

Diagnóstico del nivel funcional de desempeño del área de servicio de las Organizaciones de la Sociedad Civil en el estado de Guanajuato que reciben apoyo por parte de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano

MENDOZA-GARCÍA, Patricia*†, URIBE-PLAZA, María Guadalupe, CARMON-GARCÍA, Nélida y CONTRERAS-MEDINA, David.

Recibido Abril 1, 2016; Aceptado Junio 12, 2016

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo diagnosticar el nivel funcional de desempeño del área de servicio de las Organizaciones de la Sociedad Civil en el estado de Guanajuato que han recibido apoyos por parte de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano. Se empleó la metodología JICA, ya que tiene un enfoque de mejora continua, lo que permite conocer la importancia de las OSC y la relación que deben tener al ser empresas competitivas. La investigación se realizó bajo un enfoque descriptivo, con un método de investigación cuantitativo, utilizando un error muestral de 0.04, con un grado de confiabilidad del 96%, obteniendo una muestra de 89 OSC, de 9 municipios del estado de Guanajuato, se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario, aplicando una prueba de confiabilidad con un resultado de 0.988. Los resultados arrojan que el porcentaje más bajo es de 8.98 (aparición del equipo de la institución), y el porcentaje más alto de 9.75 (trato de los colaboradores hacia los beneficiados), lo que permite inferir que se ofrece una buena atención, por lo tanto se observa un diagnóstico sano en el área de servicio de las OSC, teniendo una evaluación de 9.51, rechazando así la hipótesis planteada.

Organizaciones de la Sociedad Civil, diagnóstico, servicio

Abstract

The present work aims to diagnose functional level of performance of the service area of the Civil society organizations in the State of Guanajuato who have received support from the Secretariat of Social and human development. Used the JICA methodology, since it has a continuous improvement approach, which allows to know the importance of civil society organizations and the relationship that they must have to be competitive companies. The research was conducted under a descriptive approach, with a method of research quantitative, using a sample error of 0.04, with a degree of reliability of 96%, obtaining a sample of 89 OSC, of the 9 municipalities of the State of Guanajuato, was used as a research tool the questionnaire, by applying a test of reliability with a result of 0.988. The results show that the lower rate is 8.98 (appearance of the equipment of the institution), and the highest percentage of 9.75 (try the contributors to beneficiaries), what allows us to infer that offered good care, there is therefore a diagnosis healthy in the service area of CSOs, taking an assessment of 9.51 thus rejecting the hypothesis.

Civil Society Organizations, diagnostic, service

Citación: MENDOZA-GARCÍA, Patricia, URIBE-PLAZA, María Guadalupe, CARMON-GARCÍA, Nélida y CONTRERAS-MEDINA, David. Diagnóstico del nivel funcional de desempeño del área de servicio de las Organizaciones de la Sociedad Civil en el estado de Guanajuato que reciben apoyo por parte de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano. Revista de Investigaciones Sociales. 2016, 2-4: 22-29

*Correspondencia al Autor (Correo electrónico: pcmendoza@utsoe.edu.mx)

†Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

De acuerdo con cifras de la Secretaría de Gobernación, en México existen actualmente 20,555 Organizaciones de la Sociedad Civil. Esto no quiere decir que estas sean las únicas organizaciones trabajando en el país sino las que cuentan con un registro y son reconocidas por el Estado mexicano. En México existe la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil, la cual busca fomentar o apoyar el surgimiento y consolidación de las OSC. (Ortiz, 2015)

Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) en México atienden 80% de los refugios para mujeres y familias, víctimas de la violencia intrafamiliar. Brindan servicio a más de tres mil niños de la calle y a sus familias en la ciudad de México, proporcionando apoyo psicológico, de salud o tratamiento de adicciones, así como apoyo educativo a 57 mil víctimas de adicciones, proporcionándoles atención y desarrollando trabajo de prevención, brindan atención médica sin costo a 9,500 personas. Atienden a cerca de 40 mil personas que viven con VIH-sida o en riesgo de contagio, proveen asistencia médica o capacitación para su prevención. Canalizan más de 400 millones de pesos a proyectos sociales mediante fundaciones privadas y empresariales. (Jiménez, 2004).

