



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE ANTROPOLOGÍA

“PROSPERA Programa de Inclusión Social en el Estado de México:

Experiencia Laboral”

MEMORIA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

P R E S E N T A

EDUARDO LECHUGA HUERTA

DIRECTOR
Francisco Alvirde Hernández

TOLUCA, MÉXICO MARZO 2019



ÍNDICE

CAPITULO I. Conceptos que guían la Investigación

1.1.- Antropología

- 1.1.1.- Ramas de la antropología**
- 1.1.2.- Antropología Biológica o Física**
- 1.1.3.- Antropología Cultura**
- 1.1.4.- Arqueología**
- 1.1.5.- Lingüística**
- 1.1.6.- Etnología**
- 1.1.7.- Antropología Aplicada**

1.2.- Cultura

1.3.- Alimentación

1.4.- Educación

1.5.- Salud

1.6.- Matrimonio y Familia

CAPITULO II. Aspectos Etnográficos

- 2.1.- Toluca**
- 2.2.- Capital**
- 2.3.- Ubicación Geográfica**
- 2.4.- Clima**
- 2.5.- Delegación Estatal Prospera Estado de México**

CAPITULO III. Creación e inicio de PROSPERA Programa de Inclusión Social en el Estado de México

3.1.- Creación

- 3.1.1.- Pronasol**
- 3.1.2.- Progresas**

3.1.3.- Oportunidades

3.1.4 Prospera Programa de Inclusión Social

CAPITULO IV. Inicio laboral en PROSPERA Programa de Inclusión Social

4.1.- Acercamiento al programa

4.2.- Importancia de la Antropología en mí actividad laboral

CONCLUSIONES.

BIBLIOGRAFÍA Y SITIOS WEB.

INTRODUCCIÓN

La pobreza es un factor de desigualdad, es considerada una carencia que ha permanecido presente en la sociedad, sus efectos se relacionan con la ausencia de satisfacción de necesidades básicas como lo son la alimentación y la salud, esto comprende un obstáculo para el desarrollo humano y el bienestar social.

De acuerdo con el CONEVAL¹ (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social), la pobreza es medida a través de la Línea de Bienestar Mínimo (LBM) y la Línea de Bienestar (LB) siendo estas las herramientas para comparar el valor total de la canasta alimentaria y la no alimentaria por persona al mes y así determinar los ingresos de las familias.

Esto da pauta para clasificar las carencias sociales que el CONEVAL² determina como indicadores: carencia por rezago educativo, calidad y espacios en la vivienda, acceso a los servicios de salud, servicios básicos en la vivienda, acceso a la seguridad social y a la alimentación.

En 1988 surge el Programa Nacional de Solidaridad (PRONASOL) con una propuesta simple de favorecer la alimentación, la salud y la educación de la población y así, combatir la pobreza disminuyendo las carencias de cada familia mexicana.

En este sentido el programa ha tenido cambios, en un principio solamente se basó en la operación de tres componentes: alimentación, salud y educación, siendo los parámetros base para elevar el desarrollo humano y social de las familias beneficiarias.

Posteriormente surge el Programa de Educación, Salud y Alimentación (PROGRESA) en 1997 a cargo del expresidente Ernesto Zedillo, el cual amplía la cobertura y atención de las familias mexicanas, mejora la participación social de los

¹ Coneval 1992-2016, *Evolución de la población en pobreza en materia de ingresos*

beneficiarios creando “corresponsabilidades” las cuales determinaran la permanencia de las familias a través de obligaciones en los sectores de Salud y Educación.

Oportunidades (2002) nace de la necesidad no solo de cubrir los tres aspectos base de los programas antecesores sino también de ejecutar acciones que involucren el sector productivo a través de la búsqueda por ampliar y mejorar el acceso de los integrantes a mejores oportunidades de desarrollo fomentando la autosuficiencia.

Se crea un incentivo económico llamado *Jóvenes con oportunidades* para las y los jóvenes de nivel medio superior al término de su formación académica y por último un apoyo especial al *Adulto Mayor* con la finalidad de poder cubrir en las diferentes edades las necesidades de cada familia.

A partir de 2014, Oportunidades se transforma y evoluciona a PROSPERA Programa de Inclusión Social el cual, no sólo cubre los aspectos de Educación, Alimentación y Salud de las familias, también fomenta un cuarto componente denominado Vinculación donde se busca la inclusión productiva, laboral, financiera y social de las familias beneficiarias, siendo vigente hasta este 2018.

Prácticamente las familias que comprenden el universo de beneficiarias comparten un estilo y ritmo de vida ya que forman parte de una cultura al pertenecer a un programa social, por ende, conservan patrones culturales como grupo de población mexicana.

La problemática identificada dentro de la investigación que hace referencia a una mala información repartida en el sector social y de beneficiarias pone en duda el funcionamiento óptimo del programa ya que la realización de encuestas socioeconómicas mal aplicadas, malos tratos por parte de los servidores públicos del programa y de los diferentes sectores involucrados (personal de salud, Bansefi, directores de planteles escolares, enlaces municipales), condicionamiento en la

² Coneval 1992-2016, *Evolución de la población en pobreza en materia de carencia sociales*

entrega de apoyos, errores de captura, falta de capacitación del personal, no permite tener un balance real de la eficacia del programa.

Independientemente de las cifras que las instituciones dan a conocer sobre las familias beneficiadas con algún programa, la manera de corroborar y/o verificar el impacto que tiene con la población es a través de su viva voz, acudiendo a campo o mediante la atención ciudadana con algún trámite u orientación sobre el programa.

Derivado de lo anterior, la presente experiencia laboral expondrá los conocimientos aprendidos al formar parte del Área de Atención Ciudadana encargada de ser el conducto entre la población beneficiaria y el programa, abordando también los procesos de la atención a la demanda ciudadana como lo son realización y seguimiento a tramites, atención a quejas y denuncias y control de archivo y finalizando con un análisis de la correcta o incorrecta operabilidad del programa en el estado de México.

I.- Conceptos que guían la Investigación

1.1.- ANTROPOLOGÍA

La definición de antropología como concepto base de este trabajo tiene importancia para poder entender el comportamiento humano basado en su función social, biológica y cultural.

Para ello es indispensable volver a la génesis de la palabra “Antropología” es por eso por lo que, la palabra antropología proviene del griego “anthropos” que significa “Hombre” y “Logos” <estudio o ciencia>, como resultado de sus raíces etimológicas, la Antropología se define como la ciencia del hombre. (Tejera, 2002:4).

Luego entonces, la Antropología es considerada como la ciencia social que se encarga de estudiar el comportamiento del hombre en todos sus aspectos básicos y cotidianos como los son sus costumbres, alimentación, economía, religión, tradiciones, roles culturales, política, por resaltar algunos, así mismo analiza las diferencias que existen entre cada uno de estos aspectos para dar a conocer cómo es que se relacionan con las demás culturas humanas y que, a lo largo de la historia suelen tener similitudes marcadas así como diferencias que los hacen únicos.

En sus inicios, la Antropología fue vista como el estudio del otro y sus estructuras sociales, al que para llegar a él se tenía que recorrer distancias largas e inclusive fuera del entorno común, es decir, analizar a las sociedades apartadas de la considerada “civilización” con la finalidad de registrar la evolución tardía de grupos humanos que no tuvieron los mismos avances en tecnología y que a pesar de ello han existido y lo seguirán haciendo.

A partir de esto y al transcurrir el tiempo la Antropología ha tomado como campo de estudio, no solo a las zonas rurales o nativas sino también en zonas urbanas, en ciudades e inclusive en agrupaciones selectivas, el estudio del hombre a través del tiempo ha cambiado, el enfoque que se le da ahora es en relación a los aspectos que cambian y afectan el comportamiento, como lo es la estabilidad económica, la

migración de poblaciones humanas en busca de mejorar sus ingresos, el empleo y desempleo, la religión o la violencia.

“La Antropología es amplia en perspectivas, tanto geográficas como históricas, y está relacionada explícita y directamente con todo tipo de gentes de todo el mundo, y no solo con las que están situadas próximamente o en un área limitada” (Ember, 2004:2)

Como lo menciona Ember (Antropología 2004) la antropología es holística ya que estudia toda la condición humana, desde su pasado hasta su presente, tanto en lo biológico como en lo cultural, es una ciencia que estudia las sociedades antiguas y modernas tanto simples como complejas, y esto ha generado que el antropólogo haya acumulado demasiada información por lo que se tiende a realizar una delimitación y especialización de un tema o condición humana, desde características físicas de una población, así como el entorno ecológico que lo rodea o las costumbres que se tienen en los roles de las relaciones internas.

Los antropólogos tenemos curiosidad por conocer las características típicas de las poblaciones humanas, él como por qué tales poblaciones y sus características han variado a lo largo de la historia, es por eso por lo que todo el tiempo nos hacemos cuestiones sobre la naturaleza humana, por ejemplo, (Ember) mientras los economistas escogen un sistema monetario para conocer cómo funciona, los antropólogos se preguntan por qué solo algunas sociedades usaron dinero como moneda de cambio.

La Antropología es una disciplina relativamente reciente, fue solo a partir de fines del siglo XIX cuando los antropólogos comenzaron a ir a vivir entre personas de lugares lejanos. (Ember, 2004:11)

Como lo indica el autor, la Antropología relativamente tiene poco tiempo de estar estudiando al hombre a diferencia de las demás ciencias que surgieron con antelación, pero ha sido importante para entender el comportamiento humano y poder explicar las condiciones de cada población a lo largo de su historia, no solo se entrelazan todos los estudios multi-disciplinarios con otras ciencias, a su vez se han complementado en la búsqueda del conocimiento sobre nosotros mismos.

El poder estudiar al hombre a lo largo de la historia no ha sido sencillo, la naturaleza humana no permite vernos a nosotros mismos como objeto de estudio, es decir, tenemos que identificar diferencias de cualquier tipo en dos grupos de población para poder decir que se tiene un objeto de estudio, por ende, las acciones y creencias son individuales y complejas dando por entendido que el hombre necesita del hombre para poder ser estudiado.

El antropólogo siente y define fácilmente la vida social y cultural como una totalidad integrada, estudia sociedades y culturas que le son ajenas, puede alcanzar un mayor grado de objetividad, ello significa ver los aspectos positivos y negativos de esta situación. (Mercier, 1995:15).

Sabiendo esto, la Antropología intentará explicar por qué el hombre evolucionó, se asentó, domesticó animales, cultivó plantas, controló la alimentación de los integrantes, viajar de un lugar a otro sin necesidad de un desgaste físico, utilizar el fuego como forma de calor y cocción, etc., para así poder analizar de forma detallada como el hombre se puede ver en un futuro a través de la comprensión de su pasado. Los seres humanos y nuestras culturas hemos cambiado considerablemente en el transcurso de nuestra historia, hemos sido capaces de adaptarnos a las circunstancias cambiantes no solo físicas sino también ambientales, climáticas, económicas, catastróficas, alimentarias, tradicionales, y esto nos da un indicio que los seres humanos continuaremos adaptándonos a los cambios que lleguen en el presente y el futuro a través de su evolución histórica.

1.1.1.- Ramas de la antropología

La Antropología se apoya de otras ciencias para poder así delimitar el correcto estudio del comportamiento humano, sobre la misma línea de conocimiento delimitare los campos de interés que tiene la antropología desglosando sus ciencias auxiliares las cuales apoyan el estudio del hombre utilizando herramientas que facilitan el entendimiento y sobre todo el comportamiento que el hombre ha tenido a lo largo de su historia, por ende, la ramas de la antropología son parte fundamental del proceso de estudio basados en la evidencia verbal y/o material que el hombre a

dejado en su día a día y que, culminando en la Antropología Aplicada, se puede determinar el sustento del presente trabajo ya que recae en esta la importancia de un programa social en la población mexicana específicamente del estado de México y que por ende, debe formar parte de una cultura analizada desde el comportamiento, las similitudes y/o replicas de las actividades realizadas en su estadía dentro de PROSPERA.

Como lo dice Ember (2004) surgen tres amplias clasificaciones (Figura 1) de acuerdo con el sujeto estudiado en Antropología: Antropología Biológica o Física y Antropología Cultural, esta última se divide en cuatro apartados: arqueología, lingüística, Etnología y actualmente la Antropología Aplicada.

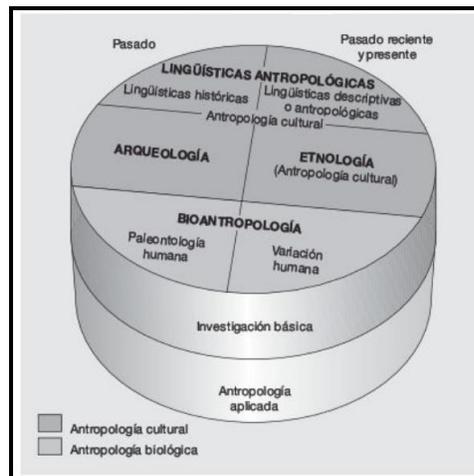


Figura 1. Subdivisiones de la Antropología

Fuente: *Antropología* (2004)

1.1.2.- Antropología Biológica o Física

La Antropología Biológica estudia la aparición de los seres humanos y su posterior evolución física, esto a su vez se denomina Paleoantropología, se investigan los restos enterrados tanto de seres humanos como de los primeros seres humanos, así como otros animales que se relaciones entre sí.

Estos estudios no son meramente sobre descubrimientos de fósiles, también se recargan en la información geológica que describe las evoluciones climáticas, ambientales, y de la flora y fauna que en algún periodo de tiempo influyo en el comportamiento y evolución del hombre, esto tiene relación con el estudio de los mamíferos más similares al hombre, los primates.

Y como segundo punto a resaltar también estudia la evolución humana, a partir del cómo y porque difiere la población contemporánea humana en sus características biológicas o físicas, se apoya de la Genética humana (estudio de los caracteres humanos heredables), la Biología de poblaciones (estudio de los efectos ambientales sobre el ser humano y afectaciones en poblaciones) y la Epidemiología (estudio de cómo y porque afectan las enfermedades a diferentes poblaciones) (Ember, 2004:5)

1.1.3.- Antropología Cultural

Claramente la Antropología Cultural tiene explícitamente el concepto de Cultura el cual en el ámbito antropológico es un concepto complejo y que a su vez forma parte fundamental del comportamiento humano y la explicación de este ya que puede entenderse como las formas habituales de pensamiento y actuación de una determinada población o sociedad.³

1.1.4.- Arqueología

La arqueología desentierra los vestigios de culturas de épocas pasadas. Los arqueólogos estudian secuencias de la evolución social y cultural bajo diversas condiciones naturales y culturales. (Lischetti, 2000:15).

Puede entenderse que la arqueología es el estudio de las culturas pasadas a partir de los restos materiales que han quedado y perdurado a partir de ellas, los arqueólogos no solo reconstruyen la vida cotidiana y costumbres de las poblaciones

³ “la cultura de un grupo social incluye muchas cosas diferentes: su lengua, creencias religiosas, preferencias alimenticias, música, hábitos de trabajo, roles de género, educación de los hijos, construcción de casas y otras muchas formas de actuación e ideas que poseen de forma habitual es ese grupo de población” Ember “*Antropología*” 2004

del pasado, también estudian los cambios culturales y a través de esto, dan una posible explicación de las variables obtenidas.

Para tratar de comprender el cómo y el porqué de los cambios en la vida a través del tiempo en las diferentes partes del mundo, los arqueólogos recogen los materiales procedentes de los lugares de ocupación humana. (Ember, 2004:6).

Es decir que una vez comenzada la excavación y teniendo el hallazgo arqueológico lo principal a responder para el arqueólogo será donde cuándo y porque se utilizaron los artefactos, con la finalidad de reconstruir la utilización, la historia y la procedencia de cada uno.

Así, la Arqueología ayuda a la Antropología a entender el comportamiento de la población a través de su indumentaria e infraestructura, las cuales pueden ser de sociedades que dejaron de existir o de sociedades que se encuentran vigentes en el presente.

1.1.5.- Lingüística

Como ya se ha abordado anteriormente, no solo existen evidencias materiales y escritas sobre el comportamiento del hombre a lo largo de la historia y es aquí donde la lingüística tiene un papel importante para determinar el estudio de las civilizaciones que han predominado y cómo han evolucionado a través de la lengua y su tradición oral para transmitir el conocimiento empírico.

Aporta el estudio de la gran diversidad de lenguas habladas por los seres humanos. Se interesa por la forma en que el lenguaje influye y es influido por otros aspectos de la vida humana. (Lischetti, 2000:15)

Esto es traducido en Antropología como un estudio completo y detallado sobre lenguas que aún no tienen o tenían registro documental alguno, es decir, el antropólogo lingüista no contaba con algún diccionario o compilado de palabras para poder comprender la lengua, tenía la difícil tarea de elaborar por sí mismo un vasto vocabulario que solo podía aprender a través del oído, una vez teniendo ya una

gramática de la lengua podía realizar el contacto con su objeto de estudio y así aprender sobre la historia del mismo.

No siempre se cuenta con la información lingüística de una civilización, al igual que las otras ciencias auxiliares de la Antropología, también la Lingüística estudia a las poblaciones actuales, sus cambios que se han producido a lo largo del tiempo y sus variaciones con forma a las nuevas generaciones.

Pero un idioma o lengua no siempre es fácil de estudiar, el lingüista tiene que comparar las similitudes que se tengan con otros para poder delimitar a que población pertenece, así como establecer los modismos y el vocabulario que se utilizará para la correcta pronunciación.

1.1.6.- Etnología

La Etnología es la que se enfoca en comprender como las poblaciones de hoy y del pasado reciente difieren en las formas de actuar y pensar.

Existen también los etnógrafos quienes son los encargados de realizar el trabajo de campo acudiendo a la comunidad y vivir en ella, redactando un informe detallado sobre la conducta del grupo, los etno-historiadores investigan los documentos escritos para conocer la forma en la que un determinado grupo de población ha cambiado a lo largo del tiempo y por último, los investigadores transculturales estudian toda la información recogida por los dos anteriores sobre las culturas y poblaciones para tratar de explicar las costumbres particulares que se pueden aplicar a las mismas de forma general. (Ember, 2004:8)

1.1.7.- Antropología Aplicada

Para finalizar, la Antropología Aplicada es quien ponen en práctica todos los conocimientos antropológicos para recopilar los datos prácticos.

