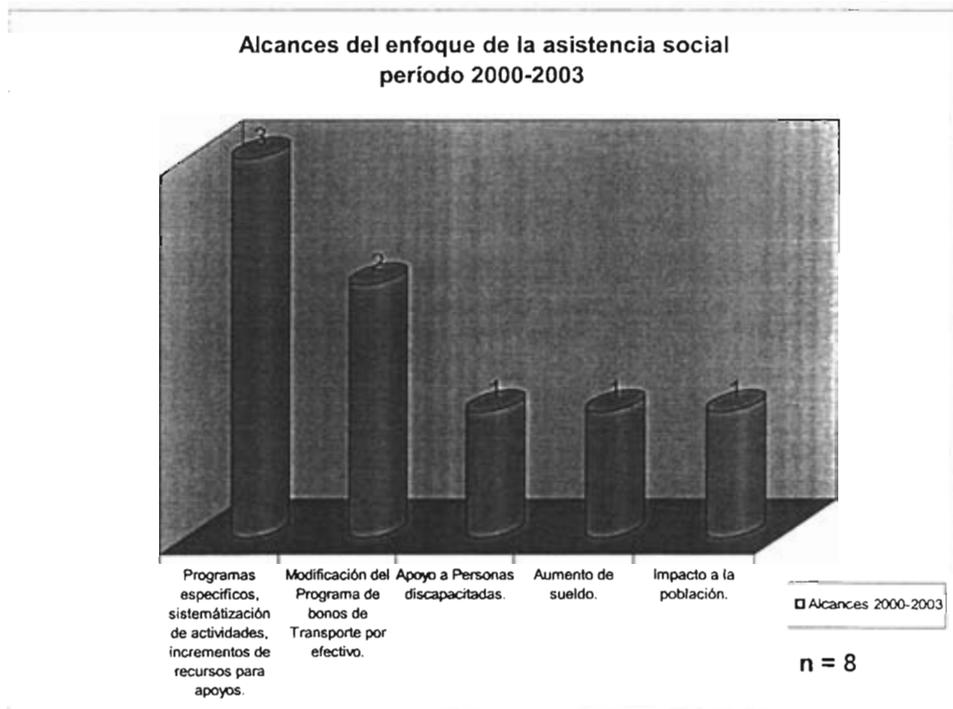
Gráfica No.7



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Las limitaciones del enfoque de la asistencia social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro, fueron en: 3 trabajadores sociales que representan el 37% opinaron que ninguna, 2 que representan el 25% opinaron el tiempo de gestión de tres años, 2 que representan el 25% opinaron que falta de equipo para realizar el trabajo y 1 que representa el 13% personal sin el perfil. Limitaciones que no se relacionan con la concepción, sino más bien con cuestiones de infraestructura y tiempo.

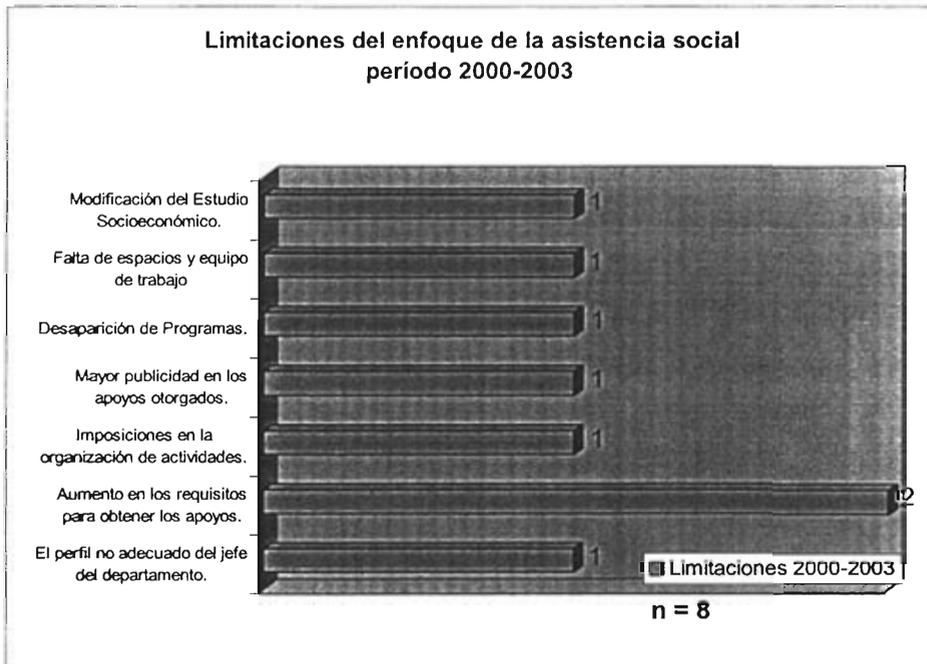
Gráfica No.8



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Los alcances del período 2000-2003, en materia de asistencia social fueron reconocidos por los trabajadores sociales como: 3 opinaron que programas específicos y sistematización de actividades, 3 opinaron modificación del programa de bonos de transporte, de bono por efectivo, 1 opinó apoyo a personas discapacitadas, 1 opinó aumento de sueldo y 1 opinó impacto a la población. Estos alcances consideran parte del sector de la población vulnerable.

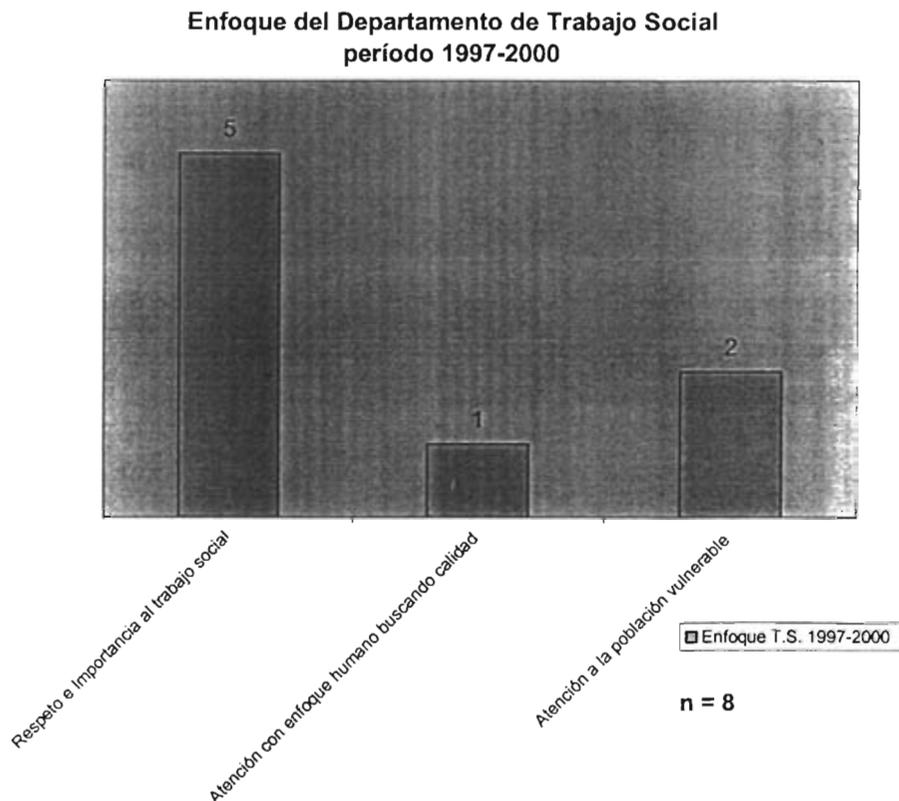
Gráfica No. 9



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1. Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Las limitaciones del enfoque de la asistencia social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro, fueron en: 2 trabajadores sociales opinaron que aumentaron los requisitos para la obtención de apoyos, 1 opinó modificación al estudio socioeconómico, 1 opinó falta de espacios y equipo de trabajo, 1 opinó desaparición de programas, 1 opinó mayor publicidad en los apoyos otorgados, 1 opinó imposición en la organización de actividades y 1 opinó el perfil no adecuado del jefe del departamento. Limitaciones que se relacionan con la concepción que se dio a la asistencia social en este período.

Gráfica No.10



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Con la finalidad de brindar mejor atención a la población vulnerable, en el período 1997-2000, se creó el Departamento de Trabajo Social con un enfoque de "potenciar la capacidad individual, familiar y comunitaria para crear condiciones para el desarrollo humano" respaldada por un área programática acorde a las necesidades de la población vulnerable, con un sentido de respeto y reconocimiento de la participación del trabajador social.

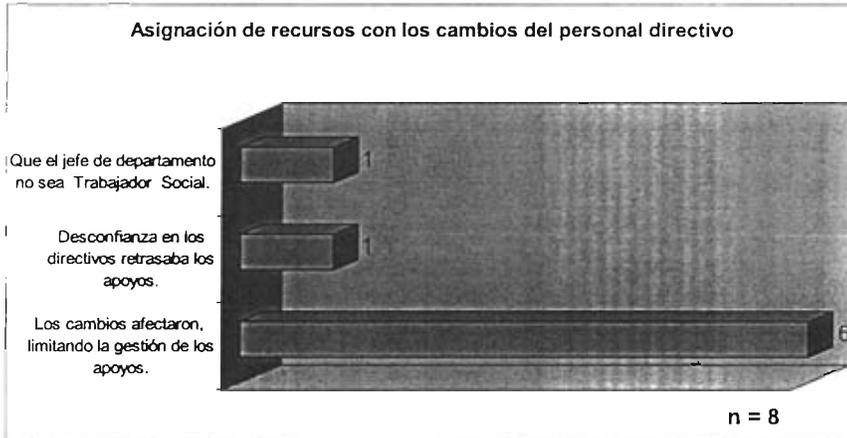
Gráfica No.11



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005. "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

El Sistema Municipal DIF de Querétaro, con el objeto de brindar servicios de asistencia social a la población vulnerable en el período 2000-2003, el enfoque que dio al Departamento de Trabajo Social, fue el diseño de programas específicos con prioridad a personas con capacidades diferentes, se proporcionaron los apoyos de forma controlada, en la que los ciudadanos en algunas ocasiones aportaban alguna cantidad; y con la finalidad de dar a conocer los servicios se realizaban eventos masivos, convocados por los trabajadores sociales para la entrega de apoyos.

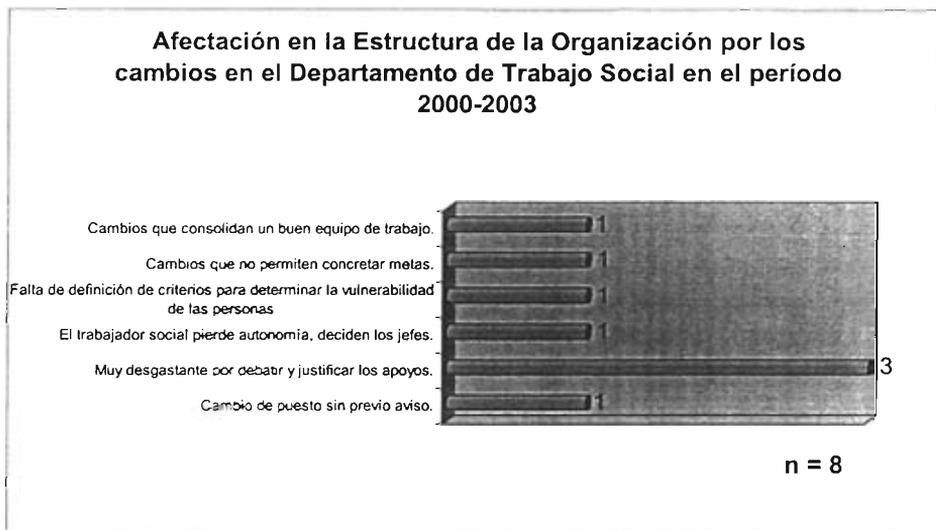
Gráfica No.12



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Los cambios del personal directivo del período 2000-2003, afectaron la asignación de los recursos para otorgar los apoyos, debido a la falta de visión del personal directivo sobre las necesidades de la población vulnerable, de lo cual: 6 trabajadores sociales opinaron que los cambios afectaron limitando la gestión de los apoyos, 1 opinó que el jefe del Departamento de Trabajo Social debe de ser trabajador social y 1 la falta de confianza de los directivos retrasaba los apoyos.

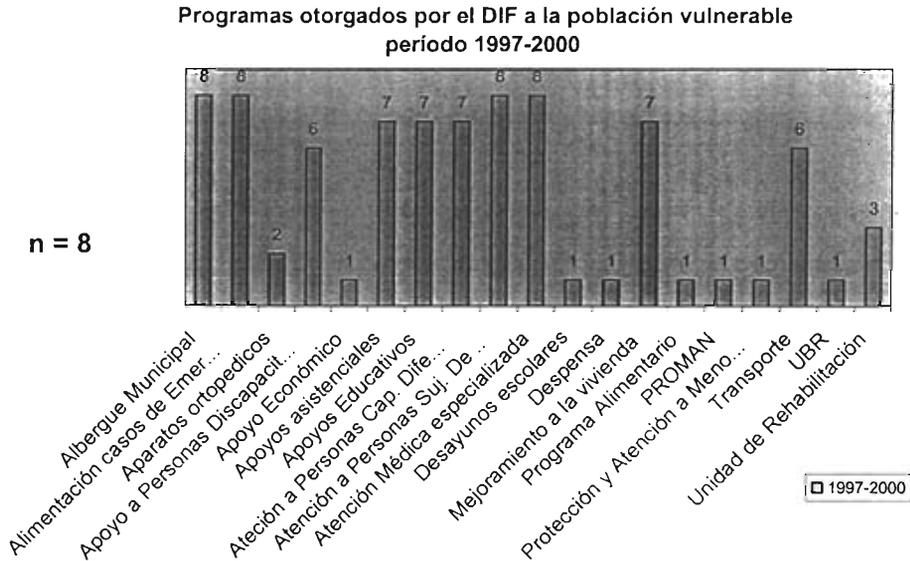
Gráfica No.13



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Los cambios en la estructura de organización del Departamento de Trabajo Social, afectaron la labor del trabajador social en el periodo 2000-2003, mismos que para obtener las autorizaciones para los apoyos, tenían que debatir y justificar ante el Director Administrativo, quien cuestionaba los criterios para determinar la vulnerabilidad de las personas. Estos cambios no permiten consolidar metas y el Departamento perdió autonomía.

Gráfica 14

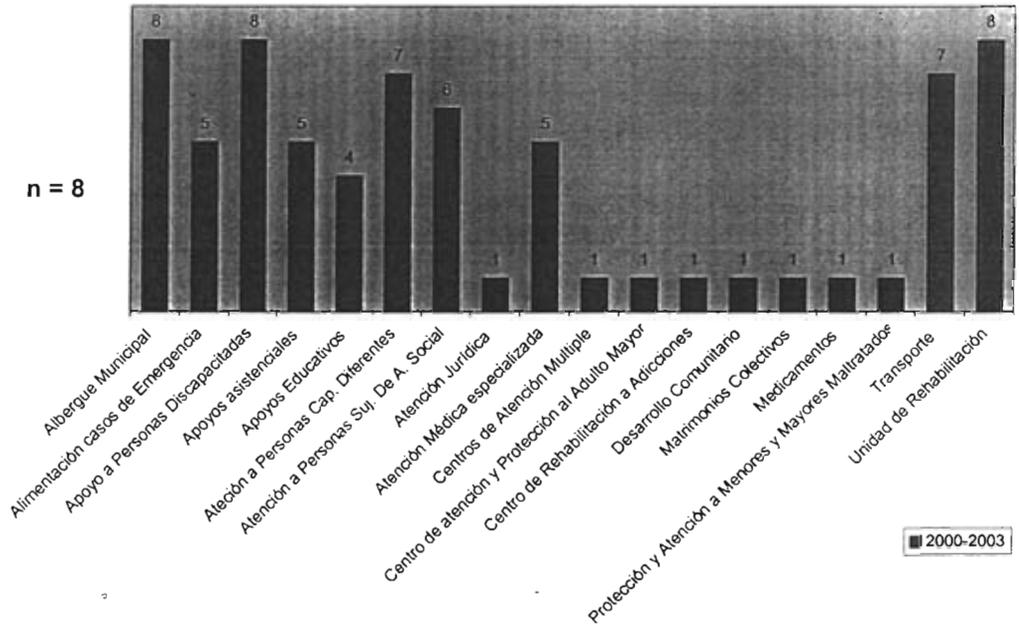


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

El tipo de programas otorgados por el DIF a la población vulnerable en el período 1997-2000, fueron: bono de transporte, apoyo a personas con discapacidad, salud, alimentación, educación, transporte, mejoramiento de la vivienda, letrinas, albergue municipal y jornadas comunitarias, mismos que al ser anotados por los trabajadores sociales se confunden con otros programas y servicios de la institución, ejemplo: desayunos escolares y Preman.

Gráfica No.15

Programas otorgados por el DIF a la población vulnerable  
periodo 2000-2003

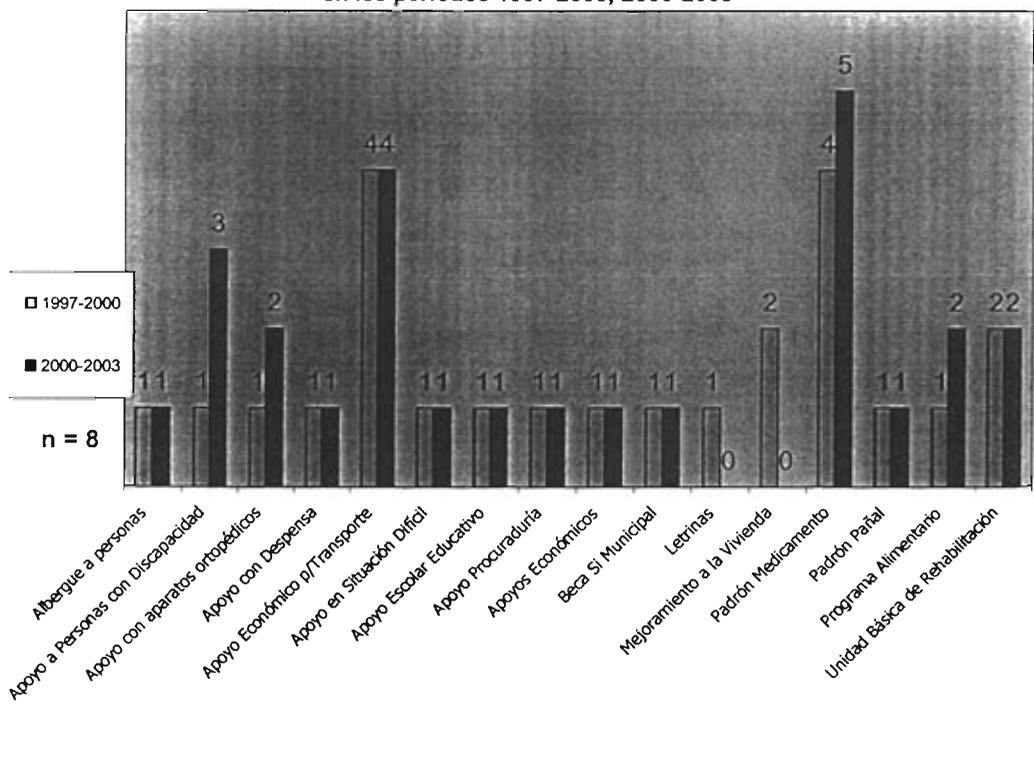


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

En el periodo 2000-2003, el tipo de programas otorgados por la institución fueron: apoyo económico para transporte a personas con capacidades diferentes, atención a personas con capacidades diferentes, despensas, albergue, apoyos asistenciales diversos; mismos que al ser anotados por los trabajadores sociales también se confunden con los otros servicios de la institución ejemplo: atención jurídica, Centros de atención Múltiple, matrimonios colectivos.

Gráfica No. 16

Conformación de la estructura programática en los periodos 1997-2000, 2000-2003

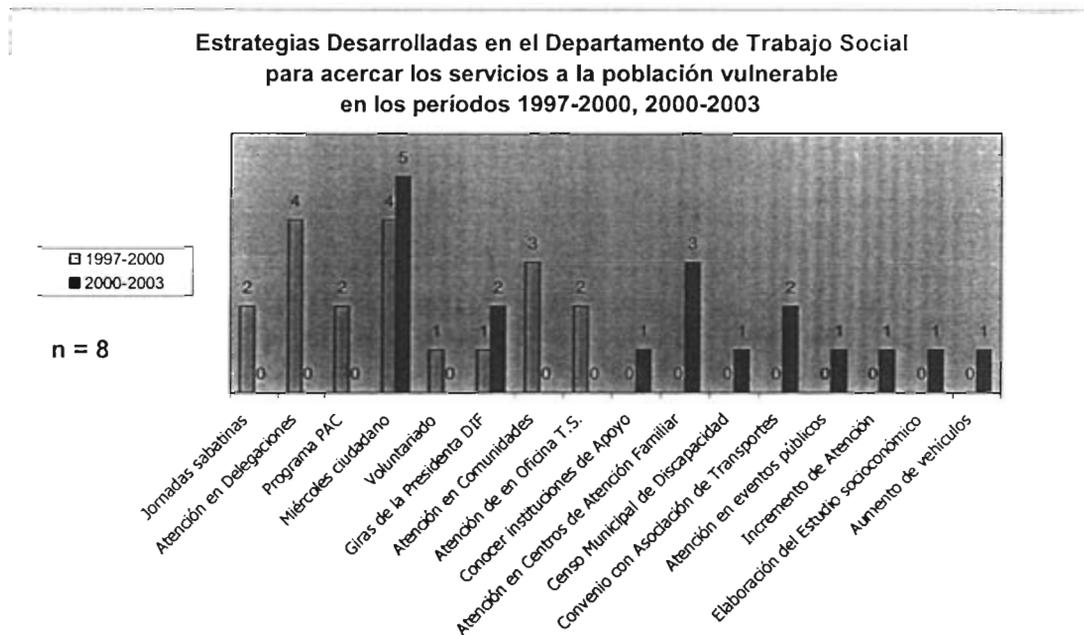


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

La estructura programática del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el periodo 1997-2000, se conformó por 10 programas que tenían la misma prioridad, y al ser registrados por los trabajadores sociales se confunde con otros programas y servicios de la institución.

En el periodo 2000-2003, surgió a partir de una compilación de los programas del periodo anterior, como resultado 5 programas, elaborados con diferente prioridad "focalizada" para la atención de personas con capacidades diferentes y población en general.

