



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

**Proyecto Estratégico de Mercadotecnia para determinar la viabilidad
del Centro de Asistencia Social Integral para Indigentes.**

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de:
Maestría en Administración

Presenta:

Adriana Ruth Contreras Arias

Santiago de Querétaro, Qro., octubre de 2005.

BIBLIOTECA CENTRAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

No. Adq: H70636

No. Título _____

Clas. TS

362.58

C764p

Ej 1



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Contaduría y Administración

Maestría en Administración

**Proyecto Estratégico de Mercadotecnia para determinar la viabilidad
del Centro de Asistencia Social Integral para Indigentes.**

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de:

Maestría en Administración

Presenta:

Adriana Ruth Contreras Arias

Santiago de Querétaro, Qro., octubre de 2005.

BIBLIOTECA CENTRAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

No. Adq. H70636

No. Título _____

Clas. TS

362.58

C764p

Ej 1



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

Proyecto Estratégico de Mercadotecnia para determinar la Viabilidad del
Centro de Asistencia Social Integral para Indigentes.

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de:
Maestría en Administración

En el área de Mercadotecnia

Presenta:

Adriana Ruth Contreras Arias

Dirigido por:

Dr. Raúl Mejía Estañol

SINODALES

Dr. Raúl Mejía Estañol
Presidente

Dra. María del Pilar Thompson Caplín
Secretario

Dr. Fernando Barragán Naranjo
Vocal

Dr. Jorge Alejandro Ramos Martínez
Suplente

M.A. Miguel Hernández Vázquez
Suplente

MC. José Antonio Inclán Montes
Director de la Facultad de Contaduría
y Administración.

Dr. Sergio Quesada Aldana
Director de Investigación y
Posgrado.

Centro Universitario.
Santiago de Querétaro, Qro.
Octubre de 2005.
México.

RESUMEN

Toda ciencia y conocimiento deben estar al servicio del bien común por lo que el presente proyecto tuvo como finalidad ayudar a las personas que menos tienen y que viven en la calle. La problemática que se abordó en el presente estudio fue la situación de indigencia en la ciudad de Santiago de Querétaro y el buscar la forma de poder ayudar a éstas personas para que se integren a la sociedad como seres dignos. El objetivo general del estudio fue determinar la viabilidad de la instauración de un centro especializado para atender a esas personas. Debido a que no se cuenta con ningún centro especializado que las ayude. La metodología de la investigación fue de tipo exploratoria descriptiva realizándose todo un análisis situacional de la pobreza y ayuda a los más necesitados. Los datos de la investigación se obtuvieron mediante la técnica de grupos de enfoque que ayudó para la investigación de mercado detectando las necesidades y soluciones de esta problemática. También la información obtenida fue a través de fuentes secundarias consultando datos estadísticos e información impresa. Los resultados del estudio de campo dieron paso para trabajar en el plan estratégico a través del análisis FADO para detectar fortalezas y oportunidades mismas que permitieron determinar que si es viable la instauración del Centro de Asistencia Social Integral para ayudar a personas Indigentes. Ello permitió comprobar la hipótesis original de la investigación. El beneficio que aporta este estudio es para aquellos seres que están olvidados y el saber que puede existir un centro que tienda la mano a los indigentes y que los vuelva a la vida integrándolos a una sociedad que consciente o no de ello los ha marginado. Nunca es tarde para ayudar a quien más lo necesita. Esta es una invitación abierta para todo aquel que quiera integrarse a este proyecto de vida.

(Palabras clave: servicio, bien común, ayudar, indigentes, determinar, viabilidad, centro especializado, integrarse, vida).

SUMMARY

All science and knowledge should be used for the common good; therefore, the finality of this project was to help the people who have the least and who are homeless. The problem covered in this study was the situation of the homeless in the City of Santiago de Querétaro, seeking a way to help them to become integrated into society as dignified human beings. The general objective of the study was to determine the feasibility of establishing a specialized center to aid these people, since there is currently no such center. The methodology used for our research was exploratory and descriptive, and a thorough situational analysis of poverty and aid for the most needy was carried out. Information for the research was obtained through the focus group technique, which was helpful in the market research in detecting necessities and solutions to this problem. We also obtained information from secondary sources, consulting statistical data and printed information. The results of the field study allowed us to work on a strategic plan using TOWS analysis to detect strengths and opportunities that aided in determining that the establishment of an Integral Social Help Center is viable as a way of aiding indigent people. This allowed us to prove the original hypothesis of the research paper. Benefits obtained as a result of this study are aimed at those people who have been forgotten and in knowing that a center could be established that would reach out to indigents, thus giving them a new life and integrating them into a society that, consciously or not, has marginalized them. It is never too late to help the needy. This is an open invitation to everyone who wishes to become a part of this life-giving project.

(KEY WORDS: Service, common good, aid, indigents, determine, feasibility, specialized center, become a part of, life).

DEDICATORIAS

*En memoria de:
La Madre Teresa de Calcuta y de
S.S. Juan Pablo II,
Por el testimonio de vida que dejaron, siempre de servir
sin cansancio al más necesitado, en lo físico
y espiritual.*

*A aquellas personas que se preocupan
Siempre por ayudar a los más necesitados.*

*En especial al grupo de personas iniciadoras del proyecto
para ayudar a quienes viven en situación de indigencia,
a que resurjan como Seres Dignos y Amados.*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de todo corazón a quien nos ha dado la vida y la oportunidad de ser instrumentos de ayuda y servicio para los demás, en este peregrinar de la vida. Gracias Dios mío por todo.

A mis Padres, por ser un ejemplo continuo de principios, y valores a lo largo de toda mi vida, por todo su apoyo y esfuerzo constante de sacarnos adelante en la vida.

A ti Ik, por ser un hombre ejemplar en mi vida, por todo tu apoyo y amor, eres el bello regalo que Dios me ha dado.

Gracias a todos mis maestros que han influido en mi formación académica, y que se han esforzado en brindar una educación de excelencia, en mi desarrollo profesional.

Por su valioso apoyo a la Dra. Pilar Thompson Caplín y al Dr. Raúl Mejía Estañol.

ÍNDICE

Resumen.	i
Summary.	ii
Dedicatorias.	iii
Agradecimientos.	iv
Índice.	v
Índice de cuadros.	x
Índice de figuras.	xi
Índice de gráficas.	xiii
INTRODUCCIÓN.	1
CAPÍTULO I ANTECEDENTES	3
1.1 Descripción del problema.	3
1.2 Objetivo del presente estudio.	4
1.3 Objetivos particulares.	4
1.4 Justificación.	5
1.4.1 El llamado como seres humanos, en lo individual para ayudar a los que más lo necesitan, a los pobres, de los más pobres (Los indigentes).	5
1.4.2 Aspectos fundamentales, para lograr el equilibrio de una calidad de vida Integral como Ser Humano.	7
1.4.3 La dignidad de la persona humana y el bien común de la sociedad.	9
1.4.4 El compromiso de la ciencia de la dirección social y la ayuda a los demás.	9
1.4.5 La Mercadotecnia como herramienta de desarrollo social.	11
1.4.5.1. Definición de mercadotecnia social.	11
1.4.5.2 Diferencias entre mercadotecnia comercial y social.	12
1.5 Marco Teórico.	13
1.5.1 La situación del pobre en los países latinoamericanos.	13
1.5.2 Algunos artículos que hablan sobre la solidaridad hacia los que menos tienen.	15
1.5.2.1 ¿Y qué es la tolerancia?	16
1.5.2.2. ¿Se es tolerante, con las personas que viven en situación	16

de Indigencia?	17
1.5.2.3 Nadie tiene por qué sufrir la intolerancia.	17
1.5.2.4 ¿Dónde se aprende la tolerancia hacia los que menos tienen?	18
1.5.3 Grandes escritores viviendo y luchando por la pobreza.	19
1.5.3.1 S.S. Juan Pablo II.	20
1.5.3.2 Madre Teresa de Calcuta.	21
1.5.3.3 Guillermo Descalzi.	22
1.5.3.4 Ma. Margarita Avalos Zepeda.	
CAPÍTULO II	
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA POBREZA Y AYUDA A LOS MÁS NECESITADOS	24
2.1 ¿Por qué se está abriendo cada vez más la brecha de la pobreza entre ricos y pobres?	24
2.1.1 Los tiempos del egoísmo.	25
2.1.2 El liberalismo, promotor del egoísmo.	26
2.1.3 El relativismo.	28
2.1.4 El capitalismo liberal.	29
2.1.5 El Neoliberalismo.	31
2.1.6 Diagrama de las corrientes generadoras del egoísmo social.	34
2.2 ¿Que está haciendo la sociedad, el gobierno y las personas en particular para ayudar a los más necesitados?	34
2.2.1 La Asistencia Social a través del apoyo de organismos internacionales.	34
2.2.1.1 Organización de las Naciones Unidas (ONU).	35
2.2.1.1.1 Nuevas iniciativas en pro del desarrollo social en la ONU.	36
2.2.1.1.2 Consejo Económico y Social (ECOSOC).	37
2.2.1.2 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).	37
2.2.1.3 Organización Mundial de la Salud.	38
2.2.1.4 Banco Interamericano de Desarrollo.	38
2.2.1.4.1 Misión.	39
2.2.1.4.2 Objetivos y Prioridades.	40
2.2.1.5 Fondo Monetario Internacional.	41
2.2.1.5.1 Función Financiera.	

2.2.1.6	Banco Mundial.	41
2.2.1.6.1	Información general sobre el Banco.	41
2.2.1.6.2	Objetivos.	42
2.2.1.6.3	Las agencias afiliadas son tres.	42
2.2.1.7	Organización de los Estados Americanos (OEA).	43
2.2.1.7.1	Desarrollo social y económico.	44
2.2.2	La Asistencia Social en México.	44
2.2.2.1	Plan Nacional de Desarrollo (PND).	45
2.2.2.1.1	Desarrollo Social y Humano.	46
2.2.2.2	Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).	47
2.2.2.3	Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL)	49
2.2.2.3.1	Misión.	49
2.2.2.3.2	Visión.	49
2.2.2.4	Consejo Nacional para prevenir la Discriminación (CONAPRED).	50
2.2.2.5	Consejo Nacional de los Derechos Humanos (CND).	51
2.2.2.6	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).	54
2.2.2.6.1	Visión DIF Nacional.	55
2.2.2.6.2	Misión DIF Nacional.	55
2.2.2.6.3	El Sistema Nacional DIF coordina, concerta y fomenta	55
2.2.2.6.4	Programas ya establecidos por parte del DIF.	56
2.2.3.	Fundamento Legal de la Asistencia Social en México	57
2.2.3.1	A nivel Federal.	58
2.2.3.2	A nivel del Estado de Querétaro.	58
2.2.4	Centros de Asistencia Social en la Ciudad de Querétaro.	60
2.2.4.1	Centros de Asistencia Social pertenecientes al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro (SEDIF).	62
2.2.4.1.1	Centro gerontológico Plan Vida.	63
2.2.4.1.2	Centro de rehabilitación integral Querétaro (CRIQ).	63
2.2.4.1.3	Atención a adolescentes y menores.	64
2.2.4.1.4	Inauguración de nuevos centros DIA.	65
2.2.4.1.5	Albergue General Ramón Rodríguez Familiar.	66
2.2.4.1.6	Procuraduría de la defensa del menor, la mujer y la familia.	66
2.2.5	Datos estadísticos acerca del desarrollo humano a nivel mundial.	67

2.2.5.1 Ejemplo de cómo ayudar a las personas que viven en situación de pobreza extrema: De acuerdo al Ayuntamiento de Madrid, España.	69
2.2.6 Datos estadísticos acerca la marginación y pobreza a nivel nacional.	71
2.2.6.1 Ayuda económica que proporciona el Gobierno Federal, para atención a personas con vulnerabilidad social.	74
2.2.7 Datos estadísticos acerca la marginación y pobreza en el Estado de Querétaro.	75
2.2.8 Datos estadísticos del número de indigentes en nuestro Estado.	77
2.2.8.1 Lugares donde se localizan personas indigentes dentro de la ciudad de Querétaro.	78
2.2.9 Número de albergues para indigentes en la Ciudad de Querétaro.	79
2.2.9.1 ¿Por qué los albergues instaurados, no han dado resultado?	81
CAPÍTULO III	
DESARROLLO DEL ESTUDIO ESTRATÉGICO DE MERCADOTECNIA, PARA DETERMINAR VIABILIDAD DEL CENTRO DE ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL	83
3.1 Investigación de mercado.	85
3.1.1 Importancia de la obtención de información para la instauración del Centro de Asistencia Social Integral .	85
3.1.2. Objetivos de la investigación.	85
3.1.3 Diseño de la investigación y fuente de datos.	86
3.1.4 Procedimiento utilizado para la recolección de datos.	86
3.1.5 Diseño de la muestra, para encuestar.	87
3.1.6 Recopilación de datos.	87
3.1.7 Procesamiento de datos.	87
3.1.8 Análisis de datos.	88
3.1.9 Conclusión de resultados.	94
3.2 Segmentación.	95

CAPÍTULO IV		
PLAN ESTRATÉGICO Y DE MERCADOTECNIA PARA LA INSTAURACIÓN DEL CENTRO DE ASISTENCIAL SOCIAL INTEGRAL PARA AYUDAR A PERSONAS INDIGENTES		97
4.1 Establecimiento de la Misión.		100
4.2 Mapa del medio ambiente del Centro de Asistencia Social.		101
4.3 Análisis FADO.		101
4.4 Infraestructura requerida para la instauración del Centro de Asistencia Social.		105
4.4.1 Organigrama del Centro de Asistencia Social Integral.		106
4.4.2 Equipo de trabajo que formará parte del Centro.		109
4.4.3 Estado presupuestal para inicio de la construcción del Centro.		111
4.5 Estrategias para la Mezcla de Mercadotecnia.		113
4.5.1 Servicio ofrecido.		114
4.5.2 Precio.		114
4.5.3 Distribución.		114
4.5.3.1 Cómo se reclutará a la gente que necesita ser atendida por el Centro de Asistencia?		114
4.5.4 Promoción.		115
4.5.4.1 Fondeo para la obtención de recursos.		115
4.5.4.2 Métodos de promoción a aplicarse.		116
CONCLUSIONES.		118
BIBLIOGRAFÍA.		122
ANEXOS.		125

ÍNDICE DE CUADROS

CAPÍTULO II

2.1 Niveles de marginación en el contexto nacional. 73

2.2 Total de la población del Estado de Querétaro, así como los indicadores socioeconómicos y grado de marginación por municipio. 76

CAPÍTULO IV

4.1 Estado presupuestal para inicio de la construcción de Centro de Asistencia Social Integral. 111

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

1.1 Diferencias entre la mercadotecnia comercial y la social.	13
1.2 Juan Pablo II, con la madre Teresa de Calcuta.	19
1.3 Frases de la madre Teresa de Calcuta.	21
1.4 Testimonio de Vida de Guillermo Descalzi.	21
1.5 Margarita Avalos, quien ayuda a los indigentes.	22

CAPÍTULO II

2.1 Diagrama de algunas corrientes generadoras del egoísmo social.	33
2.2 Objetivos de la ONU, del Desarrollo del Milenio.	35
2.3 Trabajar para el bienestar de todos, principalmente los niños.	37
2.4 Objetivo de la OMS, para gozar todos de salud.	38
2.5 Fachada del BID.	38
2.6 Alcance geográfico del BID.	39
2.7 Superación de la pobreza, una tarea contigo.	47
2.8 Logo del CONAPRED.	50
2.9 Cartillas sobre grupos vulnerables.	53
2.10 Logo del DIF.	54
2.11 Organizaciones de Asistencia Social, en la Cd. De Querétaro.	60
2.12 Centro Gerontológico Plan Vida. .	63
2.13 El CRIQ, acuden personas de toda condición social.	64
2.14 Necesidad de atención a adolescentes y jóvenes.	64
2.15 Vista del albergue General Ramón Rodríguez Familiar.	66
2.16 Logo del PNUD.	67
2.17 Índice de desarrollo humano a nivel mundial.	68
2.18 Servicios municipales que ofrece el Ayuntamiento de Madrid.	70
2.19 Nachito el Indigente.	79
2.20 Vista del albergue para indigentes, calles de Madero y Guerrero.	81
2.21 Otra vista de este albergue.	81
2.22 A la vista las ventanas del albergue, desde un patio ajeno.	81

CAPÍTULO III

3.1 Plan estratégico de mercadotecnia , a llevarse acabo en el Centro de Asistencia Social Integral.	84
--	----

CAPÍTULO IV

4.1 Proceso de la planeación estratégica del Centro de Asistencia Social.	98
4.2 Misión del Centro de Asistencia Social Integral.	100
4.3 Mapa del medio ambiente del Centro de Asistencia Social.	102
4.4 Análisis FADO, del Centro de Asistencia Social Integral.	103
4.5 Organigrama del Centro de Asistencia Social Integral.	106
4.6 Se muestra gráficamente el resumen de la atención integral, que se otorgará, en el Centro de Asistencia Social Integral.	110
4.7 Variables de la mezcla de mercadotecnia, aplicadas al Centro de Asistencia Social Integral.	113

ÍNDICE DE GRÁFICAS

CAPÍTULO III

3.1 ¿Qué es un indigente?.	88
3.2 Personas en condiciones de indigencia.	88
3.3 Formas de ayudar a los indigentes.	89
3.4 Atención que se les debe proporcionar a los indigentes.	90
3.5 Conocimiento de alguna Institución en donde se les pueda ayudar a los indigentes.	90
3.6 ¿Por qué se da la problemática de la indigencia?	91
3.7 Necesidad de crear un Centro, especializado para las personas que viven en situación de indigencia.	92
3.8 Formas de ayuda que proporcionaría la gente para apoyar a éstas personas.	93
3.9 Mejor mecanismo de divulgación para apoyo de este proyecto.	94

INTRODUCCIÓN

Existe en México mucha gente necesitada que vive en la pobreza extrema y dentro de ese universo, existen personas aún más pobres que viven de forma miserable en todos los sentidos, sin casa, sin alimento, sin ropa, sin higiene y salud; mucho menos cuentan con cariño y afecto que les ayude a salir de la situación en que viven, esas personas de las que se habla son los indigentes.

Lo que encuentran las personas que viven en situación de indigencia es indiferencia, apatía y repugnancia por parte de una sociedad, que en su mayoría está inmersa en un mar de frivolidad y egoísmo, en donde lo que interesa es trabajar por sus propios intereses, incluso a costa de los demás.

Los grupos vulnerables, como de los que forman parte las personas indigentes, que no tienen nada, deben ser ayudados, respetando sus valores y garantías para que se integren a la sociedad y puedan contar con salud física y espiritual, vivienda, educación, esparcimiento, capacitación y empleo. La finalidad que toda sociedad debe alcanzar es el bien común de todos los que la integran, y en especial de aquellos a los que la vida los ha puesto en condiciones desfavorables de desigualdad social.

Contadas son las personas que se llegan a preocupar por los indigentes, es importante saber, que actualmente existe en la Ciudad de Querétaro un grupo de personas que les ayudan de diversas formas como es: dándoles de comer, proporcionándoles ropa e higiene y sobre todo, brindándoles afecto. Lamentablemente, con unas cuantas personas de buena intención, que tratan de ayudar no es suficiente, porque el problema sigue; para ello es necesario contar con la existencia de una casa especializada, que los ayude de manera integral a incorporarse a la sociedad, creándoles las mejores oportunidades para mejorar su calidad de vida. El presente estudio se une al proyecto de ese grupo de personas que están apoyando a aquellos que viven en situación de indigencia, a recuperar su dignidad de seres humanos.

Importante es saber que actualmente la Ciudad de Querétaro, no cuenta con un centro especializado para la atención de forma integral, que atienda a las personas que viven en esa situación. Es por ello que el objetivo del presente estudio, es determinar la viabilidad de la creación de un Centro de Asistencia Social para ayudar a los indigentes.

De lo anterior se desprende la hipótesis del estudio:

Hipótesis (Hi): “La instauración del Centro de Asistencia Social Integral, ayudará a los indigentes a mejorar su calidad de vida”.

Hipótesis alterna (Ha): “La realización de una campaña de concientización, ayudará a los indigentes a mejorar su calidad de vida”.

Hipótesis nula (Ho): “La instauración del Centro de Asistencia Social Integral, no ayudará a los Indigentes a mejorar su calidad de vida”.

Las variables del estudio son:

Variable dependiente: Son las personas Indigentes. La variable Independiente: Es el Centro de Asistencia Social Integral.

El estudio comprende cuatro capítulos fundamentales, donde en el primer capítulo se desarrollan los antecedentes que definen la descripción del problema, los objetivos a trabajar y la justificación de la investigación. En el segundo capítulo se realiza un análisis situacional de la pobreza y ayuda a los más necesitados, mismo que ayudará a tratar de comprender el actuar del ser humano y la ayuda que a veces no llega hacia quien más lo necesita, dicho análisis está fundamentado con datos estadísticos que muestran la marginación y pobreza existentes. En el capítulo tercero se efectúa un estudio de campo, utilizándose la técnica de grupos de enfoque, en donde los resultados de este, dieron paso para trabajar en el plan estratégico, desarrollado en el capítulo cuarto, mismo que a través del análisis FADO, se detectaron fortalezas y oportunidades que determinan la instauración del Centro de Asistencia Social Integral y así poder contribuir con el grupo iniciador de este proyecto de ayuda, dirigido a las personas que viven en esa situación de indigencia.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.1 Descripción del problema

Existe en el país un alto índice de pobreza, los indicadores de pobreza del Banco Mundial, demuestran que el 26.3% de la población mexicana sobrevive apenas con dos o menos dólares diarios; esto es, que cerca de 28 millones de mexicanos tienen un ingreso anual menor a ocho mil pesos, algo así como \$150.00 pesos a la semana, y de ese alto porcentaje, otro tanto vive en la pobreza extrema; el presente estudio va encaminado a ayudar a esas personas, a los pobres de los más pobres, a quienes llamamos indigentes, quienes son personas hombres y mujeres, que no tienen recursos ni medios para vivir.

Son personas que no tienen casa, su cobija son latas y cartones, no tienen agua corriente y menos potable, no tienen baño para su higiene personal y necesidades fisiológicas, (la falta total de éstos elementos, los expone a grandes infecciones de todo su cuerpo, no comen todos los días (su principal fuente de alimentación es la basura), no tienen trabajo. (Beltrán, 2005, definición de indigente. Recuperado el 17 de abril del 2005. De Intervoz: <http://www.intervoz.com.ar>).

Y lo más grave es que son personas marginadas por la sociedad misma, son desahuciados sociales, sin ningún motivo y razón para vivir. ¿y que se ha hecho y más aún que se está haciendo para ayudar a éstas personas?

Se sabe, que efectivamente si existen muchos centros de ayuda a niños huérfanos y de la calle, a mujeres maltratadas, madres solteras, asilos para personas mayores, centros de ayuda para niños especiales y con alguna capacidad diferente y centros de atención juvenil; ¡todo ello es una excelente ayuda muy buena y hay que aplaudirlo, pero no es suficiente!....., ¿en donde queda toda la demás gente, que no entra en los centros antes mencionados?.

Sí, existen albergues¹ de ayuda en donde a éstas personas se les da un techo, alimento y quizá alguna atención médica, pero algunos ya no regresan o mueren en las calles, en condiciones peores que un animal.

La problemática expuesta es que, no se cuenta con un Centro de Asistencia Social Integral, para ayudarles a reincorporarse a la sociedad y mejorar su calidad de vida y tampoco se cuenta con el apoyo suficiente, por parte del Gobierno ni de la Sociedad, para ayudarlos.

De todo ello, se puede hacer la siguiente pregunta:

¿La instauración de este Centro de Asistencia Social, va a ayudar a éstas personas a mejorar su calidad de vida y así integrarlas a la Sociedad?. La respuesta a esta pregunta, se irá contestando a lo largo del presente estudio.

1.2 Objetivo del presente estudio.

El objetivo de este proyecto, es evaluar la viabilidad para instaurar un Centro de Asistencia Social Integral, con la finalidad de ayudar a esas personas que menos tienen y que viven en la calle, denominadas indigentes, y así puedan integrarse a la sociedad a través de crearles la mejor de las oportunidades posibles para dignificar y mejorar su calidad de vida, a través de la instauración de este Centro.

1.3 Objetivos particulares.

Desprendido del objetivo general de estudio, se determinan los siguientes objetivos particulares a desarrollarse durante el presente estudio:

1.3.1 Demostrar que no existe un Centro Asistencia que ayude a éstas personas, para integrarlas a la sociedad y mejorar su calidad de vida.

1.3.2. Determinar la viabilidad de la Instauración del Centro de Asistencia Social.

¹ Un albergue es un lugar en el que una persona halla hospedaje o resguardo, es un establecimiento benéfico donde se aloja provisionalmente a gente necesitada.

1.3.4. Realizar el estudio de Mercado, para detectar necesidades y soluciones, de esa problemática.

1.3.5. Determinar el mejor mecanismo, para obtener apoyos de Instituciones privadas y gubernamentales que patrocinen la construcción e instauración del Centro de Asistencia Social Integral para ayudar a personas de la calle: Indigentes.

1.3.6. Proponer la realización de una campaña de concientización, para ayudar a éstas personas.

1.4 Justificación.

1.4.1 El llamado como seres humanos, en lo individual para ayudar a los que más lo necesitan, a los pobres, de los más pobres (Los indigentes).

En la actualidad, el mundo vive de una manera muy rápida, con mucha frialdad humana, hacia quienes los rodean. Se está plagado de muchas injusticias, de guerras, de terrorismo, de violencia, de pobreza, de mucha injusticia social, se vive en una sociedad llena de egoísmo, en donde solo preocupa los intereses personales, sin pensar siquiera un poquito en los demás.

Suena irónico mencionar todo esto, en una humanidad desarrollada y llena de avances tecnológicos e innovaciones; pero, para que el avance y desarrollo, sean reales, se tiene también que avanzar como seres humanos en: los valores, los principios, en la moral, en la ética, en la solidaridad y ayuda a los demás.

Si esto no se da como algo integral, se está viviendo en una sociedad, mutilada llena de una completa y total indiferencia.

Y bien, si se puede mencionar que existen universidades e instituciones, que imparten alguna materia en éstos temas de principios y valores, sin embargo, ésta educación se debería aprender desde la primera célula social, que es la familia.

En la familia, se adquieren los valores fundamentales del ser humano (buenos o malos), se aprende a amar y respetar al prójimo o a odiar y despreciar, como comenta Pascual (2004), "Existe una urgencia de Educar en el amor para respetar a los demás", porque si no, de lo contrario, se van albergar valores contrarios y nocivos, que provocan una falta de respeto y ayuda hacia el semejante, muchas veces guardando resentimiento y odio.

El odio puede nacer de varias maneras, tal vez uno odia, por que ha dejado crecer en su corazón, una envidia, un resentimiento indefinido y confuso hacia una persona o grupo.

Otras veces el odio es el resultado de un cierto ambiente familiar o social. Algunos odian porque se les ha enseñado desde pequeños que otros (blancos o negros, chinos o rusos, cristianos, judíos o musulmanes), son simplemente malos.

La ayuda y el amor a los demás, nace en casa, en la escuela, y se proyecta en donde se está, toda la sociedad debe organizarse, se debe ver que, el respeto y el amor son lo más importante.

Es cierto que el amor no puede ser mandado por la Ley, pero también es verdad que sí puede exigir el respeto hacia tantos hombres y mujeres, que por desgracia son víctimas de tantas discriminaciones, injusticias y malos tratos. (Pascual, 2004, colum.1)².

Corno cuado se voltea a ver a un Indigente, provoca molestia, temor y repugnancia, en lugar de pensar que es un ser humano, con los mismos derechos a la vida que cualquier persona, y que merece atención y respeto, sin embargo, la gente se hace a un lado, de tal manera que reflejan una actitud de rechazo hacia ellos.

También en la mayoría de los casos, se pasa la gente de largo con una actitud indiferente, como si no existieran, porque ya forman parte del panorama urbano de la ciudad; mejor un animal merece atención, en lugar de esos seres humanos, semejantes a cada uno de los habitantes del planeta.

² Fernando Pascual es Licenciado en Filosofía, y escritor en varios periódicos.

1.4.2 Aspectos fundamentales, para lograr el equilibrio de una calidad de vida Integral como Ser Humano.

Toda persona, tiene el derecho de vivir dignamente y tener una vida plena. A las personas indigentes les faltan muchos aspectos por ser cubiertos, para que puedan ser personas dignas, aceptadas por la sociedad, y así alcanzar, una calidad de vida integral como ser humano.

De acuerdo a Cuahutemoc (1998, p. 47), todos los seres humanos, poseen OCHO ÁREAS, que consciente o inconscientemente se deben cuidar durante las 24 horas del día, todos los días de nuestra vida. Nosotros somos el resultado de multiplicar las zonas de atención ELEGIDAS por el tiempo invertido en ellas.

En realidad, no es factible ver la superación personal, de ningún ser humano separada de este concepto. Es muy importante porque nos proporciona un panorama muy claro del lugar en donde estamos y de la forma en que atrapados en determinada zona, descuidamos otras.

Como a continuación describe Cuahutemoc (1998, p. 48):

PRIMERA.- ZONA CORPORAL.

En ella se encuentra el mecanismo de supervivencia, que debe ser atendido diariamente. Lo hacemos al comer, respirar, dormir, . El mecanismo puede descomponerse “dejando a la persona atrapada, en el caso de enfermedades, vicios, o malos hábitos.

SEGUNDA.- ZONA EMOCIONAL.

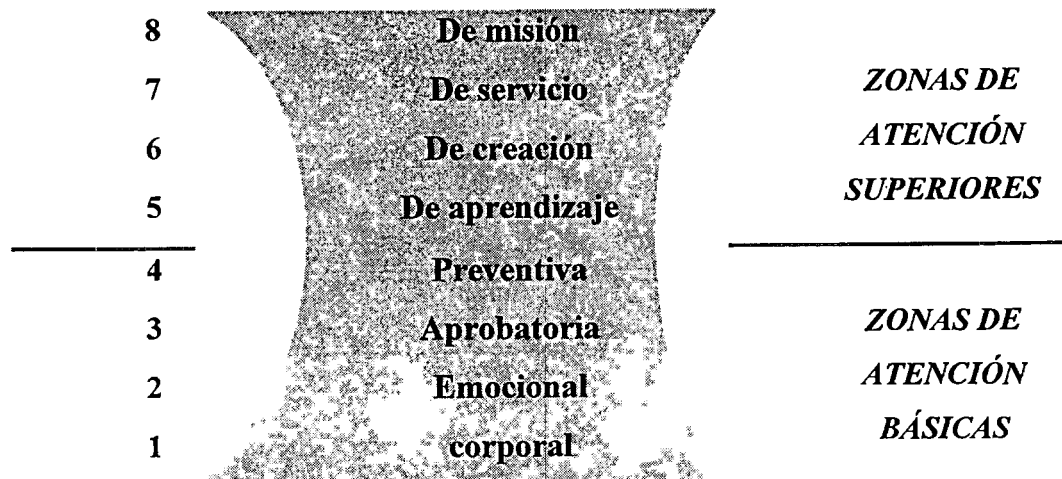
Se está aquí al experimentar emociones fuertes como júbilo, ira, temor, depresión o apasionamiento, también nos hallamos en este terreno al hacer una pausa para equilibrar nuestros nervios, meditando o descansando. Quedamos atrapados al tener alteraciones psicológicas o emociones incontrolables como rencores, envidias, deseos de venganza, celos, culpas, tristezas, enojos, euforia, pasión o temores.

TERCERA ZONA.- APROBATORIA.

Al estar en ella realizamos actividades que nos llevan a ser aceptados, admirados y queridos por los demás.

CUATRO.- ZONA PREVENTIVA. Se obtiene al procurar la obtención de bienes, buscar el sustento, seguridad y estabilidad futura, también al defender al patrimonio y cuidarse del abuso de otros. El mecanismo se descompone al perder la perspectiva y ver todo con ojos materialistas, cuando se cae en avaricia o en exceso de trabajo, riñas por dinero o robo.

También existen OTRAS CUATRO zonas denominadas superiores y son las más importantes, pues constituyen las metas sublimes a las que todo ser humano debe aspirar



ZONAS DE ATENCIÓN SUPERIORES

QUINTA.- ZONA DE APRENDIZAJE.

Aquí se comprende que la primera razón de vivir es CRECER y que a fin de cuentas estamos en el mundo por las mismas causas por las que un estudiante va a la Universidad. Atendemos esta zona al leer, escuchar, observar, tomar nota, estudiar, experimentar, investigar y ensayar siempre con la finalidad de ser mejor.

SEXTA.- ZONA DE CREACIÓN. El ser humano esta a imagen y semejanza del Creador, precisamente porque tiene capacidad de crear, quien renuncia a esa capacidad, no será nunca un ser humano completo. Cuando una labor se vuelve apasionante es porque se está CREANDO algo nuevo, como escribir, pintar, componer, construir, innovar sistemas, emprender proyectos.

SÉPTIMA.- ZONA DE SERVICIO.

El amor se experimenta aquí, incursionamos en esta área cuando, se piensa en las necesidades de otros, se ayuda, se tiende la mano, se escucha al solitario, brinda apoyo a quien viene atrás, se atiende a la familia.

OCTAVA.- ZONA DE MISIÓN.

Este nivel máximo de vida implica la comprensión de estar vivos por algo, de tener una misión que cumplir precisamente en el lugar y el tiempo donde hemos sido puestos con nuestros dones y carencias, específicos... El sentido de misión está implícitamente ligado a la relación personal con Dios. Una persona en esta zona se convierte en ser humano trascendente, cuya vida tiene un sentido superior de ser.

(Cuahutemoc, 1998, p.51).

La persona que vive en estado de Indigencia, está atrapada en la primera y segunda zona, ya que ni siquiera cumplen con los requerimientos de éstas, su forma de vida y mecanismo de supervivencia es deplorable; es por ello la urgencia de ayudar a estas personas que no tienen nada, ni un apoyo que les tienda la mano.

1.4.3 La dignidad de la persona humana y el bien común de la sociedad.

Se tiene un compromiso moral y de solidaridad para ayudar a esas personas Indigentes que menos tienen y que viven en una discriminación y marginación social. Por ello es de vital importancia ayudarlas.

A lo largo del presente estudio, se verá, que no existe algún centro especializado en la ciudad de Santiago de Querétaro, que ayude a estas personas a ser sanadas e integradas a la sociedad; además porque son personas que viven como despojos humanos, y no hay quien les tienda la mano y les ayude realmente de forma integral.

1.4.4 El compromiso de la ciencia de la dirección social y la ayuda a los demás.

Se está hablando de la Administración Social, en donde administrar quiere decir, dirigir en el sentido de grupos humanos, buscando la mayor eficacia en la actuación de los dirigentes con un criterio ético. (Valdivia, 1974).

Desde los inicios de la humanidad, siempre se ha vivido y convivido en sociedad, en comunidad; el ser humano no está hecho para vivir solo o aislado, ya que solo, no logrará nada, más que su extinción, es por ello que existe la sociedad de grupos humanos.

Es en donde se da el fenómeno de la Socialización³ y donde quiera que actúen grupos, ahí tiene que haber dirección.

La convivencia humana, en el sentido de una conducta colectiva de seres que tienen conciencia de su propia actuación y libertad de autodeterminación, exige que orienten el obrar del grupo.

La socialización, es fruto y expresión de una tendencia natural, casi incontenible, de los seres humanos: la tendencia a asociarse para la consecución de los objetivos que superan la capacidad y los medios de que pueden disponer los individuos aisladamente. La tendencia a asociarse, el impulso del hombre a relacionarse con sus semejantes es algo inherente al hombre mismo y consiguientemente es propio de toda comunidad o asociación de hoy y de siempre. (Guzmán, 1974, p.59).

De los comentarios anteriores, no es posible que las personas que viven en estado de Indigencia, vivan aisladas, sin estar integrados a la sociedad, y es bueno saber que como sociedad se les ha relegado, a la más baja de las expresiones a las que un ser humano puede llegar, sin identidad, sin nombre, sin representatividad, sin dignidad...., carecen de todo, ni siquiera socialmente existen, (muchos de ellos son personas con traumas, con algún daño mental, con enfermedades y adicciones de todo tipo, viviendo en las peores de las inmundicias), ¿quien les ayuda, quien es la voz de ellos, para dignificar su vida?.

El fin, que toda sociedad debe alcanzar es el bien común, de todos sus componentes, de todas las personas que la integran, la existencia del ser social, es su propia unidad, por bien común se entiende que es el conjunto organizado de condiciones sociales por las que hombres y mujeres pueden alcanzar su destino natural y espiritual, el bien común es un fin para la sociedad.

¿Qué está pasando como individuos y como sociedad?, se tiene una debilidad en los valores espirituales, se está padeciendo de una anemia social, la ausencia de una cooperación por la vida.

³ La socialización es promover las condiciones sociales que favorezcan en los seres humanos el desarrollo integral de su persona.

Es importante reflexionar y ver que todos tienen una responsabilidad de servicio, en donde quiera que se esté interactuado: en el trabajo como dirigentes, administradores, amas de casa, trabajadores, profesionistas, o simplemente como actores en el quehacer diario de la vida, se tiene una Misión y es de Dignidad, es una responsabilidad que para ser cumplida con la conciencia plena de su trascendencia, requiere un Auxilio Superior. Es la ayuda de la Gracia la que permite al dirigente cumplir con el deber que su misión le confiere. (Guzmán, 1974).

1.4.5 La Mercadotecnia como herramienta de desarrollo social.

La mercadotecnia nació para organizaciones de lucro que pueden o no considerar el beneficio social como un fin prioritario, sin embargo, la mercadotecnia social podrá o no considerar un fin de lucro, pero tendrá por fin principal el beneficio social.

La mercadotecnia social nace con el objetivo primordial de brindar un beneficio a la sociedad.

1.4.5.1. Definición de mercadotecnia social.

La mercadotecnia social cuenta con varias definiciones, encontrándose las siguientes:

La mercadotecnia social: es una estrategia para el cambio de la conducta y combina los mejores elementos de los enfoques tradicionales al cambio social en un marco integrado de planeación y acción. Es el diseño, realización y control de programas que buscan mejorar la aceptación de una idea social, una causa o una costumbre en grupo meta, (Kotler, 1992).