Ember (2004) Esta disciplina es explícita en lo que se refiere a los métodos para obtener utilidad del conocimiento antropológico, por lo cual, un antropólogo aplicado suele tener los conocimientos técnicos y prácticos que anteriormente ya se estuvieron tratando, no precisamente los que llevan a la Antropología a su práctica

suelen ser académicos o estar empleados en museos, es la gran diferencia que tienen con los antropólogos básicos que se encuentran tras un escritorio, la antropología Aplicada por lo general tiene peso en agencias gubernamentales, privadas, firmas consultoras, organizaciones públicas o fundaciones.

Por lo que esta última rama de la Antropología se encuentra como la principal, utilizada en el estudio del comportamiento del hombre y que, a lo largo de la historia humana ha estado al pendiente del crecimiento y evolución de la humanidad para dejar huella de la presencia del hombre en la historia a través de las civilizaciones, sus estructuras, lenguaje y material escrito que describe su cotidianidad.

Es por eso por lo que es utilizada dentro de este trabajo para reconocer el comportamiento de las beneficiarias como unidad de un programa social y relacionar las practicas que tienen en común, determinando la relación que mantienen a través de sus roles, similitudes que tienen con sus compañeras, cambios que han sufrido, adaptaciones cotidianas adquiridas, entre otros.

Para finalizar con este apartado, se puede concluir que la antropología es parte fundamental del estudio y comprensión del hombre desde cualquier ámbito tanto social, cultural y biológico, por lo que ayuda a sensibilizar a la población a no realizar juicios de valor que provoquen conflicto entre grupos humanos ya que los estudios antropológicos ayudan a entender el porqué de las costumbres o acciones que se realizan en cierta región, lo que se entiende como manifestaciones de adaptación, evolución o mejoramiento de las condiciones tanto ambientales como sociales, ayuda también a comprender el paso del cual provenimos y como podría mejorar tanto nuestro presente como el futuro del hombre como raza y a no repetir errores nuevamente.

1.2.- CULTURA

Hablar de Cultura, no es algo fácil, ya que si bien antes de la aparición de la Antropología se tenía la idea de quien realizaba ciertas actividades “intelectuales” se

consideraba como persona de “gran” cultura al conocer temas de su actualidad y el mundo. Los individuos que les rodeaban imitaban los comportamientos que veían con la finalidad de formar parte de un colectivo cultural.

Es decir, la Cultura siempre ha existido y no solo implica un sentido del ser, implica un sentido de conocimiento, creación, innovación, evolución, adaptación, entre otros, que han prevalecido y que seguirán estando en el entorno humano hasta el final de los tiempos.

La Cultura puede ser vista desde diferentes perspectivas, derivado que recae en el comportamiento de un colectivo en sociedad, no obstante, también puede ser individual y ser vista por el “otro” como algo diferente al mismo entorno.

Como lo menciona Linton (1945) la Cultura se refiere al estilo completo de vida de una sociedad, y no simplemente a aquellas partes de ésta a las que esa sociedad considera como elevadas o deseables.

Es por eso por lo que se puede considerar en múltiples aspectos de la vida, no solo es aprendida, puede ser imitada e inclusive heredada, por eso el concepto de Cultura no es algo que se pueda delimitar fácilmente ni puede ser exacta como otras ciencias, se toma como un concepto dinámico y modificable ya que cada día que pasa se renuevan las actitudes y sensaciones de las sociedades con las cuales adoptan posturas que cambiaran con el paso del tiempo.

¿Ser culto o tener Cultura?

El dilema que me genera responder esta pregunta se debe principalmente a la confusión con una persona que de manera autodidacta o por estudios académicos tiene preparaciones no solo de su entorno que lo rodea, tiene un dominio de ciertos campos especializados de conocimiento, coloquialmente se dice que ha viajado que ha salido de su lugar de origen, que tiene modales en sociedad, una especie de refinamiento que lo diferencia a simple vista del grupo.

La Cultura es universal y no solo específica, la diferencia que encuentro es que son el conjunto de seres cultos -que pueden ser vistos también como no cultos-conviviendo en sociedad y conforme a sus limitantes, por ende, la cultura no conoce géneros, fronteras, distancias, a decir verdad, genera acercamientos, uniones a

pesar del tiempo-distancia, conecta pensamientos, que alguien tuvo o que alguien tendrá, es maleable y adaptativa, tienes la oportunidad de jugar y crear tu propia cultura basada en el simplismo del conocimiento empírico y que, puede ser adoptada por los demás seres siempre y cuando cumpla con las necesidades del colectivo.

La cultura no solo es exclusiva de aquellos que han adquirido un progresivo conocimiento en las artes, la ciencia, música o literatura y considerando lo previo mencionado, no solo se delimita a estos aspectos, incluye todos los aspectos del ser humano tanto aquellos que encontramos dentro de una entidad como aquellos que alcanzamos a través de la observación hacia otros seres, vivir con ellos, visitarlos en algún lugar, o charlar con ellos.

Cuando hablamos sobre las costumbres compartidas de una sociedad... nos estamos refiriendo a la cultura. Cuando hablamos sobre las costumbres comúnmente compartidas por un grupo dentro de una sociedad...nos estamos refiriendo a subcultura. (Ember, 2004:259)

El ser humano ha demostrado tener una dependencia arraigada a las conductas aprendidas, no solo a través de la observación y la práctica de las conductas es como generamos aspectos culturales, la diferencia que tenemos con los animales es que hemos aprendido a crear un lenguaje simbólico que facilite la enseñanza de las conductas y eso nos genera una inhibición de los sentidos de supervivencia que comparten los animales desde su simple naturaleza, necesitamos del "otro" para poder ser nosotros y no solo en la etapa adulta, necesitamos adquirir el conocimiento y las prácticas culturales desde pequeños, por eso se puede afirmar que es algo cultural si es una conducta aprendida. (Ember, 2004:260)

Lo cultural siempre tiene variaciones individuales, es decir, no todo lo que compone una sociedad se comparte como característica particular de esa sociedad, al contrario, se necesita que el colectivo social aprenda y comparta las conductas que se utilicen dentro del grupo.

Aunado a esto, para definir y delimitar la cultura mediante estudios antropológicos y de patrones culturales surge la problemática del etnocentrismo (Ember, 2004:260) el cual hace referencia a que las personas normalmente creen que sus propias

actitudes y conductas son las correctas y que la gente que no comparte sus patrones no tiene moral o es inferior.

En un estudio antropológico, el concepto de cultura es colectivo para una sociedad a través de sus patrones culturales aprendidos y replicados, no se puede caer en el absurdo de tratar de explicar un conjunto comparado con nuestro entorno inmediato ya que el realizar juicios de valor o intentar modificar sus patrones culturales no es correcto.

Es por eso por lo que el etnocentrismo nos frena para comprender las costumbres de los demás ya que nos obstruye para poder comprender las nuestras, pues si se piensa que todo lo que hacemos es lo correcto, no podremos cuestionarnos por qué los hacemos o porque los demás hacen lo que hacen.

Como lo sugiere el autor Herskovits⁴ y llegados a este punto, se puede decir que:

- La cultura es universal en la experiencia del hombre; sin embargo, cada manifestación local o regional de aquélla es única.
- La cultura es estable y, no obstante, la cultura es dinámica también, y manifiesta continuo y constante cambio.
- La cultura determina y llena ampliamente el curso de nuestras vidas, y, sin embargo, raramente se entremete en el pensamiento consciente.

A pesar de que la cultura podría decirse que también es individual ya que cada uno es libre de realizar prácticas o adoptar patrones culturales libremente, no puede ser considerada si no se comparte, difunde o replica, es por eso por lo que solo se podría considerar en un colectivo ya sea de una sociedad o un grupo aislado de la misma.

Segundo, la cultura no es estática, siempre se encuentra en constante cambio y adaptación a través de la historia, es por eso por lo que existe infinidad de variantes culturales, no solo generales como lo pueden ser civilizaciones, naciones, o sociedades, sino que también dentro de estas estructuras existen grupos

⁴ p. 30, Características de Cultura (2004)

independientes que tienen sus propios comportamientos y patrones, por eso la cultura es infinitamente rica, diferente, cambiante, adaptable y única.

Como ya se ha mencionado anteriormente, la cultura no se hereda biológicamente, la cultura se aprende con las actividades que realizamos a diario, se realiza a través de las experiencias que se viven, ya que nadie nace sabiendo cómo llevarla a cabo, se considera Cultura colectiva al conjunto de prácticas, sensaciones, patrones que un grupo masivo o aislado comparte en su día a día y las transmiten a los nuevos miembros.

Basados en la información antes comentada y ligándola en la investigación, es importante resaltar que existe una Cultura en PROSPERA Programa de Inclusión Social la cual beneficia a 6.8 millones de familias que a lo largo y ancho del territorio Nacional, es así como estas familias mantienen un vínculo que, -aunque no lo sepan- las une de tal manera que forman patrones culturales que en los últimos 20 años han modificado la calidad de vida y de convivir en el entorno próximo.

Esto genera entonces el nombrar y definir este tipo de Cultura y para ello se requiere poner sobre la mesa las similitudes que comparten estas familias, identificando carencias, necesidades, atenciones, mejoras, inclusiones y deserciones en la estadía de PROSPERA Programa de Inclusión Social.

1.3.- ALIMENTACIÓN

La alimentación es una de las necesidades básicas de supervivencia que tiene cualquier organismo vivo en el universo, es por eso por lo que el hecho de que la población humana haya transformado, modificado o adaptado su forma de nutrirse es fundamental para determinar la evolución de este.

Por ende, desde la aparición del hombre, los primeros homínidos se preocupaban por conseguir fuentes de ingreso alimenticio para sus compañeros, no solo la obtención ya era un riesgo, también la lucha por el alimento con otras especies genera conflicto.

Conforme hemos evolucionado también hemos logrado tener alimento al alcance de nuestras manos sin necesidad de batallar, no solo la implementación de la agricultura como proceso de sedentarismo del hombre ha causado gran impacto en el desarrollo humano, a decir verdad gracias a este proceso actualmente se resguarda alimento para la población humana y ese patrón de comer al día ya se modificó, desde eras prehistóricas el hombre en sus inicios única y exclusivamente recolectaba alimento para compartir entre su manada, actualmente el alimento no se recolecta, se compra y se almacena, quien tiene la solvencia económica de lograrlo tiene ventaja sobre el que no la tiene, aunado a esto, existe otro concepto que veremos detalladamente como lo es la pobreza.

Como lo menciona Ember en su obra⁵(2004), se puede definir a la recolección de alimentos como todas las formas de subsistencia tecnológica en las que se depende de los recursos naturales, es decir, de las plantas y los animales.

Esto en contraparte en la época de los inicios del hombre es fundamental para determinar cómo es que conseguimos los alimentos hoy en día ya que inclusive creamos alimentos a base de químicos, farmacéuticos o productos sintéticos.

Sin importar la procedencia el hombre ha tenido la necesidad de alimentarse, alimentar a su grupo y con eso a un largo plazo conservar su especie, es por eso por lo que la aparición de la agricultura y crianza de animales juega un papel fundamental en el desarrollo del hombre.

Medicamente hablando la nutrición y la alimentación van de la mano para ello, como lo señala (Téllez,2014) la nutrición es la ciencia que estudia los alimentos, nutrimentos y otras sustancias conexas; su acción, y equilibrio respecto a la salud y a la enfermedad.

Es decir, podemos definir a la nutrición como el proceso mediante el cual un organismo ingiere, digiere, absorbe, transporta, utiliza y elimina sustancias e intercambia materia y energía con su medio.

El nutrimento es considerado como cualquier sustancia que realiza una función en un organismo y va implícito en una dieta, con lo cual el mismo ser obtiene la energía

necesaria para poder participar en las actividades diarias y poder fungir con sus funciones de manera normal.

Patrones biológicos para obtener energía a través de los nutrientes. (Téllez, 2014:4)

- Edad (mayor durante los procesos de crecimiento)
- Sexo
- Talla
- Actividad física
- Estudios patológicos

Con estos factores generales sobre la obtención de nutrientes el hombre ha diseñado y perfeccionado sus métodos de alimentación desde sus inicios hasta la era moderna, por consiguiente esto implica que lleven una dieta (correcta o incorrecta) para la obtención de la energía necesaria, si bien es cierto existen diferencias entre cada ser de acuerdo a sus necesidades patológicas para la manera y cantidad de ingesta del alimento y por ende de la obtención de los nutrientes necesarios como es el caso de hembras y machos en el reino animal.

Independiente de la cantidad y si funcionan o no en el organismo, cada nutriente es importante, la cantidad que se requiere por cada ser es voluble, no se descarta que existan nutrientes perjudiciales para la salud del organismo, la moderación del consumo es directamente proporcional a la cantidad ingerida, es decir, a mayor consumo probabilidad de enfermedades lo mismo que a menor cantidad es por eso que se debe tener un balance correcto por cada individuo y por ultimo no olvidar que el mismo organismo elabora nutrientes a partir de sustancias propias.

El mantener una dieta es parte fundamental en la vida cotidiana del hombre, por eso se define a través del griego *díaita*⁶ que significa “forma de vida” y que, puede ser conceptualizada como la ingesta de todos los alimentos de un día, dependiendo de las aportaciones que brinda cada alimento y la cantidad de ellos se puede referirse a una dieta recomendable que, a partir de su práctica, puede ser replicada por los

⁵Cap. 16 Obtención de Alimentos en *Recolección de Alimentos* p. 322

⁶ Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. *Dieta*

miembros de una sociedad y así ir creando un patrón cultural de alimentación que seguirá hasta que el alimento no proporcione los nutrientes necesarios para realizar sus actividades cotidianas y sea modificada su dieta. (Téllez, 2014:6-7)

En relación con esto, (Téllez,2014) todo alimento tiene valor nutrimental que es el aporte de nutrimentos y se define como el “órgano, tejido o secreción de organismo de otras especies que contienen concentraciones apreciables de uno o más nutrimentos, cuya ingestión en las cantidades y formas habituales es inocua, que por su disponibilidad y precio son accesibles, además de forma sensorial y cultural resultan atractivos”

Por eso desde la aparición del hombre, la alimentación –balanceada o no- ha sido un factor fundamental en el desarrollo como especie y su subsistencia, creando cultura a través de los sabores, combinaciones, implementaciones, utilizaciones y sobre todo en la formación de condiciones de otorgar un valor cultural a un alimento como lo es –en el caso de México- el maíz, el cual forma parte de la esencia del mexicano en comparación con el mundo y lo caracteriza como un alimento propio siendo la base de toda la cadena alimenticia.

Como lo menciono anteriormente y con base en la ciencia de la nutrición, los alimentos tienen características específicas que comparten entre sí a través de su composición química y la cantidad de nutrimentos proporcionados es por eso por lo que deben reunir patrones (Téllez, 2014:8) para ser considerados como tales, los cuales mencionare a continuación:

1. Contenido nutrimental. - el cual el alimento por lo menos debe contener uno en cantidades apreciables.
2. Biodisponibilidad. - grado en el cual los nutrimentos pueden liberarse y absorberse en el aparato digestivo dependiendo de la forma química que tengan.
3. Inocuidad. - que no es perjudicial –aun sabiendo que existen alimentos con toxinas- sometiéndolos a tratamientos térmicos.
4. Accesibilidad. - es la cantidad disponible y precio de venta, de acuerdo a factores geográficos y estacionales.

5. Atractivo sensorial. - son aprendidas a través de la exposición repetida a sabores, aromas, texturas o hacer hábito de ellos.

Estos cinco puntos anteriores dan pauta a crear una aprobación cultural, la cual, mediante conductas compartidas y adquiridas por una experiencia o su práctica, forman hábitos colectivos.

Una vez definido la importancia de la alimentación dentro de las sociedades, se pueden tener variantes que involucren la buena o mala nutrición, siendo esta última un factor de necesidad colectiva que a través del tiempo ha sido una problemática que también forma parte de la Cultura.

No obstante no solo es alimentarse, también es indispensable comenzar a regular la producción de alimentos entre el consumo y el desperdicio de los mismos, según la FAO (2011:1) la población mundial está aumentando rápidamente, se prevé que alcanzará los nueve mil millones de personas en 2050 y el mayor incremento será registrado en los actuales países en desarrollo, esto trae como consecuencia la sobre producción de alimentos, costos elevados para alimentos, escasez y pobreza en ciertas zonas, depender de importaciones de algunos alimentos, erosión de la tierra, escasez de recursos naturales y sobre todo cambio climático que afectara flora y fauna del planeta.

Que intento explicar, generalmente el hombre se ha adaptado a su entorno a lo largo de la historia, si la predicción de la FAO es correcta, en un par de décadas la humanidad estará sufriendo cambios generales en su día a día pero sobre todo en su alimentación, en sí, los alimentos que se consumen actualmente están realizados masiva e industrialmente derivado de una lógica de esparcimiento a nivel internacional de los mercados alimentarios, es decir, todo alimento debe estar al alcance de cualquier individuo independientemente del costo que contenga.

Basados en este punto, no solo será difícil mantener un ritmo moderado de alimentación, sino que también es posible que se presenten patrones culturales distintos en las sociedades actuales, al adaptarse al consumo de alimentos y a la carencia de otros es posible que a diferencia de las generaciones anteriores la

alimentación ya no sea la misma, dando por hecho que la adaptación del más fuerte es la clave de la supervivencia.

Siguiendo en la misma línea, la FAO (2014:3) indica que la producción mundial de alimentos deberá aumentar aproximadamente en un 70% y duplicarse en los países en desarrollo, esto incluye mayor demanda de cereales, carnes pescados, productos lácteos, frutas, vegetales, aceites, etc., que propiciarán -si no es controlado- hambruna en la mayor parte del mundo y que, a pesar de ser civilizaciones evolucionadas en conocimiento no podrán subsistir si no se hace algo.

