

**TLATEMOANI**

*Revista Académica de Investigación*

Editada por Eumed.net

Año 15, no. 47 – diciembre 2024.

España-ISSN: 1989-9300

[revista.tlatemoani@uaslp.mx](mailto:revista.tlatemoani@uaslp.mx)

## **EVALUACIÓN DEL PROGRAMA E157 DEL DIF TAMAULIPAS: ESTUDIO DE CASO EN EL PERIODO 2021-2022**

### **EVALUATION OF THE E157 PROGRAM OF THE DIF TAMAULIPAS: CASE STUDY IN THE PERIOD 2021-2022**

**AUTORES:**

**Polet Guadalupe Vega Gómez**

Estudiante de posgrado de El Colegio de Tamaulipas, México

Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-5288-5794>

Email: [polet.vega@hotmail.com](mailto:polet.vega@hotmail.com)

**Erick Leobardo Alvares Aros\***

Profesor Investigador, Universidad Católica de El Salvador

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1934-5442>

[erick.alvarez@catolica.edu.sv](mailto:erick.alvarez@catolica.edu.sv)

\*correspondencia

#### **RESUMEN**

El servicio a la gente con capacidades diferentes es una prioridad clave en las estrategias gubernamentales actuales. Este trabajo aborda el análisis del Programa E157, creado e implementado por el DIF Tamaulipas, con el propósito de ofrecer servicios integrales y apoyo a esta población. Por lo tanto, el proyecto tuvo como objetivo evaluar dicho programa en el periodo 2021-2022. Enfocándose en el proceso de acceso de los beneficiarios a los servicios y apoyos, así como la alineación entre las características del programa y las necesidades reales de los usuarios. La metodología utilizada fue un estudio de caso, con entrevistas semiestructuradas a funcionarios públicos, operadores del programa y beneficiarios. Además, se efectuó una revisión de los marcos normativos relacionados. Se encontró que los canales de divulgación de información presentan obstáculos para la población objetivo. Asimismo, la evidencia subraya la importancia de crear campañas publicitarias en radio para tener mayor alcance, así como encuestas de satisfacción

detalladas para los beneficiarios. Se concluye que el DIF Tamaulipas debe mejorar la difusión del programa hacia los titulares de derecho. No obstante, en general, los beneficiarios expresaron una buena satisfacción con los entregables y la atención brindada por funcionarios y operadores del programa.

**Palabras Clave:** Discapacidad, política pública, apoyos y servicios, acceso, divulgación, vulnerabilidad.

### **Abstract**

Serving people with disabilities is a key priority in current government strategies. This work addresses the analysis of Program E157, created and implemented by the DIF Tamaulipas, with the purpose of offering comprehensive services and support to this population. Therefore, the project aimed to evaluate said program in the period 2021-2022. Focusing on the process of beneficiaries' access to services and supports, as well as the alignment between the characteristics of the program and the real needs of the users. The methodology used was a case study, with semi-structured interviews with public officials, program operators and beneficiaries. In addition, a review of the related regulatory frameworks was carried out. It was found that the information dissemination channels present obstacles for the target population. Likewise, the evidence highlights the importance of creating radio advertising campaigns to have greater reach, as well as detailed satisfaction surveys for beneficiaries. It is concluded that the DIF Tamaulipas must improve the dissemination of the program to right holders. However, in general, beneficiaries expressed good satisfaction with the deliverables and the attention provided by program officials and operators.

**Keywords:** Disability, public policy, supports and services, access, dissemination, vulnerability.

## **INTRODUCCIÓN**

Uno de los temas prioritarios en la política social es la atención a grupos marginados. Entre estos grupos se incluyen mujeres, niños, adolescentes, adultos mayores, migrantes y refugiados, así como indígenas, afrodescendientes, personas excluidas de garantías, LGBTIQ+ y quienes tienen alguna condición especial. En este sentido, estos sectores poblacionales suelen pasar mayores desventajas, ya que sufren exclusión, pobreza y discriminación. Además, esta situación en México se ha ido agudizando, ya que va en aumento, lo que deriva a una problemática. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta condición es el resultado de la interacción entre condiciones de salud específicas y una variedad de factores tanto personales como ambientales (OMS, 2023). Por su parte, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (ONU) señala que, los obstáculos que enfrenta este sector dificultan su inclusión, impidiendo que gocen las mismas oportunidades que los demás. Según estimaciones de la OMS, hay 1,300 millones de personas con capacidades diferentes en el mundo, equivalentes al 16% de la población global (OMS, 2023).