Gráfica No.17

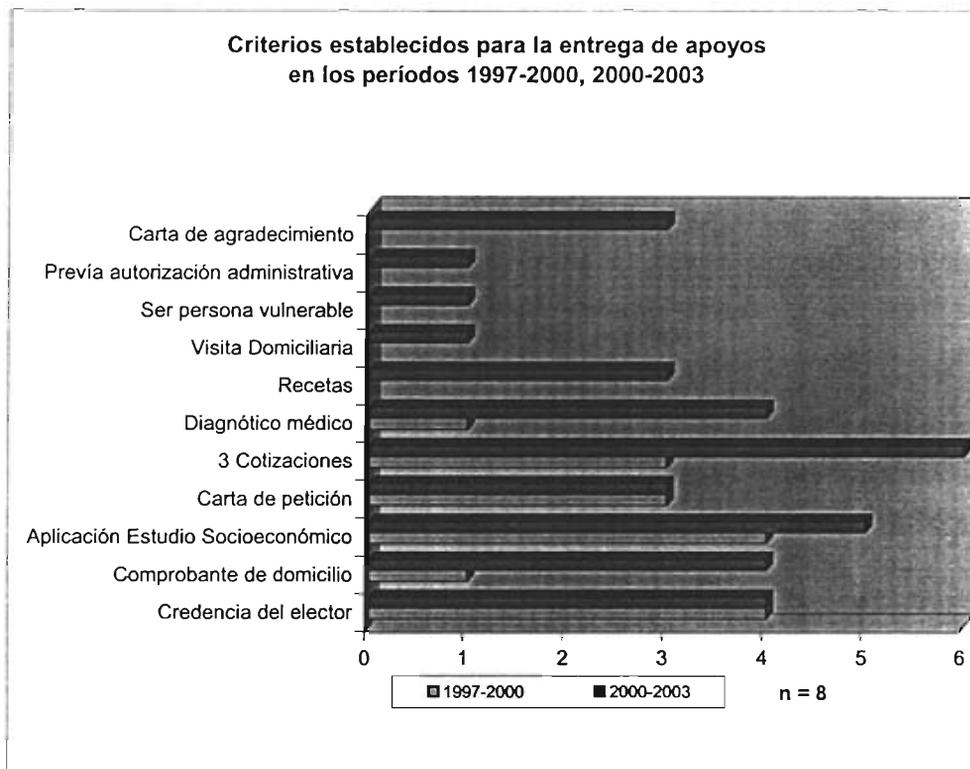


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Las estrategias desarrolladas por el Departamento de Trabajo Social en el período 1997-2000, tuvieron el objetivo de acercar los servicios a la población vulnerable principalmente a través de: jornadas sabatinas, atención en Delegaciones Municipales, Miércoles Ciudadano, atención en comunidad, atención en oficina central.

En el periodo 2000-2003, tuvieron el objetivo de brindar atención a la población vulnerable principalmente a través de: Miércoles Ciudadano, atención en los Centros de Atención Familiar, atención en Delegaciones y atención en eventos públicos. Las estrategias de acercamiento de los servicios se desarrollaron con la finalidad de integrar y comprometer, a las instancias encargadas de proporcionar servicios, tales como: DIF, Delegación Municipal e Iniciativa privada.

Gráfica No.18



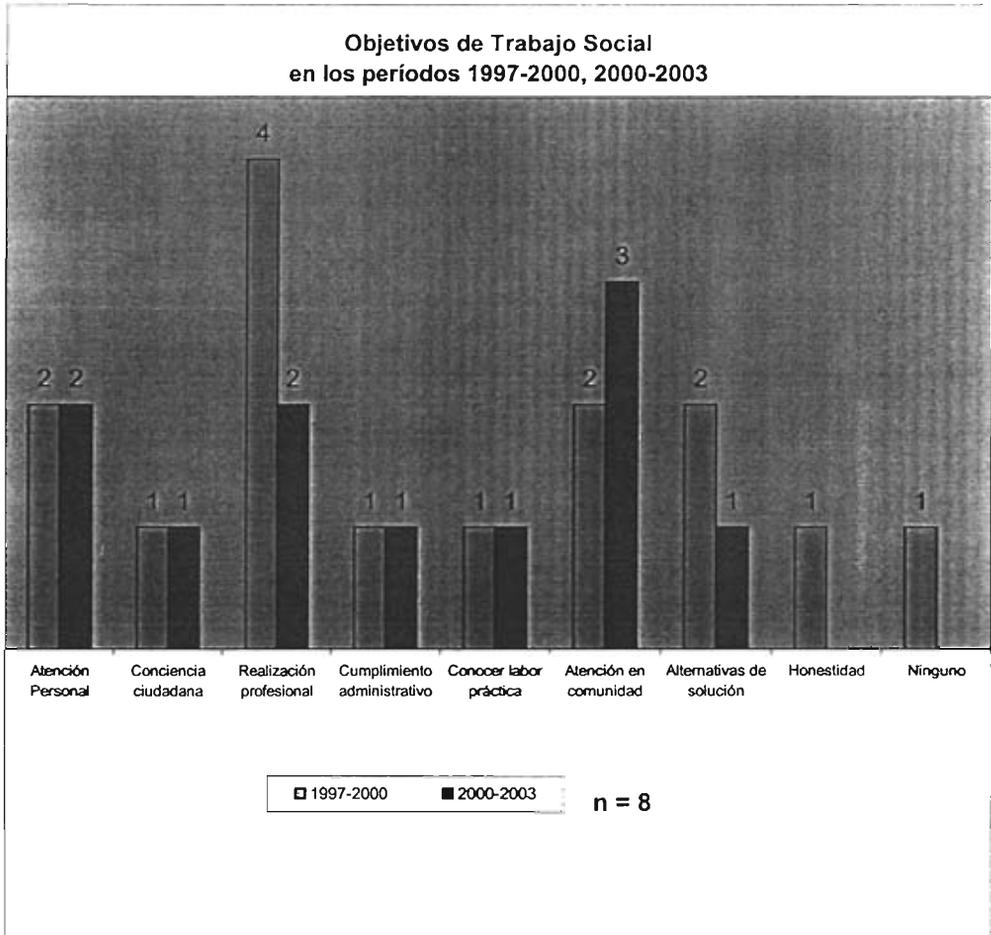
Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Los criterios establecidos para la entrega de apoyos en el periodo 1997-2000, fueron 6, que tenían la finalidad de validar que el sujeto no contara con alguna prestación económica, servicios médicos y que sus condiciones fueran precarias.

En el periodo 2000-2003, se continúa con los criterios establecidos en el periodo anterior, se aumentan los requisitos para comprobar la vulnerabilidad de las personas.

En ambos periodos fue importante conocer la residencia e identidad de las personas para determinar si la atención correspondía al DIF Municipal o al DIF Estatal.

Gráfica No.19

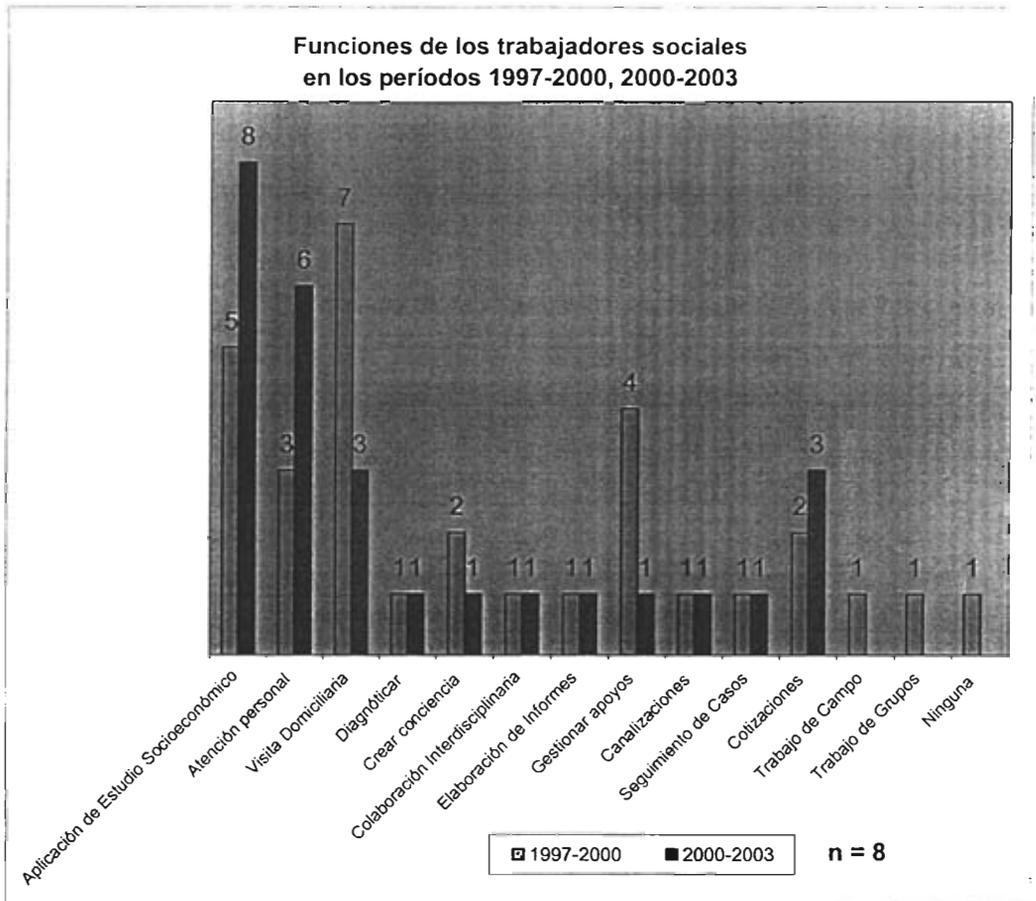


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

EL objetivo principal de los trabajadores sociales en el periodo 1997-2000, contempló 8 aspectos, entre los que se encontraban: para 4 trabajadores sociales fue la realización profesional; para 2 trabajadores sociales, la atención personal; para 2 la atención en comunidad, entre otros. Elementos que se acercaron al objetivo principal de este período “la atención al ser humano como persona, que pone el acento en la superación personal y en los derechos sociales de la población en condiciones de vulnerabilidad”.

El objetivo principal de los trabajadores sociales en el periodo 2000-2003, contempló 7 aspectos, entre los que se encuentran: para 2 trabajadores sociales la atención personal; para 3 la atención en comunidad; para 2 realización profesional; para 1 cumplimiento administrativo y para 1 conciencia ciudadana, entre otros. Elementos que dejan ver que no se acerca al objetivo principal de este período, “la interrelación de los programas de asistencia social promoviendo acciones en el marco de la política social, fomentando la autosuficiencia familiar”.

Gráfica No.20

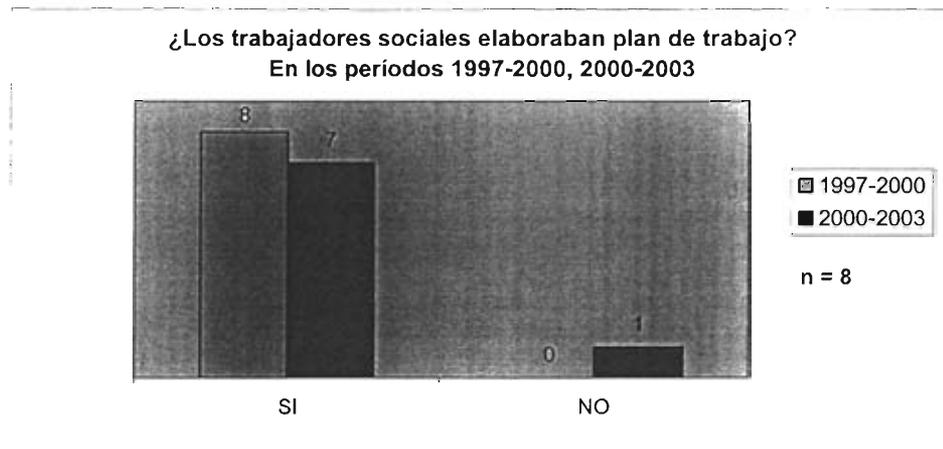


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Los trabajadores sociales en el período 1997-2000, realizaron algunas funciones que contempla el perfil de asistencia social, el cual se describe en el capítulo IV, siendo estas: aplicación de estudios socioeconómicos, atención personal, visitas domiciliarias, diagnosticar, crear conciencia, colaboración interdisciplinaria, trámites administrativos, trabajo de campo y en comunidad.

En el período 2000-2003, se trabajó con las funciones del período anterior, y posteriormente se modificaron dando más importancia a los trámites administrativos, como: cotizaciones y gestión de apoyos, entre otros.

Gráfica No.21

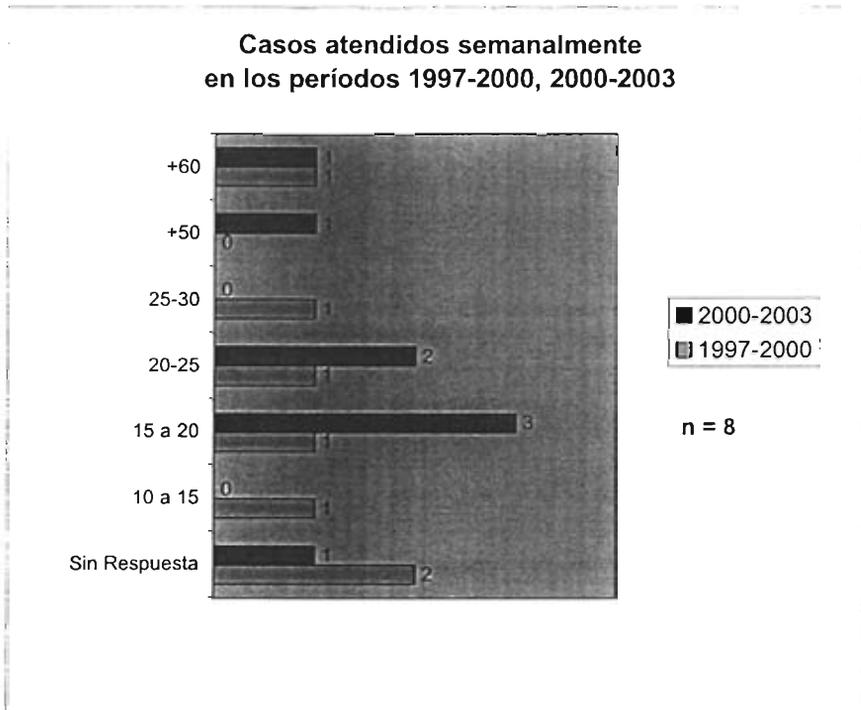


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Para organizar sus actividades los trabajadores sociales en el período 1997-2000, elaboraban una guía de trabajo que describía las actividades y el lugar donde se llevaban a cabo.

En el período 2000-2003, no había un plan para organizar las actividades, los trabajadores sociales planeaban su trabajo diario, de acuerdo a los requerimientos del Jefe del Departamento.

Gráfica No.22

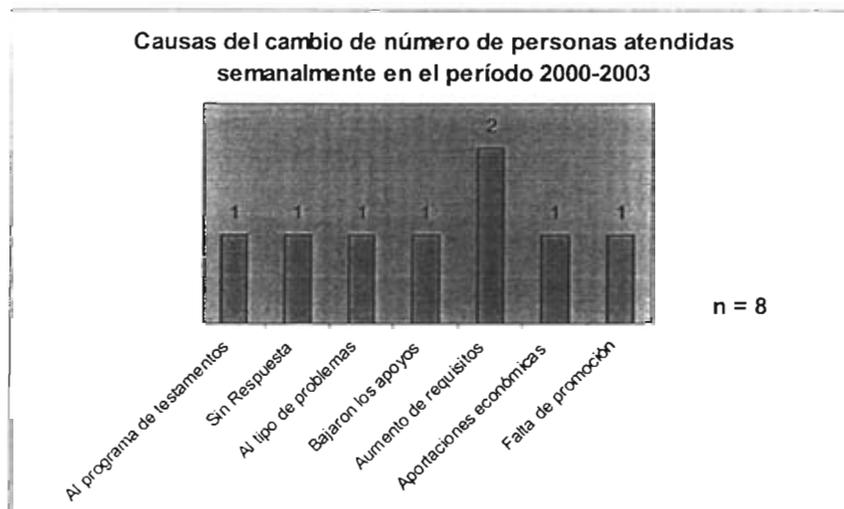


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Uno de los principales objetivos del DIF, es la atención de la población vulnerable, misma que se ve modificada en base al tipo de orientación que recibe la asistencia social en cada período. En el período 1997-2000, con objetivos definidos los trabajadores sociales atendían de 15 a 20 casos por semana, en promedio (2 casos por día), con una atención personalizada y valoración de campo.

En el período 2000-2003, con objetivos sin definir, aumenta el número de personas atendidas de 20 a 25 casos por semana en promedio (3 casos diarios), con atención en oficinas y sólo en casos de apoyos especiales costosos se complementaba con la visita domiciliaria.

Gráfica No.23

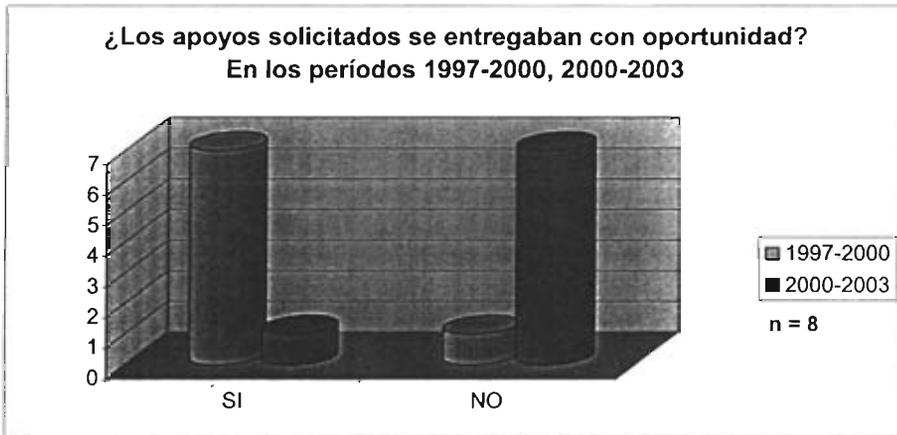


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1. Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

La causa que generó la variación en el número de personas atendidas, parte de la misma orientación que recibió el Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, y de la definición de objetivos para alcanzar la misión de la institución en cada período de estudio.

Lo que se puede constatar en el período 2000-2003, con la falta de definición de objetivos se pierde la misión de la institución, con la reducción de programas se deja de atender a todo el sector de la población vulnerable, aumentando los criterios para comprobar la vulnerabilidad de las personas.

Gráfica No.24

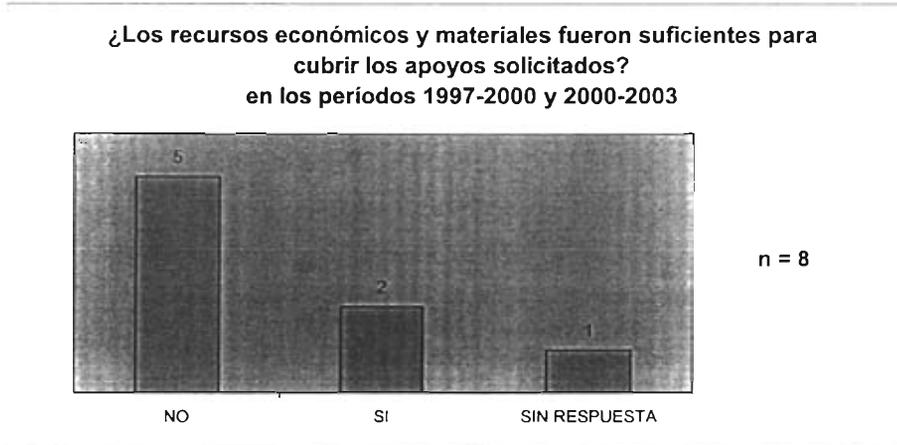


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

En el período 1997-2000, los apoyos se entregaron con oportunidad, porque, el Jefe del Departamento (Licenciado en Trabajo Social) manejaba los recursos y los trámites de revisión y autorización eran sencillos.

En el período 2000-2003, los apoyos no se entregaban con oportunidad, porque el Director Administrativo autorizaba y controlaba el presupuesto asignado al Departamento de Trabajo Social; los trámites se vuelven tediosos y se aumentan los requisitos para justificar los apoyos, dando como resultado el retraso en la entrega de los mismos y el desgaste de los trabajadores sociales, quienes tenían que dar la respuesta a la población.

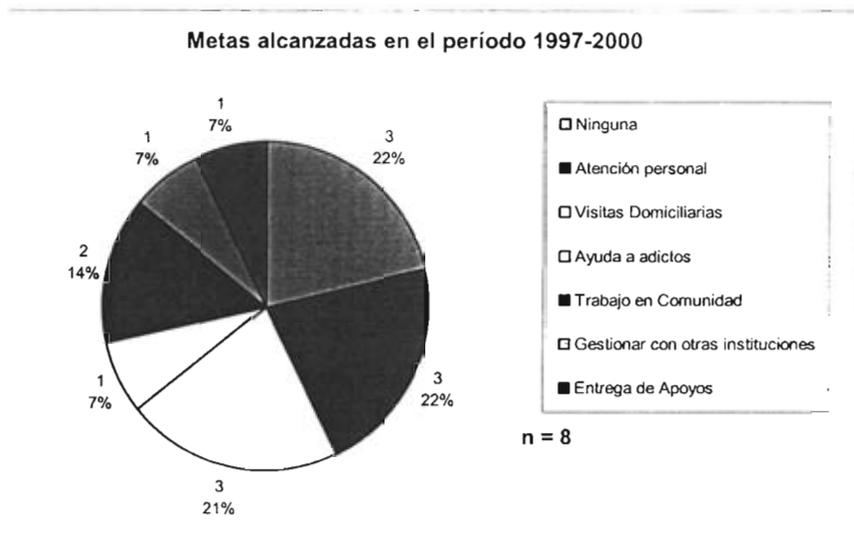
Gráfica No.25



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Los recursos económicos y materiales eran asignados por partida presupuestal al inicio de cada año fiscal (de octubre a octubre), lo cual provocó la reducción de los apoyos a fin de año; y en cuanto a los materiales la asignación de 2 vehículos era insuficiente para realizar el trabajo de campo.

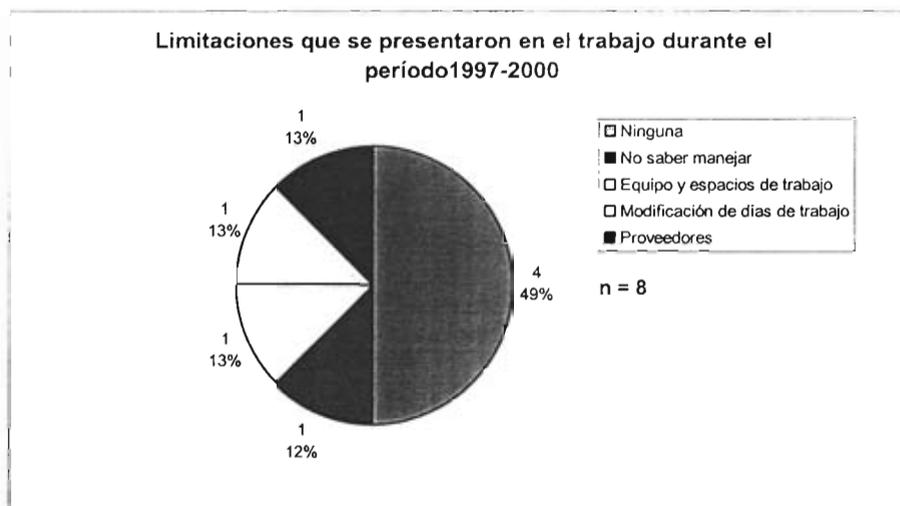
Gráfica No.26



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Para los trabajadores sociales, las metas alcanzadas en el período 1997-2000, con un 22% que corresponde a 3 trabajadores sociales no identificaron sus metas, el 22% que corresponde a 3 trabajadores sociales fue la atención a la población vulnerable, el 21% que corresponde a 3 trabajadores sociales fueron realizar visitas domiciliarias, siendo esta las de más alta representación, mismas que corresponden a la orientación de la asistencia social de este período.