Como lo he mencionado, la alimentación es un factor cultural característico del hombre en sociedad, inclusive si son agrupaciones culturales el patrón de la alimentación es el mismo para todos, es decir, es un principio universal de supervivencia, a lo largo de la historia se han dado a conocer sociedades y civilizaciones que no cuentan con las tecnologías de una zona urbanizada y que, para subsistir aun dependen de la caza, recolección, pesca y cultivo de sus propios alimentos, ahora, estas sociedades que se encuentran en zonas marginadas como lo pueden ser, selvas, montañas, desiertos e inclusive zonas árticas han sabido mantenerse respetando el medio ambiente y la cadena alimenticia, estas sociedades que quizá no tengan acceso a educación, utilización de tecnologías, mercadotecnia, diversiones, etc., a través del conocimiento heredado oral y simbólicamente han podido mitigar parte del daño que las demás sociedades han propiciado.

Características de los distintos productores de alimentos				
	Recolectores de alimentos		Productores de alimentos	
	Forrajeadores	Horticultores	Pastores	Agricultura intensiva
Densidad de población	Más baja	Baja-moderada	Baja	Más alta
Tamaño máximo de la comunidad	Pequeño	Pequeño-moderado	Pequeño	Grande (pueblos y ciudades)
Nomadismo/ Permanencia asentamientos	Generalmente nómada o seminómada	Más sedentarias: las comunidades pueden moverse después de varios años	Generalmente nómadas o seminómada	Comunidad permanentes
Escasez de alimentos	Infrecuente	Infrecuente	Frecuente	Frecuente
Comercio	Mínimo	Mínimo	Muy importante	Muy importante
Especialistas en dedicación completa	Ninguno	Ninguno o pocos	Alguno	Muchos (alto grado de especialización)
Diferencias individuales en riquezas	Generalmente ninguna	Generalmente mínima	Moderada	Considerable
Liderazgo político	Informal	Algunos funcionarios políticos a tiempo parcial	Funcionarios políticos a tiempo parcial y a dedicación completa	Muchos funcionarios a dedicación completa

Figura 2. Productores de Alimento

Fuente: *Antropología* (2004)

No obstante, la utilización excesiva de los recursos puede propiciar conflictos entre naciones por el alimento, como lo refleja la tabla anterior, a mayor densidad poblacional la escasez de alimentos es más alta y dan paso a una diferencia individual de riqueza entre cada miembro de la sociedad, el control correcto de la producción por el consumo humano de alimentos afecta gravemente el ecosistema y esto genera la sobre explotación de plantas y animales.

La alimentación correcta de la población es fundamental para su desarrollo, por eso en relación con el presente trabajo es un factor cultural que debe ser analizado a través de la Antropología, sin embargo, la población que cuenta con el Programa de PROSPERA tiene la similitud de la carencia en Alimentación al presentar en cada individuo deficiencia en el crecimiento, así como el rango de edad que aún no demuestra la maduración completa del integrante.

1.4.- Educación

La educación por otro lado no solamente implica un aprendizaje en instituciones especializadas para ejercer y compartir el conocimiento científico, también dentro de las sociedades la educación es un factor fundamental para el desarrollo y creación de una propia cultura, por ende, se aprende también al imitar, adoptar y replicar costumbres de un grupo o clase.

La palabra educación es homónima de educar, que es de origen latín *ducere* que significa “guiar o conducir” en el conocimiento y se entiende como la manera de enseñar valores, conocimientos, formas de actuar, costumbres, maneras de pensar, a individuos de un colectivo y así poder formar un conjunto de aprendizajes compartidos.

A lo largo de la historia la educación ha sido impartida en “escuelas”

La educación es un factor importante para la operación del programa PROSPERA ya que es un pilar de la cobertura y alcance con el que cuenta, tiene como objetivo

principal promover la inscripción, permanencia y terminación de los integrantes que se encuentren cursando un nivel educativo básico o medio superior.

1.5.- SALUD

Otro factor cultural que mantienen las sociedades es la relación entre salud y enfermedad, claramente son dos factores culturales que se dan en cualquier tipo de sociedad, dependiendo de la relación que se tenga con la creencia de cómo el cuerpo enferma, es un factor característico y requiere de un análisis profundo para determinar si se comparten patrones culturales para la obtener salud.

Cabe señalar que tanto la salud como la enfermedad son acontecimientos característicos para la gente ya que nadie esta propenso a librarse de ella, todos en algún momento de la existencia hemos experimentado la enfermedad y hemos disfrutado también de la salud plena, ya que es una condición que no puede ser contralada ni predecible, se puede deducir que se manifiesta como un patrón cultural inestable que puede afectar a todo un grupo completo o sociedad como al igual que a un solo individuo.

El cuidado y atención de la salud humana es toda una ciencia, la cual estudia plenamente el cómo resolver los misterios de cualquier enfermedad, así como la prevención de la propagación de esta, desde tiempos antiguos el hombre ha tenido diferentes creencias de por qué se enferma.

Si se quiere vencer el sufrimiento humano por la enfermedad es necesario reflexionar y considerar los factores sociales y biológicos como causantes de un malestar, dentro de esta condición la gente con mayor índice de marginalidad y pobreza es la gente que más propensa a enfermarse se encuentra ya que la falta de recursos económicos influye en su alimentación y en el tratamiento para su recuperación.

“La variabilidad cultural en las concepciones de salud y enfermedad, los universos culturales y variables en la forma en la que se trata la enfermedad, las fuerzas políticas y sociales que afectan a la enfermedad...” (Ember, 2004:610) dan pauta a la Antropología Médica.

Esto sin duda nos da un concepto utilizado en el ámbito de la Medicina y la Antropología, la etnomedicina, la cual debe revelar las creencias relacionadas con la salud, los conocimientos y las prácticas de un grupo cultural, así como la preservación de estos y su transmisión con los nuevos integrantes. (Ember, 2004:610)⁷

Seguido de esto, la creencia de que debe existir un equilibrio en el cuerpo (bueno-malo, frío-caliente, húmedo-seco, día-noche) ha sido un factor que se ha mantenido a lo largo de la historia, ya que en cada cultura que ha existido se adjudica a alguna acción mala que realizamos y si se realizan acciones buenas la salud se restablece. La mayoría de las enfermedades tiene una causa natural o fisiológica. (Ember, 2004:611)

Esto no siempre es real, ya que en la mayoría de las sociedades en todos los países han tenido la creencia en la hechicería o brujería como uno de las principales causas de la enfermedad, derivado de esto se pretendía disfrazarlo con los tabúes, con el temor de que no fuesen respetados se crearon historias fantásticas sobre no respetar las reglas internas de una sociedad y existieron las prohibiciones, a su vez quien no las respetaba tenía el riesgo de padecer algún tipo de enfermedad como castigo ya sea que involucrara a otra persona animal o falta a los espíritus. (Ember, 2004:611)⁸

Otra creencia válida es también el ser responsable y aceptar la propia enfermedad por conductas impropias, malos pensamientos y preocupaciones, como ya lo había mencionado anteriormente, la creencia de tener un equilibrio entre cuerpo y mente recae especialmente en el cuidado que se tenga sobre las acciones realizadas en el entorno. (Ember, 2004:611)

Si bien la creencia de una salud y una enfermedad es distinta en cada sociedad y tiempo no siempre se puede determinar las similitudes o diferencias de cada una, ya que cada sociedad alrededor de la historia cree que sus ideas de la salud y enfermedad son las correctas, para esto en el ámbito antropológico existe otro

⁷ Comprensión Cultural de la Salud y la Enfermedad, *Antropología*

⁸ Fuerzas Sobrenaturales, *Antropología*

concepto clave para el entendimiento en la relación de las sociedades y sus creencias, la biomedicina.

La medicina y por ende los médicos, no suelen tener una especialización a través de los individuos portadores de alguna enfermedad sino que se especializan en una área del cuerpo para poder contrarrestar sus deficiencias, en el caso de la muerte(Ember, 2004:612)⁹ se considera como un fracaso ya que a toda costa se debe agotar todos los intentos para prolongar la vida sin importar las circunstancias bajo las que el paciente debe tener y mantener su recuperación, por eso los médicos dejaron de enfocarse en los pacientes y las medios culturales.

Para puntualizar este aspecto (Ember, 2004:611)¹⁰ se desglosan las siguientes diferencias:

- La cultura influye en los síntomas de las enfermedades, en su incidencia y su tratamiento.
- Las enfermedades no difieren la condición de las sociedades ni sus prácticas culturales, significa que una enfermedad afecta por igual a las sociedades.
- Lo que si concuerda es el tratamiento de las enfermedades (uso de remedios o medicamentos)

El establecimiento de la biomedicina se ha ido incrementando al conocerse la importancia del estudio de los remedios de la medicina tradicional. (Ember, 2004:613)

Por ende el consultar a los médicos tradicionales de cualquier sociedad sin conocimientos científicos de medicina y la salud juega un papel fundamental en las comunidades marginadas y con rezagos en salud, a su vez, el conocimiento que estas personas tienen solo ha sido a través de la forma oral y la practica con los mismos individuos de su sociedad, como por ejemplo el *Chamán*¹¹ el cual generalmente es un hombre especialista a tiempo parcial, está relacionado

⁹ Según la biomedicina, *Antropología*

¹⁰ Tratamiento de la Enfermedad, *Antropología*

¹¹ Concepto dado por Ember en *Antropología Médica* p.616

frecuentemente con las actividades sanadoras, suelen ser llamados “médicos brujos” ya que no se cree que puedan curar de forma efectiva.

Para ello existen cuatro categorías utilizadas por los chamanes a lo largo del mundo: (Fuller,1972)¹²

1. El proceso de denominación. - si una enfermedad tiene nombre, entonces se puede curar.
2. La personalidad del doctor. - aquellos que demuestran alguna empatía, calor no posesivo e interés autentico.
3. Las expectativas del paciente. - alimentar las esperativas de los pacientes para ser curados es el simple hecho de desplazarse hasta el doctor.
4. Las técnicas curativas. - medicinas, tratamientos, técnicas de condicionamiento.

Por otro lado, la medicina científica a lo largo de la historia ha evolucionado y ha propiciado el uso de tecnologías para mejorar y prevenir las enfermedades en las sociedades urbanizadas, es por eso por lo que el médico es el profesional más importante a tiempo total del sistema biomédico, son de capital importancia las relaciones médico-pacientes para tener un diagnóstico preciso y correcto.

Se ve al médico como alguien que tiene la habilidad -con algunas limitaciones- de tratar la enfermedad, aliviar el sufrimiento y prolongar la vida del paciente, ellos confían en los conocimientos del médico, en su habilidad y en su ética.

Los médicos basan sus conocimientos en la ciencia y en el tiempo invertido que a lo largo de su preparación y carrera han llevado, con especializaciones o no, el médico es considerado como un personaje sabio que tendría la facilidad de poder sanar a las personas por medio de medicamentos y que , a diferencia del médico brujo no podría dar consejos sobre la vida o la facilitación de ella, es decir no solo el médico brujo alivia sino que también auxilia y da consejos sobre la situación social del paciente derivado del conocimiento previo de la su vida y acciones. (Ember, 2004:617)

¹² *El juego de la mente: hechiceros y psiquiatras*

En la actualidad es común encontrarse con ser atendidos por médicos pasantes que aún no han concluido la preparación correcta en su formación, eso no es impedimento para que los individuos en las sociedades mantengan contacto y crean que es posible la cura través de ellos.

No obstante no todos tienen acceso a la medicina científica, los estratos sociales y las diferencias económicas limitan a la mayor parte de la sociedad, es por eso que hoy en día la medicina tradicional y alternativa es una opción más factible y se ajusta al presupuesto de las personas en zona de marginación, el componente de salud es otra de las carencias que se lleva en común con las familias de PROSPERA ya que son familias que por una u otra razón no cuenta con la facilidades para pagar un servicio médico digno, no solo se les apoyo con consultas programadas para la familia sino que también reciben practicas nutricionales y sobre el cuidado del cuerpo y su desarrollo, a pesar de que no sea un servicio médico avanzado, las familias se encuentran más cómodas y seguras con el acceso al cual se les ha acercado , siendo esto un patrón cultural más que comparten en el ámbito social.

1.6.- MATRIMONIO Y FAMILIA

Estos dos conceptos van ligados entre sí, aunque no siempre debe existir uno para que el otro lo complemente, desde tiempos antiguos la unión entre parejas o la necesidad de compartir una vida, cotidianidad, actividades, responsabilidades, entre otros, ha sido una necesidad que se encuentra latente entre cualquier grupo de sociedades a lo largo de la historia.

Es por eso por lo que la interpretación en cada una de ellas varía dependiendo de la connotación que se tenga para definir una unión que involucre dos grupos distintos de ideas y/o creencias.

Como lo indica Ember (2004) la universalidad del matrimonio no significa que en cada comunidad todos estén casados, significa solo que la mayoría, usualmente casi todo el mundo en todas las comunidades se casa al menos una vez durante su vida.

Esto da pauta a tratar de entender y definir lo que es un matrimonio y separarlo de lo que es la familia.

En la actualidad, el matrimonio no siempre es la base de la vida familiar, si es claro que dentro de las sociedades actuales el casarse forma parte de una vida compartida con alguien más, pero eso no descarta que las parejas se unan en una convivencia diaria sin la necesidad de obtener la oficialidad ante una institución procreando y procurando la supervivencia de la especie.

Luego entonces podemos definir el concepto de matrimonio, el cual “simplemente significa una unión económica y sexual socialmente aprobada generalmente entre un hombre y una mujer” (Ember, 2004:414).

Esto significa que las relaciones sexuales pueden constar sin contribución monetaria y que también puede existir una repartición del trabajo entre los dos géneros sin el acto sexual.

En tiempos modernos han surgido cambios sociales que afectan o benefician al matrimonio, desvalorizándolo o conservando hogares donde se prioricé la sana convivencia, la paz y el respeto entre cada integrante.

Debido a la evolución del hombre en el mundo legal, incluso en el aspecto religioso, hay que recordar a la institución del matrimonio quien se remonta a la primera pareja existente en la humanidad, la unión surgida entre un hombre y una mujer, y donde posteriormente dicha institución fue adoptada por las culturas de todo el mundo volviéndose está el fundamento de la familia, término que explicare más a delante.

El matrimonio nace del vocablo en latín *matrimonium*¹³ para hacer referencia a la unión de un hombre y una mujer en común acuerdo con la finalidad de perpetuar la especie, pero, legalmente ¿Qué es el matrimonio? El concepto proporcionado por el Código Civil del Estado de México en el Artículo 4.1 Bis. Es claro mencionándolo así: «El matrimonio es una institución de carácter público e interés social, por medio de la

¹³ Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española

cual un hombre y una mujer voluntariamente deciden compartir un estado de vida para la búsqueda de su realización personal y la fundación de una familia.»¹⁴

Como suele verse dependiendo de las sociedades el concepto de matrimonio va variando hasta ser moldeado para cada cultura y cada sociedad, creando así patrones culturales que se mantendrán ya que es todo un rito desde el desposo hasta la culminación de la unión.

Algo característico de la humanidad es el matrimonio y la práctica de este, cualquiera que fueran las formas y costumbres para el cortejo sigue siendo una característica universal de toda sociedad.

Siguiendo la misma línea de la idea, el matrimonio una vez aprobado destaca por los elaborados ritos y celebraciones ya sean de manera formal o informal y conllevan transacciones económicas, antes, durante o posiblemente de la consumación del matrimonio, uno de los ritos celebrados más común es el banquete ya que expresa la unión de las dos familias y la aprobación de ambas.

Una vez consintiendo la unión por ambas partes y antes de efectuarse el rito de matrimonio en algunos casos “existen rituales que, para ser diferentes en cada cultura, se encuentra arraigados y realizados generando así patrones culturales” (Ember, 2004:419) clasificados en:

- Precio de la novia. - es el precio o riqueza de la novia, es en forma de dinero o bienes que entrega el novio o la familia de él a la de la novia.
- Servicio de la novia. - requiere que el novio trabaje para la familia de la novia, por lo general antes de la boda, varía el tiempo de duración.
- Intercambio de regalos. - implica el intercambio de bienes de similar valor entre ambas partes de la pareja contrayente.

¹⁴ Código Civil del Estado de México p.26

- Dote. - se denomina así a la transferencia sustancial de bienes o de dinero de la familia de la novia a esta.
- Dote indirecta. - como el anterior es entregada por la familia de la novia a la novia, en este caso la familia del prometido realiza la entrega de la dote a la familia de la novia.

El matrimonio puede ser definido como la unión de dos personas que comparten un proyecto de vida -se supone- duradero, donde se generan fuertes sentimientos y desprendidos de estos, se concreta con las formalidades legales reconocidas a nivel social a partir de las normas jurídicas como de las costumbres generando un compromiso entre ambas partes.

Existen reglas, restricciones, sanciones, modos, actividades entre otros, que abordarían a fondo el comportamiento y el proceso de matrimonio y como este beneficia o perjudica a las familias, cosa que no veremos en el presente trabajo ya que no es el principal punto por tratar.

Relacionado al concepto de matrimonio y respetando el significado que conlleva, surge el de familia la cual "*Con la familia sucede como con las cosas bellas, que tienen más brillo cuando son imperfectas que cuando son acabadas*" (Rochefoucauld)¹⁵ básicamente puede ser traducido como una incógnita que aún no se sabe el resultado hasta vivirlo y que, por ende, es un descubrimiento mutuo para la pareja ha decidido formar una.

Continuando, existen autores y/o instituciones que conceptualizan a la familia, tal como lo hace la *Real Academia Española*¹⁶ donde señala a la familia como un grupo de personas emparentadas entre sí viviendo juntas, lo cual resulta una concepción un tanto incompleta pues no especifica el parentesco y en la realidad

¹⁵ <http://www.elmundo.es/magazine/m39/textos/frases.html>

¹⁶ Consultado 19/06/2018

observamos innecesario que los individuos vivan juntos, de ahí se derivan varias concepciones del significado de familia como lo son las nucleares y las extensas.

