

## **Percepciones de apoyos otorgados en la delegación de Santa Rosa Jáuregui en Querétaro, México a través del programa "Soluciones"**

Alejandra Carreño Perea - ITESM, Campus Querétaro – A01270207@itesm.mx

Celeste Vianey Elías López - ITESM, Campus Querétaro – A01206833@itesm.mx

Julieta Madeleine García Zamora - ITESM, Campus Querétaro – A01203006@itesm.mx

En colaboración con:

Carlos Eduardo Perusquía Licona - ITESM, Campus Querétaro - A01207408@itesm.mx

Carolina Palacios Hernández - ITESM, Campus Querétaro - A01206807@itesm.mx

Dania López de la Rocha - ITESM, Campus Querétaro - A01206907@itesm.mx

José María Cervantes Vargas - ITESM, Campus Querétaro - A01200820@itesm.mx

### **Resumen:**

La educación mexicana debería ser la base del crecimiento individual y colectivo, sin embargo enfrenta una serie de problemáticas en su estructura y seguimiento. El obsoleto modelo de memorización mantenido por las escuelas públicas coloca al país en los últimos lugares internacionales de la OCDE, los servidores públicos esperan dar solución a través de iniciativas tangibles para

alumnos, profesores y padres de familia a través de la inyección de recursos. Por citar un ejemplo, México invierte en educación 4,092 USD más que Turquía sus estudiantes, pero en la prueba PISA “el rendimiento promedio de Turquía supera al de México por 34 puntos en matemáticas, o el equivalente a nueve meses de escolaridad”. Esta discordancia entre la cantidad de recursos y el nivel de logros obtenidos propicia la necesidad de estudiar las percepciones de los beneficiarios de programas sociales para conocer su nivel de *Satisfacción*, entendida como el sentimiento de bienestar al cubrir una necesidad.

El gobierno del Estado de Querétaro implementó en 2010 el Programa Soluciones con la finalidad de desarrollar áreas de bienestar social. En materia de educación, este sistema facilita apoyos para disminuir la brecha socioeconómica y mejorar la calidad de los programas a través de material escolar, transporte, infraestructura y becas en efectivo.

La investigación realizada estudia la percepción por parte de los beneficiarios directos, estudiantes y padres de familia, así como los servidores públicos vinculados a la temática educativa. A través de una serie de entrevistas a coordinadores del programa y sus beneficiarios se describe el contexto que viven las escuelas en la delegación de Santa Rosa Jáuregui al recibir los apoyos de gobierno. Asimismo, con un análisis de prensa de los tres periódicos de mayor circulación local se obtienen las principales declaraciones y acciones en materia educativa de los principales actores políticos para tener un referente sobre el impacto otorgado por los medios.

De esta forma, los resultados de la investigación aportan información acerca de las fortalezas sobre la efectividad del programa y el presupuesto destinado, así como de sus carencias, lo que permite entrever las áreas de oportunidad en el ámbito educativo. Los resultados son sorprendentes.

**Palabras clave:** Educación, Beneficiarios, Apoyos Sociales, Tecnologías Rotas

## 1. Introducción

El Estado debe garantizar a los ciudadanos el cumplimiento de las garantías y derechos que favorezcan el ejercicio pleno e íntegro de su desarrollo en la sociedad. En México todo gobernante ya sea municipal, estatal o federal tiene la obligación de dar a conocer el impacto de los actos producidos en su mandato a través de un informe; con este documento el servidor clarifica el compromiso con el manejo de recursos, programas, proyectos, logros y tareas hechos o por hacer. En Querétaro el gobernador José Calzada implementó en 2010 el Programa Soluciones para institucionalizar estas obligaciones con el propósito de “mejorar integralmente la calidad de vida de las familias queretanas con mayores carencias a través de apoyos diferenciados que atiendan sus necesidades” (Calzada, 2014: 95).

Desde esta perspectiva, la educación brinda autonomía y libertad a los individuos “[...] permite a los niños y adultos que se encuentran social y económicamente marginados salir de la pobreza por su propio esfuerzo y participar plenamente en la vida de la comunidad” (UNESCO, 2009: 1). Sin embargo los altos índices de rezago educativo y analfabetismo provocan que el Estado intervenga con un programa capaz de “[...] incorporar de manera equilibrada el conocimiento adquirido, así como el desarrollo ético y moral [...]” (Calzada, 2014: 102) al proveer de recursos tangibles como becas, equipo e infraestructura para las escuelas que así lo requieran.

La inversión educativa durante el año 2013 por parte del gobierno del estado de Querétaro fue de 45 millones de pesos mexicanos; en la aplicación 38.3% era material en especie para los centros escolares y el resto vales canjeables por material escolar, el informe de gobierno calculó un beneficio para 382,467 alumnos, además implementó 105 vehículos de transporte que favorecieron a 10,000 estudiantes más. De esta manera, en el último año de la actual administración gubernamental en Querétaro, el programa ha redireccionado sus fondos en inversiones de mobiliario, transporte y material de apoyo de acuerdo a las necesidades básicas de nivel primaria y secundaria. Soluciones también proporciona becas económicas, las cuales, en un inicio se otorgaron solo para el 27% de la población estudiantil (Calzada, 2010: 48), principalmente

en los municipios de Landa de Matamoros, Jalpan de la Sierra y Pinal de Amoles.