En base a lo anterior la población hoy en día padece de múltiples carencias generando un retraso en el desarrollo social que afecta la calidad de vida, es por ello que surge el trabajo de algunas organizaciones civiles o no gubernamentales, preocupadas por combatir la pobreza, atención a población con situación de vulnerabilidad, así mismo crear un beneficio social.

Dado la importancia que representan las OSC, en el estado de Guanajuato, un total de 31 Organismos de la Sociedad Civil han recibido un impulso económico del gobierno de Guanajuato tras la segunda convocatoria emitida por la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU, Dirección General de Comunicación Social, 2013), así se busca el fortalecimiento de la sociedad que coadyuva en tareas de fortalecimiento a la cohesión social. En la primera convocatoria del 2013 fueron asignados 32 millones 38 mil 771.70 pesos a 76 OSC quienes cumplieron con la totalidad de los requisitos solicitados para recibir el apoyo. Es así como se apoya en los ámbitos de acción en las que participan las OSC, algunas de éstas son: acciones de prevención en adicciones, albergue, asistencia social, atención dental y oftalmológica, derechos humanos, desarrollo comunitario, discapacidad física, discapacidad intelectual, educación, emergencias, medio ambiente, participación ciudadana, prevención de la discapacidad y prevención de la violencia hacia la mujer. Con estos apoyos, el gobierno de Guanajuato da impulso a los organismos que trabajan de manera solidaria con los habitantes de su comunidad para generar una mejor calidad de vida para todas y todos. (Secretaría de Desarrollo Social y Humano, 2013).

Entre las características más importantes de las OSC se encuentra la inclusión de los individuos y familias a la realización de actividades o movimientos sociales, con apoyo de la adhesión voluntaria para lograr un apoyo a la sociedad.

Por ello, aunado al esfuerzo del gobierno del estado de Guanajuato en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) y el Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Guanajuato (CONCYTEG), el diagnosticar la operatividad de los actores sociales que promueven el desarrollo social es de suma importancia; pues tienen la tarea de luchar con la incipiente participación ciudadana, la desconfianza y las limitantes administrativas y de gestión, así mismo la escasez de recursos financieros para llevar a cabo su trabajo.

De esta manera la SEDESHU es la encargada de llevar a cabo programas de desarrollo que propicien el beneficio de los habitantes del estado, focalizando recursos a programas que tienen como finalidad atacar áreas que impacten en la calidad de vida, teniendo como objetivo recabar información que proporcione a manera de detalle el quehacer de las OSC que participan en el “Programa Apoyos impulso a Organizaciones de la Sociedad Civil”, el cual tiene como objetivo atender y apoyar a las organizaciones que realicen actividades prioritarias en combate a la pobreza y atención de grupos vulnerables.

La dimensión global que las OSC han adquirido en el mundo de hoy, radica en el rompimiento de fronteras, conformación de redes, favoreciendo la sinergia en iniciativas y problemáticas.

Condiciones de operación de las OSC

A fin de incrementar la competitividad de las empresas para reconocer cadenas productivas a través del enfoque de mejora continua, surge el proceso de orientar la generación de valor para ser más competitivos, obteniendo mejores resultados del negocio, reducir costos y aumentar rentabilidad. (Olivares, Pérez, & Calva, 2009).

El programa de Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), es un organismo establecido en 1979, con el propósito de contribuir al desarrollo social y económico de los países en vía de desarrollo, basados en asesorías técnicas para desarrollar mejoras. JICA es encargado de promover la cooperación con rostro humano, contribuyendo al desarrollo de recursos humanos a través de la asistencia, con el objetivo de potenciar la productividad de las empresas para lograr crecimiento así como contribución a la conservación y generación de empleos, facilitar el diseño de procesos en los que se agregue valor, promover un desarrollo regional y cultura empresarial, así como estimular el uso de tecnologías de información, innovación y desarrollo tecnológico de los productos y procesos. (Olivares, Pérez, & Calva, 2009).

La metodología JICA estimula la creencia de: “Toda empresa es sujeta de mejora”, de tal manera que se basa en el análisis de las cinco áreas claves de toda organización (Administración, Producción, Mercado y Ventas, Recursos Humanos y Finanzas), de esta manera se presentan las áreas específicas donde se requiere hacer mejora.