Por otro lado, el Derecho Civil nos brinda otra aportación a la definición de familia conceptuando lo siguiente: “El organismo social que es fundado en la naturaleza y en las necesidades naturales, tales como la unión sexual, el amor, la asistencia, y la cooperación”.¹⁷

La familia puede ser la conceptualización de individuos con un vínculo consanguíneo que bien pueden formar parte de una unión legal siendo el producto de esa unión o no, la familia no solo existe de esa manera, sino que a su vez dentro de las sociedades la familia se puede ver reflejada en individuos que comparten creencias, actitudes, gustos, roles, entre otros, que permiten ser identificados como una unidad.

Es un factor social no siempre necesario pero que dentro de PROSPERA debe ser obligatorio para poder tener el beneficio ya que, dependiendo del número de integrantes, las edades, y el género los apoyos que se otorgan van variando, por consiguiente, el desarrollo social de la familia aumenta mejorando así su calidad de vida.

¹⁷ Instituciones de Derecho Civil p. 657-658.

II.- Aspectos Etnográficos

2.1 TOLUCA

El nombre Toluca proviene de la voz náhuatl Tollohcan, que significa 'lugar donde habita el dios Tolloh' (Nzehñi en otomí, Imbomáani en matlatzinca, Zúmi en mazahua y Tsindijets en tlahuica).

De acuerdo con los estudios de Cecilio Robelo, Toluca significa 'en donde está el dios Tolo' o 'cerro del dios Tolo' o 'lugar del dios Tolo'.

Sus raíces gramaticales son toloqui, de toloa, 'inclinarse o bajar la cabeza'.²¹ En 1861 por decreto de la legislatura local, el municipio tomó el nombre de Toluca de Lerdo, en memoria del político Miguel Lerdo de Tejada quien muriera en ese mismo año.

Erróneamente se cree que el nombre proviene del presidente Sebastián Lerdo de Tejada el cual permanecía vivo para esa época. (nuestro-municipio/, 2016-2018)

2.2 CAPITAL

La elección de Toluca como Capital Constitucional del Estado de México se dio el 16 de octubre de 1830, por reformas al artículo 5.º de la Constitución, realizadas por decreto del Ejecutivo estatal. Fue entonces que comenzó el traslado de los poderes del estado a Toluca de San José, y a construirse los portales en 1832, con el río Verdiguil al aire libre serpenteando la capital.

El nombre de Toluca de San José no vivió más de un siglo realmente. Fue en 1861 cuando, por una iniciativa del Congreso del estado de México, se estableció que todos los pueblos-cabeceras de distrito llevaran el nombre de un héroe o mártir. Así sucedió con Naucalpan de Juárez, o Ecatepec de Morelos.

En el caso de Toluca se le concedió, nuevamente, el título de villa, dentro de los títulos a villas a las cabeceras de distrito, y se eligió el nombre de Toluca de Lerdo. Existen dudas sobre si Lerdo se refería a Sebastián Lerdo de Tejada o a Miguel

Lerdo de Tejada, sin embargo, Sebastián seguía vivo en aquel momento, por lo que es muy probable que se refieran al hermano mayor: Miguel Lerdo de Tejada.

Actualmente, y amparado por el artículo 115 constitucional, Toluca es un municipio libre y autónomo, y su ayuntamiento se encuentra constituido por el cabildo, que es el máximo órgano deliberativo. (nuestro-municipio/, 2016-2018)

2.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La ciudad de Toluca se encuentra en la zona central del estado de México a 77 km de distancia de la capital del país, y por consecuencia dentro del hemisferio boreal, a 19° 17' 29 de latitud norte y a los 99° 39' 38 de longitud oeste, tiene una superficie de 420 km/2 que son equivalentes al 1.87% del territorio. Su territorio se extiende sobre el llamado Valle de Toluca, enorme planicie rodeada de montañas de naturaleza volcánica. (nuestro-municipio/, 2016-2018)

La altura media de la ciudad sobre el nivel del mar es de 2680 metros, es una ciudad rica en cultura, sitios turísticos municipios mágicos. Pero es ahí en el corazón de la ciudad donde encontramos los portales contando con 120 arcos. Y es ahí mismo donde podemos encontrar grandes construcciones arquitectónicas como son palacio de gobierno, palacio legislativo y municipal ubicado a 2,664 msnm, (Metros Sobre el Nivel del Mar). (nuestro-municipio/, 2016-2018)

Es la urbe a más altitud de América del Norte y está entre las ciudades mayor altura del continente americano, por lo que sus habitantes le llaman "Ciudad de Altura".

Su ubicación y particularmente su altitud han determinado sus condiciones climáticas, que a su vez derivan en características muy particulares de su flora y su fauna. (nuestro-municipio/, 2016-2018)

2.4 CLIMA

La precipitación anual es moderada y equivale a 747.5 milímetros. La estación de lluvias transcurre entre los meses de junio y septiembre, antecedida por un lapso de lluvias irregulares durante el mes de mayo.

El clima es templado de altura, con estación seca y húmeda, y una temperatura media anual de 11,3 °C. Su humedad relativa anual es de 63 %, y el total de horas de sol al año es aproximadamente de 2026.

En los últimos días de primavera se alcanzan las temperaturas más altas, que en algunas ocasiones superan los 27 °C, mientras que las más frías se dan entre diciembre y febrero, presentándose heladas en la zona urbana prácticamente durante todo el invierno y en las primeras semanas de primavera. Las heladas son en promedio son más de 90 en la época invernal. Son raras las temperaturas mínimas por debajo de -10 °C.23.

En Toluca, una vez que concluye la temporada de lluvias, se inicia inmediatamente la temporada de heladas. Es decir, una temporada de enfriamiento intenso y brusco que se produce a causa de la pérdida nocturna de calor por irradiación terrestre.

Este hecho se manifiesta generalmente justo en el instante de la salida del sol, o después del amanecer, provocando unas mañanas frías durante noviembre, diciembre y enero con depósitos de hielo en el suelo de esta demarcación. (nuestro-municipio/, 2016-2018)



Figura 3. Estado de México

Fuente: INEGI (2015)

- **Capital:** Toluca de Lerdo.
- **Municipios:** 125
- **Extensión:** Representa 1.14% del territorio nacional.
- **Población:** 16 187 608 habitantes, el 13.5% del total del país.
- **Distribución de población:** 87% urbana y 13% rural; a nivel nacional el dato es de 78 y 22 % respectivamente.
- **Escolaridad:** 9.5 (poco más de secundaria concluida); 9.2 el promedio nacional.

- **Hablantes de lengua indígena de 3 años y más:** 3 de cada 100 personas. A nivel nacional 7 de cada 100 personas hablan lengua indígena.
- **Sector de actividad que más aporta al PIB estatal:** Comercio.
- **Aportación al PIB Nacional:** 9.3%

2.5.- Delegación Estatal Prospera Estado de México

La Delegación estatal de PROSPERA programa de Inclusión Social se encuentra en Toluca, Edo. De Méx., albergando las oficinas estatales de las áreas que competen al programa:

- Área de Recursos Humanos
- Área de Enlace Jurídico y Notificadores
- Área Operativa Masiva y Apoyo Técnico Operativo
- Área de Administración del Padrón
- Área de Coordinación Estatal
- Área de Archivo
- Área de Planeación y Seguimiento a Programas
- Área de Difusión y Vinculación
- Área de Apoyo Operativo Permanente y Enlace Cartográfico
- Área de Comunicación Social
- Área de Apoyo Técnico
- Área de Certificación de E. Media Superior
- Área de Administración
- Área de Finanzas
- Área de Viáticos
- Área de Almacén
- Área de Vigilancia
- Área de Atención Ciudadana

La ubicación de la delegación estatal se encuentra estratégicamente sobre una avenida concurrida como lo es Paseo Tollocan, se encuentra como referencias en frente del Club Toluca, a un costado de la Unidad Deportiva “Filiberto Navas”, a un costado de la ferretería “la Carredana”, a una cuadra de la gasolinera la “JET” y a una distancia corta de la Terminal de Autobuses de Toluca, es una bodega adaptada con cubículos para operar como oficinas federales con el personal capacitado para ejecutar las funciones necesarias en la operación y atención de Prospera Programa de Inclusión Social en el Estado de México.

Tiene unas dimensiones de 69x29x8 metros, dando un total redondeado de 2005m² utilizables, cuenta con dos plantas altas a los lados, 3 baños para hombres y 3 para mujeres, la estructura es metálica es su totalidad ya que no cuenta con losa, se encuentra techada con láminas metálicas y transparentes, tiene sistema de ventilación industrial destinado a la alimentación del aire, cuatro cortinas manuales a través poleas para dar paso al personal y a las Titulares Beneficiarias, cuenta con checador de huella para el personal adscrito.

ZONA	UAR	MUNICIPIOS QUE ATIENDE
150101	CHALCO	AMECAMECA, ATLAUTLA, AYAPANGO, COCOTITLAN, ECATZINGO, JUCHITEPEC, OZUMBA, TEPETLIXPA, TENANGO DEL AIRE, TEMAMATLA Y TLALMANALCO, CHALCO.
150202	VALLE DE CHALCO	IXTAPALUCA, VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD
150203	LA PAZ	LA PAZ, NEZAHUALCOYOTL
150404	CHICOLOAPAN	ATENCO, TEPETLAXTOC, TEXCOCO, CHIAUTLA, CHICONCUAC, TEZOYUCA, PAPLOTLA, CHICOLOAPAN.
150505	CHIMALHUACAN	CHIMALHUACAN
150606	ECATEPEC DE MORELOS	COACALCO DE BERRIOZABAL Y ECATEPEC DE MORELOS
150707	TECAMAC	ACOLMAN, AXAPUSCO, NOPALTEPEC, OTUMBA, SAN MARTIN DE LAS PIRAMIDES, TECAMAC, TEMASCALAPA, TEOTIHUACAN, TONANITLA
150808	NAUCALPAN	NAUCALPAN, HIXQUILUCAN, JILOTZINGO
150909	TLALNEPANTLA	ATIZAPAN DE ZARAGOZA, TLALNEPANTLA DE BAZ, CUAUTITLÁN IZCALLI.
151010	JILOTEPEC	ACULCO, CHAPA DE MOTA, JILOTEPEC, POLOTITLAN, SOYANIQUILPAN, TIMILPAN
151111	ATLACOMULCO	ACAMBAY, ATLACOMULCO, EL ORO, TEMASCALCINGO, JOCOTITLAN
151212	SAN FELIPE DEL PROGRESO	SAN FELIPE DEL PROGRESO
151313	IXTLAHUACA	IXTLAHUACA, JIQUIPILCO, MORELOS
151414	VALLE DE BRAVO	AMANALCO, DONATO GUERRA, IXTAPAN DEL ORO, OTZOLOAPAN, SANTO TOMAS, VALLE DE BRAVO, VILLA DE ALLENDE Y ZACAZONAPAN
151515	SAN MATEO ATENCO	CAPULHUAC, OCOYOACAC, SAN MATEO ATENCO, CALIMAYA, CHAPULTEPEC, METEPEC, MEXICALTZINGO, RAYON, SAN ANTONIO LA ISLA, ALMOLOYA DEL RIO, ATIZAPAN, XALATLACO, TEXCALYACAC, TIANGUISTENCO, LERMA, TENANGO DEL VALLE
151616	ZINACANTEPEC	ALMOLOYA DE JUAREZ, SAN MIGUEL ZINACANTEPEC
151717	TOLUCA	TOLUCA
151818	TEJUPILCO	AMATEPEC, SAN SIMON DE GUERRERO, TEJUPILCO, TEMASCALTEPEC, TLATLAYA Y LUVIANOS
151919	TENANCINGO	JOQUICINGO, MALINALCO, OCUILAN, TENANCINGO, VILLA GUERRERO, ZUMPAHUACAN
152020	ALMOLOYA DE ALQUISIRAS	ALMOLOYA DE ALQUISIRAS, COATEPEC HARINAS, IXTAPAN DE LA SAL, SULTEPEC, TEXCALTITLAN, TONATICO Y ZACUALPAN
152121	NICOLAS ROMERO	NICOLAS ROMERO, VILLA DEL CARBON, TEPOTZOTLAN, ISIDRO FABELA
152222	OTZOLOTEPEC	TEMOAYA, OTZOLOTEPEC Y XONACATLAN
152323	ZUMPANGO	CUAUTITLAN, MELCHOR OCAMPO, TULTEPEC, TULTITLAN, HUEYPOXTLA, JALTENCO, NEXTLALPAN, ZUMPANGO, APAXCO, COYOTEPEC, TEOLOYUCAN, HUEHUETOCA, TEQUIXQUIAC
152424	SAN JOSE DEL RINCON	SAN JOSE DEL RINCON, VILLA VICTORIA

Figura 4. Directorio UAR Estado de México 2018

Fuente: Directorio interno atención ciudadana 2018

III.- Creación e inicio de PROSPERA Programa de Inclusión Social en el Estado de Mexico

3.1 Creación

Es importante señalar el comienzo, creación, evolución y desarrollo de la SEDESOL, por lo cual abordare los antecedentes de esta Secretaría para objetivar y culminar con PROSPERA Programa de Inclusión Social.

La SEDESOL como tal en sus inicios no existía, se dio a través de una fusión de otras dependencias para brindar atención a la política social, dando prioridad a la población vulnerable en materia de desarrollo urbano, abasto social, pobreza y vivienda en conjunto con el plan nacional de desarrollo implementado en el gobierno de Carlos Salinas de Gortari (1988-1994).

En el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976 se publicaron modificaciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que crearon la entonces Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas (SAHOP), con las atribuciones principales de atender la problemática que se presentaba en torno a:

- Desarrollo urbano y asentamientos humanos.
- Problema ecológico de la vivienda.

Después, en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1982 se publicó la creación de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología (Sedue), cuya atribución primordial era la de: "atender de manera integral los problemas de vivienda, desarrollo urbano y ecología" a su vez, en el DOF del 25 de mayo de 1992 se publicaron modificaciones a Ley Orgánica de la Administración Pública Federal con la finalidad de combinar a la Sedue y la Secretaría de Programación y Presupuesto, esta última, encargada del Programa Nacional de Solidaridad (Pronasol) el cual en la administración de Carlos Salinas de Gortari tuvo su implementación y creación, para poder así, crear a la Secretaria de Desarrollo Social, Sedesol. (Pichardo, 2002)

Desde entonces la SEDESOL a estado a cargo de los programas federales sociales que se han implementado a lo largo del país y que han beneficiado en diferentes rubros como lo son vivienda, empleo, Alimentación, Salud, pobreza, entre otros, a la población mexicana desde su creación.

Destacando así que, en su origen, la SEDESOL se creó con la finalidad de combatir la pobreza extrema de campesinos e indígenas de las zonas urbano-marginadas en el país y que, a partir de su creación supo implementar la estrategia de combate a la pobreza tomando como base principal al programa que en ese entonces se llamaba Pronasol.

Directamente SEDESOL al ser la cabeza principal del desarrollo social, tiene atribuciones para el desempeño y vigilancia del correcto funcionamiento de sus programas, es indispensable para este funcionamiento la coordinación con dependencias federales, gobierno estatal e inclusive gobierno municipal para concentrar la participación del sector social y privado, esas atribuciones se enumeran a continuación:

I. Fortalecer el desarrollo, la inclusión y la cohesión social en el país mediante la instrumentación, coordinación y seguimiento, en términos de ley y con los organismos respectivos, de las políticas siguientes:

a) Combate efectivo a la pobreza;

b) Atención específica a las necesidades de los sectores sociales más desprotegidos, en especial de los pobladores de las zonas áridas de las áreas rurales, así como de los colonos y marginados de las áreas urbanas; y

c) Atención a los derechos de la niñez; de la juventud; de los adultos mayores, y de las personas con discapacidad;

II. Formular, conducir y evaluar la política general de desarrollo social para el combate efectivo a la pobreza;

III.- Coordinar las acciones que incidan en el combate a la pobreza fomentando un mejor nivel de vida, en lo que el Ejecutivo Federal convenga con los gobiernos estatales y municipales, buscando en todo momento propiciar la simplificación de los procedimientos y el estable convenidas en los términos de este artículo; cimiento de

medidas de seguimiento y control;

IV. Fomentar las actividades realizadas por organizaciones de la sociedad civil;

V. Evaluar la aplicación de las transferencias de fondos a entidades federativas y municipios, y de los sectores social y privado, que se deriven de las acciones e inversiones.