Es determinante que la mercadotecnia social necesita utilizar los métodos y técnicas de la mercadotecnia comercial para obtener sus objetivos particulares. Las cuatro variables de la mercadotecnia se aplican en todos los casos en que se

utilice la mercadotecnia social, adaptándolas desde luego, a cada situación en particular.

La mercadotecnia social es una estrategia para el cambio de la conducta y combina los mejores elementos de los enfoques tradicionales al cambio y ayuda social en un marco integrado de planeación y acción, al tiempo que utiliza avances en la tecnología de las comunicaciones y en las técnicas de comercialización.

El término de Mercadotecnia Social, apareció por primera vez en 1971, para describir el uso de los principios y técnicas de la comercialización encaminada al apoyo de una causa, idea o conductas sociales. Desde entonces, el término ha venido a significar una tecnología administrativa de cambio social que implica el diseño, la puesta en práctica y el control de programas cuyo objetivo era la mayor aceptabilidad de una idea o práctica social en uno o en varios grupos de destinatarios de los programas.

1.4.5.2 Diferencias entre mercadotecnia comercial y social .

La diferencia básica entre la mercadotecnia comercial y la mercadotecnia social radica en el objetivo que persiguen. A continuación se señalarán las tres diferencias fundamentales, en la figura 1.1.

Figura 1.1 Diferencias entre la mercadotecnia comercial y la social.

MERCADOTECNIA COMERCIAL	MERCADOTECNIA SOCIAL
<ol style="list-style-type: none">1. Su mayor interés es la obtención de utilidades económicas a través del interés del mercado o sociedad escogida.2. Tiene interés de identificar las actitudes y deseos del mercado escogido sin promover cambios.3. Tiene interés en vender sus productos o servicios a través de ideas.	<ol style="list-style-type: none">1. Su mayor interés está en servir a las necesidades del mercado o sociedad escogida, sin obtener beneficio económico personal.2. Tiene interés en lograr un cambio en las actitudes o el comportamiento del mercado escogido, cuando éstos puedan resultar dañinos.3. Tiene interés en vender ideas y nuevas actitudes en vez de productos o servicios.

Fuente: (Fisher, 1997 p. 423).

1.5 Marco Teórico

1.5.1 La situación del pobre en los países latinoamericanos.

Como se ha comentado, el presente trabajo va encaminado a proponer la creación de un Centro de Asistencia Social Integral, con el fin de ayudar a las personas que viven en situación de Indigencia, siendo ésta, la falta de recursos y medios para vivir, se subsiste en una situación de absoluta pobreza y miseria en todo la extensión de la palabra.

En los países latinoamericanos existe pobreza extrema, en donde la brecha entre ricos y pobres se ve marcada cada vez más, ello genera un fenómeno, expresado como:

La secular situación de miseria y marginalidad vivida por la inmensa mayoría de las poblaciones de nuestros países, puede ser considerada como un verdadero "Breakdown"⁴, de catástrofe y de agotamiento de una forma de vida impuesta por modelos de sociedad y de políticas económicas que acumularon fracasos espectaculares y éxitos mediocres en las tentativas de exceder las barreras del cuarto mundo y del tercer mundo.

Los proyectos nacionales de desarrollo, de los países latinoamericanos intentados hasta ahora o aún en curso son sin excepción, concentradores de la riqueza y empobrecedores de los que ya son pobres. (Perine,1999, p.54).

Es importante que se tome conciencia de la pobreza existente, en la sociedad y de la irrupción del pobre, se habla de irrupción, porque se quiere señalar un hecho nuevo que <<rompe>> con algo anterior, y que <<entra>> (<<inrumpere>>) en la conciencia y en la historia como de golpe y abruptamente.

El hecho está ahí, descrito en su pleno esplendor, pero es muy importante, también tomar conciencia de la importancia de que debe existir: organización, para darles una mejor calidad de vida. A pesar de muchas ambigüedades, es posible discernir en ellas no solo una mayor autoconciencia del mundo de los pobres, sino el surgimiento de éstos como sujetos históricos organizados, para lograr vivir más dignamente. (Scannone, 1999).

Muñoz (1999) describe este hecho, con la ayuda de tres dimensiones propuesta de la incursión de los pobres a la sociedad , éstas dimensiones son:

a) La dimensión de indignación ética: Esto nos indica que debe haber una respuesta responsable, hacia la solidaridad por los pobres.

b) El asombro radical: Es la resistencia increíble de la vida y libertad, bajo tantas fuerzas de corrupción y muerte es luchar por el hecho del milagro, de la supervivencia física como de arriba, en esas condiciones, sino el de una vida humana y digna: la alegría, el canto, la belleza, la solidaridad (compartiendo aún,

⁴ Significa en el vocabulario tecnológico un avance o un salto cualitativo, una transformación decisiva, o un quebrantamiento de barreras, puede producirse a consecuencia de una situación de agotamiento o de catástrofe, si se dan las condiciones.

lo que no se tiene), la apertura hacia la naturaleza, los otros y Dios, que se dan con frecuencia entre los pobres, su profunda sabiduría popular.

c) La exigencia práctica ineludible: es la indignación ante la injusticia y por la misericordia que quiere ser eficaz. Es la respuesta a los valores profundamente éticos y humanos . Es la lucha contra la muerte y aún más hondamente a favor del amor a la vida (en todas sus formas) y la celebración del hecho de vivir.

Es importante, tener una mente clara y un corazón sencillo, para comprender, este hecho de la pobreza, y poder solidarizarse con los que menos tienen, ya que se ha convertido ya, en un panorama común y cotidiano del entorno en la vida diaria.

1.5.2 Algunos artículos que hablan sobre la solidaridad hacia los que menos tienen.

Es importante saber quién o quienes han escrito respecto a la problemática de los pobres y de los más pobres, de los indigentes. En la búsqueda se ha encontrado que no existe literatura formal que hable del tema, en específico de la indigencia; sin embargo si existen artículos que hablan de la pobreza, de forma general, y de la solidaridad y ayuda al prójimo, y precisamente, de este tema comenta Vega, acerca del amor al prójimo que se debe tener:

Hoy, es imperativo en medio de tanto egoísmo en que nos movemos: amar al que está junto, al más cercano, al que está próximo a nosotros, al prójimo. El mundo actual está tan acostumbrado a hacer mal al prójimo, ya que nadie lo advierte; hay acciones, las más simples que ya no se miran con maldad, porque el corazón de este pueblo se ha engrosado y con los oídos oyen pesadamente y han cerrado sus ojos (Mt 13:15): el mal se mira como su fuera bien y todos dicen: es lo normal... y será común pero nunca normal. Lo normal sería que todos nos amáramos y que nadie hiciera el mal al prójimo, pero esta sociedad se ha deshumanizado y el trato suele ser cruel e intolerante. (Vega, 2003. El Amor al prójimo. Recuperado el 25 de mayo de 2005. De la Comisión de Centros Cristianos: www.ccc.org.mx).

1.5.2.1 ¿Y qué es la tolerancia?

De acuerdo a la definición de la Comisión de Derechos Humanos, (CND), la tolerancia es:

- ◆ Es el respeto, la aceptación y el aprecio de la rica diversidad de las culturas de nuestro mundo, de nuestras formas de expresión y formas de ser humanos.
- ◆ Es comprender y aceptar que, porque comprendimos, respetamos que cada persona, incluidos nosotros, es libre de tener sus propias ideas y pensamientos.
- ◆ La Tolerancia, es responsabilidad. Respetar los Derechos humanos significa que somos responsables, que respetamos toda la variedad de formas de ser, de vivir, de culturas.
- ◆ Ser tolerante es vivir reconociendo que los derechos humanos son para todos los seres humanos, y es vivir respetando los derechos y libertades de los demás.

1.5.2.2. ¿Se es tolerante, con las personas que viven en situación de Indigencia?

Las personas indigentes, no tienen salud, trabajo, igualdad por lo que carecen del derecho y oportunidades para vivir una vida digna, por lo tanto no se es tolerante con ellos, para que haya tolerancia se necesita que todas las personas disfruten de oportunidades económicas y sociales sin ninguna discriminación.

Discriminar es clasificar a la persona, por su color, por su dinero, por las condiciones en que vive, por sus costumbres, creyendo que son inferiores y por lo tanto, suponiendo que no tienen los mismos derechos que todos.

Las personas indigentes, son marginadas, es decir, se les hace a un lado en el borde entre el derecho y la injusticia de la sociedad. Excluir a alguien es creer que se tiene el derecho de no admitirlo, de no aceptarlo, como parte del grupo (con oportunidades y derechos), de la sociedad; excluir es rechazar a alguien, es suponer que se puede negarle todos sus derechos y a la vez, es porque se le considera enemigo.

Para que exista cada vez una sociedad más tolerante, los Estados deben elaborar leyes que garanticen la igualdad de trato y oportunidades a todos los grupos e individuos de la sociedad, por supuesto incluyendo a las personas que viven en situación de Indigencia.

1.5.2.3 Nadie tiene por qué sufrir la intolerancia.

Ser intolerante es tener una actitud negativa ante la vida, y esto hace infelices porque no se quiere comprender que a los seres humanos, a todos, hay que aceptarlos como son, respetándolos y ayudándolos.

¿Pero, como se va a ayudar a los demás, cuando no se tiene esa motivación de ayuda hacia los demás?, hay que desprenderse del egoísmo que alberga el corazón, y aprender a ser tolerantes con las personas indigentes.

1.5.2.4 ¿Dónde se aprende la tolerancia hacia los que menos tienen?

La tolerancia es necesaria entre todos los individuos, dentro de la familia y dentro de la comunidad. Por eso la tolerancia y el cultivo de actitudes de apertura, escucha recíproca y solidaridad deben fomentarse:

- ◆ En el hogar, en las escuelas, en las universidades, incluida la educación extraescolar, y en el lugar de trabajo.
- ◆ Es necesario adoptar medidas donde hagan falta, para garantizar la igualdad en dignidad y derechos de los individuos y grupos humanos.

- ◆ Los grupos vulnerables, como de los que forman parte las personas indigentes, que no tienen nada, ya que están socialmente desfavorecidas, deben ser protegidos con las leyes y las medidas sociales vigentes, especialmente en materia de vivienda, de empleo y de salud.
- ◆ Se debe respetar, los valores y garantías de los grupos vulnerables; también se debe trabajar para que se integren en lo social y en lo profesional, en particular mediante la educación y la capacitación.
- ◆ Se tiene que fomentar y proteger a los demás, y principalmente a las personas que no tienen nada y viven en la absoluta pobreza. (CND, 2005, México D.F. Comisión Nacional de los Derechos Humanos: www.cndh.org.mx/index.html).

Actualmente unas de las actividades en las que está trabajando la CNDH, es en promover en la comunidad infantil, concursos para que se promueva la igualdad entre las personas.

Es muy importante que se lleven acabo este tipo de concursos, ya que así se promueve la equidad entre las personas y la solidaridad que se debe tener hacia los semejantes, porque son iguales con los mismos derechos que los demás.

1.5.3 Grandes escritores viviendo y luchando por la pobreza.

Hablar y conocer acerca de la pobreza está muy bien, porque se puede reflexionar y tomar conciencia de esta problemática y saber como ayudar a esas personas que viven en la extrema miseria humana en toda extensión de la palabra.

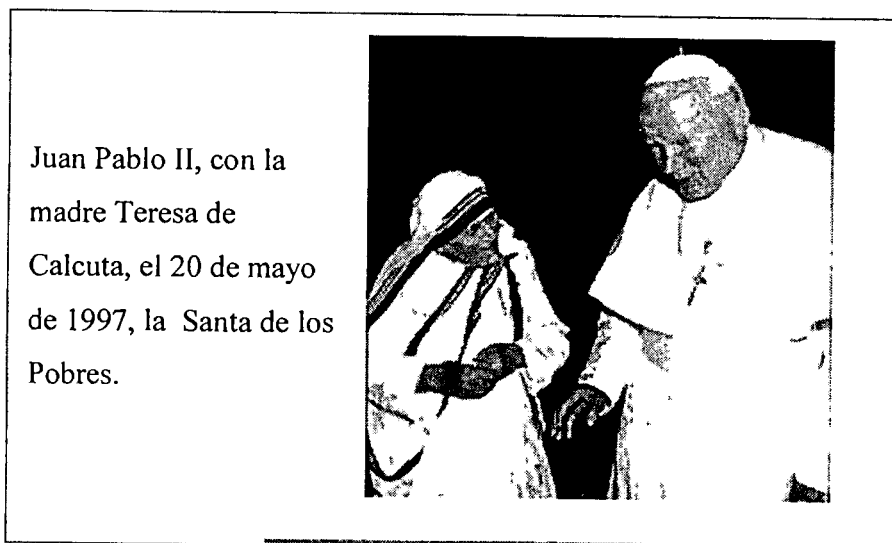
A lo largo de la presente investigación, se ha verificado que no existen escritos que traten el tema de la Indigencia como tal, pero si existen autores que han escrito con su vida misma y es de quienes se hablará ahora.

1.5.3.1 S.S. Juan Pablo II.

S.S. Juan Pablo II, fue un gran escritor de su propia vida, luchando y promulgando siempre la justicia, la paz, la tolerancia, la hermandad y esperanza entre todos y cada uno de los habitantes de la tierra y sobre todo hablando para ayudar a los más débiles, a los más necesitados, a los más pobres.

Dórame (2005), comenta que la influencia de Juan Pablo II, indudablemente, va mucho más allá de los límites de la Iglesia Católica. Su figura es respetada por personalidades de otras religiones, e incluso por ateos y agnósticos⁵. Líderes de la política mundial han reconocido el fuerte impacto que ha tenido en el destino de las naciones. El siempre se mostró preocupado por los problemas sociolaborales de la actualidad, y llamó con particular insistencia a atender las necesidades y los derechos de las capas más humildes de la población (véase figura 1.2).

Figura 1.2



Fuente: Que pasa.com. 2005.

⁵ Doctrina filosófica que niega al entendimiento humano la capacidad de llegar a comprender lo absoluto y sobrenatural.

1.5.3.2 Madre de Teresa de Calcuta.

Sin duda alguna la Santa de los Pobres, dio la vida por ellos hasta el final, el libro que ella escribió fue su propia vida.

Ella no tuvo tiempo de escribir un libro, más sin embargo su vida fue un libro abierto de ayuda a los más necesitados, como ella misma comentaba “Yo soy el lápiz de Dios. Un trozo de lápiz con el cual Él escribe aquello que quiere”, (Madre Teresa, 1997).

La Madre Teresa vivió para ayudar a las personas más pobres entre los pobres, como ella misma los llamaba. Ayudó, acompañó y socorrió a todos; grandes y chicos, enfermos y moribundos. A ninguno daba la espalda sino que les brindaba esa mano que tanto necesitaban.

Esta Mensajera de la Paz supo recibir el corazón de todos los olvidados, dándoles el calor y el amor necesario para que puedan encontrar la paz y el consuelo.

Su vida, esa entrega total sin descanso, fue marcando el corazón de todos, no sólo de quienes socorría sino también de quienes la veían trabajar. En cada persona dejó su mensaje de amor para que lo imiten y lo practiquen en cada momento de la vida. Como la carta que dejó dirigida a los jóvenes (véase Anexo 1).

La madre Teresa dejó muchas enseñanzas, entre ellas la humildad y la ayuda a los más necesitados, ello lo vemos en algunas frases que ella ha dejado a la humanidad:

Figura 1.3



Fuente: Servicio de Pastoral Universitaria, www.pastoral.com.ar/mteresa.htm

Cada vez que menospreciamos a uno de nuestros hermanos porque es pobre o enfermo, es a Cristo a quien humillamos. Cuando nos dirijamos a alguien, recordemos que Cristo vive en esa persona.

No cierren las puertas a los pobres; porque los pobres, los apesados, los caídos en la vida, son como el mismo Jesús. Madre Teresa de Calcuta, (véase figura 1.3).

(Arquidiócesis de Buenos Aires, 2005).

1.5.3.3 Guillermo Descalzi.

El periodista que recuperó su profesión, él escribió el libro *El Príncipe de los Mendigos*, en donde narra su caída en lo más hondo del abismo y del fango, por causa de la drogadicción, "Yo me perdí en una época por drogas, estuve dos años alejado de mi profesión. Rehabilitarme, volver a adquirir confianza, primero en mí mismo y luego hacer que otros la adquieran en mí. La recuperación mía como ser humano, ese fue mi mejor logro como profesional" (Girasol, 2003, el príncipe Descalzi repasa su historia, recuperado el 17 de mayo de 2005, de: www.rt-a.com/79/27-79.htm).

Ese testimonio de vida de él, demuestra que toda aquella persona, que esté en lo más profundo de las miserias humanas puede rehabilitarse y salir de ahí para ser una persona de bien, integrada y aceptada por la sociedad.

Figura 1.4



Fuente: Relatos de vida www.rt-a.com/79/27-79.htm

En la figura 1.4, se muestra el retrato de Guillermo Descalzi.

Como en el caso de las personas indigentes, muchas de ellas pueden sanar, lo ideal sería que todas sanaran, a eso se aspira, pero si sólo un porcentaje se recupera, es una gran ventaja de inicio.

A lo largo del presente estudio se determinará un número estimado de las personas indigentes en la Ciudad de Querétaro.

A continuación, se hablará de una persona que se ha encargado de atender directamente a las personas indigentes aquí en la Ciudad de Querétaro, ha hablado con algunos de ellos, ya sean hombres y mujeres, los ha atendido dándoles de comer, de vestir, y sobre todo darles cariño y afecto.

La persona de quien se está hablando es de la Sra. Margarita Avalos, ella es la iniciadora de este proyecto en proceso de ayudar a las personas que viven en extrema miseria, de manera integral; enseguida se conocerá un poco de ella.

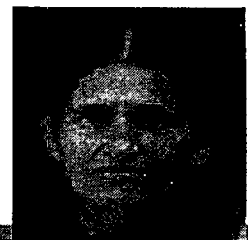
1.5.3.4 Ma. Margarita Avalos Zepeda.

Margarita Avalos, de profesión Ing. Agrónomo, por el ITESM, Campus, Querétaro; en la actualidad maestra de primaria y secundaria, en las materias de ética y valores. Hace más de 19 años se dedica de tiempo

completo a la ayuda de personas que más lo necesitan, desde niños de la calle, drogaditos, alcohólicos, indígenas, personas maltratadas; y en especial les tiende la mano a personas indigentes, les ayuda a bañarse, les proporciona ropa y alimentos,

mismos que a ella le donan, porque sabe la gente que vive para ayudar. En la figura 1.5, se muestra un retrato de Margarita Avalos.

Figura 1.5



Fuente: Margarita Avalos, quien ayuda a los indigentes.

Quien participa con ella, en ésta labor es un grupo de personas, comprometidas también en brindar apoyo a quien más lo necesita, pertenecen a la Parroquia del Misterio de Pentecostés, ubicada en Av. Cimatario, Colonia Palmas. Entre las personas que se suman a la ayuda, son su esposo, sus dos hijas (Miriam y Alma) y su hijo único Paulito, quien no se encuentra con ellos, porque estudia en el Seminario a sus 15 años de edad y seguramente les apoya con sus oraciones desde allá.

Ellos son una familia muy unida, esforzándose siempre por ayudar a los demás y precisamente su hija Alma se fue como catequista Laica Diocesana, en el mes de agosto de este año a catequizar a personas indígenas, en una comunidad llamada Totontepec en Oaxaca, en donde aprenderá el dialecto de aquel lugar para catequizar principalmente a niños.

En fin, Margarita es una persona, totalmente entregada a lo que hace, pero por más que quiera a tender a todos los necesitados, se da cuenta que no es suficiente.

Es por ello, que el presente proyecto se pone al servicio de esta noble causa de ayuda, por la que está trabajando y luchando la maestra Margarita, solidarizándose con los que menos tienen (Contreras, 2005).

La manera de ayudar, es que teniendo un proyecto, se contará con las justificaciones de peso, para solicitar ayuda a las instancias correspondientes. Esta investigación colabora con un granito de arena, para la instauración de una Casa de Asistencia y ayude a quienes más lo necesiten.

Para el desarrollo del presente proyecto, es necesario realizar un análisis de la situación que se vive hoy, día con día, acerca de la problemática de la pobreza extrema y la ayuda que se tiene hacia los más necesitados. Esto se analizará en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA POBREZA Y AYUDA A LOS MÁS NECESITADOS

En este capítulo, se muestra el contexto histórico de la humanidad, en la suma de pensamientos y corrientes, que se van imponiendo en el actuar de la sociedad, a través de los gobiernos que rigen los destinos de los pueblos; se ve el quehacer de organismos internacionales, del país de México y de la Ciudad Santiago de Querétaro, en pro de los más necesitados. Existen leyes, proyectos, programas, que se implementan bien o a medias, para ayudar a los más necesitados, pero al final del camino lo que cuenta son los hechos.

2.1 ¿Por qué se está abriendo cada vez más la brecha de la pobreza entre ricos y pobres?

Se vive inmerso en un mundo saturado por muchas corrientes e ideas, tal parece que la humanidad ha sido confundida, por ella misma, con todos esos pensamientos, exponiendo cada quien su punto de vista y su verdad; todo ello, en parte es bueno, porque cada persona tiene su propia forma de pensar, el problema inicia cuando cada quien expone su ideas como verdades absolutas, es ahí cuando entra la confusión, ya que cada quien tiene su verdad de lo que piensa y de lo que cree que es lo correcto, eso genera actitudes individualistas, dando entrada de forma peligrosa al desorden; y con todas esas actitudes que se van teniendo, ¿cómo la humanidad se va a poner a pensar en los demás?, si tiene en la cabeza, tantas marañas de ideas generadoras de su propia confusión.

A lo largo del contenido de los próximos temas, se verá hasta donde ha llegado el género humano, con tantos conocimientos y corrientes del pensamiento.

2.1.1 Los tiempos del egoísmo.

Actualmente se vive en una sociedad muy egoísta, en donde sólo es importante el interés personal, sin poner atención en los demás, y menos atención en lo que pasa en la sociedad; así se lleva acabo el aislamiento de la persona, lo único que importa es ella, es decir, se llega a un completo individualismo que es sinónimo de egoísmo.

2.1.2 El liberalismo, promotor del egoísmo.

Muchas corrientes de pensamientos, producto de las ideas de grandes pensadores, son promotores del egoísmo, como lo es el: liberalismo, que no es otra cosa que, la búsqueda de la satisfacción personal. Todo individuo tiene derecho a ser feliz, cumpliendo, en la medida que le sea posible, con su propia escala de valores, y al decir, su propia escala de valores, va a jerarquizar éstos, de acuerda a su conveniencia personal en base a sus intereses.

El individuo al margen de represión y control, tratará en todo momento de buscar su propio placer, su propio beneficio, de una manera inconsciente e inmediata. El individuo es, en conclusión, egoísta.

Si el liberalismo es individualismo, el liberalismo ha de ser egoísmo. Si una persona tiene el derecho de elegir su propia escala de valores, incluso aunque no tenga absolutamente nada que ver con la de sus vecinos, se asume que lo hará siempre e inevitablemente, movida por el egoísmo (Vaca, 2005).

Al parecer el egoísmo se trae en las venas, no porque el ser humano sea egoísta por naturaleza, sino porque se ve inmerso en un mar de ideas generadoras de este mal que enferma y ahoga el pensamiento y actuar de las personas, como es algo que se ve de forma natural, ya no es posible percatarse del mal que los ha atrapado: el egoísmo (véase figura 2.1).

2.1.3 El relativismo.

Es importante dejar en claro que los términos relativo y relativismo no significan lo mismo, el concepto relativo es objetivo; en cambio el relativismo, por el contrario, tiende a confundir la realidad con el deseo, lo objetivo con lo que a uno le parece, es decir es subjetivo.

El relativismo es peligroso, porque pretende la jerarquía subjetiva de todos los motivos, abre la puerta del todo vale, por donde siempre podrá entrar lo descabellado e irracional (Ayllón, 2005) .

Por ejemplo, alguien puede decir, que ¿para que se les ayuda a las personas indigentes, si ya acabó su vida?, o alguien puede pensar acerca de un indigente diciendo que él mismo se buscó estar en esa situación, y que se las arregle como pueda.

El relativismo, moral, por otra parte, es un fenómeno diferente. Su esencia se finca en que, la definición del bien y el mal, dependen de las circunstancias, lo que quiere decir que también lleva a una situación de individualismo. En éstas sociedades relativistas, no existen códigos permanentes de conducta y cada quien vela por sus propios intereses.

Únicamente la Ley, y la fuerza pública, frenan las pasiones desmedidas de los individuos. Pero no existe un control interno para cada cual, ya que la persona tiene libre albedrío de hacer lo que mejor le convenga de acuerdo a sus intereses particulares. Y por lo tanto el individuo es propenso a violar la Ley, o a fingir su cumplimiento. En este caso, las sociedades tienden hacia la violencia, el crimen y la corrupción, la ambición y el poder.

Es importante mencionar, que la familia siempre ha sido directriz fundamental, para fomentar los principios y valores de bien; que a lo largo del tiempo formarán al individuo en su actuar, pero ¿que está pasando ahora con la autoridad familiar?.

Desde luego que la familia sigue siendo el núcleo de la sociedad, y quien tiene una influencia mayor, en la cultura del individuo. Aparentemente los principios y valores que los padres transmiten a sus hijos, son los mismos que existían hace cuarenta años. Pero no es así.

En primer lugar, porque el respeto a la figura paterna y materna ha disminuido, porque ahora la autoridad está cuestionada en todos los ámbitos.

Por otra parte, como el nivel de vida ha aumentado notablemente en el último medio siglo, y los padres desean que sus hijos tengan lo que ellos no poseyeron. Ahora múltiples satisfactores están al alcance de éstos últimos, sin tener que cubrir la cuota de esfuerzo, tiempo y madurez, que antes requerían. Ahora tener un BMW o un mercedes, no es un privilegio. Es una imperiosa necesidad.

Pero en sus tiempos, el papá se iba de aventón a la escuela. Y la mamá usaba el ómnibus para ir al trabajo.....Esto ha distorsionado la escala de valores, haciendo que el materialismo sea el valor prioritario.

Por ello, a pesar de que las familias asisten a la iglesia los domingos, comulgan devotamente y van a ver al Papa en Roma, de vez en cuando. Y los padres predicán los valores familiares de antaño. El mensaje no verbal, es predominante.

Lo que cuenta, es el dinero.

La honestidad, la solidaridad, el respeto al derecho ajeno, y el honor, quedan ahora, en un lejano segundo plano (Cadena, 2001, agosto. Relativismo moral: La autoridad familiar. Recuperado de: <http://www.rcadena.net/RELAT-MORAL.htm>).

Con todo esto, ¿quién se ha de preocupar por los demás?, si lo que importa es el egocentrismo en el que se vive (véase figura 2.1).

2.1.4 El capitalismo liberal.

Todo exceso es malo, el sistema socioeconómico actual en el que se vive, se ha ido transformando, a tal grado que ha tomado la forma de un ente gigantesco acaparador de mucha riqueza, dejando una lúgubre estela de pobreza.

El capitalismo es el sistema económico, en el que los medios de producción pertenecen a los que han invertido capitales: el capitalismo es el régimen económico fundado en la iniciativa individual, la competencia entre las empresas y la propiedad privada de los medios de producción. (Definición de capitalismo, s.f. Recuperado el 07 de junio de 2005, de http://www.google.com.mx/search?hl=es&lr=lang_es&oi=defmore&q=define:Capitalismo).

El tiempo que vio nacer al capitalismo, ahora es testigo de su transformación, en un sistema capitalista liberal; este pretende garantizar las libertades individuales; el individuo siempre busca su placer inmediato, de una forma egoísta, ya que hay una sola naturaleza humana, y ésta es traicionera, retorcida, y necesita ser domesticada y reconducida (¿y por quién, si todos son tan egoístas?). Por lo tanto, un sistema capitalista liberal, es egoísta (véase figura 2.1).

Los Estados Unidos y todas las naciones que siguen su modelo (y que, curiosamente, han alcanzado unos niveles de bienestar, prosperidad, seguridad, libertad y estabilidad política sin precedentes en la historia de la Humanidad -¡que casualidad!-) son pues egoístas. Abrazan una ideología y un sistema de Gobierno que si garantiza algo, según ellos, es la ceguera ante los problemas de un colectivo u otro. De la sociedad. Del mundo. Del mundo depauperado y esclavizado.

En este sistema, la generosidad es un derecho. Exactamente igual que el egoísmo. Usted elige libremente (Vaca, 2005, junio, ¿El liberalismo promueve el egoísmo?. Recuperado de: <http://ghrendhel.tripod.com/textos/liberalismoego.htm>).

2.1.5 El Neoliberalismo.

En América Latina durante la década de 1970 se despertó una crítica muy fuerte hacia los modelos económicos vigentes, de corte estatista y populista, que, a pesar de sus ofrecimientos, no solo resultaron ineficaces para conseguir un desarrollo económico, sino que en muchos casos causaron graves desajustes financieros. Recordando el caso de México, con un alto proteccionismo durante el sexenio del entonces presidente Echeverría y el caso del Petróleo con el entonces presidente José López Portillo.

Para contrarrestar lo anterior, como alternativa comenzaron a adoptarse modelos basados en la liberalización de la economía, que se han denominado economía del mercado o de libre empresa y de manera más imprecisa neoliberalismo.

Los promulgadores del neoliberalismo, ven ahora la ocasión de proclamar el triunfo del capitalismo liberal. Sin embargo hay aquí el peligro de minimizar los aspectos inhumanos del capitalismo (Manzanera, 1999).

El modelo económico neoliberal, es definido como la tendencia actual de globalizar la economía mundial y sigue un esquema inspirado en el capitalismo, donde se sobrevalora la ganancia económica en detrimento de los valores de la persona y el desarrollo de la sociedad.

La teoría económica neoliberal tiene algunos elementos válidos como son:

La promoción del esfuerzo personal, y la búsqueda de eficacia y productividad. Pero padece de graves vicios que la convierten en un verdadero peligro social: el desarrollo es solo para el que más tiene, generando grandes monopolios privados, en detrimento de la actividad de la empresa familiar y pequeña.

El esquema está causando estragos en los países latinoamericanos, de por sí empobrecidos (Vicaría Pastoral, 2005, junio).

Se supone que el neoliberalismo no se desentiende del problema de la pobreza y afirma que la pobreza de las masas se resolverá mejor aplicando el modelo de libre mercado, porque se quita la burocracia y se eleva la productividad y a largo plazo existirá desarrollo económico que beneficiará a pobres y ricos.

Desafortunadamente lo que ha ocurrido hablando de México, es todo lo contrario, porque existen grandes problemas de marginación y desempleo, y se sigue a la espera de la reactivación económica.

En definitiva, no basta que el pensamiento liberal afirme, que la pobreza podrá resolverse a mediano o a largo plazo, cuando se produzca la reactivación económica, sino que es necesario que el Estado adopte una política social a corto plazo que remedie la situación de indigencia o pobreza extrema y que al mismo tiempo prevea mecanismos para crear fuentes de trabajo, en el caso de que a mediano plazo no se produzca la reactivación de la actividad económica en el modelo neoliberal.

Desafortunadamente, la economía neoliberal no acepta la equidad y la solidaridad, como principios orientados al reconocimiento de la dignidad de la persona y de la humanidad como tal, sino que únicamente busca el incremento cuantitativo del producto nacional y de otros parámetros macroeconómicos, restringiendo al máximo la intervención del Estado en todas las áreas; puede llevar a graves desigualdades e injusticias, como ya se está viendo en los países latinoamericanos y en particular en México (véase figura 2.1).

Hablando de sistemas económicos, lo aceptable sería, contar con un sistema económico basado en el mercado, pero al mismo tiempo reconocedor y promotor de la dignidad humana, con respeto a la libertad, igualdad y equidad, donde además la sociedad civil y la sociedad política aceptan su responsabilidad en las diversas instancias para asegurar no solo un mínimo de bienestar a todos los ciudadanos, que les permita vivir dignamente, sino también impulsar la justicia social y la fraternidad sobre las que se asientan la verdadera paz.

El sistema que cumple con todos esos requerimientos, es sin duda el Sistema Cooperativo (no es socialismo, ni es capitalismo liberal), es toda una Doctrina Universal que lucha por la igualdad, la libertad, y la solidaridad del ser humano para vivir en armonía y completa dignidad; que solo el Ser Supremo le ha conferido.



2.1.6 Diagrama de las corrientes generadoras del egoísmo social.

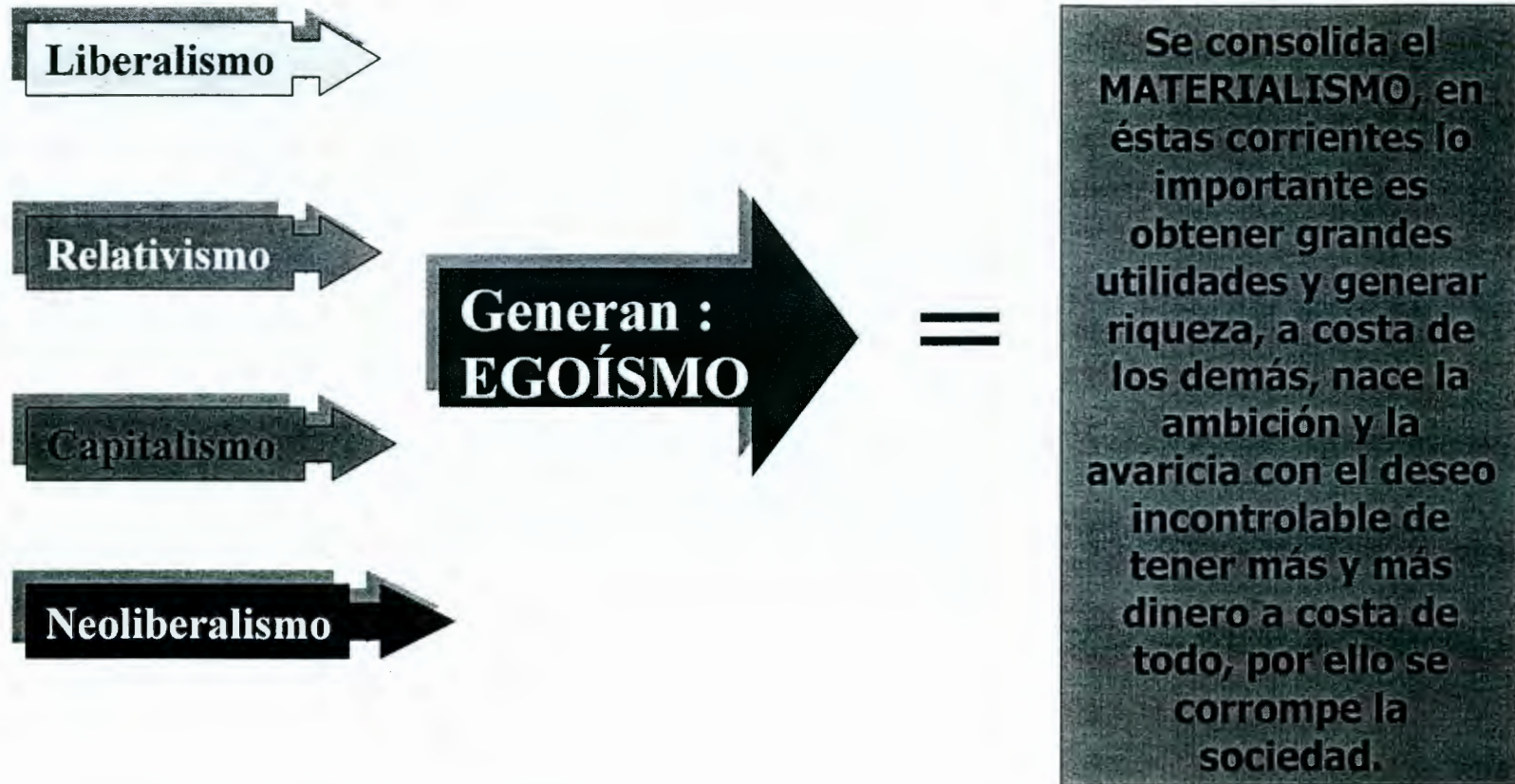
Es preciso estar conscientes de los peligros del individualismo, del liberalismo, del relativismo, materialismo y consumismo latentes en la economía liberal, que puede llegar a corromper la base de la convivencia ciudadana y poner en riesgo a la misma sociedad, desgarrada cada vez más por las enormes desigualdades e injusticias sociales, la falta de solidaridad, el aumento de la criminalidad, del alcoholismo, del erotismo desenfrenado, del consumo de drogas, de la desintegración familiar, el problema de la pobreza extrema: de la indigencia.

Todas éstas corrientes son generadoras de un gran egoísmo, que solo permiten ver hacia los puros intereses de las personas, como se muestra en la figura 2.1.

Se puede observar en el diagrama, que las corrientes de pensamientos que se han dado a través de la humanidad, llevan consigo al egoísmo, y por ende, al materialismo, "Que es una corriente ideológica que considera al hombre y al mundo únicamente en su dimensión temporal y material. En consecuencia, niega la dimensión espiritual y el fin último y trascendente del hombre y de la historia", (Vicaría Pastoral, 2005, junio, Vicaría Episcopal de Pastoral Arquidiócesis de México, recuperado de: <http://www.vicariadepastoral.org.mx/default.htm>).

Cuan importante es aquí la participación de la familia, para que inculque principios y valores fundamentales para la promoción humana, el enseñar a defender los derechos humanos, promover la solidaridad y la justicia y a respetar el derecho de los demás como seres iguales ante todos (Vicaría Pastoral, 2005).

Figura 2.1 Diagrama de algunas corrientes generadoras del egoísmo social.



Elaboración propia: Adriana Ruth Contreras Arias, junio de 2005.

2.2 ¿Que está haciendo la sociedad, el gobierno y las personas en particular para ayudar a los más necesitados?

Inmersos en un mar de tantas ideas, corrientes y pensamientos, los gobiernos en su afán de justificar su actuar, sí deben de velar por el bien de la sociedad; y en particular deben ver por los grupos más vulnerables y desprotegidos.

Es una gran responsabilidad, de los gobiernos más poderosos del mundo ayudar a los más pobres y débiles, porque los sistemas económicos que practican esas naciones son generadoras de un alto grado de pobreza y desigualdad.

Es por ello, que en los siguientes temas se verá, el apoyo que brindan organismos internacionales y a nivel nacional, la forma en que se otorga ayuda en el rubro de asistencia social para solidarizarse con los más necesitados.

