CAPÍTULO IV

RESULTADOS

1.1 Estudio de caso

Todo objetivo primordial en las organizaciones no – lucrativas es el brindar ayuda y asistencia de forma gratuita a todas aquellas personas de bajos recursos que requieran de ciertos servicios para su bienestar y el de su familia.

Por tal motivo fue importante el estudiar este caso "DIF San Andrés Cholula", donde se busca conocer realmente en qué está funcionando y en qué no. Fue necesario primeramente analizar a profundidad todos los puntos que se crean son los más importantes, así mismo analizar cuales son sus puntos menos favorables para que de esta manera se puedan dar sugerencias al DIF de acuerdo a las áreas en que mayor necesidad tengan y sean propuestas a llevarse a cabo en una futura campaña social.

Se tomaron en cuenta los siguientes instrumentos de medición: encuesta y entrevistas, las cuales fueron aplicadas a usuarios y personal del DIF, para saber realmente cuanto conocen de dicha organización y cuáles son los problemas que ellos creen que el DIF puede tener.

De esta manera, se obtuvieron resultados creando así sugerencias que puedan ayudar al DIF para un mejor desempeño como organización. Dichos resultados fueron los siguientes:

1.2 Muestra

La muestra que se tomó para la realización de las encuestas fue primeramente el analizar el marco referencial y de acuerdo a éste se tomaron los puntos que se creyeran de mayor importancia para ambas encuestas.

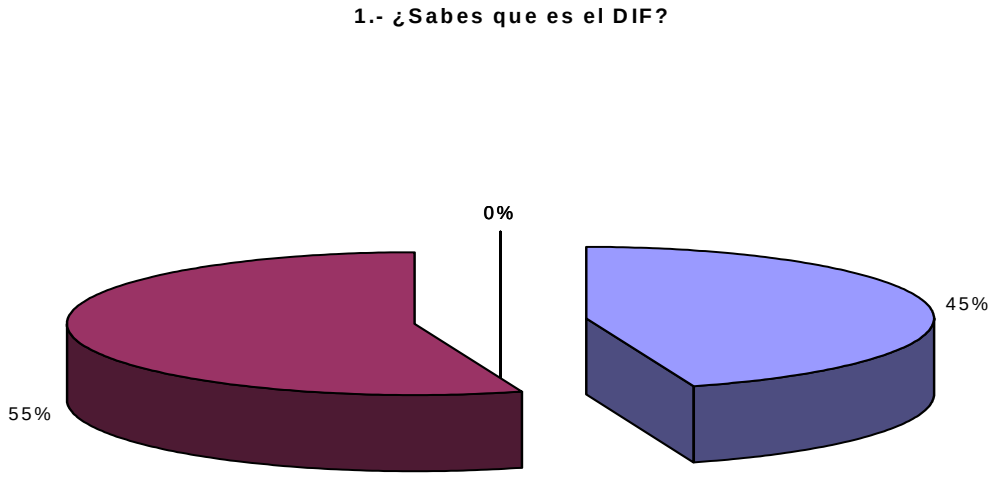
La población a la que se les suministraron las encuestas fueron el personal del DIF y las personas que asisten a hacer uso de las instalaciones del DIF.

1.3 Resultados de las encuestas

Los resultados que se obtuvieron de la encuesta diseñada para los usuarios del DIF, fueron las siguientes:

Número de encuestados que conocen el DIF.-se obtuvo que el 55% de las personas que asisten al DIF conocen y tienen identificado que significa, para que sirve y cuáles son sus beneficios; por otro lado se conoció un porcentaje de 45% representativo qué muestra qué muchos de los usuarios no saben que es el DIF, por lo que se puede decir que dicha organización no – lucrativa no ha tenido la suficiente promoción a lo que es el DIF, que significa, que representa, que busca lograr; siendo así que el DIF sea reconocido como una organización de desarrollo para la familia (ver figura 1).

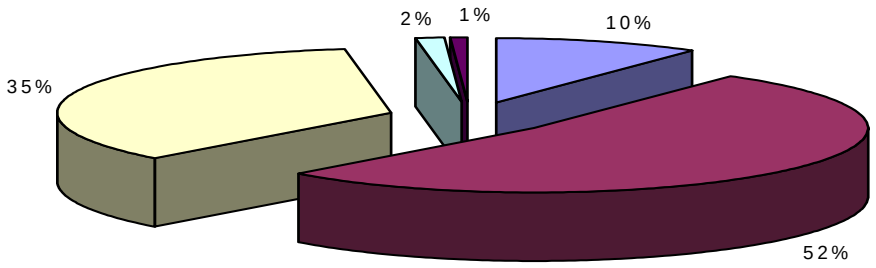
Gráfica 1



Frecuencia de asistencia al DIF.- Se obtuvo que un 10% tienen una asistencia muy frecuente al DIF, el 52% de los encuestados asisten frecuentemente, un 10% tienen muy poca asistencia y sólo el 2% de los encuestados respondieron no asistir al DIF (ver figura 2).

Gráfica 2

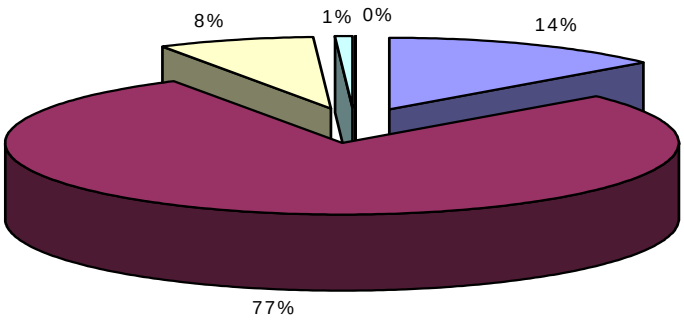
2.- ¿Qué tan frecuente asiste al DIF?



Opinión sobre la calidad de las instalaciones.- los encuestados respondieron con un 14% estar completamente de acuerdo en que las instalaciones del DIF son buenas, el 77% contestó estar de acuerdo con las instalaciones, sólo el 8% respondió en desacuerdo con las instalaciones y por último el 1% dijo estar completamente en desacuerdo en que las instalaciones del DIF son buenas (ver figura 3).

Gráfica 3

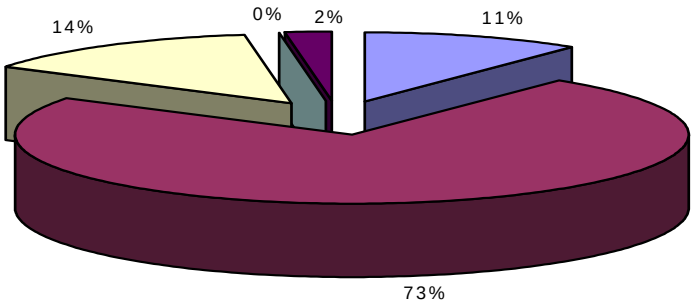
3.- Las instalaciones del DIF son buenas:



Suficiencia de los servicios del DIF.- un 11% dijo estar completamente de acuerdo en que los servicios que el DIF ofrece son los suficientes, la gran mayoría con un 73% contestó estar de acuerdo en que los servicios que el DIF tiene con los que deben de estar, un 14% respondió estar en desacuerdo y un 2% no contestó.