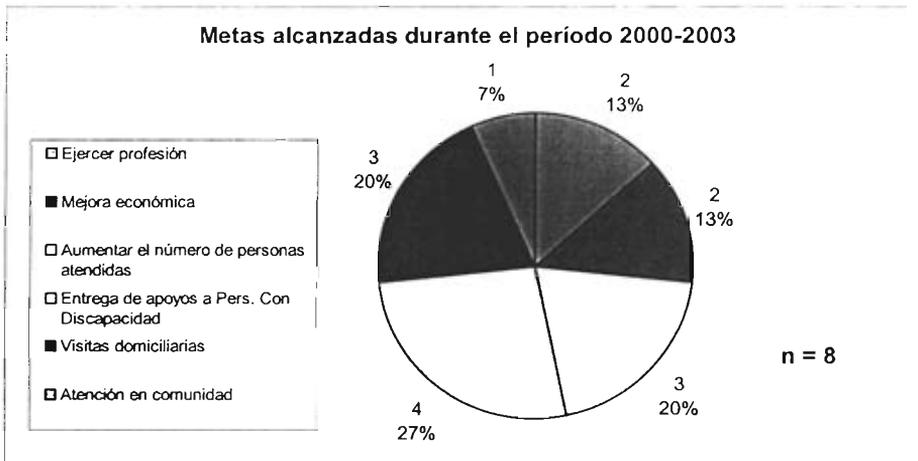
Gráfica No.27



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Para alcanzar las metas del período 1997-2000, los trabajadores sociales expresan que se presentaron las siguientes limitaciones: el 49% expresó que ninguna, el 12% no saber manejar, el 13% falta de espacio y equipo de trabajo, siendo estas las más representativas; limitaciones que no se relacionan con la concepción, sino más bien con cuestiones de infraestructura.

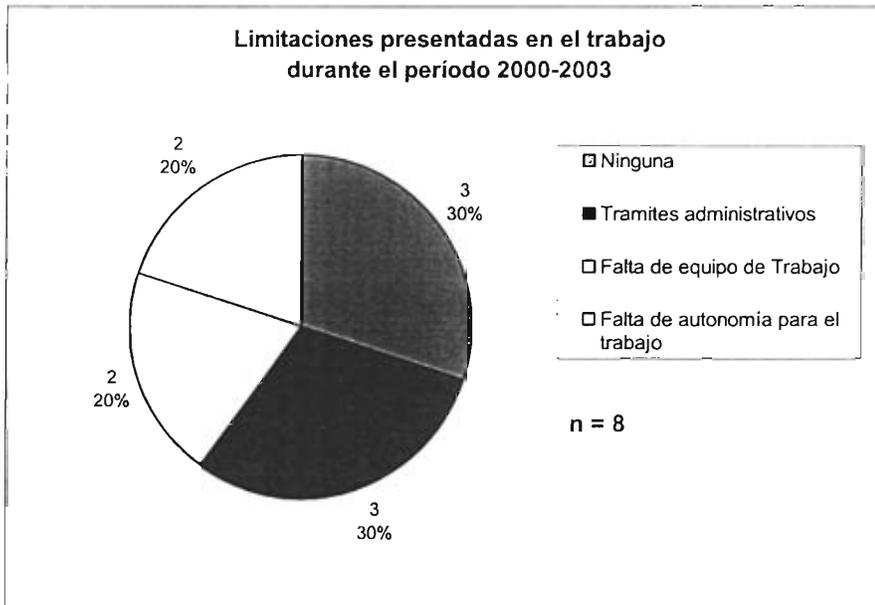
Gráfica No.28



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Para los trabajadores sociales del período 2000-2003, las principales metas alcanzadas fueron: con un 27% entrega de apoyos a personas con capacidades diferentes, 20% aumentar el número de personas atendidas y el 20% visitas domiciliarias, representando estos los porcentajes más altos. Aspectos que corresponden al tipo de orientación dada en este período.

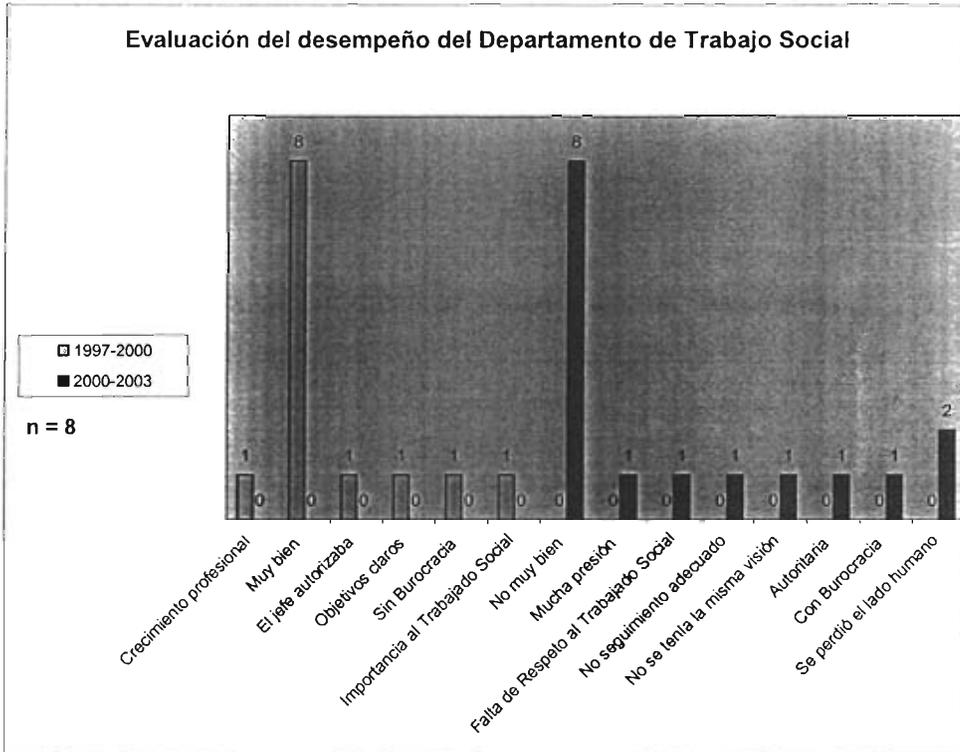
Gráfica No.29



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

Para el logro de las metas de este periodo 2000-2003, las limitaciones fueron: el 30% de los trabajadores sociales expresó que ninguna, con un 30% aumento de trámites administrativos y en un 20% la falta de equipo de trabajo y la autonomía respectivamente. Limitaciones que tienen que ver con el tipo de concepción de este periodo.

Gráfica No.30



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 1, Cédula de Cuestionario aplicado a Trabajo Social.

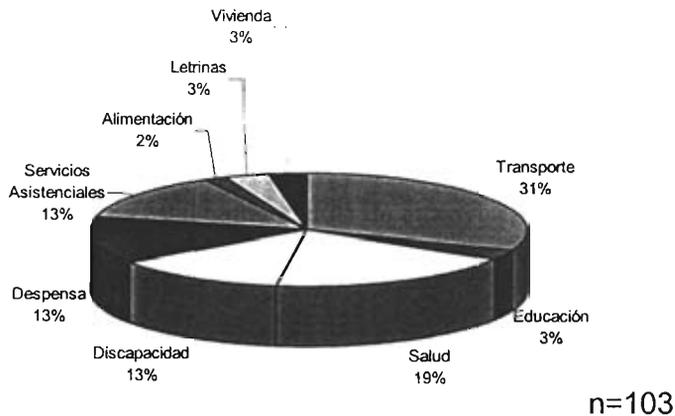
Los resultados de una organización, parten de la definición de la misión y la concepción de la misma, situación que se comprueba en el período 1997-2000, en el cual el Departamento de Trabajo Social se integró como un equipo, con perfiles, objetivos y responsabilidades acordes al objetivo principal "que puso el acento en la superación personal y en los derechos sociales de la población en condiciones de vulnerabilidad, con respeto a la participación del trabajador social en la institución".

En el período 2000-2003, esto se modificó, y se trabajó bajo presión, sin una misión clara, con una falta de respeto al perfil del trabajador social.

## Interpretación de los resultados cédula de entrevista aplicado a la Población en General

Gráfica No.1

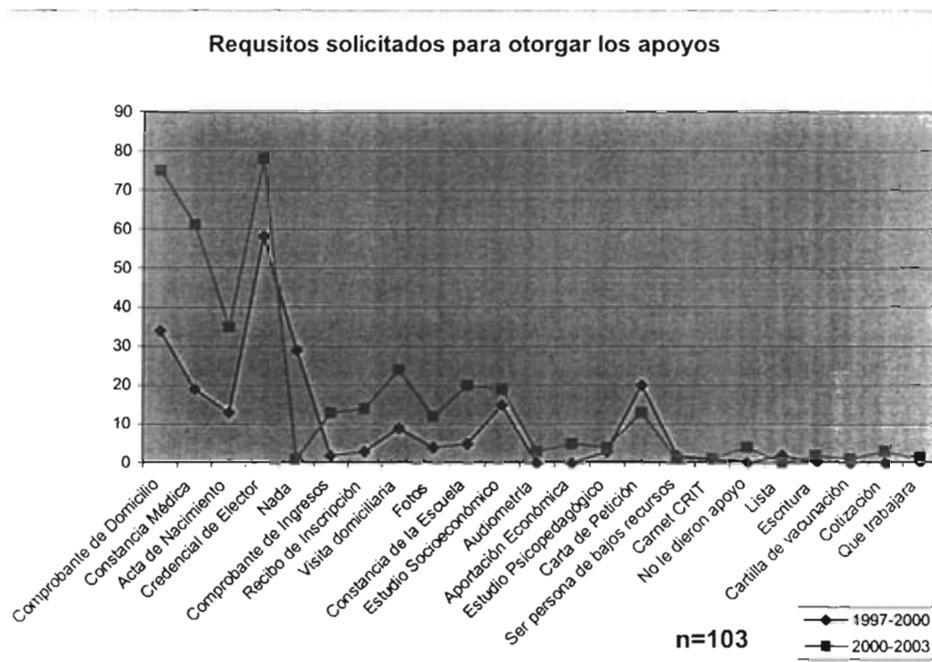
### Apoyos solicitados al departamento de Trabajo Social durante los periodos 1997-2000 y 2000-2003



Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 2, Cédula de Entrevista aplicada a la Población en General

El Sistema Municipal DIF de Querétaro, como principal organismo que proporciona servicios de asistencia social, para proteger a los individuos y grupos que quedan al margen de las políticas sociales, proporcionó 178 apoyos a 103 personas que solicitaron sus servicios, con base en las estrategias de cada periodo. En el primer periodo, se solicitaron servicios de los siguientes programas: transporte un 31%, Salud 19%, Despensas 13%, Servicios asistenciales en general 13%, Discapacidad 13%, Educación 3%, letrina 3%, Vivienda 3% y Alimentación 2%, servicios que contemplaron la atención integral de la población.

Gráfica No.2



Fuente: Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, " Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 2, Cédula de Entrevista aplicada a la Población en General

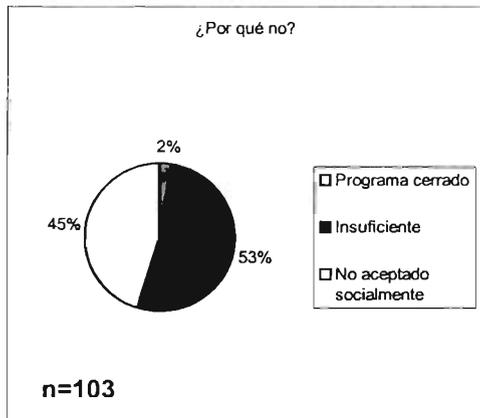
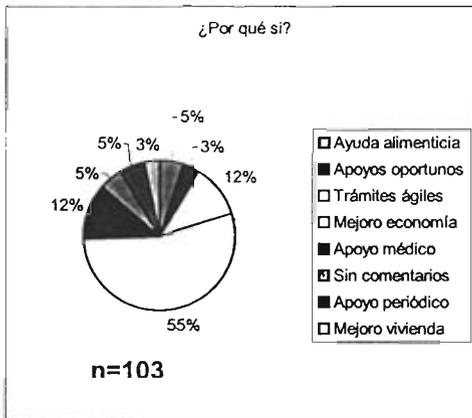
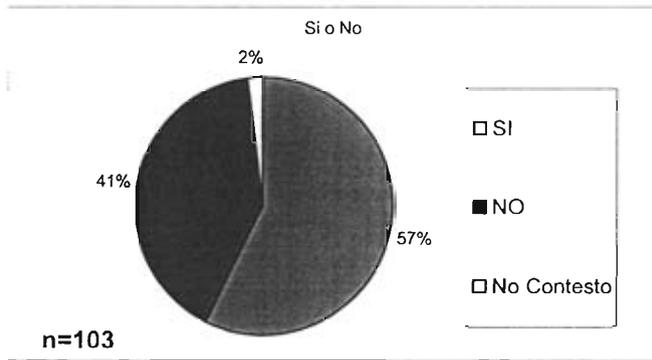
Los requisitos solicitados a la población en general en el periodo 1997-2000, eran acordes a la concepción de la asistencia social de este, entre los que se encontraban: la aplicación de estudio socioeconómico para valorar si su condición económica era precaria; documentos que comprobaran la identidad y residencia tales como: comprobante de domicilio, credencial de elector, cartas de petición y agradecimiento, entre otros.

En el periodo 2000-2003, se sumaron a los del periodo anterior, documentos para validar la vulnerabilidad de las personas, entre los que se encontraban: constancias médicas, comprobantes de ingresos, recibos de inscripciones, estudios psicopedagógicos, entre otros; documentación que en muchas ocasiones no garantizaba la obtención de los apoyos.

Requerimientos que afectaron las condiciones de vulnerabilidad de las personas, con gastos de traslado y trámites para la obtención de los documentos.

Gráfica No.3

Fueron suficientes los apoyos otorgados durante el período 1997-2000

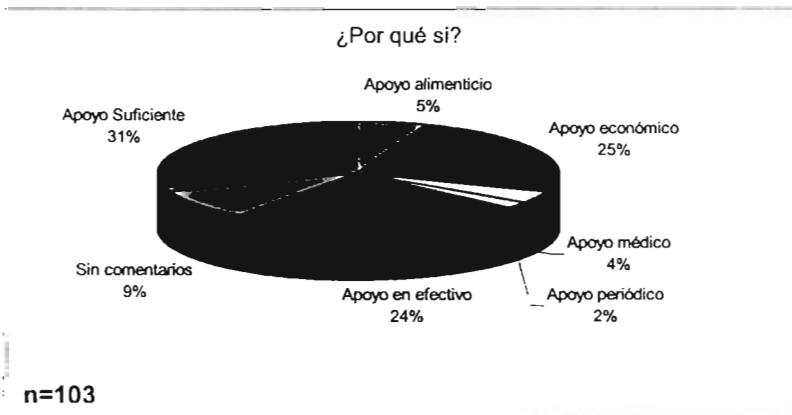
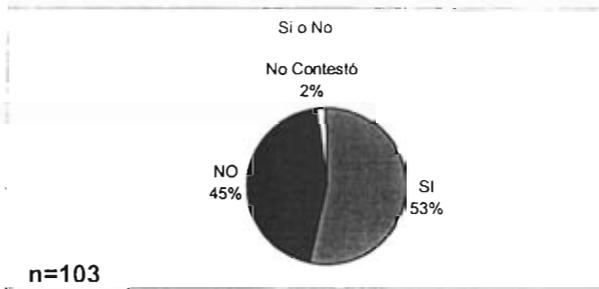


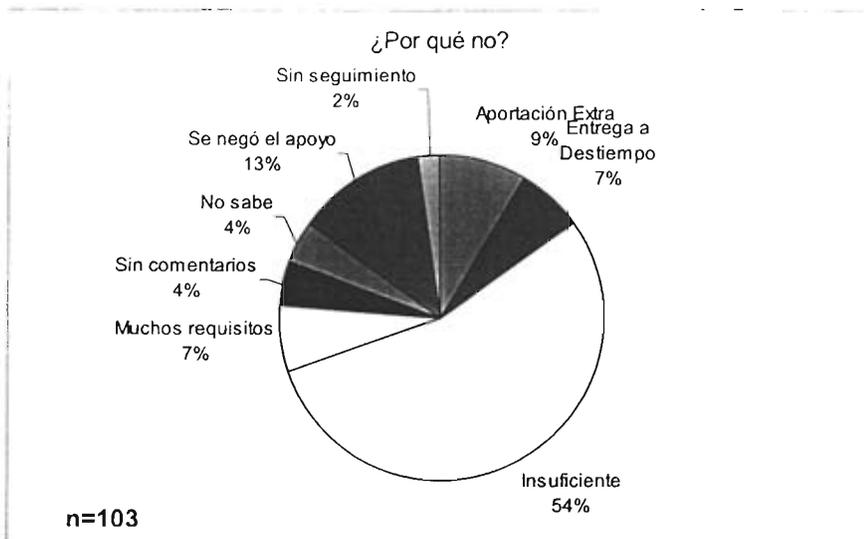
Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, " Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 2, Cédula de Entrevista aplicada a la Población en General

Los apoyos otorgados por el Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el período 1997-2000, fueron suficientes, porque de 103 personas que solicitaron y recibieron el servicio, el 57% opinó que fue suficiente para cubrir necesidades de alimentación; mejoramiento de la vivienda; atención médica y apoyo económico; el 41% opinaron que no fue suficiente y el 2% no contestaron.

Gráfica No.4

Fueron suficientes los apoyos otorgados durante el periodo 2000-2003





Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 2, Cédula de Entrevista aplicada a la Población en General

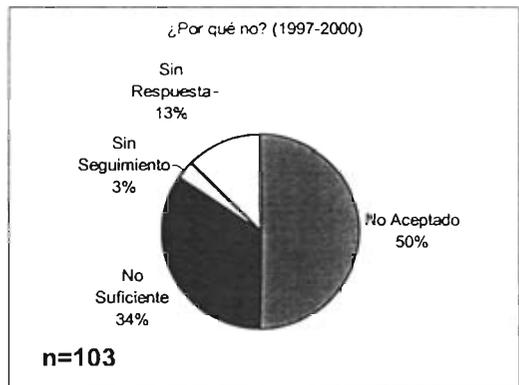
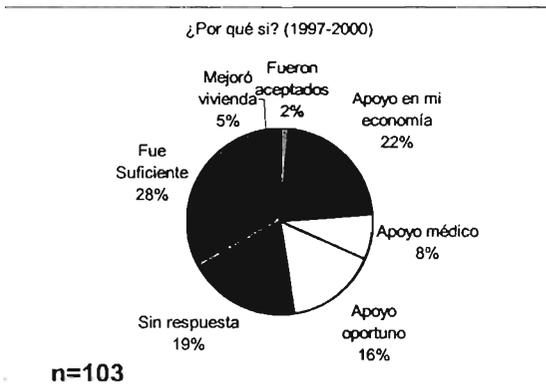
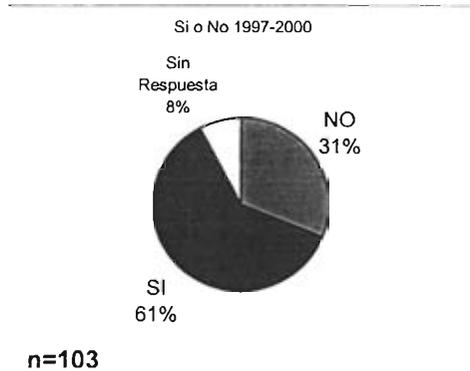
Los apoyos otorgados por el Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el período 2000-2003, fueron suficientes, porque de 103 personas que los solicitaron y recibieron, el 53% opinaron que les permitió cubrir necesidades económicas con apoyo en efectivo, de alimentación y de atención médica; el 45% opinaron que no fue suficiente, debido a la entrega fuera de tiempo y los requerimientos de muchos requisitos para otorgar el apoyo, y el 2% no contestaron.

El diseño de la estructura programática de cada período fue determinante, para la entrega de apoyos a la población vulnerable, ya que ésta delimitó la cobertura y la forma de otorgarlos. Se llega a la conclusión que en el primer período se brindan servicios de calidad en cuanto a cobertura y atención integral de la población vulnerable.

En el segundo período se pierde la calidad en el servicio, en cuanto a cobertura quedando fuera algunos sectores de la población vulnerable y la atención se concentra en otorgar servicios dejando de lado la atención cálida del trabajador social.

**Gráfica No.5**

**¿El apoyo solicitado al Departamento de Trabajo Social le ayudó a resolver sus necesidades inmediatas?  
Durante el período 1997-2000**

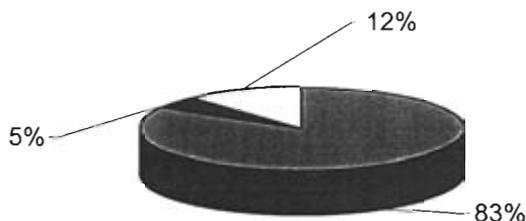


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 2, Cédula de Entrevista aplicada a la Población en General

Los apoyos solicitados al Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el período 1997-2000, si les ayudaron a resolver sus necesidades inmediatas; porque de las 103 personas que solicitaron y recibieron el apoyo, el 61% opinaron que fue suficiente y utilizado para ayudar su economía, atención médica y mejoramiento de la vivienda, el 31% opinó que no fue suficiente y el 8% no contestó.

Gráfica No.7

Opinión de la atención proporcionada por el trabajador social durante los periodos 1997-2000 y 2000-2003



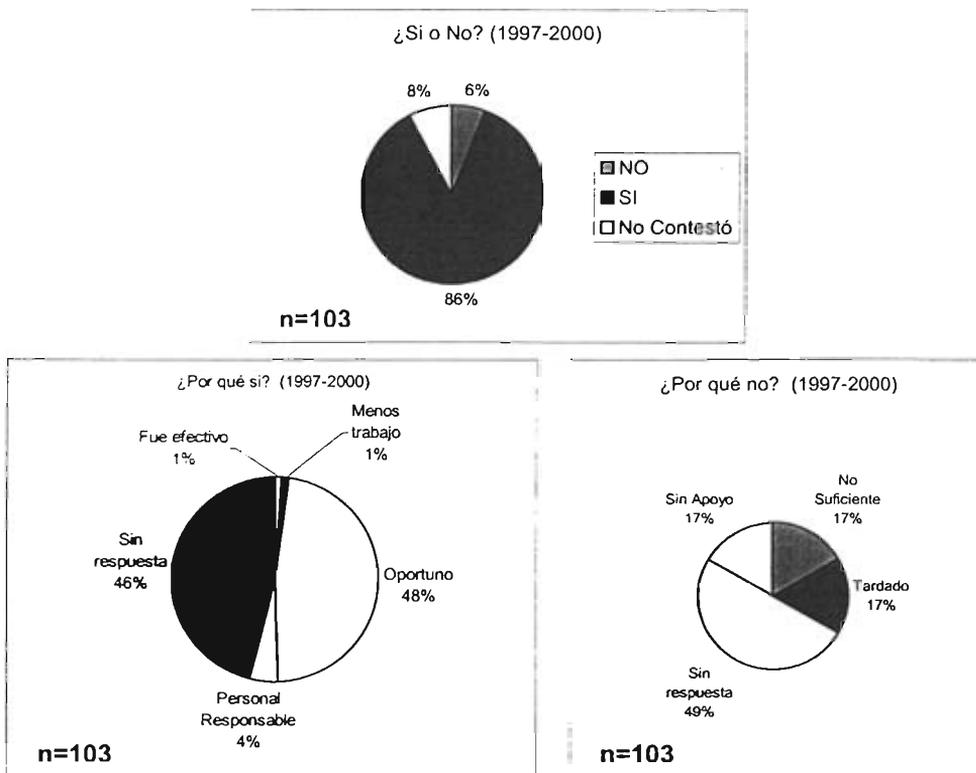
n=103

Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 2, Cédula de Entrevista aplicada a la Población en General

El Sistema Municipal DIF de Querétaro, como principal objetivo tuvo la atención a la población vulnerable, misma que está sujeta al tipo de orientación que recibe con los cambios de cada administración, en ambos periodos de estudio, la atención del trabajador social es evaluada por la población en general, con un 83% como aceptable (atenta, amable, orientadora, respetuosa, buena persona, sensible, oportuna, apoyo en la entrega directa de los apoyos), el 12% regular, por la falta de respeto a las fechas de entrega y el aumento de trámites y el 5% aceptable sin respeto del horario.