El procedimiento JICA, se compone de los siguientes pasos:

- Prediagnóstico.
- Diagnóstico de la empresa por área.
- Diseño del plan de acción.
- Implantación por parte de la empresa.
- Seguimiento de resultado.

Derivado de conocer la importancia de las OSC y la relación que deben tener al ser empresas competitivas para reconocer cadenas productivas a través del enfoque de mejora continua, se plantea la siguiente interrogante: ¿cuál es el nivel funcional de desempeño del área de servicio de las OSC del estado de Guanajuato que han recibido apoyos por parte de la SEDESHU?

Teniendo entonces como hipótesis de investigación: Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) del estado de Guanajuato cuentan con un desempeño del área de servicios satisfactorio con un promedio del 8.5.

Marco conceptual

Organizaciones de la Sociedad Civil

Las asociaciones, entendidas como agrupamientos voluntarios de personas unidas por metas comunes, reglas de funcionamiento y elementos simbólicos que les dan identidad, han adquirido una creciente importancia en las sociedades contemporáneas. En todo el mundo, un mayor número de agrupamientos sociales desarrolla acciones con la intención de solucionar problemas específicos e influir en la toma de decisiones sobre asuntos de la más diversa índole. Percibiendo la fuerza e importancia de este sector asociativo emergente, las autoridades gubernativas y legislativas han abierto canales institucionales a esta modalidad de participación social y han aprobado nuevas leyes que fomentan las actividades de las asociaciones de la sociedad civil. (Cadena & Puga, 2005).

La sociedad civil se concibe aquí como el espacio de la vida social organizada que es voluntariamente autogenerada, (altamente) independiente, autónoma del Estado y limitada por un orden legal o juego de reglas compartidas. (Diamond, 1997).

Respecto de las organizaciones de la sociedad civil, Anheier y Kendall (2002) recuerdan que los miembros de organizaciones arraigadas en comunidades con proximidad geográfica, con intereses y/o valores compartidos, conocen los esquemas mentales, las situaciones de vida, aspiraciones y problemas de otros miembros, lo cual favorece la confianza y la cooperación. (Fernández, G., & Villafane, A. 2016).

En palabras de P. Bresser y N. Cunill (1998), los rasgos particulares de las asociaciones civiles que las diferencian de cualquier otro tipo de organización refieren a la "confianza, la dedicación, la solidaridad que constituye una especificidad respecto del sector lucrativo; la flexibilidad y la habilidad para acceder a clientes difíciles de alcanzar son exhibidas como algunas de las mayores ventajas que el sector no lucrativo tendría respecto del estatal". (Midaglia, 2001)

Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) son organizaciones ubicadas entre el sector gubernamental y el sector privado lucrativo. Estas organizaciones trabajan para fines públicos, son autónomas y actúan sin fines de lucro. (Secretaría de Desarrollo Social y Humano, 2015).

Se entiende entonces que las OSC son asociaciones, entendidas como agrupamientos voluntarios de personas unidas por metas comunes, reglas de funcionamiento y elementos simbólicos que les dan identidad.

Tipos de Organizaciones de la Sociedad Civil

La sociedad civil comprende un amplio conjunto de organizaciones, formales e informales. Estas incluyen grupos que son: a) económicos (asociaciones y redes productivas y comerciales); b) culturales (asociaciones e instituciones religiosas, étnicas, comunales y de otros tipos que defienden derechos colectivos, valores, creencias y símbolos); c) informativos y educativos (dedicados a la producción y divulgación -con o sin fines de lucro- de conocimiento público, ideas, noticias e información); d) de interés (diseñadas para promover o defender el funcionamiento común o los intereses materiales de sus miembros, ya sean trabajadores, veteranos, pensionados, profesionales, etcétera); e) de desarrollo (organizaciones que combinan recursos individuales para mejorar la infraestructura, instituciones y calidad de vida de la comunidad); f) con una orientación específica (movimientos para la protección del medio ambiente, derechos de la mujer, reformas agrarias o de protección al consumidor); y g) cívicos (que buscan de manera no partidista mejorar el sistema político y hacerlo más democrático mediante el monitoreo de los derechos humanos, la educación del voto y la movilización, estudios de opinión, esfuerzos contra la corrupción, etcétera). (Diamond, 1997).