Gráfica 4

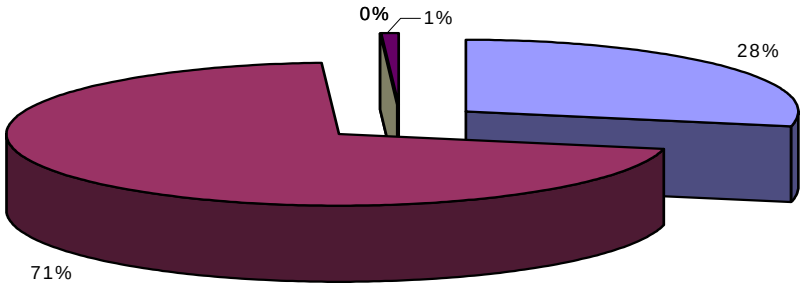
4.-¿Consisdera que los servicios que el DIF ofrece son suficientes?



Participación a los talleres recreativos.- la mayoría de los encuestados en relación a que si tenían alguna participación en los talleres que el DIF ofrece respondieron con un 77% el no participar y con un 28% que sí participaban, no obstante, el 1% se abstuvo en contestar (ver figura 5).

Gráfica 5

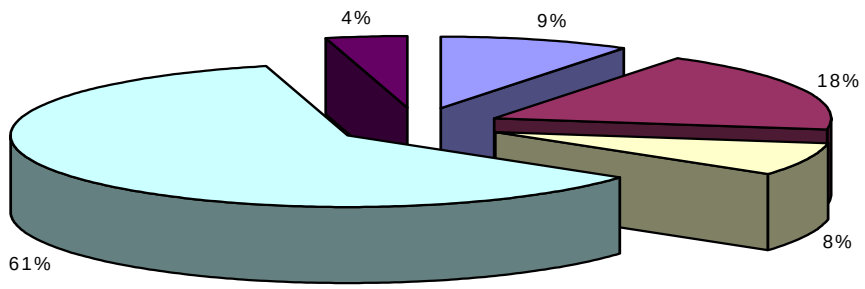
5.- Participa en algún taller recreativo que el DIF ofrece gratuitamente:



Motivación existente al realizar los talleres en el DIF.- el 18% de los encuestados se siente muy motivado cuando realiza los talleres, un 9% se motiva demasiado, el 61% de los asistentes al DIF si se motiva, un 8% se siente poco motivado y sólo un 4% no contestó (ver figura 6).

Gráfica 6

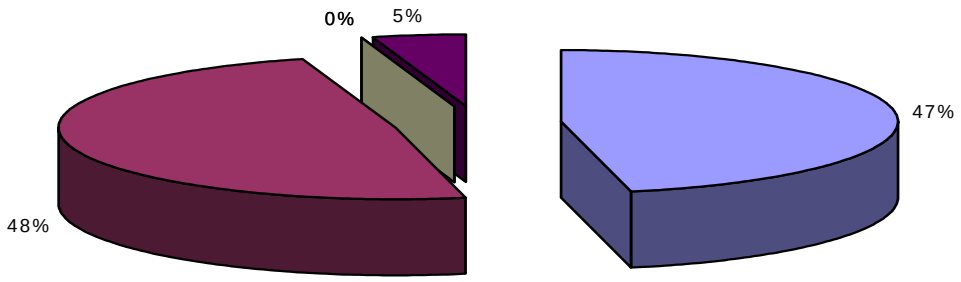
6.- ¿Qué tan motivado se siente cunado participa en estos talleres?



Conocimiento de medios de información externa por el DIF.- se encuestó a los usuarios que si recibían algún tipo de información para conocer los servicios y actividades que el DIF ofrecía, lo que se obtuvo de dichas encuestas fue que un 48% respondió el no recibir este tipo de información, y con un 47% contestó que si reciben información por parte del DIF y sólo un 5% se abstuvo en contestar (ver figura7).

Gráfica 7.

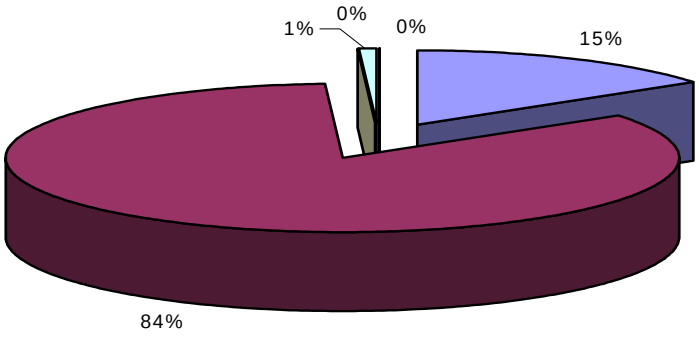
7.-¿ Recebe algún medio de información externa para el conocimiento de los servicios y actividades que el DIF ofrece?



Opinión sobre la relación entre el personal y el usuario.- con un 15% se respondió que la relación que hay entre el personal y ellos los usuarios es muy buena y una mayoría de 84% contestó que la relación es buena (ver figura 8).

Gráfica 8

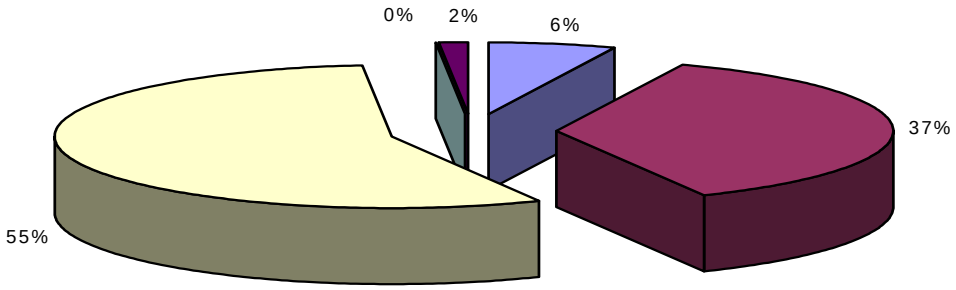
8.-¿Como ve la relación entre el personal y el usuario?



Suficiencia de los medios de información en el DIF para su promoción de los servicios.- se hizo esta pregunta haciendo ver que tan suficientes han sido los medios por los que el DIF se promueve y los usuarios a dicha organización respondieron con un 55% estar en desacuerdo, un 6% está completamente de acuerdo con los medios de información, el 37% contestó estar de acuerdo y sólo un 2% no contestó (ver figura 9).