Gráfica No.8

¿Los apoyos se le entregaron con oportunidad durante el período 1997-2000?

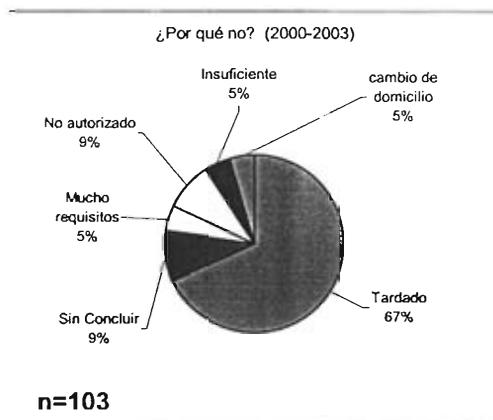
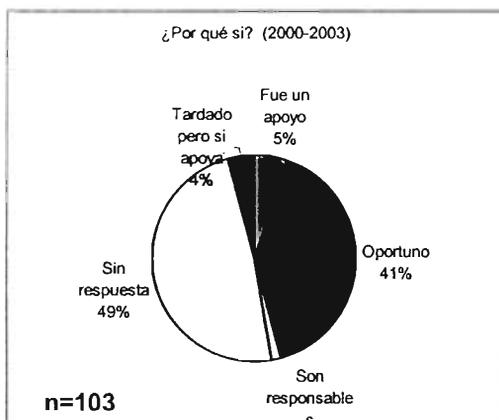
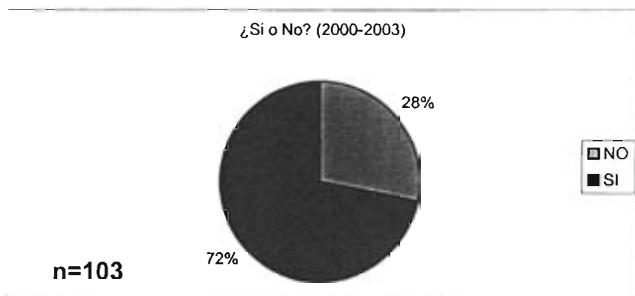


Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 2, Cédula de Entrevista aplicada a la Población en General

Para el Sistema Municipal DIF de Querétaro, la entrega de los servicios representan el fin último de la institución, ya que a través de la forma, cantidad y tiempo de entrega se puede evaluar el trabajo realizado; retomando este planteamiento, de las 103 personas que solicitaron y recibieron apoyos en el período 1997-2000, el 86% opinaron que el apoyo se les entregó en el momento que lo necesitaban, el 8% no contestó y el 6% opinaron que no fue oportuno.

Gráfica No.9

¿Los apoyos se le entregaron con oportunidad durante el periodo 2000-2003?



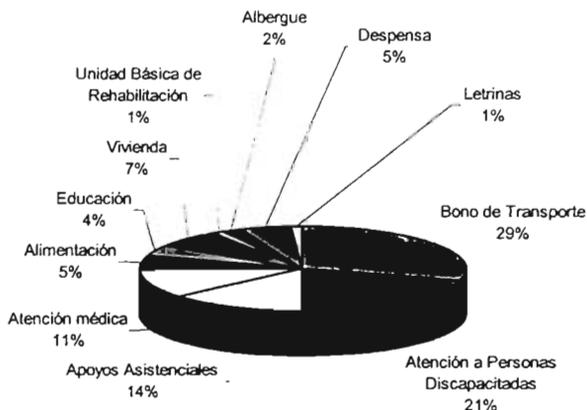
Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 2, Cédula de Entrevista aplicada a la Población en General

En el periodo 2000-2003, el 72% opinaron que recibieron los apoyos con oportunidad al respetar las fechas de compromiso de entrega, el 28% opinaron que no fue oportuno por los largos trámites para dar respuesta.

Los cambios en la estructura de organización del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, en el periodo 2000-2003, afectaron la entrega oportuna de los apoyos.

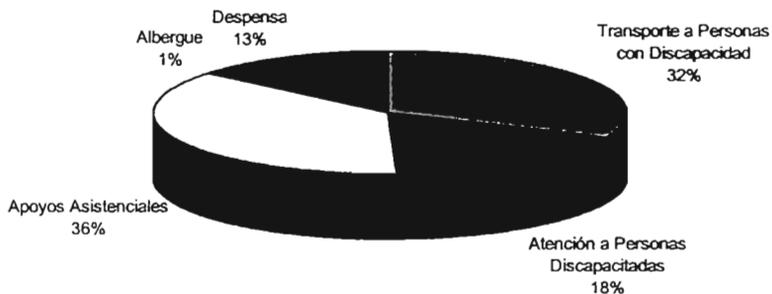
Gráfica No.10

### Servicios Solicitados durante el período 1997-2000



n = 103

### Servicios Solicitados durante el período 2000-2003



n=103

Fuente: Investigación realizada en diciembre del 2004 y enero el 2005, "Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro"  
Instrumento 2, Cédula de Entrevista aplicada a la Población en General

El Sistema Municipal DIF de Querétaro, como proveedor de servicios asistenciales para la población vulnerable, determina a través de su área programática, los servicios que pone a disposición de la ciudadanía, de los cuales se solicitaron en el período 1997-2000, un total de 184 servicios distribuidos por porcentaje en los siguientes programas: Bono de transporte 29%, Atención a personas con discapacidad 21%, Apoyos Asistenciales 14%, Atención médica especial 11%, Alimentación 5%, Educación 4%, Vivienda 7%, Unidad Básica de Rehabilitación 1%, Albergue 2%, Despensas 5% y Letrinas el 1%.

En el Período 2000-2003: se solicitaron 164 apoyos distribuidos por porcentaje en los siguientes programas: Apoyo de transporte a personas con discapacidad 32%, Atención personas con discapacidad 18%, Apoyos asistenciales 36%, Albergue 1% y Despensas 13%.

Los servicios solicitados por los sectores de población vulnerable, fueron acordes a las áreas programáticas diseñadas en cada período de estudio. En el segundo período hay una reducción de programas, que afectaron la cobertura de atención del sector de la población vulnerable.

Los resultados referentes a la concepción que se dio a la asistencia social y la calidad de los servicios de asistencia social otorgados por el Departamento de Trabajo Social, en el Sistema Municipal DIF de Querétaro, en los dos períodos de estudio, permiten contestar la pregunta de Hipótesis. "Los cambios en materia de asistencia social en el DIF Municipal de Querétaro, sí afectaron la calidad de los servicios en el período 2000-2003", porque:

1.- Se perdió la visión global de la asistencia social en cuanto al objetivo de la población atendida, en el Sistema Municipal DIF de Querétaro: familias en proceso de violencia o desintegración, mujeres en estado de abandono, mujeres gestantes y lactantes, madres adolescentes, ancianos abandonados, jóvenes expuestos a drogadicción, menores y adolescentes de y en la calle, maltratados, abandonados institucionalizados, trabajadores e indígenas y centró su atención en personas con capacidades diferentes.

2.- Con el cambio de concepción de la asistencia social, el quehacer profesional del Trabajador Social se modifica con la asignación de actividades adicionales y diferentes a su perfil.

3.- Debido al perfil del Jefe del Departamento en el segundo período, se pierde empatía hacia el trabajo con el Trabajador Social.

4.- Reducción de la área programática, sin una evaluación de los resultados de la misma y del impacto de ésta con los sectores de población vulnerable.

5.- Disminución del tiempo para realizar el trabajo de campo, lo que ocasionaba: a) Falta de presencia en las Delegaciones Municipales, b) Las visitas domiciliarias se realizaban sólo para casos especiales.

6.- En la estructura de organización del Departamento de Trabajo Social en el período 2000-2003, el trabajador social pierde autonomía en su quehacer profesional, a partir de los cambios del Jefe del Departamento y del perfil de éste, lo que ocasiona falta de consolidación de los espacios destinados al DIF en las Delegaciones Municipales, para acercar los servicios a la población vulnerable.

7.- Poca congruencia en los criterios para valorar la vulnerabilidad de las personas, en cuanto a que afectaron a un sector que había sido beneficiado en el período anterior, y que a pesar de la precariedad de sus condiciones económicas, deja de serlo para ellos.

## **CAPÍTULO IV.- PROPUESTA PARA COMPLEMENTAR LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL, REALIZADA EN LA ADMINISTRACIÓN 1997-2000**

Tomando como referente el análisis documental de la asistencia social y del trabajo de campo, mismos que permitieron valorar los cambios por lo que ha pasado la asistencia social; así como los alcances y limitaciones que en materia de asistencia social ha tenido el Sistema Municipal DIF de Querétaro, en los periodos 1997-2000 y 2000-2003; se hace necesario contribuir a enriquecer el "Modelo de Intervención del Trabajador Social", con las siguientes propuestas: al perfil del trabajador social en la asistencia social, a la estructura orgánica, a la estructura operativa del Departamento de Trabajo Social, y Propuestas a la Política de Asistencia Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro.

### **4.1 Propuesta para enriquecer el perfil del trabajador social dentro de la asistencia social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro**

En el análisis de los capítulos I, II y III, se puede apreciar que el perfil del trabajador social no cuenta con las características requeridas por el perfil profesional, por lo que sugerimos se aborde éste a partir del área donde se desarrolla este profesional, su campo de acción y su objeto de estudio.

"El trabajador social en el área de la asistencia social, contribuye a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social de aquellos individuos y grupos que por sus condiciones de vulnerabilidad, han quedado al margen de las políticas sociales, por lo que su participación se ubica en acciones asistenciales de protección física, mental y social con el fin de incorporarlos a una vida plena y productiva".<sup>89</sup>

La problemática como objeto de intervención del trabajador social, presenta una diversidad de proyecciones con características internas específicas, para ser comprendidas, analizadas y resueltas. Cuya diversidad se multiplica, si se considera que se involucran sujetos, con características culturales y sociales muy particulares.

Un elemento del objeto de intervención de la profesión, es que la problemática social en su carácter multidimensional y de multicausalidad, requiere de una práctica profesional integral y multidisciplinaria. Estos elementos otorgan la esencia al quehacer del profesional de trabajo social.

Otra característica del quehacer profesional es el contacto directo con la realidad, lo que exige una intervención y una respuesta para su modificación y

---

<sup>89</sup> Galeana de la O, Silvia, Manual de Trabajo Social. ENTS /UNAM, México 1996 ,p.174

transformación. Práctica objetiva donde se une el conocimiento y la práctica, característica sustancial de la metodología de intervención estructurada por un proceso operativo.

*“El trabajador social debe poseer un amplio conocimiento sobre aspectos conceptuales y metodológicos de investigación social que le permitan identificar y caracterizar la problemática social, así como el planteamiento de explicaciones objetivas en torno a ella, con el objeto que sirva como base en la elaboración de diagnósticos sociales coherentes y acordes a la situación real de la población.*

*Manejo y coordinación de procesos de gestión social, a través de los cuales el profesional diseña y planifica intervenciones y líneas de acción integrales, a fin de dar respuesta a la problemática social seleccionada, todo ello en un marco normativo y estratégico que tome en cuenta las condiciones sociales, tecnológicas y políticas, que le permitan la obtención de los recursos, involucrando de manera activa a la población con acciones de orientación y asesoría, comprometiéndolos en el proceso antes mencionado, como respuesta a la resolución de su problemática social.*

*En estos procesos el trabajador social propicia, desarrolla y consolida acciones de organización social, que sirven de soporte al desarrollo de las mismas, por lo que las acciones de educación y capacitación social, son básicas para generar actitudes y una participación solidaria y comprometida en los proyectos de desarrollo social.*

*El proceso operativo va a estar presente en todas las formas y estrategias de intervención del trabajador social, independientemente de los diferentes enfoques. El trabajador social, que cubra esta función realizará una metodología específica que lo lleve a:*

- *Conocimiento y delimitación de la problemática*
- *La delimitación de la problemática prioritaria de atención*
- *La detección de recursos disponibles, humanos, materiales o institucionales*
- *Coordinación de las acciones*
- *Evaluación de las acciones realizadas*

*Multidimensional, en cuanto a que la problemática social es pluricausal y presenta una variedad de factores que se involucran en su génesis, desarrollo y manifestaciones, por lo que exige una práctica profesional integral y multidisciplinaria. En esta perspectiva la intervención aborda la problemática social en toda su complejidad y no sólo desde una dimensión”.*<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup> .Ibidem,p.162

En este proceso de intervención profesional la participación social ocupa un papel importante; que permite a los individuos se transformen en sujetos protagónicos en la reconstrucción de su espacio, su entorno y en la solución de su problemática cotidiana.

Como ya se mencionó en el capítulo I, los aspectos de la asistencia social están relacionados con aquellos segmentos de la población más desfavorecidos, y que están al margen de las políticas sociales, afectando su nivel de vida. Ante lo cual el trabajador social producto de su formación profesional, tiene la posibilidad de intervenir en las necesidades y problemas sociales; profesión que hace de la problemática su objeto de trabajo. Lo que le permite investigar problemáticas sociales, diagnosticar y jerarquizar problemas mediante una relación directa con la población y planear acciones para la atención de necesidades.

El profesional de trabajo social en la asistencia social, por las características que presenta, se ubica en el área de intervención tradicional.

En el capítulo II se desarrolla ampliamente, el desempeño del trabajador social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro en los períodos de estudio; y tomándolo como referente a continuación se describe cuadro comparativo que permite apreciar las diferencias del perfil del trabajador social, situación que hace necesaria la profesionalización del mismo.

<b>Objetivos del trabajador social en la asistencia social</b>		
<b>Objetivo del trabajador social en el DIF Municipal de Querétaro</b>	<b>Objetivos del trabajador social en el DIF Municipal de Querétaro Resultados de la investigación de campo</b>	<b>Objetivo del trabajador social en la asistencia social Propuesta</b>
Brindar servicios de asistencia social de manera oportuna a la población vulnerable	<b>Período 97-00</b> "Atención personal, conciencia ciudadana, realización profesional, cumplimiento administrativo, atención en comunidad y búsqueda de alternativas de solución.	A partir del análisis del objetivo del Trabajador Social en ambos períodos, se detectó que este aún es incompleto, por lo que se propone retomar el elaborado por la Maestra Silvia Galeana de la O, por considerarse éste el

<sup>91</sup>Mondragón Mendoza, Blanca Susana, Zamudio Muñoz, María Eugenia(2004-2005), Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF de Qro".,Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, pregunta 17.

	<p align="center"><b>Período 00-03</b></p> <p>Crear conciencia ciudadana, atención en comunidad y búsqueda de alternativas de solución<sup>91</sup></p>	<p>objetivo que debe perseguir y alcanzar cualquier profesional en esta área:</p> <p>“contribuye a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social de aquellos individuos y grupos que por sus condiciones de vulnerabilidad, han quedado al margen de las políticas sociales, por lo que su participación se ubica en acciones asistenciales de protección física, mental y social con el fin de incorporarlos a una vida plena y productiva”<sup>92</sup></p>
--	---	---

### Funciones del trabajador social en la asistencia social

<b>Funciones del trabajador social en el DIF Municipal de Querétaro</b>	<b>Funciones del trabajador social en el DIF Municipal de Querétaro Resultados de la Investigación de campo</b>	<b>Funciones del trabajador social en la asistencia social Propuesta</b>
-Diseño de políticas de asistencia social -Diseño de planes programas y proyectos de asistencia social -Coordinación intra y extra institucional -Orientación -Elaboración de directorios	<p align="center"><b>Período 97-00</b></p> “-Elaboración de estudios socioeconómicos -Atención personal -Visitas domiciliarias -Colaboración interdisciplinaria -Trabajo de campo y comunidad”	Para esta propuesta, se retoman aspectos que se han oficializado, y son una transcripción de un trabajo colectivo, producto de una experiencia, los cuales por el tiempo no podemos comprobar.

<sup>92</sup>Galeana de la O, Silvia(1996), Manual de Trabajo Social. ENTS /UNAM, México ,.p.174

<sup>93</sup> Mondragón Mendoza, Blanca Susana, Zamudio Muñoz, María Eugenia(2004-2005), Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF de Qro”., Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, pregunta 18.

<p>institucionales          -Elaboración de convenios de colaboración          -Canalizaciones          -Estudios socioeconómicos          -Tramites administrativos</p>	<p style="text-align: center;"><b>Período 00-03</b></p> <p>-Trámites administrativos          -Gestión de apoyos          -Orientación          -Canalizaciones"<sup>93</sup></p>	<p><b>Investigación</b>          "Elaboración de perfiles socioeconómicos de grupos o sectores sociales          - Determinación de demandas y necesidades sociales          - Medición del impacto de los programas y acciones asistenciales</p> <p><b>Administración</b>          - Elaboración de programas y proyectos asistenciales de promoción y desarrollo social          - Coordinación y racionalización de recurso          - Planeación estratégica en empresas públicas          - Supervisión          - Evaluación</p> <p><b>Educación</b>          - Llevar a cabo campañas de educación y promoción de la salud          - Aplicar estrategias de educación social para el desarrollo de capacidades y potencialidades de la población          - Diseñar material de apoyo didáctico y de carácter educativo          - Diseñar desarrollar y evaluar modelos de intervención en los tres niveles individual, grupal y comunitario          - Promover e intervenir en el desarrollo de políticas de asistencia social</p> <p><b>Asistencia</b>          - Otorgar orientación y asesoría legal en caso de pensión alimentaria, abandono y maltrato</p>
--	---	--

<sup>94</sup> Apodaca, Rangel María de Lourdes(1995), Revista de Trabajo Social No. 23 México,1995, p.p.10-16.; Galeana de la O, Silvia(1996), Manual de Trabajo Social. ENTS /UNAM, México, .p.174,175; Plan de Estudios de la ENTS/UNAM(1996), México; Guía de Carreras de la UNAM(2002), México

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar estudios sociales sobre casos de atención y problemas de menores, familias, ancianos, minusválidos, damnificados, etc</li> <li>- Localización y canalización de sectores con demanda de servicios materno-infantil y salud mental</li> <li>- Elaborar estudios de elegibilidad y diagnósticos sociales para otorgar los recursos y servicios asistenciales</li> </ul> <p><b>Coordinación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de directorios institucionales y de servicios de apoyo social</li> <li>- Participación interdisciplinaria</li> <li>- Establecimiento de mecanismos de coordinación intra y extra institucionales</li> <li>- Canalización de casos que demandan servicios o un determinado tratamiento social</li> </ul> <p>„94</p>
--	--	--

Para poder desarrollar estos objetivos y funciones, el trabajador social deberá tener los siguientes conocimientos, capacidades y actitudes:

<b>Conocimientos que debe de poseer el Licenciado en trabajo social en el área de la asistencia social:</b>	
<b>Ciencia</b>	<b>Conocimientos</b>
<b>De trabajo social:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptuar el trabajo social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer los objetivos genéricos de la profesión, así como de las diferentes áreas del campo profesional</li> <li>- Analizar la filosofía del trabajo social sobre la construcción histórico social de la especificidad del trabajo social</li> <li>- Aplicar las estrategias teórico-metodológicas del trabajo social y los modelos de intervención social</li> <li>- Identificar las políticas sociales como marco de intervención</li> <li>- Investigación</li> <li>- Realizar diagnósticos sociales</li> </ul>
<b>De política social:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptuar y analizar el Estado y las clases sociales en su relación con la Política Social</li> <li>- Analizar la estructura y funcionamiento de las instituciones que ponen</li> </ul>

	<p>en práctica la Política Social y sus sectores, Salud, Alimentación, Vivienda, Educación, etc</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar el Estado y su función planificadora, las diferentes concepciones de la planeación y administración imperantes en México y en América Latina</li> <li>- Orientar sobre la Política Social y la Legislación Social: Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil, Derecho Familiar</li> </ul>
<b>De economía para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar las relaciones sociales de producción</li> <li>- Estudiar la estructura social económica del país y sus particularidades regionales</li> <li>- Analizar prospectivamente el desarrollo del Capitalismo en México</li> <li>- Analizar las formas de producción reproducción de las condiciones sociales vigentes</li> <li>- Conceptuar las necesidades, carencias y los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas</li> <li>- Establecer la relación entre la racionalidad capitalista y la presión popular</li> </ul>
<b>De sociología para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las corrientes sociológicas que han influido en el trabajo social</li> <li>- Analizar las estratificaciones y las clases sociales</li> <li>- Aplicar la metodología de investigación en Ciencias Sociales</li> <li>- Comprender la dinámica y organización social</li> <li>- Identificar las manifestaciones de las luchas sociales procesos de organización y movilización</li> <li>- Detectar las formas de participación popular</li> </ul>
<b>De psicología para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprender las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, como grupo y como comunidad</li> <li>- Interpretar las características del desarrollo del individuo desde la infancia a la senectud, la interacción y actitud de los grupos y las comunidades frente a la conflictiva social, sus formas de respuesta y sus niveles de cooperación y ayuda</li> <li>- Comprender las situaciones problema en el individuo, en el contexto familiar y grupal en los campos de la Psicología, la Psiquiatría y el Psicoanálisis</li> <li>- Aplicar técnicas para la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: Dinámica de Grupos Operativo, Entrevista, Terapia Familiar</li> <li>- Desarrollar procesos de comunicación social y de relaciones humanas</li> </ul>
<b>De antropología para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer las formas particulares de vida, concepción de valores, costumbres, formas de hacer y pensar de los individuos que conforman una sociedad</li> <li>- Identificar la estructura de la vida cotidiana de los diferentes grupos sociales y étnicos</li> </ul>
<b>De administración Para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar planes, programas y proyectos</li> <li>- Organizar, dirigir y controlar los diferentes niveles de la programación institucional</li> <li>- Aplicar procedimientos para la elaboración de presupuestos</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Evaluación</li> </ul>
<b>De matemáticas y estadística para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemática y estadística en la cuantificación de resultados de investigación de problemas sociales</li> <li>- Diseñar Modelos matemáticos y simulación de los mismos a fin apoyar la teoría de los modelos de intervención social</li> </ul>

## Capacidades que requiere el Licenciado en trabajo social

Área	Capacidad
<b>Toma de decisiones para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ejercer autoridad</li> <li>- establecer políticas que norman el trabajo</li> <li>- normar los procedimientos</li> <li>- delegar funciones</li> <li>- supervisar y controlar los procesos de trabajo</li> <li>- evaluar procesos</li> <li>- la planeación y administración de procesos</li> <li>- identificar situaciones y problemas sociales</li> <li>- analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social</li> <li>- diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social</li> <li>- establecer diagnósticos sociales</li> <li>- seleccionar procesos que incidan en la solución de la problemática social</li> <li>- identificar los recursos humanos, materiales e institucionales que ayuden a resolver problemas</li> <li>- conjugar esfuerzos de la población, profesionales e institucionales para dar solución a los problemas</li> </ul> <p style="margin-left: 20px;"><b>Investigación Social con enfoque en la asistencia social</b></p>
<b>Planeación de procesos para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborar planes, proyectos y programas</li> <li>- administrar y organizar los procesos</li> <li>- coordinar acciones.</li> <li>- supervisar o asesorar los procesos</li> <li>- trabajar en equipo</li> <li>- optimizar recursos</li> <li>- participar multi e interdisciplinariamente</li> <li>- expresar en forma oral y escrita</li> <li>- relacionar la teoría con la práctica</li> </ul>
<b>Promover la participación para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sensibilizar a la población</li> <li>- organizar a la población</li> <li>- lograr la participación de la población</li> <li>- participar en procesos educativos</li> <li>- lograr una toma de conciencia en la población</li> <li>- atender problemáticas individuales</li> <li>- identificar capacidades y recursos en la gente</li> </ul>
<b>Teorizar para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sistematizar los procesos sociales</li> <li>- generar conocimientos propios a partir de la reflexión de la problemática</li> <li>- retroalimentar la teoría a partir de la práctica</li> <li>- Diseñar, proponer y aplicar políticas sociales</li> <li>- Comunicarse en forma oral y escrita</li> </ul>
<b>Aplicación de procesos técnicos para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observar</li> <li>- entrevistar</li> <li>- aplicar cuestionarios</li> <li>- atención de casos</li> <li>- practicar dinámicas de grupo</li> <li>- la comunicación social, promoción social y educación social</li> <li>- utilizar técnicas de apoyo didáctico</li> <li>- organizar cooperativas</li> <li>- participar en campaña</li> <li>- promover servicios en instituciones para la solución de problemas individuales o grupales</li> <li>- orientar a la población sobre los recursos existentes</li> </ul>
<b>Trabajo en taller para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poner en práctica técnicas de registro de investigación</li> <li>- elaborar informes</li> <li>- elaborar programas</li> <li>- elaborar presupuestos</li> <li>- aplicar técnicas de información</li> </ul>