Un aspecto de importancia en el trabajo de Soluciones es el intento de especial atención a grupos prioritarios. La Oficina del Alto Comisionado para los Derechos humanos en México en su estudio de "Grupos en situación de vulnerabilidad y discriminación" (HCHR, 2003: 161) destaca la pertenencia a un grupo prioritario como factor inherente a la condición de no recibir atención suficiente del Estado "porque éste o algunos de sus integrantes violan sus derechos por acción u omisión, y bien, porque la sociedad ignora o desconoce la gravedad de la situación en que se encuentran". Este programa queretano, siendo un programa social, genera efectos e impresiones con diferentes características de perdurabilidad e intensidad determinada por diversos factores, estas consecuencias, independientemente de su favorabilidad, son englobadas en el concepto de impacto, el cual considera el aspecto ambiental o entorno donde la acción o programa se desarrolla, es decir, los efectos tanto positivos como negativos producidos en el ambiente presente y futuro con respecto al ambiente inicial, así como el ambiente futuro sin implementación del mismo (Libera, 2007: 3). Más concretamente, el impacto es la determinación de lo que se ha alcanzado.

Libera considera el impacto de los proyectos y programas de tipo social como "la magnitud cuantitativa del cambio en el problema de la población objetivo como resultado de la entrega de productos (bienes o servicios)" (2007: 4). De esto se desprende el planteamiento central del proyecto al determinar si *cuanto mayor sea el impacto material y económico inmediato percibido por los beneficiarios del programa soluciones en la educación, la evaluación del programa mejora significativamente.*

Una valoración integral requiere considerar la continuidad del proceso, su carácter científico, la inclusión de las expectativas de los usuarios, tanto internos como externos, las oportunidades y las amenazas existentes en el entorno; así como la complejidad de los elementos que integran el fenómeno evaluativo. Rojas Benítez en "Herramientas para la evaluación de los servicios

de información en instituciones cubanas" (2001) destaca recursos a considerar al medir el impacto de cualquier información o producto otorgado "[...] se toma en cuenta la misión y los objetivos de la institución, las metas, la visión, las estrategias, los portentos, acciones, productos, servicios, recursos, eficiencia y eficacia, beneficios e impacto" (Rojas Benítez en Libera, 2007: 4). Además de ser continua y abierta, la estimación del impacto necesita considerar el aprecio poblacional sobre los cambios ocurridos dentro de la entidad beneficiada.

"No se puede obviar que en el hecho educativo y su evaluación, en tanto tal, convergen varios sujetos y elementos: la dirección docente – administrativa, el alumno, el maestro, el contenido curricular, el aula o escenario espacial, el contexto y las instituciones, en fin, todo un sistema interactivo a tener en cuenta." (Oliva, 2013: 1)

De esta manera el proyecto identifica la efectividad de los compromisos gubernamentales a través de la evaluación del impacto en la percepción de los individuos.

## **1.2 Las tecnologías rotas en el programa Soluciones**

El Dr. Flores en su libro *Enciclopedia de las Tecnologías Rotas* (2011) define como tecnologías rotas al "conjunto de los procedimientos eficaces inherentes al trabajo humano, cuya consecuencia inmediata es la intencionalidad alojada en herramientas y máquinas" (2011:16), estas tecnologías pueden ser comparadas entre ellas con respecto a una determinada tarea, "aquella que mejor la cumpla puede considerarse tecnología plena, todas las demás serán entendidas como rotas" (Flores, 2011:16). Existen varios niveles y tipos de rotura, una tecnología puede romperse por una falla o combinaciones de fallas en su *noema* (el objeto), su *pragma* (uso, usabilidad), su elemento *óptico* (teoría, conocimiento) o en su *ontología* (praxis, intencionalidad).

Los apoyos del programa Soluciones tienen un carácter asistencialista, pero no necesariamente van de la mano con las necesidades reales de sus beneficiarios. Al respecto Svante Lindqvist citado en la *Enciclopedia de las Tecnologías Rotas* del Dr. Flores, destaca la tecnología consiste en "aquellas

actividades, dirigidas a la satisfacción de los deseos humanos, que producen cambios en el mundo material” (Flores, 2011:16). Al reflexionar sobre la forma en cómo los políticos realizan proselitismo en campañas preguntando a la gente sobre sus deseos y una vez electos movilizan su cumplimiento; la adecuación a modelos tradicionales de asistencia propiciados desde la década de 1940 favorece una dinámica en la cual el deseo de atención de la gente se cumple con becas, mochilas o transporte para sus hijos; sin embargo la eficiencia de estos se ve sobrepasada por las dinámicas actuales de los sistemas educativos de excelencia. Lo cual puede llevar a un primer nivel de rotura, la rotura ontológica, cuando las tecnologías “no funcionan correctamente a pesar de tener un noema casi-claro acerca de lo que quieren y una praxis casi-claro acerca de como deben trabajar” (Flores, 2011:21)

De esta manera el sistema educativo mexicano puede clasificarse como obsoleto, pues se ha caracterizado por aprender datos al aire y dejarlos en el olvido. En palabras de Rubén Álvarez Mendiola “[...] la enseñanza mexicana tiene un fuerte sustento en la memorización de datos e informaciones diversas, más o menos útiles en la formación de los niños y jóvenes [...]” (2014: 1). El modelo de memorización estuvo muy presente en el siglo pasado y parte del actual, a pesar de que hubo un cambio en él, la educación no ha prosperado.

El avance en el nivel educativo en el estado es complicado debido a varios problemas presentes tanto la población como el mismo sistema educativo. Un ejemplo de ello se recaba a través de las entrevistas a profundidad. La profesora de educación primaria Guadalupe López Ramírez, jubilada en 2009 y proveniente de una familia magisterial declara en las escuelas públicas, específicamente primarias, los directivos y maestros no pueden rechazar a ningún alumno solicitante de entrar, al respecto su jefe de sector le decía.