Gráfica 9

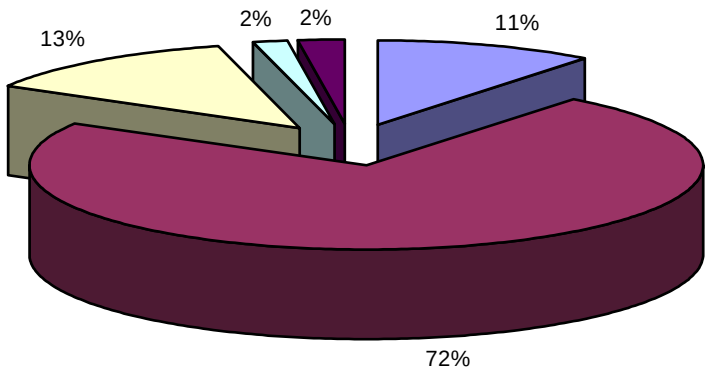
9.-Los medios de información por los que el DIF promueve sus servicios,¿son los suficientes?



Satisfacción de las áreas, servicios y talleres que el DIF tiene.- el 2% de los encuestados se sienten insatisfechos con todo lo que ofrece el DIF, un 13% está en desacuerdo, el 72% de los usuarios respondieron estar satisfechos con los servicios, áreas y talleres del DIF y sólo un 11% respondió estar completamente de acuerdo (ver figura 10).

Gráfica 10

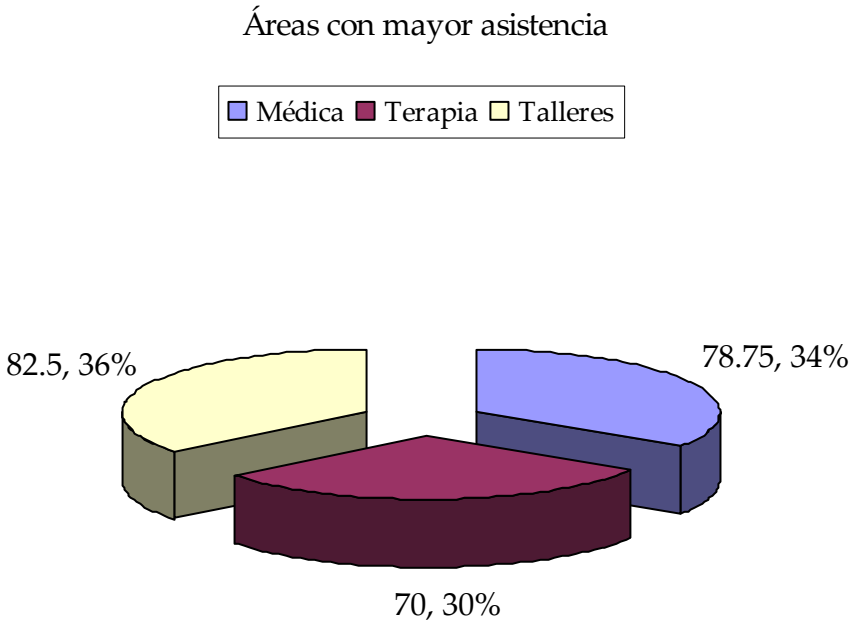
10.-¿Qué tan satisfecho se siente con las áreas, servicios y telleres del DIF?



Áreas con mayor asistencia.- en las encuestas se preguntó que área era mas frecuentada por los usuarios y las respuestas fueron las siguientes:

Se llegó a la conclusión de que 82.5 personas de 125 encuestadas respondieron que el área médica es a la cual asisten con mayor frecuencia esto es equivalente a un 36%; el 78.75 de los encuestados contestaron asistir al área de terapia, correspondiendo a un 34%, y por último 70 personas de las encuestadas confirmaron asistir al área de talleres equivalente a un 30% de la población.
Lo que esto nos dice que el área con mayor asistencia es el área médica (veri figura 11).

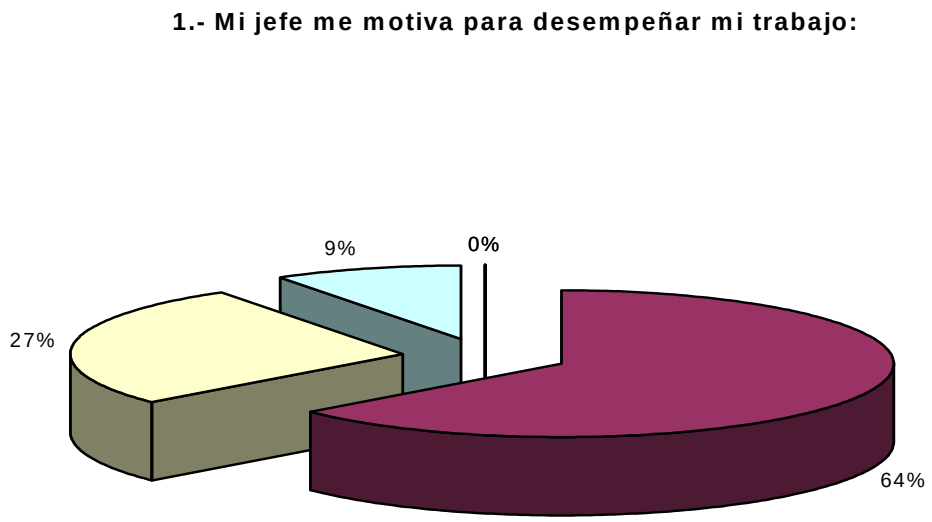
Gráfica 11



Otros de los resultados que se obtuvieron fueron los arrojados por las encuestas que se hizo al personal del DIF, los cuales fueron:

Motivación que el jefe proporciona al personal.- los resultados que se obtuvieron a dicha pregunta responde que el 64% contestó estar de acuerdo en que su jefe sí los motiva para que realicen sus actividades y tengan un buen desempeño dentro de la organización, el 27% contestó estar en desacuerdo y solo un 9% está completamente en desacuerdo en que su jefe los motive. Por esta razón al recibir motivación por su jefe, el personal se siente motivado o entusiasmado cuando realiza sus actividades (ver figura 14).

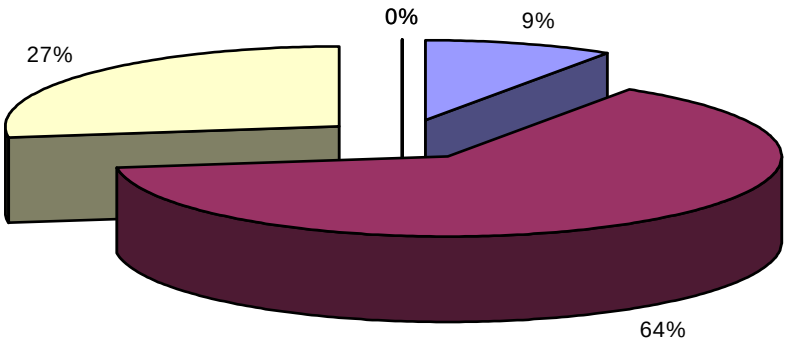
Gráfica 14.