2.2.1 La Asistencia Social a través del apoyo de organismos internacionales.

En este inciso se menciona la ayuda y el compromiso que tienen algunos organismos internacionales, para ayudar a los más necesitados siendo éstos:

- ◆ Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- ◆ Programa de las naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- ◆ Organización Mundial de la Salud (OMS).
- ◆ Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- ◆ Fondo Monetario Internacional (FMI).
- ◆ Banco Mundial (BM).
- ◆ Organización de los Estados Americanos (OEA).

A continuación se hablará de la labor realizada por cada uno de ellos.

2.2.1.1 Organización de las Naciones Unidas (ONU).

La ONU, cuenta con 8 objetivos fundamentales de desarrollo para el milenio, el primer punto habla acerca de la pobreza extrema, a continuación se mencionan, en la figura 2.2, esos objetivos de desarrollo:

Figura 2.2 Objetivos de la ONU de Desarrollo del Milenio.

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.	<ul style="list-style-type: none">*Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día.* Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen hambre.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.	<ul style="list-style-type: none">*Velar porque todos los niños y niñas puedan terminar un ciclo completo de enseñanza.
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	<ul style="list-style-type: none">*Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el 2005, y en todos los niveles de la enseñanza para 2015.
4. Reducir la mortalidad infantil.	<ul style="list-style-type: none">*Reducir en dos terceras partes la tasa de mortalidad de los niños menores de 5 años.
5. Mejorar la salud materna.	<ul style="list-style-type: none">* Reducir la tasa de mortalidad materna en tres cuartas partes.
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.	<ul style="list-style-type: none">* Detener y comenzar a reducir la propagación del VIH/SIDA.*Detener y comenzar a reducir la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none">* Incorporar los principios de desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales, invertir la pérdida de recursos del medio ambiente.* Reducir a la mitad el porcentaje de personas que carecen de acceso al agua potable.* Mejorar considerablemente la vida de por lo menos 100 millones de habitantes de tugurios para el año 2020.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	<ul style="list-style-type: none">* Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio. Ello incluye el compromiso de lograr una buena gestión de los asuntos públicos y la reducción de la pobreza, en cada país y en el plano internacional.* Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados. Ello incluye el acceso libre de aranceles y cupos para las exportaciones de los países menos adelantados, el programa mejorado de alivio de la deuda de los países pobres muy endeudados y la cancelación de la deuda bilateral oficial y la concesión de una asistencia oficial para el desarrollo más generosa a los países que hayan mostrado su determinación de reducir la pobreza* Atender a la necesidades especiales de los países en

desarrollo sin litoral y de los pequeños Estados insulares en desarrollo.

* Encarar de manera general los problemas de la deuda de los países en desarrollo con medidas nacionales e internacionales a fin de hacer la deuda sostenible a largo plazo.

* En cooperación con los países en desarrollo, elaborar y aplicar estrategias que proporcionen a los jóvenes un trabajo digno y productivo.

* En cooperación con las empresas farmacéuticas, proporcionar acceso a los medicamentos esenciales en los países en desarrollo.

* En colaboración con el sector privado, velar por que se puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular, los de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Fuente: Organizaciones de las Naciones, 2005
Unidas www.un.org/spanish/millenniumgoals/index.html

En los objetivos anteriores, se observa que todos son para ayudar y mejorar la calidad de vida de las personas a nivel mundial, pero en particular los objetivos que ayudan directamente a los que viven en pobreza extrema, son:

El objetivo 1, que es erradicar la pobreza extrema y el hambre .

El objetivo 8, que es el fomentar, una asociación mundial para el desarrollo, ambos objetivos están en concordancia, ya que para erradicar la pobreza extrema se debe contar con el apoyo y unidad de las naciones a nivel internacional.

2.2.1.1.1 Nuevas iniciativas en pro del desarrollo social en la ONU.

Dentro de la Asamblea General de ONU, se aprobó la resolución: S-24/2 Nuevas iniciativas del Desarrollo Social, en donde se determina y además es un deber el erradicar la pobreza, también con la participación activa de la sociedad civil.

2.2.1.1.2 Consejo Económico y Social (ECOSOC).

El Consejo emite recomendaciones de política dirigidas al sistema de las Naciones Unidas y a los Estados miembros. En virtud de la Carta de las Naciones Unidas, el Consejo Económico y Social se ocupa de promover niveles de vida más elevados, el pleno empleo, y el progreso económico y social; de identificar soluciones para los problemas de salud, económicos y sociales en el plano internacional; de facilitar la cooperación en el orden cultural y educativo; y de fomentar el respeto universal de los derechos humanos y las libertades fundamentales (véase figura 2.3), en donde se debe luchar por soluciones a problemas, para llegar al bienestar de todos, principalmente los niños.

Figura 2.3 Trabajar por el bienestar de todos, principalmente los niños.



© IFAD fotografía por Jean-Philippe Audinet

El alcance del Consejo Económico y Social abarca más del 70% de los recursos humanos y financieros de todo el sistema de las Naciones Unidas. ONU (2005).

2.2.1.2 Programa de las naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) publica año con año el Informe sobre Desarrollo Humano. En cada nuevo informe anual, el PNUD se ha preocupado por explorar y reflexionar sobre el devenir de diversos fenómenos relevantes que influyen en el bienestar y la calidad de vida de la población. Asimismo, ha introducido nuevos conceptos, promovido debates y formulado propuestas que apuntan hacia un nuevo paradigma de desarrollo, al tiempo que ha propiciado un mayor interés por la evaluación de los esfuerzos realizados en materia de desarrollo humano. De hecho, desde su lanzamiento, la propuesta conceptual y metodológica del llamado Índice de Desarrollo Humano (IDH) ha sido enriquecida en cada publicación anual y en el curso de la década fueron incorporados otros índices, como son el de Desarrollo relativo al Género

(IDG), el Índice de Potenciación de Género (IPG) y el Índice de Pobreza Humana (IPH).

2.2.1.3 Organización Mundial de la Salud

La Organización Mundial de la Salud, es el organismo de las Naciones Unidas especializado en salud, se creó el 7 de abril de 1948. Tal y como establece su Constitución, el objetivo de la OMS es que todos los pueblos puedan gozar del grado máximo de salud que se pueda lograr. Sin importar raza y condición social (véase figura 2.4). La Constitución de la OMS define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Figura 2.4 El objetivo de la OMS es que todos los pueblos puedan gozar del grado máximo de salud que se pueda lograr



Fuente: OMS

Los 192 Estados Miembros de la OMS gobiernan la Organización por conducto de la Asamblea Mundial de la Salud. La Asamblea está compuesta por representantes de los Estados Miembros de la OMS. Los principales cometidos de la Asamblea Mundial de la Salud son aprobar el programa y el presupuesto de la OMS para el siguiente bienio y decidir las principales cuestiones relativas a las políticas. Acerca de la OMS.[Información general]. Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/about/es>.

2.2.1.4 Banco Interamericano de Desarrollo

El BID, se creó por una iniciativa largamente esperada por los países latinoamericanos, el Banco Interamericano de Desarrollo se creó en 1959 como una institución de desarrollo con mandatos y herramientas novedosos para la época (véase figura 2.5). Tras largos

Figura 2.5 Fachada del BID



Fuente: BID

preparativos de los países latinoamericanos. Sus programas de préstamos y de cooperación técnica para proyectos de desarrollo económico y social fueron más allá del mero financiamiento, como era la costumbre entonces.

Los programas e instrumentos del BID, fueron tan efectivos que la institución se convirtió en modelo para la creación de todas las otras instituciones multilaterales de desarrollo a nivel regional y subregional. En la actualidad, el BID es el mayor de todos los bancos regionales de desarrollo del mundo y constituye la principal fuente de financiamiento multilateral para los proyectos de desarrollo económico, social e institucional, y los de comercio e integración regional, en América Latina y el Caribe.

2.2.1.4.1 Misión

En el convenio constitutivo del BID, los delegados de los países fundadores definieron la misión del Banco como la de contribuir a acelerar el proceso de desarrollo económico y social, individual y colectivo, de los países miembros regionales en vías de desarrollo.

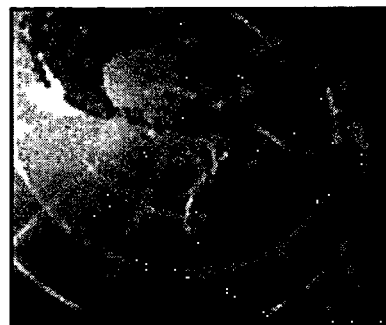
Aún cuando esa misión se determinó hace alrededor de medio siglo, el Banco sigue esforzándose en dar cumplimiento a ese mandato, y adapta el enfoque y las modalidades de sus actividades y operaciones según las necesidades y los requerimientos de sus países miembros en la región.

2.2.1.4.2 Objetivos y Prioridades

Los dos principales objetivos del Banco son reducir la pobreza y promover la equidad social, y lograr el crecimiento económico sostenible. Para conseguir éstos objetivos, el Banco centra sus esfuerzos en cuatro áreas prioritarias de acción:

- ◆ Fomentar la competitividad, a través del

Figura 2.6 Alcance geográfico del Banco



Fuente: BID

apoyo a las políticas y programas que fomentan el potencial de desarrollo de un país en una economía global abierta.

- ◆ Modernizar el Estado, fortaleciendo la eficiencia y transparencia de las instituciones públicas.
- ◆ Invertir en programas sociales que amplíen las oportunidades para los pobres.
- ◆ Promover la integración regional forjando vínculos entre los países a fin de que desarrollen mercados más grandes para sus bienes y servicios.

El banco Interamericano de Desarrollo, si contempla invertir en nuevas oportunidades para los más pobres y necesitados, ello se debe de tomar muy en cuenta, para que esa ayuda que plantean realizar, se lleve acabo realmente y con los más necesitados. En la figura 2.6, se observa el alcance geográfico del Banco (¿Qué es el Banco Interamericano de Desarrollo?, recuperado el 02 de junio del 2005, Banco Interamericano de Desarrollo: http://www.iadb.org/aboutus/!mi_goals.cfm?language=Spanish).

2.2.1.5 Fondo Monetario Internacional.

El Fondo Monetario Internacional, se trata de una Institución de cooperación, en la que han ingresado voluntariamente una gran cantidad de países, porque reconocen las ventajas de poder consultar con los demás países en el foro del Fondo, a fin de mantener un sistema estable de compra y venta de sus respectivas monedas.

Este, fomenta el crecimiento del comercio internacional y genera más empleos mejor remunerados, en una economía mundial en expansión. El fondo concede préstamos a las naciones miembros que tienen dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras externas, pero solo a condición de que emprendan reformas económicas capaces de eliminar dichas dificultades, por su propio bien y el de todos los demás.

2.2.1.5.1 Función Financiera.

Si bien, se fundó principalmente como institución cooperativa para supervisar el sistema monetario internacional también los sostiene inyectándole dinero, a veces a gran escala, mediante préstamos a sus países miembros, función que ésta se acentuó a partir de la crisis de la deuda de 1982 de los países latinoamericanos y durante esta década en la intervención de la crisis mexicana, asiática, rusa y brasileña.

El Fondo recibe préstamos de las autoridades monetarias de los países miembros para programas específicos a desarrollarse en otras naciones (Kaspin, Bearzotti, Pena, Robles, Setti, 2005, abril).

2.2.1.6 Banco Mundial.

Tiene como mandato ayudar a reducir la pobreza y elevar el nivel de vida de los países en desarrollo, encauzando hacia ellos recursos financieros de los países desarrollados.

2.2.1.6.1 Información general sobre el Banco.

Historia: El Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), más conocido como Banco Mundial fue creado en Bretton Woods, Estados Unidos en el año 1944 (julio), comenzó sus actividades en el mes de junio de 1946.

Al inicio de sus actividades del Banco, colaboró en la tarea de reconstrucción de Europa, y Japón, desbastados en la Segunda Guerra Mundial. Actualmente sus acciones se orientan hacia la reducción de la pobreza y la elevación del nivel de vida de las personas mediante la promoción del crecimiento económico y el financiamiento del desarrollo sostenible.

2.2.1.6.2 Objetivos.

1. Estimular reformas económicas que promuevan el desarrollo equitativo y sostenible y reduzcan la pobreza.
2. Intervenir en programas de salud, nutrición y planificación familiar.
3. Proteger el medio ambiente para que el crecimiento económico y la reducción de la pobreza sean sostenibles en el futuro.
4. Desarrollar el sector privado y reorientar al gobierno hacia aquellas actividades en las que es más eficiente.

El Banco Mundial otorga préstamos a los países miembros o a instituciones públicas o privadas que reciben garantías del gobierno a tasas de interés que reflejan las condiciones de los mercados de capitales (7% en 1995). El plazo de amortización es de 10 a 15 años y el periodo de gracia es de 5 años.

2.2.1.6.3 Las agencias afiliadas son tres:

1. Asociación Internacional de Fomento (AIF), creada en 1960. Objetivo, dirigido a prestar ayuda a los países en desarrollo más pobres. Los créditos provienen de contribuciones especiales de los países más desarrollados. Amortizan en 50 años. No devengan intereses, pagan una pequeña comisión y tienen un periodo de gracia de 10 años. Miembros: Todos los países miembros del BIRF pueden ser miembro de AIF.

2. Corporación Financiera Internacional (CFI), creada en 1956. Su objetivo es contribuir al desarrollo económico de los países menos desarrollados, mediante préstamos directo al sector privado.

Invierte sus fondos en las empresas privadas productivas de los países miembros. Para ingresar es requisito ser miembro del BIRF.

3. Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMIGI), creado en 1988, Objeto: Fomentar las inversiones directas en los países en desarrollo atenuando las barreras de carácter no comercial que obstaculizan dicha inversión. Asesora a los Gobiernos para promover las inversiones extranjeras. Al 31 de mayo de 1995, 128 países eran miembros. El Banco Mundial, pone énfasis en las reformas económicas estructurales. La razón, es que están convencidos que la piedra angular del desarrollo sostenible y reducción de la pobreza, es redefinir el rol del Estado y promover la competencia y los mecanismos de mercado. Kaspin et al. (2005, abril).

2.2.1.7 Organización de los Estados Americanos (OEA).

La Organización de los Estados Americanos (OEA), reúne a los países del hemisferio occidental para fortalecer la cooperación mutua y defender los intereses comunes. Es el principal foro de la región para el diálogo multilateral y la acción concertada.

La misión de la OEA, se basa en su inequívoco compromiso con la democracia, como lo afirma la Carta Democrática Interamericana: Los pueblos de América tienen derecho a la democracia y sus gobiernos la obligación de promoverla y defenderla. Sobre esta premisa, la OEA trabaja para promover la buena gobernabilidad, fortalecer los derechos humanos, fomentar la paz y la seguridad, expandir el comercio y abordar los complejos problemas causados por la pobreza, las drogas y la corrupción. Por medio de las decisiones de sus organismos políticos y los programas ejecutados por la Secretaría General, la OEA promueve la colaboración y el entendimiento entre los países americanos.

La OEA tiene un creciente número de responsabilidades para ayudar a promover la visión compartida de sus países, entre las responsabilidades de este organismo son las siguientes:

2.2.1.7.1 Desarrollo social y económico.

En donde, la democracia es el tema prioritario de la OEA, pero los Estados miembros reconocen que los ideales democráticos pueden prosperar de manera más efectiva cuando se satisfacen las necesidades básicas de los ciudadanos. La importancia del desarrollo económico y social es implícito en el tema de la Asamblea General de 2005, hacer realidad los beneficios de la democracia, así como en el enfoque principal de la Cuarta Cumbre de las Américas, crear trabajo para enfrentar la pobreza y fortalecer la gobernabilidad democrática.

Los Estados miembros han decidido crear una Carta Social de las Américas, que expresaría una perspectiva hemisférica sobre la lucha contra la pobreza y la promoción del desarrollo socioeconómico. En su intervención inaugural como Secretario General de la OEA, José Miguel Insulza subrayó la importancia de que la OEA contribuya al diseño de estrategias efectivas para combatir la pobreza y promover el desarrollo, trabajando en coordinación con agencias regionales y globales, el sector privado y la comunidad internacional (Temas prioritarios de la OEA, recuperado el 03 de junio del 2005, Organización de los Estados Americanos: <http://www.oas.org/key%5Fissues/spa/>).

2.2.2 La Asistencia Social en México.

En México, los funcionarios públicos están ahí, ejerciendo su autoridad y poder público, porque así lo decidió la ciudadanía, cuando fue a ejercer su derecho de voto en las elecciones, es por ello, que tienen la obligación de generar mejores oportunidades de desarrollo, y así mejorar la calidad de vida de todo el país y por consecuencia, erradicar los altos niveles de pobreza existentes.

A continuación se mencionan varios organismos y dependencias, que trabajan para la asistencia social en el país:

- ◆ Plan Nacional de Desarrollo (PND).
- ◆ Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

- ◆ Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL).
- ◆ Consejo Nacional para prevenir la Discriminación (CONAPRED).
- ◆ Consejo Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).
- ◆ Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Enseguida se desarrolla de cada organismo, los puntos más importantes de su contribución en materia social:

2.2.2.1 Plan Nacional de Desarrollo (PND).

El Plan Nacional de Desarrollo, es el documento que por mandato Constitucional, debe elaborar el Ejecutivo de nuestro país; dentro del Plan, se contempla una política social, la que tiene por fin último mejorar la calidad de vida de los mexicanos, asegurar el pleno ejercicio de su libertad personal en un entorno de convivencia humana y de respeto a la naturaleza que multiplique las oportunidades de progreso material; favorezca el desenvolvimiento intelectual y propicie el enriquecimiento cultural de cada uno de los ciudadanos del país.

El desarrollo que se propone tiene a las personas como su origen y destino; un desarrollo en el cual la sociedad es vista como la suma e interacción de los hombres y las mujeres que la componen, todos y cada uno de ellos de importancia para el resultado colectivo.

Es claro, igualmente, que el desarrollo social y humano representan un factor invaluable para alcanzar tanto niveles superiores de riqueza y bienestar, como de seguridad y justicia.

Al colocar a los individuos en el primer plano de su política social, la presente administración reconoce también la conveniencia de involucrar a la gente en la conformación de la política nacional para el desarrollo social y humano y en la ejecución de las acciones que de ella se deriven. Al incluir a personas, grupos, organizaciones civiles y asociaciones privadas en los asuntos públicos, la

administración pública federal libera la energía y creatividad de la sociedad mexicana, fomenta su interés y corresponsabilidad en la solución de los problemas nacionales, aumenta su exigencia hacia el gobierno y su solidaridad con sus semejantes.

El objetivo social de este Plan es muy digno de reconocimiento, pero ojalá no solo se quede en sólo palabras, urge se haga realidad la ayuda que aquí se propone a tanta gente necesitada, también es de vital importancia que la sociedad se unifique para ayudar con verdadera solidaridad a quien más lo necesita.

2.2.2.1.1 Desarrollo Social y Humano.

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo, se cuenta con el apartado de desarrollo social y humano, mismo que cuenta con objetivos rectores y estrategias, que de inicio reconoce a la pobreza y a la pobreza extrema, (en donde se encuentran situadas las personas que viven en situación de Indigencia), afectan a millones de mexicanos, sobre todo a los habitantes de las zonas rurales, aunque se observa también en zonas urbanas y en localidades de todos los tamaños.

La pobreza, derivada de la constante marginación o como consecuencia de cambios estructurales que han concentrado la riqueza en unos cuantos, se manifiesta de múltiples maneras que resultan en un alto grado de privación en la satisfacción de necesidades básicas y un marcado sufrimiento de millones de mexicanos de todas las edades.

A continuación se mencionan los objetivos rectores, del área de desarrollo social y humano:

Objetivo rector 1: Mejorar los niveles de educación y bienestar de los mexicanos.

Objetivo rector 2: Acrecentar la equidad y la igualdad de oportunidades.

Objetivo rector 3: Impulsar la educación para el desarrollo de las capacidades personales y de iniciativa individual y colectiva.

Objetivo rector 4: Fortalecer la cohesión y el capital sociales.

Objetivo rector 5: Lograr un desarrollo social y humano en armonía con la naturaleza (Plan Nacional de Desarrollo, descripción en el área social y de desarrollo 2001-2006, México D.F., México. Presidencia de la República: <http://pnd.presidencia.gob.mx/index.php?idseccion=42>).

2.2.2.2 Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

En congruencia con los objetivos, ejes rectores y estrategias establecidos en el Programa Nacional de Desarrollo Social 2001-2006, tiene como lema: *Superación de la Pobreza: una tarea Contigo* (véase figura 2.7), la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) promueve la creación de oportunidades, el desarrollo de capacidades y el fortalecimiento del tejido social para reducir la pobreza y la marginación con un enfoque territorial de desarrollo.



Figura 2.7, Superación de la pobreza: una tarea contigo.

Fuente: SEDESOL

El Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2005, establece que los programas de subsidios del Ramo Administrativo 20 Desarrollo Social se destinarán exclusivamente a la población en pobreza. El propósito es que a través de acciones se promuevan el desarrollo integral de las personas, comunidades y familias, la generación de ingresos y de empleos, y el desarrollo local y regional.

Existe la subsecretaría de Desarrollo Social y Humano, quien coordina los siguientes programas:

- ◆ Programa para el desarrollo local (micro regiones).
- ◆ Programa de opciones productivas.
- ◆ Programa de empleo temporal.
- ◆ Programa de atención a jornaleros agrícolas.
- ◆ Programa de Incentivos estatales.
- ◆ Programa 3x1 para migrantes.

- ◆ Programa de atención a adultos mayores en zonas rurales.
- ◆ Programa de jóvenes por México.
- ◆ Programa de vivienda rural.

La Secretaría comenta que el desarrollo social es sin duda el reto más importante que tienen hoy los mexicanos.

La política de desarrollo social que instrumenta el Gobierno de la República está orientada sustancialmente a la creación de capacidades y a la generación de oportunidades para las personas a lo largo del curso de la vida, a fin de eliminar progresivamente las notables desigualdades existentes entre ámbitos geográficos y núcleos de población, así como entre hombres y mujeres, que permitan mejorar las condiciones de vida de los grupos de población más vulnerables, reconociendo y apoyando sus propios esfuerzos e iniciativas.

En un país con acentuadas desigualdades socioeconómicas como México, el fortalecimiento de las políticas y programas de desarrollo social y humano con enfoque de largo plazo, es una necesidad inaplazable.

La responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas en el uso de los recursos y en la ponderación objetiva de sus resultados es un imperativo de aplicación generalizada, en el propósito de incrementar la calidad y eficiencia de las acciones de política social.

Tal parece que a esos programas de desarrollo y ayuda, no les han llegado aún, a las personas indigentes, ya que su calidad de vida no mejora, pero su situación va en constante aumento de su agonía (Subsecretaría de desarrollo social y humano, programa de desarrollo social y humano, México D.F. México. Secretaría de Desarrollo Social, SEDESOL: <http://www.sedesol.gob.mx/subsecretarias/desarrollsocial/main.htm>).

2.2.2.3 Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL).

Es el Instituto Nacional de Desarrollo Social, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social. Su quehacer se fundamenta en las aspiraciones y demandas que gobierno y sociedad se plantearon desde el año de 1995 en el Plan Nacional de Desarrollo y en el Programa para Superar la Pobreza 1995-2000.

Uno de los principales objetivos del Instituto es:

Fortalecer la relación del gobierno federal con los gobiernos locales y las organizaciones de la sociedad civil (OSC), en materia de desarrollo social mediante la aplicación de fondos institucionales para el desarrollo de proyectos, esquemas innovadores de participación y corresponsabilidad para fortalecer el capital social y la calidad de vida de la población en condiciones de pobreza, vulnerabilidad o marginación.

2.2.2.3.1 Misión

Vincular, fortalecer y construir alianzas con OSC, gobiernos locales e instituciones académicas para dar sustento a la política social, a través de la coinversión, asesorías, capacitación e investigación que permitan promover una mayor participación y corresponsabilidad de las personas que integran la sociedad a favor de los grupos más vulnerables.

2.2.2.3.2 Visión

Ser una institución reconocida a nivel nacional e internacional que promueva, desarrolle y consolide las alianzas entre OSC, y los tres órdenes de gobierno, para la construcción de políticas públicas que permitan superar la pobreza y fortalecer el desarrollo integral de la sociedad.

A través de este Instituto, se pueden encontrar los canales de comunicación, para poder consolidar la conexión con el gobierno y así buscar el apoyo, que haga falta para la apertura del Centro de Asistencia Social Integral, para ayudar a las personas Indigentes.

De acuerdo a toda la información encontrada, no existe programa alguno que sea dirigido especialmente para las personas indigentes, es fundamental la creación de un Centro Social Integral y programas de apoyo, para ayudar en específico de éstas personas (Instituto Nacional de Desarrollo Social, programa de desarrollo social y humano, México D.F. México. Secretaría de Desarrollo Social, SEDESOL: <http://www.indesol.gob.mx/indesol/main2.htm>).

2.2.2.4 Consejo Nacional para prevenir la Discriminación (CONAPRED)

Figura 2.8. Logo CONAPRED

El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, CONAPRED, en la figura 2.8, se muestra su logo; es un órgano de Estado creado por la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, aprobada el 29 de abril de 2003, y publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF)



Fuente: CONAPRED

el 11 de Junio del mismo año. El Consejo es la institución rectora para promover políticas y medidas tendientes a contribuir al desarrollo cultural y social y avanzar en la inclusión social y garantizar el derecho a la igualdad, que es el primero de los derechos fundamentales en la Constitución Federal.

El CONAPRED también se encarga de recibir y resolver las reclamaciones y quejas por presuntos actos discriminatorios cometidos por particulares o por autoridades federales en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, el CONAPRED desarrolla acciones para proteger a todos los ciudadanos y ciudadanas de toda distinción o exclusión basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, que impida o anule el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad

real de oportunidades de las personas (artículo 4º Ley Federal para Prevenir la Discriminación).

Esta entidad cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propios, y está sectorizada a la Secretaría de Gobernación. Además, goza de autonomía técnica y de gestión, adopta sus decisiones con plena independencia, y no está subordinado a ninguna autoridad para sus resoluciones en los procedimientos de reclamaciones o quejas. (artículo 16 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación).

Las personas que viven en situación de indigencia, son personas discriminadas por la sociedad, ellos, se supone que tienen derecho de vivir dignamente como cualquier ciudadano, pero es todo lo contrario.

El CONAPRED, podría ayudarles en esa situación de discriminación, ¿pero de que manera lo hace?, tal parece que no ha habido alguna manera para poder ayudar a los indigentes, y más aún, no hay alguien que los represente y levante la voz por ellos, ante tanta desigualdad y pobreza humana (A cerca del CONAPRED, objetivos del CONAPRED, México D.F. México, Consejo Nacional para prevenir la discriminación: <http://www.conapred.org.mx/index.php>).

2.2.2.5 Consejo Nacional de los Derechos Humanos (CND).

La protección y defensa de los Derechos Humanos en México fue elevada a rango constitucional el 28 de enero de 1992, con la publicación del Decreto que adicionó el apartado B al artículo 102 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Esta disposición facultó al Congreso de la Unión y a las legislaturas de los estados para que, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecieran organismos especializados para atender las quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa violatorios de Derechos Humanos, por parte de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder

Judicial de la Federación, así como para formular recomendaciones públicas autónomas, no vinculatorias y denuncias y quejas ante las autoridades correspondientes.

Con fecha 13 de septiembre de 1999 se reformó el artículo 102, apartado B constitucional, en el cual se señala que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos es un organismo que cuenta con autonomía de gestión y presupuestaria, así como personalidad jurídica y patrimonio propios. El objetivo esencial de este organismo es la protección, observación, promoción, estudio y divulgación de los Derechos Humanos previstos por el orden jurídico mexicano.

A continuación se presenta en la figura 2.9, la cartilla sobre grupos vulnerables, catalogados por la CNDH. Ahí, se mencionan a los grupos vulnerables existentes dentro de la sociedad; en ningún momento se mencionan de manera particular a los indigentes, quienes son personas en situación de extrema pobreza, sin embargo, dentro los puntos mencionados anteriormente, ellos entran en varios puntos como son: Los Derechos Humanos de las personas con discapacidad física, maltrato hacia las personas de edad, La accesibilidad como un derecho humano de las personas con discapacidad, discriminación a las personas con discapacidad: convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, Los Derechos Humanos de las personas con discapacidad intelectual , protocolo facultativo de la convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, y por último un punto muy importante que es, la Tolerancia como compromiso social, se debe ser tolerante con las personas que no son de la condición social, dentro de las normas que marca la sociedad.

Figura 2.9 Cartillas Sobre Grupos Vulnerables

Maltrato hacia las personas de edad	Violencia contra las mujeres con discapacidad
La accesibilidad como un derecho humano de las personas con discapacidad	Derecho a la lengua de señas: educación bilingüe para las personas sordas
Una Mirada de los Pequeños hacia el VIH/SIDA	Segunda Asamblea Mundial de las Naciones Unidas sobre el Envejecimiento
Las Mujeres Mayores, su Proceso de Envejecimiento y sus Derechos Humanos	Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
Discriminación a las Personas con Discapacidad: Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad	El Derecho al Trabajo de las personas con Discapacidad: el Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la Readaptación Profesional y el Empleo (Personas Inválidas), 1983
Los Derechos Humanos de las Mujeres con Discapacidad en el Contexto Internacional	Los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Auditiva
Los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Física	Los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Intelectual
Los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad Visual	Los Derechos Humanos de las Personas con Enfermedades Mentales
Derechos Humanos de los Indígenas	Discriminación hacia los Pueblos Indígenas
Intolerancia Religiosa	Los Derechos Humanos de las Personas que Viven con VIH o con SIDA
Los Derechos Humanos de las Personas que Viven con VIH/SIDA en Prisión	Derechos Humanos y VIH/SIDA: Una Mirada Internacional
Los Derechos Humanos Reconocidos a Nivel Internacional de las Personas de Edad: el Respeto Universal a la Madurez	Personas con Discapacidad: Principales Derechos
Personas de Edad: Principales Derechos	Personas de Edad: Derecho a la Seguridad Social y a la Procuración y Administración de Justicia
Principios de las Naciones Unidas a Favor de las Personas de Edad	Protocolo Facultativo de la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
Tolerancia: Compromiso Social	

Fuente: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Se debe ayudar a esas personas, porque no tienen los medios para salir del fango en el que se encuentran; para ellos también existen derechos humanos, aunque parezca todo lo contrario (Cartillas sobre grupos vulnerables, descripción de grupos vulnerables, México D.F. México, Comisión Nacional de los Derechos Humanos: <http://www.cndh.org.mx/index.html>).

2.2.2.6 Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, forma parte de El Sistema Nacional de Asistencia Social; el DIF se identifica con la serie de instituciones que por Ley deben apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad, especialmente de aquellas que presentan mayor riesgos de desintegración, violencia o de presentar alguna situación adversa y no tener capacidad para enfrentarla. En la figura 2.10, se muestra el logotipo del DIF.

Figura 2.10, Logo del DIF.



Fuente: DIF

El Sistema DIF está integrado por un organismo central, el DIF Nacional, que de acuerdo a la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social debe coordinar las actividades en la materia, así como a 32 sistemas estatales DIF y los sistemas municipales DIF que actualmente existen en alrededor de 1,500 de los 2,414 municipios mexicanos. El DIF Nacional es un organismo público, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado por Decreto el 13 de enero de 1977 y que, de acuerdo al artículo 13 de la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social de 1986, es el promotor de la asistencia social y la promoción de la interrelación sistemática de las acciones por lo que es el rector del campo de la asistencia social y coordinador del Sistema compuesto por los órganos estatales y municipales.

Tal y como lo define el artículo 4° de la misma Ley, el DIF es el responsable de la atención de menores en situación de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos de maltrato, de menores infractores, de alcohólicos, de los fármaco

dependientes y de los individuos en condición de vagancia, de mujeres en período de gestación o lactancia, de ancianos en desamparo, incapacidad, marginación o desamparo, de los inválidos con problemas de diferentes órganos o sistemas, los indigentes, de personas que por su ignorancia requieran servicios asistenciales, de las víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono, de los familiares que han sido abandonados y dependan económicamente de aquellos que se encuentran detenidos por causas penales, de los habitantes del medio rural o urbano que estén marginados y de las personas afectadas por desastres.

2.2.2.6.1 Visión DIF Nacional.

Ser la Institución Nacional rectora de las Políticas Públicas con perspectiva familiar y comunitaria que hace de la Asistencia Social una herramienta de inclusión mediante el desarrollo de modelos de intervención teniendo como ejes la prevención, el profesionalismo y la corresponsabilidad social.

2.2.2.6.2 Misión DIF Nacional.

Conducir las políticas públicas de asistencia social que promuevan el desarrollo integral de la familia y la comunidad, combatan las causas y efectos de vulnerabilidad en coordinación con los sistemas estatales y municipales e instituciones públicas y privadas con el fin de generar capital social.

2.2.2.6.3 El Sistema Nacional DIF coordina, concerta y fomenta.

- ◆ Las acciones que orientan el destino de los recursos que, en materia de asistencia social, realizan las dependencias del Gobierno en sus tres niveles.
- ◆ La ejecución de programas de cooperación con organismos nacionales e internacionales.

- ◆ Los esfuerzos públicos y privados para la integración al desarrollo de los sujetos de la asistencia social.
- ◆ La participación ciudadana en las acciones de asistencia social y desarrollo familiar y comunitario.
- ◆ El Sistema Nacional DIF, es una de las estructuras de gobierno más federalizadas. Cuenta con 32 sistemas estatales, autónomos y que dependen de los Ejecutivos Estatales y más de 1,459 sistemas municipales, que dependen de los presidentes municipales.
- ◆ Los sistemas DIF a nivel federal y estatal son rectores y normativos; a nivel municipal ejecutan los programas.

2.2.2.6.4 Programas ya establecidos por parte del DIF.

El DIF cuenta con una serie de programas ya establecidos, de los que se mencionan los siguientes:

Protección a la infancia y a la adolescencia.

- ◆ Explotación sexual infantil.
- ◆ Niños de y en la calle.
- ◆ Niños transfronterizos.
- ◆ Embarazos de adolescentes.

Atención a personas con discapacidad.

- ◆ Rehabilitación.
- ◆ Prevención de discapacidad.
- ◆ Integración social (DRAS).

Protección a la familia.

- ◆ Violencia intra familiar.
- ◆ Integración familiar.

- ◆ Atención a la familia migrante.

Adultos mayores.

- ◆ Atención gerontológico.
- ◆ Integración familiar.
- ◆ Integración social y laboral.

(Acerca del DIF, breve descripción acerca de las actividades realizadas por la institución, México D.F. México, Sistema Nacional para el desarrollo integral de la familia: <http://www.dif.gob.mx/dif/interior/dif.html>).

“El DIF, es una institución que ya cuenta con programas establecidos, de los cuales tienen mucha experiencia en los rubros que son atendidos, y difícilmente a tienden otro tipo de programas, porque además ya tienen un recurso asignado”, comenta la Lic. Elsa Nardoni ⁶, (en entrevista, realizada el 25 de mayo de 2005).

2.2.3. Fundamento Legal de la Asistencia Social en México.

El país maneja un sistema nacional de Asistencia Social y es el conjunto de instituciones públicas, sociales y privadas, encargadas del desarrollo de la familia, de la protección de la infancia y de la prestación de servicios de asistencia social, como se ha visto en los temas anteriores.

El Sistema Nacional de Asistencia Social, es quien coordina y promueve los trabajos en este campo que complementa muchas de las acciones encaminadas a proteger el capital social y el capital humano de nuestra nación.

También es fundamental, el conocer el sustento jurídico, que apoya a la asistencia social del país⁷, por lo que se enumeran las siguientes Leyes,

⁶ La Lic. Elsa Nardoni, es exdirectora del DIF, estatal de la Ciudad de Querétaro, Qro., actualmente es Directora general del DIF, en el municipio de San Juan del Río Querétaro.

⁷ La Asistencia Social, es el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar, las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva. De acuerdo al artículo 3º., de la Ley sobre el Sistema Nacional para

incluyendo a nuestra Carta Magna, que es de donde emana el mandato fundamental para apoyar a la asistencia social del país:

2.2.3.1 A nivel Federal:

- ◆ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ◆ Ley sobre el sistema Nacional de Asistencia Social.
- ◆ Ley Federal para prevenir y eliminar la Discriminación.

2.2.3.2 A nivel del Estado de Querétaro:

- ◆ Ley Estatal de Asistencia Social.
- ◆ Ley de Salud del Estado.
- ◆ Ley que crea el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
- ◆ Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Estado de Querétaro.
- ◆ Ley para la Atención e Integración Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Querétaro.

Éstas Leyes antes mencionadas, son los pilares que contribuyen a que exista asistencia social en el país, y que haya derechos de igualdad y de oportunidades para todos los mexicanos y mexicanas, como bien lo expresa la Carta Magna:

ARTICULO 1o.- EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS TODO INDIVIDUO GOZARA DE LAS GARANTIAS QUE OTORGA ESTA CONSTITUCION, LAS CUALES NO PODRAN RESTRINGIRSE NI SUSPENDERSE, SINO EN LOS CASOS Y CON LAS CONDICIONES QUE ELLA MISMA ESTABLECE.

ESTA PROHIBIDA LA ESCLAVITUD EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. LOS ESCLAVOS DEL EXTRANJERO QUE ENTREN AL TERRITORIO NACIONAL ALCANZARAN, POR ESTE SOLO HECHO, SU LIBERTAD Y LA PROTECCION DE LAS LEYES.

QUEDA PROHIBIDA TODA DISCRIMINACION MOTIVADA POR ORIGEN ETNICO O NACIONAL, EL GENERO, LA EDAD, LAS CAPACIDADES DIFERENTES, LA CONDICION SOCIAL, LAS CONDICIONES DE SALUD, LA RELIGION, LAS OPINIONES, LAS PREFERENCIAS, EL ESTADO CIVIL O CUALQUIER OTRA QUE ATENTE CONTRA LA DIGNIDAD HUMANA Y TENGA POR OBJETO ANULAR O MENOSCABAR LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LAS PERSONAS, (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2005, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, recuperado el 15 de junio de 2005, del Instituto de Investigaciones Jurídicas, de la Universidad Nacional Autónoma de México: <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/2.htm?s=>).

A las personas que viven en situación de indigencia, tal parece que no hay Ley que los ampare, en México, no se permite la discriminación, ni la desigualdad y sin embargo ellos carecen de todo ello; deben de existir oportunidades para todos, y tal parece que las oportunidades no les llegan.