"[...] *Lo admiten porque lo admiten*, así no se tenga espacio en las aulas y los maestros no puedan con ellos. Si se argumentaba que no había bancas para los niños USEBEQ se las proporcionaba pero ningún niño podía quedarse fuera; por esta razón los grupos terminaban siendo de 40 a 45 alumnos mínimo, e incluso este era el tamaño de grupo reglamentario. Las pequeñas aulas estaban

regularmente abarrotadas y dificultaba el paso de los profesores y de los alumnos, incluso en los lugares más centralizados [...] ¿pues qué haces? no'mas [Sic] los cuidas." (López 2014)

En *Enciclopedia de las Tecnologías Rotas*, el Dr. Flores describe la calidad de los artefactos como una característica “[...]determinada por dos cualidades: su *utilidad* y su facilidad de uso o *usabilidad*. Desde nuestra perspectiva la utilidad depende de la relación entre el artefacto y el mundo; por otra parte, la usabilidad depende de sus cualidades desde el punto de vista del usuario” (Flores, 2011:17).

Extrapolando la calidad de los artefactos a los modelos educativos en México, se observa que la *utilidad* no logra una inmersión con la dinámica global; la OCDE realiza cada tres años la prueba PISA, una evaluación con la finalidad de “buscar la medida en que los alumnos de 15 años [...] han adquirido los conocimientos y las habilidades necesarias para la participación en las sociedades modernas” (OCDE, 2012: 2). Según la última prueba PISA, realizada en 2012, “El 55% de los alumnos mexicanos no alcanza el nivel de competencia básico en matemáticas, lo mismo ocurre con el 41% en lectura y el 47% en ciencias[...]” (OCDE, 2012: 2). Por tanto la *utilidad* del sistema parece obsoleta en una dinámica global al observar los resultados obtenidos.

Por otra parte al tomar el criterio de *Accesibilidad* dentro de la calidad de *Usabilidad* el Dr. Flores considera responder a la pregunta ¿Cuán fácil es para los usuarios utilizar el artefacto (modelo educativo)? a fin de evaluar el punto de vista del usuario desde los apoyos brindados en el ámbito escolar, porque gran parte del alumnado al ser parte del sistema de educación público requiere de la subvención del gobierno, ya sea en infraestructura o a través del apoyo brindado en sus distintos programas de asistencia. Para ser conscientes de ello, al menos en Querétaro, de acuerdo a la “Estadística del Sistema Educativo Nacional del Ciclo Escolar 2012-2013” elaborado por la SEP el total de alumnos inscritos desde preescolar hasta nivel superior fue de 609,926 de estos el 82.95% (505,917) son alumnos del sistema educativo público; en la misma estadística se observa un ingreso de 379,105 (67%) alumnos en

educación básica pública y sólo un 14.99% (56,814) llegan a educación superior en esta modalidad. Por lo tanto, a pesar de que existen apoyos como “Soluciones” esto no garantizan la continuidad de los alumnos en las aulas.

No se pueden menospreciar los recursos materiales como elementos para garantizar una buena calidad educativa, sin embargo las instancias gubernamentales parecen no tomar en cuenta que: a) la vanguardia no solo se da a través de las tecnologías plenas y b) muchas veces recursos que cree inexistentes en las comunidades alejadas se hacen presentes gracias a dinámicas sociales como la migración aunque no se utilicen como en zonas de nivel socioeconómico alto. Hasta aquí se sabe que los recursos brindados por el sistema gubernamental mantienen una continuidad por ser iguales en tipología (becas, desayunos, útiles, transporte); sin embargo no generan la transformación que pretenden por establecerse a través de un sistema cerrado en el cual el ejercicio de la burocracia disminuye el acercamiento del ciudadano con sus servidores públicos generando fallos en su aplicación. Tanto las escuelas públicas como el gobierno son organizaciones y deberían mantener una relación codependiente y abierta, misma que, en base a los datos preliminares de la investigación, no siempre se genera.

## **2. Metodología**

La medición de percepciones de los usuarios requiere de una estrategia cualitativa para obtener información detallada de la muestra poblacional a fin de realizar un estudio descriptivo sobre la evaluación del usuario en el programa social "Soluciones".

### **2.1 Estrategias metodológicas**

Se realizó una serie de entrevistas distinguiendo dos tipos de usuarios: beneficiarios y servidores públicos involucrados directa o indirectamente con el "Programa Soluciones". A ambos se les aplicó un cuestionario general contemplando el nivel de conocimiento sobre el programa a través de las variables de atención, tipo de beneficio, periodicidad, continuidad y



permanencia. De igual manera se tomo en cuenta la apreciación de la muestra en cuanto al impacto percibido desde su propia historia de vida.

En la construcción del marco teórico se realizaron adicionalmente dos entrevistas a profundidad a profesoras jubiladas recientemente con la finalidad de generar el contexto base del sistema educativo en Querétaro en zonas pertenecientes a la delegación de Santa Rosa Jáuregui, sus aportaciones más que la construcción de un panorama de percepciones del programa proporcionaron varios elementos relevantes a él y al contexto. En este caso las entrevistas fueron de tipo conversacional sin un guion de preguntas, lo cual permitió una dinámica más espontánea y libre en el cual las profesoras tuvieron espacio de expresarse con todas las intervenciones y agregados pertinentes para ellas. Asimismo, las preguntas que se pudieron realizar surgieron conforme la marcha de la entrevista para profundizar los temas expuestos por ellas.