Motivación del personal cuando trabaja.- el 9% de los trabajadores del DIF dicen sentirse muy motivado cuando labora, con un 64% respondieron sentirse motivados y el 27% se encuentra desmotivado cuando trabaja (ver figura 15).

Gráfica 15

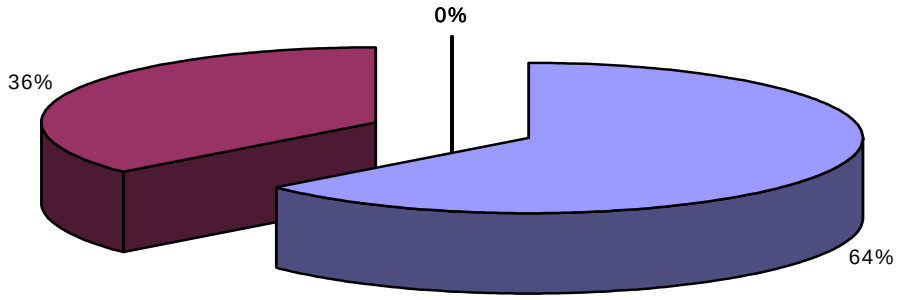
2.- ¿Qué tan motivado me siento con mi trabajo?



Opinión del personal como parte del DIF.-Un 36% contestó no sentirse parte del DIF y el 64% de los trabajadores respondieron que sí se sienten parte del DIF (ver figura16).

Gráfica 16

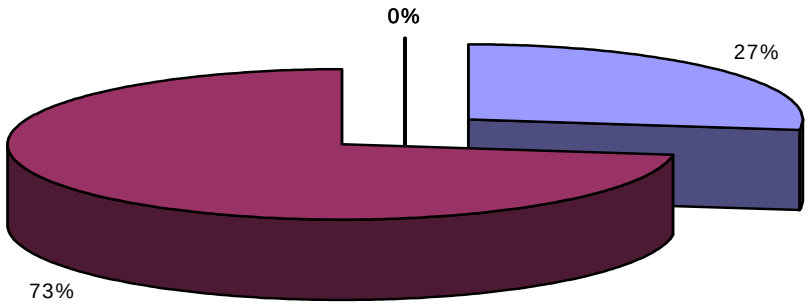
3.- ¿Me siento realmente parte del DIF?



Opinión sobre si se reciben incentivos por la directora.- con un 27% del personal que respondió dijo que sí reciben incentivos por parte de su directora y la mayoría de los encuestados respondió que no (ver figura 17).

Gráfica 17

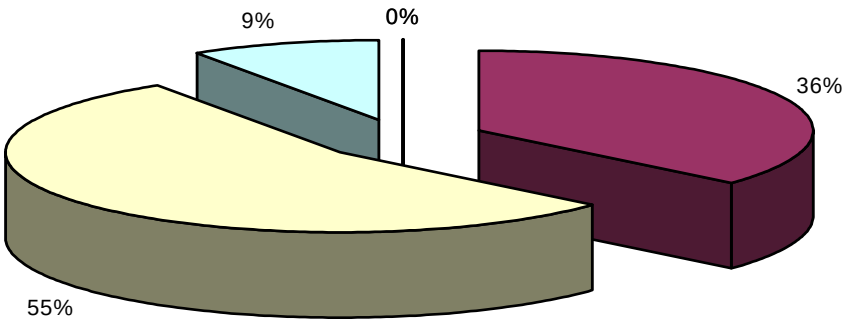
4.- ¿Recibo algún tipo de incentivo para desarrollarme mejor como empleado por parte de mi directora?



Opinión sobre el ambiente laboral.- se les preguntó a los trabajadores de cómo es el ambiente en el DIF, los cuales respondieron con un 55% están totalmente de acuerdo en que no hay una buena relación, el 36% piensa que el ambiente es bueno y el 9% respondió que el ambiente es muy bueno. Por lo que se puede decir que sería de gran utilidad y motivación para que se desarrollaran mejor en sus labores y de esta manera ofrecer un mejor servicio a los usuarios (ver figura 18).

Gráfica 18

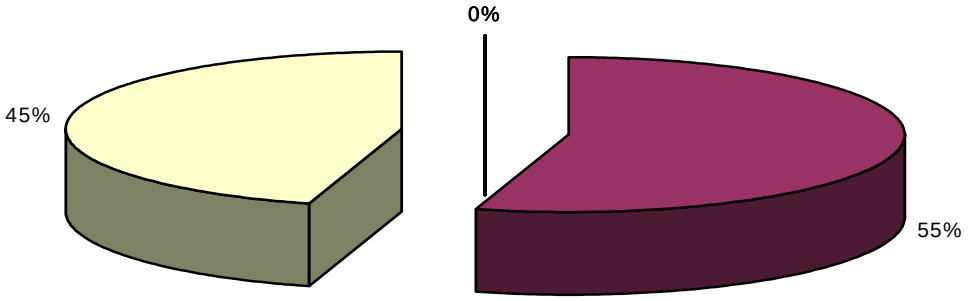
5.- El ambiente laboral de la organización en general es:



Opinión sobre l comunicación entre el director y el personal.- con un 45% del personal respondió que la comunicación es mala entre ellos y su director y con el 55% contestaron que la comunicación es buena (ver figura 19).

Gráfica 19

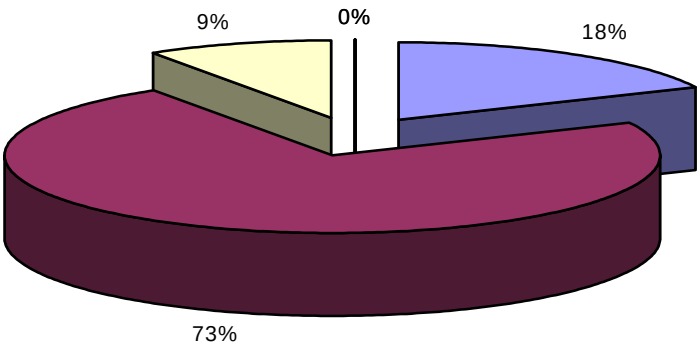
6.- ¿Cómo es la comunicación entre director y personal?



Opinión de la comunicación entre compañeros.- el personal del DIF respondió con un 73% el tener una buena comunicación con sus compañeros, con un 27% que la relación es muy buena y con un 55 de los encuestados dicen que la relación entre ellos es mala (ver figura 7.

Gráfica 20

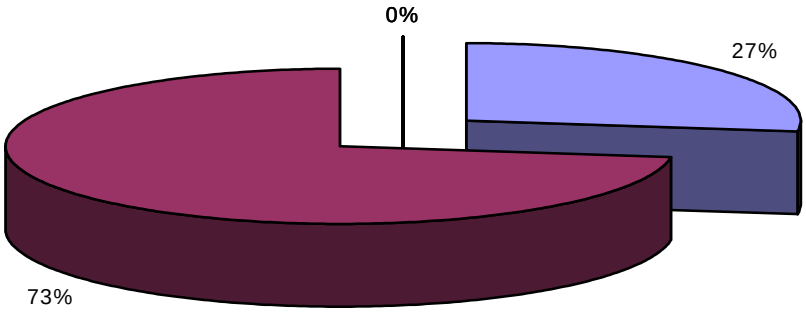
7.- La comunicación con mis compañeros la considero:



Opinión sobre la comunicación entre el personal y los usuarios.- con el 27% de los encuestados se llegó a la conclusión de que la relación que tienen hacia los usuarios es muy buena y la mayoría respondió que solamente es buena (ver figura 8).