## Actitudes que requiere el Licenciado en trabajo social

Área	Actitud
<b>Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser institucionales</li> <li>- Ser responsables de la información de la institución</li> <li>- No sobrepasar el dominio de las atribuciones</li> <li>- Mostrar honradez, puntualidad, veracidad y lealtad con la institución</li> <li>- Ser solidario con los colegas de la profesión</li> <li>- Respetar los puntos de vista de otros profesionales</li> <li>- No invadir campos profesionales</li> <li>- Compartir experiencias con otros profesionales</li> <li>- Evitar conductas tales como: la corrupción y el soborno</li> <li>- Colocar la responsabilidad profesional por encima de los intereses individuales o personales</li> <li>- Mantener en secreto la información obtenida y manejarla con responsabilidad.</li> </ul>
<b>Profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener sentido de responsabilidad</li> <li>- Ser veraz y discreta con lo que observa y describe</li> <li>- Tener conocimiento y control de sí mismo</li> <li>- Tener iniciativa y creatividad</li> <li>- Mostrar disposición hacia el trabajo</li> <li>- Superarse personal y profesionalmente</li> <li>- Ser ordenado y metódico</li> <li>- Tener espíritu de servicio</li> <li>- Ser justo e imparcial</li> <li>- Ser crítico y objetivo</li> <li>- Profesionalización y actualización permanente</li> <li>- Trabajo interdisciplinario</li> </ul>
<b>Población atendida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitar ir en contra de la dignidad de las personas</li> <li>- Tener compromiso con la población</li> <li>- Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia</li> <li>- Adecuar la comunicación al nivel de las personas</li> <li>- No juzgar a la población por su apariencia, conductas o posturas ante los problemas</li> <li>- Respetar la decisión de las personas en la solución de sus problemas</li> <li>- Investigar de las personas, sólo hechos relacionados con sus problemas y que fueron necesarios para la orientación</li> <li>- Actuar sin favoritismos ni prejuicios</li> <li>- No negarse a dar una ayuda profesional a menos que exista una razón evidente</li> <li>- No poner en práctica conductas que propicien desconfianza, temor o agresión”<sup>95</sup></li> </ul>

<sup>95</sup>Galeana de la O, Silvia(1996), Manual de Trabajo Social. ENTS /UNAM, México, .p.174,175; Plan de Estudios de la ENTS/UNAM(1996), México; Guía de Carreras de la UNAM(2002), México.

#### 4.2 Propuesta para modificar la estructura orgánica del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro

La estructura orgánica ubica en un proceso de planeación dentro de la fase de organización, misma que define funciones y responsabilidades, con la asignación respectiva de nivel y puesto. Apartado que resulta básico para el buen funcionamiento de una institución, ya que cada responsable independientemente del nivel que se le asigne, debe tener sus funciones específicas, para determinar sus propios objetivos en su campo de trabajo.

Como ya se mencionó en el Capítulo I y II, con la implementación del "Modelo de Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro en el período 1997-2000", se diseñó por primera vez la estructura orgánica del Departamento de Trabajo Social, con un equipo de trabajadores sociales; misma que fue modificada en el siguiente período, lo que provocó cambios en el proceso de organización y ejecución de los objetivos:

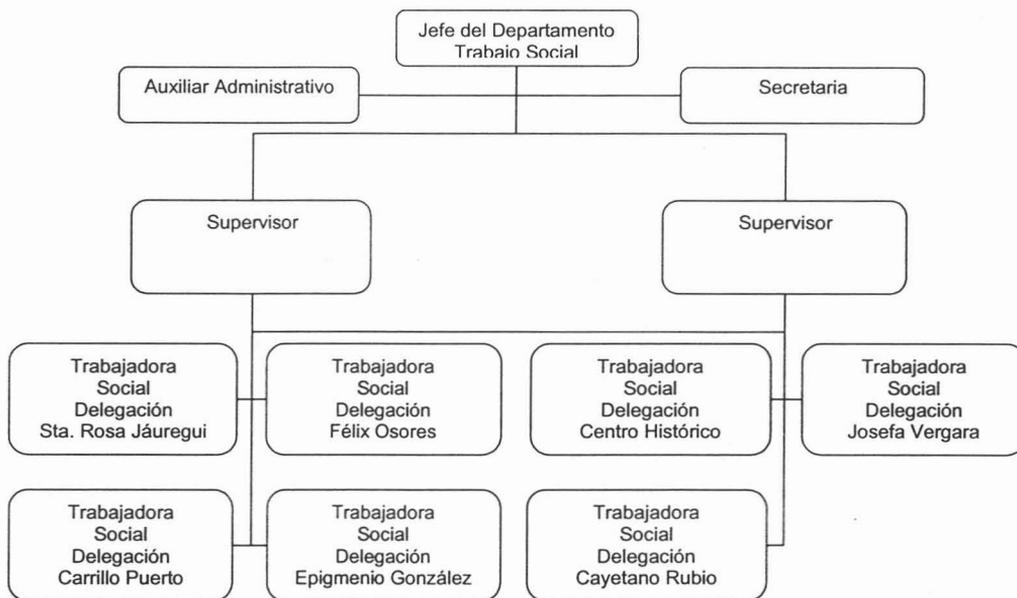
Cuadro comparativo de las estructura orgánica del Departamento de Trabajo Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro			
Puesto	Período 1997-2000	Período 2000-2003	Modificaciones
Jefe del Departamento	Licenciado en Trabajo Social	Licenciado en Educación Especial	La orientación que se dio a los programas
Asistente	Licenciado en Trabajo Social	Licenciado en Sistemas	El puesto se dedica a la recolección de informes y el registro de datos
Secretaria	Secretaria	Asume responsabilidades administrativas	Las funciones de ésta pasan a los trabajadores sociales
Auxiliar Administrativo	Técnico administrativo	Secretaria	La Secretaria realiza funciones administrativas
Trabajador Social	Trabajadores Sociales Técnico y Licenciados	Trabajadores Sociales Personal del voluntariado con estudios de secundaria y preparatoria	El quehacer del trabajador social se pierde, se le asignan actividades no consideradas en el perfil tales como: elaboración de cotizaciones, correspondencia y compra de los apoyos

Estos cambios dan otro enfoque al Departamento de Trabajo Social y a la orientación de los mismos servicios. Se resta tiempo para la reflexión, discusión e intercambio de experiencias, así como para la realización de visitas domiciliarias, para complementar la información de la aplicación del estudio socioeconómico, convirtiendo la atención cálida y oportuna, en una entrevista de oficina, perdiendo aquí una parte muy sustancial del quehacer profesional "el contacto directo con la población atendida y su realidad", modificaciones que provocan disminución en la calidad del servicio.

También es importante mencionar que la supervisión y evaluación en los dos períodos de estudio fue realizada por el Jefe del Departamento; misma que no fue suficiente, lo que se observa en los resultados del trabajo de campo, donde los trabajadores sociales no registran una forma específica de evaluación, concretándose ésta a las asesorías directas con el jefe del departamento y las evaluaciones que ellas mismas realizaron de sus logros.

Por consiguiente y en el entendido que para asegurar el logro de los objetivos de una institución, la planeación propone y desarrolla una estructura adecuada que contemple, qué se va a hacer y con qué personal, es importante el diseño de una estructura específica en cuanto a perfiles y puestos, para realizar las acciones correspondientes. Por lo que se propone retomar y ampliar la estructura orgánica desarrollada en el período 1997-2000. Para que la participación del trabajador social sea adecuada a su perfil y quehacer profesional y con ello proporcionar servicios de calidad a la población vulnerable.

## Propuesta de Estructura Orgánica para el Departamento de Trabajo Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro



En esta estructura orgánica se propone la reinstalación del puesto y funciones de la secretaria y el auxiliar administrativo y la creación de los nuevos puestos de Supervisión, para el mejor funcionamiento del área.

### Descripción de puestos

#### Jefe de Departamento de Trabajo Social

- Participa en el diseño de Políticas de Asistencia Social en Sistema Municipal DIF de Querétaro
- Elaboración del plan general de trabajo del departamento, programas y proyectos de ejecución
- Elaboración de convenios de colaboración intra y extra institucionales
- Evaluación del trabajo realizado por los supervisores y trabajadores sociales
- Acudir a todas las reuniones de trabajo del Sistema Municipal DIF
- Elaboración de presupuestos anuales
- Administración de los servicios de asistencia social
- Sistematización de los informes de los supervisores, para detectar necesidades de capacitación y actualización, para la elaboración de planes, programas y

proyectos de atención a la población vulnerable, actualizándolos para proporcionar un mejor servicio

- Elaboración de manuales de procedimientos
- Participación en la definición de líneas de intervención social en trabajo social acordes con los objetivos y políticas de asistencia social del Estado y el Municipio
- Diseñar mecanismos para una mayor eficiencia y eficacia del trabajo individual y en equipo

#### **Supervisor :**

- Coordinar las acciones realizadas por los trabajadores sociales en cada una de las Delegaciones Municipales
- Supervisar el trabajo que realizan los trabajadoras sociales
- Recibir y revisar los informes de trabajo semanales realizados por cada trabajador social
- Evaluar el trabajo realizado
- Sistematizar toda la información proporcionada por los trabajadores sociales y proponer al jefe de departamento todas aquellas acciones que sean necesarias para mejorar la calidad en el servicio
- Elaboración de informes mensuales

#### **Supervisor :**

- Asesorar y capacitar a los trabajadores sociales para resolver situaciones particulares con conocimientos teórico metodológicos que les permitan intervenir en una realidad concreta
- Seguimiento a los convenios de colaboración con las dependencias intra y extra institucionales
- Auxiliar al jefe de departamento para realizar un seguimiento al ejercicio presupuestal
- Elaboración de estadísticas comparativas para llevar el control de los casos y servicios proporcionados por el Departamento de Trabajo Social

#### **Trabajador Social:**

- Elaboración y actualización del diagnóstico de su Delegación Municipal
- Realizar informes sociales de los casos atendidos tomando como referencia los estudios socioeconómicos, visitas domiciliarias, visitas colaterales
- Valorar y entregar el tipo de apoyo que requiere la persona solicitante
- Elaborar su programa de trabajo semanal
- Entregar sus informes al supervisor de manera semanal
- Proponer al supervisor las necesidades de orientación y capacitación
- Proponer al supervisor y jefe del departamento nombres de instituciones con las que se puedan realizar convenios de colaboración

- Canalizar a las personas atendidas a las instituciones, con las cuales se tienen convenio de colaboración previo oficio de canalización y seguimiento
- Estimular la participación de la persona y familia atendida en la resolución de su problemática, rescatando y respetando su dignidad como ser humano
- Con el supervisor determinar en conjunto nuevas estrategias de atención para casos particulares

#### **Secretaría:**

- Elaboración de oficios
- Llamadas telefónicas
- Agenda de trabajo
- Archivo de correspondencia
- Registro de las solicitudes hechas por la Dirección General del DIF en coordinación con el jefe del departamento y el supervisor

#### **Auxiliar administrativo:**

- Recepción de facturas
- Trámites para los pagos correspondientes
- Informar al jefe del departamento la situación del ejercicio de recursos
- Elaboración de cotizaciones de los apoyos solicitados respetando precios y calidad
- Comprar y entregar apoyos a los trabajadores sociales
- Entregar los informes financieros de ejercicio presupuestal

#### **La propuesta**

Centra su atención en la implementación de la supervisión que según el contexto de aplicación de este estudio se define como: "un proceso dinámico de capacitación mediante el cual los trabajadores sociales responsables de la ejecución de una parte del programa de un servicio, reciben individualmente la ayuda de un profesional con la finalidad de aprovechar de la mejor forma posible sus conocimientos y habilidades, y perfeccionar sus aptitudes de forma que ejecuten sus tareas profesionales de un modo más eficiente y con mayor satisfacción, tanto como para ellos mismos como para el servicio".<sup>96</sup>

Así mismo considera como objetivo último el conseguir que los servicios de un centro mejoren su calidad y se consigan sus objetivos básicos a partir de la realización eficaz de la tarea de los trabajadores sociales.

---

<sup>96</sup> Fernández, Josefina (1969), Supervisión en servicio social de grupos, Buenos Aires, Humanitas.

En la clasificación de la supervisión se dan dos aspectos básicos:

- 1.- La supervisión administrativa
- 2.- La supervisión educativa

La supervisión administrativa, "está directamente relacionada con una técnica de gestión. Se da siempre en el marco de una organización con el objetivo prioritario de que se cumplan los objetivos de dicha organización".<sup>97</sup>

La supervisión educativa, "ofrece los recursos que permiten a los trabajadores sociales realizar su trabajo con eficacia, ayuda a mantener la profesionalización y consolidar la identidad profesional".<sup>98</sup>

Brinda elementos para estar en una mejor posición de hacer una autoevaluación de sus actuaciones y aprender cual es la diferencia entre la práctica adecuada y la no adecuada, y es capaz de hacer una autocrítica.

Los expertos profesionales aseguran que la supervisión en su conjunto asegura el mantenimiento de un espacio de reflexión sobre el propio trabajo, el contraste de opiniones profesionales y las posibles implicaciones personales que de no disponer del espacio de supervisión difícilmente se tratarían.

La dinámica y orientación que recibe el Sistema Municipal DIF, en cada período de estudio, lleva consigo que el trabajo sea muy absorbente y que en muchas ocasiones el profesional no pueda permitirse ni un momento de descanso para reflexionar sobre sí mismo y sobre sus actuaciones profesionales. Dada la problemática que atiende, las situaciones de urgencia, la excesiva demanda por parte de los usuarios y por parte de la institución. Lo que ha generado que el trabajador social realice su trabajo cada vez de una forma más mecánica, perdiendo la esencia de su quehacer profesional dentro de la asistencia social.

Después de este análisis y a partir de las necesidades detectadas en el trabajo de campo capítulo III, se pretende que con la implementación de esta nueva estructura orgánica existan puestos específicos acordes a las características y necesidades de cada integrante del equipo, dejando por separado la supervisión y la evaluación, misma, que como ya se mencionó fue realizada por el Jefe del Departamento.

---

<sup>97</sup> Fernández, Josefina(1997), La Supervisión en trabajo social, Barcelona, Buenos Aires, México, p.46

<sup>98</sup>Ibidem p.46

### 4.3 Propuesta a la estructura de programática del Departamento de Trabajo Social

Con el marco de referencia de la planeación estratégica, utilizado para el análisis de este trabajo, se llega al planteamiento siguiente: para operar un organismo social se requiere de ciertas formas y estructuras que permitan llegar a la obtención de resultados; apartado que determina quiénes y cómo lo van a hacer. No, sin antes de la ejecución de todas las fases de este proceso de planeación, se tiene el objetivo principal o misión de la organización, ya que es el eje rector que marcará todo el trabajo para el logro de la misma.

En el capítulo II, se describe la orientación que se dio a cada periodo de estudio, el equipo de trabajo conformado y las áreas programáticas diseñadas para ofrecer los servicios a la población vulnerable.

El área programática es identificada por los trabajadores sociales, con base al uso y conocimiento de las mismas. " Donde se observar que en ambos periodos hay confusión entre los programas del Departamento de Trabajo Social y el conjunto de servicios de asistencia social que proporcionaba el DIF en general, lo cual se explica ampliamente en el capítulo III".<sup>99</sup>

Se puede concluir que los cambios en la Política de la Asistencia Social del periodo 2000-2003, influyeron en la estructura programática del Departamento de Trabajo Social, lo que se puede constatar a partir de la definición de la concepción, y de cómo ésta, se reflejó en todo el proceso de desarrollo de esta administración; lo que originó la falta de continuidad y la forma de operar algunos programas prioritarios que proporcionaban beneficio a la población vulnerable, ejemplo:

<b>Programa de Bono de Transporte</b>		
	<b>Período 1997-2000</b>	<b>Período 2000-2003</b>
<b>Objetivo</b>	Elaboración de convenios de colaboración con empresas públicas y privadas	Apoyo económico a personas con capacidades diferentes.
<b>Metas alcanzadas</b>	538 personas beneficiadas	556 personas beneficiadas

<sup>99</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Categorías de Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Gro"., pregunta 13 y 14.

Como se puede observar el padrón de beneficiados se mantuvo con una mínima diferencia, pero respecto a la forma de operar el programa se perdió el objetivo para lo cual fue diseñado, "establecer una cultura de respeto y aceptación de las ciudadanía hacia la discapacidad", así como, la participación de las diferentes instancias que brindan servicios de asistencia social; instituciones del Transporte Público, Organizaciones de Taxistas, Cooperativa de Ahorro y Crédito" Caja Popular Libertad y algunos particulares con las que se contó al inicio del programa y que en el segundo período desaparecen. También se pierde la colaboración de los Centros de atención Múltiple con su participación en el control, seguimiento y retroalimentación para detectar siempre a la población más necesitadas y hacer una adecuada distribución de los recursos.

<b>Programa Atención médica especializada</b>		
	<b>Período 1997-2000</b>	<b>Período 2000-2003</b>
<b>Objetivo</b>	Colaboración interinstitucional con la firma de convenios de colaboración, con Hospitales, Clínicas Particulares, Laboratorios de Análisis Clínicos y Farmacias.	La Presidenta el DIF determina que este rubro es de competencia de la Secretaría de Salud
<b>Metas alcanzadas</b>	72 Cirugías 72 Tratamientos	

En este programa se propone retomar convenios de colaboración con clínicas y hospitales particulares, laboratorios clínicos, farmacias y médicos particulares; así como plantear acciones de promoción a la salud a nivel comunitario.

En el entendido que el objetivo principal de la asistencia social es lograr la participación multidisciplinaria en alternativas donde se involucren a las instituciones y sociedad, para brindar satisfactores reales; el objetivo se pierde en estos dos ejemplos.

Por lo que se sugiere la valoración de estos dos programas para su reinstalación en beneficio de la población vulnerable.

En los resultados del trabajo de campo capítulo III, se pueden apreciar la necesidades de conocimientos que requieren los trabajadores sociales del Sistema Municipal DIF de Querétaro, respecto a:

**Administración**, dado que no tienen bien definido lo que es un plan , un programa y un proyecto; Así mismo desarrollan sus objetivos y funciones, de una forma mínimas a las requeridas por el perfil de la asistencia social. Para realizar su

trabajo no elaboran un plan a seguir y sus metas las determinan a través del servicio otorgado a la población atendida.

**Investigación**, no se desarrollan técnicas de registro y procesamiento de información, que permitan justificar ampliamente la importancia del desempeño del trabajador social en la asistencia social, por lo que el Departamento de Trabajo Social se encuentra en riesgo de cambios en cada período de administración pública municipal.

Por último con el objetivo, de complementar la propuesta, se sugiere cubrir una necesidad urgente de actualización profesional de los trabajadores sociales del Sistema Municipal DIF de Querétaro, con el desarrollo de los siguientes cursos de actualización, con el apoyo de la Escuela Nacional de Trabajo Social:

### **Propuesta de Temas para la capacitación del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro**

#### **Intervención del trabajador social en la asistencia social**

##### **Justificación:**

Se considera muy importante desarrollar este tema, porque el perfil que actualmente desarrolla el trabajador social en el DIF, sólo cubre algunas funciones del perfil profesional dentro de la asistencia social, dejando por un lado parte importante del quehacer profesional, como la investigación, la planeación, el registro de información y la capacitación entre otras.

##### **Objetivo:**

Proporcionar elementos teórico-metodológicos, que permitan al trabajador social profesionalizar la práctica profesional, con el fomento al trabajo en equipo y la vinculación de la práctica profesional con los objetivos institucionales.

#### **Planeación Estratégica**

##### **Justificación**

Este tema es esencial para el desarrollo profesional del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, porque los resultados de la investigación muestran cómo fue el desarrollo de cada período, a partir de la implementación oportuna y no oportuna de la planeación estratégica.

Objetivo:

Analizar la importancia que tiene la implementación de un Sistema de Planeación Estratégica en las organizaciones, como un proceso formal de planeación a corto plazo que se usa para definir y alcanzar objetivos institucionales.

## **Metodología de la investigación**

Justificación

En una institución como el Sistema Municipal DIF de Querétaro, se generan cambios de temporalidad por los períodos de la administración pública, mismos que traen consigo movimientos en los equipos de trabajo, y en consecuencia estas modificaciones en los procesos de planeación, afectan a los sectores vulnerables, quienes son el fin último de la razón de ser de la institución. Por lo que se considera importante el registro de la experiencia práctica, para justificar el quehacer profesional del trabajador social. Así mismo analizar el conjunto de casos atendidos a través de la investigación, para mejorar los servicios que proporciona la institución, promoviendo políticas e iniciativas con base en la investigación y el trabajo profesional.

Objetivo:

Analizar la importancia de la intervención del trabajador social en la asistencia social, práctica profesional que define el camino para el logro de determinados fines y objetivos.

## **Supervisión y Evaluación**

Justificación

La supervisión es un proceso tanto administrativo como educativo, que se da a través de la comunicación y de la relación supervisor-supervisado, para el logro de la superación profesional de ambas y el logro de los objetivos previamente establecidos. Se considera importante la supervisión en el Departamento de Trabajo Social; para su desarrollo profesional, y con ello establecer una red de comunicación, concretar la participación de los supervisados, como una guía e instructor, como un enlace con las autoridades y como mediador entre los jefes y los supervisados para evitar los conflictos. Evaluando las tareas, para transmitir las necesidades educativas, administrativas del los supervisados con el Departamento o las autoridades.

Objetivo

Promover la participación del supervisor en la integración, planificación,, organización, dirección, control y evaluación, dentro del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro.

#### **4.4 Propuestas a la Política de Asistencia Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro**

- 1.- Enriquecer el perfil profesional del trabajador social en la asistencia social.
- 2.- La autonomía administrativa de los trabajadores sociales en las Delegaciones Municipales, para: asignar recursos a cada zona de trabajo, realizar autorizaciones directas de los apoyos a la población vulnerable, evitando el traslado a las oficinas centrales; así mismo determinar las formas de organización de cada lugar, para generar la participación en la solución de sus problemáticas. Siempre con la idea de un trabajo en conjunto (Delegación Municipal, Instituciones y servicios), con los que cuente la zona para elaborar una línea de trabajo y dar respuesta a múltiples necesidades.
- 3.- Reanudar la elaboración de convenios de colaboración con instituciones de Educación Media Superior y Superior, Iniciativa Privada, Organizaciones no Gubernamentales, Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles. Para establecer el diálogo y conocer las demandas sociales de la población y la búsqueda común de alternativas, impulsando una línea de trabajo para dar respuesta a múltiples necesidades y no sólo a una.
- 4.- La coordinación Inter y extra institucional, como ya se mencionó anteriormente es indispensable para el logro óptimo de los objetivos, por lo que se considera de vital importancia el reanudarla, para optimizar los recursos destinados a los sectores vulnerables.
- 5.- El programa de bono de transporte, la continuidad del programa, ha permitido a los beneficiados del mismo, su crecimiento personal e incorporación a la vida laboral.
- 6.- Trabajo en equipo con la iniciativa privada y la sociedad civil hacia un proyecto municipal que tenga como meta final, el desarrollo humano.
- 7.- Constante actualización del personal del Departamento de Trabajo Social, para mejora la calidad en los servicios que aseguren la atención integral de los grupos vulnerables.