Finalmente a causa de las dificultades iniciales para conseguir citas con los servidores públicos se tomo la decisión de realizar un análisis de prensa para recabar los testimonios de actores políticos sobre apoyos brindados en el municipio de Querétaro dentro el sector educativo. El protocolo planteado contempla tres áreas a tomar en consideración: identificación, relevancia y contenido. Se tomaron las noticias de los tres periódicos con mayor circulación en la capital del Estado: *AM*, *Diario de Querétaro* y *Noticias*, el marco de aceptación fue de todas las notas que tuvieran vínculos con los programas de asistencia o hicieran referencia directa o indirecta a la entrega de apoyos en la materia, así como aquellas que referenciaran cambios o reformas estructurales para el sector académico. En total se recabaron 58 notas durante el periodo comprendido del 22 de septiembre al 22 de octubre.

El proyecto al ser elaborado en el marco de la clase "Métodos cualitativos de investigación social" toma en cuenta las distintas perspectivas desde las que es posible disponer de los datos para poder comprobar la hipótesis inicial, al tener material de carácter cualitativo es necesario extrapolar los elementos dentro de soportes tecnológicos para gestionar la información en distintas categorías y variables. A fin de presentar los datos de manera práctica.

## **2.1 Población y muestra**

Un total de 20 beneficiarios fueron focalizados en la escuela primaria Nezahualcóyotl en la comunidad de San José Buenavista perteneciente a la delegación de Santa Rosa Jáuregui con el propósito de conocer sus experiencias con el programa de asistencia pública "Soluciones". Se aplicaron entrevistas a niños de 4<sup>to</sup> grado beneficiados del programa, al director de la escuela, a maestras y a un ama de casa, madre de 4 hijos becados con este esquema. Además se llevó a cabo un *focus group* de 6 personas con cada uno de estos perfiles.

## **3. Resultados**

El material recopilado a través de las tres metodologías se vació en bases de datos para identificar las variables con mayor presencia dentro de los testimonios a fin de encontrar los patrones comunes presentes en la percepción de los actores implicados. Los resultados se presentan a continuación.

### **3.1 Cuestionarios a beneficiarios**

Al transcribir los testimonios beneficiarios se encontró una falta para comprender de manera espacial y temporal la ayuda brindada por gobierno, no obstante son conscientes de la parte tangible como dinero o despensa. De los testimonios recabados un 53.8% admitió percibir prestaciones de carácter monetario, es decir becas, pero solo el 7.6% se refiere al programa como la solución eficiente de las problemáticas educativas.

En lo referente a beneficios y privilegios permitidos a los beneficiados por parte del programa se observaron diversas proporciones y materiales. Lo más común fue el apoyo monetario a las familias de los beneficiados, el cual es otorgado a los niños tomando como criterio principal el grado de escolaridad, pues conforme el niño avance, el dinero abonado por el gobierno aumentará, dicho esquema propicia un seguimiento y continuidad en el nivel educativo, propiciando así una eventual disminución en la deserción escolar. No obstante esto no garantiza la calidad educativa ni la necesidad real de la familia, porque

gobierno al otorgar la beca no toma en cuenta ni condiciona el apoyo con factores como el rendimiento académico ni garantizando que la finalidad del recurso sea exclusiva para la educación del niño. El otorgamiento de dinero es visto por los niños como un beneficio al estar inscritos en el programa; recibir despensas y útiles también se entiende como apoyo para el crecimiento en el bienestar social de su familia.

Una gran cantidad de niños dentro de la comunidad han elevado su nivel de asistencia a la escuela a raíz de la puesta en marcha de Soluciones. Al poseer una beca reconocen un beneficio directo y son consientes de su educación como una parte esencial para salir adelante. Además es justo reconocer los conceptos de "amor" y "felicidad" como los más recurrentes en sus intervenciones, debido a una presencia de recursos muy limitada en la cual cualquier ayuda por mínima que sea implica un "respiro" para ellos y sus familias.

El programa también otorga beneficios de tipo material, entre los cuales destacan las mochilas y material básico para llevar a cabo las actividades, como un cuaderno. Sin embargo, no se registró un número significativo de apoyo indirecto, es decir mejoramiento en infraestructura, transporte o en los planes de estudios.

### **3.2 Cuestionarios a servidores públicos**

Al realizar la entrevista a servidores públicos se encontró una brecha en la cual solo se toma el nombre de Soluciones como referencia hacía las acciones de la dependencia central en materia educativa en Querétaro, es decir, la Secretaria de Educación. En otras palabras el *Programa Soluciones* es una estrategia de comunicación para hacer del conocimiento público programas sociales, dándole una personalidad única para el gobierno en turno.

La entrevista realizada al Lic. Cristóbal Barreto Tapia, funcionario de la USEBEQ permitió ver la relación de gobierno a través del *transporte Soluciones* y *Soluciones útiles* que consiste en la entrega de útiles escolares y vales para la compra de los mismos. Respecto a la forma de determinar la distribución de recursos el funcionario destaca "Transporte escolar de

Soluciones trabaja en función de que en la comunidad a la que se le presta el transporte no tenga el servicio educativo" (Barreto, 2014) por otra parte el paquete de útiles o vales escolares "se les da el cien por ciento de nuestra matrícula. Aquí no hay diferencia de ninguna diferencia" (Barreto, 2014). Además como servidor público destaca la relación con los beneficiarios estableciendo condiciones de reconocimiento, respeto y atención.

