



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**“MODELO DE SERVICIOS PÚBLICOS, RESOLUCIÓN DE
PROBLEMAS Y MODERNIZACIÓN, EN EL MUNICIPIO DE
JILOTEPEC**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PRESENTA:

GERARDO MIGUEL MALDONADO NOGUEZ

DIRECTORA:

MARTHA ESTHELA GOMEZ COLLADO

TOLUCA, MÉXICO

NOVIEMBRE, 2019

ÍNDICE:

	Páginas
Introducción.....	4
Capítulo 1 Servicios Públicos Municipales.....	5
1.1 Definición.....	6
1.2 Calidad en los servicios públicos municipales.....	7
1.3 Servicios Públicos.....	18
1.4 Servicios públicos que se abordarán.....	20
1.4.1 Agua potable.....	24
1.4.2 Drenaje y alcantarillado	25
1.4.3 Alumbrado público.....	26
1.4.4 Limpia, recolección, traslado de residuos	26
1.4.5 Mercados y centrales de abasto	27
1.4.6 Panteones.....	28
1.4.7 Rastros.....	29
1.4.8 Calles y vialidades.....	30
1.4.9 Parques y jardines.....	30
Capítulo 2 Diagnóstico de problemáticas de servicios públicos	
2.1 Investigación mixta cuantitativa y cualitativa.....	31
2.2 Aplicación de encuestas a ciudadanos del municipio.....	32
2.3 Revisión y análisis de los resultados de las encuestas.....	33

2.4 Evaluación de errores detectados en servicios públicos	59
Capítulo 3 soluciones a las problemáticas de los servicios públicos del municipio de Jilotepec.....	64
3.1 Soluciones a los problemas encontrados y modernización y actualización de los servicios públicos municipales.....	64
Solución y actualización al servicio municipal de agua potable.....	65
Solución y actualización al servicio municipal drenaje y alcantarillado.....	67
Solución y actualización del servicio municipal alumbrado público.....	69
Solución y actualización del servicio municipal calles y vialidades.....	71
Solución y actualización del servicio municipal de limpia, recolección y traslado de residuos.....	74
Solución y actualización del servicio municipal mercados y centrales de abasto	76
Solución y actualización del servicio municipal de panteones.....	77
Solución y actualización del servicio municipal de rastros.....	79
Solución y actualización del servicio municipal parques y jardines.....	81
Conclusiones.....	83
Anexos.....	88
Bibliografía.....	90

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza con fin de examinar y determinar la calidad que tienen los servicios públicos municipales en Jilotepec Estado de México; saber qué percepción tiene la ciudadanía sobre su impartición, así como, detectar las fallas que han permanecido durante varias administraciones y que siguen estando presentes.

La forma de recolectar dichas opiniones de la población es con una encuesta bien elaborada que contiene 27 preguntas y se aplica a 381 personas únicamente del municipio de Jilotepec, (con base en fórmulas que determinaron la cantidad de encuestas sobre la relación de habitantes, y forman el apartado de anexos)

De antemano se sabe que la calidad de los servicios no siempre es la mejor, al aplicar la encuesta y hacer un recorrido de campo se pudieron evaluar y rectificar la información necesaria para continuar el estudio, que se presenta en tres capítulos:

Los Servicios públicos municipales: son el primer capítulo, se debe conocer todos los componentes de la investigación, cómo funcionan, cuáles son las delimitaciones del servicio, de administración y de los habitantes; por ello, se incluyen las definiciones básicas de todos los servicios municipales, sus características y el proceso que se hace para otorgar el servicio a todo el municipio; sin olvidar la importante definición de calidad.

El diagnóstico de problemas de los servicios públicos; corresponde al segundo capítulo, y se cuenta con la información necesaria para determinar cuáles son las problemáticas de los servicios, los factores que provocan tales fallas; además las respuestas de la encuesta se exponen ejemplificadas con gráficas y adjuntas de un análisis.

Como último y tercer capítulo están las propuestas de soluciones a las fallas de los servicios públicos del municipio: el análisis final de los datos recabados presenta la hipótesis para lograr mejorar los servicios públicos, evaluando la viabilidad comparada con la expectativa de cambios a la infraestructura, el personal administrativo, los servicios públicos y recomendaciones generales para los habitantes que también pueden contribuir con el mejoramiento y percepción de servicios con calidad, que van de la mano con algunas actualizaciones a los mismos de manera general, y no únicamente solucionando fallas sino haciéndolos eficientes.

CAPÍTULO 1

SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

1.1 DEFINICIÓN

Los servicios públicos municipales, inertes en la administración pública, en la organización social con que se cuenta y la que se piensa mejorar aplicando la democracia participativa, innovación científica al servicio del bien público, planificación estratégica, articulada o comunitaria, siempre manteniendo el análisis en conexión directa con casos de estudios reales y la acción comunitaria verificable que recomiende la reflexión para poder implementar la calidad en los servicios públicos municipales de Jilotepec.

El principal objetivo es ofrecer tanto a usuarios como a prestadores de servicios, servidores públicos, la aplicación del concepto calidad, de manera teórica como práctica, de igual forma, con herramientas para ampliar la conciencia y evaluación colectiva acerca del funcionamiento de los servicios públicos, apoyándoles a la solución de sus problemas (*Plan Nacional de Desarrollo, 2013*).

Para entender la importancia de la Administración Pública, es transcendental tener clara su definición y así determinar el papel que cumple en nuestra sociedad.

La palabra administrar proviene del latín ad-ministrare ir, hacia y ministrare servir, cuidar y tiene relación con la actividad de los ministros romanos en la antigüedad. De las raíces greco latinas Polis y Politeia. La administración pública está caracterizada por atributos propiamente estatales.

Para Gabino Fraga Rodríguez, la administración pública desde su perspectiva formal, es el organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales.

Y en cuanto al punto de vista material, es la actividad de este organismo considerando sus sistemas de gestión y de existencia propia tanto sus relaciones con otros organismos semejantes como con los particulares para asegurar la ejecución de su misión”, (Gabino Fraga,1980).

Así en la administración pública se planean estratégicamente las acciones que beneficiarán a nivel social, son decisiones de un área individual para llevar a cabo en grupo; lo que se resume, de manera en que los encargados de áreas específicas deben saber sobre el estudio completo de su estructura y comportamiento que regularmente presenta. De la misma manera que tener las medidas necesarias para solucionar aquellas situaciones que salgan de lo cotidiano, se deben tener presente las preguntas: ¿Qué es lo que se necesita?, ¿Cómo se necesita, ¿En qué momento? ¿Quiénes o que parte es la que lo necesita más?, ese tipo de preguntas y muchas más, son clave para poder aplicar una buena administración y llevar un buen control administrativo, para estar en la posibilidad de cumplir con cierta satisfacción ciudadana.

La administración pública aplicable es indispensable para el funcionamiento del Estado, su estructura es la base de su desarrollo socio-económico. También se apoya en los diferentes organismos del sector público (con base en su misión y visión) que deben ofrecer a la sociedad servicios de calidad con eficiencia, eficacia y efectividad.

Por lo que la administración pública podría entenderse como un proceso mediante el cual busca satisfacer las necesidades de la población amparadas en la formulación de objetivos y metas de manera consciente y futurista de un progreso general que ambos como habitantes necesitamos y más que por modernidad o lujos indebidos, son principalmente por principios y necesidades que hoy tenemos que satisfacer, ya que todos anhelamos un bienestar común.

1.2 CALIDAD

Para establecer el concepto de calidad y aplicarlo en los servicios públicos que se explican y estudian en esta tesis, es necesario conocer el gran impacto que tiene una mejora de los servicios públicos, puestos en práctica por administradores, de igual manera para que los habitantes que están recibiendo dichos servicios puedan darse cuenta de la cantidad los mismos que reciben y de la calidad que pueden percibir de ellos, también evaluarlos en cuanto a su nivel de satisfacción.

Próximamente en la investigación de campo se realizará esa indagación tangible para conocer datos exactos y averiguar la forma de pensar de los ciudadanos del municipio.

A partir de los años noventa, el concepto de calidad tiene que ver más con la forma en que se llevan a cabo los procesos; es una visión de tipo cultural que se aleja de las características de un producto manufacturado y que trae consigo un conjunto de ideas o conceptos como son:

- a) Procesos, que se refieren a la forma lógica como se realizan las tareas en una organización.
- b) Cliente, tanto interno como externo.
- c) Necesidades de los ciudadanos
- d) Benchmarking, que es un estándar de excelencia si se compara un servicio con otro similar.
- e) Importancia del empleado, quien debe ser capaz de resolver problemas y asumir una responsabilidad.
- f) Cultura, el aspecto más difícil del cambio, ya que se refiere a los patrones de comportamiento que prevalecen en la organización, los cuales comprenden creencias, actitudes, valores, normas que rigen el desarrollo de las actividades en una organización (Hunt,1993).

Muchos gobiernos reconocen la necesidad de mejorar la atención a los usuarios, por eso adoptan iniciativas para demostrar la efectividad y modernización del aparato público.

Así, quienes toman las decisiones en los altos niveles se supone que interpretan las necesidades de la gente, teniendo en cuenta comentarios, críticas u opiniones para intentar mejorar el municipio, junto algunas problemáticas que son visibles y afecta a la mayoría de la población.

Mientras la calidad es introducida al sector público, será necesaria una estrategia de implementación distinta a la del sector privado, acorde con su contexto; esto implica pensar en lo que se hace, cómo se hace y cómo llevar a cabo aquellos ajustes que permitan a las organizaciones públicas cambiar, transformarse.

El conjunto de ideas sobre calidad introducidas al servicio público en las últimas décadas se ha completado con estrategias relacionadas con el establecimiento de estándares, que resaltan el rendimiento y la eficiencia.

Las peculiaridades de la calidad en cuanto a un valor de un servicio, producto o proceso, que satisfagan las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos.

La calidad puede entenderse como una filosofía centrada en las expectativas del cliente, a quien se provee de servicios o productos de calidad como resultado de un mejoramiento continuo de procesos organizacionales. Todo esto involucra la participación en el trabajo en equipo, la autocracia y el reforzamiento de la identificación de los miembros de la organización con las tareas que desarrollan, y se puede utilizar a los ciudadanos como eje fundamental para desarrollar actividades que permitan alcanzar mejores niveles de productividad para ser más competitivos en los servicios que proporciona el municipio.

El futuro de la calidad de los servicios públicos estará determinado tanto por factores externos, como por influencias internas que crecen a la par del movimiento de calidad (*Contreras, 2012*).

Una de las cuestiones que surgen en la otorgación de servicios públicos de calidad, por parte de los administradores e incluso por la localidad es ¿cuáles serían los beneficios para los ciudadanos, si se brindan de la mejor manera posible?

La prestación de servicios, busca la satisfacción del cliente o en este caso del ciudadano, para lo cual se emplean procesos de mejoramiento que permiten dar respuesta a las expectativas y perspectivas que tengan los consumidores de dichos servicios públicos, por eso es necesaria la transparencia, para que los ciudadanos sepan cómo es que trabaja la administración.

Por lo tanto, para poder hacer tangible la calidad y que sea de manera constante, dice Koehler y Pankowski, (1996), que la calidad debe llegar a ser un hábito; pero uno de los desafíos más grandes es que el trabajador cambie de mentalidad por objetivos personales. La calidad es una nueva forma de llevar a cabo la gestión en el gobierno en todos los niveles de organización, desde el puesto más alto hasta el más bajo, jerárquicamente. Por lo que se focaliza en el usuario y en los miembros de la institución que trabajan en equipo para optimizar continuamente los procesos, que al final representan rutinas que dan sentido a la actividad de las organizaciones públicas y sobre todo: legitimidad.

Mientras la calidad sea introducida al sector público será necesaria una estrategia de implementación distinta a la del sector privado, acorde con su contexto; esto implica pensar en lo que se hace, cómo se hace y cómo llevar a cabo aquellos ajustes que permitan a las organizaciones públicas cambiar y transformarse, siendo mejores, (*Contreras, 2012*).

Para poder concretar un concepto riguroso y formal de calidad es complejo, ya que requiere de muchas perspectivas y de grandes fuentes que acomplejen y garanticen la buena definición y, por lo tanto, los resultados de los procesos que se realizarán con dichos conceptos, se deben forjar desde indicios de una buena base, estructuralmente bien planteada para que los resultados y los procesos en que se ponga en práctica el concepto sean satisfactorios.

La condición de usuario de un servicio público es inevitable, pues se entrelaza íntimamente con el devenir histórico, la realidad económica, los desarrollos tecnológicos y la orientación política de toda la sociedad. Se trata de insuficiencias básicas de los individuos que suelen ser satisfechas por organizaciones públicas o privadas cuyo objetivo debe ser el bien público y el bienestar colectivo. En consecuencia, los problemas de los servicios públicos suelen ser desafíos complejos que convocan a una diversidad de conocimientos y que requieren de herramientas conceptuales para obtener soluciones o aproximaciones.

Se debe añadir que para poder tener buenos resultados cuando se brindan los servicios públicos, es necesario tener un proceso, con responsabilidades compartidas, productividad, trabajo en equipo, con mejoramiento en el desempeño y servicio al usuario.

Que todos los individuos que componen el equipo de trabajo encargados de atender a la población como servidores públicos deben ser responsables y contar con un desarrollo de técnicas que posibilitan la productividad, teniendo una planificación bien planteada sobre los resultados previstos, pero que además tengan la capacidad de enfrentar situaciones no previstas y aquello que no incluyan los procedimientos comunes. También sería excepcional que estuvieran enfocados únicamente en un área, en la que se especializaron (carrera que estudiaron), para que conocieran completamente su estructura y no involucraran conocimientos de otras áreas.

En cuanto al interior de la institución se tienen que simplificar procedimientos de trabajo, generar ambientes laborales que motiven a los empleados a dar su mejor esfuerzo y reconocer su trabajo, optimizar costos de la gestión, informar a los ciudadanos y adoptar una visión estratégica; todo esto para que al brindar los servicios públicos municipales se percaten de la calidad en la estructura interna y que esté completamente bien diseñada para trabajar de la mejor manera.

Por eso, Crozier (1992) señala que, la calidad se representa con la excelencia e implica un cambio en las relaciones humanas, en la mentalidad y en la escala de valores.

Se entiende que, con el esfuerzo de cada integrante de la estructura administrativa por brindar los servicios de la mejor manera, se lograrán los objetivos y se verá claramente qué diferencias se otorgaban antes de dichos servicios.

En organizaciones gubernamentales no es fácil medir el nivel de calidad, a menos que se alcance un nivel de certificación en algún proceso específico. Además de que existen condiciones que pueden limitar la puesta en marcha de cambios para implantar la calidad; ya que es necesario lograr transformaciones que penetren en la organización. Es necesario crear la capacidad, el compromiso y la voluntad de realizar el trabajo necesario, de igual manera crear un espacio político que permita la implantación de los cambios positivos (Ingraham, 1999).

En las organizaciones gubernamentales la calidad se ha reflejado en los llamados sistemas de gestión de calidad, que comprenden un conjunto de creencias y principios diseñados para mejorar continuamente los procesos organizacionales, con la finalidad de sobrepasar las expectativas de los usuarios de los servicios (Koehler y Pankowski, 1996).

Existen muchos conceptos de calidad que cada organización adopta de acuerdo a su desempeño:

- “Es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio”.
- “La totalidad de las características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”.
- “Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente”.
- “Es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto”.

- “Es el resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y continuo de cada acción en la organización”.
- “Es el conjunto de rasgos característicos de un producto o servicio, que lo hacen más o menos adecuado para satisfacer las necesidades del usuario”.
- “Propiedad inherente a una cosa que permite compararla con la de su especie”.
- “Características técnicas que se esperan de un producto o servicio en relación a su precio”.
- “La calidad sirve para atender las necesidades del usuario a un costo mínimo y dentro de los plazos previstos. Exige normalización explícita, confiabilidad, estandarización de soluciones y repeticiones”.
- “El producto obtenido con calidad debe iluminar y enriquecer las tareas de conducción en una organización”.
- “La calidad es la forma de orientar a la mejora continua de los productos, bienes o servicios, sistemas y procesos basados en un modelo, con el propósito de crear valor para sus beneficiarios”.
- “Es la serie de características que tiene un producto o servicio para ser aceptado”.
- “Se refiere a cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios” (Secretaria de la Función Pública; s.f)

Las diferentes explicaciones de calidad conllevan a abarcar distintas áreas, pero se unifica un concepto claro a lo que se enfoca en esta investigación y que son los servicios públicos con calidad, no sobre un producto en relación con un cliente, pero si posee algo parecido, como los administradores públicos vendiendo un producto que quieren que sea de la mejor calidad y los ciudadanos como clientes lo van a comprar, porque además de que es el único lugar donde lo logran adquirir, pueden tener la certeza que van a cumplir con todas las necesidades y expectativas que esperan conseguir.

Con el tiempo, el concepto de calidad ha ido evolucionando y ha presentado ante la sociedad otra imagen con modernidad y actualización, para que la ciudadanía esté consciente del valor que se le prestará los servicios públicos municipales y que logre evaluar la calidad con que se le otorgan.

La calidad en la jerarquía que presenta el servicio público a nivel municipal, se tiene la fortuna de que se puede evaluar de una manera no tan compleja y darse cuenta de los resultados que van produciendo.

¿Por qué es de gran importancia la calidad? Es de gran valor tener bien fundamentado un concepto claro de calidad, ya que se pueden percibir a simple vista los resultados y tenerlos como ejemplo.

El municipio debe tener por objetivo para, ser eficiente, cubrir completamente el territorio que le corresponde geográficamente, con servicios públicos municipales de la mejor calidad posible, con las actualizaciones y modernidades necesarias.

Se pretende mostrar las ventajas que se derivan de la implementación de estándares de calidad de los servicios públicos, su positivización con carácter vinculante, así como extender el conocimiento del servicio de los mismos, tanto entre los usuarios externos como internos. Que la ciudadanía sea consciente de los derechos que le asisten en relación con el cumplimiento de determinados niveles de funcionamiento, de eficacia, de rendimiento, de mantenimiento y de prestación del servicio.

Cuando la administración se compromete a efectuar estándares concretos, asume la responsabilidad de su cumplimiento, con todas sus consecuencias. Asimismo, se cubre la implantación en la gestión de los servicios públicos de unos estándares de calidad que, desde el punto de vista interno, supone que cualquier ciudadano, independientemente de cuál sea su comunidad de residencia, reciba una serie de servicios públicos con un nivel básico de calidad garantizado, para ello voluntariamente por la administración, entre un órgano con competencias.

Desde un plano organizativo, el planteamiento supone la defensa de una prestación de los servicios, conforme a unos estándares mínimos de calidad asegurados en

todo el territorio nacional, al margen del cuál haya sido el modo de gestión por el que se adoptó la administración para prestar el servicio en cuestión.

El propósito de las siguientes páginas es hacer una exposición que valore el papel cada vez más relevante de los estándares de calidad y la importancia de su correcta fijación y permanente actualización de la mano de una evaluación continua. no solamente desde el punto de vista interno de la gestión administrativa del servicio, sino del reconocimiento de responsabilidad administrativa en caso de incumplimiento de sus labores de funcionamiento normal, como elemento probatorio por parte de la administración de su buen hacer y, por consiguiente, no se reprobarán las acciones, siempre y cuando los estándares cumplidos sean considerados de un nivel adecuado, suficiente o preferentemente alto.

Al momento en que se logre la satisfacción de los habitantes respecto a los servicios públicos de calidad, la ciudadanía cambiaría el concepto que tiene de los gobernantes y administradores públicos, brindándoles más colaboración en cuanto a proyectos, nuevas propuestas para seguir evolucionando y mejorando toda la estructura social.

Dicha evolución cambiaría las cosas de una manera más fácil para que ambas partes: los ciudadanos y el municipio, tuvieran sustento una de la otra y viceversa, no únicamente serían los cambios que se presentan naturalmente como crecimiento diario y constante, que crezca la población, que aumente la urbanización y mayores ingresos; que por lógica somos más individuos y se producen más gastos, más ingresos, pero con una confianza rígida. Todo esto se convertiría no solo en el crecimiento, sino del progreso que mejor aún sería continuo y haría un bien general; ya no se tendrían que estar renovando infraestructura o materiales de baja calidad para obtenerla, sino desde la primera vez que se establezca de una manera bien planeada, se ahorrarán gastos innecesarios y algunos otros criterios imprevistos que surjan en su deterioro como mantenimiento a corto plazo; si se conservan en buen estado siempre y se da un mantenimiento correcto en tiempo y forma, funcionarán de la mejor manera para seguir teniendo calidad.

El servicio público corresponde a una categoría jurídica que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que un individuo realiza con el fin de suministrar prestaciones a la ciudadanía, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto, incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones, entre otras. En la sociedad contemporánea se les ha reconocido una doble condición; pues de un lado, son esenciales para la calidad de vida individual de las personas y de otro, desde el punto de vista colectivo, constituyen la base del desarrollo económico y social de la comunidad. Una sociedad no puede desarrollarse suficiente, ni dignamente, sin tener acceso a los servicios públicos (Atehortua,2014).