Importancia de las Organizaciones de Sociedad Civil

Las características de las OSC expresan en última instancia, una lógica de generosidad social que promueve la creación de lazos sociales, identidad, pertenencia y por último es un poderoso productor de sentido de la vida" (Midaglia, 2001)

Muchas veces el mercado no ofrece soluciones para atender todas las necesidades sociales ni a todos los sectores de la población, porque el estado, especialmente en países del tercer mundo tiene limitaciones para garantizar el bienestar social.

La sociedad civil debe ser partícipe de las estrategias para su propio desarrollo social. Así las OSC dan voz a la sociedad y se convierten en medios para la defensa de derechos que de otra forma serían ignorados. (Secretaría de Desarrollo Social y Humano, 2015).

Materiales y métodos

Objetivo de investigación

Diagnosticar el nivel funcional de desempeño del área de servicio de las OSC en el estado de Guanajuato que han recibido apoyos por parte de la SEDESHU.

Metodología

En la tabla 1 se muestra la metodología llevada a cabo.

Método de investigación	Cuantitativo.
Enfoque de investigación	Descriptivo.
Población	123 Organizaciones beneficiadas con apoyo por parte de la SEDESHU en los años 2013 y 2014.
Error muestral	0.04
Grado de confiabilidad	96%
Muestra	89 organizaciones beneficiadas con apoyos por parte de la SEDESHU.
Instrumento de recolección de datos	Cuestionario.
Fuentes primarias	Director / encargado de las OSC.
Fuentes secundarias	Documentos propios de las OSC.

Tabla 1 Metodología.

Se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario, aplicando una prueba de confiabilidad con un resultado de 0.988.

Resultados

Al iniciar con la recopilación de información acerca de las Organizaciones de la Sociedad Civil, de los diferentes municipios considerados para el trabajo de campo, se obtuvo el interés de obtener datos como: los municipios a los cuales pertenecen, el número de colaboradores con los que cuentan, la fecha de constitución de cada una, los números de apoyo que han recibido así como sus montos; información que permite contar con un panorama amplio acerca de estas organizaciones.

En el gráfico 1 se presentan los municipios a los que pertenecen las OSC sujetas de estudio.

Ubicación de las OSC

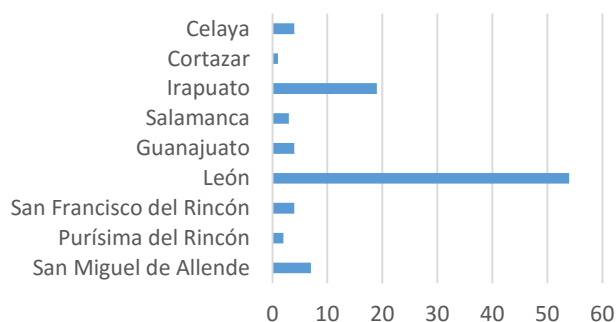


Gráfico 1 Ubicación de las OSC.

De acuerdo al municipio al que pertenece las OSC encuestadas, el 54% pertenece a León, el 19% a Irapuato, un 7% a San Miguel de Allende, con el mismo porcentaje del 4% son de San Francisco del Rincón, Celaya y Guanajuato, un 3% a Salamanca, el 2% a Purísima de Rincón y el 1% a Cortázar.

De esta manera se observa que el mayor número de OSC encuestadas se ubica dentro del corredor industrial del estado de Guanajuato.

En el gráfico 2 se presentan los números de colaboradores con los que cuentan las OSC.

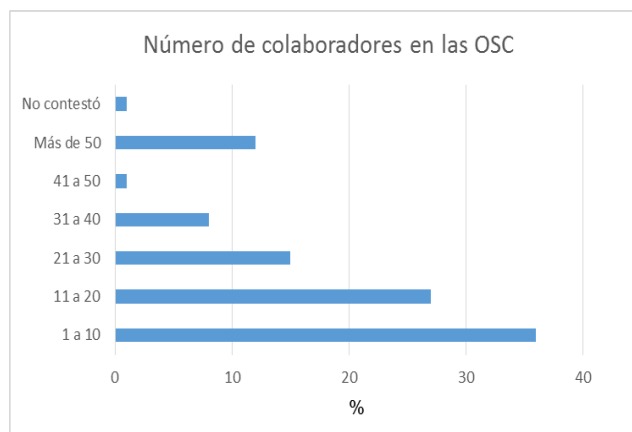


Gráfico 2 Número de colaboradores.