VI. Coordinar, concretar y ejecutar programas especiales para la atención de los sectores sociales más desprotegidos, en especial de los pobladores de las zonas áridas de las áreas rurales, así como de los colonos de las áreas urbanas, para elevar el nivel de vida de la población, con la intervención de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal correspondientes y de los gobiernos estatales y municipales y, con la participación de los sectores social y privado;

VII. Impulsar políticas y dar seguimiento a los programas de inclusión social y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como de los diferentes niveles de gobierno;

VIII. Elaborar políticas públicas y dar seguimiento a los programas de apoyo e inclusión de los jóvenes a la vida social participativa y productiva;

IX. Impulsar las políticas públicas y dar seguimiento a los programas de inclusión y atención de los adultos mayores y sus derechos;

X. Fomentar las políticas públicas y dar seguimiento a los programas que garanticen la plenitud de los derechos de las personas con discapacidad;

XI. Impulsar a través del Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada políticas públicas en materia de asistencia social e integración familiar, en coordinación con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia;

XII. Promover la construcción de obras de infraestructura y equipamiento para fortalecer el desarrollo e inclusión social, en coordinación con los gobiernos de las entidades federativas y municipales y con la participación de los sectores social y privado;

XIII. Asegurar la adecuada distribución, comercialización y abastecimiento de los productos de consumo básico de la población de escasos recursos, con la intervención que corresponde a la Secretaría de Economía, así como a la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación; bajo principios que eviten el uso o aprovechamiento indebido y ajenos a los objetivos institucionales.¹⁸

Como se ha visto, la SEDESOL no solo está al pendiente del funcionamiento de sus programas sino también en la participación de sectores privados para el apoyo en materia social, alimentaria, de desarrollo etc., de la población mexicana y que, requiere de estudios de campo en zonas con vulnerabilidad y rezago social, para esto enlisto los programas con los que la SEDESOL apoya desde diferentes ámbitos sociales: (SEDESOL, 2012)

- PROSPERA PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL
- PROGRAMA SEGURO DE VIDA PARA JEFAS DE FAMILIA
- PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO
- PROGRAMA PENSIÓN PARA ADULTOS MAYORES
- PROGRAMA DE INSTANCIAS INFANTILES PARA APOYAR A MADRES TRABAJADORAS (PEI)
- PROGRAMA DE ABASTO RURAL, A CARGO DE DICONSA S.A. DE C.V.
- INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS (INAPAM)
- PROGRAMA DE EMPLEO TEMPORAL (PET)

¹⁸ Art. 32, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

- PROGRAMA DE APOYO A LAS INSTANCIAS DE MUJERES EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS PARA IMPLEMENTAR Y EJECUTAR PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (PAIMEF)
- PROGRAMA DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS
- PROGRAMA 3 X 1 PARA MIGRANTES
- FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS (FONART)
- PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE ZONAS PRIORITARIAS
- PROGRAMA DE OPCIONES PRODUCTIVAS
- PROGRAMA DE COINVERSIÓN SOCIAL
- INSTITUTO MEXICANO DE LA JUVENTUD (IMJUVE)

CONSEJO NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (SEDESOL, 2012)

3.1.1 Pronasol

Partiendo de este punto, abordaré la creación de PROSPERA Programa de Inclusión Social, la evolución y aplicación hasta nuestros días, como ya lo había comentado, PROSPERA se inició bajo el nombre de Programa Nacional de Solidaridad (Pronasol) a cargo del expresidente Carlos Salinas con la meta de “revertir la baja en los niveles de vida”¹⁹ de los mexicanos. (Ontiveros 2012:4)

Desde el primer momento de la toma de protesta como presidente, Carlos Salinas dio a conocer la implementación y aplicación de Pronasol el cual, en ese tiempo, estaba destinado al apoyo de campesinos, habitantes de áreas rurales semidesérticas, serranas y zonas marginales de las ciudades.

Solidaridad funcionaba a través de los llamados “Comités Solidaridad” que repartían los recursos del gobierno federal tras recibirlos de delegados estatales que eran

¹⁹ Citado por el autor, de “*Discurso de toma de posesión de Carlos Salinas de Gortari*” 2 de diciembre 1988.

nombrados por el secretario de Desarrollo Urbano y desde 1992²⁰, por el titular de la recién creada Secretaría de Desarrollo Social, en la estructura de este programa se tuvo críticas por parte de partidos políticos de oposición derivado de la implementación de los comités con el afán de “clientelar” con base en la participación social comunitaria y que, hoy en día aún se cree que se utiliza con fines electorales provocados por el condicionamiento del mismo.

El programa como tal funciono en un principio teniendo como características específicas las siguientes:

- Realizar proyectos de colaboración con los beneficiarios del programa establecido mecanismos de obligación y responsabilidad compartida, a través de los cuales el gobierno aportaba recursos técnicos y financieros, y los participantes únicamente su trabajo.
- Se manejaba la “entrega directa de recursos” para que las comunidades tuviesen la confianza que los recursos no se quedarían en manos del gobierno, como era antes.
- Se tomo en cuenta el abastecimiento de agua potable, la electrificación, la pavimentación y atención de los asentamientos irregulares (familias que construían viviendas improvisas o en terrenos sin papeles de posesión) se les tramito escrituras beneficiando a 2.5 millones de familias.
- Se construyeron 81 mil 350 salones y laboratorios, se repararon 113 mil escuelas.
- Se construyeron 355 hospitales incorporando 27 mil médicos y a 34 mil enfermeras mediante el apoyo del programa Hospital Digno. (Coneyvt, n.d)

²⁰ L. Montalvo “*De Solidaridad a la cruzada contra el hambre*”.

Básicamente Pronasol inicio y dejo sentadas las bases en infraestructura en el país para que en el siguiente sexenio se pudiese ampliar y volver el programa con mayor cobertura a lo largo y ancho del país.

Debido a que en un principio el Pronasol opero de forma regular y apporto una mejor calidad de vida, temporalmente, se tuvieron dificultades que necesitaron de la evolución del programa como el insuficiente apoyo para la Alimentación, el empleo, Educación, la tecnología desfasada utilizada, los rumores en donde se condicionaba la entrega de los apoyos a cambio de votos (proselitismo, intimidación, condicionamiento) y, convertirlo en un apoyo permanente a la población ampliando su campo de incorporación en zonas rurales y urbanas de escasos recursos.

3.1.2 Progresas

Una vez concretada la creación de SEDESOL, la aplicación y reforzamiento de Pronasol y teniendo en cuenta parte de la estabilidad económica en el país, bajo el mando del expresidente Ernesto Zedillo Ponce de León (1994-2000) el programa de Pronasol paso a convertirse en PROGRESA (Programa de Educación, Alimentación y Salud) a partir del 6 de agosto de 1997²¹ el cual, tiene como principal preocupación el atender la deficiencia en los rubros de Educación, Salud y Alimentación.

Parte de las características de esta nueva evolución y rediseño se vieron reflejadas en la eliminación de los comités quienes entregaban y administraban los recursos, para contrarrestar esta eliminación se implementó el modelo que rige a la política social actual, la cual se maneja a través de la entrega directa de dinero en efectivo a las familias beneficiadas con el programa.

En el discurso del expresidente Zedillo celebrado en Cardonal, Hidalgo el 6 de agosto de 1997, no solo se dio a conocer la evolución y conservación de Pronasol a PROGRESA, sino que también se dieron a conocer los puntos a tratar y el enfoque que se le daría al apoyo de las familias mexicanas en situación de pobreza o rezago

social, abarcaría una primera etapa que cubriría a 170 mil familias y que, se esperaba que a finales de 1997 se cubriera a 400 mil familias. (Op. Cit., 1997)

No solo se amplió el apoyo a más familias mexicanas, se creó también una Contraloría Social la cual hoy sigue estando vigente, esta dependencia es autónoma y se encarga de vigilar el funcionamiento correcto del programa y la utilización de los recursos públicos, a su vez, fueron creadas en los gobiernos estatales para fortalecer la transparencia y la claridad de la operación de PROGRESA mediante informes periódicos sobre los avances del programa.

Los puntos más importantes por sobresalir de la aplicación de PROGRESA son los siguientes:

- Nombramiento de un Promotor Comunitario Voluntario el cual era seleccionado por las familias de la localidad apoyada, recibiendo capacitación para orientar y apoyar a las familias beneficiarias en la zona.
- Promover la igualdad de las mujeres, entregándoles a las madres de familia apoyos económicos.
- Se otorgaron suplementos alimenticios a niños y niñas menores de 5 años y las mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, con la finalidad de combatir la mala nutrición infantil es la primera etapa del crecimiento.
- Se incentivo a los niños y niñas a seguir estudiando a través de becas con dinero en efectivo para culminar sus estudios de nivel básico y se otorgó mayor presupuesto a las mujeres debido a que son las que regularmente abandonan los estudios para ocuparse de las tareas domésticas, todos los montos subían dependían del nivel en que se encontrasen estudiando. (Conevyt, n.d)

²¹ de "Discurso de conservación y evolución de Pronasol a PROGRESA de Ernesto Zedillo Ponce de León" 6 de agosto 1997.

Posteriormente en el cambio de sexenio, no solo fue de presidente, también se dio el cambio de partido político y con él, cambiaron las ideas, la forma de implementar los programas sociales y el apoyo a la población más vulnerable del país en materia de rezago social y pobreza.

Tras la toma de protesta del expresidente Vicente Fox Quezada (2000-2006) con un gobierno totalmente diferente, se realizó una evaluación socioeconómica en las ciudades y pueblos mayores a los dos mil quinientos residentes dando como resultado que no solo en las zonas rurales se cuenta con el rezago económico que se creía, lo cual genera la ampliación de la cobertura del programa.

3.1.3 Oportunidades

A diferencia de la entrega de los apoyos y de la manera de incorporarse, en esta fase de la transformación de PROGRESA a OPORTUNIDADES se tomaron otros rubros para formar parte de las familias con el programa, no solo era la zona geográfica en donde radicarán, también se empezaron a tomar características socioeconómicas del titular e integrantes del hogar, esto implicó que se pusiese especial cuidado de a quien se le brindaba el programa, todas las familias beneficiarias nuevas con incorporación a partir del sexenio de Fox tienen que ser sometidas a un estudio socioeconómico el cual “mide” el rezago de las familias cuyo ingreso mensual per cápita estimado sea menor a la LBMa por sus siglas, Línea de Bienestar Mínimo ajustada, (ROP:2002), para poder brindar los recursos económicos, educativos y alimenticios a las familias mexicanas.

En relación con lo antes mencionado, el 6 de marzo de 2002 en Tepatitlán de Morelos, Jalisco, el expresidente Vicente Fox a través de su discurso dio a conocer y puso en marcha la sustitución de PROGRESA por OPOTUNIDADES el programa social con mayor impacto de la SEDESOL en apoyo al desarrollo, el combate a la pobreza, el rezago educativo y la buena alimentación.²²

²² de “Discurso de creación de Oportunidades de Vicente Fox Quezada” 6 de marzo 2002.

Oportunidades no solo conserva los servicios que tenía el programa antecesor sino que los amplía y mejora ofreciendo una mejor calidad de atención en materia de salud por parte del sector salud, atención a los niños, niñas y jóvenes incentivándolos a la continuidad de su educación y superando el nivel educativo que su padres tuvieron elevando la calidad de la enseñanza y las condiciones de estudio, acceso a un empleo temporal, créditos para iniciar proyectos productivos, y el mejoramiento de vivienda.

Los puntos más importantes por sobresalir del programa de OPORTUNIDADES son los siguientes:

- Dentro de la incorporación a OPORTUNIDADES se dará prioridad a los hogares donde se tengan menores de 22 años y mujeres en edad reproductiva o periodo d lactancia.
- Se entregan apoyos monetarios directos, becas y acciones de salud.
- Se otorgan apoyos mensuales a las familias incorporadas con cobros bimestrales dependiendo las características de cada familia.
- Se crea el apoyo “jóvenes con oportunidades” el cual consiste en un apoyo monetario al acreditar la educación media superior antes de cumplir los 22 años.
- Se brinda apoyo de beca escolar en primero y segundo año de primaria en localidades menores a 2,500 habitantes, y a partir del tercer año si superan los 2,500.
- El Paquete Básico Garantizado de Salud se entrega de forma gratuita con base en las Castillas Nacionales de Salud.
- La entrega de los apoyos se otorga siempre y cuando se tenga registro validado por el sector involucrado que los niños y jóvenes que estudian y a todos los integrantes del componente familiar sí asisten periódicamente a las

consultas programadas por el centro de salud al cual se encuentran adscritos.
(Discurso, 2002).

En síntesis, se amplió la cobertura, se mejoraron los servicios, se fortalecieron vínculos entre programa y beneficiario, se estructura la inclusión al programa y se vigila el funcionamiento sistematizado y correcto del uso de los recursos públicos, se combate el rezago económico, educativo y alimenticio con mayor cobertura de las familias mexicanas, también fue modelo y ejemplo para otras naciones recibiendo reconocimiento internacional por la aplicación y resultados obtenidos.

Mencionando también que, en el cambio de gobierno, bajo el mando de Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012) el Programa de OPORTUNIDADES siguió operando de forma regular y ampliando el presupuesto destinado al desarrollo social, se creó el Programa de Apoyo Alimentario (PAL) el cual consiste en destinar apoyo a familias que por alguna razón no sean candidatas que recibir OPORTUNIDADES, pero que, requieran de un apoyo para mejorar sus condiciones de vida.

Puntos por destacar en este mandato son los siguientes:

- Se crea el Apoyo para Adultos Mayores (+70 años).
- Se crea el Apoyo Energético para compensar gastos de luz, gas y combustible.
- Se crea el Apoyo Alimentario Vivir Mejor para compensar el alza de los precios internacionales de los alimentos.
- Se crea el Apoyo Infantil, destinado a menores de 10 años.²³

En el periodo de mandato por parte del gobierno panista, la cobertura del programa se amplió y se crearon nuevos apoyos considerando aspectos que no se tenían anteriormente²⁴, tras el fin de sexenio de Calderón y tras la toma de protesta por

²³ Anexo 1

²⁴ Anexo 2

parte del presidente actual Enrique Peña Nieto (2012-2018) el programa de oportunidades se transformó y cambio de nombre a Prospera Programa de Inclusión Social.

3.1.4 Prospera Programa de Inclusión Social

- **Misión, Visión y Objetivo General**

Misión

Mejorar el ingreso y el bienestar de las familias mexicanas en situación de pobreza, a través de la articulación de acciones con otros programas y estrategias de la política social y de la política económica bajo un enfoque de colaboración interinstitucional, entre los tres niveles de gobierno, con la sociedad civil organizada y la iniciativa privada.

Visión

Para el 2030, queremos un México donde todos y todas las mexicanas disfruten plenamente de sus derechos sociales y puedan desarrollar sus capacidades con igualdad de oportunidades; donde las familias hayan superado su condición de pobreza a partir de la generación de ingresos por cuenta propia y su integración a la vida productiva del país.²⁵

Objetivo General

Contribuir a fortalecer el cumplimiento efectivo de los derechos sociales que potencien las capacidades de las personas en situación de pobreza, a través de acciones que amplíen sus capacidades en alimentación, salud y educación, y mejoren su acceso a otras dimensiones del bienestar.

- **Aspectos básicos del Programa**

²⁵ Anexo 3 Tabla de evolución del Programa a lo largo de la historia.

El Programa PROSPERA actualmente tiene registrados como beneficiarios a 6.8 millones de familias, las cuales reciben apoyos de educación, salud y alimentación y que, cuyo objetivo es que las familias mejoren sus condiciones y calidad de vida.

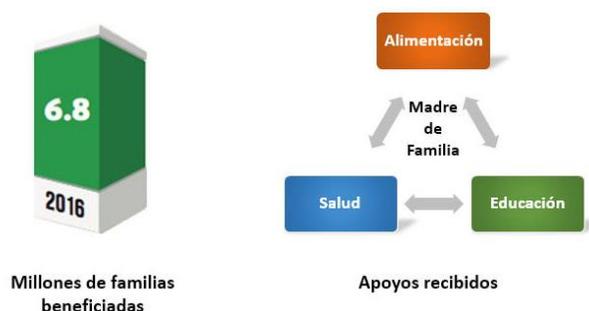


Figura 5. Población Beneficiaria

Fuente: Curso en Línea Ética, Anticorrupción y Responsabilidades en Prospera Programa de Inclusión Social (2018)

PROSPERA tiene una cobertura nacional, identifica los hogares que se encuentran en situación de pobreza, por medio de una encuesta de características socioeconómicas y demográficas (ENCASEH) que determina su incorporación al Programa, generalmente es la mujer quien se hace cargo del hogar, por lo que tendrá que cumplir junto con los integrantes las corresponsabilidades en salud y educación para poder mantener su permanencia y recibir los apoyos monetarios.

Las corresponsabilidades en salud con las que se deberán cumplir son:

1. Registrar a toda la familia a la unidad de salud que le corresponde.
2. Cada miembro de familia acuda a las citas médicas
3. Cumplir con la asistencia a los talleres comunitarios para el autocuidado de la salud.

Las corresponsabilidades que las y los beneficiarios deben cumplir en educación son:

1. Inscribir a sus hijos en educación primaria, secundaria y Media Superior en escuelas autorizadas para el Programa
2. Asistencia regular de los becarios a clases.

- **Población objetivo**

Son los hogares con un ingreso per cápita estimado menor a la línea de bienestar mínimo ajustada (LBMa), cuyas condiciones socioeconómicas y de ingreso impiden desarrollar las capacidades de sus integrantes en materia de alimentación, salud y educación, adicionalmente, el Programa considera como población objetivo a aquellos hogares previamente incorporados, cuyo ingreso per cápita estimado se encuentre por debajo de la Línea de Verificaciones Permanentes de Condiciones Socioeconómicas (LVPCS) y que cumplen con las características demográficas establecidas.

Lo anterior, de conformidad con los criterios y requisitos de elegibilidad y metodología de focalización establecidos en las Reglas de Operación para el ejercicio 2018 del Programa. (ROP, 2018)

- **Tipos de Apoyo**

PROSPERA Programa de Inclusión Social opera a través de cuatro componentes:

1. Componente de Alimentación. – En el cual se otorgan apoyos monetarios directos mensuales a las familias beneficiarias, asignadas al esquema de apoyos con y sin corresponsabilidad, buscando mejorar su estado de nutrición, considerando las siguientes modalidades:
 - a. Apoyo alimentario. Otorgado a la Titular Beneficiaria para apoyar la nutrición de los integrantes.

- b. Apoyo alimentario complementario. Otorgado para apoyar la descompensación de los precios internacionales de los productos de la canasta básica.
- c. Apoyo infantil. Otorgado a niños y niñas de 0 a 9 años registrados en el componente familiar.
- d. Apoyo especial para el tránsito. Otorgado a las familias que transitan de esquema dentro del programa.
- e. Apoyo alimentario sin corresponsabilidad. Otorgado a las familias que no cuentan con becas ni atención en centro de salud.

2. Componente de Salud. - Aplica para las familias asignadas al esquema de apoyos con corresponsabilidad y opera bajo tres estrategias específicas:

- a. Proporcionar de manera gratuita el Paquete Básico Garantizado de Salud y la ampliación progresiva a las 27 intervenciones de Salud Pública del Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES), el cual constituye un beneficio con base en las Cartillas Nacionales de Salud, de acuerdo con la edad, sexo y evento de vida de cada persona.
- b. Promover la mejor nutrición de la población beneficiaria, en especial para prevenir y atender la mala nutrición (desnutrición y obesidad) de los niños y niñas desde la etapa de gestación, a través de la vigilancia y el seguimiento del estado de nutrición, así como de la entrega de suplementos alimenticios a niños y niñas de entre 6 y 59 meses de edad, mujeres embarazadas y en periodo de lactancia, estas últimas hasta por un año y control de los casos de desnutrición.
- c. Fomentar y mejorar el autocuidado de la salud de las familias beneficiarias y de la comunidad mediante la comunicación educativa en salud, priorizando la educación alimentaria nutricional, la promoción de

la salud, la prevención de enfermedades y el apego a los tratamientos de pacientes crónicos.