Aunque se discute si “jurídicamente” todos los servicios públicos son esenciales, lo real es que el concepto de esencialidad ha evolucionado con el desarrollo de la sociedad y con el entendimiento de que los seres humanos, no nada más tenemos derecho a una vida, sino que además especifica que debe de ser de manera digna, lo que trae como consecuencia que mecanismos jurídicos, como es la acción de tutela, amplíen su ámbito de protección y sea cotidiano el amparo del derecho de acceso a este tipo de servicios.

1.3 SERVICIOS PÚBLICOS

El concepto de servicio público, está asociado a otros, como son, los de derecho administrativo e intervención del Estado en la economía, pues su suministro está vinculado a tres aspectos esenciales: garantizar el servicio eficiente a todos los habitantes del territorio; la protección de los usuarios que son la parte débil de una relación jurídica entre desiguales; e impedir los abusos de la posición dominante de su proveedor frente a los usuarios o frente a otros proveedores del servicio.

¿Qué es un servicio público? Es una actividad que otorga el municipio, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por

ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo, (Casermeiro, 1991).

Los gobiernos municipales tienen como una de sus atribuciones, la prestación de servicios públicos. Sin duda, el papel de los municipios es de gran relevancia debido a la proximidad que tienen con la población, lo que favorece la identificación de necesidades y su correcta atención. El sustento jurídico para que los municipios sean responsables en la prestación de diversos servicios se encuentra en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, misma que define los rubros en los que el municipio es responsable de la atención (SEGOB,2015).

Teniendo clara una definición de calidad en los servicios públicos municipales, además de los ciudadanos y los administradores públicos. Otros municipios se percatarán del avance y desarrollo que ha tenido el municipio, en cuanto a críticas constructivas y el cambio notable que presentará con buenos resultados y, serán trascendentales los cambios en los servicios públicos, pues se verán a simple vista las mejoras e incluso a los habitantes del municipio se les notará la satisfacción en cuanto a los servicios públicos municipales.

Artículo 125.- Los municipios tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales, considerándose enunciativa y no limitativamente, los siguientes:

- Agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales.
- Alumbrado público.
- Limpia y disposición de desechos.
- Mercados y centrales de abasto.
- Panteones.
- Rastro.
- Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas.
- Seguridad pública y tránsito.

- Embellecimiento y conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social.
- Asistencia social en el ámbito de su competencia, atención para el desarrollo integral de la mujer y grupos vulnerables, para lograr su incorporación plena y activa en todos los ámbitos.

Las causas para organizar como públicos ciertos servicios son:

- La continuidad en la satisfacción del interés social que provee el municipio.
- Que el servicio sea uniforme, es decir, la necesidad social a ser cubierta por el Estado, beneficia a todos o a la mayoría de los núcleos del país.
- Dar garantías a los ciudadanos que el servicio funcionará de acuerdo con su propia naturaleza y rindiendo su máxima utilidad.
- Dar garantías de que el servicio se prestará en condiciones de igualdad para todos los individuos, salvo la existencia natural de ciertas categorías privilegiadas.
- Dar garantías de la mayor comodidad para el público. La prestación de los servicios públicos no es la única actividad del Estado, pero si una de las más importantes (Flores, 1990).

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Se pueden distinguir básicamente tres:

- Necesidad
- Entidad
- Sociabilidad

La necesidad corresponde a la decisión por parte del Estado de declarar servicio público a determinada actividad que se traduce en una exigencia de tipo colectivo por la compleja organización del individuo en sociedad, y su esencia es que no se

debe aprovechar de los beneficios sobre otros habitantes, ya que la entidad es el servicio público que se prestará a través de un organismo, ya sea centralizado, descentralizado o concesionado y que en todo momento estará sujeto a leyes que cuiden la correcta satisfacción del servicio y no se desvíe la esencia y filosofía en el interés colectivo; la entidad deberá contar con los medios económicos adecuados que garanticen la prestación en forma regular y eficiente. Por su parte, la sociabilidad es la idea de aprovecharse del bienestar social debe imperar, así como el servicio público debe ser impersonal y general hacia la población que lo requiera, sin importar clase social, religión, sexo, ideas políticas, etc. (Ibarra; 2010).

La prestación de los servicios públicos corresponde a una actividad del Gobierno Municipal para satisfacer las necesidades básicas y elevar las condiciones de vida de las comunidades. Para llevar a cabo esta, el municipio realiza las tareas de organización, administración, funcionamiento y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

En términos generales es un servicio técnico, que está a cargo de una organización pública, sea esta o no la que se encargue de su prestación directa, y que tiene por objetivo satisfacer una necesidad de carácter general. Además, es muy importante que, al momento de definir la prestación de un servicio público, se tome en consideración algunos principios básicos que ayudarán a proporcionarlos de la mejor forma:

- Principio de Generalidad. Los servicios públicos una vez instituidos se van a proporcionar para todas las personas que cumplan determinados requisitos establecidos por la administración, por lo que no se puede negar su prestación por mera voluntad de la autoridad. Esta característica se vincula con los derechos humanos, pues en principio: todo ser humano tiene derecho a usar el servicio público, sin más limitaciones que la propia capacidad instalada para la prestación del servicio.
- Principio de Igualdad. Un servicio público se prestará bajo las mismas circunstancias a todos los usuarios, esto es, en forma uniforme y sin distinciones.

Lo anterior no impide que puedan establecerse diferentes clasificaciones de usuarios, siempre y cuando se dé trato igualitario dentro de una misma categoría.

- Principio de Regularidad. Los servicios públicos se deben prestar conforme a la normativa jurídica que los regula.

Principio de Continuidad. Significa la prestación ininterrumpida de un servicio público, esto es, dentro de los horarios y fechas previstos en su propia regulación.

- Principio de Obligatoriedad. Es obligación del Estado la prestación del servicio por todo el tiempo por el que exista la necesidad que esté destinada a satisfacer.

- Principio de Adaptabilidad. Establece que es posible modificar la forma en la que se presta el servicio, siempre y cuando responda a una necesidad de mejorar su prestación (SEGOB, 2015).

1.3.1 **AGUA POTABLE**

Este servicio consiste en el conjunto de actividades que tienen por objetivo llevar agua libre de contaminantes, ya sean físicos o químicos, con características de calidad que le permitan ser ingerida y utilizada para fines domésticos, sin que existan riesgos para la salud; su provisión debe ser uniforme y continúa. Los sistemas de abastecimiento de agua potable son complejos e integrados por un conjunto de componentes pues tienen un sistema que puede o no contener una planta potabilizadora, que depende de la fuente de captación de aguas. Por lo tanto, en primer término, se explica el sistema de agua potable para posteriormente indicar los componentes que integran en específico a una planta potabilizadora:

- Fuente. Se refiere al espacio natural que sirve como lugar desde el que se surte de agua a una población.

- Obra de captación. Se compone de estructuras ubicadas en la fuente que captan y desvían el agua que se destinará para consumo humano.

- Línea de conducción. Es una red de tuberías que transfieren el agua desde la obra de captación hasta un estanque de almacenamiento o, a una planta de tratamiento.
- Cámara de romper presión. En el caso de sistemas de abastecimiento por gravedad se requiere que aproximadamente cada 70 metros exista una cámara rompe presión, cuya función es regular, las presiones generadas por el paso del agua desde la obra de captación al estanque de almacenamiento o planta potabilizadora.
- Planta de tratamiento. Es una colocación que por medio de diversos procesos potabilizan el agua para hacerla apta para el consumo humano.
- Estanque de almacenamiento. Es una estructura diseñada para almacenar el agua con el objetivo de compensar variaciones en su consumo.
- Línea matriz. Se trata de un tramo de tubería que conecta al estanque de almacenamiento o planta de tratamiento con la red de distribución.
- Línea de aducción. Es una red de tuberías que transfieren el agua desde la obra de captación hasta un estanque de almacenamiento o, a una planta de tratamiento.
- Red de distribución. Es el conjunto de tuberías que distribuye el agua potable hacia cada zona del poblado para la utilización por parte de los usuarios.
- Acometida domiciliaria. Es el tramo de tubería que conecta a la red de distribución con cada una de las viviendas o empresas para su uso final (SEGOB,2015).

En el caso estricto de todas las características que se acaban de nombrar y que se debe tener en toda estructura para otorgar el servicio de agua potable en perfecto aprovechamiento y que será de calidad; pero entendiendo que en el contexto de Jilotepec no se tienen completamente todos los requerimientos para dar tales resultados, sino conforme a las capacidades, se debe tener en cuenta que los resultados serán de un nivel menor al esperado.

Posteriormente se darán a conocer los retos y fallas de cada uno de los servicios para evaluar y darles seguimiento, creando un plan de solución a cada punto, y así procurar o acercarse a la perfección del servicio.

1.3.2 DRENAJE Y ALCANTARILLADO

Es uno de los principales servicios públicos proporcionados por los municipios y consiste en la disposición final de las aguas residuales generadas en el municipio por medio de una red de recolecta y su conducción hacia el sistema general de desagüe en donde se le trata o desaloja.

La estructura básica de un sistema de drenaje se compone de un sistema de caños o tubería que capta el agua de las redes de uso doméstico y de alcantarillado para realizar desalojar los desechos.

Entre los tipos de drenaje que existen se encuentran:

- Drenaje sanitario: Es el que transporta los desechos líquidos de casas, comercios y fábricas, los cuales tienen un nivel de contaminación manejable para su posible conducción y posterior tratamiento en las plantas de depuración que permitan su reutilizamiento.

Lo anterior en caso de que se cuente con un sistema e infraestructura para su reaprovechamiento.

- Drenaje pluvial: Está diseñado para captar las aguas de lluvia; es conveniente que se construya como un sistema aislado para captar únicamente aguas pluviales y facilitar los procesos de limpieza, potabilización o reutilizamiento.

En general, los drenajes actuales no contemplan estos dos tipos de forma aislada y todo el material líquido que se recolecta es concentrado al mismo destino (drenaje).

Esto resulta la solución más económica en materia de captación de aguas, sin embargo, desfavorece el proceso global que involucra el tratamiento de aguas. El drenaje debe ser enfocado a la gravedad, es decir, en razón de la atracción y la caída natural. La tubería que se instale deberá estar conectada de forma descendente, atendiendo la pendiente natural del terreno; lo que representa un drenaje natural. Tratándose de un terreno de tipo plano será necesario implementar emisores de presión para transportar el agua al punto donde se encuentre el drenaje natural (SEGOB, 2015).

De la manera expuesta con dichos componentes y siguiendo los estrictos pasos se esperaría un servicio excepcional; se tiene presente de que no se cumple en el municipio con todos los puntos, tiene un menor nivel, que se procurará contar con los puntos exactamente con la función requerida.

1.3.3 ALUMBRADO PÚBLICO

Es un servicio domiciliario que proporciona la iluminación de los espacios públicos abiertos, de áreas de circulación y espacios de tránsito vehicular dentro de un perímetro urbano. Para la prestación del mismo, se requiere contemplar la necesidad del uso de energía eléctrica, así como los elementos para la administración y operación, además de su conservación y su mantenimiento.

El alumbrado público es uno de los servicios que está obligado a prestar el municipio; y dentro de sus atribuciones constitucionales, los ayuntamientos deben establecer dentro de su Bando de Policía y Buen Gobierno la forma en que se llevará a cabo la prestación del servicio.

El municipio constitucionalmente en el artículo 115, fracción IV, tiene la facultad de percibir ingresos derivados de la prestación de los servicios públicos a su cargo, por lo tanto, el cobro de este derecho puede formar parte de la hacienda pública municipal previa autorización del Congreso e incorporación del derecho en la ley de Hacienda de los municipios del Estado y en la ley de ingresos municipales correspondientes.

Las modalidades de cobro que predominan en los estados que cuentan con regulación, realizadas mediante convenio de colaboración con el proveedor de energía eléctrica (Comisión Federal de Electricidad) para la ejecución del cobro. Uno de los mecanismos de cálculo se realiza tomando como referencia el costo del alumbrado público, más los gastos de mantenimiento; se divide entre los 12 meses del año y el resultado a su vez, se divide entre el número de usuarios registrados en la Comisión Federal de Electricidad (SEGOB, 2015).

El servicio de alumbrado público es postulante a establecer un proyecto con energía solar, siguiendo la normatividad rigurosa y satisfaciendo las necesidades de la población.

1.3.4 LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS.

El Servicio de limpia que brinda el municipio comprende el manejo de los residuos, lo cual implica: recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos sólidos, lo que obliga a llevar a cabo de forma básica las siguientes acciones: Limpia, Recolección y Traslado.

a) Limpieza en calles, avenidas, calzadas, paseos, bulevares, camellones, circuitos viales, asimismo, glorietas, pasos peatonales, aceras, plazas, parques públicos, mercados, y demás áreas públicas, también de sitios de uso común.

b) Recolección de basura, desperdicios o desechos de cualquier procedencia que se encuentre en la vía pública, sitios públicos o de uso común.

c) Traslado, entierro o cremación de cadáveres de animales encontrados en la vía pública, establecimientos oficiales, o cualquier otro lugar público dentro del perímetro del municipio.

d) Traslado, procesamiento, aprovechamiento y destino final de la basura, desperdicios, residuos o desechos. Las labores de limpia, es un servicio básico que prestan los municipios y consiste en el barrido de las calles y espacios públicos con la finalidad de preservar el medio ambiente y la salud de sus habitantes.

Para la prestación del servicio se requiere de vehículos barredores o recolectores por succión. La ventaja de la utilización de este tipo de vehículos es que disminuyen el tiempo de recorrido para la limpieza; dependiendo de las características del vehículo pueden lavar mediante chorros de agua la superficie barrida (SEGOB, 2015).

La organización es básica en este servicio, aunque no se cuentan con todas las capacidades necesarias, pero se pretende crear un plan adecuado.

1.3.5 MERCADOS Y CENTRALES DE ABASTO

Es el lugar o establecimiento en el cual ocurre la actividad comercial de consumo minorista que puede desarrollarse con un tipo de producto comercial o una oferta diversificada. El objetivo es comercializar los productos consumibles y de primera necesidad. En cuanto el mercado como servicio público, al municipio le corresponde proporcionar la obra de infraestructura para desarrollar la actividad comercial, la cual deberá contar con los servicios básicos y los elementos de movilidad suficientes para facilitar el desarrollo de la actividad comercial y se alcance el objetivo de fomento y apertura económica para el municipio.

Los servicios básicos que deben considerarse para el mercado público son: agua potable, drenaje, alcantarillado, electrificación y alumbrado público, recolección de residuos. Los elementos de movilidad que debe prever o acercar el municipio al mercado popular son rutas de transporte público que permitan al público comprador local su llegada al establecimiento, así como que las guarniciones, las calles y los caminos estén en correcto estado, así como los señalamientos que indiquen su ubicación.

El mercado como servicio público no debe ser visto únicamente como un sitio para el comercio de productos de consumo básico, sino como una herramienta del fomento económico del municipio en donde la cual convergen las actividades económicas del municipio. Por lo tanto, el mercado público al que el municipio está comprometido no se limita al tradicional mercado de abasto popular que atiende la necesidad de consumo básico diario, sino también a los mercados especializados en razón de la actividad económica más trascendental que desarrolle su población.

En este sentido, por ejemplo, puede generar mercados de artesanías, de gastronomía, de distribución de algún producto fabricado en el municipio: zapatos, quesos, conservas, etc. Además del mercado popular, considerado como el establecimiento físico en el cual se desarrolla la actividad comercial local.

Dentro de la actividad comercial que vigila el ayuntamiento, hay otro tipo de mercados, por ejemplo: Puestos permanentes o fijos, donde los comerciantes

permanentes deban ejercer sus actividades de comercio. Tales como los establecimientos en donde se desarrolla la actividad comercial, puestos temporales o semifijos, como los que surgen con motivo de una feria o festival y son instalados en la vía pública (SEGOB, 2015).

1.3.6 PANTEONES

El panteón es un terreno destinado al depósito de cadáveres y restos humanos, de él se desprende la prestación de un servicio público municipal que comprende la inhumación, exhumación, reinhumación y cremación de cadáveres y restos humanos áridos o cremados.

Por lo que el municipio se encarga de proporcionarlo, así como su funcionamiento y administración.

Es necesario tener presente, su funcionamiento, formas de administración, requisitos para la concesión, obligaciones, prohibiciones y determinar los derechos relacionados con el servicio que brinda. Los panteones pueden ser municipales o concesionados, en este caso, el municipio establecerá los términos en los que realiza la concesión, procurando que el particular cuente con el uso y usufructo de los bienes derivados de la prestación del servicio, no así con la propiedad.

Los panteones pueden ser horizontales, verticales y de restos humanos áridos, siendo en nuestro país más predominante los primeros; aunque en la actualidad atendiendo el crecimiento de la población, la mortandad y los terrenos disponibles, resulta conveniente generar panteones verticales que permiten en menor espacio depositar mayor número de cadáveres. En cuanto a los panteones áridos, generalmente dentro de las instalaciones del panteón se destina donde depositarlos (SEGOB, 2015).

1.3.7 RASTROS

La generación, administración y regulación de los rastros corresponde a un servicio público constitucionalmente a cargo del gobierno municipal. Para su atención se

proporcionan las instalaciones adecuadas y suficientes para que los particulares realicen el sacrificio de los animales mediante formas, normas sanitarias y procedimientos adecuados que garanticen que esa carne destinada al consumo humano se encuentra en buenas condiciones higiénicas y sanitarias. Asimismo, la comercialización del producto cárnico.

También los rastros municipales deben de buscar el mayor aprovechamiento de los subproductos derivados del sacrificio animal, con lo que se incrementa la comercialización. El desarrollo de la actividad que se genera en los rastros permite además al municipio acercar recursos a sus haciendas, mediante la generación de ingresos derivados del cobro de cuotas por el otorgamiento de permisos para el sacrificio animal. El municipio al tener regulado el sacrificio de las especies consumibles, protege el desarrollo de las especies y evita la matanza clandestina en casas y domicilios mediante prácticas insalubres o indignas que reducen la calidad de la carne (SEGOB, 2015).

1.3.8 CALLES Y VIALIDADES

El servicio público de calles comprende el alineamiento, trazo, construcción, ampliación y mantenimiento de las vías públicas, así como el establecimiento, ampliación y mantenimiento de áreas verdes, espacios recreativos, plazas, fuentes y la ornamentación de las áreas y vías públicas. Para la prestación de este servicio el municipio deberá atender las siguientes acciones:

- La determinación de los espacios para las calles, avenidas, calzadas, banquetas.
- Trazo de vialidades de acceso de la cabecera municipal y su conexión con las localidades que comprenden el territorio del municipio.
- Señalética sobre el uso y funcionamiento de los espacios destinados a calles y vialidades.
- El alineamiento, revestimiento de baches, pavimentación y mantenimiento de calles, vías públicas y banquetas del municipio.

- Estrategias de capacitación y concientización a los usuarios acerca de las calles y banquetas para su mejor funcionamiento y conservación.
- La coordinación de la participación social en campañas de construcción y mantenimiento de vías públicas y banquetas (SEGOB, 2015).

1.3.9 PARQUES Y JARDINES

En lo correspondiente a parques y jardines consiste en asegurar la conservación, restauración, fomento, aprovechamiento, cuidado y embellecimiento de las áreas verdes de carácter público; incluyendo los bienes municipales de uso común, como: vías públicas, parques, jardines, plazas, camellones, glorietas, así como fuentes, monumentos, banquetas y servidumbres, nodos viales, etc.

A su vez este servicio incluye el fomento, conservación y mantenimiento de los juegos infantiles, módulos y centros deportivos, monumentos y fuentes, comprendiendo también los servicios de:

- herrería
- albañilería
- plomería
- instalaciones eléctricas
- instalaciones hidrosanitarias
- desazolve
- pintura en general.

Para la prestación del servicio se requiere llevar acciones de:

- Forestación
- Reforestación
- Poda
- Sanidad
- Limpia
- Obra Civil
- Obra arquitectónica

De igual forma se encuentra obligadamente implícita la participación ciudadana, pues resulta indispensable la coordinación entre el municipio y su población, ya que es fundamental que el municipio concientice sobre la importancia de la forestación, su cuidado y mantenimiento. Inclusive, el municipio regula las especies que

poblarán las áreas verdes y las permisibles para los particulares en los espacios circundantes a su propiedad (banquetas).

Se considera que esta actividad corresponde a un servicio público y la regulación, de la prestación del mismo, corresponde al municipio. Es recomendable estipular lo necesario, tanto para la prestación del servicio, como para la corresponsabilidad de los ciudadanos (SEGOB, 2015).

Aún hacen falta algunos cambios en los servicios públicos para que mejoren su eficiencia y eficacia; y los administradores públicos se interesen más por un bienestar general al hacer su trabajo. De igual forma se evalúan los servicios públicos para saber el rango de calidad y toda la estructura general que incluye como núcleo principal a todo lo que está a su alrededor es la ciudadanía que también retroalimenta y viceversa otros factores como servicios públicos, administradores públicos y modelos ejemplares como *Smart cities* que sirven como herramienta y modelo de cómo funcionan servicios redituables de buena calidad, que hacen de un municipio algo funcional.