En México, el censo poblacional 2020 del INEGI se informó la existencia de 6.2 millones de personas que viven con alguna condición incapacitante. De tal forma, 3.3 millones son mujeres y 2.9 millones son varones. Además, el 50.1% de esta población está conformada por gente mayor de 60 años o más. Por otro lado, el CONEVAL indicó que 81.74% de gente con capacidades diferentes tiene situaciones de pobreza o vulnerabilidad. De ellas, el 8.10% vive en pobreza extrema, el 33.10% en pobreza moderada, el 5.76% tiene ingresos bajos sin carencias, y el 34.8% no es vulnerable por ingresos, pero sí por no tener asistencia o derechos básicos. Solo 18.26% de esta población no son pobres, ni vulnerables. En el plano estatal, el Censo de Población y Vivienda 2020 indicó que el 16.4% de la población posee alguna condición, lo que equivale a 577,371 personas con discapacidad. Estas cifras destacan la importancia de que sean tomadas en cuenta para la creación políticas que apoyen este sector, promoviendo así la inclusión social de este grupo poblacional.

En este sentido el Eje de Bienestar Social del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 tiene como propósito principal transformar a Tamaulipas en un estado dispuesto a velar garantías individuales, promoviendo la cultura para obtener bienestar individual, familiar y social (Plan Estatal de Desarrollo de Tamaulipas, 2016, p. 2.3.1). De tal manera, para reducir las desigualdades que enfrentan los grupos más vulnerables, el plan propone ampliar los apoyos dirigidos a diversos sectores, quienes, a lo largo de generaciones, han enfrentado condiciones adversas que afectan su nivel de vida. En particular, la asistencia al sector con condiciones diferentes enfatiza la necesidad de fortalecer los centros asistenciales y otras instituciones especializadas que operan bajo el DIF Tamaulipas. Estas operaciones son parte fundamental de las tareas del DIF Tamaulipas, las cuales están respaldadas por la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, su decreto fundacional, su estatuto orgánico y la normativa aplicable (Plan Estatal de Desarrollo de Tamaulipas, 2016, p. 2.3.1.26).

Por lo tanto, se implementó el programa E157 para dar atención a este sector de personas con capacidades diferentes puedan acceder a los servicios médicos, rehabilitación, educación y entrega de apoyos (Periódico Oficial del Estado de Tamaulipas, 2021). Herramientas que pretenden apoyar a que estos sectores reciban atención especial dada su condición y accedan a los apoyos para incorporarse con más facilidad a su vida social. Sin embargo, dicho programa ha sido objeto de observación en la evaluación de diseño realizada en el 2021 por el CONEVAL, donde se señalaron carencias en la página de transparencia, tales como: aspectos del programa a mejorar, acciones previstas, responsables de implementarlas y el plazo para concluir las (CONEVAL, 2021).

Esta evaluación se basó en el Manual de Términos de Referencia para la Evaluación de Diseño, desarrollado por CONEVAL. Por lo tanto, el proyecto tuvo como objetivo evaluar el programa E157 durante el periodo 2021-2022. Específicamente, se establecieron objetivos particulares enfocados a identificar el estado actual del marco normativo internacional, marco normativo y planeación nacional, así como marco normativo y planeación estatal, se estableció como objetivo específico identificar el proceso que siguen los

titulares de derecho para acceder a los servicios y apoyos; además se evaluó la alineación del programa a las necesidades y expectativas del titular del derecho. Situando la investigación en Cd. Victoria Tamaulipas, con un estudio de caso implementando entrevistas semiestructuradas realizadas a titulares de derecho, funcionarios públicos y operadores del programa.

## **REVISIÓN DE LITERATURA**

Uno de los estudios considerados como antecedentes para esta investigación, es el realizado en el año 2018 respecto al ingreso de personas con capacidades diferentes a la asistencia médica en Zarzal, Colombia. Mediante un estudio observacional y la aplicación de la encuesta EASS-DISCAPACIDAD FÍSICA para analizar el perfil sociodemográfico. Los resultados demostraron que existe una la desventaja económica y social en esta población, lo que obstaculiza su ingreso a servicios especializados. Su estudio subraya la importancia de políticas inclusivas para mitigar estas barreras (Gómez Perea et al. 2018).

Asimismo, en la investigación realizada por Levy et al. (2023), las comunidades desfavorecidas en Panamá enfrentan importantes retos económicos, sociales y culturales que dificultan el ingreso a la asistencia. El estudio, sustentado en la observación y en el estudio de contenido, identificó que desbalance en la repartición de recursos y restricciones en servicios básicos como vivienda, enseñanza y salud son factores críticos. Sin embargo, los autores señalaron oportunidades para desarrollar políticas inclusivas y destacaron la colaboración entre el gobierno y las organizaciones de la sociedad civil como clave para superar estos desafíos estructurales.

En el contexto rural, Tolosana y Serrano (2021) examinaron el ingreso a la asistencia sanitaria en comunidades apartadas del Pirineo Navarro, España, desde diversas perspectivas como la disponibilidad, geografía y asequibilidad. Mediante 21 entrevistas a expertos, concluyeron que el principal obstáculo para acceder a los servicios médicos en estas zonas no es tanto la distancia, sino el tiempo necesario para el traslado, especialmente en el contexto de las comunidades envejecidas. Siendo la movilidad primaria el recurso más utilizado para alcanzar la asistencia médica.