3. Componente de Educación

Apoya la inscripción, permanencia y asistencia regular a la educación primaria, secundaria y media superior de las hijas e hijos de las familias beneficiarias, asignadas al esquema de apoyos con corresponsabilidad, además, el Programa facilitará la vinculación de los becarios con organismos, instituciones, entidades y dependencias públicas y privadas con programas de becas.

4. Componente de Vinculación. - El propósito es articular y coordinar la oferta institucional de programas y acciones de política social con instituciones públicas, privadas, de la sociedad civil y organismos nacionales e internacionales, para brindar apoyos y beneficios complementarios a las familias beneficiarias mediante estas inclusiones:

- a. Inclusión Productiva. El Programa establece los modelos y esquemas de articulación de beneficiarios PROSPERA para que de manera individual o a través de la integración de estructuras organizadas cuente con proyectos productivos y faciliten su acceso a la oferta institucional de programas de fomento productivo y generación de ingreso. En este proceso el Programa puede apoyar con la formación y capacitación de los beneficiarios.
- b. Inclusión Laboral. Mediante acuerdos de coordinación interinstitucional, el Programa fomenta el acceso de sus beneficiarios a las acciones o programas de capacitación y empleo que les permitan insertarse favorablemente en el mercado laboral formal.
- c. Inclusión Financiera. El Programa facilita el acceso a los beneficiarios del Programa, en condiciones preferenciales, a servicios financieros, de educación financiera, ahorro, seguro de vida y créditos.

- d. Inclusión Social. A través de acciones de coordinación interinstitucional se fomenta el acceso prioritario de los integrantes de hogares atendidos por el Programa a aquellos programas que faciliten el acceso a los derechos sociales de las personas.



Figura 6. Tipos de Apoyo

Fuente: Curso en línea Ética, Anticorrupción y Responsabilidades en Prospera Programa de Inclusión Social (2018)

Por lo anterior, PROSPERA Programa de Inclusión Social, refuerza la atención y las acciones de coordinación para contribuir al desarrollo de capacidades, el acceso a los derechos sociales y el bienestar de la población en pobreza a través de los cuatro componentes, en resumen:

- Componente Alimentación, a través de la entrega de apoyos monetarios directos a las familias beneficiarias, para contribuir a que mejoren la cantidad, calidad y diversidad de su alimentación.
- Componente Salud, a través de las acciones de promoción de la salud para la prevención de enfermedades, así como el impulso para el acceso a servicios de salud.
- Componente Educación, por medio de una mayor cobertura educativa, con el otorgamiento de becas como incentivo para la permanencia y avance escolar.

- Componente de Vinculación, a través de otorgar asesorías, brindar información y promover el acceso de las familias beneficiarias a programas o acciones de fomento productivo, generación de ingreso, capacitación y empleo, educación financiera, acceso a esquemas de ahorro, seguros de vida, créditos a través de la coordinación interinstitucional.



Figura 7. Componentes Prospera

Fuente: Curso en Línea Ética, Anticorrupción y Responsabilidades en Prospera Programa de Inclusión Social (2018)

Dentro del Artículo 2 de la Ley Federal de Responsabilidad Hacendaria las Reglas de operación se definen como:

“Reglas de operación: las disposiciones a las cuales se sujetan determinados programas y fondos federales con el objeto de otorgar transparencia y asegurar la aplicación eficiente, eficaz, oportuna y equitativa de los recursos públicos asignados a los mismos.”

Estas reglas se emiten en el ejercicio fiscal anterior al cual entran en vigor. Por ejemplo, el 29 de diciembre de 2017 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación de PROSPERA

Programa de Inclusión Social, para el ejercicio fiscal 2018, con inicio de vigencia el 1 de enero de 2018 y abrogando el similar publicado el 29 de diciembre de 2016.

- **La estructura de las Reglas de Operación es la siguiente:**

1. Introducción
2. Objetivos
3. Lineamientos
4. Mecánica de operación
5. Informes programático-presupuestarios
6. Evaluación
7. Indicadores
8. Seguimiento Operativo, Control y Auditoría
9. Transparencia del Programa
10. Perspectiva de género
11. Enfoque de derechos humanos
12. Quejas, denuncias y solicitud de información

- *Estructura Organizacional*

En septiembre de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se crea la Coordinación Nacional de PROSPERA Programa de Inclusión Social, como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social, que, en el ejercicio de sus facultades, cuenta con autonomía técnica y de gestión.

La Coordinación tiene por objeto formular, coordinar, dar seguimiento, supervisar y evaluar la ejecución de PROSPERA Programa de Inclusión Social. Asimismo, propondrá estrategias y acciones para mejorar la educación, la salud, la alimentación, la generación de ingresos y el acceso a los derechos sociales establecidos en la Ley General de Desarrollo Social.

Para el ejercicio de sus atribuciones, la Coordinación cuenta con:

- Un Consejo
- Un Coordinador Nacional
- Un Comité Técnico



Figura 8. Estructura

Fuente: Curso en línea Ética, Anticorrupción y Responsabilidades en Prospera Programa de Inclusión Social (2018)

1. El Consejo

Está integrado por los titulares de las Secretarías de:

- Desarrollo Social (quien lo preside)
- Hacienda y Crédito Público
- Economía
- Educación Pública
- Salud
- Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
- Trabajo y Previsión Social

El titular de la Coordinación funge como Secretario Técnico del Consejo y asiste a las sesiones con voz, pero sin voto.

El Consejo

Lo integran:

Titulares de las Secretarías

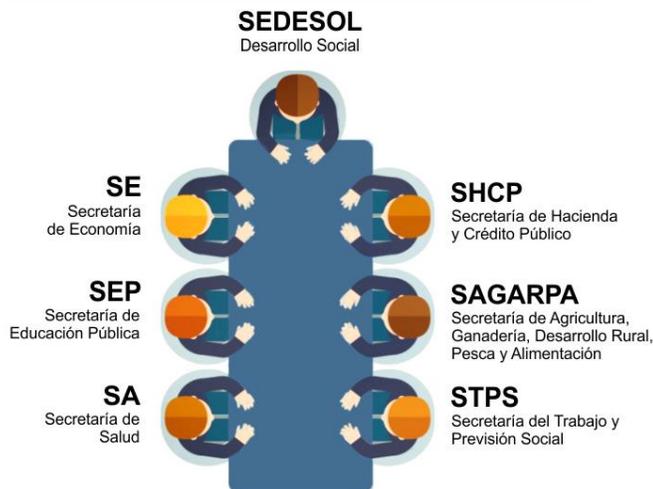


Figura 9. Consejo

Fuente: Curso en línea Ética, Anticorrupción y Responsabilidades en Prospera Programa de Inclusión Social (2018)

2. Coordinación Nacional Prospera Programa de Inclusión Social

El titular de la Coordinación Nacional es nombrado por el presidente de la República, a propuesta del titular de la Secretaría de Desarrollo Social.

La Coordinación Nacional de PROSPERA cuenta con 1 Oficina de la Coordinación Nacional, 6 Direcciones Generales, 1 Órgano Interno de Control y 32 Delegaciones Estatales, para cumplir con sus objetivos, de conformidad con su presupuesto aprobado.

La Estructura Orgánica Ocupacional de la Coordinación Nacional de PROSPERA, cuenta con 826 plazas autorizadas, con la siguiente clasificación:

- 472 de mando,
- 297 de enlace, y
- 57 plazas operativo confianza

El Manual de Organización y de Procedimientos de la Coordinación Nacional de PROSPERA, se encuentra actualizado conforme a la estructura organizacional autorizada presupuestariamente y dictaminada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública.



Figura 10. Coordinación Nacional

Fuente: Curso en línea Ética, Anticorrupción y Responsabilidades en Prospera Programa de Inclusión Social (2018)

3. El Comité Técnico

Es un órgano de apoyo de la Coordinación y está integrado por representantes con nivel de Director General y Homólogo de:

- Secretaría de Desarrollo Social
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Secretaría de Economía
- Secretaría de Educación Pública
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación

- Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Instituto Mexicano del Seguro Social

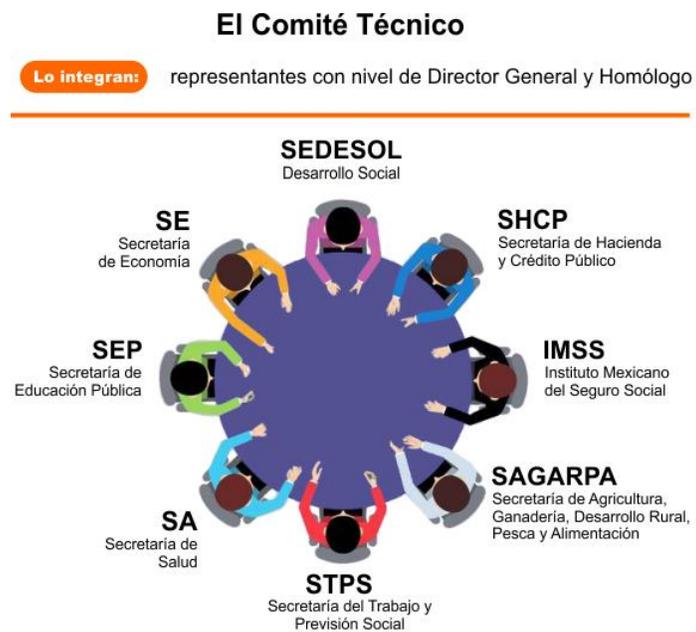


Figura 11. Comité Técnico

Fuente: Curso en Línea Ética, Anticorrupción y Responsabilidades en Prospera Programa de Inclusión Social (2018)

IV Inicio laboral en PROSPERA Programa de Inclusión Social

4.1.- Acercamiento al Programa

Mi primer acercamiento a PROSPERA Programa de Inclusión Social se debió a la búsqueda del inicio de mi servicio social al término de mis estudios académicos, cabe mencionar que las oficinas de la Delegación Estatal de encuentran ubicadas cerca de mi domicilio actual por lo que la decisión de acudir a pedir información fue inmediata.

Al momento de llegar a la Delegación Estatal fui conducido al área de Coordinación y Vinculación para platicar con el encargado del Servicio social en la Delegación, se me explico cómo funcionaba el proceso de liberación, los requisitos, la documentación y los tiempos en los cuales podía asistir, me especificaron que al pertenecer el Programa a la Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL) no se me daría ningún tipo de ayuda económica, material, de transporte o Alimentación, por lo cual quedaba en mí decidir si prestaba mis servicios en sus instalaciones.

Mi primer día realizando Servicio Social comenzó el 18 de Agosto de 2014, siendo asignado al Área de Atención Ciudadana, en aquel entonces mi Jefe fue el Lic. Ángel Borja Nieto Subdirector del Área de Atención Ciudadana, a su vez la Lic. Lucia López González fue quien me asigno las actividades a realizar, las cuales dentro de mi estadía en las instalaciones de Atención Ciudadana fueron la captura de la demanda ciudadana captada por audiencia (se refiere a la atención brindada presencialmente a titulares beneficiarias del programa) a través del SEDECI (Sistema de Registro, Control y seguimiento de la Demanda Ciudadana) y la captura de la demanda ciudadana captada vía telefónica por el call center de PROSPERA (01 800 500 50 50).

Me fue asignada la lectura de las reglas de operación vigentes en ese entonces y que, en palabras de mi Jefe actual –es la biblia del programa, ya que es nuestro pan

de cada día debido al contacto directo que tenemos con las titulares beneficiarias del entonces llamado Programa Oportunidades-; destacando a su vez, la importancia de conocer, manejar, entender e implementar este conocimiento tanto con la ciudadanía en general como la población beneficiaria del Programa es un factor decisivo para la correcta operación del Programa debido a que una mala orientación o información proporcionada llega a afectar a una familia hasta por un año.

En la Delegación Estatal de PROSPERA Programa de Inclusión Social en el Estado de México e formado parte en dos cambios de administración y un cambio de Jefe de Área, en el primer caso fue el cambio de Delegada a Delegado quien es la cabeza a nivel estado y el vínculo entre las demás Delegaciones Estatales y nuestra matriz en la Coordinación Nacional en la Ciudad de México; la Delegada del periodo de administración en el que entre fue la Lic. Marisol Del Socorro Arias Flores quien estuvo al mando del periodo 1° Marzo de 2013 al 30 de Septiembre de 2014 y substituida del cargo por el Mtro. Alejandro Castro Hernández; a su vez, el Mtro. Alejandro Castro Hernández quien estuvo a cargo en el periodo de 1° de Octubre de 2014 al 30 de Noviembre 2017, cedió su cargo a la Mtra. Virginia Colin Castro actual Delegada Estatal y cabeza principal en PROSPERA Estado de México.

El servicio social que preste en esta dependencia y es específico en el área de Atención Ciudadana fue demasiado corto, es decir, estuve presentando los servicios por escasos 3 meses y medio (18 de agosto 2014 al 15 de diciembre 2014) mi horario de servicio siempre fue de 9:00 am a las 15:00 pm y como mencioné al comienzo de esta experiencia laboral, acudía en este horario debido a la culminación total de mi plan académico.

Las 480 horas que se cubrían para liberar el Servicio Social en la Facultad de Antropología de la UAEMEX y que a su vez cumplí en PROSPERA, me sirvieron para poder demostrar mis capacidades de responsabilidad, puntualidad, trabajo en equipo, respeto, trato directo con titulares beneficiarias y población en general, ética profesional y capacidad para resolver problemas y/o sugerir las soluciones, no quiero sonar soberbio ni ególatra pero el conocimiento que adquirí prestando los servicios

sociales no fue sencillo para mí, debido a que yo no era el primero ni tampoco el último chico realizando esta labor en el Área, tuve que competir por destacar de entre los demás para poder ser considerado en labores de mayor importancia y no solo de la captura de la demanda ciudadana ni de sugerir opiniones personales en relación a los casos recibidos en materia de quejas y denuncias.

Quiero mencionar que no tuve ninguna capacitación como tal y que mis conocimientos actuales adquiridos han sido a través del conocimiento empírico, de mi observación participante e indirecta y de la lectura constante que tuve sobre las Reglas de Operación vigentes del Programa.

En mi estadía en Atención Ciudadana pude demostrar capacidades suficientes como lo son responsabilidad, atención a documentos confidenciales, confianza, disponibilidad de tiempo, puntualidad, limpieza y buena actitud para la atención de beneficiarias y población en general para poder ser considerado e invitado a ser parte del equipo en el área y ser contratado como servidor público federal en PROSPERA Programa de Inclusión Social en el Estado de México.

Para enero del 2015 fui contratado con la figura de Promotor Social comisionado en el Área de Atención ciudadana (la figura por la cual fui contratado en mis inicios corresponde al Área Operativa del Programa) en mis primeras actividades a realizar se encontraba:

- Captura en SEDECI
- Registro, Control y Seguimiento de la demanda ciudadana en general, hasta su conclusión.
- Atención a la población beneficiaria y ciudadanía en general en audiencia sobre consultas y/o trámites solicitados.
- Auxiliar en todo lo que compete en el área a Atención Ciudadana.

El área de atención ciudadana es el medio de interacción entre PROSPERA y las titulares beneficiarias, se encarga de atender la demanda que puede ser inquietudes, solicitudes, quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos, respecto a cualquier

asunto relacionado con el Programa orientando y/o realizando tramites a las beneficiarias del programa.

El Área de Atención Ciudadana tiene diversos canales de recepción de la Demanda Ciudadana:

CORREO ELECTRÓNICO: atencion@prospera.gob.mx

TELÉFONO: 01800 500 50 50 (El horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas).

CORREO TRADICIONAL: Av. Insurgentes Sur #1480 colonia Barrio Actipan, Delegación Benito Juárez, C.P. 03230, México, CdMx.

BUZONES FIJOS: Ubicados en Delegaciones Estatales, Unidades de Atención Regional (UAR) y en Presidencias Municipales.

BUZONES MÓVILES: El personal Operativo de PROSPERA (Responsables de Atención A, Enlace de Fortalecimiento comunitario) los lleva a las Mesas de Atención del Programa (MAP).

Con los cuales en mis labores diarias me ocupo de atender y dar seguimiento a cada petición para mantener la atención a las beneficiarias del programa y de la ciudadanía en general, a su vez, para la atención correcta y eficaz se utilizan herramientas de apoyo tanto para realizar un trámite como para orientar a las titulares beneficiarias como las siguientes:

Avisos de Asistencia (Educación y Salud²⁶) formato libre mediante el cual se reporta el cumplimiento de corresponsabilidad de beneficiarios, que no aparecen impresos en formatos E1, E2, S2, AM2. También se reporta la inscripción extemporánea de becarios (as) y corrección de cumplimiento de corresponsabilidades de bimestres anteriores.

²⁶ Formatos Oficiales

Avisos de Suspensión: documento que se entrega a titular beneficiario explicando el motivo por el cual se suspenden los apoyos monetarios. Además, explica el procedimiento y plazos para solicitar reactivación.

Constancia de Inscripción: Formato libre donde el personal docente reporta la inscripción a la escuela de beneficiarios que no aparecen en formatos E1 y EMS1.

E1: Emitido por PROSPERA y enviado directamente a planteles educativos para el reporte de inscripción al ciclo escolar vigente.

E2: Para el registro de cumplimiento de corresponsabilidades (asistencia a la escuela) primaria y secundaria.

EMS1: Emitido por PROSPERA a titulares para que lo lleven a la escuela a certificar la inscripción al ciclo escolar y semestre que cursan los beneficiarios en media superior.

Formato AM2: Formato emitido por PROSPERA Programa de Inclusión social, que se entrega en las unidades de Salud, para que se registre el incumplimiento de corresponsabilidad de los adultos mayores a los servicios de Salud. El formato es llenado por el personal de la unidad de Salud. Una vez certificados los formatos, el sector Salud a nivel estatal recupera y entrega los formatos a las Delegaciones Estatales de PROSPERA Programa de Inclusión Social.