Gráfica 21

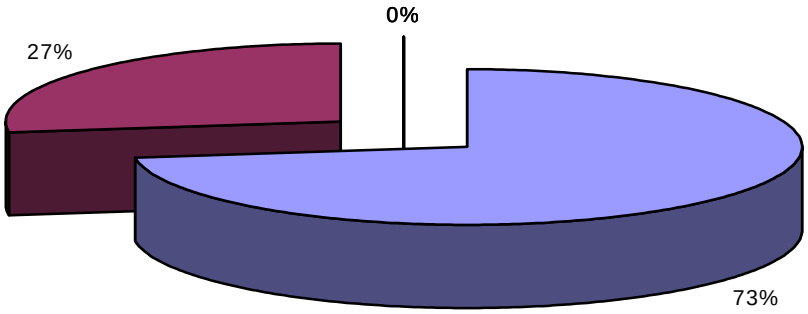
8.- ¿Cómo es la comunicaión entre personal y usuario?



Conocimiento de la misión y visión.- con el 73% que conocen la misión, visión de la organización, y el 27% respondió el no conocerla. De lo cual se deduce que sí se encuentran involucrados con los anteriores; pero también algunas de las personas que fueron encuestadas mencionan el no conocer ni sentirse identificado con ellos (ver figura 9).

Gráfica 22

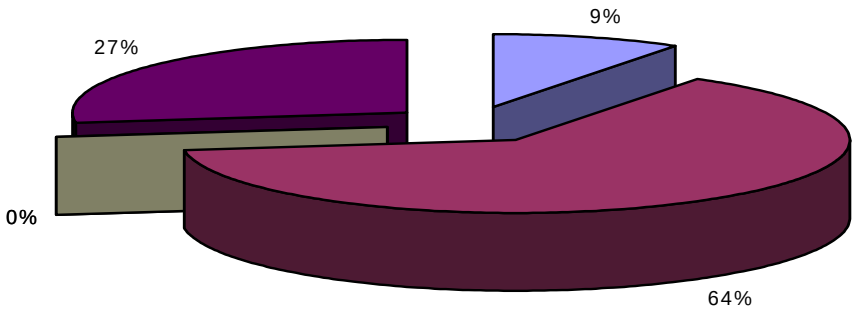
9.- ¿Conoces la misión y visión del DIF?



Identificación con la misión y visión del DIF.- En relación con sentirse identificado con la misión y visión, el personal contestó lo siguiente, con el 64% del personal se siente identificado, el 27% no se encuentra identificado y el 9% dice sentirse muy identificado (ver figura 10).

Gráfica 23

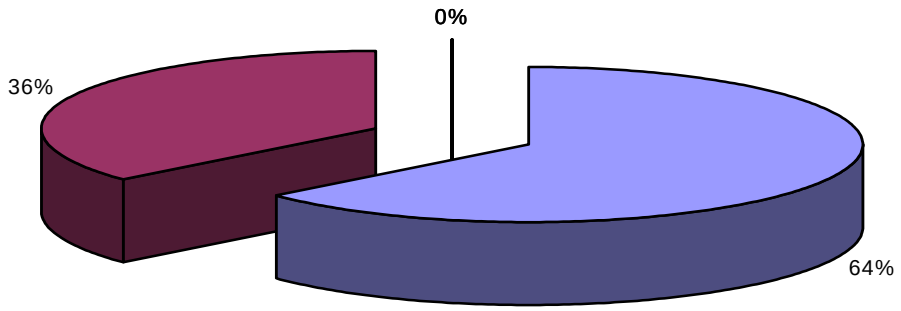
10. ¿Qué tan identificado se encuentra con la misión y visión del DIF



Conocimiento de los objetivos.- El 64% del personal respondió el sí en conocer los objetivos del DIF de San Andrés Cholula y el 36% no los conoce (ver figura 11).

Gráfica 24

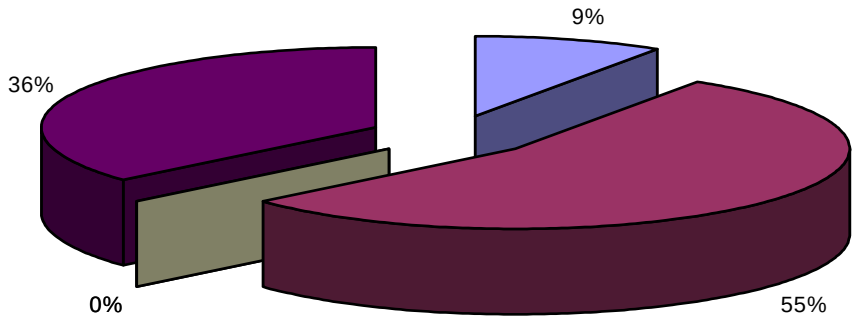
11.- ¿Conoces los objetivos del DIF?



Identificación del personal con los objetivos.- El 55% del personal contestó sentirse identificado con los objetivos del DIF, el 36% no se siente identificado y sólo el 9% dice sentirse muy identificado (ver figura 12).

Gráfica 25

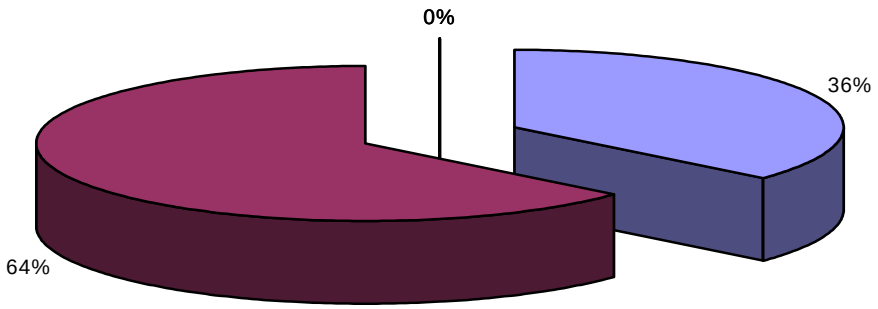
12.- ¿Qué tan identificado se encuentra con los objetivos?



Opinión sobre si existe un líder en el trabajo.- El personal afirma con un 64% el no tener algún tipo de líder entre ellos y el 36% dice estar de acuerdo en que si hay un líder (ver figura 13).