En relación al número de colaboradores de las OSC, el 36% cuenta con 1 a 10 colaboradores, un 27% de 11 a 20 colaboradores, con 15% de 21 a 30 colaboradores, el 12% más de 50 colaboradores, un 8% de 31 a 40 colaboradores, con un 1% de 41 a 50 colaboradores y el otro 1% no contestó.

Es así como se observa que más del 50% de las OSC cuentan desde 1 hasta 20 colaboradores.

En el gráfico 3 se plasma la fecha de constitución de las OSC.

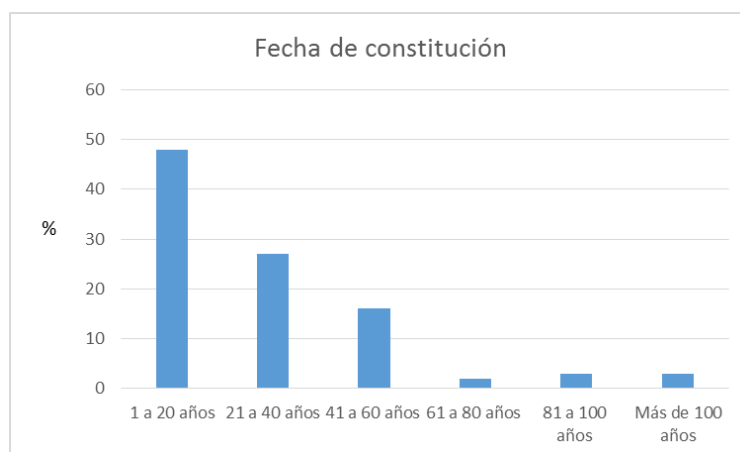


Gráfico 3 Fecha de constitución de las OSC.

De acuerdo a la fecha de constitución de las OSC, el 48% se ubica en el parámetro de 1 a 20 años, un 27% de 21 a 40 años, un 16% de 41 a 80 años, un 2% de 61 a 80 años, el 3% más de 100 años y otro 3% no contestó.

Por lo tanto se observa que la mayoría de las OSC de acuerdo a su constitución son jóvenes.

Al realizar el diagnóstico JICA en las OSC, respecto al área de servicio, se pudieron obtener los resultados que se presentan en la siguiente tabla.

%	Diagnóstico
9.59	Las OSC desempeñan el servicio de manera correcta.
9.63	Proporcionan el servicio en el tiempo que se promete.
9.58	Mantienen informados a los clientes sobre los servicios.
9.52	Brindan el servicio con prontitud.
9.67	Los colaboradores siempre se muestran dispuestos a ayudar.
9.23	Los colaboradores lo apoyan, aun cuando estén ocupados.
9.63	Los colaboradores inspiran confianza
9.75	Los colaboradores lo tratan con cortesía.
9.34	Los colaboradores brindan atención individualizada.
9.63	La institución cuenta con los colaboradores que le brindan la atención esperada.
9.53	Se toman en cuenta los intereses de los beneficiarios.
9.61	La institución entiende las necesidades específicas de cada beneficiado.
8.98	La apariencia del equipo de la institución.
9.58	La organización muestra interés en resolver las necesidades de los beneficiados

Tabla 2 Evaluación del área de servicio

Es importante mencionar que el porcentaje más bajo es de 8.98, lo que indica un área de oportunidad en la apariencia del equipo de la institución, y el porcentaje más alto de 9.75 hace referencia a que los colaboradores tratan a los beneficiados con cortesía, lo que permite inferir que se ofrece una buena atención.

Cabe señalar que en cualquier institución es importante evaluar el desempeño de los colaboradores, ya que permite analizar las áreas de oportunidades que presenta el área de servicio, ya que si bien son indicadores que permiten lograr la satisfacción de los clientes, y en este caso el ofrecer ayuda para mejorar la calidad de vida de las personas.