## **CAPÍTULO IV.- PROPUESTA PARA COMPLEMENTAR LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL, REALIZADA EN LA ADMINISTRACIÓN 1997-2000**

Tomando como referente el análisis documental de la asistencia social y del trabajo de campo, mismos que permitieron valorar los cambios por lo que ha pasado la asistencia social; así como los alcances y limitaciones que en materia de asistencia social ha tenido el Sistema Municipal DIF de Querétaro, en los periodos 1997-2000 y 2000-2003; se hace necesario contribuir a enriquecer el "Modelo de Intervención del Trabajador Social", con las siguientes propuestas: al perfil del trabajador social en la asistencia social, a la estructura orgánica, a la estructura operativa del Departamento de Trabajo Social, y Propuestas a la Política de Asistencia Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro.

### **4.1 Propuesta para enriquecer el perfil del trabajador social dentro de la asistencia social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro**

En el análisis de los capítulos I, II y III, se puede apreciar que el perfil del trabajador social no cuenta con las características requeridas por el perfil profesional, por lo que sugerimos se aborde éste a partir del área donde se desarrolla este profesional, su campo de acción y su objeto de estudio.

"El trabajador social en el área de la asistencia social, contribuye a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social de aquellos individuos y grupos que por sus condiciones de vulnerabilidad, han quedado al margen de las políticas sociales, por lo que su participación se ubica en acciones asistenciales de protección física, mental y social con el fin de incorporarlos a una vida plena y productiva".<sup>89</sup>

La problemática como objeto de intervención del trabajador social, presenta una diversidad de proyecciones con características internas específicas, para ser comprendidas, analizadas y resueltas. Cuya diversidad se multiplica, si se considera que se involucran sujetos, con características culturales y sociales muy particulares.

Un elemento del objeto de intervención de la profesión, es que la problemática social en su carácter multidimensional y de multicausalidad, requiere de una práctica profesional integral y multidisciplinaria. Estos elementos otorgan la esencia al quehacer del profesional de trabajo social.

Otra característica del quehacer profesional es el contacto directo con la realidad, lo que exige una intervención y una respuesta para su modificación y

---

<sup>89</sup> Galeana de la O, Silvia, Manual de Trabajo Social. ENTS /UNAM, México 1996 ,p.174

transformación. Práctica objetiva donde se une el conocimiento y la práctica, característica sustancial de la metodología de intervención estructurada por un proceso operativo.

*“El trabajador social debe poseer un amplio conocimiento sobre aspectos conceptuales y metodológicos de investigación social que le permitan identificar y caracterizar la problemática social, así como el planteamiento de explicaciones objetivas en torno a ella, con el objeto que sirva como base en la elaboración de diagnósticos sociales coherentes y acordes a la situación real de la población.*

*Manejo y coordinación de procesos de gestión social, a través de los cuales el profesional diseña y planifica intervenciones y líneas de acción integrales, a fin de dar respuesta a la problemática social seleccionada, todo ello en un marco normativo y estratégico que tome en cuenta las condiciones sociales, tecnológicas y políticas, que le permitan la obtención de los recursos, involucrando de manera activa a la población con acciones de orientación y asesoría, comprometiéndolos en el proceso antes mencionado, como respuesta a la resolución de su problemática social.*

*En estos procesos el trabajador social propicia, desarrolla y consolida acciones de organización social, que sirven de soporte al desarrollo de las mismas, por lo que las acciones de educación y capacitación social, son básicas para generar actitudes y una participación solidaria y comprometida en los proyectos de desarrollo social.*

*El proceso operativo va a estar presente en todas las formas y estrategias de intervención del trabajador social, independientemente de los diferentes enfoques. El trabajador social, que cubra esta función realizará una metodología específica que lo lleve a:*

- *Conocimiento y delimitación de la problemática*
- *La delimitación de la problemática prioritaria de atención*
- *La detección de recursos disponibles, humanos, materiales o institucionales*
- *Coordinación de las acciones*
- *Evaluación de las acciones realizadas*

*Multidimensional, en cuanto a que la problemática social es pluricausal y presenta una variedad de factores que se involucran en su génesis, desarrollo y manifestaciones, por lo que exige una práctica profesional integral y multidisciplinaria. En esta perspectiva la intervención aborda la problemática social en toda su complejidad y no sólo desde una dimensión”.*<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup> .Ibidem,p.162

En este proceso de intervención profesional la participación social ocupa un papel importante; que permite a los individuos se transformen en sujetos protagónicos en la reconstrucción de su espacio, su entorno y en la solución de su problemática cotidiana.

Como ya se mencionó en el capítulo I, los aspectos de la asistencia social están relacionados con aquellos segmentos de la población más desfavorecidos, y que están al margen de las políticas sociales, afectando su nivel de vida. Ante lo cual el trabajador social producto de su formación profesional, tiene la posibilidad de intervenir en las necesidades y problemas sociales; profesión que hace de la problemática su objeto de trabajo. Lo que le permite investigar problemáticas sociales, diagnosticar y jerarquizar problemas mediante una relación directa con la población y planear acciones para la atención de necesidades.

El profesional de trabajo social en la asistencia social, por las características que presenta, se ubica en el área de intervención tradicional.

En el capítulo II se desarrolla ampliamente, el desempeño del trabajador social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro en los períodos de estudio; y tomándolo como referente a continuación se describe cuadro comparativo que permite apreciar las diferencias del perfil del trabajador social, situación que hace necesaria la profesionalización del mismo.

<b>Objetivos del trabajador social en la asistencia social</b>		
<b>Objetivo del trabajador social en el DIF Municipal de Querétaro</b>	<b>Objetivos del trabajador social en el DIF Municipal de Querétaro Resultados de la investigación de campo</b>	<b>Objetivo del trabajador social en la asistencia social Propuesta</b>
Brindar servicios de asistencia social de manera oportuna a la población vulnerable	<b>Período 97-00</b> "Atención personal, conciencia ciudadana, realización profesional, cumplimiento administrativo, atención en comunidad y búsqueda de alternativas de solución.	A partir del análisis del objetivo del Trabajador Social en ambos períodos, se detectó que este aún es incompleto, por lo que se propone retomar el elaborado por la Maestra Silvia Galeana de la O, por considerarse éste el

<sup>91</sup>Mondragón Mendoza, Blanca Susana, Zamudio Muñoz, María Eugenia(2004-2005), Tesis "Intervención del Trabajador Social en el DIF de Qro".,Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, pregunta 17.

	<p align="center"><b>Período 00-03</b></p> <p>Crear conciencia ciudadana, atención en comunidad y búsqueda de alternativas de solución<sup>91</sup></p>	<p>objetivo que debe perseguir y alcanzar cualquier profesional en esta área:</p> <p>“contribuye a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social de aquellos individuos y grupos que por sus condiciones de vulnerabilidad, han quedado al margen de las políticas sociales, por lo que su participación se ubica en acciones asistenciales de protección física, mental y social con el fin de incorporarlos a una vida plena y productiva”<sup>92</sup></p>
--	---	---

### Funciones del trabajador social en la asistencia social

<b>Funciones del trabajador social en el DIF Municipal de Querétaro</b>	<b>Funciones del trabajador social en el DIF Municipal de Querétaro Resultados de la Investigación de campo</b>	<b>Funciones del trabajador social en la asistencia social Propuesta</b>
-Diseño de políticas de asistencia social -Diseño de planes programas y proyectos de asistencia social -Coordinación intra y extra institucional -Orientación -Elaboración de directorios	<p align="center"><b>Período 97-00</b></p> “-Elaboración de estudios socioeconómicos -Atención personal -Visitas domiciliarias -Colaboración interdisciplinaria -Trabajo de campo y comunidad”	Para esta propuesta, se retoman aspectos que se han oficializado, y son una transcripción de un trabajo colectivo, producto de una experiencia, los cuales por el tiempo no podemos comprobar.

<sup>92</sup>Galeana de la O, Silvia(1996), Manual de Trabajo Social. ENTS /UNAM, México ,.p.174

<sup>93</sup> Mondragón Mendoza, Blanca Susana, Zamudio Muñoz, María Eugenia(2004-2005), Tesis “Intervención del Trabajador Social en el DIF de Qro”. , Cédula de Cuestionario de Trabajo Social, pregunta 18.

<p>institucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaboración de convenios de colaboración</li> <li>-Canalizaciones</li> <li>-Estudios socioeconómicos</li> <li>-Tramites administrativos</li> </ul>	<p><b>Período 00-03</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Trámites administrativos</li> <li>-Gestión de apoyos</li> <li>-Orientación</li> <li>-Canalizaciones"<sup>93</sup></li> </ul>	<p><b>Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"-Elaboración de perfiles socioeconómicos de grupos o sectores sociales</li> <li>- Determinación de demandas y necesidades sociales</li> <li>- Medición del impacto de los programas y acciones asistenciales</li> </ul> <p><b>Administración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de programas y proyectos asistenciales de promoción y desarrollo social</li> <li>- Coordinación y racionalización de recurso</li> <li>- Planeación estratégica en empresas públicas</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Evaluación</li> </ul> <p><b>Educación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llevar a cabo campañas de educación y promoción de la salud</li> <li>- Aplicar estrategias de educación social para el desarrollo de capacidades y potencialidades de la población</li> <li>- Diseñar material de apoyo didáctico y de carácter educativo</li> <li>- Diseñar desarrollar y evaluar modelos de intervención en los tres niveles individual, grupal y comunitario</li> <li>- Promover e intervenir en el desarrollo de políticas de asistencia social</li> </ul> <p><b>Asistencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otorgar orientación y asesoría legal en caso de pensión alimentaria, abandono y maltrato</li> </ul>
---	--	---

<sup>94</sup> Apodaca, Rangel María de Lourdes(1995), Revista de Trabajo Social No. 23 México,1995, p.p.10-16.; Galeana de la O, Silvia(1996), Manual de Trabajo Social. ENTS /UNAM, México, .p.174,175; Plan de Estudios de la ENTS/UNAM(1996), México; Guía de Carreras de la UNAM(2002), México

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar estudios sociales sobre casos de atención y problemas de menores, familias, ancianos, minusválidos, damnificados, etc</li> <li>- Localización y canalización de sectores con demanda de servicios materno-infantil y salud mental</li> <li>- Elaborar estudios de elegibilidad y diagnósticos sociales para otorgar los recursos y servicios asistenciales</li> </ul> <p><b>Coordinación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de directorios institucionales y de servicios de apoyo social</li> <li>- Participación interdisciplinaria</li> <li>- Establecimiento de mecanismos de coordinación intra y extra institucionales</li> <li>- Canalización de casos que demandan servicios o un determinado tratamiento social</li> </ul> <p>„94</p>
--	--	--

Para poder desarrollar estos objetivos y funciones, el trabajador social deberá tener los siguientes conocimientos, capacidades y actitudes:

<b>Conocimientos que debe de poseer el Licenciado en trabajo social en el área de la asistencia social:</b>	
<b>Ciencia</b>	<b>Conocimientos</b>
<b>De trabajo social:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptuar el trabajo social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer los objetivos genéricos de la profesión, así como de las diferentes áreas del campo profesional</li> <li>- Analizar la filosofía del trabajo social sobre la construcción histórico social de la especificidad del trabajo social</li> <li>- Aplicar las estrategias teórico-metodológicas del trabajo social y los modelos de intervención social</li> <li>- Identificar las políticas sociales como marco de intervención</li> <li>- Investigación</li> <li>- Realizar diagnósticos sociales</li> </ul>
<b>De política social:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptuar y analizar el Estado y las clases sociales en su relación con la Política Social</li> <li>- Analizar la estructura y funcionamiento de las instituciones que ponen</li> </ul>

	<p>en práctica la Política Social y sus sectores, Salud, Alimentación, Vivienda, Educación, etc</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar el Estado y su función planificadora, las diferentes concepciones de la planeación y administración imperantes en México y en América Latina</li> <li>- Orientar sobre la Política Social y la Legislación Social: Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil, Derecho Familiar</li> </ul>
<b>De economía para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar las relaciones sociales de producción</li> <li>- Estudiar la estructura social económica del país y sus particularidades regionales</li> <li>- Analizar prospectivamente el desarrollo del Capitalismo en México</li> <li>- Analizar las formas de producción reproducción de las condiciones sociales vigentes</li> <li>- Conceptuar las necesidades, carencias y los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas</li> <li>- Establecer la relación entre la racionalidad capitalista y la presión popular</li> </ul>
<b>De sociología para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las corrientes sociológicas que han influido en el trabajo social</li> <li>- Analizar las estratificaciones y las clases sociales</li> <li>- Aplicar la metodología de investigación en Ciencias Sociales</li> <li>- Comprender la dinámica y organización social</li> <li>- Identificar las manifestaciones de las luchas sociales procesos de organización y movilización</li> <li>- Detectar las formas de participación popular</li> </ul>
<b>De psicología para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprender las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, como grupo y como comunidad</li> <li>- Interpretar las características del desarrollo del individuo desde la infancia a la senectud, la interacción y actitud de los grupos y las comunidades frente a la conflictiva social, sus formas de respuesta y sus niveles de cooperación y ayuda</li> <li>- Comprender las situaciones problema en el individuo, en el contexto familiar y grupal en los campos de la Psicología, la Psiquiatría y el Psicoanálisis</li> <li>- Aplicar técnicas para la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: Dinámica de Grupos Operativo, Entrevista, Terapia Familiar</li> <li>- Desarrollar procesos de comunicación social y de relaciones humanas</li> </ul>
<b>De antropología para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer las formas particulares de vida, concepción de valores, costumbres, formas de hacer y pensar de los individuos que conforman una sociedad</li> <li>- Identificar la estructura de la vida cotidiana de los diferentes grupos sociales y étnicos</li> </ul>
<b>De administración Para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar planes, programas y proyectos</li> <li>- Organizar, dirigir y controlar los diferentes niveles de la programación institucional</li> <li>- Aplicar procedimientos para la elaboración de presupuestos</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Evaluación</li> </ul>
<b>De matemáticas y estadística para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemática y estadística en la cuantificación de resultados de investigación de problemas sociales</li> <li>- Diseñar Modelos matemáticos y simulación de los mismos a fin apoyar la teoría de los modelos de intervención social</li> </ul>

## Capacidades que requiere el Licenciado en trabajo social

Área	Capacidad
<b>Toma de decisiones para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ejercer autoridad</li> <li>- establecer políticas que norman el trabajo</li> <li>- normar los procedimientos</li> <li>- delegar funciones</li> <li>- supervisar y controlar los procesos de trabajo</li> <li>- evaluar procesos</li> <li>- la planeación y administración de procesos</li> <li>- identificar situaciones y problemas sociales</li> <li>- analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social</li> <li>- diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social</li> <li>- establecer diagnósticos sociales</li> <li>- seleccionar procesos que incidan en la solución de la problemática social</li> <li>- identificar los recursos humanos, materiales e institucionales que ayuden a resolver problemas</li> <li>- conjugar esfuerzos de la población, profesionales e institucionales para dar solución a los problemas</li> </ul> <p style="margin-left: 20px;"><b>Investigación Social con enfoque en la asistencia social</b></p>
<b>Planeación de procesos para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborar planes, proyectos y programas</li> <li>- administrar y organizar los procesos</li> <li>- coordinar acciones.</li> <li>- supervisar o asesorar los procesos</li> <li>- trabajar en equipo</li> <li>- optimizar recursos</li> <li>- participar multi e interdisciplinariamente</li> <li>- expresar en forma oral y escrita</li> <li>- relacionar la teoría con la práctica</li> </ul>
<b>Promover la participación para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sensibilizar a la población</li> <li>- organizar a la población</li> <li>- lograr la participación de la población</li> <li>- participar en procesos educativos</li> <li>- lograr una toma de conciencia en la población</li> <li>- atender problemáticas individuales</li> <li>- identificar capacidades y recursos en la gente</li> </ul>
<b>Teorizar para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sistematizar los procesos sociales</li> <li>- generar conocimientos propios a partir de la reflexión de la problemática</li> <li>- retroalimentar la teoría a partir de la práctica</li> <li>- Diseñar, proponer y aplicar políticas sociales</li> <li>- Comunicarse en forma oral y escrita</li> </ul>
<b>Aplicación de procesos técnicos para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observar</li> <li>- entrevistar</li> <li>- aplicar cuestionarios</li> <li>- atención de casos</li> <li>- practicar dinámicas de grupo</li> <li>- la comunicación social, promoción social y educación social</li> <li>- utilizar técnicas de apoyo didáctico</li> <li>- organizar cooperativas</li> <li>- participar en campaña</li> <li>- promover servicios en instituciones para la solución de problemas individuales o grupales</li> <li>- orientar a la población sobre los recursos existentes</li> </ul>
<b>Trabajo en taller para:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poner en práctica técnicas de registro de investigación</li> <li>- elaborar informes</li> <li>- elaborar programas</li> <li>- elaborar presupuestos</li> <li>- aplicar técnicas de información</li> </ul>

## Actitudes que requiere el Licenciado en trabajo social

Área	Actitud
<b>Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser institucionales</li> <li>- Ser responsables de la información de la institución</li> <li>- No sobrepasar el dominio de las atribuciones</li> <li>- Mostrar honradez, puntualidad, veracidad y lealtad con la institución</li> <li>- Ser solidario con los colegas de la profesión</li> <li>- Respetar los puntos de vista de otros profesionales</li> <li>- No invadir campos profesionales</li> <li>- Compartir experiencias con otros profesionales</li> <li>- Evitar conductas tales como: la corrupción y el soborno</li> <li>- Colocar la responsabilidad profesional por encima de los intereses individuales o personales</li> <li>- Mantener en secreto la información obtenida y manejarla con responsabilidad.</li> </ul>
<b>Profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener sentido de responsabilidad</li> <li>- Ser veraz y discreta con lo que observa y describe</li> <li>- Tener conocimiento y control de sí mismo</li> <li>- Tener iniciativa y creatividad</li> <li>- Mostrar disposición hacia el trabajo</li> <li>- Superarse personal y profesionalmente</li> <li>- Ser ordenado y metódico</li> <li>- Tener espíritu de servicio</li> <li>- Ser justo e imparcial</li> <li>- Ser crítico y objetivo</li> <li>- Profesionalización y actualización permanente</li> <li>- Trabajo interdisciplinario</li> </ul>
<b>Población atendida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitar ir en contra de la dignidad de las personas</li> <li>- Tener compromiso con la población</li> <li>- Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia</li> <li>- Adecuar la comunicación al nivel de las personas</li> <li>- No juzgar a la población por su apariencia, conductas o posturas ante los problemas</li> <li>- Respetar la decisión de las personas en la solución de sus problemas</li> <li>- Investigar de las personas, sólo hechos relacionados con sus problemas y que fueron necesarios para la orientación</li> <li>- Actuar sin favoritismos ni prejuicios</li> <li>- No negarse a dar una ayuda profesional a menos que exista una razón evidente</li> <li>- No poner en práctica conductas que propicien desconfianza, temor o agresión”<sup>95</sup></li> </ul>

<sup>95</sup>Galeana de la O, Silvia(1996), Manual de Trabajo Social. ENTS /UNAM, México, .p.174,175; Plan de Estudios de la ENTS/UNAM(1996), México; Guía de Carreras de la UNAM(2002), México.

#### 4.2 Propuesta para modificar la estructura orgánica del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro

La estructura orgánica ubica en un proceso de planeación dentro de la fase de organización, misma que define funciones y responsabilidades, con la asignación respectiva de nivel y puesto. Apartado que resulta básico para el buen funcionamiento de una institución, ya que cada responsable independientemente del nivel que se le asigne, debe tener sus funciones específicas, para determinar sus propios objetivos en su campo de trabajo.

Como ya se mencionó en el Capítulo I y II, con la implementación del "Modelo de Intervención del Trabajador Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro en el período 1997-2000", se diseñó por primera vez la estructura orgánica del Departamento de Trabajo Social, con un equipo de trabajadores sociales; misma que fue modificada en el siguiente período, lo que provocó cambios en el proceso de organización y ejecución de los objetivos:

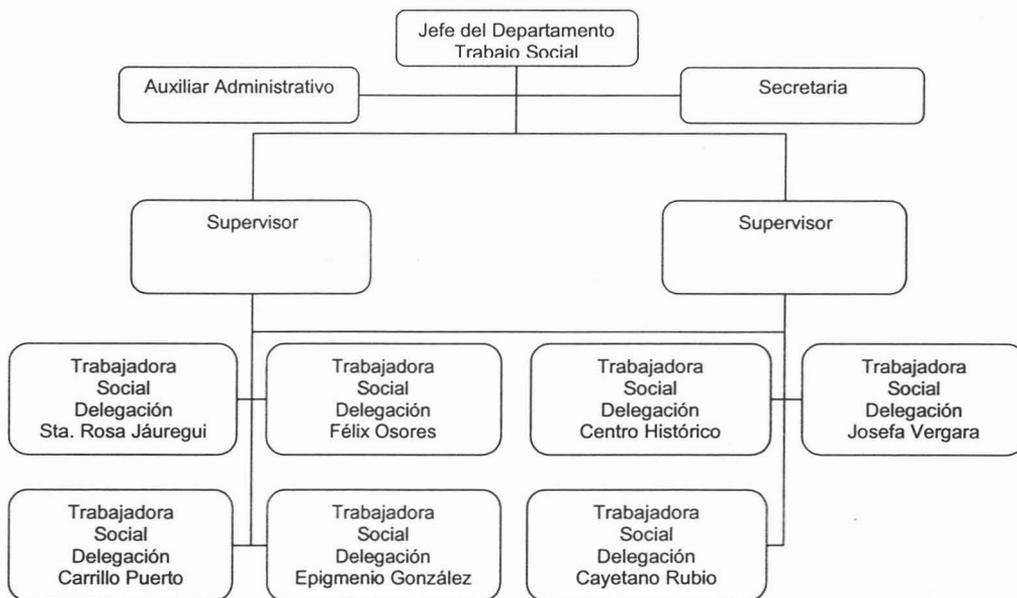
Cuadro comparativo de las estructura orgánica del Departamento de Trabajo Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro			
Puesto	Período 1997-2000	Período 2000-2003	Modificaciones
Jefe del Departamento	Licenciado en Trabajo Social	Licenciado en Educación Especial	La orientación que se dio a los programas
Asistente	Licenciado en Trabajo Social	Licenciado en Sistemas	El puesto se dedica a la recolección de informes y el registro de datos
Secretaria	Secretaria	Asume responsabilidades administrativas	Las funciones de ésta pasan a los trabajadores sociales
Auxiliar Administrativo	Técnico administrativo	Secretaria	La Secretaria realiza funciones administrativas
Trabajador Social	Trabajadores Sociales Técnico y Licenciados	Trabajadores Sociales Personal del voluntariado con estudios de secundaria y preparatoria	El quehacer del trabajador social se pierde, se le asignan actividades no consideradas en el perfil tales como: elaboración de cotizaciones, correspondencia y compra de los apoyos

Estos cambios dan otro enfoque al Departamento de Trabajo Social y a la orientación de los mismos servicios. Se resta tiempo para la reflexión, discusión e intercambio de experiencias, así como para la realización de visitas domiciliarias, para complementar la información de la aplicación del estudio socioeconómico, convirtiendo la atención cálida y oportuna, en una entrevista de oficina, perdiendo aquí una parte muy sustancial del quehacer profesional "el contacto directo con la población atendida y su realidad", modificaciones que provocan disminución en la calidad del servicio.