Se supone que México es un país que está en vías de Desarrollo, mejorando su situación económica, entrando en el mundo de la globalización, pero el verdadero desarrollo nunca se reflejará, mientras se vean situaciones de pobreza extrema, de desigualdad, de injusticias, de desempleo, de delincuencia, de desintegración familiar....., en fin, existe una lista interminable por enumerar. ¿Y que se hace al respecto?, con tantas Leyes y Leyes, urge actuar; y que esas Leyes que están escritas en papel muy bonitas, no queden en simple letra muerta.

Todas esas Leyes antes enumeradas, hablan sobre la responsabilidad que tiene el Gobierno de actuar, pero también habla sobre la unidad que debe existir con la sociedad civil, de ayudar a quienes más lo necesitan, como se indica en el Art.6 de la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, del Edo. de Querétaro:

El Sistema Estatal de Asistencia Social estará constituido: por los mecanismo de coordinación de acciones de Asistencia Social; por

las dependencias y Entidades de la Administración Pública, tanto Estatal como Municipal; y por las personas físicas o morales de los Sectores social y privado que presten Servicios de Asistencia Social (Leyes del Estado de Querétaro, [Descripción de la Ley de Asistencia Social del Estado], Querétaro, Qro., México, LIV Legislatura del estado de Querétaro: <http://www.legislaturagro.gob.mx/leyes.php?num=60#>).

Es importante conocer bien el fundamento legal que apoya a la Asistencia Social en el País y en el Estado, es por ello que se anexan la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social (véase Anexo 2), y la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Querétaro (véase Anexo 3). Para conocer y profundizar más, en éstos fundamentos legales.

2.2.4 Centros de Asistencia Social en la Ciudad de Querétaro.

En la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., se encuentran localizados los siguientes centros de Asistencia Social, que se muestran en la figura 2.11:

Figura 2.11 Organizaciones inscritas a la Comisión de Fomento de las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil

Nombre	RFC
APAC Querétaro	AQU02030422019
Albergue Guadalupano	AGI96112722017
Ana María Landa y Yermo	AML97082622013
Apollame	APO04122022011
Asociación Mexicana de Adiestramiento y Rehabilitación Ecuestre	ANA01052922014
Asociación Mexicana de Equitación Terapéutica	AME03111122017
Bosque Sustentable	BSU0107132201A
Casa Hogar Femenil	CHF84030222013
Casa Hogar San Pablo	CHS9607292201D
Casa Hogar para niñas Santa Rosa de Lima	CHN87030422012
Casa María Goretti	CMG99043022016
Centro Aprende	CAP0502022201F
Centro de Neurodiagnóstico y Neuro terapia	CNN05011222011
Colectivo Nuevos Horizontes	CNH9002162201F
Cáritas de Querétaro	CQI97111322018
Damas Azules en Cancerología de Querétaro	DAC9505032201C

Dame Vida	DVI0410112201D
El Puente de Esperanza	PEI95061222013
Elisabetta Redaelli	ERI97090422018
Especialistas en Desarrollo Local	EDL03122622010
Formación Integral de la Mujer	FIM97120122015
Fundación Comunitaria Querétaro	FCQ01050922018
Fundación Queretana para el Desarrollo Rural, A. C.	FQD7605042201D
GRUPO RETO QUERÉTARO	GRQ96041522018
Grupo Ecológico Sierra Gorda	GES89051222015
Instituto Mexicano de Oftalmología	IMO97013022011
Instituto de Ayuda Humanitaria	IAH97092611011
Instituto de Educación Integral	IEI9805112201E
LUZ DE VIDA	LVI9802182201A
La Alegría de los Niños	ANI94102022012
Ministerios Pan de Vida	MPV96120322018
Misión de Maconi	MMI9508042201F
Movimiento Sociedad Participativa	MPA0308182201F
Niños y Niñas de México	NNM96021509011
Niños y Niñas de la Sierra	NNS01012922016
Patronato de Fomento Educativo en el Estado de Querétaro	PFE8512162201D
Patronato de la Loma	PLO04113022013
Rayito de Amor y Esperanza	RAE02021822013
Rosario de Guzmán	RGU92062922019
Santa María del Mexicano de Colón Qro	SMM9509052201A
Semillas para el Desarrollo	SDE02041611011
Senderos	SEN9908302201E
Servicios Integrales de Asesoría al Campo	SIA0302282201B
T.E.P.E. (Tod@s Estamos Por una Esperanza)	TTE04010822012
Unión de Minusválidos de Querétaro	UMQ85051422012
Villa Infantil Jesús y Dolores Martínez	VIJ97120122019

Fuente: Portal de las Acciones de Fomento de la Administración Pública Federal para las Organizaciones de la Sociedad Civil, 2005.

Éstos centros de Asistencia Social, están registrados en la Comisión de Fomento de las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil, su principal objetivo es: Facilitar la coordinación en el diseño, ejecución, seguimiento

y evaluación de las acciones y medidas para el fomento de las actividades de las organizaciones de la sociedad civil establecidas en el artículo 5, de la Ley.

El 14 de mayo de 2004 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo por el que se constituye la Comisión de Fomento de las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil, como una comisión intersecretarial de carácter permanente. Esta Comisión está regida, por la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Esta comisión depende de la Secretaría de Desarrollo Social.

El listado de la figura 2.11, muestra todas la OSC, registradas en el Estado de Querétaro, de las que no existe registro alguno de algún albergue o casa de asistencia de atención para Indigentes, (Organizaciones inscritas por módulo, listado de las Organizaciones de la Sociedad Civil, del Estado de Querétaro, México D.F., Portal de las Acciones de Fomento de Administración Pública Federal para las organizaciones de la Sociedad civil: http://www.corresponsabilidad.gob.mx/osc_inscr.aspx).

2.2.4.1 Centros de Asistencia Social pertenecientes al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro (SEDIF).

Su objetivo primordial del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, es promover acciones de bienestar y desarrollo familiar y social, coordinando los servicios de asistencia social en el estado de Querétaro, su mayor interés son las familias.

Los Centros de Asistencia Social, con los que cuenta el DIF en la Ciudad de Querétaro, son los siguientes:

2.2.4.1.1 Centro gerontológico Plan Vida.

Es un lugar lleno de vida, destinado especialmente para las personas de la tercera edad. Aquí se les proporciona atención integral y los abuelos participan en actividades y terapias ocupacionales. En Plan Vida, se fomentan las relaciones familiares y el respeto por el adulto mayor. Y si se tiene más de 60 años de edad también se le brinda apoyos asistenciales (véase figura 2.12), Informes en Circuito Estadio Corregidora s/n. Tel. 2290750.

Figura 2.12 Centro Gerontológico Plan Vida.



Fuente: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, 2005.

2.2.4.1.2 Centro de rehabilitación integral Querétaro (CRIQ).

En Querétaro se le atiende muy bien y en un lugar extraordinario. El CRIQ está creado para la atención de personas con capacidades diferentes y contribuye a su integración familiar y social, a través de rehabilitación y asesoría.

En los servicios se incluye valoración médica, agencia de integración laboral, unidad de terapia neurológica, terapia de lenguaje y terapia física, entre otros (véase figura 2.13), domicilio en Fray Luis de León No. 1000 Col. Centro Sur, Delegación Josefa Vergara. Tels. 2290771, 2290772 Y 2290773.

Figura 2.13 En el CRIQ, van personas de todas las edades, así como de condición social.



2.2.4.1.3 Atención a adolescentes y menores.

Se tiene presente a los niños y jóvenes en situación de calle, en donde se les invita a participar en este programa. Se fomenta la prevención de adicciones en comunidades, se contribuye en la prevención de embarazo en adolescentes y se impulsa la promoción y educación de los derechos en la niñez (véase figura 2.14). Informes en Circuito interior Cerro de las Campanas s/n. Tels. 2163538 y 2156047.

Figura 2.14 Necesidad de Atención a adolescentes y jóvenes.



2.2.4.1.4 Inauguración de nuevos centros DIA.

Éstos Centros de Asistencia, son comúnmente conocidos como Centros DIA, en donde precisamente se inauguraron en el mes de mayo de 2005, dos Centros DIA: el Centro DIA TEPE, (Ubicado en Corregidora Norte No. 305, Colonia El Cerrito, en donde se atienden a 45 niños y niñas entre tres y hasta los trece años de edad; y el centro DIA Nueva Realidad, (Ubicado en calle justicia s/n, Colonia Nueva Realidad), en donde se brinda servicio a 100 familias indígenas originarias del Municipio de Amealco, quienes trabajan como limpia parabrisas y vendedores de periódicos. Ambos Centros tienen por objeto desalentar el trabajo de los niños en la calle, además la Presidenta del DIF, estatal exhortó a la población a mejorar la calidad de vida de los niños y adolescentes en situación de calle, pero eso solo se va a lograr con educación, porque esa será la única herramienta con que cuenten para poder salir adelante.

También se reabrió el Centro DIA Jadi, el viernes 29 de mayo de 2005, (Ubicado en Av. Zaragoza, esquina calle 20 de noviembre, en donde también se dará atención a más de 100 pequeños en situación de calle, anteriormente se atendían a solo 40 niños; la atención que reciben es educación escolarizada, salud, nutrición, asistencia, cultura, deporte, recreación y protección.

Actualmente existen 12 Centros DIA, que el DIF, estatal tiene en el Estado, en donde se atiende a más de 300 menores y adolescentes, con clases de alfabetización, talleres de prevención de adicciones, atención médicas para ellos y sus familias, e incluso se ha incorporado el apoyo con alimentos a través del Programa desayunos escolares (Navarro, 2005, 28 de mayo, Monedas no ayudan a niños de la calle: Marcela de Garrido, no mejoran su calidad de vida. Diario Noticias, Sección Ciudad. 3A).

2.2.4.1.5 Albergue General Ramón Rodríguez Familiar.

Este es un espacio digno y apropiado para atender a familiares de personas hospitalizadas que necesitan de asistencia social, provenientes de los 18 municipios de Querétaro y Estados circunvecinos.

Es un albergue temporal (en donde la gente va de paso), al que acuden también las personas que necesitan, por algún motivo, permanecer en la ciudad (véase figura 2.15), en donde se muestran algunas imágenes del Albergue localizado a un costado del Hospital General de la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., en donde además, se proporcionan alimentos ricos y balanceados a muy bajo costo. Domicilio Av. 5 de Febrero s/n col Virreyes, a un costado del Hospital General. Tel. 2151393.

Figura 2.15 Vista del Albergue, localizado a un costado del Hospital general, de la Ciudad Santiago de Querétaro, Qro.



Fuente: *Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, 2005*

Es importante mencionar que en este Albergue, no acuden personas en situación de Indigencia, ya que su finalidad no es esa.

2.2.4.1.6 Procuraduría de la defensa del menor, la mujer y la familia.

Si la persona es de escasos recursos y necesita asesoría legal por alguna situación, puede acudir aquí, en donde se promueven juicios del orden familiar. En la Procuraduría se brinda atención integral a niños y adolescentes víctimas de maltrato y se realizan trámites de adopción. Los servicios son proporcionados en

forma cálida, profesional y gratuita. Se tiene cobertura en los 18 municipios del Estado, a través de las Procuradurías Municipales. Para mayor información, sus oficinas se encuentran Av. Constituyentes s/n esquina Reforma Agraria, Colonia Casa Blanca. Tels. 2160512 y 21524 80.

Los programas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro son su beneficio. Dirección es Av. Luis Pasteur 6-A Sur. Col. Centro Histórico, C.P. 76000, en la Ciudad de Santiago de Querétaro. Tels. 01 (442) 2385108, 01 (442) 2385109 y fax.01 (442) 2385166 (www.queretaro.gob.mx). Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. [Centros de Asistencia Social con que cuenta el SEDIF Qro.], Querétaro, Qro, México. Gobierno del Estado de Querétaro, SEDIF: <http://www.queretaro.gob.mx/dif/>).

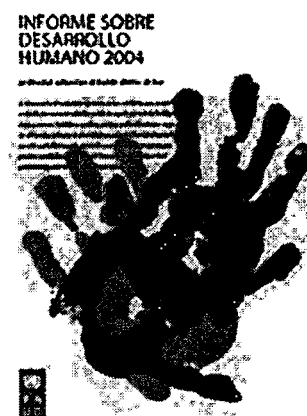
2.2.5 Datos estadísticos acerca del desarrollo humano a nivel mundial.

Dentro del Organismo de las Naciones Unidas, (ONU), existe el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), y es la red mundial de las Naciones Unidas para el desarrollo que propicia el cambio y conecta a los países para estimular el conocimiento, la experiencia y los recursos a fin de ayudar a la gente a forjar una vida mejor (Véase figura 2.16, en donde se muestra el logo de este organismo.

En este programa, los líderes mundiales se han comprometido a conseguir los objetivos acordados en el marco de la Declaración del Milenio, lo que incluye el objetivo cardinal de reducir la pobreza a la mitad antes del año 2015. La red del PNUD articula los esfuerzos mundiales y nacionales en pos de la consecución de tales objetivos.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) publica año con año el Informe sobre Desarrollo Humano. En cada nuevo informe anual, el PNUD se ha preocupado por explorar y reflexionar sobre el devenir de diversos

Figura 2.16 Logo del PNUD



Fuente: PNUD

fenómenos relevantes que influyen en el bienestar y la calidad de vida de la población (Índices de Desarrollo Humano y Social [descripción de los índices de desarrollo 2000]. México D.F., México. Consejo Nacional de la población CONAPO: <http://.conapo.gob.mx/00cifras/6b.htm>).

En la figura 2.17, se muestra el índice de desarrollo humano (IDH), el cual es un valioso instrumento de comparación entre distintos países, ello nos revela cuán desigual puede ser el Desarrollo Humano entre épocas y países.

Figura 2.17 Índice de Desarrollo Humano 2004.

CLASIFICACIÓN SEGÚN EL IDH	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL IDH		CLASIFICACIÓN SEGÚN EL IDH
Desarrollo humano alto	Desarrollo humano medio		Desarrollo humano bajo
1 Noruega	56 Bulgaria	101 Irán, Rep. Islámica del	142 Pakistán
2 Suecia	57 Rusia, Federación de	102 Territorios Palestinos	143 Togo
3 Australia	58 Jamahiriya Árabe Libia	103 El Salvador	144 Congo
4 Canadá	59 Malasia	104 Guyana	145 Lesotho
5 Países Bajos	60 Macedonia, ex Rep. Yugoslava de	105 Cabo Verde	146 Uganda
6 Bélgica	61 Panamá	106 República Árabe Siria	147 Zimbabwe
7 Islandia	62 Belarús	107 Uzbekistán	148 Kenya
8 Estados Unidos	63 Tonga	108 Argelia	149 Yemen
9 Japón	64 Mauricio	109 Guinea Ecuatorial	150 Madagascar
10 Irlanda	65 Albania	110 Kirguistán	151 Nigeria
11 Suiza	66 Bosnia y Herzegovina	111 Indonesia	152 Mauritania
12 Reino Unido	67 Suriname	112 Viet Nam	153 Haití
13 Finlandia	68 Venezuela	113 Moldova, Rep.De	154 Djibouti
14 Austria	69 Rumania	114 Bolivia	155 Gambia
15 Luxemburgo	70 Ucrania	115 Honduras	156 Eritrea
16 Francia	71 Santa Lucía	116 Tayikistán	157 Senegal
17 Dinamarca	72 Brasil	117 Mongolia	158 Timor-Leste
18 Nueva Zelanda	73 Colombia	118 Nicaragua	159 Rwanda
19 Alemania	74 Omán	119 Sudáfrica	160 Guinea
20 España	75 Samoa (Occidental)	120 Egipto	161 Benin
21 Italia	76 Tailandia	121 Guatemala	162 Tanzania, Rep. Unida de
22 Israel	77 Arabia Saudita	122 Gabón	163 Côte d'Ivoire
23 Hong Kong, China (RAE)	78 Kazajstán	123 Santo Tomé y Príncipe	164 Zambia
24 Grecia	79 Jamaica	124 Islas Salomón	165 Malawi
25 Singapur	80 Líbano	125 Marruecos	166 Angola
26 Portugal	81 Fiji	126 Namibia	167 Chad
27 Eslovenia	82 Armenia	127 India	168 Congo, Rep.Dem. del
28 Corea, República de	83 Filipinas	128 Botswana	169 República Centroafricana
29 Barbados	84 Maldivas	129 Vanuatu	170 Etiopía
30 Chipre	85 Perú	130 Camboya	171 Mozambique
31 Malta	86 Turkmenistán	131 Ghana	172 Guinea-Bissau
32 República Checa	87 San Vicente y las Granadinas	132 Myanmar	173 Burundi
33 Brunei Darussalam	88 Turquía	133 Papua Nueva	174 Malí
34 Argentina	89 Paraguay		175 Burkina Faso
35 Seychelles	90 Jordania		176 Níger
36 Estonia	91 Azerbaijón		177 Sierra Leona
37 Polonia			
38 Hungría			

39 Saint Kitts y Nevis	92 Túnez	Guinea	
40 Bahrein	93 Granada	134 Bhután	
41 Lituania	94 China	135 Rep.,Dem.	
42 Eslovaquia	95 Dominica	Popular Lao	
43 Chile	96 Sri Lanka	136 Comoras	
44 Kuwait	97 Georgia	137 Swazilandia	
45 Costa Rica	98 República Dominicana	138 Bangladesh	
46 Uruguay	99 Belice	139 Sudánae	
47 Qatar	100 Ecuador	140 Nepal	
48 Croacia		141 Camerún	
49 Emiratos Árabes Unidos			
50 Letonia			
51 Bahamas			
52 Cuba			
53 México			
54 Trinidad y Tobago			
55 Antigua y Barbuda			

Fuente: Programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD), 2004,
<http://hdr.undp.org/2004/espanol>.

De 177 países, México se encuentra en el No.53, además de estar en los países que tienen un desarrollo muy alto. En realidad, éstas cifras son muy relativas.

Como comenta Septién (2005, p. 1), que México se colocó, en 2005, como la economía número 14 más grande del planeta, con un producto interno bruto (PIB) de 624 mil millones de dólares, sin embargo, ocupa el lugar número 68 de 200 países, si se mide el ingreso dividido por habitante. Es decir, México es un monumento internacional a la desigualdad.

Y es que en nuestro país tiene entre sus habitantes a personas que han llegado a acumular fortunas que equivalen al PIB de generaciones de mexicanos. Multimillonarios que jalan el promedio hacia arriba.

El país refleja excelentes cifras de desarrollo a nivel macroeconómico, pero la realidad a nivel social es otra muy diferente. A continuación se muestra un ejemplo de cómo con disposición y cultura, se puede ayudar a los demás.

2.2.5.1 Ejemplo de cómo ayudar a las personas que viven en situación de pobreza extrema: De acuerdo al Ayuntamiento de Madrid, España.

El Ayuntamiento de Madrid, tiene una excelente organización en cuanto a los servicios municipales que ofrece, se muestran en la figura 2.18. Dentro de

éstos programas existe el de cooperación para el desarrollo del Ayuntamiento de Madrid, el objetivo principal de este programa es la lucha contra la pobreza, y trabajar por la promoción de la igualdad de hombres y mujeres y la protección del medio ambiente.

Este programa trabaja a la par con los objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU, como se mostró en la figura 2.2. de la página 35.

El objetivo general que en esta actividad persigue el Ayuntamiento de Madrid, es lograr que la ayuda de cooperación al desarrollo contribuya a reducir la pobreza y potenciar el desarrollo humano de las personas y municipios en las áreas en las que intervenga estableciendo complementariedad con las actuaciones de otras instituciones e instancias de la cooperación española, contribuyendo a mejorar la calidad de la cooperación y fomentando una concentración estratégica, geográfica y sectorial, de los recursos y esfuerzos dedicados (Ayuntamiento de Madrid 2005, <http://www.ninimadrid.es/principal/ayuntamiento/sermini.asp>).

Figura 2.18 Principales servicios Municipales que ofrece el Ayuntamiento de Madrid.

<p>Agencia para el Empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al Consumidor ▪ Comercio ▪ Cultura y Ocio ▪ Deportes ▪ Economía ▪ Educación Hacienda Igualdad de Oportunidades Juntas Municipales de Distrito Juventud Línea Madrid ▪ Medio Ambiente ▪ Oficina del Centro ▪ Oficina del Defensor del Contribuyente 	<p>Participación Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Programa de Cooperación al Desarrollo</u> ▪ Relaciones Internacionales ▪ Salud. Madrid Salud ▪ Seguridad Ciudadana y Emergencias ▪ Servicios Funerarios ▪ Servicios Sociales ▪ Tráfico y Transportes ▪ Turismo ▪ Urbanismo ▪ Vivienda
--	---

Fuente: Ayuntamiento de Madrid 2005.
<http://www.ninimadrid.es/principal/ayuntamiento/sermini.asp>

De manera particular se busca incrementar el índice de cobertura de Necesidades sociales Básicas y la capacidad de Generación de Ingresos de la población de las áreas prioritarias, así como mejorar los niveles de Sensibilización y Educación para el Desarrollo de la población madrileña. (Convocatoria de Subvenciones 2005, [objetivo y requisitos para participar en el programa de ayuda], Madrid, España. Ayuntamiento de Madrid: <http://www.munimadrid.es/principal/ayuntamiento/servmuni.asp>).

Ese es un ejemplo de ayuda comprometida y con responsabilidad social, tratando siempre ayudar a quien más lo necesita.

Ellos llaman es este Programa: Convocatoria de Subvenciones⁸ 2005, y es muy sencillo: Se debe presentar un proyecto de acuerdo a los lineamientos y ya autorizado, se proporciona la ayuda económica, para la operación del proyecto. Eso es un ejemplo de querer ayudar, verdaderamente a los que menos tienen, con hechos, no que a veces, aunque se tengan muchas leyes, programas, proyectos, pero si no se aterrizan en hechos concretos, todo va a seguir igual o empeorando. En el siguiente punto, se conocerán algunos índices de la pobreza en México, viéndose la necesidad de crear mecanismos de apoyos concretos como mostró el Ayuntamiento de Madrid.

2.2.6 Datos estadísticos acerca la marginación y pobreza a nivel nacional.

A lo largo de éstos últimos años, han surgido una amplia variedad de índices que buscan responder a las necesidades planteadas por las tareas de planeación del desarrollo económico y social. En México, un indicador que ha sido ampliamente utilizado y ganado amplio reconocimiento y consenso es el de marginación, que es una medida de déficit y de intensidad de las privaciones y carencias de la población en dimensiones relativas a la educación, la vivienda y los ingresos monetarios.

⁸ Subvenciones significa ayuda económica.

En el cuadro 2.1, muestran los niveles de marginación en el contexto nacional, en donde muestra que Nuevo León y el Distrito Federal, son las entidades con el menor grado de marginación en el país, las entidades con mayor grado de marginación son Chiapas y Guerrero, el estado de Querétaro está en nivel medio de marginación ocupando el número 16, a nivel nacional.

Existen mucho índices macroeconómicos, como por ejemplo los indicadores de pobreza elaborados por el Banco Mundial, demuestran que el 26.3% de la población mexicana sobrevive apenas con dos o menos dólares diarios, esto es, que cerca de 28 millones de mexicanos tienen un ingreso anual menor a ocho mil pesos, algo así como 150 pesos a la semana, éstas son realidades muy crudas.

En el país se encuentran muchas desigualdades, existen muchas cifras y datos, que nos indican tendencias y el grado de desarrollo de la nación; pero lo que muestra la verdad de la situación, es la realidad de la vida misma, como comentó Juan Pablo II, de camino a santo Domingo, en 1992, para conmemorar el quinto centenario del Descubrimiento de América, subrayó que, "en México las desigualdades son estridentes".

La figura literaria es perfecta: Los desequilibrios del país molestan al oído, golpean el concepto mismo de dignidad. Si por obra de la estadística, los mexicanos son la décima economía del mundo, por obra del sentido común, se percibe que se es el número uno en falta de justicia social (Septién, 2005).

La justicia social, en realidad comienza cuando llamamos a las cosas por su nombre. Decir fracaso de la política económica donde ha habido un evidente fracaso de la política económica. Desigualdad y pobreza son los temas de la agenda de la injusticia. ¿Por donde empezar a cambiar el estado de la situación?. Todo apunta a la educación. Y a la enseñanza, así como a la práctica testimonial, de la verdad (Septién, 2005, p.1).

Cuadro 2.1 Población total, indicadores socioeconómicos, índice y grado de marginación
y lugar que ocupa en el contexto nacional por entidad federativa, 2000

Clave de la entidad federativa	Entidad federativa	Población total	% Población analfabeta de 15 años o más	% Población sin primaria completa de 15 años o más	% Ocupantes en viviendas sin drenaje ni servicio sanitario exclusivo	% Ocupantes en viviendas sin energía eléctrica	% Ocupantes en viviendas sin agua entubada	% Viviendas con algún nivel de hacinamiento	% Ocupantes en viviendas con piso de tierra	% Población en localidades con menos de 5 000 habitantes	% Población ocupada con ingreso de hasta 2 salarios mínimos	Índice de marginación	Grado de marginación	Lugar que ocupa en el contexto nacional
	Nacional	97 483 412	9.46	28.46	9.90	4.79	11.23	45.94	14.79	30.97	50.99			
01	Aguascalientes	944 285	4.84	23.03	3.38	1.78	1.30	37.82	3.57	24.54	42.23	- 0.97340	Bajo	28
02	Baja California	2 487 367	3.53	19.59	1.95	2.33	6.83	36.58	4.59	11.62	22.22	- 1.26849	Muy bajo	30
03	Baja California Sur	424 041	4.21	20.98	3.71	4.62	6.32	38.80	10.42	25.41	35.82	- 0.80173	Bajo	27
04	Campeche	690 689	11.81	34.22	17.27	8.79	14.61	56.63	14.92	34.51	64.12	- 0.70170	Alto	8
05	Coahuila de Zaragoza	2 298 070	3.87	18.79	3.42	1.42	2.18	37.74	4.55	13.37	34.68	- 1.20202	Muy bajo	29
06	Colima	542 627	7.16	27.20	2.56	1.96	2.18	40.90	12.53	18.20	48.00	- 0.68709	Bajo	22
07	Chiapas	3 920 892	22.94	50.31	19.33	12.01	24.99	65.03	40.90	61.21	75.89	2.25073	Muy alto	1
08	Chihuahua	3 052 907	4.79	23.30	5.30	6.27	5.88	36.53	6.96	19.64	37.67	- 0.78007	Bajo	26
09	Distrito Federal	8 605 239	2.91	12.16	0.44	0.17	1.47	34.82	1.34	0.32	42.43	- 1.52944	Muy bajo	32
10	Durango	1 448 661	5.41	28.75	13.67	6.57	7.00	40.30	13.73	42.12	50.12	- 0.11390	Medio	17
11	Guanajuato	4 663 032	11.99	35.75	16.10	3.19	6.86	47.10	10.93	37.39	47.29	0.07966	Alto	13
12	Guerrero	3 079 649	21.57	41.92	35.29	11.04	29.54	59.67	39.97	53.44	66.16	2.11781	Muy alto	2
13	Hidalgo	2 235 591	14.92	34.09	17.19	7.66	15.25	49.69	19.02	58.52	65.27	0.87701	Muy alto	5
14	Jalisco	6 322 002	6.45	26.71	4.93	2.14	6.78	38.46	7.36	19.40	40.93	- 0.76076	Bajo	25
15	México	13 096 686	6.40	20.84	8.14	1.80	6.23	47.65	7.19	19.38	49.41	- 0.60460	Bajo	21
16	Michoacán de Ocampo	3 985 667	13.90	40.19	11.40	4.41	10.87	46.04	19.90	43.09	57.29	0.44913	Alto	10
17	Morelos	1 555 296	9.25	25.76	7.17	1.40	7.30	44.26	14.80	23.93	54.28	- 0.35571	Medio	19
18	Nayarit	920 185	9.05	31.97	9.52	4.75	9.53	44.14	13.25	43.68	56.25	0.05813	Alto	14
19	Nuevo León	3 834 141	3.32	16.49	1.59	1.04	3.62	36.97	3.30	7.57	28.93	- 1.39258	Muy bajo	31
20	Oaxaca	3 438 765	21.49	45.53	18.07	12.54	26.95	59.45	41.60	64.01	71.93	2.07869	Muy alto	3
21	Puebla	5 076 686	14.61	35.20	11.89	4.75	16.26	54.73	24.09	41.49	63.90	0.72048	Alto	7
22	Querétaro de Arteaga	1 404 306	9.80	26.14	16.37	5.76	6.58	43.74	10.06	42.14	41.72	- 0.10726	Medio	16
23	Quintana Roo	874 963	7.52	25.18	9.23	4.36	5.34	53.01	11.37	21.19	40.37	- 0.35917	Medio	20
24	San Luis Potosí	2 299 360	11.29	34.10	11.43	11.54	20.92	43.85	23.70	44.64	58.82	0.72114	Alto	6
25	Sinaloa	2 536 844	7.96	30.06	10.62	3.35	7.22	47.52	14.53	39.17	48.63	- 0.09957	Medio	15
26	Sonora	2 216 969	4.40	22.40	4.19	3.23	3.47	42.18	13.18	21.25	40.95	- 0.75590	Bajo	24
27	Tabasco	1 891 829	9.73	32.27	8.58	5.85	26.49	54.52	13.47	56.10	62.29	0.65540	Alto	9
28	Tamaulipas	2 753 222	5.13	23.35	2.65	4.97	5.01	42.36	8.95	16.89	46.72	- 0.69053	Bajo	23
29	Tlaxcala	962 646	7.80	23.42	8.43	2.05	2.48	54.61	8.98	36.88	63.38	- 0.18493	Medio	18
30	Veracruz - Llave	6 908 975	14.87	39.17	10.21	11.11	29.47	51.50	29.29	48.50	68.64	1.27756	Muy alto	4
31	Yucatán	1 658 210	12.30	36.94	24.01	4.12	5.69	52.52	5.62	28.82	67.57	0.38133	Alto	11
32	Zacatecas	1 353 610	7.97	37.50	19.68	4.03	11.05	42.68	9.12	55.13	58.91	0.29837	Alto	12

Fuente: estimaciones de CONAPO con base en el XII Censo General de Población y Vivienda, 2000.

Como se ha visto, las estadísticas a nivel mundial y nacional, marcan unos resultados; y la realidad es otra. Para ayudar a la problemática de tanta desigualdad y pobreza el Gobierno aprueba diversidad de Leyes, programas y organismos de apoyo, y en realidad la ayuda que proporciona es mínima, como lo veremos en el siguiente punto, en donde se muestra la ayuda que se les proporciona a las personas con vulnerabilidad social, en el país.

2.2.6.1 Ayuda económica que proporciona el Gobierno Federal, para atención a personas con vulnerabilidad social.

De acuerdo al Presupuesto de Egresos de la Federación, para el ejercicio fiscal del año 2005, el presupuesto para ayudar a personas con vulnerabilidad social, a través del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, es de un total de 648.7 millones de pesos, cuyos recursos serán destinados a la operación de las dos grandes estrategias del programa:

- ◆ Atención a personas con vulnerabilidad social y,
- ◆ Atención a la infancia y a la adolescencia

La cantidad destinada para el Estado de Querétaro es de \$453, 502.00 pesos, y para estados como Guerrero, la ayuda es de \$3, 434, 826, para Oaxaca es de \$11, 551,088, pesos, por supuesto son Estados que requieren de mucha ayuda por el grado de pobreza y marginación existente, pero eso no justifica el bajo presupuesto que se está destinando al Estado de Querétaro, ya que esa cantidad es muy pobre para todas las necesidades que hacen falta (Sistema DIF, [Programa de atención a personas con discapacidad y vulnerabilidad Social], México D.F., México. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia).

Todo ello se verá en el siguiente punto con datos estadísticos, e índices de marginación del Estado de Querétaro.

2.2.7 Datos estadísticos acerca la marginación y pobreza en el Estado de Querétaro.

La Ciudad de Querétaro ha crecido durante los últimos tres lustros de una forma casi desbordante, tan solo lo podemos observar en el alto incremento del parque vehicular, con el pesado tráfico existe ya casi a cualquier hora del día, se observa como las necesidades de vivienda van en aumento, precisamente por todas las personas que llegan de otras ciudades, se ve palpable también el problema del desempleo, a ello también agregando que los servicios y la vida en la ciudad es cara, todo ello va generando una serie de problemáticas sociales, como el bandalismo, robos, niños y jóvenes en situación de calle, prostitución, delincuencia, entre otros; y lamentablemente también se ven gentes tiradas en la calle comiendo de la basura, viviendo como eso, como despojos humanos.

En el cuadro 2.2, se muestra el total de la población del Estado de Querétaro, así como los indicadores socioeconómicos y grado de marginación por municipio y lugar que ocupa en el contexto estatal.

En el cuadro se observa, que los tres municipios con más alto grado de marginación en el Estado, son Pinal de Amoles, Landa de Matamoros y Amealco; y precisamente de las personas indígenas que se ven en las calles en la ciudad de Querétaro, mujeres y niños pidiendo limosna o limpiando parabrisas, son personas que vienen del Municipio de Amealco, según datos del DIF, estatal.

A diferencia de los datos antes mencionados, los tres municipios con el índice más bajo de marginación en el estado son: Querétaro, Corregidora y San Juan del Río. Porque es donde se encuentra el más alto desarrollo: existe el mayor número de parques industriales, movimiento comercial, contando con el apoyo del recién inaugurado Aeropuerto Internacional, por lo que es un detonante a mediano y largo plazo para que exista más inversión y desarrollo en el Estado.

Cuadro 2.2 Querétaro de Arteaga: Población total, indicadores socioeconómicos, índice y grado de marginación, lugar que ocupa en el contexto nacional y estatal por municipio, 2000

Clave de la entidad federativa	Clave del municipio	Entidad federativa / Municipio	Población total	% Población analfabeta de 15 años o más	% Población sin primaria completa de 15 años o más	% Ocupantes en viviendas sin drenaje ni servicio sanitario exclusivo	% Ocupantes en viviendas sin energía eléctrica	% Ocupantes en viviendas sin agua entubada	% Viviendas con algún nivel de hacinamiento	% Ocupantes en viviendas con piso de tierra	% Población en localidades con menos de 5 000 habitantes	% Población ocupada con ingreso de hasta 2 salarios mínimos	Índice de marginación	Grado de marginación	Lugar que ocupa en el contexto estatal	Lugar que ocupa en el contexto nacional
22		Querétaro de Arteaga	1 404 306	9.80	26.14	16.37	5.76	6.58	43.74	10.06	42.14	41.72				
22	001	Amealco De Bonfil	54 591	25.15	53.29	49.34	24.68	19.01	58.79	28.99	87.16	74.43	0.59731	Alto	3	683
22	002	Pinal De Amoles	27 290	22.79	55.81	40.90	40.63	56.35	66.93	51.79	100.00	70.64	1.15940	Muy alto	1	325
22	003	Arroyo Seco	12 667	19.76	52.17	20.18	15.02	19.83	49.49	40.66	100.00	78.29	0.27710	Alto	6	949
22	004	Cadereyta De Montes	51 790	19.79	43.85	45.84	15.92	17.70	58.02	19.33	80.08	68.66	0.14245	Alto	8	1067
22	005	Colón	46 878	17.38	42.01	40.52	7.34	4.00	66.42	16.01	86.46	63.53	-0.07264	Alto	11	1266
22	006	Corregidora	74 558	7.22	21.51	7.43	2.53	4.29	40.44	5.35	29.32	33.97	-1.55418	Muy bajo	17	2304
22	007	Ezequiel Montes	27 598	15.88	38.06	17.27	5.82	2.71	51.16	13.69	59.63	67.45	-0.55528	Medio	13	1666
22	008	Huimilpan	29 140	19.53	51.85	48.90	8.46	18.32	62.47	10.07	100.00	62.75	0.17766	Alto	7	1028
22	009	Jalpan De Serra	22 839	18.83	46.98	22.62	21.76	27.33	55.86	32.69	63.58	60.63	0.05051	Alto	10	1153
22	010	Landa De Matamoros	19 493	23.88	57.00	29.32	17.74	39.37	58.20	34.01	100.00	75.72	0.61610	Alto	2	665
22	011	Marqués, El	71 397	13.83	37.67	23.14	4.16	2.73	65.02	10.87	87.35	49.57	-0.50815	Medio	12	1617
22	012	Pedro Escobedo	49 554	11.92	33.92	21.30	4.77	1.52	60.00	10.72	72.02	52.48	-0.67208	Medio	14	1752
22	013	Peñamiller	16 557	17.19	47.37	46.35	15.66	26.80	57.03	27.31	100.00	70.19	0.32584	Alto	5	902
22	014	Querétaro	641 386	5.10	15.53	4.64	1.58	2.24	32.95	4.49	12.18	29.79	-1.87906	Muy bajo	18	2411
22	015	San Joaquín	7 665	23.69	52.64	36.27	26.13	28.67	55.83	27.02	100.00	69.57	0.50611	Alto	4	760
22	016	San Juan Del Río	179 668	8.48	23.81	14.49	2.51	1.29	43.38	3.85	41.82	46.38	-1.29454	Muy bajo	16	2207
22	017	Tequisquiapan	49 969	11.32	30.50	15.30	3.10	1.80	53.00	7.67	48.11	59.46	-0.88848	Bajo	15	1937
22	018	Tolimán	21 266	17.74	41.07	44.67	9.72	15.66	64.29	20.32	100.00	65.10	0.11001	Alto	9	1092

Fuente: estimaciones de CONAPO con base en el XII Censo General de Población y Vivienda, 2000.

También se toma en cuenta, que la Ciudad de Querétaro es una de las más bellas y limpias del país (por no decir que las más limpia); cuenta además con buenas opciones académicas para estudiar, eso también genera que muchos estudiantes vengan a realizar sus estudios aquí, y posteriormente se establecen en la ciudad de forma definitiva; es por ello que las personas que llegan a Querétaro encuentran una esperanza para tener una vida mejor.

Es importante señalar que así como va en crecimiento el desarrollo, también se acrecentan los problemas sociales, los que ya se han mencionado anteriormente y uno de los problemas sociales con que cuenta hoy por hoy la ciudad, y que pasa casi inadvertido es el caso de los indigentes existentes en la Ciudad.

En los dos puntos siguientes se verá en números la situación de la problemática de la Indigencia en la Ciudad.

2.2.8 Datos estadísticos del número de indigentes en la ciudad de Santiago de Querétaro.

Es curioso mencionar, que durante la búsqueda de información a cerca del número de indigentes en la ciudad de Querétaro, se observó que no existe registro oficial alguno del número de indigentes en la Ciudad.