Por lo tanto el desempeño de las organizaciones está ligado con el desempeño de cada uno de los colaboradores, siendo este el eslabón indispensable para lograr el éxito en cada institución.

Conclusiones

Es así como se observa un diagnóstico sano en el área de servicio de las OSC, teniendo una evaluación de 9.51, como resultado del análisis realizado por la metodología JICA, teniendo así un rechazo hacia la hipótesis planteada.

Cabe señalar que los resultados obtenidos permitirán realizar un análisis situacional, para identificar las áreas de oportunidad y diseñar estrategias que permitan la mejora continua en el servicio ofrecido a los beneficiados de las OSC.

Por esta razón a pesar de que el gobierno mexicano promueve el surgimiento y consolidación de las OSC, al compararse a nivel mundial nuestra sociedad civil carece de mayor poder de organización e influencia en la toma de decisiones. Por ejemplo, en 2012 el gobierno de Estados Unidos tenía registrado 1.5 millones de OSC, la India 2 millones y Rusia 277,000 organizaciones de este tipo. Por ello la importancia que radica en su mejor, puesto que un mayor bloque de OSC genera un incentivo importante a los políticos de estos países para actuar de manera eficiente y privilegiando los derechos humanos. (Ortiz, 2015).

Agradecimiento

Es importante mencionar que esta investigación se deriva del proyecto “El impacto de las acciones de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) en la mejora de la calidad de vida de la población guanajuatense, como resultado de los apoyos recibidos por parte de SEDESHU”, el cual obtuvo un recurso dentro de la Convocatoria Fomento a la Investigación y Evaluación en Materia de Desarrollo Social y Humano en el Estado de Guanajuato, dentro de la Demanda 1. Participación y resultados de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). De esta manera se le agradece su apoyo al Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología (CONCYTEG), Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) y sobre todos a los empresarios entrevistados de las diferentes Organizaciones de la Sociedad Civil del Estado de Guanajuato.

Referencias

- Jiménez, J. E. (2004). Las organizaciones de la sociedad civil en México. Artículos.
- Secretaría de Desarrollo Social y Humano. (2015). Secretaria de Desarrollo Social y Humano. Recuperado el 28 de Enero de 2015, de Secretaria de Desarrollo Social y Humano: <http://portalsocial.guanajuato.gob.mx>
- Secretaria de Desarrollo Social y Humano. (25 de Diciembre de 2013). Secretaria de Desarrollo Social y Humano. Recuperado el 28 de Enero de 2015, de Secretaria de Desarrollo Social y Humano: http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/noticias/detalle_noticia.php/17764
- Olivares, M. H., Pérez, L. R., & Calva, M. A. (2009). Consultoría de intervención con un enfoque Japonés de mejora. 2do. Congreso Internacional de Investigación.
- Cadena, R. J., & Puga, E. C. (2005). Criterios para la evaluación del desempeño de las asociaciones. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 13-40.
- Diamond, Larry (1997), "Repensar la sociedad civil", *Metapolítica*, No. 2, Volumen 1, Abril- junio, México.
- Fernández, G., & Villafane, A. (2016). Extensión universitaria: posibilidades para la co-construcción de conocimientos. *Revista Tekohá*, 1(2), 38-45.
- Bresser Pereira, L. y Cunill. N. (1998): "Entre el Estado y el mercado: lo público no estatal". En *Lo público no estatal en la reforma de Estado*, Paidós, Buenos Aires.
- Midaglia, Carmen 2001 “Los dilemas de la colaboración público-privada en la provisión de servicios sociales” en Calame, Pierre y Talmant, André (comps.) *Con el Estado en el corazón* (Montevideo: Trilce/Vozes).
- Ortiz, C. S. (2015). Panorama de las OSC en México. Tercera Vía, <http://terceravia.mx/2015/11/panorama-de-las-osc-en-mexico/>.
- Secretaría de Desarrollo Social y Humano. (Enero de 2015). Reglas de Operación: Programa apoyos impulso a organizaciones de la sociedad civil para el ejercicio fiscal 2015.