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO DE PROBLEMÁTICAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

2.1 INVESTIGACIÓN MIXTA CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

La investigación se explica por medio de una investigación mixta, que involucra ambas técnicas: cuantitativa y cualitativa. La palabra cuantitativa se refiere a un término cuantificable, ya que se refiere a la medición numérica y el análisis estadístico; se prueban hipótesis previamente formuladas, para obtener datos totalmente comprobables y exactos, no da espacio a un margen de error

Ahora bien, el método cualitativo se refiere a lo inductivo, lo que implica que utilizar la recolección de datos, es un proceso de investigación, generalmente partiendo de una pregunta general y así hasta llegar a lo particular, resolviendo todas las dudas

que surgieron. Este método no prevé resultados y mucho menos que sean exactos, ya que la realidad se modifica constantemente, y el investigador, al interpretar la realidad, obtendrá resultados subjetivos

Para elegir cual sería el método adecuado para esta investigación no se escogió al azar, ni se pensó poner ambos sin conocer los temas que abarcarían, sin embargo, al probar que ambos encajan a la perfección con el tema, se incorporan para una investigación mixta que su cálculo se hizo a base de fórmulas generando resultados exactos y posteriormente se trabajó cualitativamente. Ya que la sociedad proporciona diferentes respuestas cambiantes.

2.2 APLICACIÓN DE ENCUESTAS A CIUDADANOS DEL MUNICIPIO

Se elaboró una encuesta con 28 preguntas, algunas con opción múltiple y unas cuantas abiertas, sobre los servicios públicos municipales en Jilotepec, Estado de México. Todo esto con el fin de mejorarlos y actualizarlos mejorando el progreso para los habitantes.

De las 374 encuestas que se aplicaron de acuerdo a un porcentaje de la población y para que los resultados que se obtuvieran fueran relevantes y con grado de seriedad. Se utilizaron como herramienta para saber cifras que constituyen datos importantes acerca de los servicios públicos municipales. Todo con el fin de averiguar cuáles son los problemas más comunes.

Por ende, los propios clientes y los consumidores son los que tienen las opiniones más críticas y serias para dar solución y mejoramiento a la impartición de estos servicios públicos municipales.

A continuación se emiten las respuestas por cada uno los 374 habitantes del municipio que contribuyeron y apoyaron a contestar las encuestas.

Es importante mencionar que todos los datos no son predecibles, porque cada persona tiene sus diversas perspectivas y son las que se muestran ahora.

En cuanto a las edades de las personas que contestaron las encuestas varían demasiado, y de ahí su forma de responderlas, se notó que la mayoría tiene 39 años y son 6.7%, la minoría de 61 a 98 años que es 3%.

Las variantes se atribuyen a las zonas de las comunidades donde que se aplicaron las encuestas y a las diversas edades; siempre se buscó que la respondieran personas con mayor edad que han tenido experiencia de adquirir y probar los servicios públicos que otorga el municipio por más tiempo, y pueden dar mejores razones u opiniones acerca de los mismos; en cambio las personas más jóvenes, aunque ya reciben los servicios no llevan tanto tiempo utilizándolos y sus respuestas pueden ser menos formales.

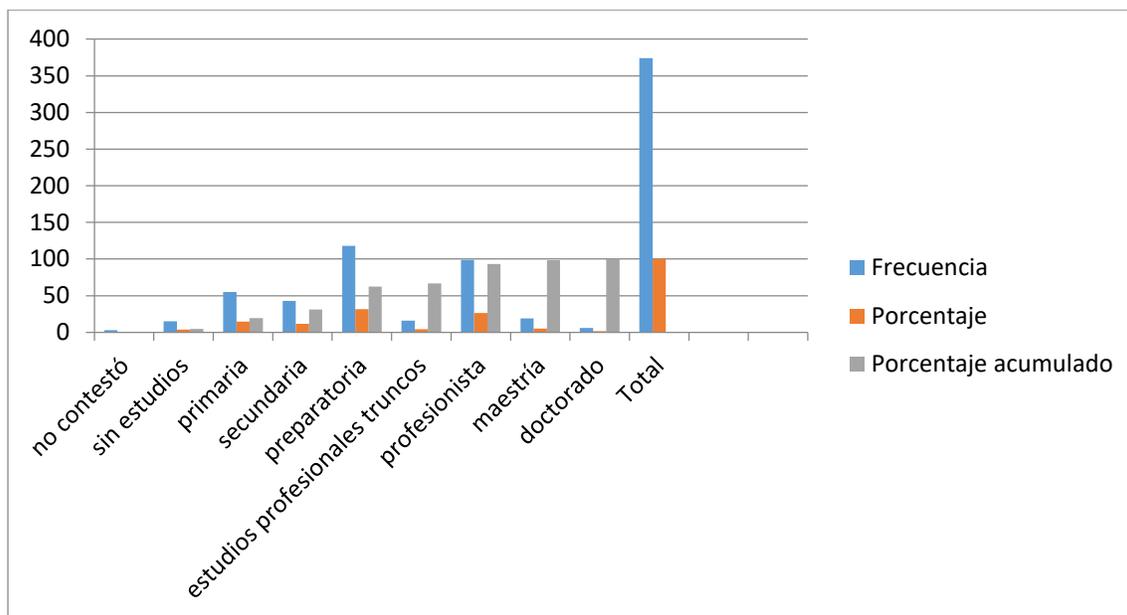
2.3 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Del total de entrevistados que respondieron el cuestionario, 55.1% son del género masculino, mientras que 39% pertenecen al sexo femenino y 6% no contestó las preguntas. Lo que se observa, además de que la mayoría de hombres que fueron 206 que respondieron las preguntas, hay una mayor cantidad de ellos en general de la población, (que de mujeres en el municipio Jilotepec), aun teniendo presente que son mayoría, se dieron el tiempo de ayudar para resolver la encuesta.

No obstante, ambos géneros concuerdan con tener mejores servicios públicos municipales con calidad, extensivos para su familia y su colonia.

Así la diversidad de los comentarios de acuerdo al género de las personas se atribuye a las diferentes maneras de pensar de acuerdo a que difieren en sus acciones y sus intereses personales, también en su forma de organización, pues pueden parecer buenas o de excelente calidad a unos, mientras que a otros, muy deterioradas.

ESCOLARIDAD

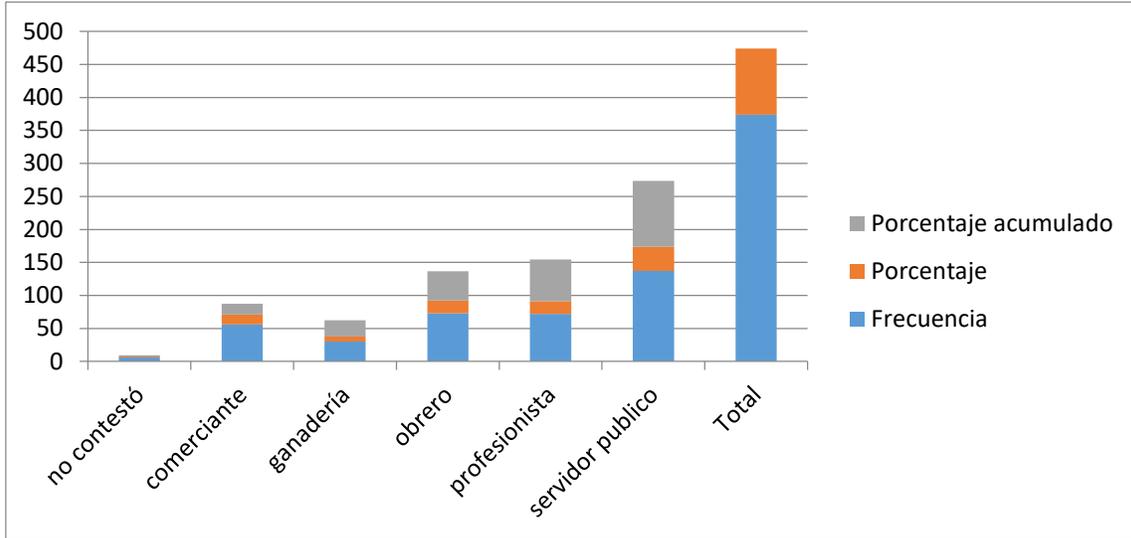


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

El porcentaje más alto con 31.6% respondió que tenía estudios de preparatoria; seguido por 26.5% que dijo que contaba con estudios profesionales, se interpretó poniendo de ejemplo los primeros datos ya antes nombrados, son de mayor la cantidad de la población en el municipio que está preparada aun sin sumarle 4.3% que dicen que no terminaron sus estudios profesionales, son inconclusos. Con el análisis se observa que no significa que este mal tener el nivel de preparatoria como máximo grado académico y representado en la gráfica, ni que este porcentaje indique que no se tiene un buen empleo debido a esto, sino que el nivel de escolaridad repercute en los resultados de la siguiente tabla que explica a que se dedican los habitantes y, por lo tanto, repercute en su calidad de vida.

Entonces, los distintos rangos de preparación ayudan a que algunas personas puedan tener conocimientos acerca de los servicios públicos y den una opinión o alguna idea, sin descartar que, aunque no tengan preparación, los comentarios son los que le dan cabida a la investigación, tampoco que una preparación no proyecta un buen status de vida, si tiene una cierta relación, pero no asegura un resultado y si llega a ocurrir, pero no en todos los casos.

A QUE SE DEDICAN



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Ahora bien, prestando atención en la presente tabla acerca de los datos principales que indican que en primer lugar con un porcentaje de 36.6 de los habitantes que se dedican al servicio público y en segundo lugar con 19.5% son obreros y con gran aproximación a el tercer lugar que es de 19.3% que ejercen su carrera profesional; se denota que es realmente curioso que el dato número uno sea demasiado alto.

Ya que, como antecedente en la tabla anterior, se explica que preparatoria y licenciatura son los estudios que sustentan las personas que respondieron a la encuesta y, debido a las siguientes posibilidades: la primera es que, las personas hayan mentido en cuanto a lo que se dedican o en su escolaridad; lo que se plantea es que los servidores públicos tengan cierta preparación. Y que algunas de las personas que no contestaron la pregunta relacionada con su escolaridad, se les atribuye a que están preparadas y quienes no contestaron a que se dedican, se denominen de la misma manera comerciantes, ganaderos, obreros o profesionistas.

Por consiguiente, las diferentes capacidades adquisitivas en cuanto a la dedicación permiten tener mejores recursos para que el municipio les proporcione de manera más rápida y eficiente sus servicios; en cambio, puede dificultar mucho la falta de infraestructura que no se tiene en un hogar o hasta la distancia en que se encuentra

la casa a la que se le brindarán los servicios públicos. Van de la mano la conciencia social con el nivel educativo, porque comienzan a involucrarse en sectores donde se generan mayores valores, más cultura ecológica, etcétera.

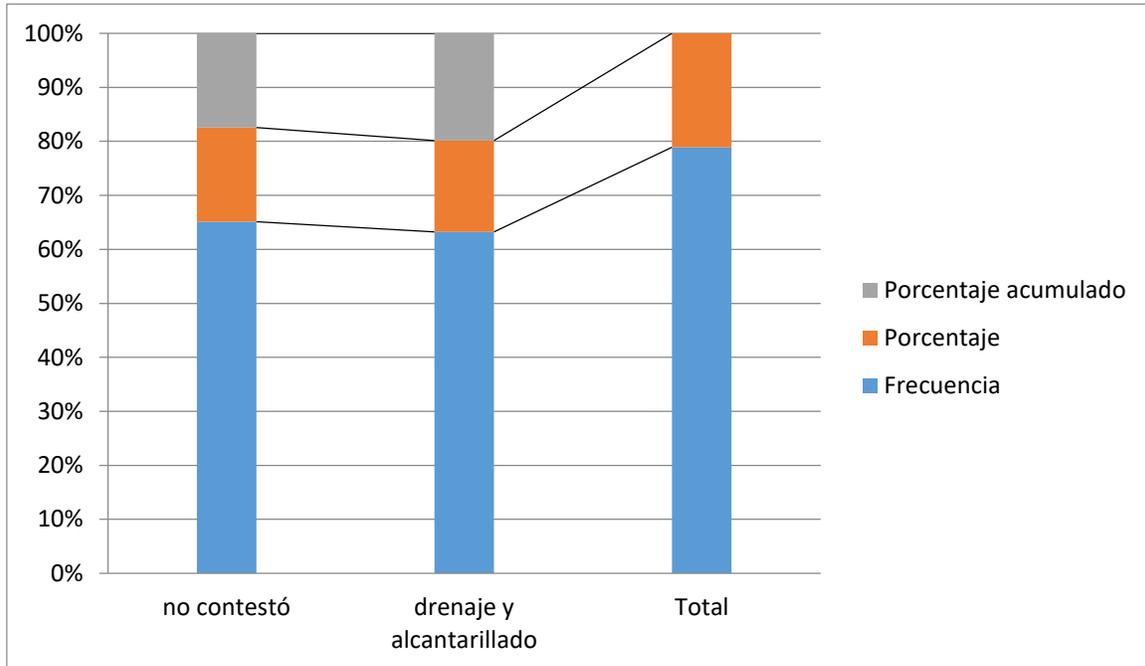
De los ciudadanos del municipio de Jilotepec existe una mayoría evidente en la cantidad de personas que respondieron la encuesta perteneciente a la colonia. El Centro; representando un porcentaje de 23.5% con gran mayoría sobre las comunidades restantes, ya que el segundo lugar lo tiene 8.6% el Dení, que está muy cerca de la cabecera municipal relativamente en comparación con algunas otras, que se tardan varios minutos en llegar a ellas. Y ante el análisis de las comunidades y de sus respuestas se puede dar cuenta que varias de ellas aportan información totalmente diferente.

La diferencia de residencia en la zona del municipio cambia radicalmente la forma de brindarles el servicio, puesto que no es fácil llevarlo a todas las comunidades con todas las problemáticas que se presentan comenzando por la distancia.

Con esta tabla se observa que casi todas las comunidades cuentan con servicio de agua (que es indispensable), aunque se desconoce porque 2.4% no contestaron; posiblemente porque no lo reciben.

El servicio de agua no se le puede quitar a los ciudadanos por completo, así ellos no cumplan puntualmente su pago. Porque es vital para la supervivencia de los seres humanos, es extremadamente raro que algunas personas hoy en día no cuenten con el mismo, simplemente porque algunos no cubren los requisitos para que se les brinde en su hogar y se pueda conectar con la toma que es dirigida hacia su comunidad.

SERVICIO DE VIVIENDA (DRENAJE Y ALCANTARILLADO)

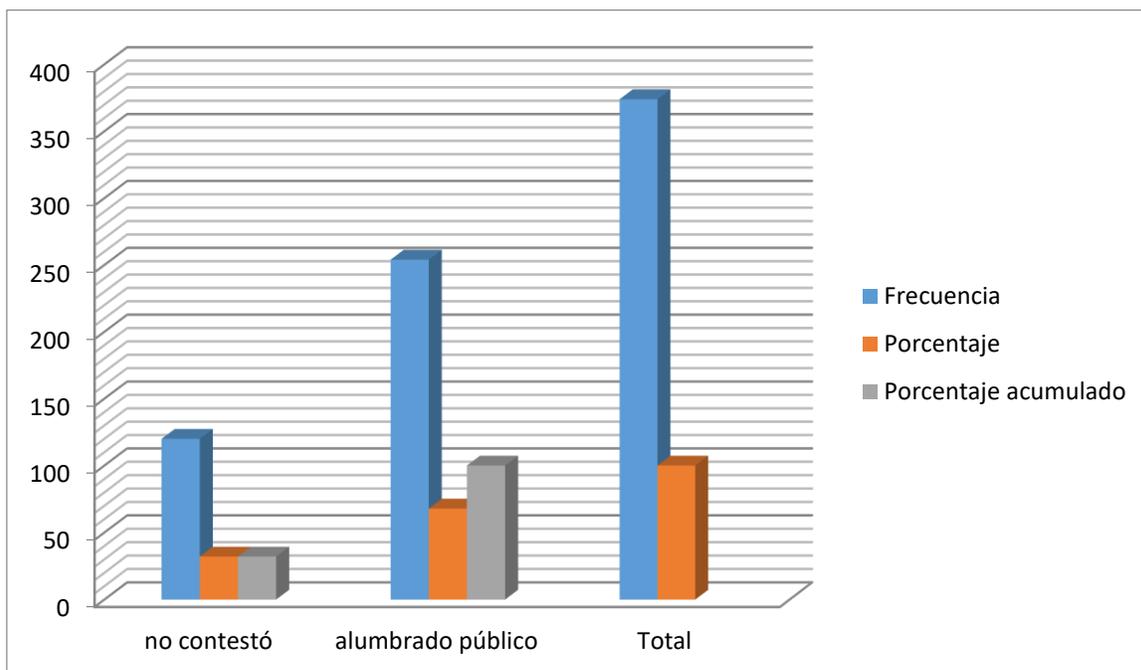


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Mientras tanto, en cuanto al drenaje y alcantarillado del municipio existe una gran mayoría (85%) da a conocer que existe un alcantarillado completo en Jilotepec, sin contar algunos casos que omitieron sus respuestas y se desconoce por qué lo hicieron, aunque es mínimo (15%), pero hubiese sido valioso saberlo para plasmarlo en la tabla y poder tener un criterio más completo.

Las respuestas del uso cotidiano y las opiniones que tienen los ciudadanos del municipio acerca de este servicio varían en cuanto a la experiencia que han tenido, sin embargo que hay tomar en cuenta que el servicio no es brindado exactamente igual en el centro del municipio como en comunidades alejadas, que tendría dificultad para llevar los servicios públicos hasta allá.

SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Asimismo, los resultados de las encuestas arrojan que 68% dice que sí tiene servicio de alumbrado, aunque es una mayoría, pero no es una respuesta que dé satisfacción, ya que 32.1% se abstiene de hacer algún comentario; cabe la posibilidad que cuenten o no con el servicio.

En la evaluación de las personas que dijeron que su servicio de agua potable contaba con calidad, fue mínima a la que se esperaba, porque tan solo se tiene 47.6% contra 52.4%, que no respondió.

En el servicio de calidad de drenaje y alcantarillado fue máximo un promedio a favor de esta pregunta que rebasa la mitad por cuatro puntos y se obtiene 54% a favor de que este servicio tiene calidad, a pesar de que, incluso la oposición de abstención no es baja, sino de 46%.

La mayoría de respuestas en la tabla muestra que existe un nivel mayor que al de personas que omitieron su opinión, no sabiendo el motivo que ocasionó esto, en

En los resultados que se obtuvieron en las encuestas aplicadas existe una minoría que seleccionó la opción de que el servicio de panteones cuenta con calidad al brindar sus servicios. Muchas veces repercute esta opción, ya que no han utilizado el servicio o no se han encargado de hacer los trámites y pagos para evaluar bien la calidad o simplemente varían de panteón cuando hacen su criterio, aunque algunos sí cuentan con calidad y otros no. Porque se tiene 21.1% solo a favor de los panteones cuando la ciudadanía vota a favor de la calidad de este servicio.

respuesta a favor de que el servicio de alumbrado público cuenta con calidad siendo 46.8%.

El servicio de limpia y recolección asume una de las respuestas más bajas con alusión a su calidad en comparación con la de panteones, que aún es más baja, pero no se usa bastante, como la de limpia y recolección; esto demuestra que la gente no está satisfecha con la calidad que presenta el servicio; por la atención que no presta el personal, por la irregularidad de sus visitas debido a la lejanía de las comunidades, así como el mal planteamiento de las rutas o incluso que no se llega a otorgar el servicio en algunas partes.

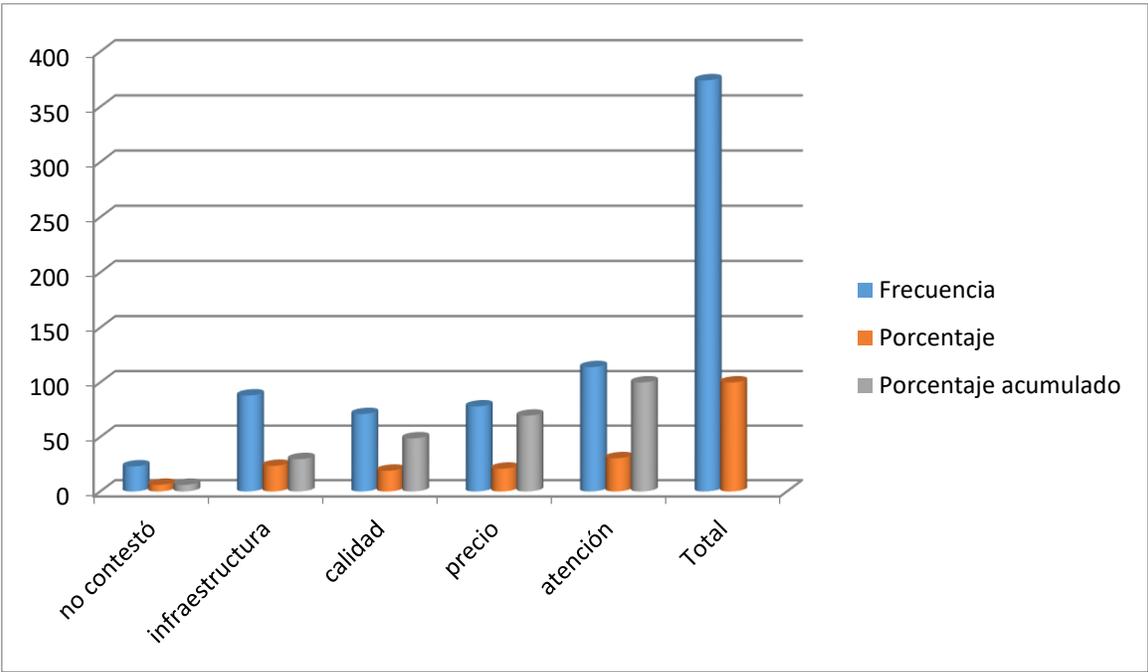
Los ciudadanos que ocupan el servicio de mercados y centrales de abasto están en desacuerdo por no contar con buena calidad en el servicio, ya que tan solo 9,4% está a favor, mientras 90.6% no respondió porque no es de los principales servicios que cuenten con ella.