Sí, se encuentran cifras muy generales acerca de la pobreza y grados de marginación en el Estado, pero sorprendentemente no existen estadísticas de ellos, a tal grado llega la indiferencia de la sociedad y de las instituciones oficiales que no existen, en la base de datos de sus modernos equipos de cómputo, rastro alguno de la existencia de esos seres, quienes también son dignos de llamarse seres humanos.

2.2.8.1 Lugares donde se localizan personas indigentes dentro de la ciudad de Querétaro.

Para poder sacar un número estimado del número de indigentes existentes en la ciudad, se acudió con la maestra Margarita Avalos⁹, quien ha ayudado y sufrido de cerca, con todas esas personas en situación de indigencia, y es quien comenta acerca del número estimado de Indigentes que pudieran existir en la Ciudad.

Los lugares que se tiene identificados, en donde sobreviven las personas indigentes, en la Ciudad de Querétaro son en:

- ◆ Pasteur (A la altura del Centro Cultural).
- ◆ Portal de la calle, Independencia (casi esquina con Corregidora).
- ◆ Por el lado del Basurero de Mercado Escobedo (zona centro).
- ◆ En una de las calles transversales a Ocampo, (A la altura del Instituto Salesiano).
- ◆ A fuera de la Mega Comercial Mexicana (Por la Av. Estadio).

Éstos son algunos lugares que se tiene identificados, donde las personas en situación de Indigencia, medio viven. Además en los alrededores y zona centro de la ciudad, se encuentran más personas indigentes.

De todos esos lugares, se tiene la estimación de la existencia de 120 personas indigentes entre hombres y mujeres; ello sin contar a los que andan por toda la ciudad sin rumbo fijo. Tampoco se están contemplando a las personas indigentes, que la policía recoge y se las lleva fuera de la ciudad, para que no den mal aspecto e impresión en las calles, a los ojos de propios y extraños; ya fuera de la ciudad los dejan a su suerte, peor que a un animal, como si fueran leprosos; y

⁹ Ella es maestra de primaria y secundaria en las materias de ética y valores, quien ha trabajado directamente con los indigentes, en asearlos, darles ropa y comida, y sobre todo afecto.

ahí solos en su inmundicia mueren en la más completa desolación, motivada por la insensibilidad social, que los orilla a terminar su vida de una forma indignante y triste, situación que no se le desea a nadie. En la figura 2.19, se muestra a un indigente que vaga por el Centro de la Ciudad, en las calles de Hidalgo y Ezequiel Montes; se encuentra sentado a un lado de una tortería, en donde diariamente le dan de comer una torta, ese indigente es identificado como Nachito, según comenta, la Sra. Margarita, quien ha platicado con él, (está un poco transtornado de sus facultades mentales), él tiene más de 10 años vagando por las calles, desde entonces su forma de vida no ha cambiado.

Figura 2.19 Nachito, el indigente



2.2.9 Número de albergues para indigentes en la Ciudad de Querétaro.

Dentro de la investigación para ubicar algún albergue especializado en la atención de personas en situación de indigencia, se platicó en entrevista el 25 de mayo del año en curso con la Lic. Elsa Nardoni, (actual directora del DIF, San Juan del Río), ella anteriormente fue directora del DIF, en la Ciudad de Querétaro, ella cuenta con una amplia experiencia en proyectos en materia social; precisamente, ella comenta de la existencia de dos albergues, especializados en

la atención de indigentes en la Ciudad, de los cuales se describe su situación actual en la forma de operar:

- ◆ 1er Albergue, ubicado enfrente del Mercado Benito Juárez (Conocido como mercado del Tepetate), este albergue, en un inicio empezó sus actividades atendiendo a personas indigentes, hace aproximadamente cuatro años. Este albergue lo inició la Lic. Elsa Nardoni, quien en aquel entonces fungía como directora del DIF en la Ciudad de Querétaro, y al frente de este albergue estuvo un general, según nos comenta ella, quién dio excelentes resultados, porque era muy estricto.

Tenía atención de dormitorios, de alimentación y de un médico, las personas que ahí acudían tenían que cumplir con estrictas reglas de comportamiento, como debe ser; cabe mencionar que se habla en tiempo pasado porque actualmente ya no es albergue para indigentes, las personas que ahí acudían dejaron de asistir, poco a poco; se fueron porque les faltó lo más importante: el acogimiento con calidez y amor, que es lo principal para ayudar a sanar cualquier enfermedad del cuerpo o del alma.

Hoy en día es un albergue, como los que maneja el DIF, y ahora se le denomina, albergue para la integración familiar, donde van todas las personas que lo requieran, personas pidiendo limosna (mujeres y niños que vienen de alguna población rural, y que por algún motivo se quedan a radicar en la ciudad), entre otros.

- ◆ 2do. Albergue, ubicado en la esquina de Madero y Guerrero, en el Centro Histórico de la Ciudad, de Querétaro, justo arriba donde se encuentra localizada una zapatería; la ubicación de este Albergue nos la dio la Lic. Elsa Nardoni, en las figuras 2.20, 2.21 y 2.22, se muestran fotografías de la ubicación de este albergue, se supone que está actualmente trabajando, pero las tres veces que se ha ido para obtener entrevista con el encargado o encargada, los resultados fueron los siguientes: dos veces no había nadie y por consecuencia no abrieron; la tercera ocasión si abrieron la puerta, y salió

una mucha de unos 20 años de edad, comentando que ella no daba información y que la encargada no se encontraba. Se tiene entendido que, quien dirige ese albergue es una Licenciada hija de un Senador.

Figura 2.20 Ubicación del Albergue, esquina Madero y Guerrero , Centro.



Fotografía por ARCA. Junio 05.

Figura 2.21 Otra vista del albergue sobre la calle de Madero, casi esquina Guerrero.



Fotografía por ARCA. Junio 05.

Estando en ese albergue no se observa movimiento alguno, de personas indigentes que se encuentren ahí, se ve muy solo y sin movimiento, como se demuestra la dificultad que existió para que alguien abriera la puerta, a la hora de querer conocer ese albergue y su funcionamiento.

2.2.9.1 ¿Por qué los albergues instaurados, no han dado resultado?

Las personas que han acudido a algún albergue de ayuda, van una vez o dos y ya no regresan, es decir, la problemática no ha sido solucionada. ¿Y por qué las personas ya no regresan?, porque no se siente parte de ahí, porque la atención para que sanen, no solo radica en el alimento, techo y un médico, eso no es suficiente, ellos deben ser sanados en lo físico, pero también en lo espiritual, en su autoestima, que tengan un motivo de vivir, que se sientan valorados, integrados a la sociedad, que se les enseñe a ganarse su sustento diario y tengan oportunidades de trabajar, que se sientan aceptados y amados, por la sociedad

Figura 2.22 Las ventanas que se ven a un lado de este patio, que es de otra propiedad, son las ventanas del albergue.



Fotografía por ARCA. Junio 05.

quien los ha excluido de la oportunidad de contar con una vida digna y feliz, como a la que aspira todo ser humano. Se debe dar gracias por siempre a la Vida, por todo lo que regala día con día, que es la vida misma, y para quien no tiene oportunidad de vivir con dignidad, se debe tender una mano de ayuda, como comenta un viejo dicho popular, lo que siembras, eso cosecharas, y si se ayuda a quien menos tiene, Dios lo recompensará al 100%.

En suma, no existe albergue o casa de ayuda para personas indigentes y menos un centro especializado para ayuda de éstas personas, de una forma integral.

Es por ello importante realizar, todo un estudio estratégico, (se desarrollarán en el capítulo III y IV), mismo que incluye un estudio de mercado, para poder determinar la viabilidad de la creación de un Centro de Asistencia Social, para apoyar a éstas personas que tanto lo necesitan.

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL ESTUDIO ESTRATÉGICO DE MERCADOTECNIA, PARA DETERMINAR VIABILIDAD DEL CENTRO DE ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL

El siguiente estudio Estratégico de Mercadotecnia se desarrollará bajo tres importantes puntos operativos que son:

- ◆ La investigación de mercados: tiene como propósito conocer a los beneficiarios-clientes (indigentes), que formarán parte del Centro de Asistencia (detectar sus necesidades y posibles soluciones), y ver todos los factores que influyen en ello como son: sociales, culturales, personales.
- ◆ La segmentación: Se describirán los criterios que se tuvieron para la segmentación del grupo de personas que se atenderán; dentro del gran universo de personas que viven en la pobreza extrema y que necesitan ayuda; es este caso se está hablando de las personas indigentes.
- ◆ Propuesta: desarrollo del Plan Estratégico del Centro de Asistencia Social Integral: En esta etapa se desarrollará toda la planeación estratégica del Centro de Asistencia Social Integral, se verá desarrollada en el Capítulo IV.

En la figura 3.1, se muestra de manera gráfica, la estructura del estudio estratégico de mercadotecnia, que se desarrollará, de acuerdo a Ibarra (2002).

una mucha de unos 20 años de edad, comentando que ella no daba información y que la encargada no se encontraba. Se tiene entendido que, quien dirige ese albergue es una Licenciada hija de un Senador.

Figura 2.20 Ubicación del Albergue, esquina Madero y Guerrero , Centro.



Fotografía por ARCA. Junio 05.

Figura 2.21 Otra vista del albergue sobre la calle de Madero, casi esquina Guerrero.



Fotografía por ARCA. Junio 05.

Estando en ese albergue no se observa movimiento alguno, de personas indigentes que se encuentren ahí, se ve muy solo y sin movimiento, como se demuestra la dificultad que existió para que alguien abriera la puerta, a la hora de querer conocer ese albergue y su funcionamiento.

2.2.9.1 ¿Por qué los albergues instaurados, no han dado resultado?

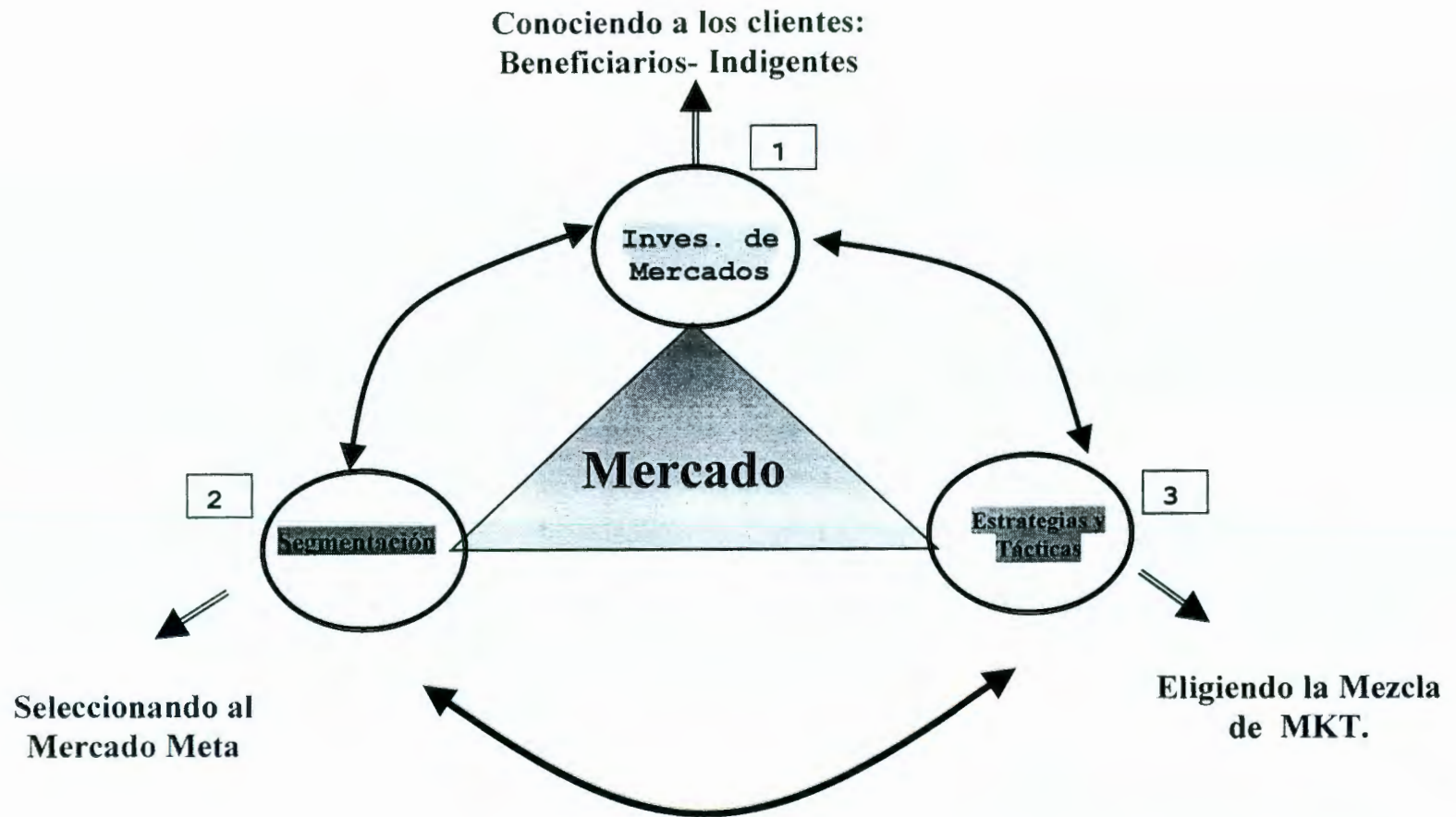
Las personas que han acudido a algún albergue de ayuda, van una vez o dos y ya no regresan, es decir, la problemática no ha sido solucionada. ¿Y por qué las personas ya no regresan?, porque no se siente parte de ahí, porque la atención para que sanen, no solo radica en el alimento, techo y un médico, eso no es suficiente, ellos deben ser sanados en lo físico, pero también en lo espiritual, en su autoestima, que tengan un motivo de vivir, que se sientan valorados, integrados a la sociedad, que se les enseñe a ganarse su sustento diario y tengan oportunidades de trabajar, que se sientan aceptados y amados, por la sociedad

Figura 2.22 Las ventanas que se ven a un lado de este patio, que es de otra propiedad, son las ventanas del albergue.



Fotografía por ARCA. Junio 05.

Figura 3.1 Plan estratégico de Mercadotecnia a llevarse a cabo en el Centro de Asistencia Social Integral.



Fuente: Adaptación propia, basada en la creación del Mtro Sergio Ibarra, Autor del libro: De la Mercadotecnia a las Ventas.

La figura 3.1, muestra que dentro la Mercadotecnia existen tres grandes áreas operativas que son: 1) La investigación de mercados, 2) La segmentación y 3) Las estrategias y tácticas. Cada una de éstas tres áreas básicas tienen una finalidad fundamental, mismas que se desarrollarán en los siguientes puntos.

3.1 Investigación de mercado.

La investigación de campo del presente estudio, se desarrollará a través de una serie de pasos, que tienen como propósito conocer la opinión de la gente, que será parte del presente proyecto.

La metodología a emplearse en el estudio, está basada en Kinneary y Taylor (2000), en donde, en cada etapa del proceso de investigación, se obtendrá una visión general, de la información adquirida.

En los siguientes puntos, se desarrollarán los pasos de la investigación:

3.1.1 Importancia de la obtención de información para la instauración del Centro de Asistencia Social Integral.

Es de vital importancia, recabar todos los datos que ubiquen la realidad, de todo lo que acontece acerca de la problemática de la situación de indigencia en la Ciudad, es por ello, que se deben cumplir los siguientes objetivos

3.1.2. Objetivos de la investigación.

Los objetivos de la presente investigación son:

- ◆ Conocer la opinión de la gente sobre la situación en que se encuentran las personas que viven en situación de indigencia.
- ◆ Detectar las necesidades de las personas que viven en situación de indigencia, y tener a la vista las posibles soluciones de ésta problemática.
- ◆ Diagnosticar la viabilidad de la instauración de un Centro de Asistencia Social Integral, para ayuda a personas indigentes.

- ◆ Precisar los mejores mecanismos de divulgación, para dar a conocer este proyecto y así llegar a la realización de este.

3.1.3 Diseño de la investigación y fuente de datos.

La fuente de datos a utilizarse para este estudio son: datos primarios y secundarios. Los datos primarios se obtendrán a través de la aplicación de la técnica de grupos focales a un grupo de personas.

También se utilizarán datos secundarios, como son referencias de fuentes secundarias: revistas, informes gubernamentales nacionales e internacionales, información electrónica.

3.1.4 Procedimiento utilizado para la recolección de datos.

El procedimiento para la recolección de datos es a través de la técnica de Grupos Focales, que son grupos de discusión organizados alrededor de una temática, el objetivo de los grupos focales es la contribución que se realiza al conocimiento en el área de lo social.

La entrevista grupal, toma la forma de una conversación grupal, en la cual se plantea la temática a tratar, con algunos antecedentes, se realizan preguntas asociadas y así se despierta mayormente el interés de los participantes y se convierte en un real intercambio de experiencias. Mediante esta estrategia se logrará la clave de una buena entrevista.

Se utilizará el apoyo de un cuestionario guía que marcará la directriz de la entrevista y la participación de los invitados. En el (Anexo 4), se muestra el modelo que se empleó en la sesión de Grupo de Enfoque.

3.1.5 Diseño de la muestra para encuestar.

Son 15 las personas participantes en la entrevista; el perfil de los participantes se define como personas profesionistas, comerciantes, empleados, estudiantes y amas de casa, de los que algunos tienen idea del proyecto y otras personas están al margen del mismo, todo ello logrará el enriquecimiento de ideas, para conseguir integrar el mayor número de información posible.

3.1.6 Recopilación de datos.

El proceso de recopilación de información, se llevó acabo el día 1 de junio de 2005, teniendo una duración de una hora y media, contando con la participación de 15 personas, quienes intervinieron dando su puntos de vista y contestando las preguntas realizadas, teniendo unos excelentes resultados, los que se darán a conocer en los siguientes puntos.

3.1.7 Procesamiento de datos.

Una vez obtenidos los datos, se revisaron cada una de las respuestas, y se integraron los resultados con los comentarios obtenidos de las opiniones y comentarios de las personas en el debate. Ya examinados los datos están listos para ser procesados. Es importante comentar que el diseño del instrumento de investigación, fue elaborado, de tal manera que se facilitará la codificación de los datos.

El procesamiento de datos se llevó acabo en Excel, en el (Anexo 5) se muestran todos los resultados obtenidos para su análisis, así como también toda la codificación de la información adquirida, de cada una de las preguntas contestadas por los asistentes.

3.1.8 Análisis de datos.

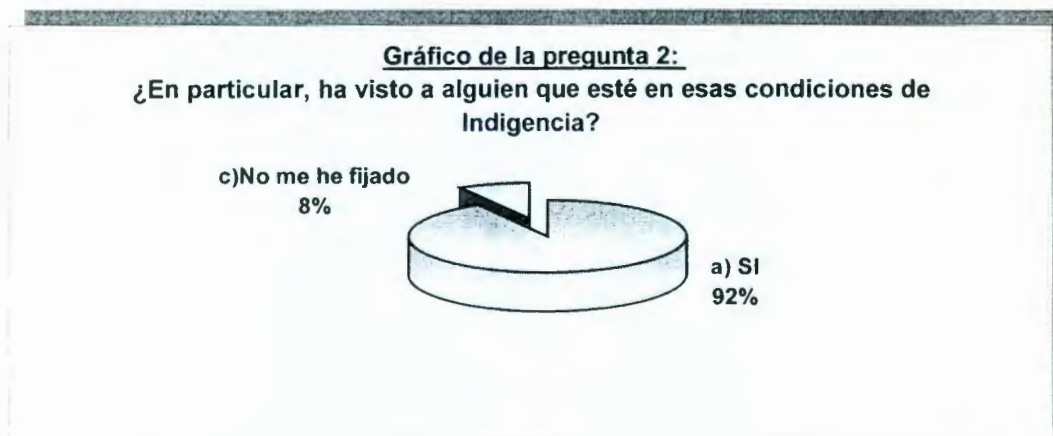
De la información obtenida, en el procesamiento de datos, como se muestra en el (Anexo 5), se graficó con el fin de realizar el análisis de los resultados, en total son 9 gráficos, que describen de forma clara el resultado de cada pregunta:

Gráfica 3.1 ¿Qué es un indigente?



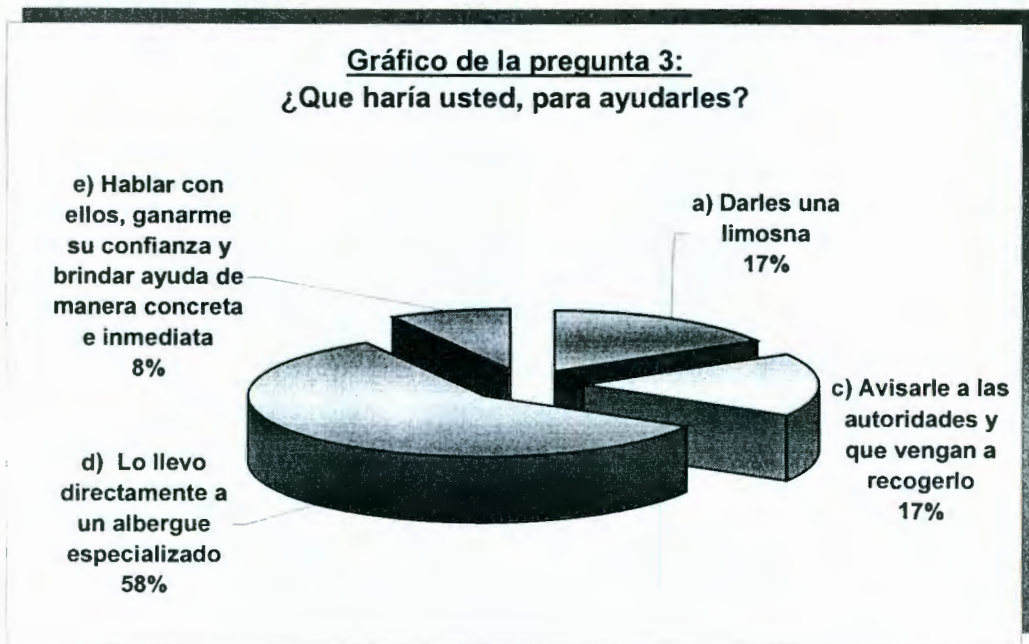
En esta pregunta, el 84% de las personas encuestadas, supo definir muy bien lo que es un indigente, lo definió como una persona que carece de medios para vivir, como se observa en el gráfico, es decir, se tiene conciencia de la situación en que viven los indigentes.

Gráfica 3.2 Personas en condiciones de indigencia.



El (94%) contestó si haber visto a personas en esa situación, lo que indica que el problema esta ahí, sólo el 8%, comentó no haberse fijado.

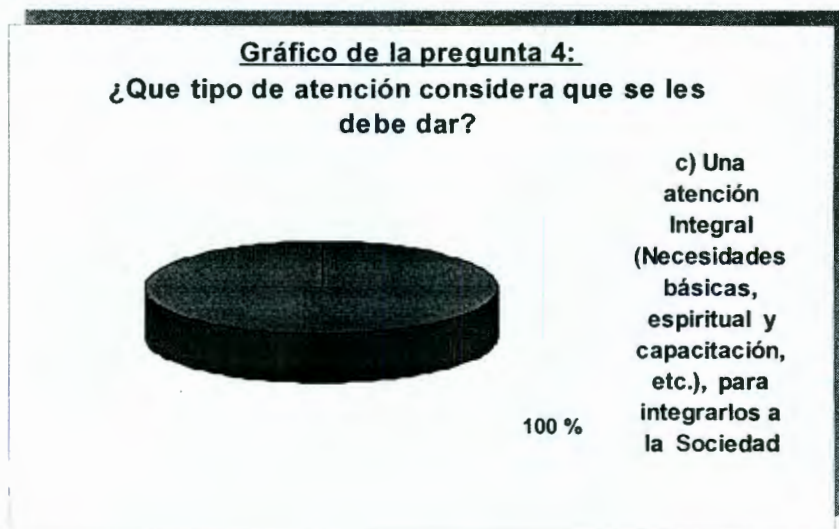
Gráfica 3.3 Formas de ayudar a los indigentes.



El 58%, más de la mitad, respondió que lo llevaría directamente a un albergue especializado, eso muestra la buena voluntad de los encuestados al querer atenderlo; desafortunadamente no existe ningún albergue o casa especializada que los pueda ayudar. Esto habla de la necesidad que se tiene de un centro especializado para su oportuna atención, sanación e integración de las personas indigentes a la sociedad.

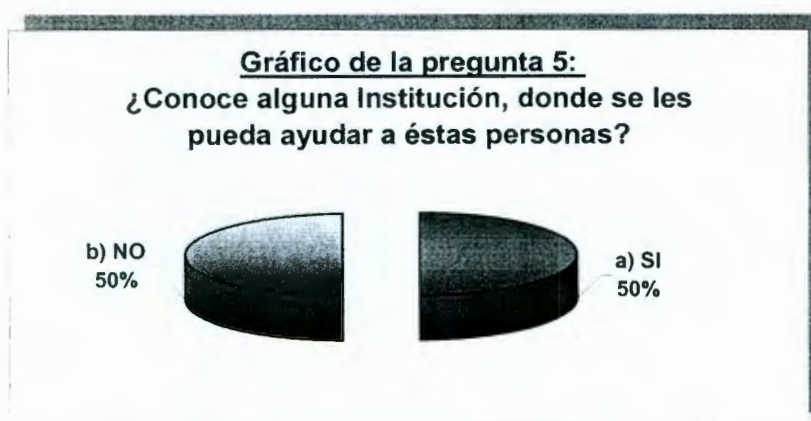
Las otras dos formas de ayuda en un 17% cada una, indican darles una limosna (que no soluciona el problema), o avisarles a las autoridades para que vayan a recogerlo, (ya se sabe a veces a donde los llevan, esa alternativa tampoco soluciona la problemática).

Gráfica 3.4 Atención que se les debe proporcionar a los indigentes.



Aquí fue una respuesta contundente del 100%, de todos los encuestados que estuvieron de acuerdo en que el tipo de atención que se les debe dar es una atención integral. Además los encuestados también comentaron que es necesario capacitarlos, para que generen su propia fuente de trabajo, demostrarles mucho afecto y que descubran también que son seres amados por Dios.

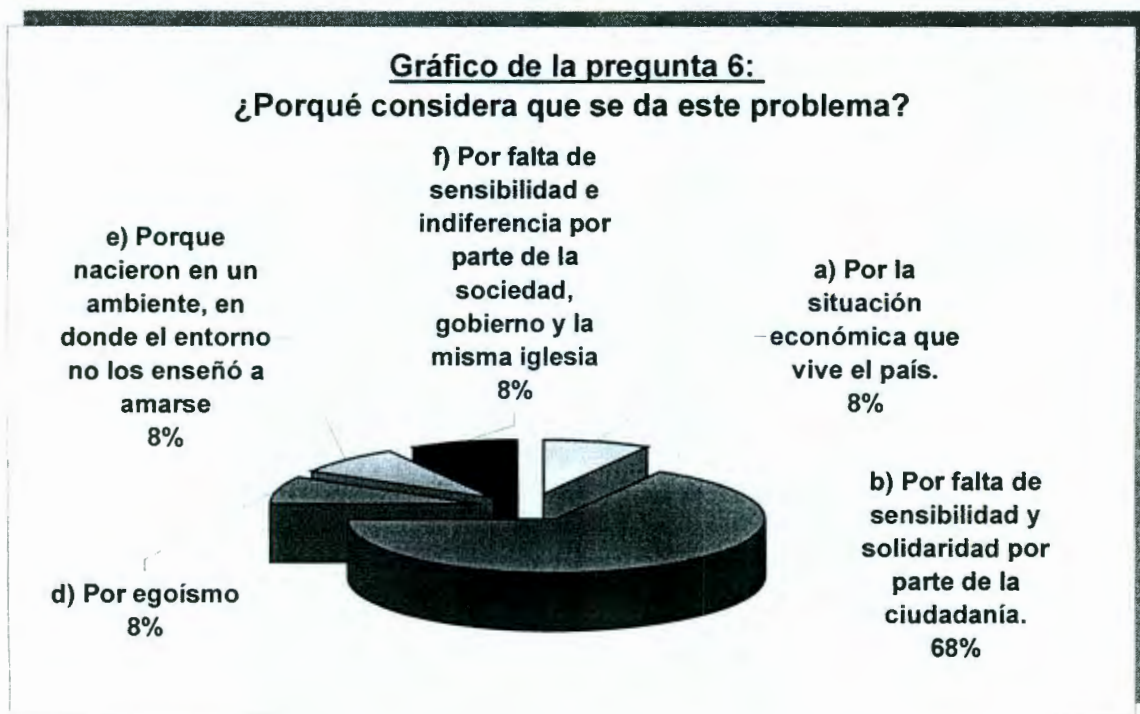
Gráfica 3.5 Conocimiento de alguna Institución en donde se les pueda ayudar a los indigentes.



Las respuestas, a ésta pregunta estuvo dividida un 50%; la mitad si reconoció de la existencia de algún albergue, aunque también comentaron que son inoperantes o que son albergues para jóvenes y también conocen los albergues que maneja el DIF. El

otro 50% no conoce ningún tipo de albergue en donde se les pueda atender, esta respuesta también nos marca un indicador de la necesidad de una casa de asistencia.

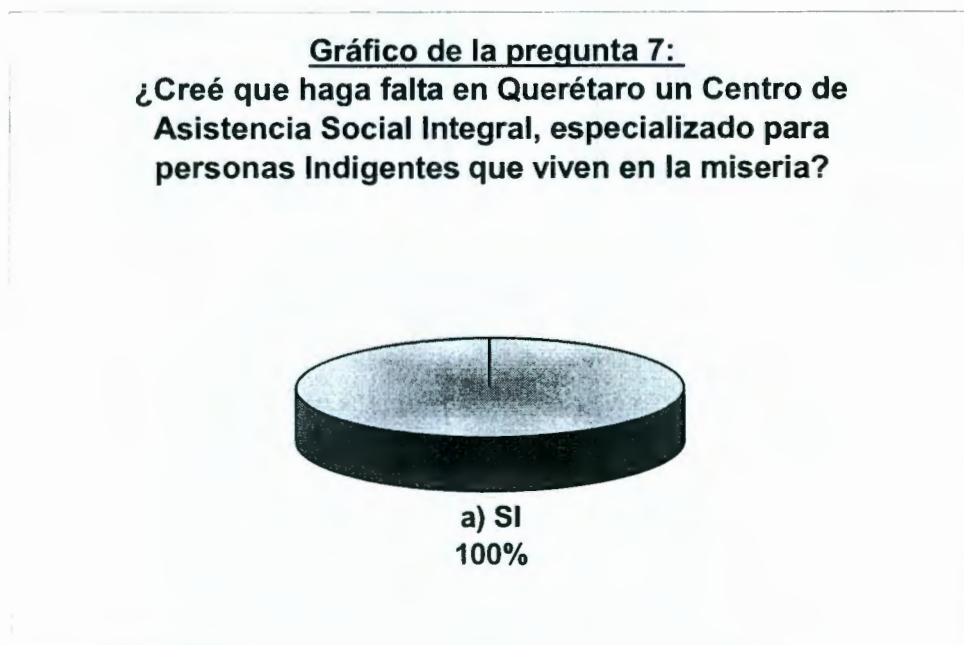
Grafica 3.6 ¿Por qué se da la problemática de la indigencia?



Aquí hubo diversas opiniones, el 68%, respondió que la problemática se da por falta de sensibilidad y solidaridad, por parte de la ciudadanía, es decir, se debe contar con una educación moral, de solidaridad, de ayuda para quién más lo necesita, a través de:

- ◆ Campañas de concientización, con el apoyo de los medios de comunicación.
- ◆ Integrar en los programas educativos, éstos temas fundamentales, del fomento de la ayuda hacia los demás y educar en la familia, eliminando la cultura del egoísmo y fomentar la ayuda, el compartir, tolerar, amar y respetar al prójimo.

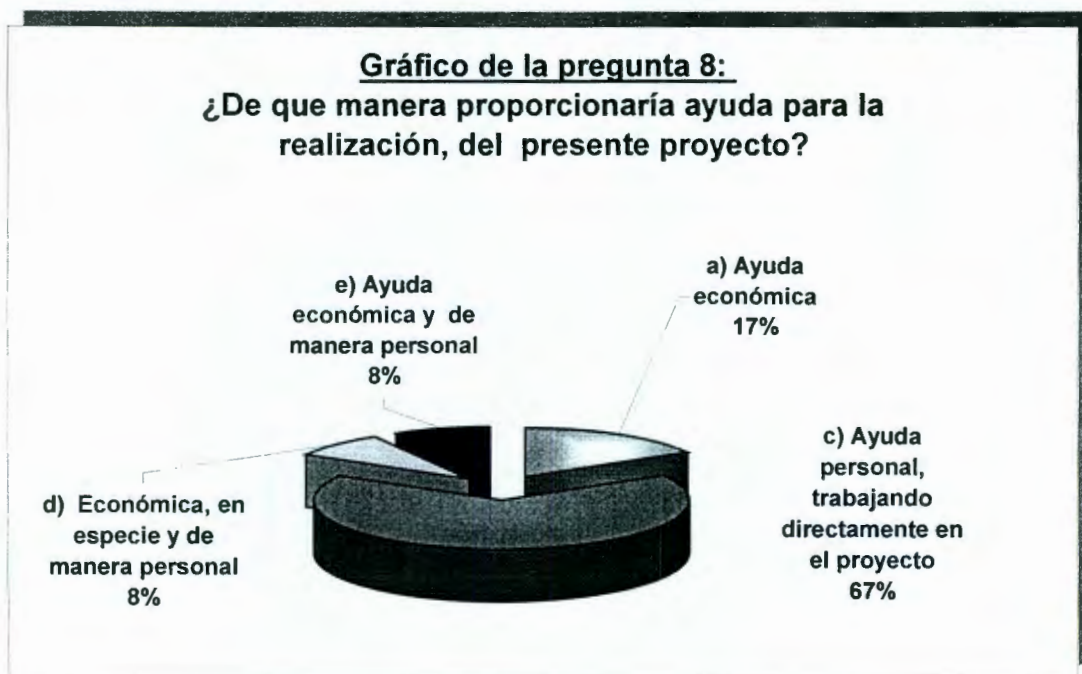
Gráfica 3.7 Necesidad de crear un Centro Especializado para las personas que viven en situación de indigencia.



Esta pregunta también fue respondida, con el consenso del 100% de los entrevistados; en donde se llega a la determinación que hace falta un centro de asistencia social integral, para esas personas, ya que a la fecha no se cuenta con ninguno. Las personas comentaron que hace falta un centro así porque:

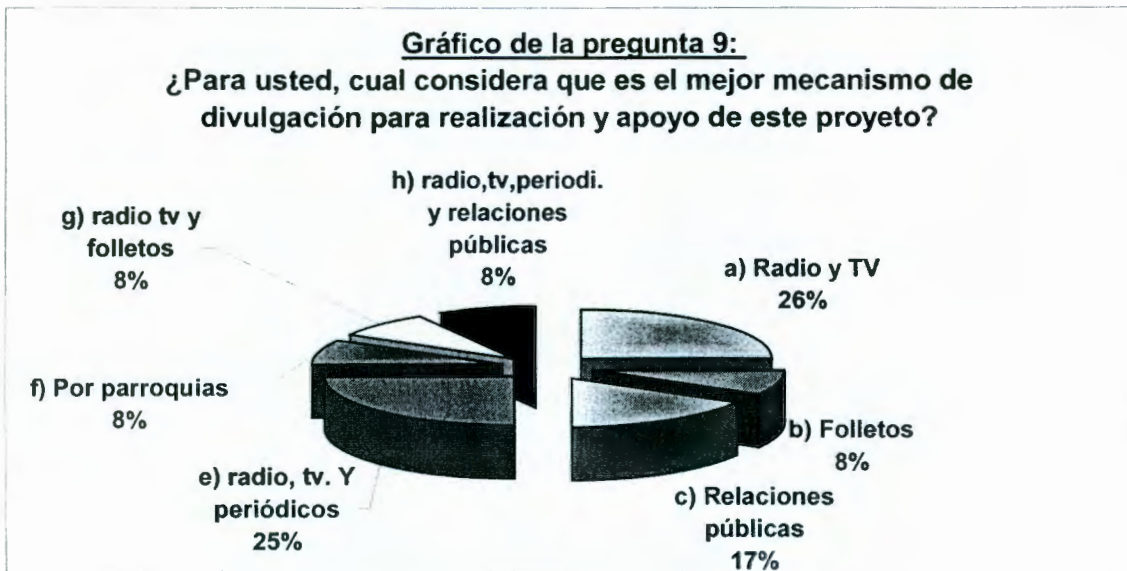
- ◆ Los indigentes tienen el mismo derecho de realizarse dignamente como cualquier persona.
- ◆ Debe existir justicia en nuestro país y vivir todos con dignidad e igualdad.
- ◆ Se debe ser solidarios y vivir en caridad con los demás.

Gráfica 3.8 Formas de ayuda que proporcionaría la gente para apoyar a éstas personas.



Cerca de las $\frac{3}{4}$ partes de las personas encuestadas, están dispuestas a trabajar en el proyecto, para la instauración del Centro de Asistencia. Esto por lo menos da un grupo de 15 personas voluntarias para ayudar con trabajo. Ello es excelente porque muestra la voluntad de cooperación, para esta noble causa. Otro 17 %, opina que apoyaría brindando ayuda económica y otros comentan (8%), que estarían dispuestos a ayudar en especie y también económicamente.

Gráfica 3.9 Mejor mecanismo de divulgación para apoyo de este proyecto.



En esta pregunta, las respuestas estuvieron muy divididas, y unificando los comentarios de los encuestados, el 25 % opinó que se deben hacer campañas en los medios de comunicación como: radio, Tv. y periódicos (ellos comentan que éstos medios son fundamentales). También son importantes las relaciones públicas, teniendo acercamientos con laicos, a través de las parroquias de la Diócesis de la Ciudad de Querétaro.

3.1.9 Conclusión de resultados

La conclusión del grupo de enfoque es la siguiente:

1. Hace falta un centro especializado integral.
2. Que se trabaje con mucha calidad humana.
3. Se cuenta ya con un grupo de 15 personas voluntarias para trabajar directamente en el proyecto.