Por otro lado, en Colombia, Hurtado y Arrivillaga (2018) investigaron el ingreso a la asistencia médica del sector infantil con capacidades diferentes en Buenaventura, revelando que la mala aplicación de medidas públicas genera exclusión y discriminación, que son factores clave que limitan la atención médica de estos niños. Estos factores estructurales restringen el derecho de este grupo poblacional a recibir servicios de salud de calidad.

En una línea similar, Ramírez et al. (2020) estudiaron cómo la pandemia de COVID-19 agravo la vulnerabilidad del sector con condiciones especiales para su ingreso a la asistencia de salud, incluyendo la atención odontológica. Emplearon una revisión literaria nacional e internacional de los conceptos de

COVID-19 y discapacidad. La investigación concluyó que estas personas con discapacidad fueron más vulnerables debido a la falta de estrategias para cubrir sus necesidades específicas. En general, las personas con discapacidades solicitan mayor acceso a los servicios médicos en función de sus necesidades. Se destacaron barreras físicas, actitudes de los prestadores de servicios y barreras comunicativas que afectaron significativamente su acceso a servicios de salud bucal (Ramírez et al., 2020).

## **METODOLOGÍA**

Este trabajo de estudio implica una investigación que combina una revisión documental y de campo. A través de un análisis teórico, se examinó la adecuación y adaptación del diseño del programa E157 a las características y expectativas de potenciales titulares de derecho. Para ello, se empleó un enfoque metodológico cualitativo, el cual, según Hernández (2014), este enfoque pretende explicar y comprender fenómenos sociales o humanos de manera integral y contextual. Busca capturar las experiencias de las personas a través de la entrevista, observación y análisis de contenido para recopilar y analizar datos no numéricos. Este enfoque a diferencia de otros no busca generalizar resultados, sino brindar una comprensión profunda de los temas que se estudian. Además, este enfoque cualitativo permite la construcción de teorías a partir de los datos recopilados, lo que facilita un análisis más contextual y detallado de los fenómenos investigados.

En este sentido, Bonilla y Rodríguez, citados en Bernal (2000), señalan que el enfoque cualitativo no se enfoca prioritariamente en la medición de variables, sino por cualificar y describir el fenómeno social tal como es percibido por los individuos o elementos inmensos en la situación estudiada. El trabajo se realizó implementando un estudio de caso, que consiste en analizar en profundidad una unidad específica, como una persona, familia, grupo, organización o institución. Según Stake (1994), un estudio de caso típico puede incluir a varias personas que comparten algo en común, buscando que sus respuestas sean similares. En este caso, la investigación se centró en el Programa E157 Atención a Personas con Discapacidad del Sistema DIF Tamaulipas, enfocándose en los beneficiarios que tienen Trastorno del Espectro Autista (TEA) y/o alguna discapacidad. Con esta metodología, se buscó entender mejor las experiencias y la satisfacción de los beneficiarios, así como la efectividad y los retos del programa en la atención a esta población vulnerable.

Asimismo, las unidades de análisis del presente trabajo incluyen documentos normativos que regulan los procedimientos ejecutados por los servidores públicos del Sistema DIF Tamaulipas, estos documentos abarcan los tratados internacionales signados por México, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Tamaulipas, leyes relativas a la atención a personas con discapacidad, así como los lineamientos de operación del programa y manuales de procedimientos pertinentes.

De tal forma, se encuentran incluidas en esta investigación personas con discapacidad motriz, que enfrentan distintos tipos de exclusión social. Se contemplan tres casos específicos: el primero sin ningún

tipo de exclusión significativa, el segundo caso con exclusión debido a comorbilidad de la discapacidad con problemas de salud asociados al envejecimiento, por último, con exclusión económica debido a la escasez de ingresos y exclusión social por falta de redes de apoyo. Estas personas residen en el área metropolitana de Ciudad Victoria y serán entrevistadas como parte del estudio. Además, se aplicaron entrevistas a operadores del programa E157 Atención a Personas con Discapacidad del Sistema DIF Tamaulipas, así como a funcionarios públicos involucrados y responsables del programa, quienes aportaron información clave para la investigación.

Con la finalidad de comparar la normatividad con la operación real del programa, se emplearon diversas técnicas de recolección de información. En este proceso, se utilizaron una combinación de revisión documental y de campo. La revisión documental implicó el estudio exhaustivo de los ordenamientos que regulan la operación del programa. Estos documentos serán contrastados con la revisión de las páginas de internet pertinentes, además se utilizó como técnica principal la entrevista semiestructurada para obtener información de los participantes de primera mano.

Por consiguiente, las entrevistas semiestructuradas que se emplearon en la investigación permitieron recopilar información detallada sobre la conducta, disposición e impresión de los entrevistados. El objetivo fue conocer las exigencias, experiencias y perspectiva de los titulares de derecho, así como los principios y procedimientos seguidos por los operadores durante la implementación del programa. Las entrevistas se diseñaron con un plan de desarrollo flexible. Lo que permitió incorporar preguntas adicionales según surgieron durante el diálogo. Por lo tanto, todo lo expresado por los entrevistados fue transcrito, conservando los registros de audio y los nombres de los entrevistados fueron modificados para garantizar su privacidad y confidencialidad.