Formato S1: Formato emitido por PROSPERA Programa de Inclusión Social, que se entrega a las unidades de Salud rurales, para que registren la calendarización de las citas médicas y talleres de capacitación para el autocuidado de la Salud, para cada uno de las y los integrantes de las familias beneficiarias. El formato es llenado por el personal de la unidad de Salud.

Formato S1/CRUS: Formato emitido por PROSPERA Programa de Inclusión Social, que se entrega a las titulares beneficiarias de nueva incorporación, para que acudan a la unidad de Salud rural a registrarse y le sean programadas sus citas médicas y

talleres de capacitación para el autocuidado de la Salud. El formato es llenado por el personal de la unidad de Salud.

Formato S1/CRUS-U: Formato emitido por PROSPERA Programa de Inclusión Social, que se entrega a las titulares beneficiarias de nueva incorporación, para que acudan a la unidad de Salud urbana a registrarse y le sean programadas sus citas médicas y talleres de capacitación para el autocuidado de la Salud. El formato es llenado por el personal de la unidad de Salud.

Cedula de Validación: formato que nos ayuda para investigaciones a titulares que estén incumpliendo con compromisos adquiridos, o ratificar la veracidad de certificación de corresponsabilidades, así como presentar documentación falsa o utilizar el programa con fines políticos.

Fichas de Atención: Formato emitido por PROSPERA en el cual el personal de Atención Ciudadana y operativo registra las solicitudes de actualización de datos que las familias beneficiarias tramitan; se entrega el acuse a titular del trámite correspondiente.

- Corrección de datos.
- Cambio de titular.
- Reexpedición de apoyos monetarios
- Reposición de medio solo tarjeta con chip
- Alta de integrante o reactivación de integrante
- Baja de integrante/Becario
- Suspensión total de apoyos/Baja de familia
- Reactivación/De apoyos/Reactivación de familia
- Corrección de parentesco y Estado Civil

Fichas de atención para para la captación del domicilio geográfico (Geo):

Formato mediante el cual se realiza:

- Cambio de localidad

- Corrección de domicilio

Estas dos últimas herramientas son las utilizadas para brindar la atención pertinente a las titulares beneficiarias, básicamente con estos formatos²⁷ se puede modificar el padrón activo de beneficiarios y padrón inactivo ya que es posible dar de alta, cambiar al titular, reponer el medio, etc., cambiando la situación que la familia guarda antes de realizar el movimiento.

La realización de fichas de Atención o Geo requiere tener ciertas características como lo son, la autorización de la titular para cualquier movimiento, entregar documentación soporte que avale el trámite como los son acta de nacimiento, curp, acta de defunción, constancia de autoridad local, etc., así como también de los datos de la titular beneficiaria en el programa, esto se logra a través de las “etiquetas”²⁸ o llenando los datos a mano.

Todo trámite realizado a través de estos formatos tienen una duración de 4 a 6 meses para poder ser revisados, validados y aprobados para su conclusión, en dado caso que un trámite solicitado por estos formatos no proceda será necesario volver a realizarlo lo más pronto posible.

No solamente se realizan los trámites en la oficina, también se puede realizar a través de las mesas de atención las cuales son reuniones en donde se convocan a la titulares beneficiarias en grupos para poder realizar los trámites pertinentes en materia de atención, a su vez no solo se mantiene la interacción entre beneficiarias y personal del programa, se entretenga también avisos de asistencia, se recibe papelería y se entregan desgloses los cuales son documentos en donde vienen los montos de las beneficiarias para que ellas puedan cobrar y sepan exactamente de quien y cuanto es lo que van recibir.

Actualmente existen 24 zonas de atención²⁹ distribuidas en todo el Estado de Mexico, las cuales apoyan a la población beneficiaria y facilitan la pronta atención para los diferentes municipios, dependiendo del número de titulares beneficiarias que

²⁷ Anexo 3 y 4

²⁸ Anexo 5

²⁹ Directorio Interno de Atención Ciudadana

cuenta la zona, se asigna “N” número de municipios, por ejemplo, la Zona 1515 San Mateo Atenco atiende 16 municipios a diferencia de la Zona 1517 Toluca que solo atiende ese municipio, cada zona de atención tiene personal de Captura, Promotores Sociales, Responsables de Atención, de Sistemas, de Brigada, Jefe de Unidad Regional y una persona como Enlace de Atención Ciudadana.

Esta última, tiene la función de atender a la población beneficiar en oficina en dado caso que a través de la mesa de atención que se realizan en campo no se haya brindado la atención, como ya lo mencioné, se realizan múltiples trámites para la modificación y actualización del padrón de beneficiarias con la que cuenta el programa en el Estado de Mexico.

Conforme me fui nutriendo de los conocimientos a través de las reglas de operación (capítulo II) adquirí mayor responsabilidad, a partir del año 2016 dentro del área de atención ciudadana surgieron cambios de personal, se cambió al jefe del área y a su equipo de trabajo, como lo mencione se medió la oportunidad de entrar a laborar y formar parte de ellos, pero eso no implicaba que -a palabras de mi actual jefe- “abandonaría el barco para que se hundiera” en ese periodo re asignaron al verdadero jefe de atención ciudadana para que estuviese al frente de tan importante área, el personal con el que empecé deserto tras el cambio interno de jefatura debido a que en el pasado había tenido varios roces laborales y no se sentían con la confianza y seguridad de permanecer en el área.

Únicamente dos personas decidimos quedarnos y hacer frente al nuevo reto que se nos presentó, al momento de conocer al equipo nuevo de trabajo pude notar que venía en blanco, es decir, no conocían nada del área y los procesos para la atención y seguimiento de la demanda ciudadana, fue en ese preciso momento que lo aprendido a través de mi estancia cobro sus frutos, prácticamente yo era quien traía la “película completa” del funcionamiento correcto, los procesos, modos y formas de llevar el área, a pesar de que el nuevo jefe anteriormente ya había estado al mando del área, pasaron al menos 3 años entre periodo y se apoyó bastante en mí.

No solo me he convertido en una pieza importante del área, he sido un apoyo y soporte para mis compañeros, tengo mayor responsabilidad y tareas asignadas

como control y seguimiento del desempeño y productividad a través del sistema interno SEDECI del personal adscrito a atención ciudadana, revisión y evaluación de las EAC (enlaces de atención ciudadana), resguardo del archivo físico de la demanda ciudadana en los periodos 2011-2018 y que, con el apoyo de mis compañeras hacen funcionar el área.

Tanto en los periodos de transición que se han tenido en la delegación estatal y el área de atención ciudadana, he seguido adquiriendo conocimientos sobre mi trabajo y mejorando el desempeño, actualmente capacito al personal de atención ciudadana de nuevo ingreso, esto implica que al menos una vez e capacitado a las 24 enlaces de atención ciudadana que se encuentran en las oficinas regionales, al personal con el que laboro día a día y les he realizado evaluaciones de funciones para el puesto asignado.

Quiero resaltar que el área de atención ciudadana es el área más completa de todo el programa ya que, como lo he mencionado antes, la delegación estatal se conforma de diferentes áreas para el correcto funcionamiento, lo menciono debido a que Atención Ciudadana tiene que saber los procesos que se realizan en los diferentes sectores para poder orientar y atender de forma eficaz y correcta a las titules beneficiarias y población en general.

Se debe de conocer cómo funciona el área de padrón debido a que las fichas de atención que realizamos son llevadas a esta área para su captura, esto implica que sepamos que documentación se debe presentar para que proceda un trámite correctamente, el tiempo que va a tardar en ser reflejado en el sistema, los tiempos para recibir avisos de asistencia de salud o educación, como poder justificar las asistencias de las beneficiarias, la entrega de F1, etiquetas, desgloses y documentación oficial, debemos saber también la organización de los comités de promoción comunitaria, cada cuando se eligen a las vocales, como se realizan las capacitaciones para las mismas, sus funciones, la realización de las convocatorias para entrega de documentación (MAPO, MAC,CPC), la entrega de los calendarios de apoyo para el cobro del programa, los tipos de tarjeta que se entregan a las titulares beneficiarias para el cobro del mismo, los medios con los que pueden reportar y

reponer la tarjeta por robo o extravió, los montos de los apoyos y conceptos recibidos (Alimentación, Becas, Útiles Escolares, Adultos Mayores, beneficios médicos, etc.), los puntos de cobro, ya sea puntos fijos, cajeros automáticos, entrega directa del efectivo, punto temporal o tienda Diconsa para las recargas, que hacer si por alguna razón ajena a la beneficiaria el recurso no se les entrega o existe algún atraso, que lleva el área operativa del programa, debemos también conocer el proceso de derecho de audiencia cuando una titular tiene “posible” baja de familia del programa, la entrega de notificaciones de suspensión por tiempo indefinido al no cumplir con las corresponsabilidades del programa, el uso de “recurso legal” por parte de las beneficiarias para no perder el programa y por obiedad, conocer el Código de Ética de los y las Servidores Públicos Federales para la atención a la demanda ciudadana y población en general con el objetivo de fomentar un trato digno para cada persona.

Basado en lo antes mencionado, Atención Ciudadana tiene que tener el conocimiento completo de cada una de las áreas, no obstante, no son las únicas funciones que se realizan, tiene sus propios procesos y tramites como lo mencione, existen buzones fijos y móviles; los buzones fijos se encuentran en cada una de las presidencias municipales, unidades de atención y delegación estatal dando un total de 150 buzones operando para recibir la demanda ciudadana de las titulares beneficiarias, a su vez, hay en operación 265 buzones móviles que llevan los Responsables de Atención y Enlaces de Fortalecimiento Comunitario en cada una de las reuniones que realizan con las beneficiarias para -de igual forma- recibir la demanda ciudadana.

Cada mes se realiza la apertura de los buzones fijos a través de la Contraloría del Estado, tienen que estar presentes personal del programa así como un contralor designado para su apertura, una vez abierto el buzón en dado caso que exista algún documento relacionado con la demanda ciudadana el contralor a la vista del personal de prospera lo ingresa en un sobre si leerlo para su resguardo, posteriormente se lo lleva y lo traslada a sus instalaciones para ser revisado y turnado a la instancia correspondiente.

El proceso de la apertura de los buzones móviles se realiza cada bimestre ya que las MAC y MAPO se llevan cada mes y es necesario que el personal del programa tenga presente en todo momento el buzón, la apertura se lleva a cabo en la delegación estatal en el área de atención ciudadana donde son resguardados previamente los 265 buzones que se encuentran en campo, es el mismo proceso para la apertura de los buzones únicamente con la diferencia que el número de buzones es proporcional al personal con el que cuente cada UAR (Unidad de Atención Regional) y que, la demanda ciudadana es catalogada y seleccionada por Municipio y ZO (Zona de Atención); de igual forma es turnada a cada dependencia para su atención y seguimiento.

Una vez realizadas las aperturas de los buzones y turnados los escritos, la demanda ciudadana que se nos llega a entregar es revisada y clasificada, recibimos solicitudes e incorporación, quejas, denuncias, reconocimientos al personal, aclaraciones de titulares beneficiarias y peticiones por mencionar algunas.

Siempre y cuando se tengan los datos claros y correctos se genera una respuesta por escrito para el peticionario, también se generan investigaciones en campo para la atención de alguna denuncia, se aplican encuestas de servicio a un porcentaje de titulares beneficiarias de la zona donde se haga la investigación y se sube la información a nuestro sistema del cual hablare más adelante.

A través de organizaciones civiles la población solicita la inclusión a PROSPERA, es decir, se reciben escritos por correo tradicional y vía electrónica para que “N” número de personas puedan recibir algún apoyo, presidencias municipales, síndicos, diputados locales y federales, Presidencia de la República, peticiones de juzgados y algunas otras instancias solicitan la inclusión de familias al programa y es parte de nuestras funciones brindar la mejor atención y prestar el seguimiento adecuado a cada una de ellas, quiero mencionar que no siempre se obtiene un resultado positivo o favorable para el peticionario debido a que las características demográficas, sociales y económicas de la familia no son las óptimas para formar parte del programa.

Y, por último, pero no menos importante recibimos la demanda ciudadana turnada por nuestra CN (Coordinación Nacional) la cual nos llega vía electrónica y en físico como soporte a la atención, destaco que la información turnada tiene fecha de término la cual nos obliga a concluir y resolver de la mejor manera el asunto realizado por el peticionario en menor tiempo, por lo general son denuncias en contra del personal del centro de salud o personal del programa ya que no realizan su trabajo de la mejor manera olvidando los compromisos que tienen como servidores públicos.

Al menos 3 veces al mes se realizan visitas en las UAR para vigilar el funcionamiento correcto de nuestras EAC propiciando así un control correcto y tener la perspectiva de la atención a través de la experiencia con las beneficiarias que acuden a resolver o tramitar algún asunto.

Posterior a esto, se utilizan dos sistemas para la operación optima de la AC (Atención Ciudadana) SIO (Sistema de Información para la Operación) y SEDECI, cada uno cumple una función importante y distinta que facilitan el cumplimiento oportuno de AC (Atención Ciudadana).

El primero, SIO, es la base de datos a nivel nacional de las familia e integrantes beneficiarios del programa, también incluye el padrón activo e inactivo de las familias, no solo es la herramienta más importante para poder brindar atención, sino que es nuestro soporte digital del funcionamiento del programa en donde se encuentra toda la información confidencial de las familias, incluye:

- Datos personales de la familia e integrantes (edad, sexo, situación civil, nombre, nivel escolar, teléfono)
- Domicilio geográfico (ubicado por Estado, Municipio, Localidad)
- Asistencias o inasistencias de la familia (centro de salud, plantel educativo)
- Estatus de familia (activa, suspendida, padrón base, baja definitiva)
- Calendario de entrega de apoyos
- Monto de apoyos
- Concepto de apoyos (alimentación, becas, apoyo infantil, alimentario complementario, adultos mayores, útiles escolares)

- Relación de tramites realizados, así como su seguimiento
- Historial de encuestas realizadas a la familia (de identificación, reevaluación, recertificación, VPCS verificación permanente de condiciones socioeconómicas)
- Dirección del centro de salud adscrito, así como de los planteles educativos
- Tipo de tarjeta recibida (chip, debito, punto fijo, punto temporal)

Básicamente es una radiografía de la familia que nos permite conocer y atender las carencias con las que cuentan, facilita también nuestra búsqueda para la identificación en la atención de los trámites que realizan a través de la ficha de atención o la ficha de geo-referencialización.

El segundo sistema, SEDECI, como su nombre lo indica, es el sistema que da seguimiento a la demanda ciudadana que se tiene a través de buzones fijos, móviles, correo electrónico, tradicional, audiencia y teléfono, es el sistema en donde AC “sube” las gestiones realizadas por la atención a las beneficiarias, es un sistema que también se ocupa a nivel nacional ya que cada miembro del Departamento de AC lo utiliza para registrar y concluir los asuntos atendidos.

Como ya lo he mencionado antes, existen varios tipos de recepción de la demanda ciudadana, esto implica que los procesos de captura se dividan en dos vertientes, los denominados MC/00/1/ y los MC/00/2/, el primero es utilizado para la demanda recibida por correo electrónico, tradicional y buzones tanto fijos como móviles y el segundo únicamente por la demanda recibida por audiencia y teléfono.

La mayor diferencia que existe es el tiempo de conclusión que se tiene para cada tramite, los MC/1 pueden ser concluidos en la primera fase hasta los 2 meses y cuentan con un límite de 4, debido a que este tipo de casos requieren de una contestación por escrito, correo electrónico, investigación en campo, turno a otros sectores, etc., los MC/2 deben de ser concluidos de inmediato ya que la atención brindada se realiza al momento y las respuesta por consiguiente que se da a cada peticionario es al momento sin la necesidad de esperar alguna circunstancia externa para la atención.

SEDECI se caracteriza por ser un instrumento de apoyo que describe y explica el funcionamiento eficiente y de calidad de la captura de la demanda ciudadana y que, se realiza en la Dirección de Atención Ciudadana (DAC), las Delegaciones Estatales (DEP) y las Unidades de Atención Regional (UAR), a través de su uso en la plataforma Web.

El SEDECI permite:

- Registrar los asuntos, casos y gestiones del proceso de atención de la demanda ciudadana.
- Determinar los tiempos de atención de los casos, de acuerdo con las prioridades establecidas.
- Dar seguimiento al proceso de atención de cada uno de los casos y gestiones, mediante la consulta de su estatus.
- Proveer de datos que permiten generar reportes e informes estadísticos sobre la demanda ciudadana
- Generar insumos para supervisar y evaluar los servicios de Atención Ciudadana.

Todo el personal de AC que utilice el sistema debe registrar de manera cotidiana los asuntos, procedencias, casos y gestiones de los asuntos recibidos y atendidos diariamente, con el fin de contar con información oportuna y veraz de la afluencia de la demanda recibida en las distintas instancias de atención con las que se cuenta.

Tanto SIO como SEDECI son sistemas exclusivos para la utilización del servidor público, ya que el uso indebido, préstamo o transferencia de usuarios y contraseñas podría derivar en fincamiento de responsabilidades administrativas con sanciones que van desde una amonestación, hasta la inhabilitación para el desempeño en el servicio público y sanción económica conforme a las circunstancias de cada caso.³⁰

Por último, dentro de AC existe un sistema llamado Presence Web Agent el cual se utiliza a través de la plataforma 3CXPhone, prácticamente es el Call Center de Prospera, existen 2 agentes encargados del cuidado y la atención vía telefónica,

³⁰ Fracción III, Art. 8 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Público

dando un total de 64 agentes en los estados y 20 más que se encuentran de forma permanente como apoyo en la Coordinación nacional, nuestro sistema como ya lo mencione antes, se utiliza mediante el numero 01 800 500 50 50 que funciona de lunes a viernes de 9:00 am a 18:00 pm, cada estado del país cuenta con el servicio telefónico, todas las llamadas se reciben da través de internet y se identifican por la lada de cada número, esto no implica que lleguen a entrar llamadas de otro estado derivado de que no es un identificador exacto o las titulares beneficiarias se encuentra de visita en otro lugar que no sea el de su residencia y n donde tiene su apoyo registrado.