4. La divulgación del proyecto se promoverá por medio de relaciones públicas, en apoyo con los medios de comunicación: radio, tv., periódico. Dirigido el mensaje a: civiles, parroquias, empresarios, gobierno, instituciones no gubernamentales (ONG).

Dados los resultados obtenidos, en el siguiente capítulo, se presenta la propuesta para instaurar un Centro de Asistencia Social Integral para ayuda de personas que viven en situación de indigencia, a través de un Plan Estratégico y de Mercadotecnia.

3.2 Segmentación

El mercado meta al que va dirigida la ayuda es a personas indigentes, hombres y mujeres, que tienen las siguientes características:

Personas Indigentes:

- ◆ Enfermas:
 - a) Físicamente
 - b) Psicológicamente
 - c) Espiritualmente
- ◆ No enfermas:
 - a) No integradas a la sociedad
 - b) Sin preparación
- ◆ Tiradas en la calle
- ◆ Duermen en la calle.
- ◆ Están enfermos, alcohólicos, drogadictos, desahuciados, enfermos mentales,

Edades:

- ◆ Existen gente Joven
- ◆ Adultos y
- ◆ Ancianos

Género:

- ◆ Hombres y Mujeres

A los niños, no se les considera, porque existen instituciones como el DIF, que los atienden específicamente a ellos.

La forma de vida que llevan es infrahumana:

- ◆ Comen en la calle, de las sobras y de lo que pepeñan.
- ◆ De limosna.
- ◆ De lo que encuentran.
- ◆ De lo que les regalan
- ◆ Viven marginados.
- ◆ Olvidados.

Cada vez existen menos ricos, más ricos y cada vez más pobres con tendencia a la miseria, y ahí es donde vemos las consecuencias, de injusticia y desigualdad social.

CAPÍTULO IV

PLAN ESTRATÉGICO Y DE MERCADOTECNIA PARA LA INSTAURACIÓN DEL CENTRO DE ASISTENCIAL SOCIAL INTEGRAL PARA AYUDAR A PERSONAS INDIGENTES

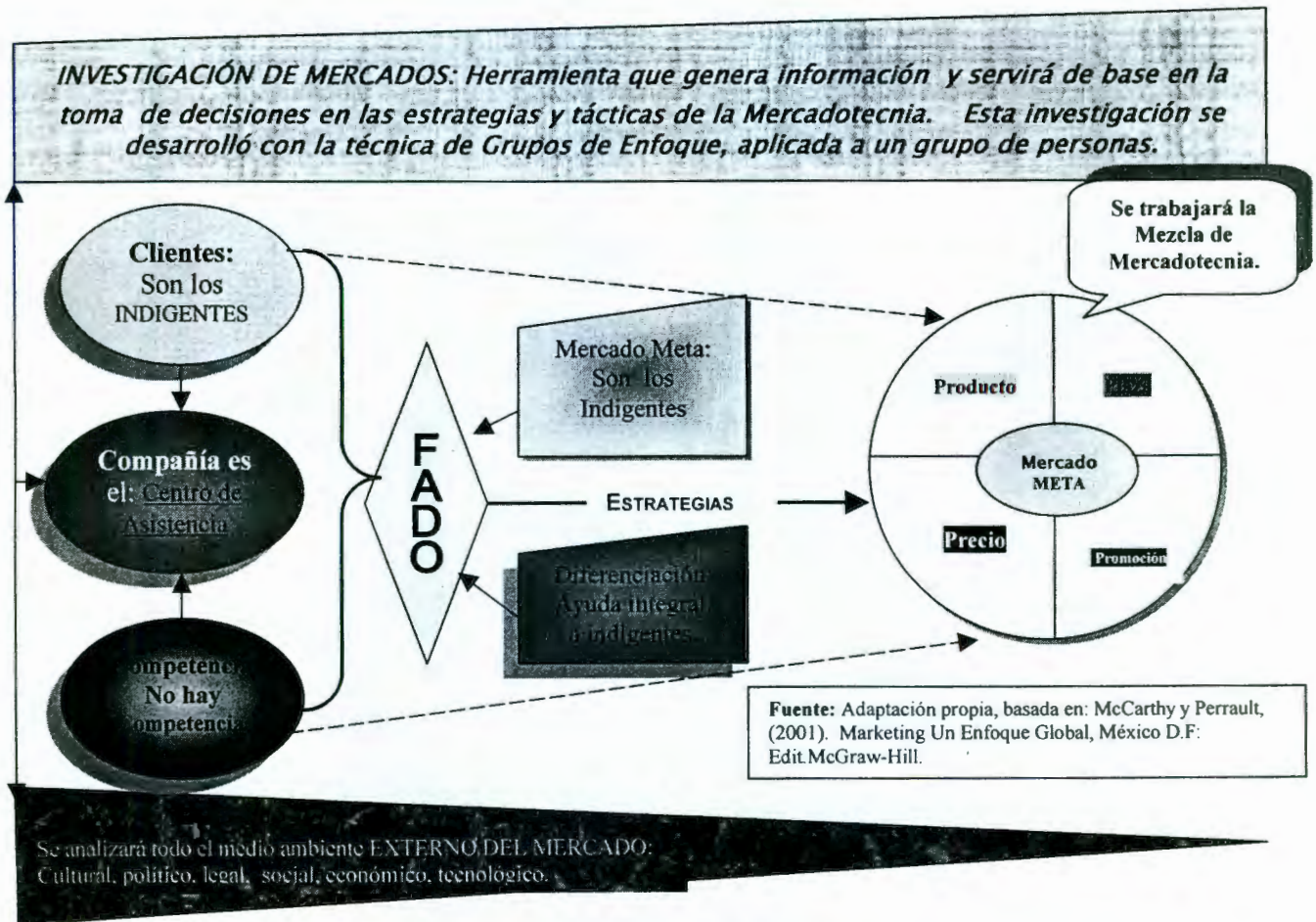
En esta etapa se desarrolla la Planeación Estratégica de Mercadotecnia, del Centro de Asistencia Social Integral, para las personas que viven en situación de indigencia, esta permitirá encontrar oportunidades atractivas y viables para diseñar las estrategias que sean rentables y diseñar una adecuada mezcla de marketing, para la operación y mantenimiento del Centro, tal como se muestra en la figura 4.1, ahí se observa una síntesis del proceso de la planeación estratégica de la mercadotecnia, que es lo que se trabajará en los puntos subsecuentes, bajo el modelo de Planeación Estratégica del Mtro. Sergio L. Ibarra González¹⁰.

La figura 4.1, muestra el proceso de planeación estratégica que se ha venido desarrollando a lo largo del presente estudio y nos indica como la investigación de mercado, ayudó a determinar la necesidad de la instauración del Centro de Asistencia Social Integral, a través de la obtención de datos primarios a un grupo de personas utilizando la técnica de grupos de enfoque.

También se realizó una investigación directa para saber el número de albergues de asistencia social existentes en la ciudad y en específico conocer si en la ciudad de Querétaro, existe algún albergue o centro especializado, para ayudar a éstas personas indigentes.

¹⁰ Es Ing. Químico, por la Universidad Iberoamericana y Mtro. En Administración, por el ITAM, es consultor empresarial y catedrático por más de 25 años en diversas Instituciones y Universidades, actualmente en el Posgrado del ITAM, Universidad Autónoma de Querétaro y Universidad del Valle de Méx., autor del libro: De la Mercadotecnia a las Ventas.

Figura 4.1 Proceso de la Planeación Estratégica del Centro de Asistencia Social.



Aquí se determinó por los datos obtenidos, que no existe ningún albergue especializado en la atención a indigentes. De todo ello se ve la imperiosa necesidad de crear un Centro de Asistencia para ayudar a éstas personas, y que cubra con todos los requerimientos necesarios para su construcción, instauración y operación del Centro; en donde los beneficiarios (clientes) de este, son las personas que viven en situación de indigencia, y la atención que se les brindará es sanación física y espiritual; así como la impartición de talleres deportivos, recreativos y de capacitación laboral; este último les permitirá prepararse para ser generadores de su propia fuente de trabajo, y así sentirse útiles, aceptados y valorados por la sociedad como seres humanos, hechos a imagen y semejanza del Creador.

Es por ello importante definir la misión del Centro de Asistencia, en donde se manifieste el alcance del servicio a proporcionar, el alcance geográfico, mencionar las formas en que se pretende ser competitivo y el alcance social que se logrará con la instauración del Centro.

Es fundamental señalar que para este proyecto no existe competencia, porque no se encuentra en la ciudad un centro o institución operando con éstas características ya instaurado. Ojalá hubiera competencia en este tipo de proyectos, pero se debe ser realista; no hay competencia para este tipo de proyectos, porque no generan utilidades, al menos monetarias, que es lo que primeramente interesa.

La herramienta de análisis FADO, ayudará a realizar un análisis de las fortalezas y oportunidades con que se cuenta, para poder instaurar el Centro de Asistencia, así como conocer las debilidades y visualizar las oportunidades y amenazas para la creación de este Centro de Asistencia. Para el inicio del proyecto, se tiene la participación de un grupo de personas voluntarias dispuestas a colaborar en todo lo necesario.

En lo que respecta a la infraestructura del Centro, se describe esta, por medio de un organigrama (véase figura 4.5), en donde se realiza la descripción, de todo el equipo e infraestructura que se requiere para su instauración, así como el grupo de personas que participarán en este. Un aspecto fundamental es la forma en que se obtendrán los recursos para financiar la apertura del Centro, y una herramienta de apoyo para lograr este fin, es utilizando la variable de promoción, que es parte de la mezcla de mercadotecnia a implantar, misma que permitirá definir todas las actividades y gestiones para obtener recursos para la puesta en marcha del presente proyecto.

Por último, dentro de este plan estratégico, se realizó un análisis del medio ambiente, que influye directa e indirectamente en la instauración del Centro de Asistencia, mismo que se muestra en el mapa del medio ambiente, del Centro de Asistencia Social Integral (véase figura 4.3).

4.1 Establecimiento de la Misión.

Los siguientes datos son los que definen la Misión, del Centro de Asistencia Social Integral, en la figura 4.2.

FIGURA 4.2 MISIÓN DEL CENTRO DE ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL

Alcance del Servicio (definirlo)	Instauración del Centro de Asistencia para apoyar a personas vagabundas enfermas y miserables, (indigentes), dar cobijo, enfermería, alimentación salud física y espiritual, capacitación y trabajo para que de esa manera tengan una vida digna como seres humanos y así ser integrados a la sociedad.
Alcance Geográfico	La Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro.
Formas de lograr ser competitivo	<ul style="list-style-type: none">*Contar con personal altamente capacitado y especializado.*Contar con instalaciones dignas y muy higiénicas.*Dar mucho amor y comprensión a los enfermos.
Alcance social	<ul style="list-style-type: none">*Integrarlos a la sociedad y que sean productivos.*Contribuir y ayudar a nuestros hermanos más desamparados.

Fuente: Elaboración propia, adaptada de la clase de Planeación Estratégica /Mtro. Ibarra /Posgrado FCA /UAQ.

4.2 Mapa del medio ambiente del Centro de Asistencia Social.

Es importante conocer la interrelación existente entre el Centro de Asistencia, con el ambiente externo, su estructura interna, el alcance social e impacto hacia la sociedad, para ayudar a éstas personas que tanto lo necesitan: (véase figura 4.3).

Por ello se ha desarrollado un mapa del medio ambiente, que muestra toda la relación que propiciará la instauración del Centro de Asistencia, con el medio ambiente externo, la relación con los benefactores, se observa el alcance social que tendrá su instauración.

4.3 Análisis FADO.

Este es un instrumento, prácticamente del dominio público, se ha incluido porque debe hacerse, va ayudar a definir la postura, del porque va a ser servicial la Instauración del Centro de Asistencia Social. Las fortalezas son cualidades que la organización ha desarrollado.

Las debilidades es todo aquello que obstaculiza la operación. Las oportunidades provienen del medio ambiente y las amenazas son eventos que no han ocurrido, pero que tienen alguna probabilidad de suceder y podrían poner en peligro a la organización. En la figura 4.4, se observa este análisis, y posteriormente se realizarán los comentarios de los resultados obtenidos.

Figura 4.3. Mapa del medio ambiente del Centro de Asistencia Social

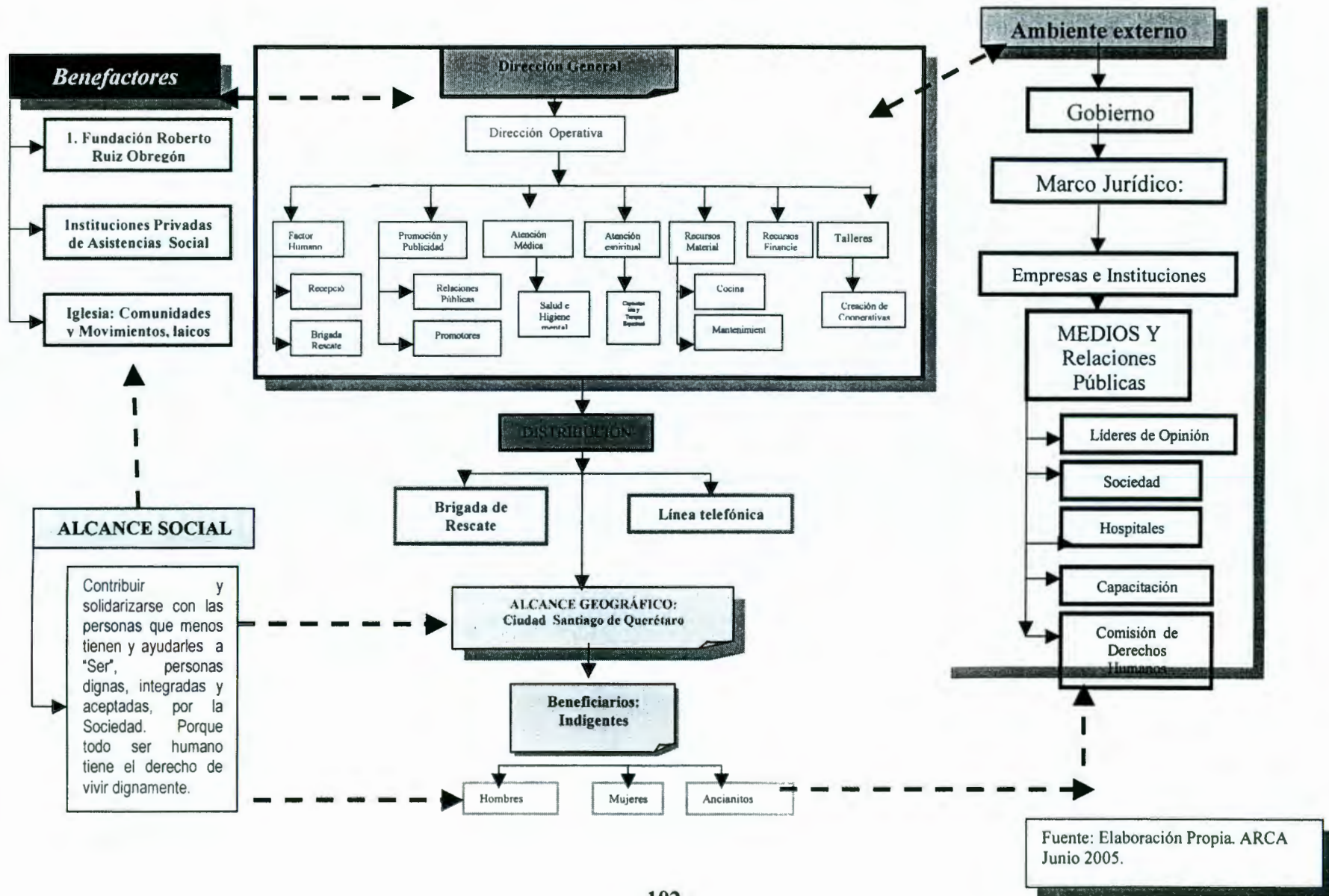


Figura 4.4 Análisis FADO, del Centro de Asistencia Social Integral.

ÁREA	FORTALEZAS	DEBILIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
TALENTO HUMANO	<p>1. Se cuenta con la participación activa de 15 personas voluntarias de apoyo comprometido, su ayuda sería trabajando directamente en el proyecto.</p> <p>2. Las personas voluntarias del proyecto cuentan con diversos oficios y profesiones como son: médicos, psicólogos, enfermeras, ingenieros y maestros.</p> <p>3. Se cuenta con el apoyo de Autoridades de DIF Qro., en ayuda legal de reglamentación y aspectos técnicos.</p> <p>4. Se cuenta con el apoyo de un arquitecto para el diseño de la obra.</p>	<p>1. Falta la suma de más personas de la sociedad, ya sean físicas o morales.</p> <p>2. No existe el nombramiento de un Director operativo, para que exista celeridad y continuidad en el proyecto.</p>	<p>1. Que las personas que se sumen al proyecto, no actúen de manera comprometida.</p> <p>2. Que pueda llegar a existir desánimo por falta de pronto resultados.</p>	<p>1. Encontrar y sumar esfuerzos a este proyecto y así exista solidaridad social.</p> <p>2. Que las personas indigentes puedan mejorar su calidad de vida con dignidad e integridad.</p> <p>3. Lograr la creación de talleres de capacitación para los indigentes.</p> <p>4. Lograr generar fuentes de trabajo para las personas indigentes que hayan sido sanadas e integrarse de esa manera a la sociedad.</p>
INFRAESTRUCTURA Y ASPECTO TÉCNICO	<p>1. Se cuenta con el apoyo jurídico de la Ley de Asistencia Social a nivel nacional y estatal.</p> <p>2. Ya se cuenta con un terreno, en excelente ubicación fuera de la Ciudad.</p>		<p>1. Que puedan existir trabas administrativas y económicas en la construcción del centro.</p>	<p>1. Realización de la construcción del Centro de Asistencia, para ayudar a las personas indigentes.</p>

	<p>3. Actualmente no existe ningún Centro de ayuda para indigentes, por lo que se ve clara la necesidad de su existencia.</p> <p>4. Se cuenta con un fondo económico de \$30,000.00, así como una camioneta.</p>			
FONDEO OBTENCIÓN DE RECURSOS	<p>1. Por parte de los voluntarios, se cuenta con un fondo económico para el arranque del proyecto.</p> <p>2. Se cuenta con el apoyo de la Parroquia de Pentecostés, con laicos comprometidos dispuestos a contribuir con rifas y kermeses, para la obtención de recursos.</p>		1. Que la recabación de los recursos sea lenta por la poca participación de la gente.	<p>1. Se contará con el apoyo de organizaciones civiles para la recaudación de fondos, entre las que se encuentra la Fundación Roberto Ruiz Obregón.</p> <p>2. Realización de campañas promocionales, con el apoyo de diversos medios de comunicación.</p>
MEZCLA DE MERCADOTECNIA	<p>1. Tener conformado el plan y estrategias de la mezcla de mercadotecnia a desarrollarse.</p>			<p>1. Se utilizará la variable de promoción para la obtención de recursos.</p> <p>2. Implementación de campañas para que exista sensibilización social.</p>
	EL PASADO	HOY	EL FUTURO.	

Fuente: Adaptación propia, 2005., basada en el libro de la mercadotecnia a las ventas. Autor: Ibarra, S. 2002, p.171.

De acuerdo al análisis FADO desarrollado (véase figura 4.4), como en una balanza, se observa que existen muchos puntos a favor para que se pueda lograr la instauración de este Centro, en primer instancia se tiene el apoyo de 15 personas, voluntarias, para contribuir en todo lo que sea necesario; se tiene el respaldo de una Ley de Asistencia Social del Estado de Querétaro, así como el apoyo de Autoridades del DIF , Qro., en la agilización de trámites, orientación jurídica y todo en lo que ellos puedan colaborar.

También se tiene la cooperación de un arquitecto, quien se encargará del diseño de este proyecto, además ya se cuenta con un terreno de 500 mt², ubicado muy cerca del Santuario de Schoenstatt, en San José de los Olvera, municipio de Corregidora, Qro. (zona muy tranquila y apacible), además se tiene un fondo económico por \$30,000.00 pesos, así como una camioneta valuada en \$35,000.00 pesos; también se cuenta con la ayuda de la Parroquia de Pentecostés, a través de laicos comprometidos dispuestos a trabajar en este noble proyecto.

Si bien ya se cuenta con todo el apoyo antes mencionado, el recurso fundamental para la apertura de este Centro, es el monetario, se tienen que obtener recursos para la realización de este proyecto, y precisamente la variable dentro de la mezcla de mercadotecnia que apoyará la obtención de recursos financieros es la variable de promoción, misma que dará la pauta de posibilidades para llevar a cabo este fin.

4.4 Infraestructura y recursos requeridos para la instauración del Centro de Asistencia Social.

Para el arranque de toda empresa u organización, es indispensable contar con un equipo de personas, quien son las que dan vida a toda organización, también importante es saber determinar los recursos técnicos, materiales y equipo que se utilizarán; así como cuanto costará todo ello para su realización.

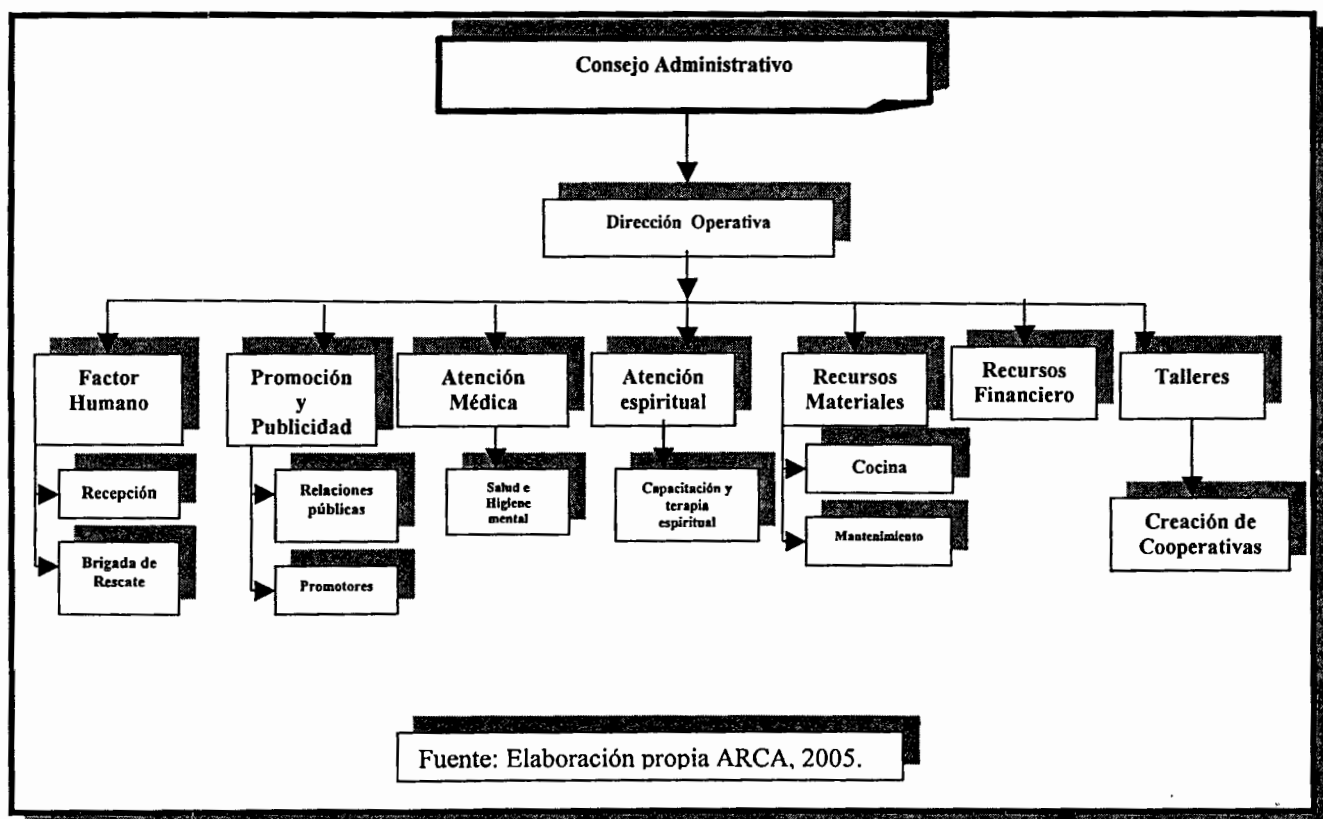
A continuación se verá a través de los siguientes incisos la infraestructura y recursos que se requieren, para lograr la instauración del Centro de Asistencia:

- ◆ Organigrama del Centro de Asistencia Social.
- ◆ Equipo de trabajo con que se cuenta. y
- ◆ Presupuesto de los requerimientos para la creación del Centro de Asistencia Social.

4.4.1 Organigrama del Centro de Asistencia Social Integral.

El Centro de Asistencia Social será una organización no lucrativa, pero si rentable, y tendrá la figura jurídica de una Asociación Civil (A. C), ya que este tipo de organizaciones no persiguen fines de lucro y jurídicamente tienen muchos beneficios. En la figura 4.5 se muestra la estructura orgánica del Centro de Asistencia Social.

Figura 4.5 Organigrama del Centro de Asistencia Social Integral.



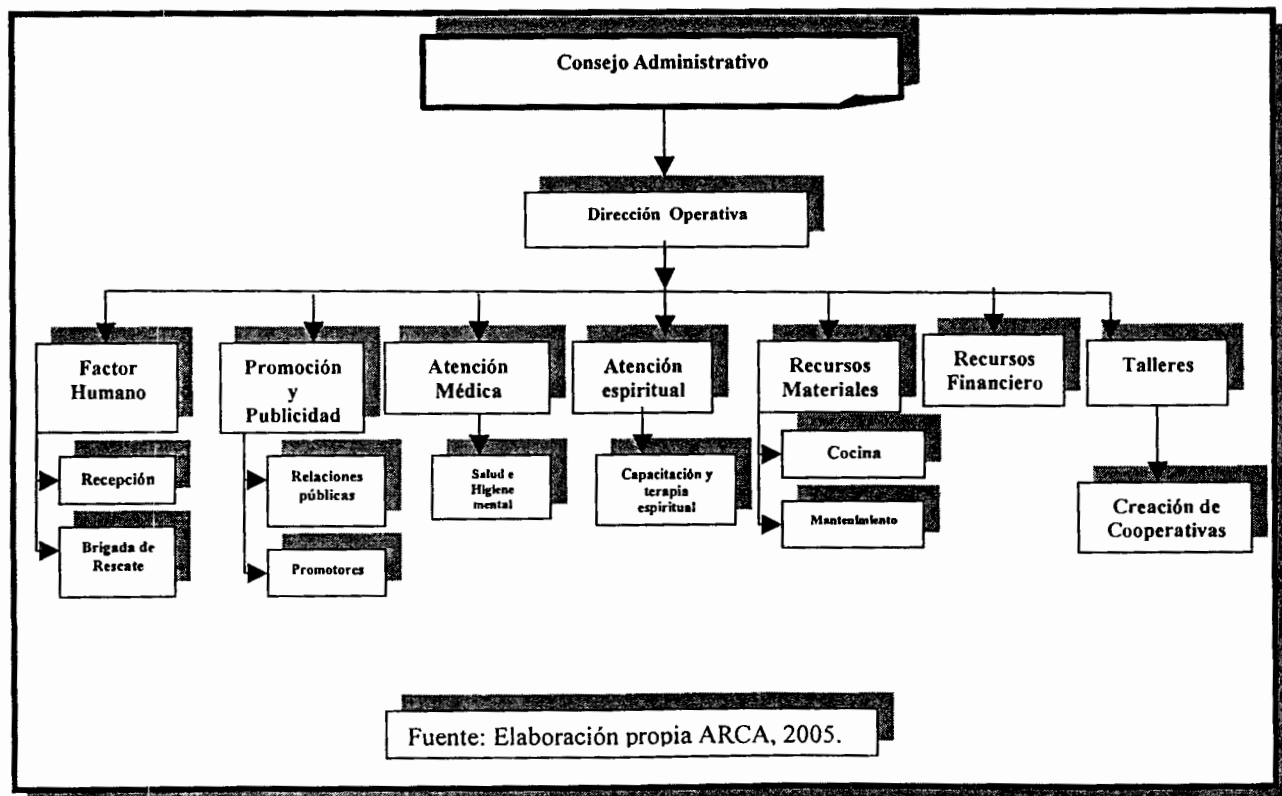
A continuación se verá través de los siguientes incisos la infraestructura y recursos que se requieren, para lograr la instauración del Centro de Asistencia:

- ◆ Organigrama del Centro de Asistencia Social.
- ◆ Equipo de trabajo con que se cuenta. y
- ◆ Presupuesto de los requerimientos para la creación del Centro de Asistencia Social.

4.4.1 Organigrama del Centro de Asistencia Social Integral.

El Centro de Asistencia Social será una organización no lucrativa, pero si rentable, y tendrá la figura jurídica de una Asociación Civil (A. C), ya que este tipo de organizaciones no persiguen fines de lucro y jurídicamente tienen muchos beneficios. En la figura 4.5 se muestra la estructura orgánica del Centro de Asistencia Social.

Figura 4.5 Organigrama del Centro de Asistencia Social Integral.



El Centro de Asistencia Social, contará con siete áreas fundamentales que son:

1. Factor Humano: Esta es el área que se encargará de manejar a todo el personal que trabajará en el Centro de Asistencia Social, se tendrá el manual de la descripción de actividades a realizar, se encargará del reclutamiento de voluntarios y trabajadores del proyecto, manejará el cumplimiento del Reglamento Interno, del Centro de Asistencia. De esta área se desprende el departamento de recepción, mismo que estará al frente una trabajadora social, que se encargará de recibir y registrar a los indigentes que ingresen al Centro de Asistencia, la hoja de registro se puede ver en el (Anexo 6), y se ocupará de realizar una valoración para determinar el estado en que se encuentra el indigente, y darle la atención que corresponda.

Esta área manejará una línea telefónica para reporte de personas que necesiten ser atendidas; así como una brigada de rescate, compuesta de voluntarios para traer a las personas indigentes desde donde se encuentren.

2. Promoción y Publicidad: Esta área será la asignada para realizar todas las gestiones y campañas necesarias para el Fondo de recursos (a través de todas las estrategias diseñadas, contando con el apoyo de todos los medios de comunicación) y en coordinación con el área financiera.

3. Atención Médica: Esta área es fundamental, misma que se encargará de sanar físicamente al indigente, previo examen y estudios médicos realizados a la persona. Esta área contará con 2 consultorios y dispensario médico. Un departamento de salud e higiene, para atención de los indigentes. Este departamento contará con la colaboración de dos médicos generales, dos enfermeras, un psicólogo (a), y contará con el apoyo de un cuerpo de voluntarios de diez personas.

4. Atención espiritual. Área muy importante para ayudar a las personas que ingresen, y logren elevar su autoestima como personas con dignidad y derecho a vivir una vida plena de calidad y felicidad. Ésta área contará con una Capilla, con

la atención de un sacerdote, así como un equipo de laicos y religiosas comprometidos en el servicio y ayuda a los demás, para brindar pláticas, terapias y retiros de sanación espiritual.

5. Recursos materiales: Esta área es muy práctica, es la que se encargará de abastecer todos los materiales, insumos, enceres, comida, muebles, equipos, y servicios que sean necesarios para todas las demás áreas. Aquí existe el departamento de cocina (toda equipada), y otro departamento encargado del mantenimiento de todo el Centro de Asistencia. Esta área también estará a cargo de la zona de dormitorios y baños que estén en óptimas condiciones y limpios. Incluyendo el servicio de lavandería, con tres lavadoras en operación. También, se contará en un principio con una unidad vehicular (para apoyo en el transporte de insumos, materiales etc, así mismo, esta unidad apoyará con una brigada de rescate a los indigentes).

6. Recursos Financieros: Esta es el área que se encargará de administrar, todos los recursos que ingresen a través de las gestiones realizadas por el área de promoción y publicidad para la construcción y buen funcionamiento del Centro de Asistencia; así mismo se encargará de determinar en cuestión monetaria de lo que haga falta.

7. Talleres. Esta área es culmen, para poder lograr la integración de las personas sanadas a la sociedad, porque contará con una serie de actividades que permitirá el desarrollo de los indigentes que dejarán de serlo, para ser personas dignas, útiles y que además formarán parte de una familia, en donde se sientan aceptados y amados.....

Esta área constará de tres tipos de talleres que son:

- ◆ Talleres deportivos, contarán con canchas deportivas.
- ◆ Talleres recreativos, artísticos, funciones de teatro y cine. (existirá una zona especial para todas éstas actividades).
- ◆ Talleres de capacitación y producción, en donde las personas hombres y mujeres se les capacitará para el aprendizaje de algún oficio para trabajar, como puede ser: artesanal, bordado, costura,

velas decorativas, repujado, lámparas, repostería, conservas, cocina, carpintería, etc.

Dentro de esta área, cuando la persona esté ampliamente capacitada, tendrá la posibilidad de comercializar lo que fabrique o produzca, a través de la creación de empresas cooperativas, siendo esta la mejor figura jurídica para trabajar y distribuir sus productos o servicios, porque dentro de la cooperativa son trabajadores y dueños de la misma, contando con el apoyo de la Ley General de Sociedades Cooperativas a nivel Federal. Las cooperativas se podrán conformar con un mínimo de cinco personas, como lo marca la Ley.

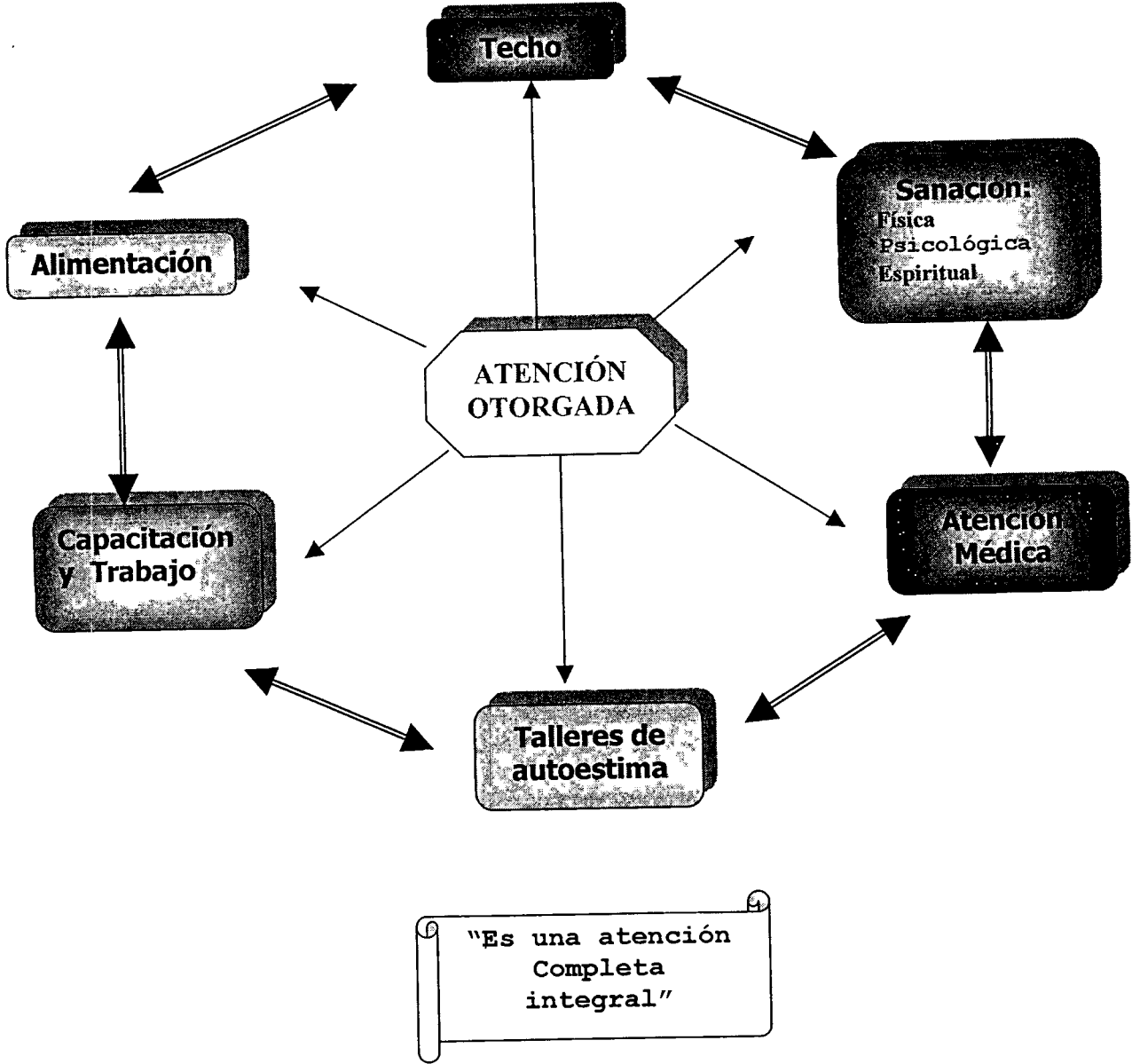
Es importante saber que la capacidad de atención que se otorgará en el Centro de Asistencia, es para 70 personas, contando con un área para hombres y otra para mujeres. Los servicios que se otorgarán han quedado descritos en la descripción general del organigrama, y en la figura 4.6 se muestra gráficamente en resumen, la atención que se brindará, en el Centro de Asistencia Social Integral.

4.4.2 Equipo de trabajo que formará parte del Centro de Asistencia Social Integral.

El personal que formará parte del Centro de Asistencia, es el siguiente:

- ◆ Un Director operativo que coordine todas y cada una de las áreas vistas en la figura 4.5.
- ◆ Un coordinador por cada una de las áreas vistas en el organigrama, son 7 coordinadores de área.
- ◆ En la zona de atención médica se tendrá el apoyo de dos médicos generales, dos enfermeras, un psicólogo.
- ◆ Se contará con un cuerpo de voluntarios de 15 personas, mismo que puede aumentar, éstas personas apoyarán en atender a los indigentes, también en las brigadas de rescate, en la cocina y aseo del Centro de Asistencia, dentro de este cuerpo de voluntarios existen capacitadores que apoyarán en los diversos talleres a efectuarse.

Figura 4.6 Se muestra gráficamente el resumen de la atención integral, que se otorgará, en Centro de Asistencia Social Integral.



La Auto realización Plena del Ser Humano.

Fuente: Elaboración propia, ARCA.