De tal forma, se empleó la técnica de observación según Bernal (2010), permite obtener un conocimiento directo del objeto de estudio. El investigador preparó cuidadosamente los aspectos principales de la situación con el fin de minimizar las interferencias de factores externos, lo que permitió lograr las metas planeadas en la investigación. Como herramienta de apoyo para el estudio se utilizó el software Atlas. TI, que resultó fundamental para poder apoyar la organización, análisis e interpretación de la información obtenida. Este software facilitó significativamente el análisis cualitativo de los datos recopilados, optimizando la estructuración y comprensión de los resultados.

## **RESULTADOS**

En este apartado se muestran los hallazgos derivados del estudio de documentos y de entrevistas a funcionarios públicos, operadores y titulares de derecho del programa.

### **Marco normativo internacional**

Como parte del análisis, se identificó que la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), de 1948, destaca la protección de los derechos humanos como un medio para prevenir conflictos. Este documento fomenta la cooperación entre países y defiende los derechos básicos, la igualdad y el respeto

hacia todas las personas. También promueve el bienestar social y mejores condiciones de vida (Naciones Unidas, 1948). Los artículos 1, 2 y 7 subrayan lo siguiente:

1. Artículo 1: Todos los seres humanos nacen con los mismos derechos y dignidad, siendo libres e iguales. Tienen razón y conciencia, y deben tratarse con respeto (Naciones Unidas, 1948, Art. 1).
2. Artículo 2: Todas las personas gozan de los mismos derechos y libertades, sin importar su raza, género, religión, idioma, o cualquier otra característica. (Naciones Unidas, 1948, Art. 2).
3. Artículo 7: Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a la misma protección, sin importar ninguna diferencia. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley (Naciones Unidas, 1948, Art. 7).

De igual manera, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) establece puntos clave a fin de proteger a las personas con condiciones diferentes, asegurando su inclusión y acceso a todo. Algunos puntos clave son:

1. Comunicación: El término "comunicación" incluye diversos métodos, como el braille, el lenguaje de señas, sistemas auditivos, y tecnologías accesibles, para garantizar que todas las personas puedan entender y ser entendidas (Naciones Unidas, 2006, Art. 2).
2. Investigación y Desarrollo: Se promueve la creación de productos y servicios que sean fáciles de usar y de bajo costo para este grupo, asegurando que estén disponibles para todos (Naciones Unidas, 2006, Art. 4, fracción f).
3. Accesibilidad: Los países deben asegurar que puedan acceder a edificios, transporte, información y otros servicios, sin barreras físicas y digitales (Naciones Unidas, 2006, Art. 9).
4. Movilidad Personal: Se debe garantizar que las personas con capacidades diferentes puedan moverse libremente, proporcionando medios de transporte accesibles y apoyos para su movilidad (Naciones Unidas, 2006, Art. 20).

### **Marco normativo nacional y planeación nacional**

En el artículo 1 de nuestra carta magna, asegura que todas las personas en México tienen los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los tratados internacionales que México ha firmado. Además, las leyes de derechos humanos se interpretarán de acuerdo con la Constitución y los tratados, buscando siempre la mayor protección posible. Siendo fundamental este artículo en la protección de los derechos de las personas. De tal forma, que el gobierno de México tiene la responsabilidad de asegurar que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos, basándose en principios como la igualdad y la justicia. Esto significa que debe evitar las transgresiones a los derechos, investigar los casos cuando ocurren, castigar a los responsables y ayudar a las víctimas. Además, debe asegurarse de que todos tengan acceso a formas de protección efectiva (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2023, Art. 1).



Del mismo modo, en la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad establece medidas y acciones para lograr el acceso equitativo de este sector de la población. En su Artículo 2, la ley establece las medidas para asegurar que esta población posee una integración equitativa en varios aspectos en diferentes zonas de la ciudad. Este enfoque garantiza que no existan barreras en el acceso a los servicios esenciales para este grupo poblacional (Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad, 2022, Art. 2).

Asimismo, el cuarto artículo de esta ley señala que la Administración Pública que debe existir las mismas oportunidades para este grupo marginado. Esto incluye la implementación de medidas para no discriminar, así como acciones afirmativas para su inclusión social. Esta ley pone atención especial en grupos vulnerables, como mujeres, personas con capacidades especiales, que radical en la ciudad y áreas apartadas y aquellas que no pueden representarse a sí mismas, subrayando la importancia de un enfoque inclusivo que atienda las diversas necesidades de estas personas (Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad, 2022, Art. 4).