También es importante mencionar que la supervisión y evaluación en los dos períodos de estudio fue realizada por el Jefe del Departamento; misma que no fue suficiente, lo que se observa en los resultados del trabajo de campo, donde los trabajadores sociales no registran una forma específica de evaluación, concretándose ésta a las asesorías directas con el jefe del departamento y las evaluaciones que ellas mismas realizaron de sus logros.

Por consiguiente y en el entendido que para asegurar el logro de los objetivos de una institución, la planeación propone y desarrolla una estructura adecuada que contemple, qué se va a hacer y con qué personal, es importante el diseño de una estructura específica en cuanto a perfiles y puestos, para realizar las acciones correspondientes. Por lo que se propone retomar y ampliar la estructura orgánica desarrollada en el período 1997-2000. Para que la participación del trabajador social sea adecuada a su perfil y quehacer profesional y con ello proporcionar servicios de calidad a la población vulnerable.

## Propuesta de Estructura Orgánica para el Departamento de Trabajo Social en el Sistema Municipal DIF de Querétaro



En esta estructura orgánica se propone la reinstalación del puesto y funciones de la secretaria y el auxiliar administrativo y la creación de los nuevos puestos de Supervisión, para el mejor funcionamiento del área.

### Descripción de puestos

#### Jefe de Departamento de Trabajo Social

- Participa en el diseño de Políticas de Asistencia Social en Sistema Municipal DIF de Querétaro
- Elaboración del plan general de trabajo del departamento, programas y proyectos de ejecución
- Elaboración de convenios de colaboración intra y extra institucionales
- Evaluación del trabajo realizado por los supervisores y trabajadores sociales
- Acudir a todas las reuniones de trabajo del Sistema Municipal DIF
- Elaboración de presupuestos anuales
- Administración de los servicios de asistencia social
- Sistematización de los informes de los supervisores, para detectar necesidades de capacitación y actualización, para la elaboración de planes, programas y

proyectos de atención a la población vulnerable, actualizándolos para proporcionar un mejor servicio

- Elaboración de manuales de procedimientos
- Participación en la definición de líneas de intervención social en trabajo social acordes con los objetivos y políticas de asistencia social del Estado y el Municipio
- Diseñar mecanismos para una mayor eficiencia y eficacia del trabajo individual y en equipo

**Supervisor :**

- Coordinar las acciones realizadas por los trabajadores sociales en cada una de las Delegaciones Municipales
- Supervisar el trabajo que realizan los trabajadoras sociales
- Recibir y revisar los informes de trabajo semanales realizados por cada trabajador social
- Evaluar el trabajo realizado
- Sistematizar toda la información proporcionada por los trabajadores sociales y proponer al jefe de departamento todas aquellas acciones que sean necesarias para mejorar la calidad en el servicio
- Elaboración de informes mensuales

**Supervisor :**

- Asesorar y capacitar a los trabajadores sociales para resolver situaciones particulares con conocimientos teórico metodológicos que les permitan intervenir en una realidad concreta
- Seguimiento a los convenios de colaboración con las dependencias intra y extra institucionales
- Auxiliar al jefe de departamento para realizar un seguimiento al ejercicio presupuestal
- Elaboración de estadísticas comparativas para llevar el control de los casos y servicios proporcionados por el Departamento de Trabajo Social

**Trabajador Social:**

- Elaboración y actualización del diagnóstico de su Delegación Municipal
- Realizar informes sociales de los casos atendidos tomando como referencia los estudios socioeconómicos, visitas domiciliarias, visitas colaterales
- Valorar y entregar el tipo de apoyo que requiere la persona solicitante
- Elaborar su programa de trabajo semanal
- Entregar sus informes al supervisor de manera semanal
- Proponer al supervisor las necesidades de orientación y capacitación
- Proponer al supervisor y jefe del departamento nombres de instituciones con las que se puedan realizar convenios de colaboración

- Canalizar a las personas atendidas a las instituciones, con las cuales se tienen convenio de colaboración previo oficio de canalización y seguimiento
- Estimular la participación de la persona y familia atendida en la resolución de su problemática, rescatando y respetando su dignidad como ser humano
- Con el supervisor determinar en conjunto nuevas estrategias de atención para casos particulares

#### **Secretaría:**

- Elaboración de oficios
- Llamadas telefónicas
- Agenda de trabajo
- Archivo de correspondencia
- Registro de las solicitudes hechas por la Dirección General del DIF en coordinación con el jefe del departamento y el supervisor

#### **Auxiliar administrativo:**

- Recepción de facturas
- Trámites para los pagos correspondientes
- Informar al jefe del departamento la situación del ejercicio de recursos
- Elaboración de cotizaciones de los apoyos solicitados respetando precios y calidad
- Comprar y entregar apoyos a los trabajadores sociales
- Entregar los informes financieros de ejercicio presupuestal

#### **La propuesta**

Centra su atención en la implementación de la supervisión que según el contexto de aplicación de este estudio se define como: "un proceso dinámico de capacitación mediante el cual los trabajadores sociales responsables de la ejecución de una parte del programa de un servicio, reciben individualmente la ayuda de un profesional con la finalidad de aprovechar de la mejor forma posible sus conocimientos y habilidades, y perfeccionar sus aptitudes de forma que ejecuten sus tareas profesionales de un modo más eficiente y con mayor satisfacción, tanto como para ellos mismos como para el servicio".<sup>96</sup>

Así mismo considera como objetivo último el conseguir que los servicios de un centro mejoren su calidad y se consigan sus objetivos básicos a partir de la realización eficaz de la tarea de los trabajadores sociales.

---

<sup>96</sup> Fernández, Josefina (1969), Supervisión en servicio social de grupos, Buenos Aires, Humanitas.

En la clasificación de la supervisión se dan dos aspectos básicos:

- 1.- La supervisión administrativa
- 2.- La supervisión educativa

La supervisión administrativa, "está directamente relacionada con una técnica de gestión. Se da siempre en el marco de una organización con el objetivo prioritario de que se cumplan los objetivos de dicha organización".<sup>97</sup>

La supervisión educativa, "ofrece los recursos que permiten a los trabajadores sociales realizar su trabajo con eficacia, ayuda a mantener la profesionalización y consolidar la identidad profesional".<sup>98</sup>

Brinda elementos para estar en una mejor posición de hacer una autoevaluación de sus actuaciones y aprender cual es la diferencia entre la práctica adecuada y la no adecuada, y es capaz de hacer una autocrítica.

Los expertos profesionales aseguran que la supervisión en su conjunto asegura el mantenimiento de un espacio de reflexión sobre el propio trabajo, el contraste de opiniones profesionales y las posibles implicaciones personales que de no disponer del espacio de supervisión difícilmente se tratarían.

La dinámica y orientación que recibe el Sistema Municipal DIF, en cada período de estudio, lleva consigo que el trabajo sea muy absorbente y que en muchas ocasiones el profesional no pueda permitirse ni un momento de descanso para reflexionar sobre sí mismo y sobre sus actuaciones profesionales. Dada la problemática que atiende, las situaciones de urgencia, la excesiva demanda por parte de los usuarios y por parte de la institución. Lo que ha generado que el trabajador social realice su trabajo cada vez de una forma más mecánica, perdiendo la esencia de su quehacer profesional dentro de la asistencia social.

Después de este análisis y a partir de las necesidades detectadas en el trabajo de campo capítulo III, se pretende que con la implementación de esta nueva estructura orgánica existan puestos específicos acordes a las características y necesidades de cada integrante del equipo, dejando por separado la supervisión y la evaluación, misma, que como ya se mencionó fue realizada por el Jefe del Departamento.

---

<sup>97</sup> Fernández, Josefina(1997), La Supervisión en trabajo social, Barcelona, Buenos Aires, México, p.46

<sup>98</sup>Ibidem p.46

### 4.3 Propuesta a la estructura de programática del Departamento de Trabajo Social

Con el marco de referencia de la planeación estratégica, utilizado para el análisis de este trabajo, se llega al planteamiento siguiente: para operar un organismo social se requiere de ciertas formas y estructuras que permitan llegar a la obtención de resultados; apartado que determina quiénes y cómo lo van a hacer. No, sin antes de la ejecución de todas las fases de este proceso de planeación, se tiene el objetivo principal o misión de la organización, ya que es el eje rector que marcará todo el trabajo para el logro de la misma.

En el capítulo II, se describe la orientación que se dio a cada periodo de estudio, el equipo de trabajo conformado y las áreas programáticas diseñadas para ofrecer los servicios a la población vulnerable.

El área programática es identificada por los trabajadores sociales, con base al uso y conocimiento de las mismas. " Donde se observar que en ambos periodos hay confusión entre los programas del Departamento de Trabajo Social y el conjunto de servicios de asistencia social que proporcionaba el DIF en general, lo cual se explica ampliamente en el capítulo III".<sup>99</sup>

Se puede concluir que los cambios en la Política de la Asistencia Social del periodo 2000-2003, influyeron en la estructura programática del Departamento de Trabajo Social, lo que se puede constatar a partir de la definición de la concepción, y de cómo ésta, se reflejó en todo el proceso de desarrollo de esta administración; lo que originó la falta de continuidad y la forma de operar algunos programas prioritarios que proporcionaban beneficio a la población vulnerable, ejemplo:

<b>Programa de Bono de Transporte</b>		
	<b>Período 1997-2000</b>	<b>Período 2000-2003</b>
<b>Objetivo</b>	Elaboración de convenios de colaboración con empresas públicas y privadas	Apoyo económico a personas con capacidades diferentes.
<b>Metas alcanzadas</b>	538 personas beneficiadas	556 personas beneficiadas

<sup>99</sup> Mondragón Mendoza Blanca Susana, Zamudio Muñoz María Eugenia(2004-2005), Cuestionario de Trabajo Social, Tesis "Categorías de Intervención del Trabajador Social en el DIF Municipal de Gro"., pregunta 13 y 14.

Como se puede observar el padrón de beneficiados se mantuvo con una mínima diferencia, pero respecto a la forma de operar el programa se perdió el objetivo para lo cual fue diseñado, "establecer una cultura de respeto y aceptación de las ciudadanía hacia la discapacidad", así como, la participación de las diferentes instancias que brindan servicios de asistencia social; instituciones del Transporte Público, Organizaciones de Taxistas, Cooperativa de Ahorro y Crédito" Caja Popular Libertad y algunos particulares con las que se contó al inicio del programa y que en el segundo período desaparecen. También se pierde la colaboración de los Centros de atención Múltiple con su participación en el control, seguimiento y retroalimentación para detectar siempre a la población más necesitadas y hacer una adecuada distribución de los recursos.

<b>Programa Atención médica especializada</b>		
	<b>Período 1997-2000</b>	<b>Período 2000-2003</b>
<b>Objetivo</b>	Colaboración interinstitucional con la firma de convenios de colaboración, con Hospitales, Clínicas Particulares, Laboratorios de Análisis Clínicos y Farmacias.	La Presidenta el DIF determina que este rubro es de competencia de la Secretaría de Salud
<b>Metas alcanzadas</b>	72 Cirugías 72 Tratamientos	

En este programa se propone retomar convenios de colaboración con clínicas y hospitales particulares, laboratorios clínicos, farmacias y médicos particulares; así como plantear acciones de promoción a la salud a nivel comunitario.

En el entendido que el objetivo principal de la asistencia social es lograr la participación multidisciplinaria en alternativas donde se involucren a las instituciones y sociedad, para brindar satisfactores reales; el objetivo se pierde en estos dos ejemplos.

Por lo que se sugiere la valoración de estos dos programas para su reinstalación en beneficio de la población vulnerable.

En los resultados del trabajo de campo capítulo III, se pueden apreciar la necesidades de conocimientos que requieren los trabajadores sociales del Sistema Municipal DIF de Querétaro, respecto a:

**Administración**, dado que no tienen bien definido lo que es un plan , un programa y un proyecto; Así mismo desarrollan sus objetivos y funciones, de una forma mínimas a las requeridas por el perfil de la asistencia social. Para realizar su

trabajo no elaboran un plan a seguir y sus metas las determinan a través del servicio otorgado a la población atendida.

**Investigación**, no se desarrollan técnicas de registro y procesamiento de información, que permitan justificar ampliamente la importancia del desempeño del trabajador social en la asistencia social, por lo que el Departamento de Trabajo Social se encuentra en riesgo de cambios en cada período de administración pública municipal.

Por último con el objetivo, de complementar la propuesta, se sugiere cubrir una necesidad urgente de actualización profesional de los trabajadores sociales del Sistema Municipal DIF de Querétaro, con el desarrollo de los siguientes cursos de actualización, con el apoyo de la Escuela Nacional de Trabajo Social:

### **Propuesta de Temas para la capacitación del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro**

#### **Intervención del trabajador social en la asistencia social**

##### **Justificación:**

Se considera muy importante desarrollar este tema, porque el perfil que actualmente desarrolla el trabajador social en el DIF, sólo cubre algunas funciones del perfil profesional dentro de la asistencia social, dejando por un lado parte importante del quehacer profesional, como la investigación, la planeación, el registro de información y la capacitación entre otras.

##### **Objetivo:**

Proporcionar elementos teórico-metodológicos, que permitan al trabajador social profesionalizar la práctica profesional, con el fomento al trabajo en equipo y la vinculación de la práctica profesional con los objetivos institucionales.

#### **Planeación Estratégica**

##### **Justificación**

Este tema es esencial para el desarrollo profesional del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro, porque los resultados de la investigación muestran cómo fue el desarrollo de cada período, a partir de la implementación oportuna y no oportuna de la planeación estratégica.

Objetivo:

Analizar la importancia que tiene la implementación de un Sistema de Planeación Estratégica en las organizaciones, como un proceso formal de planeación a corto plazo que se usa para definir y alcanzar objetivos institucionales.

## **Metodología de la investigación**

Justificación

En una institución como el Sistema Municipal DIF de Querétaro, se generan cambios de temporalidad por los períodos de la administración pública, mismos que traen consigo movimientos en los equipos de trabajo, y en consecuencia estas modificaciones en los procesos de planeación, afectan a los sectores vulnerables, quienes son el fin último de la razón de ser de la institución. Por lo que se considera importante el registro de la experiencia práctica, para justificar el quehacer profesional del trabajador social. Así mismo analizar el conjunto de casos atendidos a través de la investigación, para mejorar los servicios que proporciona la institución, promoviendo políticas e iniciativas con base en la investigación y el trabajo profesional.

Objetivo:

Analizar la importancia de la intervención del trabajador social en la asistencia social, práctica profesional que define el camino para el logro de determinados fines y objetivos.

## **Supervisión y Evaluación**

Justificación

La supervisión es un proceso tanto administrativo como educativo, que se da a través de la comunicación y de la relación supervisor-supervisado, para el logro de la superación profesional de ambas y el logro de los objetivos previamente establecidos. Se considera importante la supervisión en el Departamento de Trabajo Social; para su desarrollo profesional, y con ello establecer una red de comunicación, concretar la participación de los supervisados, como una guía e instructor, como un enlace con las autoridades y como mediador entre los jefes y los supervisados para evitar los conflictos. Evaluando las tareas, para transmitir las necesidades educativas, administrativas de los supervisados con el Departamento o las autoridades.

Objetivo

Promover la participación del supervisor en la integración, planificación,, organización, dirección, control y evaluación, dentro del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro.

#### **4.4 Propuestas a la Política de Asistencia Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro**

- 1.- Enriquecer el perfil profesional del trabajador social en la asistencia social.
- 2.- La autonomía administrativa de los trabajadores sociales en las Delegaciones Municipales, para: asignar recursos a cada zona de trabajo, realizar autorizaciones directas de los apoyos a la población vulnerable, evitando el traslado a las oficinas centrales; así mismo determinar las formas de organización de cada lugar, para generar la participación en la solución de sus problemáticas. Siempre con la idea de un trabajo en conjunto (Delegación Municipal, Instituciones y servicios), con los que cuente la zona para elaborar una línea de trabajo y dar respuesta a múltiples necesidades.
- 3.- Reanudar la elaboración de convenios de colaboración con instituciones de Educación Media Superior y Superior, Iniciativa Privada, Organizaciones no Gubernamentales, Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles. Para establecer el diálogo y conocer las demandas sociales de la población y la búsqueda común de alternativas, impulsando una línea de trabajo para dar respuesta a múltiples necesidades y no sólo a una.
- 4.- La coordinación Inter y extra institucional, como ya se mencionó anteriormente es indispensable para el logro óptimo de los objetivos, por lo que se considera de vital importancia el reanudarla, para optimizar los recursos destinados a los sectores vulnerables.
- 5.- El programa de bono de transporte, la continuidad del programa, ha permitido a los beneficiados del mismo, su crecimiento personal e incorporación a la vida laboral.
- 6.- Trabajo en equipo con la iniciativa privada y la sociedad civil hacia un proyecto municipal que tenga como meta final, el desarrollo humano.
- 7.- Constante actualización del personal del Departamento de Trabajo Social, para mejora la calidad en los servicios que aseguren la atención integral de los grupos vulnerables.

# ANEXOS



## ANEXO II

### OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Pregunta
Cambio Social (Saavedra, M. Alfredo "Vocabulario de Trabajo Social" ed. Estela, México, 1968	Es la expresión de un fenómeno general que sirve para designar cualquier paso de organización social o de vida social de un estado a otro.	Es un hecho general que sirve para expresar el paso de la sociedad de un estado a otro.	Contexto Fenómeno Organización Social Vida Social Estado Enfoque	¿Cómo afectaron los cambios en el personal directivo a la asignación de los recursos? ¿Cómo afectaron los cambios en la estructura de organización del Departamento de Trabajo Social a la labor que usted desempeñaba en el período 2000-2003? ¿Cómo estaba conformada el área Programática del Departamento de Trabajo Social en los Períodos 1997-2000 y 2000-2003?
Cambio Social Ander-egg. Ezequiel "Diccionario de Trabajo Social" ed. Publicaciones de la Caja de Ahorros de Alicante y Moreia.	Es la acción de pasar alterar, mudar de un estado a otro, designa las variaciones producidas en las sociedades humanas.	No existe una sociedad estática los cambios se consideran normales, en tiempo siguiendo una dirección	Acción Pasar Variar Mudar Sociedad Humana	
Cambio Social (Toynbee)	El cambio social se produce en Períodos de tiempo, mediante el tránsito o paso de fases sucesivas.	Todo cambio se da en determinado tiempo, siguiendo un orden y en fases.	Período Tiempo Tránsito Fases Sucesivas	¿Qué estrategias del Departamento de trabajo Social se tenían para acercar el servicio a la población vulnerable?
Política Social Ander-Egg., Ezequiel	El termino se utiliza para designar la acción que el estado desarrolla o debe desarrollar, para resolver problemas	Acciones que el estado desarrolla de acuerdo a programas	Servicios Problemas sociales Designar Acción Desarrollo	¿Qué criterios se establecieron para la entrega de apoyos?

	sociales, mediante disposiciones que tiendan a aliviar o mejorar la situación social, económica y jurídica de los pobres y de grupos en situación especial (Huérfanos, viejos, enfermos, etc.)	establecidos para mejorar la situación de personas especiales sujetos de atención.	Resolver Administración Aliviar Mejorar Recursos Resultados Alcances Jurídica Pobres Limitaciones Huérfanos Viejos Estructura Programática	¿Cuáles eran tus objetivos principales como trabajador social? ¿Cuáles eran tus funciones en los periodos 1007-2000 y 2000-2003.
Política Social Vicente Faleiros	Interpreta a la política social como gestión y reproducción de la fuerza de trabajo, reduciendo los costos de producción capitalista, aumentando la productividad del trabajador y estimulando el consumo.	Gestión de control del trabajo del hombre, como una explotación.	<b>Gestión</b>	¿Elaborabas plan de trabajo para organizar tus actividades?
Política Social Vivente Faileros	Mecanismos de institucionalización y conciliación de los conflictos, fragmentándolo) están dentro del marco los y corporativizándolos dentro de los marcos estatales y legitimando así el sistema.	Todos los servicios que otorga la institución (Estado) están dentro del marco legal del sistema.	Mecanismos Institucionalización Conciliación Conflictos Fragmentándolos Corporativizándolos Marcos estatales Legitimando Sistema	
Política Social Anderec-Egg. Diccionario de Trabajo Social Ed. El Ateneo, S.A.	Conjunto de medidas que el estado pone en práctica con el fin de estructurar la sociedad de forma más justa mediante la creación y desarrollo de servicios sociales, educación, salud, vivienda, seguridad social, atención a grupos especiales para los económicamente débiles	Son las estrategias que implementa el estado para atender las necesidades de la población desprotegida.	Medidas Estado Estructura Sociedad Servicios sociales Débiles económicamente Organización Estrategia	

Política Social Vocabulario de Trabajo Social Saavedra M. Alfredo Ed. Estela, México, 1968.	Conjunto de medidas destinadas a elevar el nivel de vida de la gran mayoría de la oblación mediante la distribución equitativa de los beneficios actuales y futuros del desarrollo económico.	Conjunto de actividades destinadas para distribuir equitativamente beneficios económicos a la población más desprotegida	Medidas Elevar nivel de vida Distribución equitativa Desarrollo económico Población desprotegida	
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>
Asistencia Social Anderrec-Egg Ezequiel	Conjunto de actividades gubernamentales o particulares que tienen por finalidad prestar ayuda a individuos o grupos necesitados social y económicamente de modo transitorio o permanente que no tiene protección de la seguridad social.	Actividades del gobierno que otorgan ayuda a personas necesitadas tanto social como económicamente que no cuentan con apoyo de instituciones de seguridad social	Conjunto Actividades del gobierno Particulares Ayuda Individuos Grupos Social Económica Transitorio Permanente Protección Seguridad Social	¿Cuál fue la concepción de la asistencia social en el DIF Municipal durante la administración 1997-2000 y 2000-2003? ¿Cuáles fueron los alcances y limitaciones del enfoque de la asistencia social del Sistema Municipal DIF en los periodos 1997-2000 y 2000-2003.
Asistencia Social Ander-Egg, Ezequiel	Conjunto más o menos sistematizados de principios normas y procedimientos para ayudar a individuos, grupos y comunidades, a fin de que satisfagan sus necesidades y resuelvan sus problemas.	Conjunto de estrategias para satisfacer necesidades de individuos, grupos y comunidades.	Conjunto Sistematizados Principios Normas Procedimientos Ayudar Individuos Grupos Comunidades Satisfagan Necesidades Resuelvan Problemas	¿Que enfoque se dio la Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF en los periodos 1997-2000 y 2000-2003.
Asistencia Social Ander-Egg Ezequiel	Ayudar a los individuos, grupos o comunidades a resolver los problemas para garantizar el bienestar social	Acción mediante la cual se tiende a brindar apoyo a las necesidades más urgentes de individuos y grupos.	Ayuda Individuos Grupos Resolver problemas Bienestar social	

Asistencia Social La Política Social en la Transición, Carlos Arteaga Silvia Solís de San Vicente Ents- UNAM	Es un derecho inalienable; es una forma de reapropiación de la riqueza en la perspectiva de encontrar el camino que conlleve al logro de la igualdad y la justicia social en respuesta a necesidades de los grupos más desprotegidos.	Es un derecho de la población más necesitada como una respuesta a sus necesidades básicas.	Derecho Reapropiación de la riqueza Igualdad Justicia social Necesidades Grupos desprotegidos Necesidades Básicas	
Calidad en el Servicio. Gestión de la calidad orientada a los procesos, Pérez Fdez.de Velazco, Editorial ESIC, Madrid, 1999.	La calidad se gestiona mediante técnicas de uso regular para la gestión de otras funciones empresariales acompañadas del uso de las metodologías y herramientas específicas.	Se da un buen servicio de acuerdo a la aplicación de técnicas y herramientas, así como del uso de metodologías	Servicio Gestión Técnicas Herramientas Funciones Metodologías	¿Cuántos casos atendías semanalmente en los periodos 1997-2000 y 2000-2003.  A que se debió el cambio en el número de personas atendidas semanalmente? ¿Los apoyos se entregaban con oportunidad?
Calidad en el Servicio. Calidad en el Servicio, Vincen K.Omachonu. Joel E. Ross, Editorial Diana, México, 1995.	La calidad del servicio puede ser más sencilla, siempre que los objetivos se definan y la gente se comprometa a alcanzarlos.	Cuando la gente cumpla con los objetivos se puede decir que ha calidad en el servicio.	Gente Servicio Cumplir Objetivos Definición Compromisos Alcanzar	¿La suficiencia de recursos alcanzaba para cubrir el año completo de los apoyos solicitados?
Calidad Total Plan Municipal de Desarrollo de Querétaro, 2000- 2003, Líneas Estratégicas	Es una forma de ser, orientada hacia la mejora continua de las personas, sistemas, procesos y servicios, en todas las áreas municipales para crear valor a los ciudadanos y la	La calidad de los servicios va orientada hacia la mejora continua de la atención a las personas necesitadas.	Orientación Servicios Mejora Personas Valor Ciudadanos Sociedad	¿Podrías describir tus metas alcanzadas y las limitaciones que se presentaron en tu trabajo en los Periodos 1997- 2000 y 2000- 2003? ¿Los apoyos

	sociedad.		<p>otorgados durante el Período 1997-2000 y 2000-2003, fueron suficientes?</p> <p>¿Que opina de la manera en que se le entregaron los apoyos solicitados?</p> <p>¿Los apoyos se le entregaban con oportunidad?</p> <p>¿Los servicios que el DIF le proporcionó le ayudaron a resolver sus necesidades inmediatas?</p> <p>¿Cómo evalúas el desempeño profesional del Departamento de Trabajo Social en los periodos 1997-2000-2003.</p>
--	-----------	--	--

ANEXO III

MODELO DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL  
EN EL DIF MUNICIPAL DE QUERÉTARO  
ESTUDIO COMPARATIVO  
INSTRUMENTO 1  
CÉDULA DE CUESTIONARIO

**OBJETIVO:**

Obtener información sobre el enfoque se dio a la asistencia social en la Estructura Programática y operativa del Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF de Querétaro en los Periodos 1997-2000 y 2000-2003.