4.4.3 Estado presupuestal para inicio de la construcción del Centro de Asistencia Social Integral.

En el cuadro 4.1, se muestra, el presupuesto total de la obra, mismo que está definido en tres conceptos básicos que son: 1) Construcción, 2) Equipamiento y 3) Mantenimiento:

Cuadro 4.1 Estado presupuestal para inicio de la construcción del Centro de Asistencia Social Integral.			
Capacidad de Atención: 70 personas			
	CONCEPTO	\$ CANTIDAD	TOTAL
INGRESOS:			
	Terreno	\$ 500,000.00	
	Fondo de capital inicial	\$ 30,000.00	
	Equipo de transporte	\$ 35,000.00	
TOTAL INGRESOS			\$ 565,000.00
EGRESOS:			
Construcción:			
	Terreno	\$ 500,000.00	
	1ra. Etapa Construcción	\$ 500,000.00	
	2da. Etapa Construcción	\$ 500,000.00	
Equipamiento:			
	Dormitorios	\$ 60,000.00	
	Baños	\$ 13,000.00	
	Cocina	\$ 23,000.00	
	Camioneta	\$ 35,000.00	
	Consultorios	\$ 20,000.00	
	Equipo ofic. y cómputo	\$ 72,000.00	
	Capilla	\$ 22,500.00	
	Talleres	\$ 20,000.00	
Mantenimiento:			
	Manutención	\$ 80,000.00	
	Gtos. operación (agua, luz, gas, teléfono)	\$ 6,000.00	
	Mantenimiento de instalaciones	\$ 3,000.00	
	Apoyos económicos y becas	\$ 25,000.00	
TOTAL EGRESOS		\$ 114,000.00	\$ 1,879,500.00
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Fuente: Elaboración propia, ARCA.</div>			COSTO TOTAL DE LA OBRA
			\$ 1,314,500.00
			INVERSIÓN INICIAL
			\$ 700,500.00

El presupuesto indica, que el costo de la obra es de \$1, 879,500.00 pesos, a esta cantidad se le restó, los ingresos con que ya se cuentan por concepto del terreno, fondo de ahorro y una camioneta, sumando éstos un total de \$565, 000.00 pesos, ésta cantidad, permite que disminuya el costo total de la obra, dando un total de \$1, 314, 500.00 pesos, que es el costo total de la obra.

La construcción de la obra, se llevará acabo en dos etapas:

1. La primera etapa tiene un costo total de \$700, 500.00 pesos, y el tiempo de construcción será de 18 meses, de lo cual se necesita disponer de una cantidad mensual de \$38, 916.60 pesos, para su arranque.

2. La segunda etapa tiene un costo total de \$ 614, 000.00 pesos, y el tiempo estimado de su construcción será de 12 meses, en donde se necesita disponer mensualmente de la cantidad de \$51, 166.00 pesos, para la terminación del Centro de Asistencia Social Integral.

El inicio de operaciones será a partir de la conclusión de la primer etapa de la construcción, el tiempo estimado para la terminación de la obra total es de dos años y medio, este tiempo puede ser menor, dependiendo de la colaboración de la sociedad.

Para recabar todo este dinero que se requiere, se necesita crear todo un plan para obtener recursos, teniendo el apoyo de personas físicas y morales de la sociedad civil, del sector público y privado. En el siguiente inciso, se verá la mezcla de mercadotecnia utilizada, en este proyecto, así mismo se conocerá la forma en que trabajará la variable de promoción, se verán todas las posibilidades para la obtención de los recursos necesarios para el inicio de la construcción del Centro de Asistencia Social Integral.

4.5 Estrategias para la Mezcla de Mercadotecnia.

Este punto culmina, con el Estudio Estratégico de Mercadotecnia de este proyecto, como se mostró en la figura 3.1, de la página 84, consta de tres importantes puntos operativos que son:

- ◆ La investigación de mercados.
- ◆ La segmentación (mercado meta a quien se brinda el servicio) y,
- ◆ El desarrollo del Plan Estratégico del Centro de Asistencia Social Integral, así como la elaboración de la mezcla de mercadotecnia a llevarse a cabo.

De este último punto es del que se hablará, de la mezcla de mercadotecnia que se implementará para la instauración del Centro de Asistencia.

La mezcla de mercadotecnia consta de cuatro variables fundamentales: el producto o servicio, la plaza (distribución), el precio y la promoción. En la figura 4.7, se observa cada una de éstas variables, aplicadas al Centro de Asistencia Social Integral.

Figura 4.7 Variables de la mezcla de mercadotecnia, aplicadas al Centro de Asistencia Social Integral.

Variable	Aplicada al Centro de Asistencia Social Integral
Producto	Es el servicio brindado a las personas que viven en situación de indigencia.
Plaza (Distribución)	La distribución del servicio, se realizará a través del Centro de Asistencia Social Integral.
Precio	En este proyecto no existe la variable precio, porque el servicio que se brindará es gratuito y no tiene precio.
Promoción	Es una de las variables más relevantes, dentro de la mezcla de mercadotecnia, ya que será una herramienta fundamental para la obtención de recursos para el proyecto, ayudará a realizar el fondeo de este proyecto.

Fuente: Elaboración propia, ARCA.

En los incisos siguientes, se describen cada una de éstas variables y la interrelación directa con el Centro de Asistencia Social Integral.

4.5.1 El producto es el servicio ofrecido:

El producto es la Instauración del Centro de Asistencia, para acoger a personas vagabundas enfermas y miserables, dar cobijo, brindarles servicio médico, alimentación y capacitación, a todas esas personas, para que de esa manera tengan una vida digna como seres humanos.

4.5.2 Precio:

En este proyecto no se aplica la variable precio. Toda persona que ingrese al Centro de Asistencia, no se le cobrará centavo alguno, debido a que las personas que ingresan son gente sin recursos. Los gastos se cubrirán con las donaciones adquiridas.

4.5.3 Distribución:

El canal de distribución del servicio ofrecido, es el Centro mismo, el cual estará todo equipado, este permitirá brindar toda una atención especializada, con calidad humana, en donde su recurso más importante es su gente.

4.5.3.1 Cómo se reclutará a la gente que necesita ser atendida por el Centro de Asistencia?

Aquí, la gente no va a ir por su propio pie, por diversas circunstancias que se los impide, por lo que se debe hacer una labor de reclutamiento y ésta se realizará a través de:

- ◆ Una Brigada de Rescate: Integrada por hombres y mujeres, realizando recorridos por la ciudad para detectar y ayudar a éstas personas.

- ◆ Línea telefónica especializada: se recibirán reportes y avisos de personas que lo necesitan (en toda la promoción de relaciones humanas se dejarán todos nuestros datos para que la gente los conozca y los tenga a la mano).

4.5.4 Promoción:

Esta es la variable que ayudará a realizar el fondeo, para recabar recursos para la instauración y mantenimiento del Centro de Asistencia, a través de la promoción se promoverá y se dará a conocer el proyecto para ayudar a las personas que viven en situación de indigencia, y el objetivo primordial es tener comunicación con el público, informarle y crear conciencia ante esta problemática. En pocas palabras los objetivos de la promoción son tres básicos que son: informar, persuadir y recordar a la sociedad acerca de este proyecto y la ayuda que se debe brindar a quien más lo necesita (McCrthy y Perreault, 2000).

4.5.4.1 Fondeo para la obtención de recursos.

A través de la variable de promoción, y de los varios métodos con que cuenta, se dará a conocer este proyecto a la ciudadanía, buscando además la sensibilización de esta, para colaborar con este proyecto

La forma en que se obtendrán recursos será buscando la participación y colaboración a través de:

- ◆ Apoyos de Gobierno del Estado: donación o comodato de bienes de alguna casa o terreno, ayuda con impuestos, agua y luz.
- ◆ Apoyo a través de fundaciones e instituciones de asistencia social.
- ◆ Eventos en copatrocinio, con instituciones y empresas públicas y privadas.
- ◆ Patrocinios de la sociedad (organizaciones, fundaciones).

- ◆ Apoyos de la Iglesia. (A nivel diócesis y parroquial).
- ◆ Convenios con escuelas y hospitales.
- ◆ Generar recursos a través de la constitución de cooperativas, que trabajarán las propias personas sanadas y capacitadas, para que tengan una fuente de ingresos y contribuir a su desarrollo; de ésta manera el Centro de Asistencia también obtendrá recursos propios.

4.5.4.2 Métodos de promoción a aplicarse.

La variable de promoción maneja varios métodos de comunicación, que se aplicarán y son los siguientes:

1. Desarrollo de un plan de relaciones públicas:

En Diversos medios de comunicación como son medios escritos (periódicos, revistas), radio y televisión, en donde se dará a conocer todos los beneficios que se están otorgando, a través del Centro de Asistencia Social Integral, para crear conciencia.

2. Publicidad de negociación, a través de todos los medios de comunicación
3. Promoción de ventas: rifas, sorteos, kermés
4. Fuerza de ventas, integrada por un grupo de promotores voluntarios.
5. Publi – reportajes.
6. Patrocinios (Con el lema *Cambia una vida, patrocina ya*).
7. Membresías.
8. Diezmo (aportaciones voluntarias).
9. Página web en Internet:

Todo el apoyo promocional, antes mencionado se llevará acabo con el apoyo de los medios de comunicación: Siendo la radio, la televisión, periódico, correo directo, revistas, publicidad exterior e Internet.

En lo que a Internet se refiere, se contará con el apoyo de una página Web, para dar a conocer de manera detallada, toda la organización, todos los beneficios, los cuidados, forma de operación y toda la atención integral, que se le proporcionará a todas las personas que ingresen al Centro de Asistencia social integral.

Como se observa, la promoción juega un papel muy importante, para el fondeo de los recursos necesarios para el arranque de este proyecto.

En general, el desarrollo del presente capítulo, ha sido la elaboración del planteamiento estratégico, del Centro de Asistencia Social Integral; suena fácil para lograr su instauración; pero para su operación, se requiere de la unión de personas, que tengan la valentía, la fuerza y el coraje de ayudar a contribuir a sacar de esa situación de pobreza social en la que se encuentran hoy por hoy las personas indigentes.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos y hechos, se sabe que existe una gran pobreza, en el país, y entre las personas pobres existen todavía personas más pobres que viven en la completa miseria humana. El presente proyecto se une a un grupo de personas, preocupadas por colaborar y crear un lugar propicio para las personas indigentes en Querétaro.

Es por ello que, al inicio del presente estudio, se realizó una interrogante en relación al planteamiento del problema, la pregunta efectuada es: ¿La instauración de este Centro de Asistencia Social, va a ayudar a éstas personas a mejorar su calidad de vida y así integrarlas a la sociedad?. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, esa interrogante puede ser respondida, de manera afirmativa, y sí podría ser una alternativa de solución a este problema.

A través del presente estudio, se pudo comprobar la hipótesis principal, que va muy relacionada con la pregunta anterior y esta es: “la instauración del Centro de Asistencia Social Integral, ayudará a los indigentes a mejorar su calidad de vida”, llegando a la conclusión, debido a la cantidad estimada en número de indigentes existentes en la ciudad y por las carencias de un lugar donde se les pueda atender; se avala la idea de la Instauración de un Centro de Asistencia Social Integral, que ayude a remediar y sanar esta situación.

La hipótesis alterna planteada, va muy relacionada con la hipótesis de la investigación, determinada en la idea de que, para que un indigente sane de manera integral, primero tiene que existir un lugar especializado para su sanación; una campaña de concientización por sí sola, no va ayudar a mejorar la calidad de vida de los indigentes.

Eso fue determinado al momento de obtener los resultados del estudio de campo para conocer la opinión de la gente acerca de la problemática de la indigencia en la Ciudad; y con ello detectar las necesidades primordiales de ésta

problemática y las posibles soluciones; el estudio se realizó por medio de la técnica de grupos de enfoque y del que se determinó lo siguiente:

- ◆ Hace falta un centro especializado integral.
- ◆ Que se trabaje con mucha calidad humana.
- ◆ Se cuenta ya con un grupo de 15 personas voluntarias para trabajar directamente en el proyecto.
- ◆ La divulgación del proyecto se promoverá por medio de relaciones públicas, en apoyo con los medios de comunicación: radio, tv., periódico.
- ◆ Dirigido el mensaje a: civiles, parroquias, empresarios, gobierno, instituciones no gubernamentales (ONG), para poder lograr el fondeo de recursos.

Con la realización del estudio de campo y la determinación de los puntos anteriores se cumplen de igual manera los objetivos planteados en esta investigación:

Así mismo el estudio de campo fue primordial para alcanzar los objetivos propuestos, en donde:

- ◆ Se demostró que no existe un Centro Asistencia que ayude a éstas personas, para integrarlas a la sociedad y mejorar su calidad de vida.
- ◆ Se determina la viabilidad de la Instauración del Centro de Asistencia Social.
- ◆ Se Realizó el estudio de Mercado, que contribuyó a detectar necesidades y soluciones, de esa problemática.
- ◆ A través de la opinión de la gente, se encontró el mejor mecanismo, para obtener apoyos de Instituciones privadas y gubernamentales que patrocinen la construcción e instauración del Centro de Asistencia Social Integral para ayudar a personas de la calle: *Indigentes*.

Determinada la viabilidad del proyecto, se realizó un estado presupuestal para conocer la inversión requerida para la construcción de la obra, siendo ésta

por un monto total de \$ 1, 314, 500.00 (Un millón trescientos catorce mil, quinientos pesos), sin incluir el terreno, por que ya se cuenta con el, en una extensión de 500 mt² y un valor de \$ 500,000.00 (Quinientos mil pesos); además también se tiene un fondo de ahorro por \$ 30, 000.00 (Treinta mil pesos), así como una camioneta valuada en \$35, 000.00 (treinta y cinco mil pesos).

La construcción de la obra, se llevará acabo en dos etapas:

1. La primera etapa tiene un costo total de \$700, 500.00 pesos, y el tiempo de construcción será de 18 meses, de lo cual se necesita disponer de una cantidad mensual de \$38, 916.60 pesos, para su arranque.

2. La segunda etapa tiene un costo total de \$ 614, 000.00 pesos, y el tiempo estimado de su construcción será de 12 meses, en donde se necesita disponer mensualmente de la cantidad de \$51, 166.00 pesos, para la terminación del Centro de Asistencia Social Integral.

El fondeo para recabar los recursos requeridos, se hará a través de la promoción, en donde se tendrá una comunicación con el público para informar y crear conciencia ante esta problemática.

Por otro lado, las variables utilizadas, se correlacionan, ambas son muy importantes, ya que la atención de una, nos lleva a la instauración de la otra, es decir, el ayudar a mejorar la calidad de vida de la personas indigentes, necesariamente lleva a instaurar un centro especializado, que realmente les ayude a integrarse; para que ésta problemática se erradique; se tiene que atacar el problema de fondo con hechos, ya basta de palabras huecas, que no llevan a nada.

La contribución de este estudio, es ayudar al grupo de iniciadores de este proyecto para:

- ◆ Que cuenten con un estudio formal de planeación estratégica de mercadotecnia, que permita determinar la viabilidad de la instauración de un centro de ayuda, para las personas que viven en situación de indigencia
- ◆ Saber de la existencia de algún centro especializado con éstas características.
- ◆ Conocer la opinión de la gente y tomar en cuenta sus puntos de vista, para la resolución de ésta problemática.
- ◆ Conozcan toda la infraestructura que se requiere para su construcción, el equipo de personas para la atención del centro, así como conocer el costo de la instauración del Centro de Asistencia.
- ◆ Les va ayudar a implantar un mecanismo de promoción, para sensibilizar y dar a conocer de esta problemática a la ciudadanía, y obtener apoyos económicos, que permitan la construcción del Centro de Asistencia Social Integral.

Y la premisa principal, es dar sin esperar nada a cambio, simplemente ayudar a quien lo necesite.

BIBLIOGRAFÍA

- Acerca del DIF.(Breve descripción acerca de las actividades realizadas por la institución).México D.F. México. Sistema Nacional para el desarrollo integral de la familia: <http://www.dif.gob.mx/dif/interior/dif.html>.
- Ayllón, J.R. (2005, junio).El bien y el relativismo. Recuperado de www.ecojoven.com/cuatro/04/relativismo.html.
- Beltrán, C. (2005).Urge educar en el amor. Recuperado de: <http://www.intervoz.com.ar>.
- Cadena, R.(2001, agosto). Relativismo mora: La autoridad familiar. Recuperado de: <http://www.rcadena.net/RELAT-MORAL.htm>.
- Contreras, A. (2005). *Reseña de la vida de Margarita Avalos*. Manuscrito no publicado.
- Cuahutemoc, S. (1998). *Volar sobre el pantano*. Tlalnepantla, Edo. de México, Mex.:Edit. Selectas Diamante.
- CNDH.(Cartillas sobre grupos vulnerables).México D.F. Comisión Nacional de los Derechos Humanos: www.cndh.org.mx/index.html.
- Fisher, L. (1997). *Mercadotecnia*. (2a. Edición). México: Ed. McGraw-Hill.
- Guzmán I. (1974) . *La Administración, la Ciencia de la Dirección de Grupos Humanos*. México, D.F.:Limusa.
- Ibarra, S.(2002).*De la mercadotecnia a las ventas*, México D.F.: Ed. Gasca.
- Índices de Desarrollo Humano y Social [descripción de los índices de desarrollo 2000]. México D.F., México. Consejo Nacional de la población CONAPO: <http://conapo.gob.mx/00cifras/6b.htm>.
- Instituto de Investigaciones Jurídicas. (2005). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Recuperado el 15 de junio de 2005, del Instituto de Investigaciones Jurídicas, de la Universidad Nacional Autónoma de México: [http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/2.htm?s=.](http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/2.htm?s=)
- Kaspin S., Bearzotti M., Pena H., Robles R. y Setti E. (2005). El rol de los organismos internacionales, el FMI y el Banco Mundial. Recuperado el 5 de abril de 2005. De Monografías: <http://www.monografias.com/trabajos5/rolorg.shtml>.

- Kinncar, T.(2000).Investigación de mercados. Santafé de Bogota, Colombia:
Ed. Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (1992). Mercadotecnia social. México: Ed. Diana.
- Manzanera, M. (1999).Crítica Filosófica del neoliberalismo. En S. Juan Carlos y R. Gerardo (Eds.). Filosofar en situación de indigencia. Madrid, España. Universidad Pontificia COMILLAS: Ed. Universidad de COMILLAS.
- McCarthy, J. y Perrault, W. (2000). Marketing Un Enfoque Global, México D.F: Edit. McGraw-Hill.
- Navarro M. (2005, 28 de mayo). Monedas no ayudan a niños de la calle: Marcela de Garrido, no mejoran su calidad de vida. Diario Noticias, Sección Ciudad, 3A.
- Organizaciones inscritas por módulo. (Listado de las Organizaciones de la Sociedad Civil, del Edo. de Querétaro).México D.F., México, Portal de las Acciones de Fomento de Administración Pública Federal para las organizaciones de la Sociedad civil:
http://www.corresponsabilidad.gob.mx/osc_inscr.aspx.
- Palabras técnicas. (2005). Definición de Indigente. Recuperado el 25 de mayo de 2005.: www.cultura-general.net/palabrastecnicas/#li y www.definicion.org.
- Pascual, F. (2004, 17 de diciembre).Urgencia de educar en el amor. Periódico A.M., de Querétaro. Colum. 1.
- Perine, M. (1999).Filosofar en situación de indigencia. Madrid, España: Ed. Universidad Pontificia de Comillas.
- Plan Nacional de Desarrollo (Descripción en el área social y de desarrollo 2001-2006).México D.F., México. Presidencia de la República:
<http://pnd.presidencia.gob.mx/index.php?idseccion=42>.
- ¿Qué es el Banco Interamericano de Desarrollo?. Recuperado el 02 de junio del 2005. Banco Interamericano de Desarrollo:
http://www.iadb.org/aboutus/l/mi_goals.cfm?language=Spanish.
- Septién, J. (2005, 8 de mayo).Cartas del director, La fe quiere comunidad. El observador, No.1. periódico.
- Sistema DIF, [Programa de atención a personas con discapacidad y vulnerabilidad Social]. México D.F., México. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Subsecretaría de desarrollo social y humano. (Programa de desarrollo social y humano). México D.F. México. Secretaría de Desarrollo Social ,SEDESOL:
<http://www.sedesol.gob.mx/subsecretarías/desarrollosocial/main.htm>.

Vega, G. (2003). *El Amor al prójimo*. Recuperado el 25 de mayo de 2005. De la Comisión de Centros Cristianos: www.ccc.org.mx.

Vicaría Pastoral (2005,junio). Vicaría Episcopal de Pastoral Arquidiócesis de México. Recuperado de: <http://www.vicariadepastoral.org.mx/default.htm>.

ANEXO. 1

Carta a los Jóvenes
Por la Madre Teresa de Calcuta.

Carta a los Jóvenes - Madre Teresa de Calcuta

Queridos jóvenes:

El mal más grande de nuestros días es la falta de amor y de caridad, la terrible indiferencia hacia los hermanos y hermanas (hijos de Dios, Nuestro Padre Celestial) que viven marginados, presos de la explotación, de la corrupción, de la pobreza y de la enfermedad.

Hemos sido creados por la mano de un Dios que es Amor infinito, para amarlo y ser amados por Él. Dios se hace uno de nosotros (nuestro hermano Jesús) para ayudarnos a comprender qué es el amor y para enseñarnos a amar.

El servicio más grande que pueden hacer a alguien es conducirlo para que conozca a Jesús, para que lo escuche y lo siga; porque sólo Jesús puede satisfacer la sed de felicidad del corazón humano, para la que hemos sido creados.

La vida es un don maravilloso de Dios y ayudar a los pobres, material y espiritualmente, más que un deber es un privilegio; porque Jesús, Dios hecho hombre, nos ha asegurado: "Cuanto hagáis a uno de estos pequeños hermanos míos, me lo hacéis a mí". Cuando ayudamos a otra persona, nuestra recompensa es la paz y el gozo, porque hemos dado un sentido a nuestra vida y ya no estamos aislados.

No dejen que falsas metas de la vida (dinero, poder, placer, estudio) los conviertan en esclavos y los hagan perder el auténtico sentido de la vida.

Aprendan a amar tratando de conocer cada vez más profundamente a Jesús; de creer firmemente en Él; de escucharlo en la oración intensa y en la mediación de sus palabras o gestos, que revelan perfectamente el amor; y entren en la corriente del amor divino que hace partícipes a los otros del mismo amor.

Sólo en el cielo veremos cuán grande es nuestra deuda hacia los pobres por habernos ayudado a amar mejor a Dios.

Queridos jóvenes...

El fruto del silencio es la oración.

El fruto de la oración es la fe.

El fruto de la fe es el amor.

El fruto del amor es el servicio.

El fruto del servicio es la paz.

MADRE TERESA

ANEXO. 2

Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.

LEY SOBRE EL SISTEMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOCIAL

TEXTO VIGENTE

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 1986

LEY sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

MIGUEL DE LA MADRID H., Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes, sabed:

Que el H. Congreso de la Unión se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

"El Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, decreta:

LEY SOBRE EL SISTEMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOCIAL

CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1

La presente Ley regirá en toda la República, sus disposiciones son de orden público e interés social y tiene por objeto establecer las bases y procedimientos de un sistema nacional de asistencia social que promueve la prestación de los servicios de asistencia social que establece la Ley General de Salud y coordina el acceso de los mismos, garantizando la concurrencia y colaboración de la Federación, las entidades Federativas y los sectores social y privado.

Artículo 2

El Estado en forma prioritaria proporcionará servicios asistenciales encaminados al desarrollo integral de la familia, entendida ésta como la célula de la sociedad que provee a sus miembros de los elementos que requieren en las diversas circunstancias de su desarrollo, y también a apoyar, en su formación y subsistencia, a individuos con carencias familiares esenciales no superables en forma autónoma por ellos.

Artículo 3

Para los efectos de esta ley, se entiende por asistencia social el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Artículo 4

En los términos del Artículo anterior de esta Ley, son sujetos de la recepción de los servicios de asistencia social preferentemente los siguientes:

- I. Menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos al maltrato;
- II. Menores infractores;
- III. Alcohólicos, farmacodependientes o individuos en condiciones de vagancia;
- IV. Mujeres en período de gestación o lactancia;
- V. Ancianos en desamparo, incapacidad, marginación o sujetos a maltrato;

VI. Inválidos por causa de ceguera, debilidad visual, sordera, mudez, alteraciones del sistema neuro-musculoesquelético, deficiencias mentales, problemas de lenguaje u otras deficiencias;

VII. Indigentes;

VIII. Personas que por su extrema ignorancia requieran de servicios asistenciales;

IX. Víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;

X. Familiares que dependen económicamente de quienes se encuentren detenidos por causas penales y que queden en estado de abandono;

XI. Habitantes del medio rural o del urbano marginados que carezcan de lo indispensable para su subsistencia, y

XII. Personas afectadas por desastres.

Artículo 5

La prestación de los servicios de asistencia social que establece la Ley General de Salud, que sean de jurisdicción federal, se realizará por las dependencias del Ejecutivo Federal competentes, cada una según la esfera de sus atribuciones, así como por las entidades de la Administración Pública Federal y por las instituciones que tengan entre sus objetivos la prestación de esos servicios, de conformidad con lo que disponen las leyes respectivas.

Artículo 6

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de Salud corresponde a los gobiernos de las entidades federativas en materia de salubridad general, como autoridades locales y dentro de sus respectivas jurisdicciones territoriales, organizar, operar, supervisar y evaluar la prestación de los servicios de salud en materia de asistencia social, con base en las normas técnicas que al efecto expida la Secretaría de Salud.

Artículo 7

Los servicios de salud en materia de asistencia social que presten la Federación, los estados, los municipios y los sectores social y privado, forman parte del Sistema Nacional de Salud.

Los que se presten en los Estados por los gobiernos locales y por los sectores social y privado, formarán parte de los Sistemas Estatales de Salud en lo relativo a su régimen local.

Artículo 8

En los términos del Artículo anterior, los servicios de salud, en materia de asistencia social que se presten como servicios públicos a la población en general, por las instituciones de seguridad social y los de carácter social y privado, se seguirán rigiendo por los ordenamientos específicos que les son aplicables y supletoriamente por la presente Ley.

Artículo 9

Los integrantes del Sistema Nacional de Salud en materia de asistencia social contribuirán al logro de los siguientes objetivos:

I. Garantizar la extensión cuantitativa y cualitativa de los servicios, preferentemente en las regiones menos desarrolladas y a los grupos más vulnerables;

II. Definir criterios de distribución de universos de usuarios, de regionalización, de escalonamiento de los servicios, así como de universalización de cobertura, y

III. Establecer y llevar a cabo conjuntamente programas interinstitucionales que aseguren la atención integral de los grupos sociales vulnerables.

Artículo 10

La Secretaría de Salud, en su carácter de autoridad sanitaria, tendrá respecto de la asistencia social, como materia de

salubridad general, las siguientes atribuciones:

I. Formular las normas técnicas que rijan la prestación de los servicios de salud en materia de asistencia social, así como la difusión y actualización de las mismas entre los integrantes del Sistema Nacional de Salud, y

II. Vigilar el estricto cumplimiento de esta Ley, así como las disposiciones que se dicten con base en ella, sin perjuicio de las facultades que en la materia competan a otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y a los gobiernos y entidades de los Estados.

Artículo 11

La Secretaría de Salud, en su carácter de autoridad sanitaria, directamente o a través del Organismo, tendrá respecto de la asistencia social como materia de salubridad general, las siguientes atribuciones:

I. Supervisar la debida aplicación de las normas técnicas que rijan la prestación de los servicios de salud en esta materia, así como evaluar los resultados de los servicios asistenciales que se presten conforme a las mismas;

II. Apoyar la coordinación entre las instituciones que presten servicios de asistencia social y las educativas para formar y capacitar recursos humanos en la materia;

III. Promover la investigación científica y tecnológica que tienda a desarrollar y mejorar la prestación de los servicios asistenciales en materia de salubridad general;

IV. Coordinar un sistema de información nacional en materia de asistencia social;

V. Coordinar a través de los acuerdos respectivos, en el marco del Convenio Unico de Desarrollo, con las entidades federativas, la prestación y promoción de los servicios de salud en materia de asistencia social;

VI. Concertar acciones con los sectores social y privado, mediante convenios y contratos en que se regulen la prestación y promoción de los servicios de salud en materia de asistencia social, con la participación que corresponda a otras dependencias o entidades;

VII. Coordinar, evaluar y dar seguimiento a los servicios de salud que en materia de asistencia social presten las instituciones a que se refiere el Artículo 34 fracción II de la Ley General de Salud;

VIII. Realizar investigaciones sobre las causas y efectos de los problemas prioritarios de asistencia social, y

IX. Las demás que le otorga la Ley General de Salud.

Artículo 12

Para los efectos de este ordenamiento, se entienden como servicios básicos de salud en materia de asistencia social, los siguientes:

I. Los señalados en el Artículo 168 de la Ley General de Salud;

II. La prevención de invalidez y la rehabilitación de inválidos;

III. La orientación nutricional y la alimentación complementaria a personas de escasos recursos y a población de zonas marginadas;

IV. La promoción del desarrollo, el mejoramiento y la integración familiar;

V. El desarrollo comunitario en localidades y zonas social y económicamente marginadas;

VI. La promoción e impulso del sano crecimiento físico, mental y social de la niñez;

VII. El establecimiento y manejo del sistema nacional de información básica en materia de asistencia social;

VIII. La colaboración y auxilio a las autoridades laborales, competentes en la vigilancia y aplicación de la legislación laboral aplicable a los menores;

IX. El fomento de acciones de paternidad responsable, que propicien la preservación de los derechos de los menores a la satisfacción de sus necesidades y a la salud física y mental; y

X. Los análogos y conexos a los anteriores que tiendan a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral.

CAPITULO II

Del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

Artículo 13

El organismo a que se refiere el Artículo 172 de la Ley General de Salud se denomina Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. Es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios y tiene como objetivos la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, la promoción de la interrelación sistemática de acciones que en la materia lleven a cabo las instituciones públicas, así como la realización de las demás acciones que establezcan las disposiciones legales aplicables.

Artículo 14

Cuando en este ordenamiento se haga mención al Organismo se entenderá hecha al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Artículo 15

El Organismo para el logro de sus objetivos realizará las siguientes funciones:

I. Promover y prestar servicios de asistencia social;

II. Apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad;

III. Realizar acciones de apoyo educativo, para la integración social y de capacitación para el trabajo a los sujetos de la asistencia social;

IV. Promover e impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de la niñez;

V. Proponer a la Secretaría de Salud en su carácter de Administradora del Patrimonio de la Beneficencia Pública, programas de asistencia social que contribuyan al uso eficiente de los bienes que lo componen;

VI. Fomentar y apoyar a las asociaciones o sociedades civiles y a todo tipo de entidades privadas cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social, sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias;

VII. Operar establecimientos de asistencia social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos desamparados y de minusválidos sin recursos;

VIII. Llevar a cabo acciones en materia de prevención de invalidez y de rehabilitación de inválidos, en centros no hospitalarios, con sujeción a la Ley General de Salud;

IX. Realizar estudios e investigaciones sobre asistencia social, con la participación, en su caso, de las autoridades asistenciales de las entidades federativas y de los municipios;

X. Realizar y promover la capacitación de recursos humanos para la asistencia social;

XI. Participar con la Secretaría de Salud en el Sistema Nacional de Información sobre la Asistencia Social;

XII. Prestar servicios de asistencia jurídica y de orientación social a menores, ancianos y minusválidos sin recursos;

- XIII. Apoyar el ejercicio de la tutela de los incapaces, que corresponda al Estado, en los términos de la Ley respectiva;
- XIV. Poner a disposición del Ministerio Público los elementos a su alcance en la protección de incapaces y en los procedimientos civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes;
- XV. Realizar estudios e investigaciones en materia de invalidez;
- XVI. Participar en programas de rehabilitación y educación especial, y
- XVII. Las demás que establezcan las disposiciones aplicables en la materia.

Artículo 16

En casos de desastre, como inundaciones, terremotos, derrumbes, explosiones, incendios y otros de naturaleza similar por los que se causen daños a la población, el Organismo, sin perjuicio de las atribuciones que en auxilio de los damnificados lleven a cabo otras dependencias y entidades, promoverá la atención y coordinación de las acciones de los distintos sectores sociales que actúen en beneficio de aquéllos, en el ámbito de su competencia.

Artículo 17

En la prestación de servicios y en la realización de acciones, el Organismo actuará en coordinación con dependencias y entidades federales o locales, según la competencia que a éstas otorgan las Leyes.

Promoverá, como conducto de la Secretaría de Salud y coordinadamente con los gobiernos de las entidades federativas en sus respectivos ámbitos de competencia, el establecimiento de centros y servicios de rehabilitación somática, psicológica, social y ocupacional, para las personas que sufran cualquier tipo de invalidez, así como acciones que faciliten la disponibilidad y adaptación de prótesis, órtesis y ayudas funcionales.

El Organismo observará una vinculación sistemática entre los servicios de rehabilitación y asistencia social que preste y los que proporcionen los establecimientos del Sector Salud.

Artículo 18

El patrimonio del Organismo se integrará con:

- I. Los derechos y bienes muebles e inmuebles que actualmente son de su dominio;
- II. Los subsidios, subvenciones, aportaciones, bienes y demás ingresos que las dependencias y entidades de la Administración Pública le otorguen;
- III. Las aportaciones, donaciones, legados y demás liberalidades que reciba de personas físicas o morales;
- IV. Los rendimientos, recuperaciones, bienes, derechos y demás ingresos que le generen sus inversiones, bienes y operaciones;
- V. Las concesiones, permisos, licencias y autorizaciones que se le otorguen conforme a la ley, y
- VI. En general, los demás bienes, derechos e ingresos que obtenga por cualquier título.

Artículo 19

Para el estudio, planeación y despacho de los asuntos que le competen, el Organismo contará con los siguientes órganos superiores:

- I. Patronato;
- II. Junta de Gobierno, y
- III. Dirección General.

La vigilancia de la operación del Organismo quedará a cargo de un Comisario.

Artículo 20

El Patronato estará integrado por once miembros designados y removidos libremente por el Presidente de la República, por conducto del Secretario de Salud. El Titular de dicha Secretaría y el Director General del Organismo representarán a la Junta de Gobierno ante el Patronato, cuyos miembros no percibirán retribución, emolumento o compensación alguna, y se seleccionarán de entre los sectores público, social y privado.

Artículo 21

El Patronato tendrá las siguientes facultades:

I. Emitir opinión y recomendaciones sobre los planes de labores, presupuestos, informes y estados financieros anuales del Organismo;

II. Apoyar las actividades del Organismo y formular sugerencias tendientes a su mejor desempeño;

III. Contribuir a la obtención de recursos que permitan el incremento del patrimonio del Organismo y el cumplimiento cabal de su objeto;

IV. Designar a su Presidente y al Secretario de Sesiones, y

V. Las demás que sean necesarias para el ejercicio de las facultades anteriores.

Artículo 22

El Patronato celebrará dos sesiones ordinarias al año y las extraordinarias que se requieran de conformidad con el Reglamento respectivo.

Artículo 23

La Junta de Gobierno estará integrada por el Secretario de Salud, quien la presidirá, por los Titulares de las Secretarías de Gobernación, de Hacienda y Crédito Público, de Programación y Presupuesto, de Educación Pública, del Trabajo y Previsión Social, del Departamento del Distrito Federal, de la Procuraduría General de la República, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, y de los Directores Generales de la Compañía Nacional de Subsistencias Populares, del Instituto Mexicano del Seguro Social, del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, de Pronósticos para la Asistencia Pública y del propio Organismo.

Los miembros de la Junta de Gobierno serán suplidos por los representantes que al efecto designen cada uno de los miembros propietarios de la misma.

La Junta de Gobierno contará con un Secretario Técnico, designado por la misma a propuesta del Director General.

Artículo 24

La Junta de Gobierno tendrá las siguientes facultades:

I. Representar al Organismo con las facultades que establezcan las leyes para actos de dominio y de administración y para pleitos y cobranzas;

II. Aprobar los planes de labores, presupuestos, informes de actividades y estados financieros anuales;

III. Aprobar el Reglamento Interior, la organización general del Organismo y los Manuales de Procedimientos y de Servicios al Público;

IV. Designar y remover, a propuesta del Director General del Organismo, a los Subdirectores Generales, así como al Oficial Mayor, Contralor Interno y Directores;

- V. Conocer los informes, dictámenes y recomendaciones del Comisario y del Auditor Externo;
- VI. Aprobar la aceptación de herencias, legados, donaciones y demás liberalidades;
- VII. Estudiar y aprobar los proyectos de inversión;
- VIII. Conocer y aprobar los Convenios de Coordinación que hayan de celebrarse con dependencias y entidades públicas;
- IX. Determinar la integración de Comités Técnicos y grupos de trabajo temporales;
- X. Aprobar los programas de mediano plazo a que quedarán sujetos los servicios de salud en materia de asistencia social que preste el Organismo, en base a los programas sectoriales y prioridades presupuestales a que esté sujeto, y
- XI. Las demás que sean necesarias para el ejercicio de las facultades anteriores.

Artículo 25

La Junta de Gobierno podrá integrar los Comités Técnicos necesarios para el estudio y propuesta de mecanismos que aseguren la coordinación interinstitucional en la atención de las tareas asistenciales y para elevar las propuestas que estimen necesarias a la Junta. Estos Comités estarán formados por los representantes que al efecto designen las dependencias y entidades competentes.

Artículo 26

La Junta de Gobierno celebrará sesiones ordinarias bimestrales y las extraordinarias que se requieran, de conformidad con el Reglamento respectivo.

Artículo 27

El Director General será ciudadano mexicano por nacimiento, mayor de treinta años de edad y con experiencia en materia administrativa y de asistencia social.

El Presidente de la República designará y removerá libremente al Director General.