La vía telefónica es el medio más utilizada por la población beneficiaria y ciudadanía en general para resolver sus dudas y ser canalizadas a la oficina de prospera más cercanas, quiero detallar que vía telefónica no se realiza ningún tipo de tramite ni se puede solicitar algún proceso, única y exclusivamente se utiliza para orientar a la población.

Se reciben solicitudes, aclaraciones, quejas/denuncias, reconocimientos y dudas que competan a prospera programa de inclusión social, así como también de otros programas de la SEDESOL debido a que toda llamada debe de ser contestada y atendida de forma digna y respetuosa para el solicitante.

La atención telefónica presenta las siguientes características:

- Comunicación directa con personal de prospera.
- Acceso desde las zonas rurales, semiurbanas y urbanas.
- Gratuidad en el servicio al marcar desde un número fijo.
- Permite la confidencialidad del peticionario o quejoso.
- Da confianza y soporte en la interlocución.

Se tiene como objetivo atender el 100% de la demanda captada por este medio y así, optimizar los tiempos de respuesta.

Existe un menú de opciones que facilitan la identificación de la petición al momento de usar el servicio:

- Conocer el procedimiento de inclusión al programa.

- Conocer el resultado de la aplicación de encuesta de identificación ENCASEH.
- Información para la realización de algún trámite directamente en alguna oficina regional, solicitar alguna aclaración o presentar alguna queja o denuncia.
- Presentar una queja o denuncia contra un servidor público.

Lo anterior mencionado lleva una estrategia de monitoreo sobre cada agente para:

- Garantizar la atención de la demanda al 100%.
- Identificar las áreas de oportunidad en el sistema y la atención.
- Implementar acciones para mejorar la calidad del servicio.
- Medir la productividad de cada agente.
- Genera reportes e informes.

Claramente no todo el personal se encuentra capacitado para ejercer esta ayuda a las titulares beneficiarias y para lograr la efectividad de la atención telefónica se debe considerarlos siguientes aspectos:

- Dominio de la normatividad
- Facilidad de palabra
- Capacidad de síntesis
- Claridad en la transmisión del mensaje
- Ética profesional
- Capacidad de resolución a las situaciones presentadas
- Evitar tiempos muertos en la atención
- Retroalimentación del mensaje

Es un cuestionario que se aplica a los hogares de una localidad para saber si pueden ser atendidos por PROSPERA. Se recolecta información sobre salud, educación, alimentación, trabajo, acceso a servicios básicos, características de la vivienda, posesión de bienes, tipo de localidad entre otras.

Algunos temas de esta encuesta son:

Apartados de la Encuesta	Información que se obtiene
Identificación territorial del Hogar	Ubicación física del hogar, considerando el estado, municipio, localidad y el domicilio completo, así como referencias que faciliten la ubicación del hogar.
Estructura del hogar	Número de personas que viven en el hogar y sus características generales como sexo, edad, estado civil y relación de parentesco.
Servicios de salud y discapacidad de los integrantes del hogar	Acceso a los servicios de salud y la existencia de alguna discapacidad en algún integrante del hogar.
Escolaridad de los integrantes del hogar	Nivel de escolaridad de cada integrante del hogar.
Ocupación de los integrantes del hogar	Condición laboral, seguridad social, prestaciones por trabajo.
Ingresos de los integrantes del hogar	Ingreso que percibe por trabajo u otra fuente distinta como remesas, apoyos de otros programas sociales, pensiones o jubilaciones, apoyos de familiares del extranjero o de otro hogar.
Migración del hogar	Personas que ya no viven en el hogar, temporalidad y lugar de la migración, aportación económica al hogar.
Características y condición de la vivienda	Material de la vivienda, número de cuartos, servicios con los que cuenta, si la casa es propia, alquilada o prestada.
Posesión de bienes y enseres	Posesión y utilización de tierras agrícolas, animales para el trabajo y/o consumo, condiciones de los enseres que utiliza el hogar.
Verificación domiciliaria	El encuestador verifica las condiciones de la vivienda de manera visual, por lo que es importante que realice un recorrido a la vivienda.

Figura 12. Cuadro ENCASEH

Fuente: Propia

4.2.- Importancia de la Antropología en mí actividad laboral

Básicamente la importancia que tiene la Antropología dentro de los programas sociales se centra en el trato y contacto que se tiene con la población beneficiaria, es decir, la atención e información debe ser recíproca ya que se tiene una comunicación constante por parte del personal y las titulares, siendo este el canal de comunicación directo y en donde se puede aplicar la observación participante.

Dentro de las funciones realizadas se encuentra la utilización de mesas de atención en donde se convocan a las Titulares Beneficiarias, las cuales se apoyan de las vocales para la recepción de su papelería (desgloses, calendarios, etiquetas, formatos de educación, formatos de salud, entre otros) y, la aplicación de trámites para su componente familiar o situación en el programa, es aquí donde como antropólogo mantengo la fluidez de información y sobre todo genero mi propio perfil de una beneficiaria (individual) y componente (colectivo) de forma que, el conjunto general se basa en la equivalencia que tiene las titulares con sus homologas y difiere de cada componente familiar ya que no tienen las mismas necesidades y características que los individuos conforman.

El hecho es que, no solamente comparten semejanzas al formar parte de Prospera, también las titulares han modificado su manera de vivir, cada titular adquiere corresponsabilidades que deben cumplir para asegurar su permanencia dentro del programa, e independientemente de cual sea su esquema de apoyos, las familias deducen que el programa no es vitalicio, sino únicamente es un apoyo temporal que recibirán de forma indefinida hasta que su calidad de vida o condiciones socioeconómicas mejoren y así, sus integrantes no reflejen rezago alimenticio, de salud o educativo.

He observado que la implementación de "Vocales" como auxiliares de los Responsables de Atención ha propiciado un desorden de información para las

titulares beneficiarias ya que -en el peor de los casos- cobran dinero por entregar la papelería que por derecho cada titular tiene, a su vez para obtener las firmas de los centros de salud a los que están adscritos suelen condicionarlos en común acuerdo con la vocales, al formar parte del Departamento de Atención Ciudadana las denuncias y quejas por parte de las titulares se manifiestan constantemente ya que no existe una sanción aplicable a los servidores públicos que incurren en faltas administrativas, el proceso de seguimiento que se da a una queja de salud (por ejemplo) concluye por parte de PROSPERA al turnar la investigación previa a la Contraloría del Estado, siendo esta última la encargada de emitir las sanciones correspondientes a cada uno de sus servidores públicos.

Mediante los estudios de caso que se generan al darle seguimiento a una denuncia implica que como servidor público salga a campo a gestionar y aplicar encuestas de servicio al 10% de la población de una localidad en donde se denuncien irregularidades, la evidencia fotográfica es fundamental para dar soporte que se realizó el trabajo de campo en el lugar de los hechos, una cedula de validación con firmas recolectadas de las titulares beneficiarias anexando copia simple de sus identificaciones oficiales acreditan la correcta aplicación de seguimiento a cada caso, no obstante influyen factores no previstos en cada asunto, como lo pueden ser grupos civiles que protejan a la comunidad, factores climáticos, de tiempo, modo, distancia y lugar entre otros que no permitan realizar la investigación en una jornada laboral.

En mi caso, la utilización de los documentos oficiales son mis herramientas de trabajo que implemento en una investigación, el ir identificado con vestimenta del programa y/o gafete oficial es un recurso obligatorio y necesario para evitar confusiones en la localidad.

Por otro lado, en las entregas de apoyo, papelería, tarjetas, atención en campo, implica otro tipo de estrategia, es indispensable contar con el material didáctico a tiempo, planear un horario accesible para las titulares, elaborar un cronograma de tiempo para tomar en cuenta todos los temas a tratar con la población beneficiaria, mantener un trato digno, igualitario, ético y profesional con cada persona dentro o

fuera del programa que se acerque, estar capacitado y capacitar al personal de apoyo para cada actividad así como contar con un orden de atención ya sea por esquema de apoyos, micro zona de atención, localidad, orden alfabético entre otros. Por el contrario, en las giras realizadas por parte del/la delegado/a no depende precisamente del personal del programa, se necesita la sincronía con el Ayuntamiento en donde se realice la visita, coordinarse con el equipo de logística, llevar a cabo un protocolo de seguridad y vigilancia, así como estar al pendiente de las demandas, comentarios, quejas, inquietudes que las titulares beneficiarias expresan al delegado/a en turno, básicamente va moldeándose de acuerdo con las necesidades.

Es por eso por lo que el estudio antropológico es fundamental al pertenecer a un programa social como servidor público, se debe tener un trato digno, respetuoso, se debe aplicar estudios de campo en las localidades, la observación participante e indirecta es primordial para la atención, la focalización de localidades aplica para una investigación y el uso de las herramientas que en este caso son los formatos oficiales del programa, dan la pauta para ejercer la Antropología aplicada.

Conclusiones

Como se ha visto PROSPERA Programa de Inclusión Social se ha mantenido a lo largo de los cambios de administración y gobierno de los últimos 5 sexenios, esto ha sido a partir del compromiso que el Gobierno Federal tiene con la población mexicana del combate a la pobreza y la mejora en la calidad de vida para fomentar el desarrollo social de cada familia beneficiaria.

Esto no exenta al Programa de tener puntos negativos que hagan dudar la implementación, funcionamiento y sobre todo aplicación de este con la población, es decir, dentro de las reglas de operación para PROSPERA en cualquiera de sus años se menciona como debe funcionar, como se deben escoger a las familias beneficiarias, que zonas necesitan mayor atención, las necesidades básicas en la que apoya el programa, los montos y la permanencia de las familias dentro del programa.

Considero que el programa no apoya a las familias como debería ya que el personal que realiza las encuestas socioeconómicas no verifica los domicilios de las familias a encuestar, le aplican la encuesta a personas que aparentan no tener necesidades socioeconómicas, no llegan a las zonas de escasos recursos de acuerdo con el Coneval, son elitistas y selectivos, reciben cosas o dinero a cambio de la aplicación de la encuesta.

Fomenta la educación a través de becas escolares y apoyo de útiles escolares a niños, niñas y jóvenes de primaria, secundaria, bachillerato o carrera técnica con el simple hecho de estar inscritos, no exigen un desempeño óptimo, un promedio que mida el aprovechamiento que tiene el estudiante al momento de recibir la beca, es decir, en vez de darles la beca como incentivo para que mejoren su educación, solo fomentan una asistencia que no ayudada en su formación, el grave problema recae en los padres ya que inclusive no otorgan el apoyo de hijo para la educación de este sino que lo ocupan para fines ajenos.

Por otro lado el manejo de información que el programa tiene se lleva de forma piramidal y es en este punto en donde se distorsiona con forme va bajando a oídos

de las titulares beneficiarias, a que me refiero, el pedir materiales, cooperaciones voluntarias forzosas, apoyo humano para faenas, pintar escuelas, limpiar centros de salud, actividad física forzosa entre otras, va en contra de las corresponsabilidades que tienen y por consiguiente tropieza una sana y justa aplicación del programa, en vez de ser un servicio gratuito se vuelve algo privado para quien no puede cubrir con el requisito.

La división de los esquemas en dos (con corresponsabilidad y sin corresponsabilidad) no es justa para ninguno de los dos, ya que en el primer caso para que la familia reciba de los apoyos tiene que cumplir con una lista de obligaciones que el segundo caso no tiene, obviamente esto implica que los montos de apoyo y las modalidades de entrega cambien por ende no es tan factible utilizar dos esquemas para las familias mexicanas.

A pesar de que el programa no es vitalicio las familias mexicanas creen que el gobierno debería mantenerlos económicamente hablando, el problema del usuario recae en la falsa idea que su situación de desarrollo social es culpa del gobierno y que él tiene que sacarlos de donde se encuentran, la realidad es totalmente opuesta, el usuario debería de protestar porque no existieran los programas sociales que solo fomentan el rezago educativo, alimenticio, económico y social de la población, debe optar por salir a delante por sus medios y no sobrevivir a través de dadivas que el gobierno le da, yo creo que ese es el mayor problema que tiene el programa, que aún existe.

Si se implementara de la forma en la que se explica en la teoría las y los beneficiarios sabrían que es por un tiempo indefinido que el programa les apoyaría, no tendría nuevas incorporaciones cada año y el padrón activo no sería tan grande, la población podría solo ocuparlo de forma atemporal para cubrir sus necesidades básicas y las de sus integrantes, la pobreza disminuiría en vez de aumentar ya que el hecho de que se tenga que realizar un estudio socioeconómico para que la familia salga beneficiaria implica que las carencias que deben tener sean mayores y así poder ser candidatos a recibir los apoyos de gobierno.

Bibliografía

Archivo Gral. (1994-2000) Presidencia de la Republica. Disponible en:

http://zedillo.presidencia.gob.mx/pages/f_archivo_gral.html [Consultado 27-10-2010]

Ceremonia de presentación del Programa Oportunidades. (2002). [En línea] En:

Presidencia de la Republica: Actividades Presidenciales, Disponible en:

<http://fox.presidencia.gob.mx/actividades/?contenido=2656> [Consultado 16-01-2018]

Discurso del presidente Ernesto Zedillo, durante la presentación del *Programa PROGRESA*, en donde suscribió, junto con el gobernador Jesús Murillo, el Acuerdo de Coordinación entre el Gobierno Federal y el Gobierno del Estado para Apoyar las Acciones del *Programa PROGRESA (1997)*, Cardona, Hidalgo, Presidencia de la Republica Disponible en: http://zedillo.presidencia.gob.mx/pages/f_archivo_gral.html [Consultado 27-10-2010]

Félix, H. (2011) *México protege a los más vulnerables: resultados de Oportunidades.*

Disponible en: <http://calderon.presidencia.gob.mx/el-blog/mexico-protege-a-los-mas-vulnerables-resultados-de-oportunidades/#more-69284> [Consultado 17-01-2018]

Gómez, S. (2005). *Oportunidades.* Disponible en:

<http://fox.presidencia.gob.mx/cambio/oportunidades/?contenido=18572&pagina=1>

[Consultado 16-01-2018]

Gómez, S. (2005). *Como funciona Oportunidades.* Disponible en:

<http://fox.presidencia.gob.mx/cambio/oportunidades/?contenido=18574&pagina=1>

[Consultado

Grimaldo, M. (2006) *Oportunidades: Un programa de Resultados.* Disponible en:

<http://fox.presidencia.gob.mx/cambio/oportunidades/?contenido=18573&pagina=1>

[Consultado 16-01-2018]

L. Montalvo, Tania (2013) *De Solidaridad a la cruzada contra el hambre/* working Paper 2013/2, Expansión en alianza con CNN. Disponible en:

<https://expansion.mx/nacional/2013/01/22/cruzada-nacional-contr-el-hambre-2013#article-1> Consultado 12 de noviembre 2017

Ley Orgánica/ 1976, de 29 de diciembre, sobre Administración Pública Federal PDF.

Disponible

en:

<http://www.sagarpa.gob.mx/colaboracion/normatividad/Documentos/Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20Federal.pdf> Descargado 12 de noviembre 2017

Oportunidades. Programa de Desarrollo Humano Oportunidades PDF. Disponible en:

http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Transparencia/TransparenciaFocalizada/Programas_Sociales/pdf/oportunidades.pdf Descargado 13 enero 2018

Ontiveros Ruiz, G. (2005) *La Política Social em Mexico 1988-1994: Programa Nacional de Solidaridad*

Pérez, P; (2011) “Antropología: Contribución al estudio de la educación” en *Revista portuguesa de pedagogía* extra-serie: numero de homenagem ao professor Doutor Joao José Matos Boavida. Enero 2011, pp. 35-43.

P. Pagaza, Ignacio (2002), *introducción a la nueva administración pública de Mexico Volumen I*, México DF, Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.

Progesa. [En línea]. En: Conevyt, cursos en línea, Disponible en:

<http://www.cursosinea.conevyt.org.mx/cursos/mexico/contenidos/recursos/revista/index.htm> [Consultado 08-11-2017].

SEDESOL (2012). Secretaria de Desarrollo Social. Disponible en:

<http://www.normateca.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/SEDESOL> [Consultado 18-10-2017].

16-01-2018]

Solidaridad. [En línea]. En: Conevyt, cursos en línea Disponible en:

<http://www.cursosinea.conevyt.org.mx/cursos/mexico/contenidos/recursos/revista/index.htm> [Consultado 08-11-2017].

Código Civil del Estado de México (2002), Legislación Estado de México Disponible

en:

<http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/codvig/codvig001.pdf> Consultado 18 junio 2018

Ember, Carol, Ember Melvin y Peter N. Peregrine (2004), *Antropología*, España, ed. Pearson

Familia, Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2017 última actualización). Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=HZnZiow>

Fuller Torrey, Edwin (1972), *the mind game: Witchdoctors and psychiatrists*, New York, Emerson Hall

Herskovits, Melville J. (2004), *El Hombre y sus Obras*, México, Fondo de Cultura Económico

La FAO en el siglo XXI: “Lograr la seguridad alimentaria en un mundo cambiante resumen” Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura PDF. Disponible en: <http://www.fao.org/docrep/015/i2390s/i2390s00.pdf> Descargado y consultado 14 junio 2018

La Rochefoucauld, Francois *familia*, textos y frases. Disponible en: <http://www.elmundo.es/magazine/m39/textos/frases.html>

Lischetti, Melville J. (2000), Cap. 1 *Antropología*, Argentina, ed. Eudeba

Matrimonio, Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2017 última actualización). Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=OdQHkYU>

Mercier, Paul (1995), *Historia de la Antropología*, Barcelona, ed. Península

Ruggiero, Roberto, (1980) *Instituciones de Derecho Civil, Traduc. Ramón Serrano Suñer*. Madrid, Edit. Reus S.A.

Téllez Villagómez, María Elena (2010), *Nutrición Clínica*, México, ed. El Manual Moderno

Tejera Gaona, Héctor (2002), *La Antropología*, México, ed. Tercer Milenio/CONACULTA