Gráfica 26

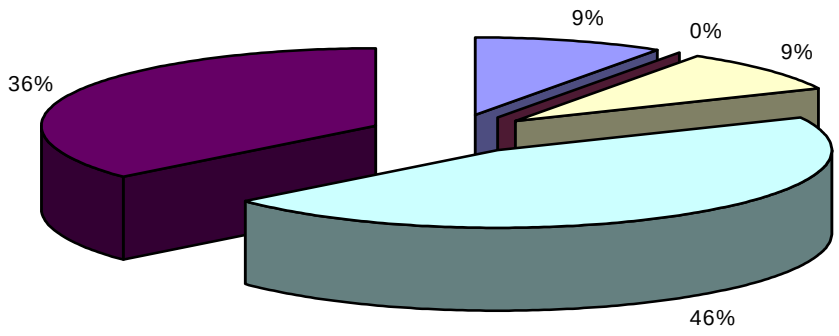
13.- ¿Existe algún líder en su trabajo?



Opinión del personal en relación de que si existe un líder, y de que manera defiende éste defiende sus derechos como trabajadores.- El 46% del personal contestó que nunca son defendidos sus derechos, el 36% respondió casi nunca, y con un 9% el personal dijo que casi siempre son defendibles sus derechos como trabajadores del DIF. (ver figura 14).

Gráfica 27

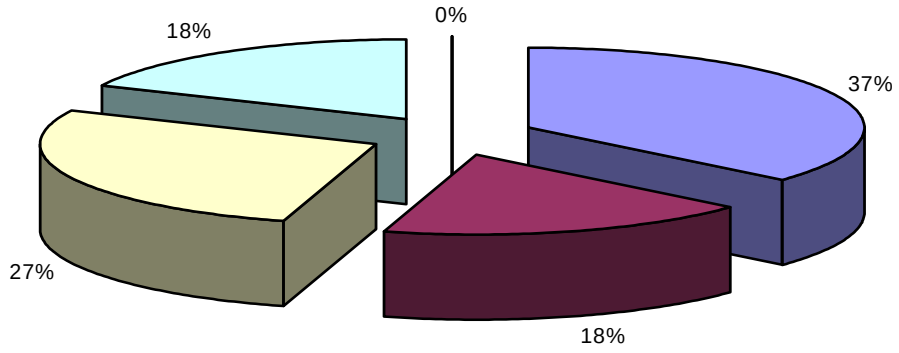
14.- ¿El líder defiende los derechos de los empleados?



Opinión sobre la toma de decisiones en el trabajo.- se les preguntó al personal si dentro del DIF, es decir, si el director o sus jefes toman en cuenta su trabajo y de acuerdo a este si se les brindan las oportunidades para tomar decisiones , por lo que los resultados fueron los siguientes. El 37% del personal respondió que se les brinda en algunas ocasiones el tomar las decisiones que puedan ayudar y beneficiar en su trabajo, el18% casi siempre, el 27% casi nunca y con otro 18% nunca (ver figura 15).

Gráfica 28

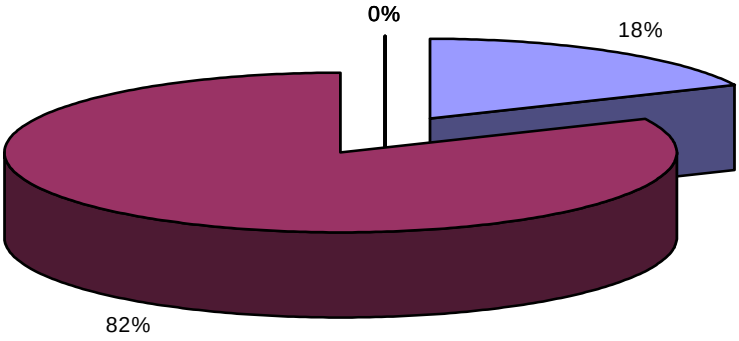
15.-En base a mi experiencia,¿Se me brinda la oportunidad de tomar decisiones en min trabajo?



Análisis del desempeño del personal.- se le encuestó al personal si sus actividades dentro del DIF son analizadas por sus superiores, los resultados obtenidos fueron los siguientes; el 82% del personal se encuentra en total desacuerdo en relación a que nunca se les analiza el desempeño que tienen en el DIF y el 18% dice que si se analiza su desempeño (ver figura 16).

Gráfica 29

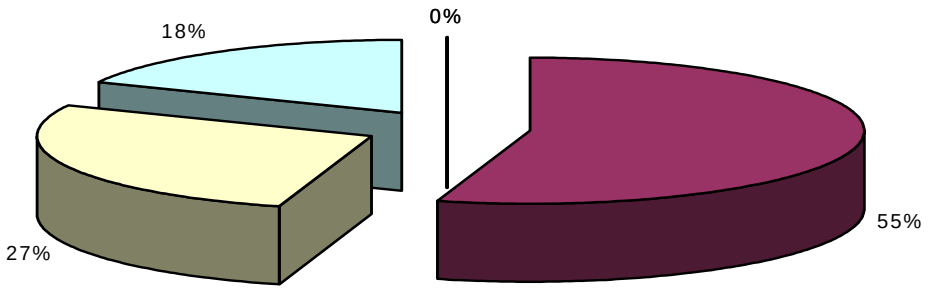
16.- ¿Se analiza el desempeño laboral del personal?



Opinión sobre la retroalimentación por parte de la dirección.- El 55% consideran que sí hay una buena y positiva retroalimentación por parte de la dirección, el 27% considera negativa la retroalimentación y un 18% la considera muy negativa (ver figura 17).

Gráfica 30

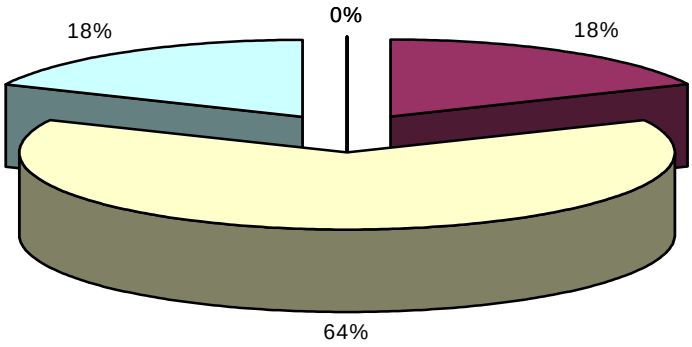
17.-¿Cómo considera que es la retroalimentación que recibe por parte de la dirección?



Suficiencia de información por parte del DIF.- se le preguntó al personal si la información que reciben del DIF es la suficiente o no de todos los acontecimientos que ocurren dentro y fuera de dicha organización no – lucrativa.- los resultados obtenidos fueron los siguientes. El 64% del personal encuestado respondió estar en descuerdo en no sentirse bien informado con lo que pasa en el DIF, el 18% opinó estar de acuerdo en que si recibe la información necesaria de los acontecimientos del DIF y por último, otro 18% dijo estar completamente en desacuerdo de lo que pasa dentro y fuera del DIF (ver figura 18).