De igual manera, el servicio público municipal de rastros municipales en comparación con otros no se utiliza en parte o regularmente por una cierta proporción de habitantes del municipio, sino solo es la que lo aprovecha o la que lo ha utilizado; la que ha dado por hacerlo mínimo de 10.4% que cuenta con calidad del servicio contra 89.6% que se abstuvo de hacerlo es casi nula, y que se espera que no lo utilizaron.

El servicio de calles y vialidades también es utilizado por el transporte público, se tenga o no automóvil, ya que se demuestra el descontento de la ciudadanía, pues tan solo 12.8% está conforme con la calidad de las calles y vialidades; contra 87.2% que no dio su opinión.

En cuanto al servicio público de parques y jardines, (no se usa demasiado), Solamente en algunos parques de Jilotepec se cobra una mínima entrada que es destinada para su mantenimiento y cuidado constante. Pero, la gente solo optó a favor de la calidad de ellos con 7.2% contra 8% que omitió marcarlo como si el servicio fuera de calidad.

MEJORAS DEL SERVICIO PÚBLICO



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Posteriormente, de las cuatro opciones que determinan la opinión de las personas acerca de cuáles serían las mejoras a los servicios públicos; el porcentaje más alto es 30.5% referente a la atención; la gente piensa acerca de lo que se debe corregir para tener un buen servicio y que cualquier queja, sugerencia o aclaración sea excelentemente brindada, seguido por la infraestructura con 23.5% que podría tener mejores medios de calidad y con 20.9% está la opción del precio que debe optimizar o acoplarse a los costos de las personas en relación con la calidad del servicio. Por último, la calidad que pide la ciudadanía en sus servicios fue de 19%.

En lo que refiere a los servicios que comúnmente fallan, 39.6% de la ciudadanía respondió que, aunque es una minoría, es una cantidad importante en un servicio que se considera indispensable, y 60.4% se abstuvieron de decir que fallaban.

Anteriormente en la pregunta de los servicios que cuentan con calidad; en este servicio de drenaje y alcantarillado no se encontró un buen porcentaje de calidad, pero se percató que no tiene fallas comúnmente, es tan solo que tiene algunas deficiencias.

En cuanto al servicio de Alumbrado Público se puede decir que hay fallas, del porcentaje 21.7% en diferentes comunidades del municipio. En lugares céntricos y cerca de la cabecera no se presentan datos de falla o que no cuenten con el servicio; en cambio en comunidades un poco retiradas se puede apreciar fallas e incluso que no tengan el servicio.

Por lo que respecta a la Limpia y Recolección siempre será un servicio ineficiente, por una mala planeación de infraestructura y por personal, en cuanto a las opiniones de los ciudadanos 17.4% se da cuenta de las fallas de cierto servicio, por lo contrario 82.6% no contestaron.

En el servicio de mercados o centrales de abasto no existe una gran demanda en el municipio, pues no hay tantos y son pocas las personas que suelen utilizarlos, sin embargo, por parte de ellos hay una evaluación que denominan las fallas que tienen dichos servicios. El porcentaje que presentaron fue 19% de fallas, contra 81% que prefirió no contestar.

Paralelamente, los resultados de los usuarios que han tenido la oportunidad de hacer uso del servicio público de Panteones, expresaron en la encuesta, que tiene una inconformidad y acumuló 23.5% de los problemas, por una u otra cosa, aunque es mínimo comparado con los que no dijeron que fallaba 76.5%.

En la tabla se cuenta con los datos que 29.4% dijo que el servicio de Rastros fallaba, ya que muy pocas personas lo utilizan o solo un sector de la población, que se dedica a este tipo de negocio y son los que se benefician en este servicio y por lo tanto, son ellos los que lo evalúan y opinan sobre él.

Como ya se comentó cuando se abordó la calidad de los servicios, este es uno de los más utilizados y se notó que la gente dice que no tiene calidad, siendo 52.9% (que es mayoría).

En la opinión de los ciudadanos que utilizan parques y jardines, nombraron que hay una cantidad de fallas, pero es mínima comparada con el cien por ciento; tan solo dieron a conocer 17.4% las fallas.

En los servicios públicos, sin tener problemas, la población reconoció que el servicio de Agua Potable en comparación con las demás tablas de errores, es más bajo el porcentaje, con 47.6% contra 52.4% que prefirió no decir que este servicio podría ser deficiente.

Por otra parte, el Drenaje y Alcantarillado es uno de los servicios que no tiene demasiados problemas, ya que 57% de los usuarios expresaron que no había fallas, ante 43% que no respondieron.

El servicio de Alumbrado Público marca 48% de que no tiene fallas el servicio, es menos de la mitad; eso quiere decir, que el servicio todavía funciona con algunas fallas para una parte de la población del municipio de Jilotepec.

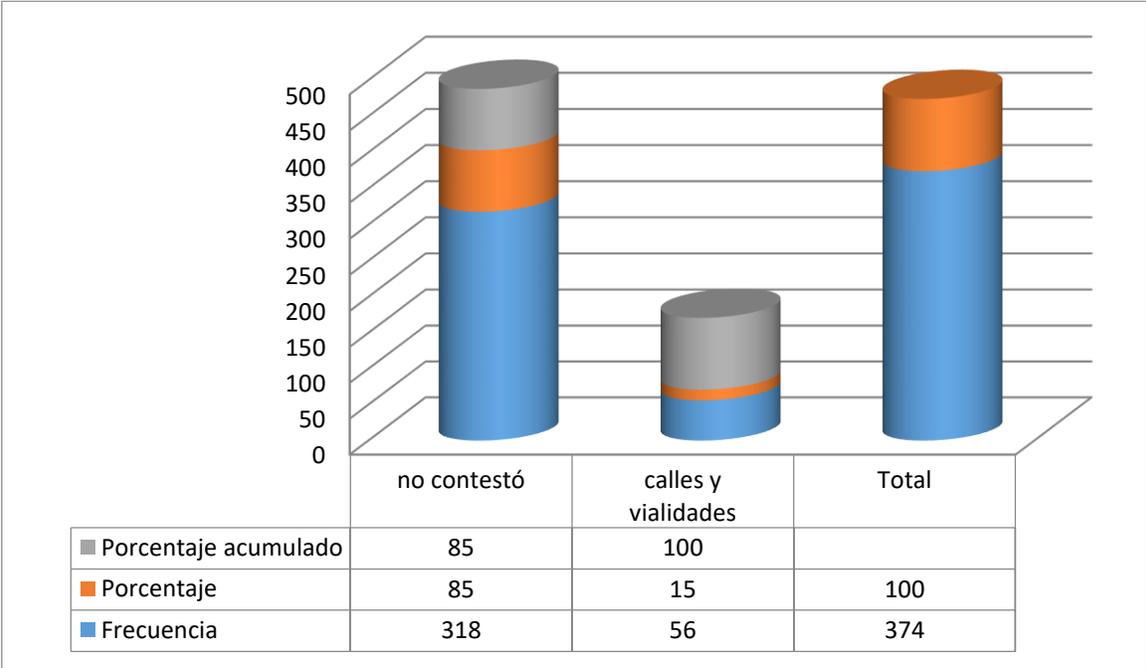
En cuanto al servicio público de Limpia y Recolección 36.4% mencionó que no presenta fallas, pero 63.6% se abstuvieron de dar alguna explicación; no quiere decir que el servicio cuente con calidad, sin embargo, no tiene problemas que afecten o impidan que estén satisfechos los usuarios.

El resultado que proporciona la ciudadanía, manifiesta que únicamente 14.2% expresa que mercados y centrales de abasto no tiene problemáticas, contra los que no opinaron nada acerca del servicio es 85.8%. No se sabe si se deba a que no lo recurren al servicio y a su parecer no tiene fallas, o son de las pocas personas que lo utilizan.

Por cierto, panteones es uno de los servicios menos recurrentes, pues se ocupa cada cierto tiempo o eventualmente y no siempre es la misma persona la que se encarga de hacer los trámites; por eso representa 23% de acuerdo a la falta de uso y no a su mal servicio.

Por otra parte, la ciudadanía Jilotepequense no hace mucho uso del servicio público de rastros y solo 48 personas del total de los encuestados comentaron usarlo porque se dedican a la venta de productos derivados de animales cada cierto tiempo y no concurridamente. Algunos otros no lo utilizan por factores como desconocer su ubicación, la distancia es demasiado alejada para ellos, etcétera.

SERVICIOS QUE FALLAN



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

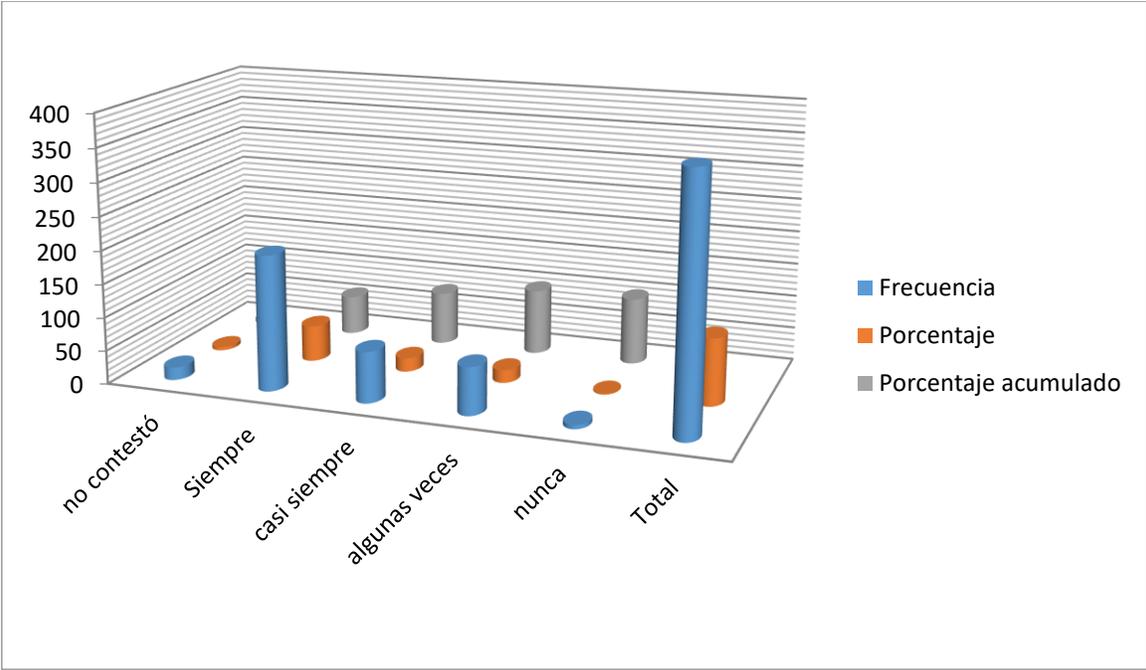
Un porcentaje de 56 ciudadanos fueron los que respondieron que usan frecuentemente el servicio público de calles y vialidades que equivale a 15% del total de las encuestas. La mayoría de la población de Jilotepec ocupa constantemente este servicio y es considerado uno de los que más recurren, no todos tienen automóvil, pero hacen uso del transporte público del municipio.

A la mayoría de las personas les preocupa las fallas del mismo cada vez más porque los comunica con diversos lugares que recorren y, si es de baja calidad afecta a sus vehículos y la rapidez con que pueden hacer su traslado.

De cualquier forma, se mejoran las calles y vialidades del municipio, pero también crece frecuentemente la población y el deterioro es mayor por su uso cotidiano y masivo. A esto se le agrega que las condiciones climatológicas perjudican la infraestructura del servicio, aunque no se puede evitar el tránsito de vehículos de carga pesada, otro detonante que perjudica las calles y las vialidades.

Únicamente 10.4% de las 374 encuestas realizadas aprovechan frecuentemente los parques y jardines del municipio, esto se atribuye a que no son de una comunidad cercana al municipio y simplemente como no se considera que sea un servicio público municipal con gran impacto y necesidad básica sobre la población; no es tan visitado por los ciudadanos.

CUMPLIMIENTO DEL PAGO PUNTUAL

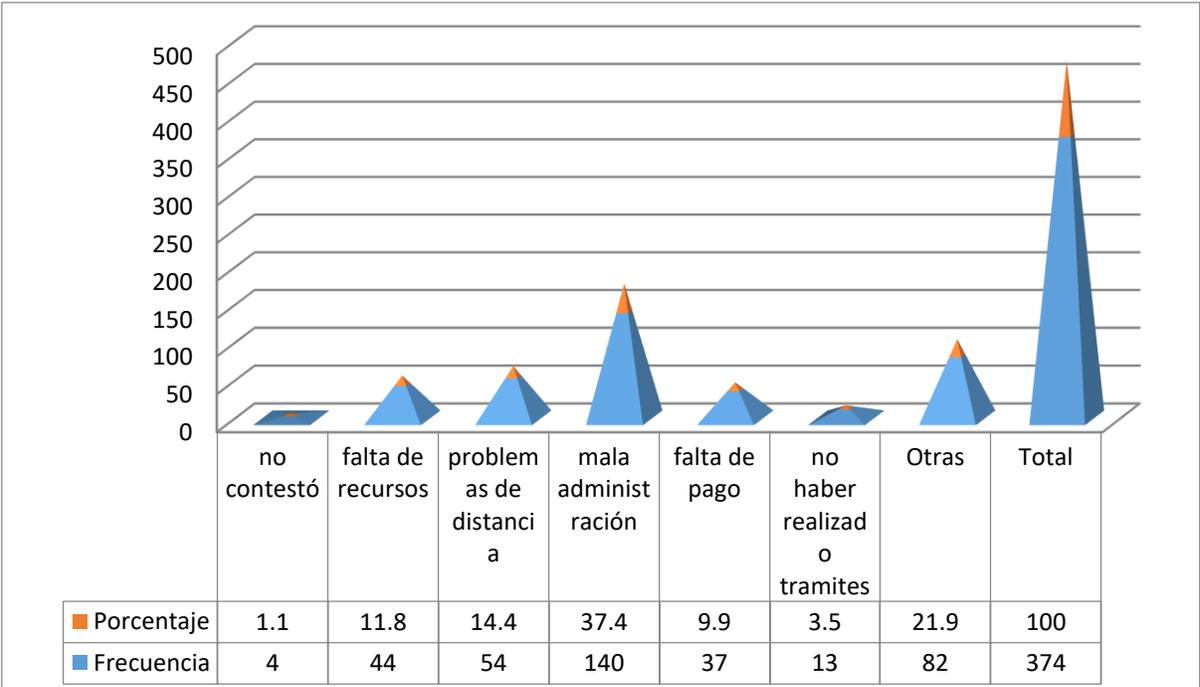


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

En las respuestas de los usuarios se percibe que existe una gran diferencia mayor con 54% diciendo que gran parte de la ciudadanía siempre paga sus impuestos, (se basa en su criterio de valores). Sin embargo, se posiciona en segundo lugar un índice que pone un porcentaje no alto, sino importante de 20.3%, que indica que casi siempre paga sus impuestos; eso ejemplifica la buena voluntad de la gente.

Los ciudadanos presentan respuestas positivas en cuanto al pago puntual (contribución de cooperación a los servicios públicos).

MOTIVOS DE PROPORCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



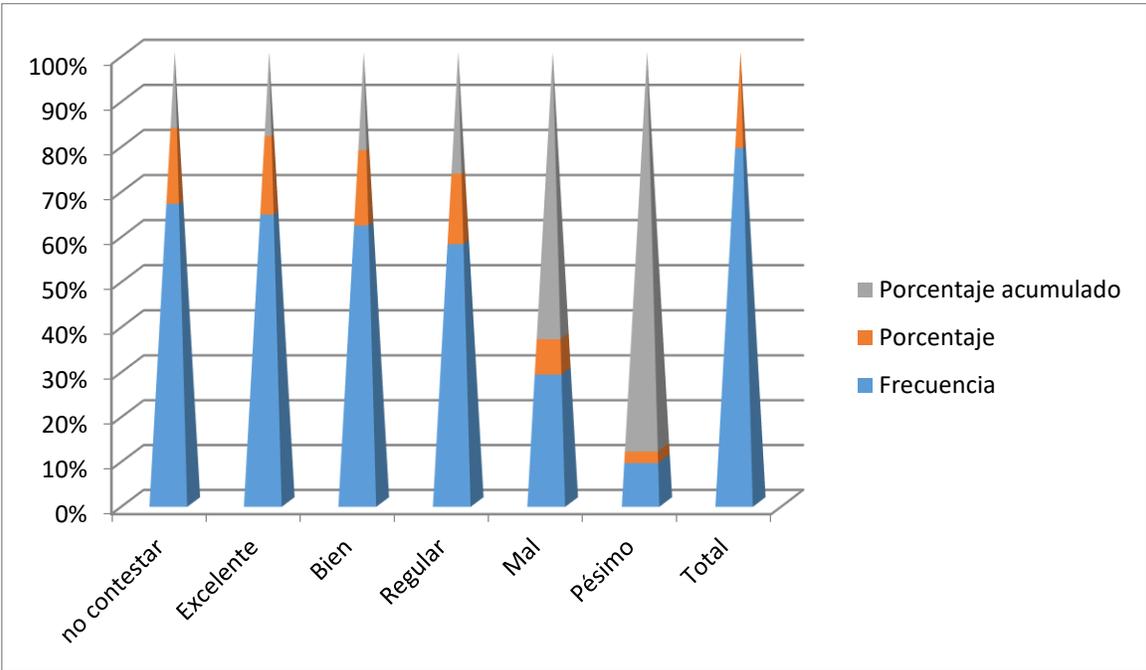
Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

En cuanto a los motivos por los que la gente percibe que no se le otorga bien el servicio; como opción inicial, está que hay una mala administración y, equivale a 37.4% seguido por 21.9%, que piensa que es por otros motivos.

De cualquier forma, un mayor porcentaje de los usuarios sabe dónde acudir cuando tienen alguna problemática con los servicios, es bueno porque desean actuar de inmediato para una solución y no esperar a que se agrave.

Sin embargo, una cierta cantidad de personas pertenecientes a comunidades no cercanas al centro del municipio de Jilotepec, sufren de mayores problemáticas, ya sea por no conocer cómo realizar los trámites necesarios para cualquier servicio público.

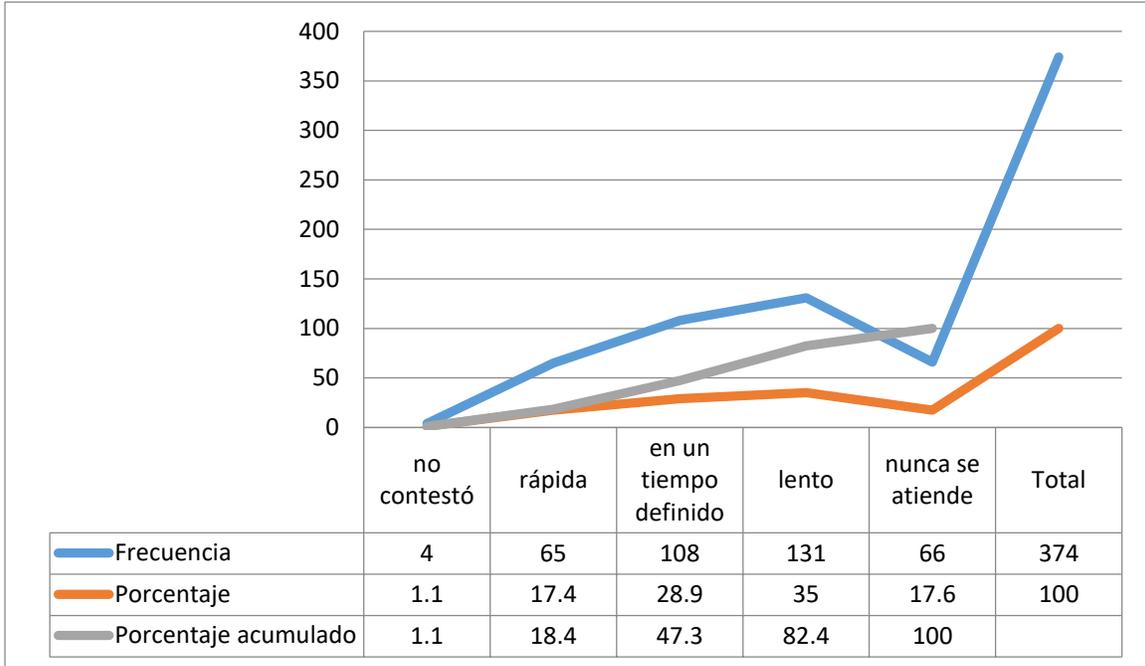
ATENCIÓN EN QUEJAS



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

La atención de los servidores públicos brindada a los usuarios que aprovechan los servicios públicos, principalmente es evaluada por los ciudadanos como regular, con 49.2%; e influye en la satisfacción de los mismos por la buena eficiencia administrativa de los servicios; tomando en cuenta las quejas y los puntos de opinión. Asimismo, se debe tomar en cuenta factores para la atención al ciudadano como son los estados de ánimo del administrador.

TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS

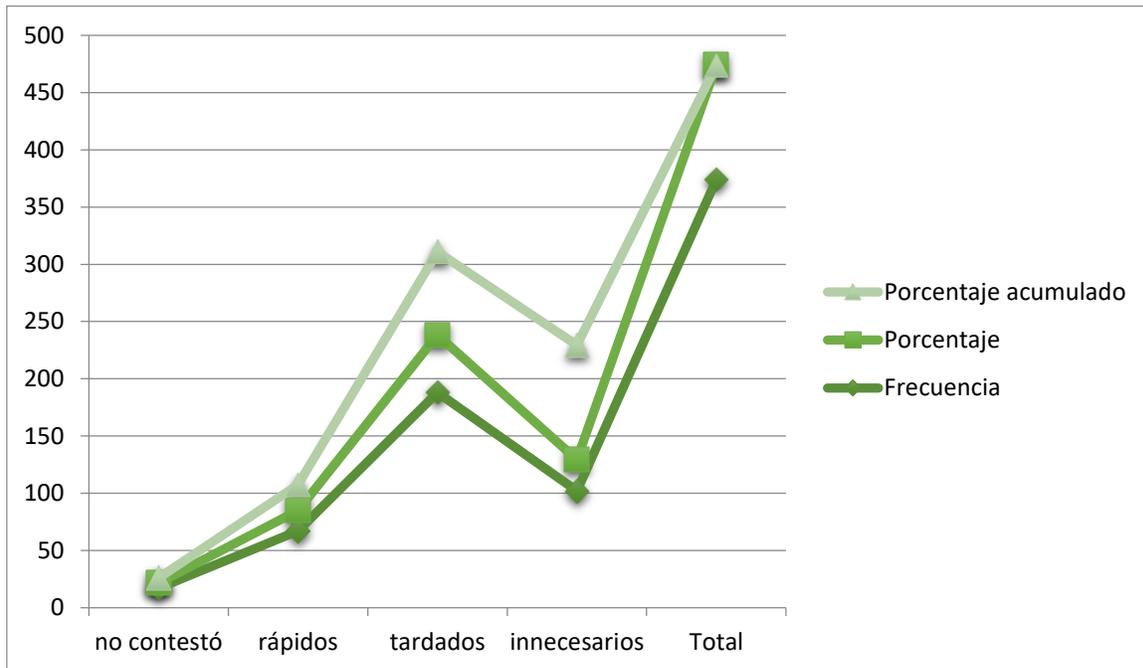


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Los usuarios normalmente se quejan del mal servicio y mala atención, por eso en esta tabla se ve en primer lugar la lentitud de la atención a sus quejas con 35%, seguido por 28.9%, que es cuando los administradores públicos le dan una fecha o un tiempo definido para darle solución y en tercer lugar no atienden su problema con 17,6% y, en cuarto lugar 17.4% considera que sus problemas se los resuelven rápido.

La aplicabilidad para poner en práctica la resolución de problemas por quejas puede variar por diversas situaciones, ya sea por exceso de trabajo, sobre fallas de otros servicios, con peticiones anticipadas y con problemáticas más fuertes (que afectan a otros clientes del servicio), que deben repararse y darles atención con mayor prioridad, porque puede afectar a otros ciudadanos y serán mayores las inconformidades.

TRÁMITES DE SOLICITUD



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Es el proceso que lleva hacer un trámite de servicios públicos para poder adquirirlos y la gente los evalúa, siendo de esta manera: 50.3% de la población opino que los trámites son tardados e innecesarios, mientras 27.3% creen que hace falta mejorarlos pero no están en completo desacuerdo con la funcionalidad hasta hoy en día y, en cambio, 17.9% da una buena crítica de los servicios y dice que son rápidos, y eficientes, el resto con 4.5%, de las personas restantes omitió por completo su respuesta.

En cuanto a precios, la mayoría (35.8%) paga por el agua 400 a 599 pesos tal vez un poco más o un poco menos; (26.7%), 200 a 399 pesos; de 1 a 199 pesos en promedio de 13.9%; 12,8% paga de 800 a 1000 pesos, y hay un mínimo que está en último lugar y en menor proporción de los usuarios de este servicio que son 4% que cubren su pago de 600 a 799 pesos. Los precios pueden variar dependiendo de la cantidad de agua que utilicen, y cuántas personas la ocupen.

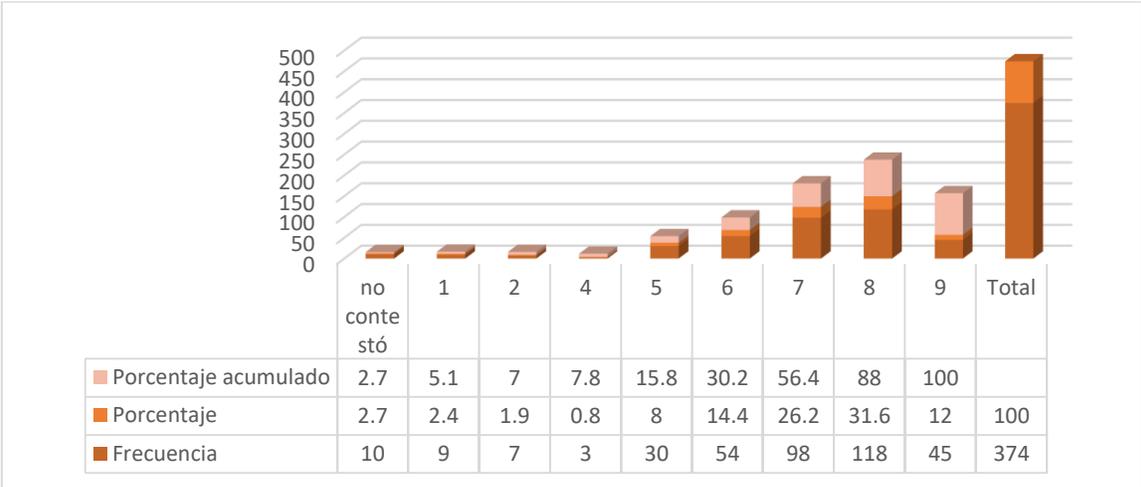
Los pocos usuarios que consumen el servicio de mercados, (la mayoría no quiso responder esta pregunta) es un promedio máximo de 33.2%; en segundo lugar, del porcentaje pagan 200 a 399; un promedio de 25.9%, en tercer lugar solventan de 1 a 199 que es 16.3% y hay un empate de un promedio de 6.7% que ambos pagan de 400 a 599 y de 600 a 799 pesos. Por tanto, son curiosos los datos que se repiten y que la mayoría de los ciudadanos no respondiera a esta pregunta.

En la tabla se tiene como principal promedio que 32 ciudadanos no respondió a la pregunta y como mínimo 4.5% cubren el pago aproximadamente de 400 a 599; todos los precios difieren, ya que a veces se tienen espacios designados, y se hizo una aportación inicial de mayor cantidad y el segundo pago fue menor.

A todo esto, en la tabla de pago del servicio público de panteones se obtuvo un porcentaje mayor a todos y fue de 36, y por último un porcentaje de ciudadanos que fue 2.7% que pagan 400 a 599 pesos y un intermedio de 13.1% gasta 800 a 1000 pesos, por lo que lo usan constantemente.

Es importante comentar que en algunos parques se solicita cooperación para entrar y de alguna manera darle mayores cuidados, lo que contestó la mayoría de la ciudadanía fue que pagan 10 pesos; representa 61.5%, seguido por 21.9% que se omitió su opinión acerca del precio.

CUÁNTO PAGA DE AGUA POTABLE



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

En una apreciación que se emplea por opciones de 10 números: el mayor porcentaje de personas que respondió con el número 8 de promedio de evaluación de servidores públicos, en todo aspecto de atención, preparación, etcétera. Fue de 31.6%, seguido por 26.2% que evaluaron con 7, y en tercer lugar con 14.4% que dieron 6.

Se calculó el bienestar de la población con el abastecimiento y satisfacción de los servicios públicos proporcionados y 74.1% respondió que sí están conformes, 23.5% tan solo dijo que no estaban satisfechos con sus servicios públicos y 2.4% no contestaron la pregunta.

La cantidad de 79,9% contestó a favor de que el servicio de agua potable es el que más utiliza, no es de sorprenderse, sino que es uno de los mayormente frecuentados en el municipio.

Por otra parte, 66.6% contestó que recurría con frecuencia algunos otros servicios: el drenaje y alcantarillado, principalmente en comunidades que gozan de mejor infraestructura y que tienen la manera de utilizar este servicio; porque algunos ciudadanos carecen de una zona en su vivienda para bañarse o hacer sus necesidades

El servicio de alumbrado público, no es que sea casi opcional utilizarlo, sino que hay una infraestructura buena que cubre la zona y donde se va a proporcionar el servicio, y respondieron a favor 73% contra 27%.

Las zonas y rutas que abarca el servicio público de limpia y recolección que abastece a una parte de la sociedad, aunque lo quieran utilizar, muchas veces no los beneficia por la planeación que le dan al servicio municipal. Sin embargo, 5% nombró que es el que más ocupa.

Por otra parte, la ciudadanía que aprovecha el servicio de mercados y centrales de abasto, se beneficia 24.3%.

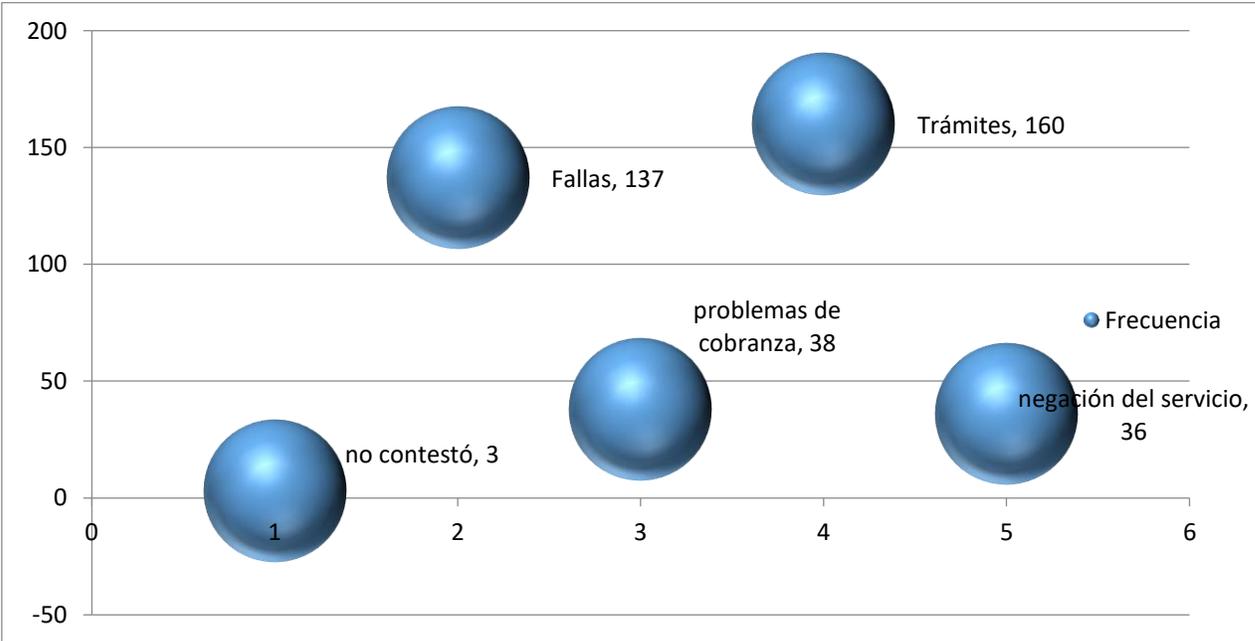
Uno de los servicios públicos del municipio al que menos se recurre son los panteones, solo 22.5% optó por él. y 77.5% prefirió nombrar algunos otros, los cuales son cotidianos.

Junto con panteones, el servicio público de Rastros, son los que menos se aprovechan, porque no todos pueden o quieren utilizarlos y solo 21.1% los ocupa.

El servicio de calles y vialidades que junto con el de agua potable es de los más usados en Jilotepec y en todos los lugares y representa 53.7%; aunque queda en una escala en segundo lugar.

En la presente tabla de mayor frecuencia, como última opción está parques y jardines pues la ciudadanía con 11.2% opinó no ser indispensable; además no son necesarios trámites para su uso.

PROBLEMAS CON SERVICIOS PÚBLICOS

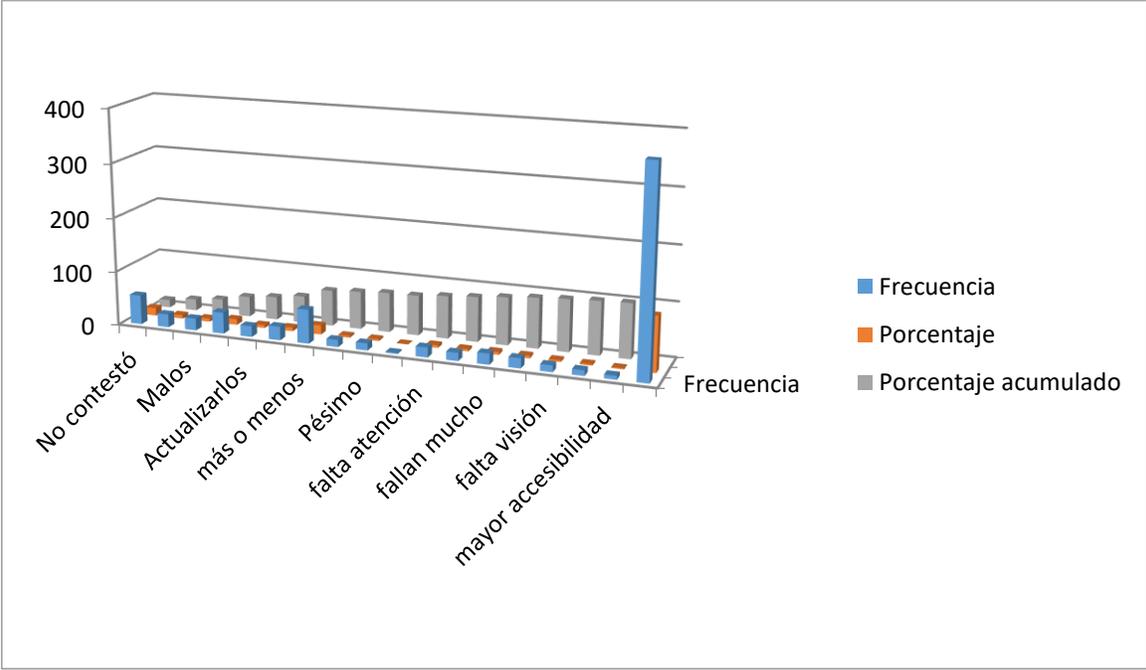


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Primeramente, 42.8% nombraron la opción de que los tramites son problemáticos en los servicios públicos; en segundo lugar, 36.6% mencionó que las fallas de los servicios públicos son los problemas que han presentado, y en tercer lugar, 10.2% dijo que por dificultades en la cobranza.

Con respecto al tema de mantenimiento a los servicios públicos, 35.6% de la gente respondió que les dan servicio cada año; en segundo sitio por porcentaje de 27,3% mencionó que nunca daban mantenimiento, y en tercera posición de igual manera, por porcentaje de 18,7% nombró que cada seis meses.

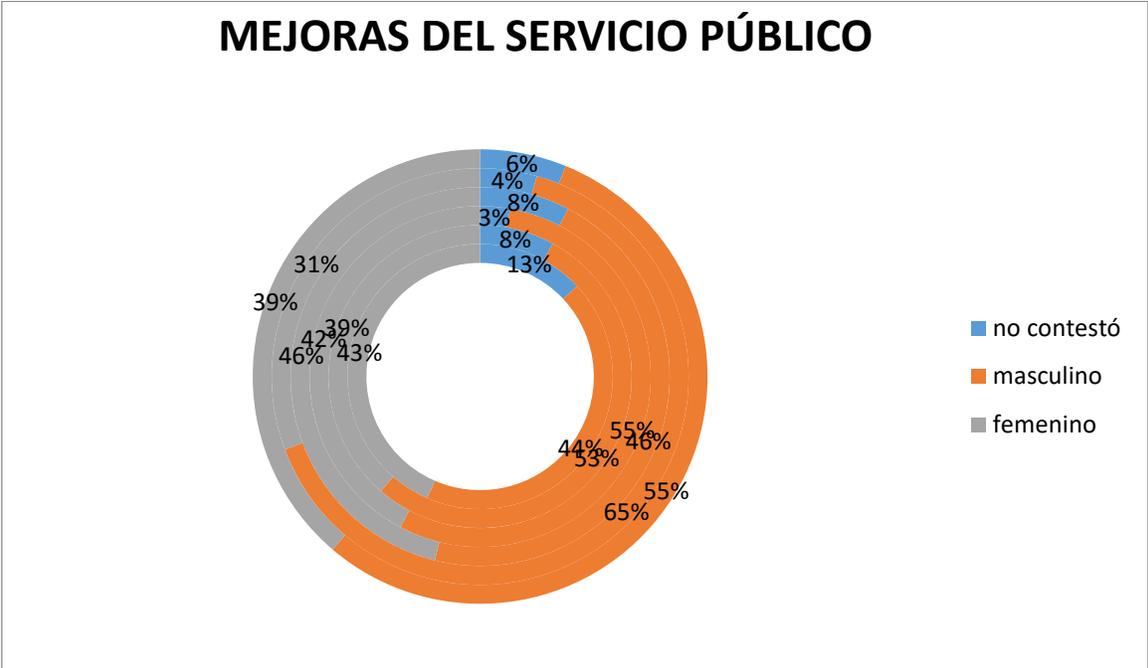
OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

En cuanto a una de las preguntas abiertas y la última del cuestionario aplicado, dieron por opinión de los servicios públicos del municipio de Jilotepec, que 16.6% externó que los servicios públicos estaban en un rango de normalidad, seguido de 14.4% que no quiso hacer una observación sobre los servicios y, en tercer lugar, 10.4% explicó que los servicios públicos deben ser mejorados. Evidentemente todas

las personas están divididas entre conformes e inconformes y tienen diversas perspectivas, debido a la calidad que esperan de los servicios y la calidad con que cuentan; también con las distintas comunidades que varían completamente en comparación con las demás formas de brindar los servicios.



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

En correlación con ambas preguntas que son la de saber el género de las personas y cuáles son las mejoras que necesita el servicio público; dijeron 74% de los hombres que se preocupa por la atención, más que por cualquier otra cosa; mientras que las mujeres con 36%, lo principal que mejorarían sería el precio, seguido por 47% de hombres que eligió la infraestructura y las mujeres, la atención. Es interesante cómo la tendencia masculina se enfoca más a una excelente atención y tener una buena infraestructura, mientras la mujer se enfoca por el precio y también le importa la atención.

ESCOLARIDAD Y DEDICACIÓN							
ESCOLARIDAD	OCUPACIÓN						Total
	no contestó	comerciante	ganadería	obrero	profesionista	servidor público	
NO CONTESTÓ	1	0	0	2	0	0	3
SIN ESTUDIOS	0	4	2	4	0	5	15
PRIMARIA	1	14	11	11	0	18	55
SECUNDARIA	0	9	7	15	0	12	43
PREPRATORIA	3	24	9	31	13	38	118
ESTUDIOS PROFESIONALES TRUNCOS	0	2	0	4	3	7	16
PROFESIONISTA	1	3	0	6	53	36	99
MAESTRÍA	0	0	1	0	1	17	19
DOCTORADO	0	0	0	0	2	4	6
TOTAL	6	56	30	73	72	137	374

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

En la presente tabla cruzada se hace una comparación de la escolaridad de los ciudadanos del municipio de Jilotepec y, a qué se dedican, se puede dar cuenta que hay una tendencia mayor con 53% que son profesionistas, seguido por 38% de servidores públicos que tienen por escolaridad preparatoria y 36% de servidores públicos que son profesionistas; es extraña la cantidad de servidores públicos que solo cuentan con la preparatoria, no sé sabe a qué se deba esta situación y tan mínima preparación, es claro que no tienen un puesto de alto nivel, pero simplemente, se debe tener una preparación para brindarle un mejor servicio a los usuarios.