El funcionario de la USEBEQ declara

Sí ellos tienen una necesidad con un servidor público lo mejor es atenderle. Segunda, si tienen alguna observación sobre el servicio que se les está otorgando es igual escuchar, atender y buscar resolverle. Si está en mis manos lo resuelvo y si no, gestiono para que se resuelva. (Barreto 2014)

Aunque el programa pretende ser inclusivo, solo se encontró una participación del profesor desde el ámbito organizativo al recoger el apoyo en las instancias gubernamentales para su posterior distribución en el centro escolar, pero no directamente a los niños si no con los padres de familia. Además los paquetes no contemplan necesidades establecidas por los mismos beneficiarios, son estandarizadas por la federación pues el Lic. Barreto destaca "[...] el paquete esta establecido así porque hay una publicación que hace la Secretaría de Educación Pública del material que se requiere para el ciclo escolar" (2014).

### **3.3 Entrevistas a profundidad a docentes**

Las entrevistas a profundidad permitieron conocer el contexto de la temática estudiada. La delegación de Santa Rosa Jáuregui es la más grande y de mayor pobreza en el municipio de Querétaro, el área comprende 54 localidades que muestran ambos extremos de la situación económica en proporciones desiguales, pues Nuevo Juriquilla, por ejemplo, es una zona con una población mayoritariamente de nivel socioeconómico alto, sin embargo la población del resto de las comunidades pertenecen al nivel socioeconómico bajo y medio bajo.

La situación socioeconómica afecta directamente las formas de vida que tienen los habitantes lo cual afecta directamente a los niños y jóvenes en su proceso educativo. En la localidad de Buenavista, una zona rural pobre, la población es principalmente infantil y femenina por el gran nivel de migración a Estados Unidos por parte de los hombres que son cabeza de familia. Esta situación afecta en el nivel de control y descontrol de los jóvenes que no responden ante la autoridad materna, asimismo significa un aspecto aspiracional para la población infantil, pues generalmente a partir de la mitad de primaria (3º o 4º años), muchos niños desertan de la escuela para migrar o comenzar en trabajos sin sueldo fijo. Por otro lado, existen casos de comunidades prácticamente aisladas de todo lo que está más allá de la propia comunidad, como la localidad de San Miguelito, misma que permaneció hasta épocas recientes en el 22º lugar en marginación de todo Querétaro. Muchos de sus habitantes declaran no conocen el centro de la ciudad y el desarrollo de la ciudad pese a estar a 20 minutos de ella.

Además de las situaciones de vida cotidiana, dentro de las escuelas existen muchos otros problemas que el sistema, según concuerdan las profesoras entrevistadas, condiciones pasadas por alto en el sistema educativo. Por ejemplo, la sobrepoblación en las aulas, la ley reglamenta un mínimo de 45 alumnos lo cual representa una complicación para los profesores porque el atender a tal cantidad de alumnos convierte la impartición de educación en una tarea poco eficaz ni eficiente, pues las necesidades de cada niño son diferentes y no todos inician con un nivel similar inicial. Muchos de los niños de comunidades pobres ingresan a la educación primaria sin siquiera saber cómo tomar el lápiz, o expresarse correctamente, lo cual por sí mismo representa otro obstáculo.

Por otra parte, los problemas anteriores son relevantes aún cuando se contempla a todos los niños en sus plenas capacidades físicas y mentales, pero muchos de ellos requieren educación especial. Los organismos del sistema educativo integran profesores en educación especial, sin embargo son 1 o 2 por escuela, lo cual no es suficiente para la cantidad de niños que la requieren.

Además, en cuanto a infraestructura y material, las escuelas no se encuentran en óptimas condiciones y los materiales tienen defectos, por ejemplo, el aula de medios (computación) que fue donada a la escuela primaria de Buenavista, en la cual desempeñaba la profesora Guadalupe, fue abastecida con equipo de cómputo usado, con más de 8 años de vida, sin acondicionamiento ni formateo, además se dio una capacitación de uso a los profesores. Las conexiones nunca se lograron y finalmente el aula, hasta la jubilación de la profesora en 2009, 5 años después de la entrega del equipo, seguía sin funcionar.

### 3.3 Análisis de prensa

Si bien la delegación de Santa Rosa Jáuregui es administrada por el Presidente Municipal únicamente el 7% de las noticias se vinculan con los apoyos, recursos o visitas realizados por esta entidad. En cambio el Gobierno Estatal mantiene los índices más altos de atención, acaparando el 45% de las notas en materia educativa; de estas se reparten en dos actores principales el Secretario de Educación, Fernando de la Isla, con un 45.6% y el Gobernador Estatal, José Calzada, con 54.3%. Las intervenciones del gobernador se vinculan en un 80% con las giras de trabajo, principalmente en la inauguración de eventos relacionados con el ámbito académico. El 20% restante corresponde a la entrega directa de los apoyos de gobierno, principalmente becas y material en especie como calzado o útiles escolares. Por su parte el 75% de las intervenciones del secretario de educación se relaciona con la temática magisterial y la cobertura de plazas docentes, así como la calidad de los programas; solo un 25% corresponde a los apoyos otorgados a estudiantes. Al indagar en las declaraciones de los principales actores políticos se encontró la tendencia de relacionar al sector educativo con el productivo, especialmente con el aeronáutico cuya tendencia de inversión y crecimiento es referente del gobierno en turno, por ejemplo, en la nota recopilada del periódico *Noticias* "Atreverse, exhorta JC a los estudiantes sobresalientes del PBAI" (23 de septiembre) el gobernador realizó el siguiente comentario.