Por su parte, el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, muestra el compromiso para construir un país con bienestar, particularmente mediante acciones y planes para poblaciones marginadas. Entre estos programas se encuentra la Pensión para el Bienestar del gobierno federal que tiene como función brindar estímulo económico cada dos meses a población vulnerable. Programa promueve y protege sus derechos, eliminar la marginación, favoreciendo su inclusión y mejorando su calidad de vida (Gobierno de México, 2019).

### **Marco normativo estatal y planeación estatal**

Primeramente, en el artículo 16 de la Constitución de Tamaulipas, señala que el Estado reconoce, protege y garantiza el derecho a la vida. Asimismo, subraya la obligación del Estado de utilizar todos los medios existentes para asegurar que toda la población goce de sus derechos sociales sin excepción, con especial énfasis en aquellos que requieren mayor atención, como las personas con capacidades diferentes (Constitución Política del Estado de Tamaulipas, 2021, Art. 16).

Del mismo modo, la Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad del Estado (2016) establece medidas y acciones dentro del modelo social para alcanzar mismas oportunidades e integración de las personas con capacidades diferentes. En su Artículo 4 señala que el gobierno tiene la responsabilidad de promover iniciativas y acciones que faciliten la inclusión de las personas con discapacidad. (Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad del Estado de Tamaulipas, 2016, Art. 4.) Además, el Art. 30 señala que la Secretaría de Salud debe garantizar servicios de salud, rehabilitación y habilitación para estas personas (Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad del Estado de Tamaulipas, 2016, Art 30).

Por otro lado, en la Ley de Integración Social para las Personas con Discapacidad (1997) establece en su Artículo 1 la promoción de diversas medidas para incorporar a las personas con condiciones diferentes a



la ciudadanía, fijando bases para favorecer esta incorporación en diversos ámbitos. El Artículo 9, en su fracción V, menciona que es atribución de los ayuntamientos la difusión de planes para el apoyo las personas con capacidades diferentes en los municipios, fomentando su participación activa y mejorando su calidad de vida (Ley de Integración Social para las Personas con Discapacidad, 1997, Arts. 1 y 9).

Asimismo, en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (2002), en su Artículo 5, garantiza a las personas de la tercera edad el derecho a la plenitud, obligando a los organismos públicos, ciudadanía y familia a garantizar el ingreso a estrategias que posibiliten el ejercicio de este derecho. El Artículo 10, fracción XIX, menciona la implementación de programas compensatorios dirigidos para beneficiar a personas de la tercera edad marginadas, asegurando que incorporarse a servicios sociales y de asistencia, así como la información necesaria para hacer uso de dichos servicios. (Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, 2002, Arts. 5 y 10).

Asimismo, en el Eje de Bienestar Social del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 se establece el objetivo de convertir a Tamaulipas en una entidad que salvaguarde los derechos de los ciudadanos, promoviendo la cultura para obtener bienestar individual, familiar y social (Plan Estatal de Desarrollo de Tamaulipas, 2,3,1). En este sentido, se propone implementar una política social que atenúe la desigualdad de los grupos vulnerables, ampliando los apoyos destinados a la atención de niños, jóvenes, mujeres, personas con condiciones diferentes, personas de la tercera edad y migrantes, quienes, por generaciones, no han logrado alcanzar niveles adecuados de bienestar. Dentro de los planes para este grupo de la población, es mejorar los centros de atención y otros servicios del DIF Tamaulipas (Plan Estatal de Desarrollo de Tamaulipas, 2.3.1.26).

### **Dependencia(s) y áreas administrativas participantes (funcionarios)**

Para la realización de las entrevistas, se solicitó y obtuvo el permiso del DIF Tamaulipas. Durante el proceso, se identificaron como autoridades y áreas clave involucradas en la implementación del programa al área de vinculación del Sistema DIF estatal, DIF municipal, CREE, así como Gobierno del Estado de Tamaulipas, quienes actúan como responsables y operadores del programa.

### **Sociedad civil**

Aunque la Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad a nivel estado, establece la participación de representantes de la sociedad civil en el Sistema Intersectorial de Protección y Gestión Integral de Derechos de las Personas con Discapacidad, las respuestas de los operadores del programa no mencionaron la inclusión de miembros de la ciudadanía en las actividades.

### **Relaciones intergubernamentales**

En las entrevistas realizadas a servidores públicos que participan en el Programa E157 del DIF Tamaulipas, se destacó la colaboración entre diversos niveles de gobierno. Los entrevistados mencionaron la participación del gobierno federal, el gobierno estatal, CREE y los DIF municipales como actores clave en

la coordinación y operación del programa, con el objetivo de ofrecer una atención integral y de calidad a las personas con discapacidad.