El concepto de los consumidores de los servicios públicos impacta de manera importante, pero muchas veces se cree que influiría la preparación de las personas, ya que en realidad es el mismo peso de las opiniones de las personas aun cuando, tengan o no alguna preparación sobresaliente; simplemente importa su parecer acerca de los servicios públicos para su mejoramiento.

MEJORAS DEL SERVICIO PÚBLICO Y CUMPLIMIENTO DEL PAGO PUNTUAL							
		CUMPLIMIENTO DEL PAGO PUNTUAL					Total
		no contestó	siempre	casi siempre	algunas veces	Nunca	
MEJORAS DEL SERVICIO PÚBLICO	no contestó	2	15	3	2	1	23
	infraestructura	4	50	20	13	1	88
	calidad	1	39	13	16	2	71
	precio	5	40	21	12	0	78
	atención	7	58	19	28	2	114
Total		19	202	76	71	6	374

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

En cuanto a las mejoras del servicio público y del cumplimiento del pago puntual, 58 personas comentaron que pagan sus servicios públicos, siempre y cuando mejore la atención. Cumpliendo con su obligación de pagar sus servicios públicos tiene la libertad de opinar que se requiere una mejor atención en los servicios públicos; 50 personas que también pagan sus servicios prefirieron una mejor infraestructura; mientras 39, opinaron que optimizarían la calidad.

En esta comparación de mejoras del servicio público, con los motivos por los cuales no se otorgan de la mejor manera los servicios, 39 usuarios explicaron que no se proveen bien porque existe una mala administración y manifestaron que les falta atención, seguidos por 38 usuarios que optaron por la opción de que los motivos son la mala administración, seleccionando la opción de que faltaba mejorar la infraestructura, junto con 28 personas expusieron que faltaba mejorar el precio, así como la administración.

MEJORAS DEL SERVICIO PUBLICO MOTIVOS DE PROPORCION DE SERVICIOS PUBLICOS

MEJORAS DEL SERVICIO PUBLICO	MOTIVOS DE PROPORCION DE SERVICIOS PUBLICOS							Total
	no contestó	falta de recurso	problemas de distancia	mala administración	falta de pago	no haber realizado tramites	otras	
no contestó	2	1	7	8	2	1	2	23
Infraestructura	1	4	15	38	6	5	19	88
calidad	0	12	7	27	10	1	14	71
precio	0	11	10	28	9	2	18	78
atención	1	16	15	39	10	4	29	114
Total	4	44	54	140	37	13	82	374

**MOTIVOS DE PROPORCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
CUANDO SE QUEJA ¿CÓMO LO ATIENDEN?**

MOTIVOS DE PROPORCION DE SERVICIOS PUBLICOS	CUANDO SE QUEJA COMO LO ATIENDEN						Total
	no contestó	Excelente	bien	regular	mal	pésimo	
no contestó	1	0	0	2	1	0	4
falta de recursos	0	7	10	22	4	1	44

problemas de distancia	0	4	10	30	9	1	54
mala administración	0	6	43	68	18	5	140
falta de pago	0	2	15	16	4	0	37
no haber realizado tramites	0	2	3	7	1	0	13
otras	1	8	22	39	8	4	82
Total	2	29	103	184	45	11	374

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

Por otro lado, la relación de las preguntas acerca de los motivos de la proporción de los servicios públicos y las quejas de cómo los atienden, 68 usuarios opinaron que el servicio de atención es regular, distinguieron que no se proporcionaban bien los servicios porque tenían una mala administración; después 43 habitantes que escogieran la opción que los atienden bien, aunque señalaron que los motivos de proporción, así mismo, son debido a la mala administración, y 39 pobladores seleccionaron la opción que se les atiende de una manera regular.

La forma en que se da atención a las quejas, suele variar dependiendo de la perspectiva de los usuarios, la categoría con mayor personas que respondieron en cuanto a la evaluación de la atención es regular, pero si las malas opiniones, las evaluamos, no en cuanto a la mala atención, sino al mal servicio que otorgan, ya que no hacen su labor de la mejor manera los administradores públicos cuando las quejas las dan en ventanilla; simplemente puede ser que tuvieron un mal día o que tengan algún problema; de esta manera podría variar lo resultados en cuanto a qué características son las que distinguen por mala atención y, en realidad lo que es no atender las demandas de la ciudadanía o hacerlas de una manera pésima.

2.4 EVALUAR LOS PROBLEMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DETECTADOS

AGUA POTABLE

En los resultados que arrojaron las encuestas existen demasiados problemas que afectan al municipio y no mantienen a los ciudadanos satisfechos, pues no cubren sus necesidades.

A continuación, se enlistan las problemáticas más graves que al buscarles una solución viable, pueden ser brindados con calidad y, así el municipio progresara:

- Por un lado 97.6% de la población cuenta con el servicio de agua potable.
- Opina 47.6%, que el servicio de agua potable es brindado con calidad, pero 39.6% dice que tiene fallas en cuanto a la infraestructura y que no permite proporcionar el servicio hasta las comunidades más lejanas donde se encuentra su vivienda y en cuanto a la atención que prestan los servidores públicos es deficiente.
- La mayor parte que representa 47.6% afirma que el servicio de agua potable no tiene problemas.
- De los habitantes 49.2% eligieron la opción de regular a la evaluación de la atención de los encargados para la resolución de quejas de los ciudadanos y, en la evaluación de servidores públicos en el municipio, 31.6% de la población les otorgaron una calificación de 8 de un rango del 1 al 10, Y de las mayorías 26.2% les dieron 7%.
- Los trámites son una de las problemáticas que más nombran los ciudadanos, porque son tardados y algunos hasta innecesarios.
- Se tiene que proporcionar mantenimiento continuo a los servicios públicos, para que puedan seguir conservando su calidad.

DRENAJE Y ALCANTARILLADO

- Con la mayoría, 85% de los ciudadanos cuenta con el servicio de drenaje y alcantarillado, de 100%.
- Un poco más de la mitad con 54.0% denomina al servicio de drenaje y alcantarillado con calidad.

- Una mínima parte con 15% dice que el servicio es uno de los que tiene fallas.
- Con 57.0% como mayoría se nombra al servicio público que no tiene fallas.
- Está en la tercera posición del servicio público más utilizado en el municipio de Jilotepec.

ALUMBRADO PÚBLICO

- Dentro de los problemas de los servicios, con 21.7% en general.
- De los habitantes 46.8%, describe que el servicio público de alumbrado tiene calidad.
- Como minoría, 48.4% de la ciudadanía dice que el servicio no falla.
- Considerablemente mayor, con 67.9% del total de la población cuenta con alumbrado público.
- Se coloca en segundo lugar del servicio más utilizado en Jilotepec.
- Con mayoría representando,74.1%, se encuentra satisfecho con los servicios públicos municipales.

CALLES Y VIALIDADES

- Un porcentaje de 52.9% determinaron que el servicio de calles y vialidades falla constantemente.
- La mínima cantidad de 15.0% afirmó que las calles y vialidades otorgan sus servicios sin tener problemas.
- Es el cuarto servicio más utilizado en el municipio.
- **LIMPIA Y RECOLECCIÓN**
- Por su parte 30.5% opinó que el servicio de limpia y recolección cuenta con calidad.
- Por su parte 17.4% determina al servicio de limpia y recolección sin fallas.
- Otros usuarios con 36.4% externaron que el servicio se da sin tener problemas.
- Es el quinto lugar en los servicios más utilizados en el municipio.

MERCADOS Y CENTRALES DE ABASTO

- Mínima parte con 9.4% de la ciudadanía optó porque el servicio de mercados cuenta con calidad.
- Con muy poco,14.2%, decide que el servicio de mercados no tiene problemas.
- Otro 19% mencionó que los mercados están contemplados en los servicios que fallan.
- Está en sexto lugar de los servicios públicos más utilizados en el municipio.

PANTEONES

- De la población, 21.1% mencionó que el servicio de panteones cuenta con calidad.
- Además, 23.0% informó que el servicio panteones se efectúa sin tener problemas.
- Manifestó 23.5%, que el servicio de panteones falla cotidianamente.
- El servicio de panteones está en el séptimo lugar de los servicios públicos más utilizados en el municipio.

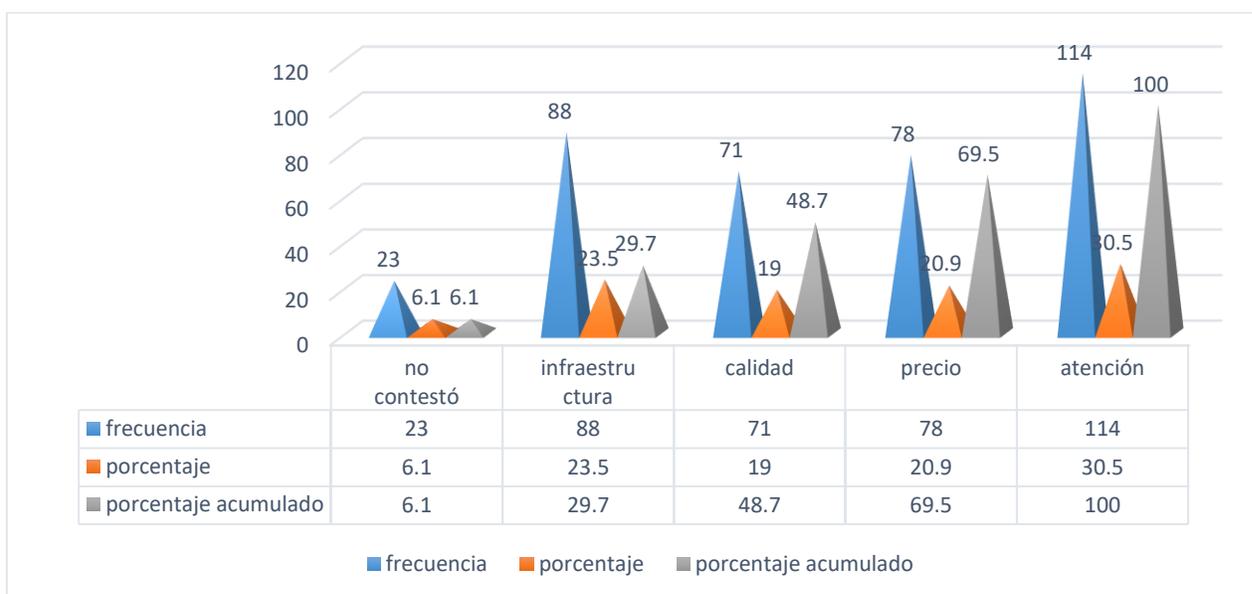
RASTROS

- Una parte, 10.4% refiere que el servicio de rastros cuenta con calidad.
- Por otro lado, 12.8% dice que el servicio de rastros se efectúa sin problemas.
- De las personas,29.4% indico que el servicio de panteones falla cotidianamente.
- El servicio de rastros se encuentra en octavo lugar de los servicios públicos más utilizados en el municipio.
- Es importante brindar mantenimiento continuo a los servicios públicos.

PARQUES Y JARDINES

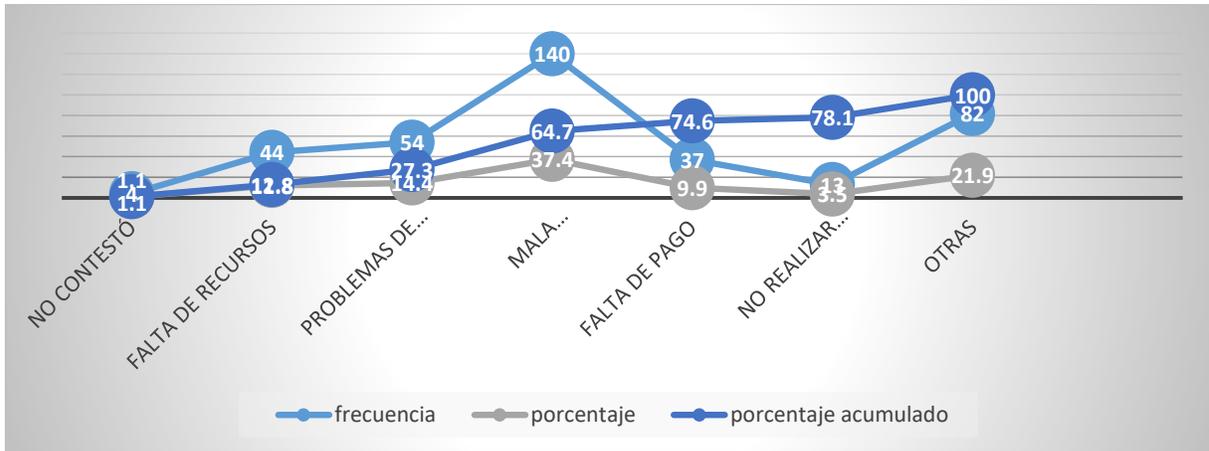
- La minoría, 7.2%, señaló que el servicio cuenta con calidad.
- De la población, 10.4%, comenta que el servicio de parques y jardines se efectúa sin tener problemas.
- Con 17.4% de los habitantes declaró que el servicio de parques falla cotidianamente.
- El servicio de parques y jardines se encuentra en noveno y último lugar de los servicios públicos más utilizados en el municipio.
- Los servicios son denominados por la mayoría de las personas como regulares, sin embargo, no deben ser de esa manera, sino con calidad.

MEJORAS DEL SERVICIO EN RELACIÓN CRUZADA CON LA PUNTUALIDAD DEL PAGO



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

MOTIVOS DE PROPORCIÓN EN RELACIÓN CRUZADA CON LA ATENCIÓN AL QUEJARSE



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.

¿Cómo atienden su queja? (dos respuestas más altas)

Bien	103%	27.5%
Regular	184%	49.2%

¿Con qué eficacia resuelven sus problemas de servicios?

- Nombra al servicio como lento, 35%
- Los trámites según la población, dijo 50.3%, que, son tardados

EVALUACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Tan solo 31.6% los denominaron con 8% de la opción de 10%
- Y con la minoría, 26.2% dio 7% de 10%

PROBLEMAS MÁS FRECUENTES CON SERVICIOS PÚBLICOS

- Trámites (contratar los servicios)
- Fallas (de cualquier índole en los servicios)

CAPÍTULO III

SOLUCIONES A LAS PROBLEMÁTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE JILOTEPEC

Al tener conocimientos de los problemas específicos y sus magnitudes con que prevalecen en el municipio, en este capítulo se dan las posibles respuestas para que se solucionen por completo, y de igual manera se tenga un cambio en cuanto a la modernización y no solo en una ocasión, sino constantemente de acuerdo a las necesidades, de la población. Lo que se requiere es que los habitantes que utilizan y que son beneficiados por los servicios públicos municipales estén satisfechos. Por tanto, esto hace que el municipio, en general, tenga un mayor progreso.

3.1 SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS ENCONTRADOS Y MODERNIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

AGUA POTABLE

El servicio de agua potable es el primer servicio y el mayormente utilizado por la población del municipio, a pesar de que no posee buena infraestructura necesaria para que los habitantes se conecten a la toma y así diariamente obtengan agua potable sin restricciones, en la medida necesaria que la ocupen, con la calidad que se debe brindar.

Entre las fallas que tiene el servicio municipal de agua potable y las opiniones negativas por la insatisfacción de la población; a continuación, se describe cómo sería posible brindar un servicio de calidad y cómo innovarlo, ya sea administrativamente, tecnológicamente o solo en infraestructura con aspectos específicos que se prevé para otorgarlos con estricta calidad.

Por ejemplo, el servicio de agua potable, (básico y vital), sin contar que es el más utilizado en el municipio y en el mundo, aunque una parte de los ciudadanos, no realiza los trámites del servicio, por lo tanto, para solucionar las malas críticas y problemas que se tienen, sería brindar una atención personalizada, para que

queden registrados, y se les otorgue el servicio de la mejor manera, (la toma de agua ya instalada con su respectivo medidor).

Incluso, 52.4%, no aseguró que el servicio de agua potable estuviera brindándose con calidad, tomando esta opción, no están conformes ni satisfechos, (por la mala administración de las bombas de agua).

A propósito, una gran mayoría de comunidades aledañas elige la opción de que las fallas son debido a la mala infraestructura y que no permite que llegue con calidad, con la cantidad necesaria, con la presión adecuada, y en tiempo que se requiere y que se abastezca el servicio.

Igualmente, 52.4%, no está conforme con la opción de que el servicio no tiene problemas, y recalca las problemáticas, que tiene y las fallas constantes como las que anteriormente se nombraron.

Por supuesto, las evaluaciones de acuerdo a la atención de los servidores públicos y de encargados de resolver los problemas de servicios públicos fue, por así decirlo, promedio, pero no se busca otorgar el servicio a medias, sino proporcionarlo y recibirlo con todo lo necesario para que la población que lo recibe, lo considere con estricto sentido de calidad.

Es preciso destacar que hay varias situaciones donde los ciudadanos no pueden conectarse a la toma de agua, ya que ni siquiera en algunas comunidades; ahí existe un error de administración, pues no toman en cuenta algunas ubicaciones o por falta de recursos para colocar las tomas y que exista toda la posibilidad de solicitarlas.

En el caso del cobro del servicio público de agua, hay muchas personas que deben con atrasos y no van al corriente; una de las situaciones es que, aunque no se pague el suministro no se debe de quitar por completo, ya que es vital y no se puede negar, solo se atenúa, por lo tanto; se deben hacer descuentos o promociones, mostrando los beneficios. Asimismo, se hace más fácil el pago en línea.

Consecuentemente muchos arroyos cruzan el suelo del municipio, algunos de caudal permanente y otros solo de temporada de lluvias. De los primeros destacan: Los Charcos, Las Canoas y El Colorado.

Paralelamente cuenta con presas y bordos importantes, entre los que figuran: Ancho, Santa Elena, Huapango, Xhimojay, La Huaracha, la Concepción, Los Quelites, La Tinaja y La Macúa.

Por cierto, el inventario general de sus recursos hidrográficos arroja las siguientes cifras: 41 manantiales; 3 pozos profundos; 1 río permanente; 44 arroyos intermitentes; 8 presas; 148 bordos y 3 acueductos, (Inafed,2015).

Hay que tener presente que los recursos hídricos, no todos están a su máxima capacidad, ni se encuentran en perfectas condiciones para poder brindar el servicio con la mejor calidad, por lo que se debe dar el mantenimiento adecuado periódicamente por sector y no esperar a que surjan fallas o que no funcione por completo.

Es importante toda la infraestructura que tiene el municipio y que se encuentre en buenas condiciones para explotarla a su máximo potencial. No es suficiente el abastecimiento que puede brindar, ya que no provee el servicio lo bastante bien para denominarse con calidad, aún falta averiguar cuáles son los procesos que tiene el agua, es meramente difícil asegurar que siempre tendrán el servicio en cuanto a tiempo y cantidad necesarios, pero para que se les esté proporcionando el servicio continuo y adecuadamente, dependerá del método de captación del agua que tenga cada ciudadano en su hogar.

Al realizar la modificación de obras de las calles y vialidades en el municipio, no se hace el mantenimiento necesario a las tuberías y de esa manera, se presentan las fallas, ya que el material de las tuberías tiene un tiempo de vida y después su funcionamiento es deficiente, provocando que el servicio ya no sea entregado con calidad.

Todas las mejoras por supuesto implican un costo que es reflejado en un gasto al municipio, para comenzar a invertir en este tipo de mejoras es necesario dejar claro no tener deudas, se debe planificar los pagos con anterioridad y ajustándose a la normatividad de gastos conforme a los recursos.

DRENAJE Y ALCANTARILLADO

Drenaje y alcantarillado es el segundo servicio que proporciona el municipio, es de suma importancia, debido a que, su función es recoger y transportar aguas residuales industriales y pluviales por medio de una red de tuberías y estructuras hidráulicas que funcionan a presión por gravedad o algunas solamente por presión o por vacío. Desde el lugar donde se generan, como calles, casas, establecimientos, etcétera. Y trasladarlas hasta un medio natural o donde se tratan; en este caso no se tiene un tratamiento para las aguas del municipio porque no es exagerado el flujo de las aguas, pero posteriormente como en todos lugares sería bueno implementar una planta tratadora para aprovechar el agua para otras cosas, pues se cuenta con una planta tratadora, aunque se tiene inhabilitada y no se le da el uso apropiado.

Por ejemplo, 15% de los ciudadanos no cuenta con el servicio de drenaje y alcantarillado, se atribuye a los comentarios que dice la población conforme a la falta económica de hacer una infraestructura propia en sus hogares para recibir apropiadamente el servicio. Se debe solicitar la proporción necesaria de materiales para su drenaje, dirigido a la población con bajos recursos y con costos apropiados de acuerdo a su situación económica.

Por su parte, 46% informó que el servicio de drenaje y alcantarillado tiene ciertas fallas que impide se le caracterice como de calidad, satisfaciendo las necesidades de todos los habitantes y, que ellos voten a favor de la calidad del servicio.

Refiere 15% de la población que el servicio tiene fallas, ya sea por la mala actuación de los ciudadanos al tirar la basura en la calle y por tanto se tapan las tuberías, no cumpliendo la infraestructura con su función.