Gráfica 31

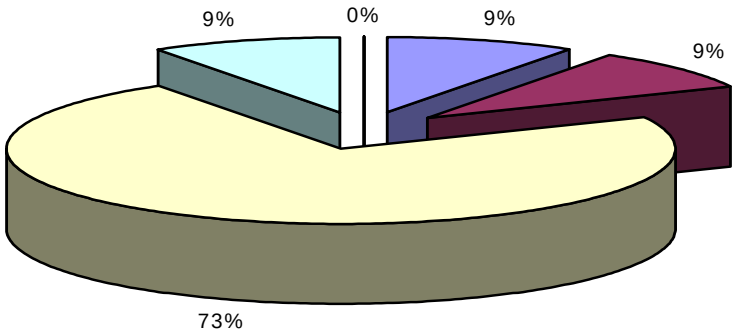
18.- ¿Creo estar informado de lo que pasa dentro y fuera del DIF?



Opinión sobre la suficiencia de los medios de información para el conocimiento de las actividades.- se obtuvieron los siguientes resultados El 73% del personal se encuentra completamente de acuerdo en que los medio de información por los que el DIF se promueve son los suficientes, , un 9% respondió estar solamente de acuerdo en que los medios son suficientes con un 9% se encuentran en desacuerdo y por último otro 9% completamente en desacuerdo en relación con la suficiencia de los medios informativos (ver figura 19).

Gráfica 32

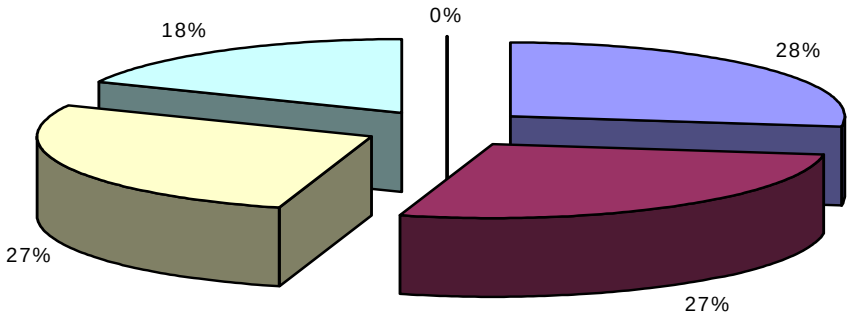
19.- Los medios informativos para dar a conocer las actividades que se llevan dentro del DIF, ¿son suficientes?



Opinión sobre si son suficientes y adecuadas alas instalaciones del DIF.- los resultados arrojados por el personal fueron los siguientes. El 28% está completamente de acuerdo en que son suficientes las instalaciones, el 27% contestó solamente estar de acuerdo con las instalaciones, otro 27% está en desacuerdo y el 18% completamente en desacuerdo con la insuficiencia de las instalaciones (ver figura 20).

Gráfica 33

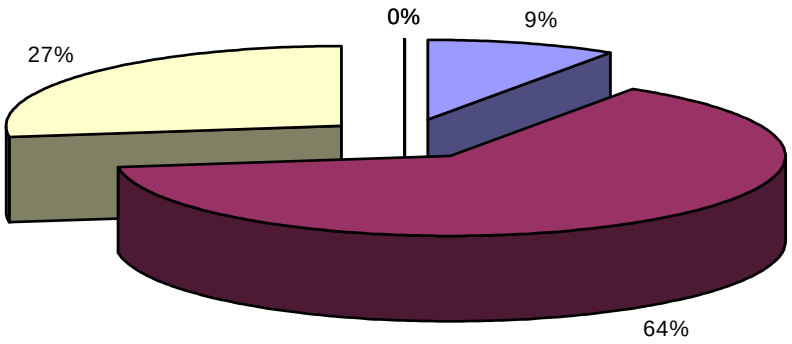
20.- Las instalaciones del DIF son las suficientes y adecuadas para sus labores:



Opinión sobre las áreas y servicios para la comunidad.- se le preguntó al personal si se encontraban de acuerdo en que las áreas y servicios que el DIF tiene son las necesarias para la comunidad, los resultados fueron los siguientes. El 64% del personal encuestado respondió estar de acuerdo en que las áreas y servicios son los suficientes para la comunidad, el 27% respondió estar en desacuerdo y un 9% esta completamente en desacuerdo con la pregunta (ver figura 21).

Gráfica 34.

21.- Las áreas y servicios del DIF son necesarias para la comunidad:

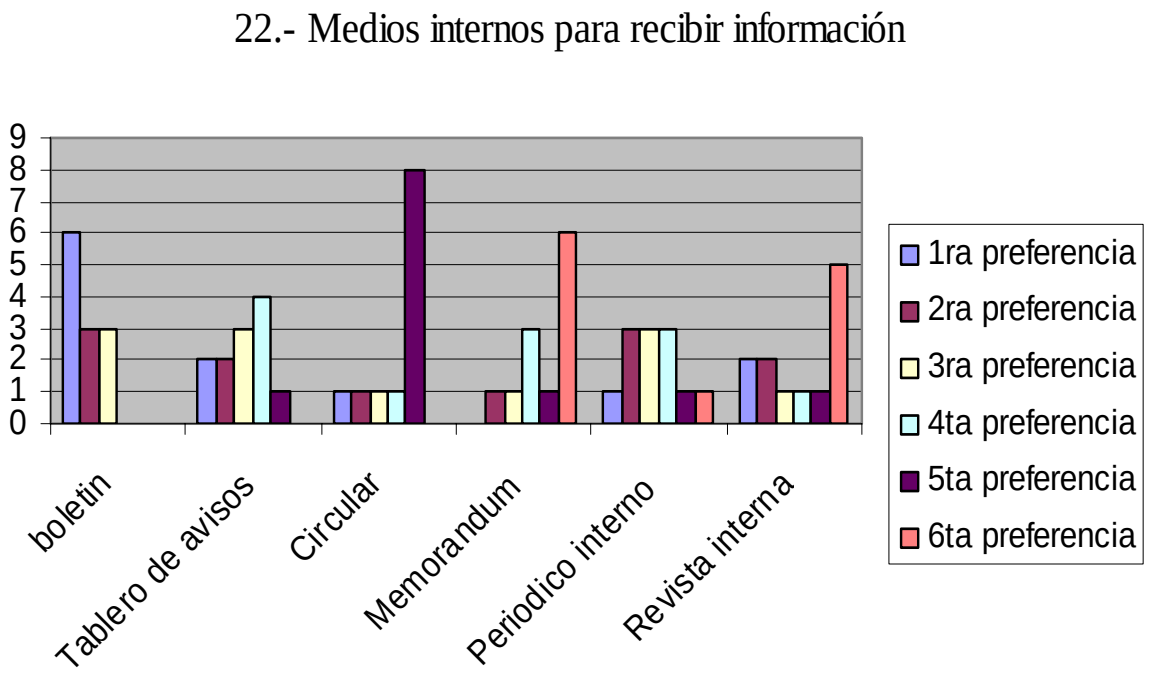


Medios de información para recibir la información.- Se le preguntó al personal que cuales serían los medios informativos más adecuados para que recibieran la información dentro del DIF para el conocimiento de los acontecimientos de dicha organización. Los resultados más relevantes fueron de acuerdo con la siguiente tabal de comparación.