Hoy somos el estado que más aviones y empresas del sector aeronáutico tiene en el país, producimos el 36 por ciento del valor de las exportaciones aeronáuticas de México, una de cada cinco empresas del sector aeronáutico está en nuestro estado y creciendo, ese es el secreto de México, que seamos capaces de incorporarle valor adicional a los productos que hoy estamos haciendo en nuestro país, eso se llama talento y se llama educación. (Calzada, 2014: 6)

Por su parte al secretario de gobierno o coordinadores de áreas administrativas les corresponde la declaración de soluciones en un nivel de temporalidad inmediato. Durante el inicio del ciclo escolar 2014-2015, la entidad registró un déficit de atención docente, pues una vez iniciadas las clases aún existían grupos sin profesor para impartir los cursos. Ante esta situación se obtuvo del periódico *Diario de Querétaro* la nota titulada "Soluciona Educación déficit de maestros" (2 de octubre) con el subtítulo "solo dos grupos en la sierra no tienen mentor, antes eran 35" a lo cual el funcionario declara "se realiza un trabajo permanente para cubrir la falta de maestros y que la meta es que con el arranque de la semana quede resuelta la situación de todos los chicos que estudian la educación básica en la entidad" (De la Isla, 2014: 4)

En cuanto a referencias al programa Soluciones no se identificaron notas sobre los apoyos otorgados con este organismo, no obstante a partir del 26 de septiembre en los tres periódicos apareció un anuncio publicitario de gobierno, destacando los logros suscritos a la imagen del programa, aparece un estudiante de bachillerato junto a una unidad de transporte y se coloca la leyenda.

Hace algunos años tenía que caminar por horas para llegar a la escuela. Hoy con el transporte escolar llegamos pronto y seguros a estudiar. Saber que no caminamos solos te alienta a seguir soñando y yo voy a ser Ingeniero Ambiental. (González, 2014: 12)

Cabe mencionar en la parte correspondiente a apoyos materiales el 66% es entregado desde el DIF Estatal, ya sea a través de la coordinadora de la

dependencia o de la mano de la primera dama del Estado, Sandra Albarrán; siendo la dádiva más recurrente la entrega de becas y equipo de cómputo a los alumnos. Únicamente la infraestructura es canalizada en las escuelas por sus titulares correspondientes, ocupando becas el 21% de la atención, 9% en transporte escolar y 9% en infraestructura del total de unidades estudiadas.

#### **4. Conclusión**

La educación en el Estado de Querétaro es un problema dependiente a muchas variables, cuya mejora viene dada de la mano de una reforma integral capaz de ver más allá del asistencialismo. Aunque el apoyo de este tipo es un bien tangible en la conciencia colectiva se traduce en un impacto minimizado con poca permanencia por la variabilidad en la continuidad de una identidad sólida para el programa.

El gobierno establece medidas predefinidas y apoyos preestablecidos, los distribuye tanto en comunidades urbanas como rurales; sin embargo antes debe entender las necesidades como requerimientos adaptables a las formas y significación de las comunidades, a fin de lograr cambios trascendentales en la estructura y en la dinámica de los grupos; de lo contrario la ayuda en los procesos educativos resulta superficial y en un ciclo interminable una nueva administración gubernamental se ve en la necesidad de volver a crear sentido con los medios masivos.

A través de la investigación se probó la falta de interacción entre sectores del programa Soluciones dentro del gobierno. Una o varias dependencias se encargan de la distribución de apoyos, siendo el programa Soluciones la entidad que recoge las cifras sin organizar en un conjuntos los diferentes servicios brindados en la administración gubernamental.

Existe una deficiencia en cuanto a los procesos comunicativos establecidos por el programa con las instituciones y beneficiarios; no obstante la percepción de la gente hacía Soluciones conserva su tendencia positiva principalmente en el caso de las madres de familia quienes perciben como indispensable la ayuda otorgada.



En Querétaro, y específicamente en las delegaciones de Santa Rosa Jáuregui, se siguen presentando situaciones desventajosas desde el punto de vista educativo y de desarrollo integral no solo de los estudiantes también de la población en general. La falta de servicios de agua, la falta de material, las escuelas en condiciones deplorables, el exceso de alumnado, la falta de atención de necesidades, así como las deficiencias de los apoyos construyen un panorama de obstáculos dependientes o independientes del sistema educativo, que profesores, padres de familia y alumnos deben sortear con o sin ayuda de gobierno. A pesar de la existencia del apoyo, la intención si cumple su objetivo, pero la falta de énfasis en las necesidades particulares provoca una ineficiencia en el programa sin trascender en la calidad educativa al causar una ruptura en cuanto al valor que se le atribuye a la funcionalidad.

## 5. Referencias bibliográficas

AM (Agosto 6, 2014). USEBEQ abrirá módulos de atención para inscripción a educación básica. Disponible en <http://amqueretaro.com/2014/08/usebeq-abrira-modulos-de-atencion-para-inscripcion-educacion-basica/.html#sthash.y8EUy4Yb.dpuf>

Alvarez, M. R. (2014). *Contra la corriente: Escuelas ejemplares*. Disponible en <http://www.educacionfutura.org/contra-la-corriente-escuelas-ejemplares/>

Atar, D. (2010). *Documentos de Trabajo, Aportes Metodológicos para el Estudio de la Percepción Social de la Ciencia*. Universidad de Belgrano. Recuperado de [http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt\\_nuevos/251\\_Atar.pdf](http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/251_Atar.pdf)

Arrizabalaga, M. (2013). *Así consigue Finlandia ser el número 1 en Educación en Europa*. Disponible en <http://www.abc.es/20121008/familia-educacion/abci-consigue-finlandia-numero-educacion-201210011102.html>