### **Identificación de los titulares de derecho y qué resultados están tratando de lograr**

Se identificó que los posibles titulares de derecho deben seguir una serie de pasos para inscribirse en el programa, lo que incluye:

- Conocer la existencia, nombre del programa y dependencia ejecutora
- Identificar los puntos institucionales donde brinde información y asesoría
- Informarse de los documentos requeridos para solicitar la inscripción al programa
- La persona interesada en adquirir los bienes y servicios del programa deberá reunir los requisitos para llevarlos a la instancia ejecutora para su inscripción al programa
- La instancia ejecutora realiza la recepción de los documentos de los posibles titulares de derecho, análisis y resolución
- En caso de acreditarse la inscripción al programa, la instancia ejecutora realiza la notificación por llamada telefónica
- Finalmente, el titular de derecho se traslada nuevamente a la instancia ejecutora para acceder a los apoyos y servicios del programa.

### **Resultados sintetizados de titulares de derecho**

A partir de las entrevistas realizadas a tres titulares de derecho con diferentes discapacidades, se han identificado características comunes que permiten delinear una serie de conclusiones empíricas sobre las necesidades, desafíos y experiencias de los titulares de derecho con el Programa E157 del Sistema DIF Tamaulipas. A continuación, derivados de las entrevistas se presentan las principales observaciones y conclusiones más relevantes.

Características de los entrevistados:

- Titular de derecho (A): 18 años, discapacidad permanente
- Titular de derecho (B): 78 años, discapacidad permanente
- Titular de derecho (C): 58 años, discapacidad permanente

Bienes y servicios solicitados:

- Titular de derecho (A): vivienda, apoyo económico, silla de ruedas
- Titular de derecho (B): Medicinas, bastón, faja para la columna.

- Titular de derecho (C): Pensión y medicamentos

Dadas las diferentes discapacidades y edades de los titulares de derecho se observó, que sus necesidades son distintas por ende los apoyos y servicios que solicitaron fueron diferentes.

Documentos de identidad:

Los tres titulares de derecho entrevistados cuentan con documentos de identidad en caso del beneficiario (B) sus familiares los guardan por temor a que se puedan extraviar. Por otra parte, los titulares de derecho (A) y (C) disponen de sus documentos libremente.

Medios de comunicación para notificación de aceptación al programa:

- Titulares de derecho (A) y (B): prefieren ser notificados por llamada telefónica
- Titular de derecho (C): prefiere ser notificado por mensaje de WhatsApp o llamada telefónica

Conocimiento del Programa E157:

- Titulares de derecho (A) y (C): Conocen la existencia del programa
- Titular de derecho (B): desconocía la existencia del programa hasta que su hija se lo comentó

Medios por los que conocieron el programa:

- Titular de derecho (A): A través del DIF Municipal
- Titular de derecho (B): Recomendación de su hija
- Titular de derecho (C): Recomendación de su hija

Publicidad y anuncios del programa:

- Titulares de derecho (A) y (C): han tenido visibilidad de la publicidad del programa
- Titular de derecho (B): no vio ningún anuncio de publicad

Procedimiento de inscripción y lineamientos de operación del programa:

- Titulares de derecho (A) y (B): no conocen los pasos de inscripción ni lineamientos de operación del programa
- Titular (C): como el proceso de inscripción, pero desconoce los lineamientos de Operación del programa

Trato por parte de los servidores públicos:

- Todos los titulares de derecho entrevistados coinciden que el trato recibido fue bueno, respetuoso y centrado en resolver sus problemas con el uso de lenguaje inclusivo y comprensible para ellos.

Acceso y continuidad del trámite del programa:

- Titulares de derecho (A) y (C): comentaron poder desplazarse a la instancia ejecutora del programa y también a lugares distintos para dar continuidad y obtener su beneficio
- Titular de derecho (B): Continuaría el trámite dependiendo de la disponibilidad de su hija para acompañarla.

Solo en el caso de nuestra titular de derecho (B) necesitaría el apoyo de sus familiares para trasladarse a la instancia ejecutora del programa o a distintos lugares para darle continuidad a su trámite, ya que es adulta mayor.

Satisfacción y Evaluación del Programa:

- La percepción general del programa coincide en que todos los titulares de derecho entrevistados calificaron positivamente el programa en términos de atención de servidores públicos, buena calidad de entregables otorgados y la documentación pertinente para la inscripción al programa.

### **Resultados sintetizados de operadores del programa y personal involucrado en el programa**

En este apartado se mostrarán los resultados más importantes que se obtuvieron a partir de las entrevistas realizadas a los encargados del programa y a los responsables de áreas clave del Programa E157 del Sistema DIF Tamaulipas.

Experiencia y responsabilidades del Personal:

- El operador y la directora de Atención a Personas con Discapacidad y subdirectora de vinculación del DIF Tamaulipas, al momento de entrevistarlos ya contaban con antigüedad laborando dentro de sus respectivas áreas de trabajo.

Accesibilidad al Programa:

- El operador del programa expresó que los titulares de derecho presentan en algunas ocasiones dificultades para acceder al programa por la documentación de inscripción.
- La directora de Atención a Personas con Discapacidad y la subdirectora de vinculación del DIF Tamaulipas, expresaron que se encuentran en la disposición de excluir documentación, solo en casos justificados.