La gráfica 22 muestra los medios internos con mayor preferencia por el personal del DIF, por los cuáles quieren ser comunicados de las actividades que dicha organización realice. Los medios internos que se propusieron en la encuesta dada al personal fueron el boletín informativo, el tablero de avisos, la circular, el memorando, el periódico interno y por último la revista interna.

Para nuestro resultado final se tomó en cuenta aquel medio de mayor preferencia, es decir, los medios internos que mayor número de personas preferían para recibir la información que el DIF tiene. El boletín informativo el medio como primera preferencia para recibir información siendo que la mitad de las 12 personas encuestadas contestaron a éste medio interno, como segunda preferencia para ser enterados de las actividades y servicios del DIF se encuentran el periódico interno y el boletín contestado 3 personas de 12, como ternera preferencia se encuentran el boletín informativo, el tablero de avisos y el periódico interno ya que 3 personas de los 12 casos que se preguntaron respondieron 3 a cada medio, la cuarta preferencia fue el tablero de avisos respondiendo 4 personas siguiéndole el memorando y el periódico interno como preferencia, la circular fue tomada como la quinta preferencia como medio informativo por el personal del DIF y como última preferencia, es decir, la menos preferida por el personal es el memorandum, donde la mitad de los encuestados respondieron (ver figura 22).

Gráfica 35



1.4 Entrevista

Los resultados de las entrevistas a la Coordinadora de Desarrollo Comunitario, la Lic. Claudia Briones Carreto, nos arrojaron los siguientes datos:

En la primera entrevista se obtuvo que entre algunas de las campañas que han estado y otras que siguen vigentes, se tienen que en marzo del año del 2003 se llevó a cabo la campaña del "Día Internacional de la mujer" la cual consistió en reclutar mujeres para dar importancia a sus derechos y para la participación en cursos ofrecidos por el DIF, otra campaña fue la de los "Derechos de los niños" la que consistió en cursos de verano para seis localidades, otra de las campañas fue puesta para alumnos de la Universidad Madero y la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) la cuál consistió en conseguir apoyos de víveres, ropa y calzado siendo esta una campaña reciente; otra campaña importante para el DIF y de la cual se obtuvieron grandes beneficios fue la unión de dicha Institución con la tienda la "Comercial Mexicana", dada a conocer el seis de enero con el fin de recaudar juguetes, y por último aunque sigue vigente es la campaña de "Talleres a padres de familia promocionando los servicios en el DIF".

No obstante, se continúan realizando y promoviendo este tipo de campañas para uso y beneficio tanto para el DIF como también para la comunidad ya sea asistente y no asistente a las instalaciones para hacer uso y conocimiento de los que les ofrecen. Para que sigan promoviendo este tipo de campañas la directiva del DIF ha propuesto formar el Departamento de comunicación Social, para seguirse realizando propuestas de tipo social y de esta manera seguir ayudando y beneficiando a la comunidad de San Andrés Cholula.

Básicamente las áreas en las que se han manifestado las campañas han sido el área de salud, área de educación, área de alimentación y por último, el área de asistencia; con esto no se quiere decir que las demás áreas que sirven dentro de la Institución sean descartadas, por el contrario, son más promovidas aquellas áreas

en las que se ha notado poca asistencia, así como también cuando requieren una mayor importancia pudiendo así brindar un mejor servicio que satisfaga a los usuarios.

Las campañas sociales que el DIF ha promovido y difundido, han variado tanto en el tiempo en que son lanzadas como en el tiempo de durabilidad dependiendo éstas el alcance que se quiera tener, por ejemplo, se tiene que la campaña de los talleres a los padres de familia para la promoción de los servicios lleva seis meses, haciendo así una mayor participación de ellos en todas aquellas actividades y servicios ofrecidos por el DIF. Por otra parte no se pueden descartar los medios que han sido utilizados para sus promociones sin embargo, éstos han, sido muy escasos utilizando únicamente mantas colocándolas en aquellos lugares estratégicos dirigiéndose a las personas con la finalidad de hacerles llegar dichos mensajes.

Todas las campañas que han sido lanzadas en su tiempo han estado dirigidas tanto a Universidades como la Madero y la UDLAP para la recolección de víveres y ropa, otras a los clientes que realizan sus compras en las tiendas "Comercial Mexicana" con motivo principal de donar juguetes, la campaña de mujeres estuvo dirigida a todas aquellas mujeres a nivel municipal y por último como es notorio la promoción de los servicios del DIF para los padres de familia.

En todas estas campañas mencionadas los resultados obtenidos han sido interesantes, quizás no fueron los pensados ya que se esperaba mayor participación en la mayoría de las áreas promocionadas pero si llegó a incrementar su numero de asistentes.

Considerando que fueron áreas específicas, se trataron de satisfacer aquellas necesidades de los usuarios, como son los casos en las promociones y difusiones de todos los servicios y de canalizar aquellos casos que fueran detectados. Algunas

necesidades que fueron cubiertas por dichas campañas se encuentra el haber podido ayudar con los servicios a la comunidad dándoles una mayor cobertura y espacio.

Por tanto, se obtuvo que todas las campañas que el DIF ha lanzado en general han sido las satisfactorias, sin embargo, el uso de medios no ha sido lo suficiente para una mayor difusión, aunque el DIF se ha promovido y realizado actividades fuera de su plantel se necesita una mayor promoción y contacto con otros medios de comunicación.

Sin embargo, en la segunda entrevista que se le hizo, los resultados fueron los siguientes:
La Lic. Claudia Briones considera que las instalaciones del DIF San Andrés son suficientes y adecuadas para la realización y servicio de las labores que dicha organización lleva a cabo.

Por otro lado se tiene que tanto los servicios, las áreas y los talleres proporcionados por el DIF a la comunidad sí son los necesarios pero no lo suficientes, ya que hace falta de equipo para que funciones de una mejor forma el DIF siendo que el personal tiene ganas de trabajar pero a falta de equipo y recursos en general se desmotivan de cierta manera.
En relación al personal, la Coordinadora Claudia Briones menciona que algunas áreas que conforman el DIF se necesitan reforzar por ejemplo, el área de psicología, el área de administración y el área de servicio de limpieza; por lo mismo a la falta de recursos el personal no se encuentra muy eficiente para realizar sus labores.

Por último, en lo que se refiere a la promoción de los servicios que el DIF tiene como se mencionó en la primera parte de la entrevista número uno, la promoción a los servicios y áreas que el DIF tiene no ha sido la suficiente, debido a que no se

han utilizado los medios adecuados para transmitir sus mensajes y servicios que ofrecen a la comunidad para su bienestar y beneficio.