Banda, L. (Mayo 14, 2011). *Analfabetos más de 80 mil Querétaro*. Disponible en <http://www.oem.com.mx/diariodequeretaro/notas/n2077278.htm>

Calzada, J. (2010). Plan Querétaro 2010-2015. *Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro*. Recuperado de [http://gpr.queretaro.gob.mx/system/files/gpr/Sitios\\_Interes/Plan%20Queretaro.pdf](http://gpr.queretaro.gob.mx/system/files/gpr/Sitios_Interes/Plan%20Queretaro.pdf)

## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

- Camacho, R. (2014, Junio 24). *55 mil estudiantes de Querétaro tendrán "Soluciones para tu educación" en 2014: Calzada*. Códice Informativo. Recuperado de: <http://codiceinformativo.com/?p=115301>
- Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (2006). *"Definición", en Grupos Vulnerables* [Actualización: 20 de febrero de 2006], Recuperado de [http://archivos.diputados.gob.mx/Centros\\_Estudio/Cesop/Eje\\_tematico/d\\_gvulnerables.htm](http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Eje_tematico/d_gvulnerables.htm)
- CONEVAL (s.f.) *Evaluación de la política social*. Obtenido el 12 de septiembre de 2014 de [http://www.coneval.gob.mx/Evaluacion/Paginas/Evaluaciones\\_Programas/Evaluacion\\_Impacto/Evaluacion\\_Impacto.aspx](http://www.coneval.gob.mx/Evaluacion/Paginas/Evaluaciones_Programas/Evaluacion_Impacto/Evaluacion_Impacto.aspx)
- CONEVAL (2010). *Pobreza y rezago social*. Disponible en [http://www.coneval.gob.mx/InformesPublicaciones/Documents/folletos\\_pobrezayrezagosocial/queretaro\\_pob\\_rez\\_soc.pdf](http://www.coneval.gob.mx/InformesPublicaciones/Documents/folletos_pobrezayrezagosocial/queretaro_pob_rez_soc.pdf)
- CONEVAL (2010). *Rezago social a nivel zonas urbanas (AGEB urbanas)*. Disponible en [http://www.coneval.gob.mx/Medicion/Paginas/Rezago\\_social\\_AGEB\\_2010.aspx](http://www.coneval.gob.mx/Medicion/Paginas/Rezago_social_AGEB_2010.aspx)
- CCD (2011) Desarrollo humano y social. *Cooperación, Conocimiento y Desarrollo: un proyecto norte-sur para la capacitación y desarrollo. América Latina-El Caribe-Canadá*. Recuperado de: [http://ccd-ckd.cebem.org/pages/tophum/index\\_esp.php](http://ccd-ckd.cebem.org/pages/tophum/index_esp.php)
- Cortés, N. (2013, Octubre 11). *Interés de diputado en programa "Soluciones" y su impacto en Querétaro*. Diario Rotativo. Recuperado de <http://www.rotativo.com.mx/noticias/metropoli/legislatura-metropoli/144426-interes-de-diputado-en-programa-soluciones-y-su-impacto-en-queretaro/>
- El Universal (Agosto 26, 2014). *Analfabetas 74 mil personas*. Disponible en <http://m.eluniversalqueretaro.mx/portada/26-08-2013/analfabetas-74-mil-personas>
- FAO (1998). *Directrices relativas a los sistemas nacionales de información y cartografía sobre la inseguridad alimentaria y la vulnerabilidad (SICIAV): antecedentes y principios*. Recuperado de <http://www.fao.org/docrep/meeting/w8500s.htm#E11E18>
- Flores, F. (2011). *Enciclopedia de las tecnologías Rotas*. Lund: University of Lund.
- Grajeda, M. (2012). *Obsoletas las técnicas de enseñanza en el Edomex*. De Facto. Disponible en [http://www.defacto.com.mx/v2/edomex\\_nota.php?id=1973](http://www.defacto.com.mx/v2/edomex_nota.php?id=1973)

## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

Gobierno del estado de Querétaro (2010). Primer Informe Estatal . Recuperado de: [http://dialogoqueretano.com.mx/wp-content/uploads/2010/08/Primer\\_Informe\\_de\\_Gobierno\\_2010\\_Jose\\_Calzada\\_Rovirosa.pdf](http://dialogoqueretano.com.mx/wp-content/uploads/2010/08/Primer_Informe_de_Gobierno_2010_Jose_Calzada_Rovirosa.pdf)

Gobierno del estado de Querétaro (2014) Quinto Informe Estatal . Recuperado de: [http://www.queretaro.gob.mx/documentos\\_interna1.aspx?q=vUYGbsxLnliU/Xw6geFk9pRSUs9S5z2V](http://www.queretaro.gob.mx/documentos_interna1.aspx?q=vUYGbsxLnliU/Xw6geFk9pRSUs9S5z2V)

Gobierno de la República (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Recuperado de: <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf>

HCHR (2003). *Grupos en situación de vulnerabilidad y discriminación*. Organización de las Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos México. Recuperado de <http://www.hchr.org.mx/documentos/libros/7gruposvulnerables.pdf>

ICHRP (2012). Declaración Universal de los Derechos Humanos. *International Council on Human Rights Policy*. Recuperado de [http://www.ichrp.org/es/articulo\\_26\\_dudh](http://www.ichrp.org/es/articulo_26_dudh)

IMCO (2010). *Índice de competitividad estatal*. Disponible en [http://imco.org.mx/indice\\_de\\_competitividad\\_estatal\\_2012/estado/queretaro](http://imco.org.mx/indice_de_competitividad_estatal_2012/estado/queretaro)