#### Divulgación del Programa:

- La directora de Atención a Personas con Discapacidad y la subdirectora de vinculación del DIF Tamaulipas, concuerdan en la existencia de campañas de publicidad en torno al programa, sin embargo, trabajan en coordinación con los Sistemas DIF municipales para brindar difusión de este.
- El operador del programa mencionó que no existen suficientes canales de comunicación para llegar a todas las personas con capacidades diferentes.

#### Satisfacción del Programa:

- En este punto ambos funcionarios expresaban la existencia de encuestas de satisfacción, para evaluar los servicios y efectividad de los apoyos.

### CONCLUSIONES

En esta sección se exponen los hallazgos más importantes revelados a partir del estudio del Programa E157 Sistema DIF Tamaulipas. Se ha logrado identificar los logros más significativos del programa, así como las áreas que requieren mejoras. Este análisis permite tener una visión integral del impacto del programa sobre los titulares de derecho y sus necesidades, lo que proporciona una base sólida para las recomendaciones que buscan optimizar su operación y efectividad.

1. Eficacia del Programa en la ayuda a las personas con capacidades diferentes: El Programa ha logrado proporcionar servicios y apoyos clave a los titulares de derecho, quienes en su mayoría expresaron satisfacción con la atención recibida. Sin embargo, también se identificaron deficiencias en la distribución de la información relacionada con el programa y el acceso al mismo.
2. Brechas en la divulgación del Programa: A pesar de la existencia del programa, la mayoría de los beneficiarios entrevistados desconocían su existencia hasta que fueron informados por familiares o conocidos. Esto revela una clara falta de campañas publicitarias efectivas que puedan alcanzar a toda la población objetivo, especialmente en áreas rurales y sectores con escaso acceso a internet.
3. Desigualdad en el acercamiento y la movilidad: Las personas con capacidades diferentes, especialmente personas de la tercera edad dependen del apoyo familiar para hacer trámites y tener acercamiento a los beneficios y servicios del programa. Este desafío de movilidad pone de manifiesto una barrera significativa que dificulta su autonomía para beneficiarse de los apoyos.
4. Problemas en la estandarización y accesibilidad de información: La falta de lineamientos de operación claros y accesibles genera incertidumbre tanto para los titulares de derecho como para

los operadores del programa. Se observó que la página electrónica destinada para dar difusión no proporciona información fácilmente comprensible para la población objetivo sobre el programa, lo que dificulta el acercamiento a los beneficios y apoyos.

5. Satisfacción de los titulares de derecho: A pesar de las deficiencias mencionadas, los entrevistados manifestaron una percepción positiva sobre el trato recibido por parte de los operadores del programa. La atención fue valorada como inclusiva y respetuosa, y se percibió una actitud proactiva por parte de los servidores públicos.

## RECOMENDACIONES

En esta sección se plantean recomendaciones para mejorar el programa. Estas sugerencias están orientadas a fortalecer las áreas de oportunidad identificadas, con la finalidad de que los titulares de derecho tengan una mejor experiencia y garantizar que los apoyos y beneficios lleguen de manera más rápida y efectiva a la población objetivo.

**Mejorar la estrategia de divulgación del Programa:** Se recomienda desarrollar una estrategia de comunicación más inclusiva y accesible, que no dependa exclusivamente de la página electrónica del Sistema DIF Tamaulipas. Para mitigar las brechas en el acceso a internet, se sugiere utilizar medios de comunicación como la radio, que tiene un amplio alcance y accesible, particularmente en zonas donde otros medios de comunicación no son efectivos. La creación de campañas publicitarias a través de este medio puede ayudar a informar a un mayor número de personas sobre los apoyos y servicios disponibles. Esto facilitaría el acceso a los programas de asistencia social tanto del gobierno estatal como del Sistema DIF Tamaulipas, brindando información clara y detallada.

**Flexibilizar y simplificar los requisitos de Inscripción:** Dado que algunos titulares de derecho encuentran dificultades para reunir la documentación requerida por su misma discapacidad, se recomienda flexibilizar los requisitos de inscripción, especialmente para el sector vulnerable y que no tienen apoyo familiar. Esto podría incluir la posibilidad de realizar inscripciones a través de visitas domiciliarias o puntos de acceso móviles para facilitar el trámite a aquellos con movilidad reducida.

**Capacitación y sensibilización del personal operativo:** Aunque el personal ha recibido comentarios positivos por parte de los titulares de derecho entrevistados, sería beneficioso continuar capacitando a los operadores del programa en temas de apoyo a personas con condiciones especiales, con énfasis en sensibilización, así como el uso de lenguaje inclusivo. Esto garantizaría un trato aún más efectivo y comprensivo a lo largo del tiempo.

**Fortalecer los canales de comunicación y atención directa:** Se recomienda crear más y mejores canales de atención directa, como líneas telefónicas dedicadas y chats de mensajería instantánea, para facilitar el

contacto entre los beneficiarios y el programa. Estos canales deben ser accesibles y adaptados para personas que no manejan tecnologías digitales avanzadas.