TRABAJO SOCIAL

**I.- Datos Generales**

1. Nombre de la Institución \_\_\_\_\_
2. Nombre de la entrevistada \_\_\_\_\_
3. Edad \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_
4. Escolaridad: Técnico en T.S. \_\_\_\_ Lic. en T.S. \_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_

**II.- Enfoque de la Asistencia Social**

5. ¿Cuál fue la concepción de la Asistencia Social en el DIF Municipal durante la administración 1997-2000?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6.- ¿Cambió la concepción de la Asistencia Social en el DIF Municipal durante la administración 2000-2003, en contraste con la administración anterior?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7.- ¿Cuáles fueron los alcances y limitaciones del enfoque de la Asistencia Social del Sistema Municipal DIF en el Período 1997-2000?

Alcances \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Limitaciones \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8.- ¿Cuáles fueron los alcances y limitaciones del enfoque de la Asistencia Social del Sistema Municipal DIF en el Período 2000-2003?

Alcances \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Limitaciones \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9.- ¿Qué enfoque se dio al Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF, en el Período 1997-2000?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10.- ¿Qué enfoque se dio al Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF, en el Período 2000-2003?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **III.- Estructura de Organización**

11.- ¿Cómo afectaron los cambios en el personal directivo a la asignación de los recursos?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12.- ¿Cómo afectaron los cambios en la estructura de organización del Departamento de Trabajo Social a la labor que usted desempeñaba, en el Período 2000-2003?

---



---



---

**13.- ¿Podrías señalar el tipo de Programas otorgados por la Institución a la población vulnerable?**

PROGRAMA	PERIDO 1997-2000	PERÍODO 2000-2003
Apoyo a personas Discapacitadas		
Atención Médica Especializada		
Alimentación casos de Emergencia		
Apoyos Educativos		
Transporte		
Mejoramiento a la vivienda		
Apoyos Asistenciales		
Atención a Pers. Suj. De A. Social		
Atención a Pers. Cap. Diferentes		
Unidad de Rehabilitación		
Albergue Municipal		
OTROS ( ESPECIFIQUE)		

14.- ¿Cómo estaba conformada la estructura Programática del Departamento de Trabajo Social en los siguientes Períodos?

PROGRAMA DEL DEPTO DE T.S.	PERÍODO 1997-2000	PERÍODO 2000-2003

15.- ¿Qué estrategia se desarrollaron en el Departamento de Trabajo Social para acercar los servicios a la población vulnerable?

ESTRATEGIAS DEPTO. T.S 1997-2000	ESTRATEGIAS DEPTO. T.S 2000-2003

16.- ¿Qué criterios se establecieron para la entrega de apoyos?

CRITERIOS PERÍODO 1997-2000	CRITERIOS PERÍODO 2000-2003

#### IV.- TRABAJO SOCIAL

17.- ¿Cuáles eran tus objetivos profesionales como Trabajador social en los siguientes Períodos?

OBJETIVOS T.S. PERÍODO 1997-2000	OBJETIVOS T.S. PERÍODO 2000-2003

18.- ¿Cuáles eran tus funciones como Trabajador social, en los siguientes Períodos?

FUNCIONES T.S. PERÍODO 1997-2000	FUNCIONES T.S. PERÍODO 2000-2003

19.- ¿Elaborabas un Plan de Trabajo para organizar tus actividades?

Período 1997-2000.

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Período 2000-2003. Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20.- ¿Cuántos casos atendías semanalmente?

Período 1997-2000 \_\_\_\_\_ Período 2000-2003 \_\_\_\_\_

21.- ¿A qué se debió el cambio en el número de personas atendidas  
semanalmente?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

22.- ¿Los apoyos solicitados se entregaban con oportunidad?

Período 1997-2000 Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

Período 2000-2003 Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

23.- ¿Los recursos económicos y materiales alcanzaba para cubrir el año  
completo de los apoyos solicitados?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

24.- ¿Podrías describir las metas alcanzadas y limitaciones que se presentaron en tú trabajo?

PERÍODO	1997-2000	PERÍODO	2000-2003
METAS	LIMITACIONES	METAS	LIMITACIONES

25.- ¿Como evalúas el desempeño profesional del Departamento de Trabajo Social?

Período 1997-2000.

---

---

Período 2000-2003

---

---

GRACIAS POR PARTICIPAR.....

ANEXO IV

MODELO DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL  
EN EL DIF MUNICIPAL DE QUERÉTARO  
ESTUDIO COMPARATIVO  
INSTRUMENTO 2  
CÉDULA DE ENTREVISTA

**OBJETIVO:** Conocer la calidad de los servicios de Asistencia Social otorgados por el Departamento de Trabajo Social del Sistema Municipal DIF Querétaro, en los Periodos 1997-2000 y 2000-2003.

POBLACIÓN EN GENERAL

**I.- Servicios y apoyos de Asistencia Social del Departamento de Trabajo Social en el DIF Municipal Querétaro.**

1.- ¿Solicitó algún apoyo de Asistencia Social, al Departamento de Trabajo Social del DIF Municipal de Querétaro?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cuál(es)? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.- ¿Qué requisitos le solicitaban para otorgarle el apoyo?

PERIODO 1997-2000	PERÍODO 2000-2003

3.- ¿Los apoyos otorgados durante el Período 1997-2000, fueron suficientes?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.- ¿Los apoyos otorgados durante el Período 2000-2003, fueron suficientes?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.- ¿El apoyo solicitado al Departamento de Trabajo Social le ayudó a resolver sus necesidades inmediatas?

PERÍODO 1997-2000			PERÍODO 2000-2003		
SI	NO	PORQUÉ	SI	NO	PORQUÉ

## II.- Operación de Servicios

6.- ¿Qué opina de la atención recibida por la Trabajador social, desde la recepción de su solicitud hasta la entrega del apoyo correspondiente?

---



---

7.- ¿Los apoyos se le entregaron con oportunidad?

PERÍODO 1997-2000 Si / No	¿POR QUÉ?	PERÍODO 2000-2003 Si / No	¿POR QUÉ?

8.- ¿Tipo de servicios solicitados?

SERVICIOS PROGRAMAS	PERÍODO 1997-2000	PERÍODO 2000-2003
Apoyos a Personas discapacitadas		
Atención Médica Especial		
Alimentación en Casos de Emergencia		
Apoyos Educativos		
Trasporte		
Mejoramiento a la Vivienda		
Apoyos Asistenciales		
Atención Pers. Suj. De Asistencia Social		
Atención Pers. Con Capac. Diferentes		
Apoyo Económico Transporte C. Diferentes		
Personas con Capacidades Diferentes		
Unidad de Rehabilitación		
Albergue Municipal		

# ANEXO V



Municipio de Querétaro  
DIF

SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA  
TRABAJO SOCIAL  
ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

N° DE EXP.: \_\_\_\_\_  
FECHA \_\_\_\_\_

**I. DATOS GENERALES**

NOMBRE DEL BENEFICIADO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_  
DOMICILIO: \_\_\_\_\_ DEL MPAL. \_\_\_\_\_

ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS	Pts.	OCUPACIÓN	Pts.	INGRESO SEMANAL FAMILIAR S	Pts.	ESTADO CIVIL	Pts.
Analífabo		Desempleado/Ama de Casa		Sin ingreso		Viudo / Divorciado s/p	
Sabe leer y escribir		Jubilado / Pensionado		100 - 299		Separado	
Primaria incompleta/com		Oficios varios / Estudiante		300 - 499		Madre Soltera	
Secundaria incompleta/com		Empleada doméstica		500 - 599		Unión libre	
Bachillerato incompleto/com		Peón / Albañil / Obrero		600 - 699		Soltero	
Técnica incompleta/com		Comerciante Ambulante		700 - 799		Régimen Casado(a)	
Profesional incompleta		Empleado		800 - 899		Divorciado (a) c/p	
Profesional completa				Más de 900		Viudo(a) con pensión	

\* En caso de ser adulto mayor de 60 años agregar 5 puntos

PUNTOS: \_\_\_\_\_

MEDIA FILIACIÓN: \_\_\_\_\_

REFERIDO POR: \_\_\_\_\_ PUNTOS: \_\_\_\_\_

SOLICITUD: \_\_\_\_\_

DIAGNÓSTICO: \_\_\_\_\_ % DE APOYO: \_\_\_\_\_

PROVEDOR: \_\_\_\_\_

PROPUESTA DE APOYO: \_\_\_\_\_ CARGO ( ) CHEQUE ( )  
COSTO TOTAL DEL SERVICIO: \_\_\_\_\_ APORTACIÓN DIF: \_\_\_\_\_ APORTACIÓN BENEF.: \_\_\_\_\_

APORTACIÓN DIF ( \_\_\_\_\_ M. N.)

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DE LA T.S.      JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL      DIRECTOR ADMINISTRATIVO





ANEXO VI

DIRECCION GENERAL DE EDUCACION ESPECIAL  
DEPARTAMENTO DE PLANES Y PROGRAMAS DE  
ESTUDIO AREA DE TRABAJO SOCIAL

FG04

Edo o coord. \_\_\_\_\_  
Institución \_\_\_\_\_  
Turno \_\_\_\_\_ Estudio  
Fecha \_\_\_\_\_ Inicial  
T. Social \_\_\_\_\_

**I.- DATOS DE IDENTIFICACION**

NOMBRE \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_  
EDAD \_\_\_\_\_ LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO \_\_\_\_\_  
DOMICILIO \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

**II.- NOMBRE Y PARENTESCO DE LA PERSONA ENTREVISTADA**

\_\_\_\_\_

**III.- MOTIVO DE ESTUDIO**

**IV.- ANTECEDENTES DE  
ATENCIÓN**

**V.- ASPECTO FAMILIAR**

**VI.- DIAGNÓSTICO INICIAL**

**VII.- TRATAMIENTO INICIAL**

**VIII.- OBSERVACIONES**

---

**FIRMA DEL T. S.**

## Bibliografía

### Bibliografía Básica

- 1) Ander Egg, Ezequiel (1975). *Del Ajuste a la Transformación*, Apuntes para la Historia del Trabajo Social.
- 2) <sup>1</sup> Apodaca, Rangel, María de Lourdes, *Revista de Trabajo Social No. 23* México, 1995, p.p.10-16.;
- 3) Arteaga Basurto, Carlos, y Silvia Solís San Vicente (2001). *La Política Social en la Transición*, ed. ENTS-UNAM., México.
- 4) Baena, Paz Guillermina (1983). *Manual para elaborar Trabajos de Investigación Documental*, 3ª ed., Editores Mexicanos. Unidos, S.A., México.
- 5) Babbie, Earl(1995), *Manual para la práctica de la investigación Social*, Edt. Desclee de Bouwer, Biblioteca de Psicología.
- 6) Du Rankuet, Matilde (1996). *Los Modelos de Trabajo Social: Intervención con Personas y Familias*, ed. ENTS-UNAM., México.
- 7) E. Ross Joel, y Vincent K. Omachonu (1995). *Principios de la Calidad Total*, Edt. Diana, México.
- 8) Fernández, Josefina(1997), *La Supervisión en Trabajo Social*, Barcelona, Buenos Aires, México.
- 9) Fuentes Alcalá, Mario Luis(1998). *Asistencia Social, Horizontes y Perspectivas*, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México,
- 10) Galeana de la O, Silvia(1996), *Manual de Trabajo Social*. ENTS /UNAM, México ,.p.174,175
- 11) Galindo Carmen, et, al., (1993). *Metodología de la Investigación, Guía para el Estudiante y el Profesionalista*, Edt. Grijalvo, México.
- 12) Garza Mercado, Ario (1981). *Manual de Técnicas de Investigación para estudiantes de Ciencias Sociales*, 3ª Ed., México, El Colegio de México.
- 13) Guía de Carreras de la UNAM(2002), México
- 14) Gutiérrez Pantoja, Gabriel (1984). *Metodología de las Ciencias Sociales*, Edt. ENTS/UNAM, México.
- 15) Hernández Sanpieri, Roberto (1999) et, al. *Metodología de la Investigación*, Edt. Mc. Gran Hill, México.
- 16) Lachira Sáenz, César Augusto (2003). *Cuaderno de Técnicas Metodológicas para la Entrega de Trabajos Académicos*, Edt. U.A.Q./Fac. De Derecho, Querétaro, México.
- 17) Mendoza, Rangel María del Carmen (1986). *Una Opción Metodológica*, Edt. Trillas, 2ª Ed, Reimp., México.
- 18) Mercado H., Salvador (1990). *¿Cómo hacer una Tesis?*, Edt. Limusa, México

- 19)Pérez Fernández de Velasco, José Antonio (1999). *Gestión de la calidad orientada a los procesos*, Edt. ESIC, Madrid.
- 20)Plan de Estudios de la ENTS/UNAM(1996), México
- 21)Quezada Venegas, Margarita (2001). *Perspectivas Metodológicas en Trabajo Social*, Edt. Espacio, Buenos Aires.
- 22)Rodríguez Gómez, Gregorio, et, al., (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*, Edt. Aljibe, 2ª Ed. México.
- 23)Rojas Soriano, Raúl (1982). *Guía para realizar Investigaciones Sociales*, Edt. Textos Universitarios, UNAM/Ciencias Políticas, México.
- 24)Sachse, Mattias (1990). *Planeación Estratégica en Empresas Públicas*, Edt. Trillas, ITAM, México.
- 25)Schmelkes, Corina (1998). *Manual para la Presentación de Anteproyectos e Informes de Investigación (Tesis)*, México D.F. Edt. Harla.
- 26)Silva Arciniega, María del Rosario (1997). *Apuntes para realización de un Proyecto de Investigación Social*, Edt. ENTS/UNAM, México.
- 27)Sistema Municipal DIF de Querétaro (1996). *El DIF de Hoy*, México, p.4
- 28)Solís San Vicente, Silvia (1982-1988). *Los Fundamentos de la Planeación en México y los Programas Sociales*, Edt. ENTS/UNAM, México.
- 29) (2000). *Las Políticas Sociales en México al Fin del Milenio*, Diseño y Gestión, Grupo Edt. Miguel Ángel Porrúa, México.
- 30)Valero Chávez, Aída. *El Trabajo Social en México, Desarrollo y Perspectivas*, 1ª. Edt. 1994; ENTS/UNAM .

#### **Bibliografía de Diccionario**

- 31)Ander-Egg,Ezequiel(1998). *Diccionario de Trabajo Social*, Edt. Publicaciones de la Caja de Ahorros de Alicante y Murcia, Obras sociales, Alicante, España.

#### **Bibliografía de Revistas**

- 32)ENTS/UNAM (2004). *Revista de Trabajo Social, Desarrollo Humano*, No. 6, Ed. 1ª. Reimpresión, Revista Trimestral, México.
- 33)ENTS/UNAM (2004). *Revista de Trabajo Social, Organizaciones Civiles (Tercer Sector)*, No. 2, México, Edt. (marzo, 2004), Revista Trimestral.
- 34)ENTS/UNAM (2000). *Revista de Trabajo Social, Política Social, No.1*, Edt.(2000), Revista Trimestral, México.

#### **Bibliografía de Diario y Periódico oficial**

- 35)QUERÉTARO-MÉXICO (1988-1993): *Diario Oficial La Sombra de Arteaga*, Edt. 1985.

- 36) QUERÉTARO-MÉXICO (1998-2003): *Diario Oficial La Sombra de Arteaga*, Edt. 2000.

### Bibliografía de Compilaciones

- 37) COMPILADORES: Arellano Peña, Gumaro, et, al., (1989). *Conceptualización del Trabajo Social (Antología)*, Edt. ENTS/UNAM, México.
- 38) Sánchez Rosado, Manuel 1996 *Manual de Trabajo Social*, Edt. ENTS/UNAM, México.

### Documentos Oficiales de Gobierno: Federal, Estatal y Municipal

- 39) Presidencia de la República. *Plan Nacional de Desarrollo (1994-2000)*, Poder Ejecutivo Federal, México.
- 40) Presidencia de la República. *Plan Nacional de Desarrollo (2001-2006)*, Poder Ejecutivo Federal, México.
- 41) Gobierno del Estado de Querétaro. *Plan Estatal de Desarrollo de Querétaro (1998-2003)*, Poder Ejecutivo Estatal, Querétaro.
- 42) Gobierno Estatal de Querétaro. *Plan Estatal de Desarrollo (1997-2000)*, Poder Ejecutivo Estatal.
- 43) Gobierno del Estado de Querétaro. *Plan Estatal de Desarrollo (2004-2009)*, Querétaro-México.
- 44) Gobierno Municipal de Querétaro (2000-2003). *Plan Municipal de Desarrollo de Querétaro*, Querétaro-México.
- 45) Cordera Rolando y Alicia Zicardi . *Primer Informe de Seguimiento de la Administración Pública Municipal*, Querétaro, México.
- 46) Torres Garrido, Marcela. *Informe de Actividades del Sistema Municipal DIF de Querétaro (1997-2000)*, Querétaro-México.
- 47) Sistema Municipal DIF de Querétaro. *Manual de Procedimientos (1997-2000)*, Edt. Santiago de Querétaro.
- 48) Sistema Municipal DIF de Querétaro (2003-2006). *Asistencia Social y Rehabilitación a personas Vulnerables, Procedimientos*, Querétaro-México.
- 49) Sistema Municipal DIF de Querétaro (2000-2003). *Políticas Sociales y de Servicio del Sistema Municipal*, Querétaro-México.
- 50) Sistema Municipal DIF de Querétaro (2000-2003). *Programas del Área de Trabajo Social*, Querétaro-México.
- 51) Sistema Municipal DIF de Querétaro (2004). *Informe del Sistema Municipal DIF de Querétaro*, Organigrama (2003), Querétaro-México.

## Bibliografía de Citas de Citas

- 52) Aguilar Villanueva, Luis (1997). *La Reforma por Consenso, en Diálogo y Debate* Revista Trimestral de Trabajo Social, México, p.89
- 53) Apodaca Rangel, Ma. de Lourdes y Silvia Galeana de la O (1985). *Perfil Educativo y Profesional del Trabajador Social*, Edt. Revista Trimestral de Trabajo Social, No. 23, ENTS-UNAM, México.
- 54) Compilación de Legislatura sobre Menores. *Ley General sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social*, México, p.318
- 55) Compilación de Legislatura sobre Menores. *Reglamento de Tránsito del Distrito Federal*, México, p. 540
- 56) Compilación de Legislación sobre Menores. *Reglamento para la Protección de los Fumadores en el Distrito Federal*, p.p. 587-590
- 57) Compilación de Legislación sobre Menores. *Instructivo para las actuaciones del Ministerio Público en Materia de Familia*, México, p.p. 620-621.
- 58) Compilación de Legislación sobre Menores. *Reglamento Nacional de Vacunación, México*, p.722
- 59) Compilación de Legislación sobre Menores. *Estatuto*, México, p.340
- 60) Compilación de Legislación sobre Menores. *Ley p/T.M.F.*, México, p.394
- 61) Compilación de Legislación sobre Menores, *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, México.
- 62) Compilación de Legislación sobre Menores. *Ley General sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social*, México, p.314
- 63) Compilación de Legislación sobre Menores (1997). *Folleto de Actualización DIF*, México, p. 34
- 64) Dessler, Gay (1979). *Organización y Administración, Enfoque Situacional*, Edt. Prentice-Hall-Hispanoamérica, S.A, P.133
- 65) Galeana de la O, Silvia (2003). *Diseño y Aplicación de Modelos de Intervención de Trabajo Social*, México, p.131
- 66) Galeana de la O, Silvia (1996). *Manual de Trabajo Social, Características del Campo Profesional*, ENTS-UNAM, México, p.162 , p.p. 174-175
- 67) González Casanova, Pablo (1985). *El Estado y los Partidos Políticos en México*, Edt. Era, México, p. 137
  
- 68) Patronato Nacional de Promotores Voluntarios (1994). *La Acción Voluntaria en el Contexto Histórico de la Asistencia Social en México*, Gustavo Cassasola, S.A., México, p.31
- 69) Poder Ejecutivo Federal (1989). *Plan Nacional de Desarrollo (1989-1994)*, México, p.133
- 70) Poder Ejecutivo Federal, *Plan Nacional de Desarrollo (1995-2000)*, México,
- 71) SSP, FCE (1985). *Antología de la Planeación en México (1917-1985)*, México, p. 399
- 72) Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. *Período: El Estado y la Asistencia Social en México en los años noventas*, México, p.691

- 73) Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia(1996). *El DIF Hoy*, México, p.4
- 74) Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia de Querétaro (2004-2010). *Programas*, Edt. Impreso en Talleres de Gobierno del Estado de Querétaro, Querétaro.
- 75) Well French, Ceci H. Bell(1995). *Desarrollo Organizacional*, Edt. Printecec may, Quinta Edición, p. 374
- 76) **Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, 1985,citado por Desarrollo Comunitario,Arteaga Basurto,Carlos,México,2003.p.285**