Por otro lado, 43% se queja por las fallas del servicio y no está conforme.

Se solucionarán las problemáticas haciendo las siguientes acciones:

- Revisando el tamaño mínimo de 6 pulgadas para conectarse al drenaje municipal, el material correcto de las tuberías tanto en hogares como en el municipio.
- Crear una instalación idónea y reforzada para prevenir circunstancias que muevan, rompan o dañen el material e impida realizar la función.
- Llevar a cabo una pequeña campaña de concientización para los ciudadanos, en compañía con el área de limpia y recolección y del medio ambiente para mantener el municipio limpio, no únicamente por estética, sino para el buen funcionamiento de los servicios, el ahorro económico de inversión para la reparación y el pago de personal extra solo en el caso que no se requiera para la limpia del municipio, también para el mejoramiento del medio ambiente y la prevención de enfermedades que se provoca con la basura.

El uso apropiado que se le dé al servicio será primordial, ya que al mismo tiempo se les brindará a otras personas cubriendo con las necesidades; dado el caso que en alguna situación no se dé un uso oportuno, puede perjudicar a las demás personas y a su salud.

Hay que destacar que en fechas donde se presentan muchas lluvias se deben tener perfectamente delimitados los corredores de agua, para evitar inundaciones, pero cierta cantidad del agua de lluvia se debería aprovechar con recaudadores; todo esto para economizar, reciclando el líquido vital. Se hará una revisión en las obras públicas para que siempre exista un espacio adecuado donde fluya el agua y no tenga repercusiones sobre otras funciones.

Las tapas de los drenajes deben ser de acero inoxidable, ya que facilita su acceso a los drenajes en caso de tener que hacer reparaciones o mantenimiento y, en cambio las de concreto, de igual manera, se pueden quitar, pero no con tanta facilidad; el problema de las de acero es que suelen robarlas, solamente hay que implementar un seguro especial para que únicamente los técnicos tengan acceso.

La inversión es mayor en comparación con las convencionales de cemento, pero su durabilidad es muchísimo mayor, por lo tanto, el costo-beneficio se reflejará en esta pequeña inversión extra.

ALUMBRADO PÚBLICO

El servicio de alumbrado público debe estar presente desde su instalación y cuidado de su infraestructura, en todos los lugares y zonas donde más se requiera visibilidad, como vías públicas, parques públicos, y otros espacios de libre circulación peatonal o automovilística. Es útil para que se pueda seguir laborando o para el normal desarrollo de las actividades; por lo que se necesita tener buena iluminación en horas nocturnas.

Por otro lado, 32.1% no cuenta con este servicio, ya que pertenece a comunidades lejanas donde no hay infraestructura suficiente para cubrir esas zonas; se necesita hacer un reacomodo y recuento de luminarias y si fuese el caso, que no alcancen aun cuando se reacomoden estratégicamente, se tendrá que mejorar el presupuesto para adquirir más luminarias y colocarlas en las zonas donde hacen falta.

Mientras que 53.2% no considera el alumbrado público como servicio con calidad, pues presenta ciertas fallas importantes en lugares donde se supone que existe un control de mantenimiento y por consecuencia no debe haber fallas constantes.

Según los resultados de la encuesta, los problemas en las luminarias son menores y, a la mayoría no le preocupa, sin embargo, hay que considerar ciertas fallas, que se necesitan reparar para el bienestar y satisfacción de la ciudadanía; como la mala atención, escaso mantenimiento o revisión constante de luminarias, pues se reparan conforme van fallando; se tiene en cuenta que todas son de cierta calidad con materiales iguales y pueden fallar todas a la vez, (haciendo más grande la posibilidad de que se descompongan varias al mismo tiempo) y hacer exhaustivo el trabajo, acumulándose luminarias descompuestas y dejando descuidado el servicio; todo por no brindarles el mantenimiento necesario o la inspección adecuada.

Por lo anterior, se propone implementar el sistema de luminarias con celdas solares, instaladas y programadas de manera que se prendan cuando en verdad se requiera y no que estén encendidas todo el día cuando no se necesitan. Así se alargará la vida de las celdas de las lámparas.

De esta manera se tendrá un control total y se solicitará la colaboración de los ciudadanos. Como es una inversión muy grande y la Dirección de Servicios Públicos no tiene los recursos, ni capacidades para poder cubrirlo, se haría un comunicado municipal para informar y pedir el apoyo necesario para iniciar el proyecto, beneficiando a todos los jilotepequenses con un alumbrado público de calidad. Su apoyo sería en el ámbito económico al hacer sus pagos de impuestos, se añadiría un monto mínimo que no pudiera afectar su economía; de acuerdo a la cotización del proyecto y dividido entre los 100 mil ciudadanos aproximados; teniendo en cuenta que no todos cubren el pago de sus impuestos y menos que colaboren todos con el monto previsto; también estaría dividido en el capital que se logre reunir por el municipio, destinado a invertirlo en las luminarias.

Asimismo, otra opción para realizar el proyecto y que sus objetivos sigan siendo benéficos para toda la población, es presentar una petición para recibir la cantidad necesaria y que pondría en práctica el proyecto que pertenecería al Gobierno del Estado; mostrando todo el proceso para darlo a conocer:

- No se gastaría en el pago de la luz (que se hace bimestralmente), teniendo en cuenta que son cantidades considerables, ya que la energía utilizada en las luminarias sería solar.
- Alargar la duración de vida de las luminarias, aun dándoles constantemente mantenimiento.
- proveer en todo momento iluminación desde que comienza a oscurecer hasta que amanece, así como el control necesario y programado siempre.
- Recibir un porcentaje considerable de mayor calidad de iluminación led blanca que permita tener optima visibilidad y cumpla con su función.
- Pagar los adeudos atrasados que eviten tener una acumulación negativa decreciente para las finanzas del pago del alumbrado público

CALLES Y VIALIDADES

Es uno de los pocos servicios con que cuenta toda la población, sin excepción, solamente que no siempre son de calidad, asimismo entra en los primeros servicios más utilizados en el municipio y que es funcional para todos, en general, ya sea directa o indirectamente, porque suelen consumir productos o alimentos que se traen de otros lados o se llevan a vender a otros lugares, y se acostumbra viajar en transportes públicos a diferentes partes. Las denominadas vías públicas, donde transitan los peatones, se rigen por diferentes normas, en este caso del municipio son estatales y preservan derechos esenciales como son la vida, la salud y la libertad.

De los encuestados, 85% manifestó que existe alguna falla en el servicio de calles y vialidades, como: baches, grietas, mal balizamiento, (entiéndase como el señalamiento en el uso calles y vialidades que rige la circulación de vehículos y personas), la ubicación adecuada de los topes, pues faltan en algunos lugares donde se requiere disminuir la velocidad; por ejemplo: en zonas muy transitadas por los peatones, pero que tienen un orden de exceso donde no se requieren, basándose en eso, se debe realizar un estudio de tránsito en el cual se determinen dónde colocar los topes y cuando se vaya a construir se verifique y cumplan con las características necesarias para que crucen los vehículos, sin que afecte; únicamente con el objetivo primordial que se diseñó para bajar la velocidad.

De igual forma, se requiere hacer una investigación para el proyecto adecuado de calles y vialidades, según la población actualizada que hace uso de ellas, para que disfruten de una durabilidad adecuada y no haya gastos constantemente para reparaciones que sean en vano, porque se irán deteriorando cada vez más por el uso y el clima, e incluso por el mal diseño.

A todo esto, que se inspeccione todo el trabajo por alguien con capacidades suficientes para aprobar el éxito de las obras que cumplan con sus objetivos y que cuenten con la durabilidad necesaria. Las calles y vialidades es uno de los servicios

con más problemas recientes y más grandes que afectan al municipio, pues se puede percibir a simple vista.

De cualquier manera, en el municipio no se implementa la señalización ni dispositivos de obras, y no son suficientes los que hay en forma preventiva; falta abarcar con todos los señalamientos de todo tipo y, los que hay son muy pocos, y los existentes están en mal estado, también están colocados por las nuevas obras de construcción, de remodelación de las carreteras y no han sido removidos, tienen mala ubicación, por si fuera poco, no cumplen totalmente con su cometido.

En tal caso, existen seis tipos de dispositivos de señalización para el control, y para la seguridad de vehículos y de peatones:

a) Dispositivos para protección en obras: son de color amarillo con el señalamiento negro, se usan para informar y prevenir las obras que se están efectuando.

b) Señales informativas de recomendación e información general: son de color blanco con letras negras grandes en mayúsculas, se usan para sugerir e informar de distintas rutas.

c) Señales preventivas: son de color amarillo, se utilizan para controlar la circulación de vehículos en la vía pública, previniendo los tramos carreteros.

d) Señales restrictivas: son de color blanco, rojo y negro, se usan para señalar dónde está permitido circular y dónde está restringido; indicando con una franja cruzada.

e) Señales informativas de servicios y turísticas: son de color azul con blanco, sirven para informar servicios y lugares turísticos.

f) Señales informativas de destino: son de color verde, se utilizan para indicar el destino señalando la distancia del lugar, y el número de carretera.

El balizamiento de los pasos peatonales no cumple con la medida exacta según el manual de señalamiento vial y dispositivos de seguridad; los puentes no son totalmente funcionales; muchas personas no los utilizan y prefieren arriesgar sus vidas, cruzando por otros lados más rápidos; tampoco existen las medidas

necesarias para personas con discapacidad, porque tienen demasiada inclinación, por lo tanto, no pueden utilizarlas, aunque quisieran hacerlo.

Lo ideal sería implementar los puentes subterráneos como en los países europeos, sería una mayor inversión, pero tendría la funcionalidad adecuada, no estorban con los automóviles y para las personas con discapacidad serían totalmente accesibles y en caso de cambios climáticos, no son directamente afectados, con un buen recubrimiento del mismo puente subterráneo y una estructura de drenaje adecuada; será la opción más viable.

A todo esto, se sabe que volver a remodelar las obras conlleva un costo y con el presupuesto no alcanza, pero sí se puede llegar a prevenir en alguna otra obra, con el proyecto y la supervisión necesaria, no habría errores de esta magnitud en lo construido.

De hecho, los semáforos no cuentan con la señalización de peatones, solo contemplan a los automóviles, eso es darle más importancia a la vialidad, y a los vehículos; dejando atrás la cultura ciudadana, ya que los choferes no ceden el paso, menos al no tener buen diseño y no dan la importancia necesaria a los peatones.

La falta de orden en lugares para estacionarse en el municipio, afecta rotundamente a la vialidad, ya que muchas personas con casa o negocio frente a la vía pública, apartan el lugar sin tener derecho de hacerlo; con esa acción, quitan muchos lugares vacíos para estacionarse, pues es demasiado difícil encontrar un lugar. De esa manera se estacionan en doble fila o impiden entradas y salidas, incluso con señales de no estacionarse. Los policías municipales o estatales cumplen con la función que les corresponde, a los policías de tránsito; ya que no se aplica como tal, la normatividad del Bando municipal.

A propósito, sucede en las horas con más tránsito, pues todos buscan llegar a su destino lo más rápido posible y provocan una saturación que no permite circular libremente.

Es preciso realizar un análisis de la ubicación de las imperfecciones de las vialidades, tanto para una reorganización y concientización de parte de los choferes, como de los peatones. Si se requiere conviene repararlas completamente material de calidad y revisar el tiempo de su duración, y por lo tanto, de la obra.

LIMPIA Y RECOLECCIÓN

Es el servicio público municipal que se relaciona con todos los demás y es de gran beneficio o perjuicio para todos, ya que siempre se van a producir desechos sólidos en cualquier parte del municipio.

Se necesita alguien que se encargue constantemente de esta situación para mantener limpio al municipio, que organice su recolección, su separación, en último caso, su finalidad. Esto no requiere de presupuesto, simplemente concientizar y aplicar técnicas con una buena cultura de limpieza, iniciando por los trabajadores que separarán la basura y comunicarán, explicando a la ciudadanía cómo se debe hacer y cómo será, de ahora en adelante, la dinámica de limpieza y de recolección.

La mayoría, 69.5%, no está de acuerdo en que el servicio de limpia y recolección del municipio cuente con calidad; esto equivale a siete de cada diez personas entrevistadas.

De acuerdo a los datos, según las entrevistas, arrojaron que 17.4% como porcentaje de fallas que existen de acuerdo al servicio de limpia y recolección, pero 64.6% dice que las fallas son constantes y por mínimas que sean, repercuten en la satisfacción de los ciudadanos, y pueden empeorar y hacerse más graves.

Enseguida se detallan los principales errores que comentó la ciudadanía:

- La mala planeación de la ruta de recolección de basura.
- Se requieren materiales de construcción de buena calidad, para asegurar su durabilidad.
- La inspección conforme al cumplimiento laboral del personal a cargo de la limpieza del municipio.

- Efectuar el servicio de limpieza de calles, banquetas, plazas, mercados, caminos y demás áreas públicas del municipio.
- Promover programas de concientización para la población, que contribuyan a no ensuciar y mantener el municipio limpio.
- Dar mantenimiento a arroyos vehiculares (derechos de vía).
- Mantener un sistema de atención a denuncias y reclamaciones de los habitantes, relacionado a los servicios y fallas que más prevalecen en el municipio.
- Vigilar la aplicación y cumplimiento de los Reglamentos de Aseo y Limpia de Mercados.
- Organizar, supervisar y evaluar el servicio de alumbrado público en el área urbana y en la rural en coordinación con síndicos y comisarios.
- Vigilar que se cumplan las disposiciones que establece la reglamentación municipal en materia de matanza de animales para consumo humano en el municipio (Orden Jurídico Municipal; s.f).

Los empleados tienen que hacer buen uso y cuidar de las herramientas que se les brindan para desempeñar el servicio de limpieza, principalmente a las camionetas que diariamente se ocupan para la recolección de basura.

Se debe organizar la separación de residuos para bienestar del medio ambiente, y al juntarse todo, se recaudará un ingreso extra, ya que se vende a empresas que se encargan de reciclar estos materiales, como: papeles, vidrios, metales, textiles, plásticos, todo esto será de beneficio general, pero se necesita dar a conocer a la población para que lo hagan todos por completo y sea más fácil llevar a cabo este proyecto. El dinero recaudado por la venta de residuos puede ser empleado para mejores materiales o para reducir algún impuesto o simplemente para dar mantenimiento a las unidades recolectoras de basura.

La limpieza del municipio por parte de los ciudadanos es totalmente importante porque es preciso tener una buena cultura de limpieza. Por ejemplo, cuando sacan a pasear a sus mascotas se requiere que lleven instrumentos adecuados

para recoger las heces que dejan sus animales, pues se perciben malos olores, además todos los desechos contaminan y afectan a terceras personas.

La instalación de botes grandes para la basura, pero de preferencia en lugares donde no está contemplada la ruta de los camiones y camionetas recolectores, y quedarán estratégicamente fijos para que no impidan el tránsito vial o humano; estos botes ya contarán con divisiones para que se separe la basura y se tenga mayor organización; por lo que cada semana se planea hacer una limpieza desinfectante para evitar que los malos olores se puedan percibir a los alrededores, y así prevenir enfermedades y dar buena impresión a la ciudadanía.

MERCADOS Y CENTRALES DE ABASTO

El Servicio público de mercados y centrales de abasto, es importante, ya que inicia y promueve la comercialización interna del municipio, mientras que la ciudadanía adquiere productos u objetos a un precio accesible; se practica la comercialización adquiriendo ganancias económicas para que subsistan las personas dedicadas al comercio.

Sin embargo, 90.6%, no está de acuerdo en que el servicio público de mercados pueda considerarse con calidad, está muy por encima de las perspectivas de que el servicio la tenga; sino todavía va más allá; que no tiene una buena funcionalidad.

Se puede mejorar con los siguientes argumentos:

- Una buena estructura, funcional y con una buena estética atractiva a los ciudadanos.
- Se necesita tener una constante inspección de limpieza en el área de los productos y de pasillos.
- Aunque los costos estén designados por los encargados de cada puesto, se debe tener un control relacionado con la calidad, de acuerdo a la competencia.

- Hacer una atractiva invitación a la ciudadanía para que consuma más productos del mercado.

La función de los mercados, no solo queda limitada a lugares establecidos, sino de igual manera, para el funcionamiento del comercio ambulante, puestos semifijos y comercio sobre ruedas que se realiza a través de mercados temporales por personas físicas u organizadas grupalmente en la vía pública y se efectúe dentro del ámbito territorial del municipio; el cual no está preparado para tener la administración de dichos puestos, ya que no tiene un reglamento para los mercados sobre ruedas y no delimita las especificaciones adecuadas que pueden o no hacer. Es importante basarse en la normatividad correspondiente, de otra manera no se garantizará un buen control y si hubiera alguna problemática se tendrán vacíos legales que pueden resultar en un problema mayor.

Además, es necesario tener un orden de qué tipo de ventas se realizan en los mercados y en las plazas para tener un control de cómo se exhiben a la sociedad, incluso saber la demanda del lugar y así presentar una oferta, teniendo también presente la competencia económica para que no se repitan exhaustivamente los productos en venta, y se puedan evaluar los productos sobresalientes y los mejores precios con los que se quedarán en las zonas. Los demás deberán vender otra cosa o cambiar la calidad; en su caso la tradicionalidad de los productos.

De igual forma, fomentar que los productores de las frutas y verduras sean los que las vendan directamente a los ciudadanos para evitar otro tipo de comercialización intermedia y que los productos, además de ser de buena calidad, tengan un precio competitivo y accesible a las familias.

En consecuencia, crear una asociación de comerciantes y productores con acceso exclusivo para que únicamente pertenezcan los de la zona y cada quien comprará con el mejor postor y a su conveniencia, dejando atrás los precios altos que se elevan con el transporte de otras zonas.

PANTEONES

Es un servicio que siempre se va a necesitar, ya que todas las personas terminan su ciclo de vida en algún momento y en el municipio se cumplen con las tradiciones y la culturas de dar sepultura, bajo tierra a las personas que fallecen, siempre y cuando pertenezcan sean designados a Jilotepec, según su lugar de nacimiento y su entidad de registro ubicado para ser sepultados; el municipio se encarga de proporcionarles una extensión de tierra, con las restricciones y normatividades necesarias.

De hecho, 78.9%, (que equivale a ocho de cada diez personas), afirman que el servicio de panteones no cuenta con calidad, que falla constantemente en la organización y en la limpieza del panteón, pues cada familia se encarga del mantenimiento de cada tumba de su familiar; pues algunos están completamente abandonados y se les tiene que apoyar con una constante limpieza, para evitar dar una mala imagen.

El servicio público también pretende dar un buen aspecto al panteón municipal, ya que se requiere hagan una remodelación en su apariencia, y tener orden en las delimitaciones de cada espacio, pues algunos a veces son invadidos, perjudican el paso y las zonas designadas a otras difuntos; se tendrá ordenanza de las personas que entran teniendo estrictamente prohibido el paso de animales, pues generan ciertos problemas como cavar hoyos y defecan en cualquier parte, se hará un recuento del ordenamiento por familia para su fácil ubicación

Por cierto, existe un rezago de basura en un costado del panteón municipal, y se implementó que los acreedores hagan su servicio militar en el municipio, y también se encargarán de la tarea de hacer limpieza del panteón: podar el césped, cortar hierbas demasiado largas, acomodar la tierra, recoger la basura; pero todos los desechos se acumulan en la esquina del panteón municipal. Y no tiene caso hacer el trabajo si no se completa, pues se necesita tener cierta higiene en esa área, tanto por estética como por limpieza para evitar problemas que puedan surgir.

Por consiguiente, la mejor opción para tener presentable y limpio el panteón, sería que en cuanto se hagan las labores por parte de los jóvenes que realizan servicio social (para la liberación de su cartilla militar), se llegue a un acuerdo con el servicio público de limpia y recolección para que estén al tanto, y de una forma accesible, se lleven toda la basura y los desechos del panteón.

RASTROS

El servicio de rastros no es popular con los jilotepequenses, sin embargo, existe un porcentaje de habitantes del municipio que lo utilizan en determinadas ocasiones; y debe proporcionarse adecuadamente sin importar si lo ocupan porque se dedican a la venta de alimentos de procedencia animal o solo por consumo propio. Debe llevarse a cabo todo el proceso cumpliendo con la normatividad necesaria de la legislación vigente, y otro tipo de prácticas para que los productos sean mejores para la población, desde su producción hasta su sacrificio o matanza.

Pues bien, 89.6% está consciente de que el Servicio público de panteones no cuenta con calidad; aunque es de los menos utilizados, por esa cantidad de ciudadanos, y denominado con grandes fallas, haciendo que carezca de calidad.

Entre las soluciones para que no se presente esta situación se sugiere:

- Remodelar y mejorar las instalaciones de forma que brinden una imagen de limpieza y saneamiento, de igual manera, contar con buena funcionalidad en accesibilidad al lugar: salas de espera, buen trato a los ciudadanos y la profesionalidad de hacer su trabajo para cumplir con los objetivos de poder brindar un excelente servicio.
- Contar con personal capacitado y con materiales adecuados en buen estado y con inspecciones rutinarias de limpieza, tanto de las personas como de las herramientas. No se contratará más gente capacitada, solo se hará una sustitución con el personal adecuado y en cuanto a las herramientas necesarias se irán adquiriendo poco a poco, porque el presupuesto no alcanza para abarcar y cubrir todo en una sola exhibición.