INEGI (2010). *Educación*. Cuéntame INEGI. Disponible en <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/queret/poblacion/educacion.aspx?tema=me&e=22>

Libera, B. (2007) *Impacto, impacto social y evaluación del impacto*. Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_3\\_07/aci08307.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci08307.htm)

México. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 26.1 (2014). Disponible en <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/27.htm?s>

Navarro, M. (Junio 2, 2014). *Disminuye 9.8% rezago educativo*. El Universal. Disponible en <http://www.eluniversalqueretaro.mx/portada/02-06-2014/disminuye-98-rezago-educativo>

Navarro, M. (Marzo 26, 2014). *Rezago educativo en mujeres indígenas, advierten*. El Universal. Disponible en <http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/26-03-2014/rezago-educativo-en-mujeres-indigenas-advierten#sthash.kMIC5gxp.dpuf>

OCDE (2012). *Programa para la evaluación internacional de alumnos (PISA)*. Disponible en <http://www.oecd.org/pisa/keyfindings/PISA-2012-results-mexico-ESP.pdf>

## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

- Oliva, M. (2013) *Algunas reflexiones en torno a la evaluación de impacto en educación*. Recuperado de [http://letras-uruguay.espaciolatino.com/aaa/oliva\\_calvo\\_marisel/algunas\\_reflexiones.htm](http://letras-uruguay.espaciolatino.com/aaa/oliva_calvo_marisel/algunas_reflexiones.htm)
- Patino, A. (Marzo 26, 2012). *En Querétaro entregan computadoras a estudiantes de prepa*. Obtenido el 30 de septiembre de 2014 de <http://eleconomista.com.mx/estados/2012/03/26/queretaro-entregan-computadoras-estudiantes-prepa>
- Plan Educativo Nacional (s.f.) *El instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)*. Recuperado de [http://www.planeducativonacional.unam.mx/CAP\\_05/Text/05\\_07a.html](http://www.planeducativonacional.unam.mx/CAP_05/Text/05_07a.html)
- Presidencia de la República (s.f) Informe de Gobierno. *México: Presidencia de la República*. Recuperado de: <http://www.presidencia.gob.mx/informe/>
- Poy, L. S. (Junio 25, 2013). *México, primero en deserción escolar de 15 a 18 años: OCDE*. La Jornada. Disponible en <http://www.jornada.unam.mx/2013/06/25/sociedad/036n1soc>
- Querétaro Metrópoli. (Junio 20, 2014). *Inicia entrega de Becas*. Recuperado de: <http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/20-06-2014/inicia-entrega-de-becas>
- RAE (2001) *Medio ambiente*. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=ambiente>
- Reyna, S. (Mayo 19, 2014). *Desigualdad económica y falta de planeación, los sellos del Querétaro moderno, casi 50% de la capital no tiene automóvil y en las colonias de la periferia faltan servicios básicos advirtió antropólogo Narciso Barrena Bassols*. Tribuna de Querétaro. Disponible en <http://www.tribunadequeretaro.com/index.php/informacion/3929-desigualdad-economica-y-falta-de-planeacion-los-sellos-del-queretaro-moderno>
- SE (2010). ProMéxico, inversión y comercio en Querétaro. Disponible en [http://mim.promexico.gob.mx/Documentos/PDF/mim/FE\\_QUERETARO\\_vf.pdf](http://mim.promexico.gob.mx/Documentos/PDF/mim/FE_QUERETARO_vf.pdf)
- SE (2012). Resumen Ejecutivo, principales apoyos en el estado de Querétaro. Disponible en [http://www.economia.gob.mx/files/delegaciones/fichas\\_edos/121130\\_Ficha\\_Queretaro.pdf](http://www.economia.gob.mx/files/delegaciones/fichas_edos/121130_Ficha_Queretaro.pdf)
- SEP (2013). *Estadística del Sistema Educativo Nacional, Querétaro 2012-2013*. Disponible en [http://www.snie.sep.gob.mx/descargas/estadistica\\_e\\_indicadores/estadistica\\_e\\_indicadores\\_educativos\\_22QRO.pdf](http://www.snie.sep.gob.mx/descargas/estadistica_e_indicadores/estadistica_e_indicadores_educativos_22QRO.pdf)

- Smilovitz, E. (Septiembre 24, 2012). *Querétaro, una ciudad para invertir*. Disponible en <http://www.altonivel.com.mx/24396-queretaro-un-estado-en-movimiento.html>
- UNICEF (s.f). Calidad Educativa. *UNICEF*. Recuperado de: [http://www.unicef.org/spanish/education/index\\_quality.html](http://www.unicef.org/spanish/education/index_quality.html)
- UNESCO (2009) Derecho a la Educación. *UNESCO*. Recuperado de: <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/right-to-education/>
- Valdez, D. (Enero 28, 2014). *Impulsar a los sectores prioritarios, primordial para INAES*. Disponible en <http://queretaro.quadratin.com.mx/Impulsar-los-sectores-prioritarios-primordial-para-INAES/>
- Vargas, M. A. (2013). *PISA: Ranking de los mejores y peores países en educación*. CNN. Disponible en <http://www.adnpolitico.com/ciudadanos/2013/12/03/pisa-ranking-de-los-mejores-y-peores-paises-en-educacion>
- Viñas, M. (2011). *Errores que cometen los centros educativos al adoptar las TIC*. Disponible en <http://www.totemguard.com/aulatotem/2011/11/errores-que-cometen-los-centros-educativos-al-adoptar-las-tic/>