Artículo 28

El Director General tendrá las siguientes facultades:

- I. Ejecutar los acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno;
- II. Presentar a la Junta de Gobierno, los informes y estados financieros bimestrales, acompañados de los comentarios que estime pertinentes a los reportes, informes y recomendaciones que al efecto formulen el Comisario y el Auditor Externo;
- III. Presentar al conocimiento y aprobación de la Junta de Gobierno, los planes de labores, presupuestos, informes de actividades y estados financieros anuales del Organismo;
- IV. Proponer a la Junta de Gobierno la designación y remoción de los Subdirectores Generales, del Oficial Mayor, del Contralor Interno y de los Directores, así como designar y remover libremente a los demás servidores públicos del Organismo;
- V. Expedir o autorizar la expedición de nombramientos del personal y llevar las relaciones laborales de acuerdo con las disposiciones legales;
- VI. Planear, dirigir y controlar el funcionamiento del Organismo con sujeción a las instrucciones de la Junta de Gobierno;
- VII. Celebrar los convenios, contratos y actos jurídicos que sean indispensables para el cumplimiento de los objetivos del Organismo;

VIII. Actuar en representación del Organismo, con facultades generales para actos de administración, para pleitos y cobranzas, así como aquellos que requieran cláusula especial conforme a las leyes, y

IX. Las demás que sean necesarias para el ejercicio de las anteriores.

Artículo 29

El Comisario será designado por la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, será ciudadano mexicano por nacimiento y con experiencia profesional no menor de cinco años.

Artículo 30

El Comisario tendrá las siguientes facultades:

I. Vigilar que la administración de los recursos y el funcionamiento del Organismo, se hagan de acuerdo con lo que dispongan esta Ley y los programas y presupuestos aprobados;

II. Practicar las auditorías de los estados financieros y las de carácter administrativo que se requieran;

III. Recomendar a la Junta de Gobierno y al Director General, las medidas preventivas y correctivas que sean convenientes para el mejoramiento del Organismo;

IV. Asistir a las sesiones del Patronato y de la Junta de Gobierno; y

V. Las demás que otras leyes le atribuyan y las que sean necesarias para el ejercicio de las anteriores.

Artículo 31

El Organismo recomendará y promoverá el establecimiento de organismos similares en las distintas entidades federativas y municipios, a los cuales prestará apoyo y colaboración técnica y administrativa en materia de asistencia social.

Artículo 32

La Secretaría de Salud y el Organismo, conforme a sus respectivos ámbitos de competencia, promoverán que las dependencias y entidades destinen los recursos necesarios a los programas de servicios de salud en materia de asistencia social.

Artículo 33

El Organismo podrá emitir opinión sobre el otorgamiento de subsidios a instituciones públicas o privadas que actúen en el campo de la asistencia social.

Artículo 34

Las relaciones de trabajo entre el Organismo y sus trabajadores, se regirán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado "B" del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 35

Los trabajadores del Organismo estarán incorporados al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

CAPITULO III

De la Coordinación y Concertación

Artículo 36

Con el propósito de asegurar la adecuada coordinación de acciones en el ámbito de la prestación de los servicios de salud en materia de asistencia social y con el objeto de favorecer prioritariamente a los grupos sociales más vulnerables, en los términos del Sistema Nacional de Planeación y de la Ley General de Salud, la Secretaría de Salud, a través del Organismo, celebrará acuerdos y concertará acciones con los sectores público, social y privado de las entidades

federativas.

Artículo 37

Con el objeto de ampliar la cobertura y la calidad de los servicios de salud en materia de asistencia social en las entidades federativas y los municipios, la Secretaría de Salud, a través del Organismo, promoverán la celebración de convenios entre los distintos niveles de gobierno, a fin de:

- I. Establecer programas conjuntos;
- II. Promover la conjunción de los niveles de gobierno en la aportación de recursos financieros;
- III. Distribuir y coordinar acciones entre las partes, de manera proporcional y equitativa;
- IV. Procurar la integración y fortalecimiento de los regímenes de asistencia privada; y
- V. Consolidar los apoyos a los patrimonios de la Beneficencia Pública de las entidades federativas.

Artículo 38

La Secretaría de Salud, a través del Organismo, en el marco de los Convenios Unicos de Desarrollo, podrá pactar con los gobiernos de las entidades federativas y a través de éstos con los municipios, las acciones que tengan por objeto promover e impulsar la prestación de los servicios de salud en materia de asistencia social.

Artículo 39

La Secretaría de Salud, directamente o a través del Organismo, promoverá ante los gobiernos locales el establecimiento de los mecanismos idóneos que permitan una interrelación sistemática a fin de conocer las demandas de servicios básicos de salud, en materia de asistencia social, para los grupos sociales vulnerables y coordinar su oportuna atención.

Artículo 40

La Secretaría de Salud, a través del Organismo, promoverá ante las autoridades estatales y municipales la creación de organismos locales, para la realización de acciones en materia de prestación de servicios asistenciales para el desarrollo integral de la familia, que cumplan funciones similares a las de aquél.

Artículo 41

El Estado, con el objeto de ampliar la cobertura de los servicios de salud de asistencia social, fincados en la solidaridad ciudadana, promoverá en todo el país, la creación de asociaciones de asistencia privada, fundaciones y otras similares, las que con sus propios recursos o con liberalidades de cualquier naturaleza que aporte la sociedad en general y con sujeción a los ordenamientos que las rijan, presten dichos servicios.

En todo caso, la Secretaría de Salud emitirá las normas técnicas que dichas instituciones deberán observar en la prestación de los servicios de salud en materia de asistencia social. El Organismo les prestará la asesoría técnica necesaria y los apoyos conducentes.

Artículo 42

A propuesta del Organismo, la Secretaría de Salud promoverá ante las autoridades correspondientes el otorgamiento de estímulos fiscales, para inducir las acciones de los sectores social y privado en la prestación de servicios de salud en materia de asistencia social.

Artículo 43

El Gobierno Federal, directamente o a través del Organismo y de las dependencias y entidades competentes, propiciará la concertación de acciones en materia de asistencia social, con los sectores social y privado, mediante la celebración de convenios y contratos los que se ajustarán a las siguientes bases:

- I. Definición de las responsabilidades que asuman los integrantes de los sectores social y privado;
- II. Determinación de las acciones de orientación, estímulo y apoyo que llevará a cabo el Gobierno Federal;

III. Fijación del objeto, materia y alcances jurídicos de los compromisos que asuman las partes con reserva de las funciones de autoridad que competen al Gobierno Federal, y

IV. Expresión de las demás estipulaciones que de común acuerdo establezcan las partes.

Artículo 44

El Estado promoverá la organización y participación de la comunidad en la atención de aquellos casos de salud, que por sus características requieran de acciones de asistencia social basadas en el apoyo y solidaridad social, así como el concurso coordinado de las dependencias y entidades públicas, específicamente en el caso de comunidades afectadas de marginación.

La Secretaría de Salud y el Organismo pondrán especial atención a los casos de menores en estado de abandono y de incapacitados física o mentalmente.

Artículo 45

La Secretaría de Salud directamente o a través del Organismo, promoverá la organización y participación de la comunidad para que, en base al apoyo y solidaridades sociales, coadyuve a la prestación de servicios asistenciales para el desarrollo integral de la familia.

Dicha participación será a través de las siguientes acciones:

I. Promoción de hábitos de conducta y de valores superiores que contribuyan a la protección de los grupos vulnerables, a su superación y a la prevención de invalidez;

II. Incorporación, como auxiliares voluntarios, en la realización de tareas básicas de asistencia social y participación en determinadas actividades de operación de los servicios de salud en materia de asistencia social, bajo la dirección y control de las autoridades correspondientes.

Artículo 46

La participación de la comunidad a que se refiere el Artículo anterior, tiene por objeto fortalecer su estructura propiciando la solidaridad ante las necesidades reales de la población.

I. Promoción de hábitos de conducta y de valores superiores que contribuyan a la protección de los grupos vulnerables, a su superación y a la prevención de invalidez;

NOTA: En el Diario Oficial de la Federación del 01/09/86 se omite esta fracción.

II. Incorporación, como auxiliares voluntarios, en la realización de tareas básicas de asistencia social y participación en determinadas actividades de operación de los servicios de salud en materia de asistencia social, bajo la dirección y control de las autoridades correspondientes;

NOTA: En el Diario Oficial de la Federación del 01/09/86 se omite esta fracción y en la Iniciativa.

III. Notificación de la existencia de personas que requieran de asistencia social cuando éstas se encuentren impedidas de solicitar auxilio por sí mismas;

IV. Formulación de sugerencias para mejorar los servicios de asistencia social, y

V. Otras actividades que coadyuven a la protección de la salud.

TRANSITORIOS

Artículo Primero

Esta Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Artículo Segundo

Se abroga el "Decreto por el que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, creado por Decreto de 10 de enero de 1977, se sujetará a las disposiciones que se indican", publicado en el Diario Oficial de la Federación, de fecha 21 de diciembre de 1982, así como las demás disposiciones que se opondan a lo dispuesto por esta Ley.

México, D. F., a 19 de diciembre de 1985. - Sen. Socorro Díaz Palacios, Presidenta.- Dip. Fernando Ortiz Arana, Presidente.- Sen. Luis José Dorantes Segovia, Secretario. - Dip. Reyes R. Flores Zaragoza, Secretario.- Rúbricas".

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la residencia del Poder Ejecutivo Federal en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los veinte días del mes de diciembre de mil novecientos ochenta y cinco. - Miguel de la Madrid H.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, Manuel Bartlett D.- Rúbrica.- El Secretario de Salud, Guillermo Soberón Acevedo. - Rúbrica.

ANEXO. 3

Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social en
el Estado de Querétaro.

LA CUADRAGÉSIMA OCTAVA LEGISLATURA CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUERÉTARO ARTEAGA, EN USO DE LAS FACULTADES QUE LE CONFIERE EL ARTICULO 63 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA LOCAL; Y

CONSIDERANDO

Los Queretanos hemos afrontado con éxito algunas acciones fundamentales cuyos objetivos han sido los de llevar al terreno de los hechos la descentralización de la vida nacional, tesis expuesta por el Presidente de la República y cuyo propósito es fortalecer nuestro sistema federalista y democrático.

Entre los aspectos principales que el Gobierno Federal ha descentralizado al Gobierno del Estado están los de la prestación por parte de éste de los servicios de salud y de Asistencia Social. Por virtud de ello, los habitantes de Querétaro tienen mayores y mejores posibilidades de acceder a los servicios de Salud garantizadas por el artículo 4º de nuestra Ley fundamental, gracias a que la Administración Pública Estatal tiene ahora facultades que le permiten llevar estos servicios a todos los lugares de nuestro territorio, aún a las Comunidades más alejadas.

La Ley de Salud del Estado, publicada en el Periódico Oficial de fecha 12 de Diciembre de 1985, establece en su artículo 3º que corresponde al Gobierno de Querétaro, entre otros, la prestación de los Servicios de Asistencia Social. Por su parte, el artículo 137 del Ordenamiento Jurídico citado ordena que "El Gobierno del Estado contará con un organismo que tendrá entre sus objetivos, en coordinación con el Organismo Federal encargado de la Asistencia Social, la promoción de ésta en el ámbito estatal, la prestación de servicios en ese campo y la realización de las demás acciones que establezcan las disposiciones legales aplicables".

Congruentes con las finalidades de la Asistencia Social y con el hecho de contar con el organismo a que se refiere el artículo 137 de la Ley de Salud del Estado, la Legislatura aprobó la Ley que crea el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, publicada en el Periódico Oficial "La Sombra de Arteaga" el 26 de Diciembre de 1985. De ésta manera, el Gobierno del Estado ya cuenta con el Organismo adecuado para materializar la Asistencia Social en nuestra Entidad y proporcionar todos los servicios inherentes a ésta.

Por las razones anteriores se hace necesaria la aprobación de una Ley que establezca la normatividad y lineamientos que debe seguir la prestación de los Servicios de Asistencia Social a fin de lograr ordenarlos, organizarlos, sistematizarlos y prestarlos en forma oportuna y eficaz, y de ésta suerte, satisfacer a un número mayor de necesitados con menos recursos como lo exigen las condiciones económicas por las que atraviesa el País.

Por tanto la propia legislatura ha tenido a bien expedir la siguiente:

**LEY SOBRE EL SISTEMA ESTATAL
DE ASISTENCIA SOCIAL**

**CAPITULO I
GENERALIDADES**

ARTÍCULO 1.- Esta Ley es de orden público e interés social y tiene por objeto establecer las bases y procedimientos del Sistema Estatal de Asistencia Social a fin de que la prestación de los servicios previstos en el Título Noveno de la Ley de Salud del Estado, en su parte conducente, refuercen el Desarrollo Integral de la Familia y de la Comunidad garantizando la congruencia de los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal y de los Sectores Social y Privado

en los términos competenciales que establece la ley General de Salud, la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, la Ley de Salud del Estado, esta Ley y demás disposiciones aplicables.

ARTÍCULO 2.- El Gobierno del Estado proporcionará en forma prioritaria servicios de Asistencia Social encaminados al Desarrollo Integral de la Familia, entendida ésta como la célula de la sociedad, y proveer a sus miembros de los elementos necesarios en las diferentes etapas y circunstancias de su desarrollo, así como apoyar en su formación, subsistencia y desarrollo a individuos con carencias esenciales no superables por ellos mismos.

ARTÍCULO 3.- Son sujetos de la recepción de los Servicios de Asistencia Social, preferentemente, los siguientes:

I.- Menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos a maltrato;

II.- Menores Infractores, en cuanto a su readaptación e incorporación a la sociedad y sin menoscabo de los que establezca la Legislación Penal o los Reglamentos aplicables;

III.- Alcohólicos, farmacodependientes e individuos en condiciones de vagancia;

IV.- Mujeres en estado de abandono en períodos de gestación o lactancia;

V.- Ancianos en desamparo, incapacidad, marginación o sujetos a maltrato;

VI.- Inválidos por causa de ceguera, debilidad visual, sordera-mudez, alteraciones del sistema neuromusculo-esquelético, deficiencias mentales, problemas de lenguaje u otras deficiencias;

VII.- indigentes;

VIII.- Personas que por su extrema ignorancia requieren de servicios asistenciales;

IX.- Víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;

X.- Familiares que dependen económicamente de quienes se encuentran detenidos por causas penales y que queden en estado de abandono;

XI.- Habitantes del medio rural o del urbano marginados que carezcan de lo indispensable para su subsistencia;

XII.- Personas afectadas por desastres y en general aquéllas que requieran de asistencia social.

ARTÍCULO 4.- Los servicios de Asistencia Social establecidos por la Ley General de Salud que sean de Jurisdicción Federal, se otorgarán por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal competentes y de acuerdo con sus atribuciones, de conformidad con las Leyes respectivas y con la participación que se convenga con el Gobierno del Estado.

ARTÍCULO 5.- De acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Salud, corresponde al Gobierno del Estado, como autoridad local en materia de Salubridad General, organizar, operar, supervisar y evaluar la prestación de los servicios de salud en materia de Asistencia Social, dentro de su Jurisdicción territorial con base a las normas técnicas que al efecto establezca la Secretaría de Salud.

ARTÍCULO 6.- El Sistema Estatal de Asistencia Social estará constituido: por los mecanismos de coordinación de acciones de Asistencia Social; por las dependencias y Entidades de la Administración Pública, tanto Estatal como Municipal; y por las personas físicas o morales de los Sectores social y privado que presten servicios de Asistencia Social.

ARTÍCULO 7.- Se entiende por servicios básicos de Salud de atención local en materia de Asistencia Social a todos aquéllos servicios diferentes a los señalados en el artículo 13 de ésta Ley, o bien los que no estén reservados a la Federación o a la Acción coordinada de ésta con la Entidad.

ARTÍCULO 8.- Los servicios de salud en materia de Asistencia Social que se presten como servicios públicos a la población en general a nivel estatal o municipal por las Instituciones de Seguridad Social y los de carácter social o privado, se seguirán rigiendo por los Ordenamientos específicos que les son aplicables y supletoriamente por la presente Ley.

ARTÍCULO 9.- La coordinación del Sistema de Asistencia Social estará a cargo del organismo público descentralizado denominado Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro.

ARTÍCULO 10.- El Sistema Estatal de Asistencia Social contribuirá al logro de los siguientes objetivos:

I.- Generalizar la extensión cuantitativa y cualitativa de los servicios, preferentemente en las regiones menos desarrolladas y a los grupos más vulnerables.

II.- Definir criterios de distribución de universos de usuarios, de regionalización, de escalonamiento de los servicios, así como de universalización de cobertura, y

III.- Establecer y llevar a cabo conjuntamente programas interinstitucionales que aseguren la atención integral de los grupos sociales vulnerables.

ARTÍCULO 11.- El Gobierno del Estado, a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, respecto de la Asistencia Social en materia de Salubridad general tendrá las siguientes atribuciones.

I.- Supervisar la aplicación de las normas técnicas que regirán la prestación de los servicios de salud en materia de Asistencia Social, así como la difusión de las mismas entre las integrantes del Sistema Estatal de Salud.

II.- Vigilar el estricto cumplimiento de esta Ley, así como las disposiciones que se dicten en base a ella, sin perjuicio de las facultades que en la materia competan a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

III.- Evaluar los resultados de los servicios asistenciales que se presenten conforme a las mismas.

IV.- Apoyar la coordinación entre las Instituciones que presten servicios de Asistencia Social y las educativas para formar y capacitar recursos humanos en la materia;

V.- Promover la investigación científica y tecnológica que tienda a desarrollar y mejorar la prestación de los servicios asistenciales en materia de salubridad general.

VI.- Coordinar un Sistema Estatal de información en materia de Asistencia Social;

VII.- Coordinar a través de los acuerdos respectivos con los Municipios, la prestación y promoción de los servicios de Salud en materia de Asistencia Social;

VIII.- Concertar acciones con los sectores social y privado, mediante convenios y contratos en que se regule, la prestación y promoción de los servicios de salud en materia de Asistencia Social, con la participación que corresponda a las dependencias o Entidades del Gobierno Federal, del Estado y de los Municipios;

IX.- Coordinar, evaluar y dar seguimiento a los servicios de salud que en materia de Asistencia Social prestan las Instituciones de Seguridad Social Federales o del Gobierno del Estado.

X.- Realizar investigaciones sobre las causas y efectos de los problemas prioritarios de Asistencia Social, y

XI.- Las demás que le otorguen las Leyes aplicables.

ARTÍCULO 12.- Para los efectos de esta Ley se entienden como servicios básicos de salud en materia de Asistencia Social, los siguientes:

I.- La atención a personas que, por sus carencias socio-económicas o por problemas de invalidez, minusvalía o incapacidad, se vean impedidos para satisfacer sus requerimientos básicos de subsistencia y desarrollo;

II.- La atención en establecimientos especializados a menores y ancianos en estado de abandono o desamparo;

III.- La promoción del bienestar del senescente y el desarrollo de acciones de preparación para la senectud;

IV.- El ejercicio de la tutela de los menores en los términos de las disposiciones legales aplicables;

V.- La prestación de servicios de Asistencia Jurídica y de orientación social, especialmente a menores, ancianos, inválidos, minusválidos o incapaces sin recursos;

VI.- La realización de investigaciones sobre las causas y efectos de los problemas prioritarios de Asistencia Social;

VII.- El apoyo a la educación y capacitación para el trabajo de personas con carencias económicas;

VIII.- La prestación de servicios funerarios;

IX.- La prevención de invalidez, minusvalía o incapacidad y su rehabilitación en centros especializados;

X.- La orientación nutricional y la alimentación complementaria a personas de escasos recursos y población de zonas marginadas;

XI.- La promoción de desarrollo, mejoramiento e integración social y familiar de la población con carencias, mediante la participación activa, consciente y organizada en acciones que se lleven a cabo en su propio beneficio;

XII.- El desarrollo comunitario en localidades y zonas social y económicamente marginadas;

XIII.- El establecimiento y manejo del Sistema Estatal de información básica en materia de Asistencia Social;

XIV.- La colaboración y auxilio a las autoridades laborales competentes, en vigilancia y aplicación de la Legislación laboral aplicable a los menores;

XV.- El fomento de acciones de paternidad responsable que propicien la preservación de los derechos de los menores;

XVI.- Los análogos y conexos a los anteriores que tiendan a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden al individuo su desarrollo integral.

ARTÍCULO 13.- En los términos del Artículo 7º de esta Ley, de manera enunciativa, se consideran Servicios Básicos de Salud de atención local en materia de Asistencia Social:

I.- La Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública;

II.- La promoción, supervisión, vigilancia y evaluación de las Instituciones de Asistencia Privada;

III.- La prestación de servicios municipales que revistan características de Asistencia Social;

IV.- Aquellos servicios que por sus características requieran atención especial en la localidad;

V.- Las demás que las disposiciones generales establezcan;

ARTÍCULO 14.- La operación de los Servicios de Salud de atención local en materia de Asistencia Social, se sujetarán a la normatividad técnica que emita la Secretaría de Salud y la Autoridad Estatal en el ámbito de sus respectivas competencias.

Las instituciones particulares que presten servicios de asistencia a que se refiere el párrafo anterior se regirán por los ordenamientos locales en la materia y por la reglamentación municipal que corresponda a los Ayuntamientos.

CAPITULO II DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO

ARTÍCULO 15.- El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro es el organismo rector de la Asistencia Social y tendrá como objetivos su promoción, la prestación de servicios en ese campo, el fomento de la interrelación sistemática de acciones que en la materia lleven a cabo las Instituciones Públicas y privadas, así como la realización de las demás condiciones que establecen los ordenamientos relativos.

ARTÍCULO 16.- Cuando esta Ley mencione al Organismo, se refiere al sistema para el Desarrollo Integral del Estado de Querétaro que también se regirá por su Ley específica en lo que ve a su integración, patrimonio, facultades y obligaciones.

ARTÍCULO 17.- El Organismo, para el logro de sus objetivos, realizará las siguientes funciones:

I.- promover y prestar servicios de Asistencia Social;

II.- Realizar acciones de apoyo educativo, para la integración social y de capacitación para el trabajo a los sujetos de la asistencia social;

III.- Fomentar, apoyar, coordinar y evaluar las actividades que lleven a cabo las Instituciones de Asistencia o Asociaciones Civiles y todo tipo de Entidades privadas cuyo objeto sea la prestación de servicios de Asistencia Social, sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias;

IV.- Llevar a cabo acciones en materia de prevención de invalidez, minusvalía o incapacidad y de rehabilitación de inválidos de centros no hospitalarios, con sujeción a las disposiciones aplicables en materia de salud;

V.- Realizar estudios e investigaciones sobre Asistencia Social, con la participación, en su caso, de las Autoridades Asistenciales del Gobierno del Estado y de los Municipios;

VI.- Realizar y promover la capacitación de recursos humanos para la Asistencia Social;

VII.- Operar el Sistema Estatal de Información Básica en materia de Asistencia Social;

VIII.- Realizar estudios e investigaciones en materia de invalidez, minusvalía e incapacidad;

IX.- Participar en programas de rehabilitación y educación especial;

X.- Proponer a las Autoridades correspondientes la adaptación o readaptación del espacio urbano que fuere necesario para satisfacer los requerimientos de autonomía de los inválidos, minusválidos e incapacitados

XI.- Las demás que establezcan la Ley de su creación y las disposiciones aplicables en la materia.

ARTÍCULO 18.- En casos de desastre como inundaciones, terremotos, derrumbes, explosiones, incendios y otros de naturaleza similar, por los que se causen daños a la población, el organismo, sin perjuicio de las atribuciones que en auxilio de los damnificados lleven a cabo otras dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, promoverá las acciones pertinentes de los distintos sectores sociales que actúen en beneficio de aquéllos en el ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 19.- La Junta de Gobierno del Organismo podrá integrar los Comités Técnicos necesarios para el estudio y propuesta de mecanismos que aseguren la coordinación inter-institucional en la atención de las tareas asistenciales y para elevar las propuestas que estime necesarias a la Junta. Estos Comités estarán formados por los Representantes que al efecto designen las Dependencias y Entidades competentes.

ARTÍCULO 20.- El Gobierno del Estado promoverá que las dependencias y Entidades del Estado y de los Municipios destinen los recursos necesarios a los programas de servicios de salud en materia de Asistencia Social.

ARTÍCULO 21.- El Organismo emitirá opinión sobre el otorgamiento de subsidios a Instituciones Públicas o privadas que actúen en el campo de la Asistencia Social.

CAPITULO III DE LA COORDINACIÓN, CONCENTRACIÓN E INDUCCIÓN

ARTÍCULO 22.- Con el propósito de asegurar la adecuada coordinación de acciones en el ámbito de la prestación de los servicios de salud en materia de Asistencia Social y

con el objeto de favorecer prioritariamente a los grupos sociales mas vulnerables, el Gobierno del Estado, con la participación del Organismo, celebrará convenios o acuerdos dentro del marco del Convenio Único de Desarrollo para la coordinación de acciones a nivel Estatal o Municipal con las Entidades y Dependencias de la Administración Pública Federal, en los términos de la Ley de Planeación y de la Ley General de Salud.

ARTÍCULO 23.- El Gobierno del Estado, a través del Organismo, promoverá ante los Gobiernos Municipales el establecimiento de mecanismos idóneos que permitan una interrelación sistemática a fin de conocer las demandas de servicios básicos de salud en materia de Asistencia Social, para los grupos sociales vulnerables y coordinar su oportuna atención.

ARTÍCULO 24.- El Gobierno del Estado, a través del Organismo, celebrará convenios o contratos para la concertación de acciones de Asistencia Social con los Sectores Social y Privado, con objeto de coordinar su participación en la realización de programas de Asistencia Social que coadyuven a la realización de los objetivos a que se refiere esta Ley.

ARTÍCULO 25.- El Gobierno del Estado, a través del organismo, con la participación de las dependencias y entidades que corresponda, propiciará que la concertación de acciones en materia de Asistencia Social con los sectores social y privado a que se refiere el artículo anterior, se lleve a cabo mediante la celebración de los convenios o contratos, los que en todo caso deberán ajustarse a las siguientes bases:

I.- Definición de las responsabilidades que asuman los integrantes de los sectores social y privado;

II.- Determinación de las acciones de orientación, estímulo y apoyo que llevará a cabo el Gobierno del Estado, por conducto del Organismo;

III.- Fijación del objeto, materia y alcances jurídicos de los compromisos que asuman las partes con reserva de las funciones de Autoridad que competan al Gobierno del Estado, y;

IV.- Expresión de las demás estipulaciones que de común acuerdo establezcan las partes.

ARTÍCULO 26.- El Gobierno del Estado, con el objeto de ampliar la cobertura de los servicios de Salud de Asistencia Social, fincados en la solidaridad ciudadana, promoverá en toda la Entidad, a través del Organismo, la creación de Instituciones de Asistencia Privada, fundaciones, Asociaciones Cívicas y otras similares, las que con sus propios recursos o con liberalidades de cualquier naturaleza que aporte la sociedad en general, presten dichos servicios con sujeción a los ordenamientos que las rijan.

El Gobierno del Estado a través del Organismo aplicará, difundirá y adecuará las normas técnicas que dichas Instituciones deberán observar en la prestación de los servicios de salud en materia de Asistencia Social.

El Organismo les prestará la asesoría técnica necesaria y todos los apoyos conducentes.

ARTÍCULO 27.- A propuesta del Organismo, el Gobierno del Estado dictaminará el otorgamiento de estímulos fiscales para inducir las acciones de los Sectores social y privado en la prestación de servicios de salud en materia de Asistencia Social.

ARTÍCULO 28.- El Gobierno del Estado, a través del Organismo y mediante la inducción, promoverá la organización y participación activa de la Comunidad en la atención de aquellos casos de salud, que por sus características requieran de acciones de Asistencia Social basadas en el apoyo y solidaridad social, así como el concurso coordinado de las dependencias y Entidades Públicas, específicamente en el caso de Comunidades afectadas de marginación.

El Gobierno del Estado y el Organismo pondrán especial atención en la promoción de acciones de la comunidad en beneficio de menores en estado de abandono, minusválidos, inválidos e incapacitados física o mentalmente.

ARTÍCULO 29.- Con el objeto de ampliar la cobertura y la calidad de los servicios de salud en materia de asistencia social a nivel estatal y municipal, el organismo promoverá la celebración de convenios con los Gobiernos Municipales, a fin de:

I.- Establecer programas conjuntos;

II.- Promover la conjunción de los dos niveles de Gobierno en aportación de recursos financieros;

- III.- Distribuir y coordinar acciones entre las partes de manera proporcional y equitativa;
- IV.- Coordinar y proponer programas para el establecimiento y apoyo de la beneficencia pública y la asistencia privada, Estatal y Municipal;
- V.- Fortalecer el patrimonio de los Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.

ARTÍCULO 30.- El Gobierno del Estado directamente o a través del Organismo promoverá la organización y participación de la comunidad para que en base, al apoyo y la solidaridad social, coadyuve en la prestación de servicios asistenciales para el desarrollo integral de la Familia.

La participación de la comunidad tiene por objeto fortalecer su estructura, propiciando la solidaridad ante las necesidades reales de la población y se realizará a través de las siguientes acciones:

- I.- Promoción de hábitos de conducta y de valores que contribuyan a la protección de los grupos vulnerables, a su superación y a la prevención de invalidez;
- II.- Incorporación, como auxiliares voluntarios, en la realización de tareas básicas de asistencia social y participación en determinadas actividades de operación de los servicios de salud en materia de asistencia social bajo la dirección y control de las autoridades correspondientes;
- III.- Modificación de la existencia de personas que requieran de asistencia social y cuando éstas se encuentren impedidas de solicitar auxilio por sí mismas;
- IV.- Formulación de sugerencias para mejorar los servicios de asistencia social, y
- V.- Otras actividades que coadyuven a la protección de la salud.

T R A N S I T O R I O S

ARTICULO PRIMERO.- Esta Ley inicia su vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado, "La Sombra de Arteaga".

ARTICULO SEGUNDO.- Se derogan todas las disposiciones que se opongan a la presente Ley.

LO TENDRÁ ENTENDIDO EL CIUDADANO GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO Y MANDARA QUE SE IMPRIMA, PUBLIQUE Y OBSERVE.

DADA EN EL RECINTO OFICIAL DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO A LOS ONCE DIAS DEL MES DE JULIO DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS.

**DIPUTADO PRESIDENTE
DR. ALFONSO BALLESTEROS NEGRETE**

**DIPUTADO SECRETARIO
PROFR. JOSÉ TREJO PERRUSQUIA**

**3E87UJN3E87UJN MJJ-{DIPUTADO SECRETARIO
LIC. MA. GUADALUPE CALDERÓN DE BASURTO**

EN CUMPLIMIENTO CON LO DISPUESTO POR LA FRACCIÓN SEGUNDA DEL ARTICULO NOVENTA Y TRES DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE ESTA ENTIDAD Y PARA SU DEBIDA PUBLICACIÓN Y OBSERVANCIA, EXPIDO LA PRESENTE LEY EN LA RESIDENCIA OFICIAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO A LOS CATORCE DIAS DEL MES DE JULIO DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS.

**EL GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO
LIC. MARIANO PALACIOS ALCOCER**

**EL C. SECRETARIO DE GOBIERNO
LIC. JOSÉ MARÍA FERNÁNDEZ SOLÍS**

Ley publicada en el periódico oficial del Estado *"La Sombra de Arteaga"* el día 17 de julio de 1986 (No.30)

ANEXO. 4

Guía de cuestionario aplicado en el Grupo de Enfoque.

Anexo 4. GUÍA DE CUESTIONARIO

Problemática: La situación de la Indigencia en la Ciudad de Querétaro

El presente cuestionario tiene como finalidad, el detectar las necesidades a las que son sujetos, las personas indigentes en la calle, así como las posibles soluciones a esta problemática, es por ello que agradecemos su colaboración.

1. ¿Podría decirnos para usted, quién es un INDIGENTE?

- a) Persona en la calle que pide limosna.
- b) Persona que carece de casa, vestido, de salud, higiene, viven en la calle.
- c) Personas alcoholizadas, y drogadictas.

Otra: _____

2. ¿En particular ha visto a alguien que esté en esas condiciones de indigencia?

Si () nunca () No me he fijado ()

3. ¿Qué haría usted, para ayudarles?

Darles una limosna () Pasarme de largo () Avisarle a las autoridades y que
vengan a recogerlo () Lo llevo directamente a un albergue especializado ()

4. ¿Qué tipo de atención considera que se les debe dar?

a) Alimento y techo () b) Atención Médica () c) Una atención Integral
(Necesidades básicas, espiritual y capacitación, etc.), para integrarlos a la Sociedad. ()

Otra: _____

5. ¿Conoce alguna Institución, donde se les pueda ayudar a éstas personas?

Si ()

No se de ninguno ()

En caso de responder afirmativamente, ¿cuál conoce?:

6. ¿Por qué considera que se da este problema?

a) Por la situación económica que vive el país. ()

b) Por falta de sensibilidad y solidaridad por parte de la ciudadanía.()

c) Por falta de oportunidades de empleo.()

d) Otra: _____

7. ¿Cree que haga falta en la Ciudad de Querétaro, un Centro de Asistencia Social Integral, especializado, para personas indigentes que viven en la miseria?

a) SI

b) NO.

¿Porque?: _____

8. ¿De que manera, proporcionaría ayuda para la realización, del presente Proyecto?

a) Ayuda económica () b) Donando alguna cosa o bien(en especie) ()

c) Ayuda personal, trabajando directamente en el proyecto.

Otro: _____

9. ¿Para usted, cual c onsidera q ue e s e l m e j o r m e c a n i s m o de divulgación para la realización y apoyo de este proyecto?

a) Radio y TV. () b) Folletos) () c) Relaciones públicas d) Periódico

Otro: _____

GRACIAS POR SU VALIOSA PARTICIPACIÓN.

ANEXO. 5

Codificación de los datos obtenidos
en el Grupo de Enfoque.

Anexo 5. Procesamiento de datos

Problemática: La situación de la Indigencia en la Ciudad de Querétaro

Técnica: Grupos de enfoque

Fecha de aplicación: Miércoles 1 de junio del 2005.

No.	PREGUNTA	No. de Encuestados												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	PROM
1	¿Podría decirnos para usted, quién es un Indigente? a) Persona en la calle que pide limosna b) Persona que carece de casa, vestido de salud, higiene y viven en la calle. c) Personas alcoholizadas y drogadictas d) Persona que nació sin oportunidades: casa, vestido, salud, sin higiene e) Es una persona igual que yo y que tiene dignidad Otra: Carecen de cariño, aceptación y muchas veces de familia Aquel que necesita ayuda en cualquier situación Personas que viven solas													
		1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	10
												1		1
					1									1
2	¿En particular, ha visto a alguien en esas condiciones de indigencia? a) SI b) nunca c) No me he fijado	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	11
									1					1
3	¿Qué haría usted, para ayudarles a) Darles una limosna b) Pasarme de largo c) Avisarle a las autoridades y que vengan a recogerlo d) Lo llevo directamente a un albergue especializado e) Hablar con ellos, ganarme su confianza y brindar ayuda de manera concreta e inmediata								1	1				2
			1								1			2
		1		1	1	1	1	1				1		7
												1		1
4	¿Qué tipo de atención considera que se les debe dar? a) Alimento y techo b) Atención Médica c) Una atención Integral (Necesidades básicas, espiritual y capacitación, etc.), para integrarlos a la Sociedad Otra: Capacitarlos y crear su propia fuente de trabajo Darles mucho amor Atención personalizada y que descubran que son seres amados por Dios.....	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
5	¿Conoce alguna institución, donde se les pueda ayudar a éstas personas? a) SI b) NO En caso de responder afirmativamente, ¿cuál conoce? Sagrado Corazón y asilo de ancianos Los que conoce son inoperantes DIF Municipal y Estatal y Casa de jóvenes del Padre José Luis Arellano DIF El Puento de la Esperanza	1		1	1			1			1	1		6
			1			1	1		1	1		1		6
6	¿Por qué considera que se da este problema? a) Por la situación económica que vive el país. b) Por falta de sensibilidad y solidaridad por parte de la ciudadanía. c) Por falta de oportunidades de empleo. d) Por egolismo e) Porque nacieron en un ambiente, en donde el entorno no los enseñó a amarse f) Por falta de sensibilidad e indiferencia por parte de la sociedad, gobierno y la misma iglesia Otra: Por falta de valores morales en la familia									1				1
		1	1			1	1	1		1		1	1	8
					1									1
						1								1
											1			1

Anexo 5. Procesamiento de datos

No.	PREGUNTA	No. de Encuestados												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	PROM
7	¿Cree que haga falta en la Ciudad de Querétaro, un Centro de Asistencia Social Integral, especializado, para personas indigentes que viven en la miseria?													
	a) SI b) NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	¿por qué? Para que sea un lugar para sustento diario Porque tienen el mismo derecho para realizarse dignamente como cualquier persona Existen muchas personas indigentes en la ciudad que no tienen donde vivir Para que se sientan amados y valorados y se reintegren a la sociedad. Debe haber justicia en nuestro país y vivir todos con dignidad. Por debemos ser solidarios y vivir en caridad con los demás Las instituciones de asistencia social carecen de algo. Se necesitan soluciones integrales													
8	¿De que manera, proporcionaría ayuda para la realización, del presente Proyecto?													
	a) Ayuda económica b) Donando alguna cosa o bien(en especie) c) Ayuda personal, trabajando directamente en el proyecto d) Económico, en especie y de manera personal e) Ayuda económica y de manera personal Otro: De forma personal con ellos para que se valoren y se reintegren a la sociedad Dándolo a conocer con familiares y amigos para dar a conocer el proyecto				1					1				2
		1	1	1		1	1			1	1	1	8	
							1						1	
								1					1	
9	¿Para usted, cual considera que es el mejor mecanismo de divulgación para la realización y apoyo de este proyecto?													
	a) Radio y TV b) Folletos c) Relaciones públicas d) Periódico Otro: e) radio, tv. Y periódicos f) Por parroquias g) radio tv y folletos h) radio,tv,periodicos y relaciones públicas					1	1				1			3
											1		1	
									1			1	2	
		1	1					1					3	
				1									1	
					1								1	
								1					1	

ANEXO. 6

Formato de registro para atención
a indigentes.

Centro de Asistencia Social Integral

Anexo 6. FORMATO DE REGISTRO PARA ATENCIÓN A INDIGENTES

El presente formato tiene como finalidad, recabar toda la mayor información posible acerca de la persona a registrarse.

DATOS GENERALES:

Fecha de ingreso: _____

1. Nombre: _____

2. Edad (aproximada): _____

3. Lugar donde vive (o donde fue encontrado):

4. ¿Cuenta con alguna identificación? _____

5. ¿Cuenta con familiares localizados? _____

SALUD:

6. Estado de salud en que se encuentra: _____

7. Resultados del examen médico aplicado:

8. Tipo de sangre: _____

9. Acción inmediata a llevar cabo: (hospitalización, desintoxicación, nutrición, atención psicológica o psiquiátrica).

FIRMA DEL RESPONSABLE