- Tener un sistema de control de acuerdo a turnos o citas previas, que sea viable para hacer el servicio más eficaz y eficiente.
- Realizar una Inspección rigurosa y cotidiana del transporte sanitario, al igual que un informe mensual de sacrificio de animales.
- Hacer viral la promoción de este servicio para que tenga más beneficiarios que hagan su evaluación sobre cómo se les proporciona dicho servicio.

Se necesita llevar acabo la inspección para que se cumpla normativa y formalmente la ley protectora de animales del Estado de México, que estipula en los artículos del 34 al 41, del sacrificio de animales:

Artículo 34: El sacrificio de los animales destinados al consumo se realizará de acuerdo a las autorizaciones que expidan las Autoridades Sanitarias, por una parte, y la Oficina de Protección a los Animales del Estado o Municipio.

Artículo 35: Los animales mamíferos destinados al sacrificio, deberán tener un periodo de descanso en los corrales del rastro de un mínimo de doce horas antes de este durante el cual deberán recibir agua suficiente.

Artículo 36: Antes de proceder al sacrificio, los animales deberán ser insensibilizados mediante las siguientes técnicas:

- I. Anestesia con bióxido de carbono o algún otro gas similar.
- II. Con rifles o pistolas de émbolo oculto o cautivo o cualquier otro aparato de funcionamiento análogo, concedido especialmente para la previa insensibilización al sacrificio de animales.
- III. Por electro anestesia
- IV. Con cualquier innovación mejorada que insensibilice el animal para su sacrificio y que no perjudique el producto; y
- V. El sacrificio de aves se realizará por métodos rápidos de preferencia el eléctrico o el descerebramiento.

Artículo 37: Las reses y demás cuadrúpedos destinados al sacrificio no podrán ser inmovilizados, sino en el momento en que esta operación se realice y en ningún caso con anterioridad al mismo.

Artículo 38: Queda prohibida la presencia de menores en las salas de sacrificio antes, durante y después del sacrificio, de cualquier animal.

Artículo 39: En ningún caso las reses y otros de esa naturaleza, presenciaron el sacrificio de otras. Queda prohibido estrictamente el sacrificio de hembras en el período de tiempo próximo al parto.

Artículo 40: Los propietarios, encargados, administradores o empleados de expendios de animales, deberán sacrificar inmediatamente a los que por cualquier causa se hubieren lesionado.

Artículo 41: El sacrificio de un animal doméstico que no sea de los destinados al consumo sólo podrá realizarse por razones de enfermedad, incapacidad física o vejez, (Ley Protección de Animales, EDOMEX).

PARQUES Y JARDINES

Este servicio municipal involucra medios naturales y se proporciona para dar a conocer a la ciudadanía el bienestar ambiental y ecológico del municipio, dando como presentación la historia de dónde se encuentra el parque y teniendo en diversos parques o jardines algunas actividades extras o infraestructuras necesarias para hacer algunos eventos. Todo esto se lleva a cabo para tener una mejor recreación saludable. Es necesario tener herramientas adecuadas para su constante mantenimiento.

Los trabajadores a cargo del cuidado de parques y jardines deben estar conscientes de no desaprovechar materiales, tratar de darles buen mantenimiento a árboles y plantas, con el abono adecuado y el riego necesario para su buen crecimiento, así como para su buena apariencia.

Paralelamente se puede implementar en grandes parques la instalación de invernaderos creados por una estructura de PET (resina plástica derivada del petróleo), regados con agua de lluvia o en caso del parque “Las Sequoias” utilizar el desemboque del agua que pasa a un costado de este. Todo esto a favor de frutas y verduras de temporada que beneficien a la población

En suma, que los servicios que prestan sean de forma periódica en las áreas verdes públicas, es decir, las principales avenidas de la ciudad, dando un continuo mantenimiento a sus camellones, (limpieza), reforestación y riego; brindar atención a diferentes parques y plazuelas del municipio.

Por parte de este servicio, no hay demasiadas quejas enfocadas a las fallas, ya que no se utiliza comúnmente y, por los comentarios, están conformes con el trabajo de los administradores y de las personas que hacen el mantenimiento de este servicio. Únicamente se tiene que dar una mayor promoción para que los ciudadanos acudan a estos lugares; pueden ser relacionándolos con eventos deportivos y culturales

Se pretende poner en práctica la implementación de rutinas de ejercicio con la promoción de campañas sobre las enfermedades relacionadas con el sobrepeso y que el municipio apoye esta causa con las instituciones de salud necesarias para que tengan un mayor grado de compromiso y se haga una evaluación de los avances en este tipo de eventos y con instructores calificados.

El área de pintura: Se encarga del rayado y pintado de carriles y guarniciones de las principales avenidas del municipio en coordinación con el tránsito municipal, así como el pintado de edificios y oficinas municipales.

CONCLUSIONES

- I. Después recorrer el proceso y completarlo, se confirmó lo que realmente se esperaba desde el comienzo, que repasando inicialmente fue conocer las ideas base sobre servicios públicos, definiciones y todo lo necesario para estar en contexto con la investigación, para hacer actualizaciones y proponer modificaciones primero se tiene que conocer por completo, la idea principal es mejorar los servicios, no innovar mejoras, simplemente lograr que se brinde como lo marca la normatividad y el siguiente paso fue diagnosticar de forma general contra que problemas se enfrentan y en que magnitudes. Para hacer una determinación mayormente compleja se utilizaron herramientas cualitativas y cuantitativas que determinaron gran parte de las características que debe contener la presente investigación.
- II. La encuesta destinada a los 381 ciudadanos del municipio se trabajó durante 3 meses, procurando aplicarse a personas conscientes sobre las problemáticas de los servicios y abarcar todas las zonas de las 83 localidades que componen el municipio. Después de realizar las encuestas, presentamos los porcentajes de cada respuesta en clasificaciones: a favor o en contra del planteamiento inicial y algunas nulas, identificando también los factores que provocan tales problemas para establecer el inicio del proyecto que pretende prevenir, solucionar y actualizar todo lo malo que perjudique por parte de los ciudadanos la captación de los servicios.
- III. Todos los datos se presentan de forma porcentual, de esa manera, se tiene una idea clara de cuáles están bajos y cuáles son los que más atención requieren, los sobrepasan resultados que no están a un porcentaje estimado o aproximado a la mitad son los que más problemas tienen en cuanto a calidad y en cambio los que se presentan en menor cantidad son los que se están brindando de la mejor manera y que cumplen con peculiaridades de

calidad, pero aun así no cumplen un buen rango de servicio y necesitan mejorarse en varios aspectos.

- IV. Algunos habitantes no gozan de los beneficios de los servicios, lo cual se conoció a través de las encuestas que fueron de gran ayuda para esta investigación, pues arrojaron los problemas constantes de varios años y se descubrieron errores que perjudican la calidad de los servicios. Todo el proceso se lleva a cabo desde la idea inicial de transformar los servicios para que se proporcionen con calidad y después de someterlos a un proceso de mejoramiento y actualización, fue de gran aprendizaje, pero se comprueba que antes de aplicar la hipótesis, primeramente, se deben tener bien identificados los problemas y la magnitud de la gravedad.
- V. Por otra parte, el modelo enfocado en diagnosticar, evaluar y proponer soluciones viables, servirá para hacer más fáciles y accesibles los componentes del servicio; esto beneficia no solo a ciudadanos, sino también a la administración, ya que también se busca economizar los servicios para hacerlos eficientes en todo y que los recursos que el municipio gasta en implementar los servicios sean más baratos; tanto con ganancias para la administración y para los ciudadanos al bajar los costos, Por ejemplo, cambiar luminarias con energía solar, así el municipio invertirá menos recursos y tiene un costo-beneficio para los habitantes.
- VI. En la resolución de problemas se encontraron vacíos que no están establecidos, tanto en el bando como en el plan de desarrollo municipal y por lo tanto, incluso cumpliendo, paso por paso la normatividad, podría ser que no se llegara a cumplir con los objetivos previstos.
- VII. Todos los cambios materiales o administrativos se deben llevar a cabo rigurosamente; de ser de otra manera, pueden de nuevo surgir algunas fallas, la clave está en cumplir el proceso de una manera concreta y bien realizada con una evaluación continua. Es decir, todo proceso puede ser infalible y nunca puede necesitar cambios adicionales, sin embargo, siempre hay que darle el seguimiento que necesita, si es de otra forma, surgirán detalles que

se van agravando o multiplicando y después no se podrá tener un control total de los mismos.

- VIII. De cualquier forma, al repasar detalladamente y comparando los resultados que se esperaban con los que surgieron del producto final, hay un cambio que afortunadamente no es abismal puesto que se tenían algunos conocimientos previos a la investigación; tanto del contexto al día de hoy, y de cómo estaba la situación, en cuanto a los servicios del municipio; como también algunas ideas empíricas de lo que contestaría la gente y de sus opiniones sobre las fallas, la calidad y el servicio que se les proporciona en general.
- IX. Al final de todo se cumplió, tanto la idea inicial como el proceso, siendo muy nutrido y dejando aprendizajes extras a los que se tenía. Al parecer, la idea inicial, se averiguó hasta un poco más de lo que se esperaba encontrar, tanto que las personas quedaron satisfechas al dar a conocer sus puntos de vista y sus opiniones, quedando en espera de que se cumpla con el proyecto que se pretende realizar.
- X. En resumen, se debe dar un seguimiento, en cuanto a la evaluación de la aplicación, considero que sería lo ideal contar con un historial más extenso para averiguar algunos problemas nuevos que vayan surgiendo y con ellos ir de la mano con las soluciones y nuevas actualizaciones para poder lograr un desarrollo constante, y no únicamente esperar a saber las dificultades para dar respuestas y poder prever las soluciones antes de tener los problemas; así se logrará un progreso permanente principalmente para los habitantes.
- XI. Respecto al servicio público municipal de seguridad no se analizó debido a problemas con la obtención de información.

ANEXOS

FÓRMULAS

N= Población total

n= Tamaño de muestra

Z= Nivel de confianza 95%, 98%,99%

P=Porcentaje éxito (0.5)

q=Porcentaje fracaso (0.5)

e=Error muestra cuyo máximo es 5% (0.05)

$$95\% \div 2 = 47.5 \div 100 = 0.475$$

BUSCAR EN LA TABLA $1.9 + 0.06 = 1.96 = Z$

$$98\% \div 2 = 49 \div 100 = 0.49$$

$$2.3 + 0.03 = 2.33 = Z$$

$$n = Z$$

$$n = \frac{Z^2 (p) (q)n}{(N-1) e^2 + Z^2(a)}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)90.8+0}{(90.8+0)(-1)(0.05^2)+1.96^2(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25) 90.870}{(90.869)(0.0025)+(3.8416)(0.5)}$$

$$n = \frac{(0.9604)(90.870)}{227.1725+1.9208}$$

$$n = \frac{87,271.548}{229.0933}$$

$$n = 380.943257616 = \underline{381} \blacktriangleright$$

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y
SOCIALES**

OBJETIVO: conocer la opinión de los habitantes del municipio de Jilotepec acerca del otorgamiento de los servicios públicos. La información proporcionada será tratada de manera confidencial y con fines académicos

Contestar lo más sinceramente posible

- 1.- Edad _____
- 2.- Sexo a) masculino b) femenino
- 3.- ¿Cuál es su escolaridad? a) Sin estudios
b) primaria c) secundaria c) preparatoria
d) estudios profesionales truncos
f) profesionista g) maestría h) doctorado
- 4.- ¿A qué se dedica? a) comerciante
b) ganadería) c) obrero d) profesionista
e) servidor público f) otra
- 5.- ¿Nombre de la comunidad de Jilotepec a la que pertenece? _____
- 6.- ¿Señale con una "X" los servicios públicos ¿con que cuenta en su vivienda?
 Agua potable
 Drenaje y alcantarillado
 Alumbrado público
- 7.- ¿Cuál de los siguientes servicios públicos cree que cuenta con calidad?
 Agua potable
 Drenaje y alcantarillado
 Alumbrado público
 Limpia, recolección, traslado de residuos
 Mercados y centrales de abasto
 Panteones
 Rastros

Calles y vialidades

Parques y jardines

8.- ¿Qué es lo que mejoraría de los servicios públicos?

- a) Infraestructura b) calidad
c) precio d) atención

9.- ¿Cuáles son los servicios que fallan comúnmente?

- Agua potable
 Drenaje y alcantarillado
 Alumbrado público
 Limpia, recolección, traslado de residuos
 Mercados y centrales de abasto
 Panteones
 Rastros
 Calles y vialidades
 Parques y jardines

10.- ¿Cuáles son los servicios públicos que se le brindan sin tener ningún problema?

- Agua potable
 Drenaje y alcantarillado
 Alumbrado público
 Limpia, recolección, traslado de residuos
 Mercados y centrales de abasto
 Panteones
 Rastros
 Calles y vialidades
 Parques y jardines

11.- ¿Cumple con su pago puntual de sus servicios públicos?

- a) Siempre b) casi siempre c) algunas veces
d) nunca

12.- ¿Cuál cree que sean los motivos por el cual no se le proporcionan los servicios públicos como merece?

a) Falta de recursos b) problemas de distancia c) mala administración e) falta de pago f) no haber realizado trámites h) otras

13.- ¿Sabe a dónde acudir para resolver algún problema de servicios públicos?

a) Si b) no

14.- ¿Cuándo usted se queja de los servicios públicos como lo(a) atienden?

a) Excelente b) bien c) regular d) mal e) pésimo

15.- ¿Cómo atienden su queja, de una manera? a) Rápida b) en tiempo definido c) lento d) nunca se atiende

16.- ¿Creé que los trámites para solicitar un servicio público son?

a) Rápidos b) tardados c) innecesarios

17.- ¿Qué opina de los servicios públicos en el municipio de Jilotepec?

18.- ¿Cuánto paga por el servicio público de agua mensualmente?

a) 1 a 199 b) 200 a 399 c) 400 a 599 d) 600 a 799 e) 800 a 1000

19.- ¿Si ocupa el servicio público de mercados, cuánta paga?

a) 1 a 199 b) 200 a 399 c) 400 a 599 d) 600 a 799 e) 800 a 1000

20.- ¿ha utilizado el servicio público panteones, cuánto pago?

a) 1 a 199 b) 200 a 399 c) 400 a 599 d) 600 a 799 e) 800 a 1000

21.- ¿Si ha ocupado el servicio público de rastro? ¿Cuánto pagó?

a) 1 a 199 b) 200 a 399 c) 400 a 599 d) 600 a 799 e) 800 a 1000

22.- ¿Cuánto paga por el servicio público de parques y jardines en cada visita?

a) 10 pesos b) 20 pesos c) 30 pesos d) 40 pesos

23.- ¿del 1 al 10 cómo evalúa a los administradores públicos que le brindan el servicio? _____

24.- los servicios públicos que le brinda el municipio ¿abastecen sus necesidades?

25.- ¿Cuál es el servicio público que más utiliza?

() Agua potable

() Drenaje y alcantarillado

() Alumbrado público

() Limpia, recolección, traslado de residuos

() Mercados y centrales de abasto

() Panteones

() Rastros

() Calles y vialidades

() Parques y jardines

26.- ¿Qué problemas ha presentado con servicios públicos?

a) Fallas b) problemas de cobranza

c) tramites d) que se le niegue el servicio

27.- ¿Se le da mantenimiento a la infraestructura o al equipo que con que se le otorgan sus servicios?

a) No, nunca b) cada 6 meses c) cada año

d) cada 3 años

BIBLIOGRAFÍA

- “Smart City” Por Manuel Jesús Gómez Publicado Viernes 21 De Octubre 2016
- 1983 Editorial Dossat, S. A. Plaza Santa Ana-Madrid 12, España
- Biblioteca Virtual De Derecho, Economía Y Ciencias Sociales Introducción A Las Finanzas Públicas ,Alberto Ibarra Mares
- Boyd Cohen, Ph.D. Director De Innovación, Fen, Universidad Del Desarrollo @Boydcohen
- Calidad de los Servicios Públicos, Secretaria De La Función Pública, María Casermeiro De Goytia Beatriz Coordinadora General De La Oficina De Calidad De Los Servicios. P.9-11.
- Calidad en los Servicios Públicos, María Beatriz Casermeiro De Goytia, Coordinadora General De La Oficina De Calidad De Los Servicios.
- Crozier, Michel (1992), Estado Modesto, Estado Moderno. Estrategia Para El Cambio, México, Fondo De Cultura Económica.
- Derecho, Economía y Ciencias Sociales Introducción A Las Finanzas Públicas, Servicios Públicos,2010,Alberto Ibarra Mares
- Hunt, Daniel (1993), Quality Management For Government. A Guide To Federal State, And Local Implementation, Milwaukee, Wisconsin, , Quality Press.
- Ingraham, Patricia (1999), “Administración De Calidad Total En Las Organizaciones Públicas: Perspectivas Y Dilemas”, En Carlos Losada I Marrodán (Ed.), ¿De Burócratas A Gerentes?, , Banco Interamericano De Desarrollo
- Koehler, Jerry Y Joseph Pankowski (1996), Quality Government. Designing, Developing And Implementing , St. Lucie Press.
- Contreras Orozco Leticia, La Gestión De Calidad En El Sector Público, , Facultad De Ciencias Políticas Y Sociales UAEM

- María Del Mar Caraza Cristín, Los Estándares De Calidad En La Prestación De Los Servicios Públicos Y Su Incidencia En La Responsabilidad De La Administración, , Universidad De Sevilla, Pag (23)
- S/A, Programa Especial De Mejora De La Gestión En La Administración Pública Federal 2008-2012. Garantizar Eficiencia, Eficacia Y Calidad.

CIBERGRAFÍA

- (Estado De México, Ley Protección De Animales.)
([Http://Www.Cuautitlan.Unam.Mx/Descargas/Cicuae/Ley_Proteccion_Animales_Estado_De_Mexico.Pdf](http://www.cuautitlan.unam.mx/Descargas/Cicuae/Ley_Proteccion_Animales_Estado_De_Mexico.Pdf))
- (Secretaria De La Función Pública, (S.F) Calidad En Los Servicios Públicos)
- ¿Cuál Es La Importancia De La Administración Pública En La Sociedad?, Y En Este Sentido ¿Qué Papel Cumple En La Sociedad El Profesional En Administración Pública?; Fabián Rojas
[Http://Eapucr.Blogspot.Mx/2013/07/Importancia-De-La-Administracion.Html](http://eapucr.blogspot.mx/2013/07/importancia-de-la-administracion.html)
- Calidad, Concepto Y Filosofías: Deming, Juran, Ishikawa Y Crosby
[Https://Www.Gestiopolis.Com/Calidad-Concepto-Y-Filosofias-Deming-Juran-Ishikawa-Y-Crosby/](https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/)
- Columnista [http://Www.Innopro.Es/Pdfs/Libro_Blanco_Smart_Cities.Pdf](http://www.innopro.es/pdfs/libro_blanco_smart_cities.pdf)
[Www.Libroblancosmartcities.Com](http://www.libroblancosmartcities.com)
- Guía De Servicios Públicos Municipales:
[Http://Www.Adm.Gob.Mx/Work/Models/Adm/Resource/210/1/Images/Guia_De_Servicios_Publicos_Municipales_2015.Pdf](http://www.adm.gob.mx/work/models/Adm/Resource/210/1/Images/Guia_De_Servicios_Publicos_Municipales_2015.Pdf) Consulta: 08/11/16
- [Http://Siglo.Inafed.Gob.Mx/Enciclopedia/Emm15mexico/Municipios/15045a.Html](http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/emm15mexico/municipios/15045a.html)
- [Http://Siglo.Inafed.Gob.Mx/Enciclopedia/Emm15mexico/Municipios/15045a.Ht](http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/emm15mexico/municipios/15045a.html)
- Estévez (2018), Administración Publica Y Elementos, México, Definición Administración

Publica,(<http://www.lainformacion.com.do/modulos/print.php?sec=2&op=1&ldreg=11589>)

- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>
- <http://www.lapqroo.org.mx/website/biblioteca/organizaciones%20estructura%20y%20proceso.pdf>
- <http://www.jilotepec-edomex.gob.mx/>
- <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/direccionesgrales/dgst/manuales/nuevo-senalamiento/manualesenalamientovialesdispositivosseguridad.pdf>
- Plan De Desarrollo, Diario Oficial De La Federación 2013-2018;20/05/13, http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465&fecha=20/05/2013&print=true
- Secretaria De Gobernación (2015)Guía De Servicios Públicos Municipales [Página Web]Recuperado 15 De Noviembre Del 2016 http://www.adm.gob.mx/work/models/Adm/Resource/210/1/Images/Guia_De_Servicios_Publicos_Municipales_2015.pdf
- (Autor: Carlos Alberto Atehortua Ríos,El Concepto: Servicio Público, 5 De Diciembre De 2014) (<http://www.lainformacion.com.do/modulos/print.php?sec=2&op=1&ldreg=11589>)