Mejorar la coordinación con los sistemas DIF municipales: Se observó que la efectividad del programa está relacionada con la colaboración entre el Sistema DIF Tamaulipas y municipios. Reforzar la comunicación y coordinación entre ambos niveles es recomendable para asegurar una mayor difusión y mejor acceso a los servicios, eliminando obstáculos burocráticos que podrían retrasar la atención a los titulares de derecho.

Monitoreo continuo de la satisfacción del titular de derecho: Finalmente, se recomienda realizar encuestas de satisfacción periódicas para evaluar el impacto del programa en los titulares de derecho. Estas encuestas deben enfocarse en señalar aspectos de mejora en la asistencia al público, en los trámites de inscripción, y en la accesibilidad a los apoyos. Con base en estos resultados, el programa puede ajustar sus procesos para maximizar su impacto. Además, con las recomendaciones planteadas, el programa tiene la oportunidad de incrementar su eficacia, logrando un mayor alcance y promoviendo una vida de mayor calidad para aquellos con discapacidad en Tamaulipas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación (3ra ed.)*. PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2019). *Discapacidad: Protocolo Facultativo*. Recuperado de <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2022). *Medición de la pobreza 2022*. CONEVAL. Recuperado de: <https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Pobrezalncio.aspx>

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2020). *Manual de términos de referencia para la evaluación de diseño*. CONEVAL. Recuperado de <https://www.coneval.org.mx>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2023). Artículo 1. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Constitución Política del Estado de Tamaulipas. (2021). Diario Oficial del Estado de Tamaulipas. Recuperado de <https://www.tamaulipas.gob.mx/cazaypesca/wp-content/uploads/sites/33/2018/01/constitucion-politica-del-estado-de-tamaulipas.pdf>

Gobierno de México. (2019). Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Recuperado de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019#gsc.tab=](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019#gsc.tab=)

Gobierno del Estado de Tamaulipas (2016). Plan Estatal de Desarrollo de Tamaulipas 2016-2022, Cd. Victoria, Tamaulipas <https://po.tamaulipas.gob.mx/wp-content/uploads/2017/03/cxlii-Ext.03-310317F.pdf>



- Gobierno del Estado de Tamaulipas. (2021). Periódico Oficial del Estado de Tamaulipas. Reglas de Operación del Programa Atención a Personas con Discapacidad. Recuperado de: [Periodico Oficial \(tamaulipas.gob.mx\)](http://PeriodicoOficial(tamaulipas.gob.mx))
- Gómez Perea, J., Pérez, L., & Álvarez, M. (2018). *Acceso a servicios de salud de personas en situación de discapacidad física en Zarzal (Valle del Cauca, Colombia)*. Revista de Salud Pública, 20(3), 257-266.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). "METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN de HERNÁNDEZ-SAMPIERI. ROBERTO" 978-1-4562-2396.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). Censo de Población y Vivienda 2020. INEGI. Recuperado de <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx>
- Ley de Integración Social para las Personas con Discapacidad. (1997). Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://www.congresotamaulipas.gob.mx/Parlamentario/Archivos/Leyes/Ley%20Integracion%20Social%20Personas%20Discapacidad%20oct.pdf>
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. (2002). Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LDPAM.pdf>
- Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad del Estado de Tamaulipas. (2016). Diario Oficial del Estado de Tamaulipas. Recuperado de [https://po.tamaulipas.gob.mx/wp-content/uploads/2016/09/Ley\\_Personas\\_Discapacidad.pdf](https://po.tamaulipas.gob.mx/wp-content/uploads/2016/09/Ley_Personas_Discapacidad.pdf)
- Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad. (2022). Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>
- Levy, D., Rodríguez, M., & Pérez, L. (2023). *Análisis de los desafíos y oportunidades en la presentación de servicios sociales a grupos vulnerables en Panamá: un enfoque multidimensional*. Revista de Estudios Sociales, 45(3), 112-130. Disponible [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i5.7863](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7863)
- Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Disability and health*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- <https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/89593>
- Ramírez, L., Pérez, M., & García, E. (2020). *La atención en salud bucal para personas con discapacidad: Un desafío en tiempos de pandemia por la COVID-19*. Revista Internacional de Salud Pública, 25(6), 845-855. Disponible <https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/89593>

Rocío Hurtado, L., & Arrivillaga, M. (2018). "Determinación social del acceso a servicios de salud de población infantil en situación de discapacidad". *Revista cubana de salud pública*, 44, 100-109. Disponible en <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n1/100-109/es/>

Sanz Tolosana, E., & Oliva Serrano, J. (2021). "La percepción local del acceso a los servicios de salud en las áreas rurales. El caso del pirineo navarro. In *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*" (Vol. 44, No. 2, pp. 185-194). Gobierno de Navarra. Departamento de Salud. Disponible en [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272021000200005&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272021000200005&script=sci_arttext)